



รายงาน

เรื่อง การติดต่อสื่อสารขององค์กร

จัดทำโดย

- 1.นางสาว ชฎาพร สุวรรณกลาง 5580110108
- 2.นางสาว ครุณี ประทุมวงศ์ 5580110109
- 3.นางสาว พรชนก แข็งขัน 5580110116
- 4.นางสาว ศิริวิภา หมายเกี่ยวกลาง 5580110130
- 5.นางสาว สุชาดา เหล่าหุ้ง 5580110132

โปรแกรมวิชา การศึกษาพิเศษ – ภาษาไทย ปี 4 หมู่ 1

เสนอ

ดร. ศักดิ์ชัย ภูเจริญ

ภาคเรียนที่ 1/2558

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## คำนำ

รายงานเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กรเล่มนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาการบริหารจัดการศึกษา (10642) จัดทำขึ้นเพื่อให้ความรู้แก่นักศึกษา บุคลากรทางการศึกษารวมทั้งผู้ที่มีความสนใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารในองค์กร ได้ศึกษาอย่างเข้าใจอีกทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้ การสื่อสารมีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองการปกครอง การศึกษา สังคม ศาสนาวัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีและกระบวนการสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิต ดังนั้นจึงมีความจำเป็นในการดำเนินชีวิต คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานเล่ม จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการนำความรู้ที่ได้จากการศึกษาไปใช้

หากผิดพลาดประการใด คณะผู้จัดทำขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

คณะผู้จัดทำ

นางสาวชฎาพร สุวรรณกลางและคณะ

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ความหมายของการติดต่อสื่อสาร	1
ความสำคัญของการสื่อสาร	2
องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร	3
ประเภทของการสื่อสาร	4
รูปแบบของการสื่อสาร	5
เครือข่ายการสื่อสาร	6
ทิศทางการติดต่อสื่อสาร	10
ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี	10
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	11
ปัญหาและอุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร	12
ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร	14
บรรณานุกรม	15

## ความหมายของการติดต่อสื่อสาร

คำว่า communication เป็นคำที่มาจากภาษาละตินว่า “Communis” หมายถึง การร่วมกัน (Common) เมื่อมีการสื่อสารหรือการสื่อความหมาย ก็หมายถึงว่า มีการกระทำ ร่วมกัน ในบางสิ่งบางอย่าง นั่นคือการถ่ายทอดหรือการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ ความคิด ของคนเรา (Webster Dictionary 1978 : 98 ) การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการสำคัญทางสังคมของมนุษย์มีการนำมาใช้ต่างๆ กัน จึงมีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

เอเวอเร็ด เอ็ม โรเจอร์ส และเอฟ ฟลอยด์ ชูเมกเกอร์ (Everett M.Roger & F.Floyd Shoemaker. 1971. p.147) เสนอว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

เบอร์โล (Berlo. 1960. p. 12) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นการกระทำ ที่มีอิทธิพลเหนือคนอื่น (influence) และมีผลกระทบต่อคนอื่นด้วยเจตนา

จอร์จ เอ มิลเลอร์ (George A. Miller. 1951. P. 6) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง

คาร์ล ไอ โฮฟแลนด์ (Carl I. Hoveland. 1953. P. 12) เสนอว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง (ผู้ส่งสาร) ส่งสิ่งเร้า (โดยทั่วไปจะเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียน) เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ (ผู้รับสาร)

วอร์เรน คับเบิลยู วีเวอร์ (Warren W. Weaver. 1949. P. 94) อธิบายว่า การสื่อสารมีความหมายครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของคน ๆ หนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนอีกคนหนึ่ง

วิลเบอร์ ชรามม์ (Wilur Schramm. 1956. P. 121-122) อธิบายว่า การสื่อสาร คือ การมีความเข้าใจร่วมกันต่อเครื่องหมายที่แสดงข่าวสาร (information signs)

วินิจ เกตุษา (2535 : หน้า 155) เป็นกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องและประสานกันระหว่างบุคคลโดยอาศัยวิธีการถ่ายทอดและการรับรู้ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

กิติมา ปรีดีดิถ (2529. หน้า 278) กล่าวว่า เป็นการส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็นทัศนคติ ต่างๆจากบุคคลหนึ่งหรือหลายคนไปยังบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล และในการติดต่อสื่อสารนั้น จะต้องมีการส่งข่าวสารและผู้รับข่าวสาร

อากม วัชโรต (2547 : หน้า 58) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียนหรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่สามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : หน้า 47) การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริงความเห็น

หรือความรู้สึก ระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

ภิญโญ สาร (2533 : หน้า 88) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ การแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปซึ่งจะเกิดขึ้นหรือเป็นผลสำเร็จ มีความเข้าใจตรงกัน เมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีการรับรู้ความต้องการและทัศนคติอย่างเดียวกัน

ดังนั้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการที่ผู้ส่งสารพยายามส่งจินตนาการที่อยู่ในรูปแบบของสัญลักษณ์ รูปภาพหรือความรู้สึกไปยังผู้รับสาร โดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร

### ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการ สรุปได้ดังนี้ ~

1. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวัน ในวันนี้เราใช้การสื่อสารตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเอง การสื่อสารกับผู้อื่น ตั้งแต่บุคคลในครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิต ก็ต้องใช้การสื่อสารทั้งสิ้น จึงสรุปได้ดังนี้

- 1) การสื่อสารทำให้เราสามารถรับรู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของบุคคลอื่นได้
- 2) การสื่อสารทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว และบุคคลต่าง ๆ ในสังคม
- 3) การสื่อสารทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ ความสุนทรีย์ การผ่อนคลายอารมณ์และเกิดความเพลิดเพลินทางจิตใจ และความสุขในชีวิต
- 4) การสื่อสารช่วยในการสร้างเอกลักษณ์ของบุคคล ทำให้เข้าใจตนเองและผู้อื่นรู้จักแสดงออกพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งทำให้รู้จักบทบาทของตนเองและผู้อื่น
- 5) การสื่อสารทำให้เกิดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ส่งผลต่อการพัฒนา ด้านสติปัญญา ความถนัด ความสนใจ ทักษะต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต และมีโลกทัศน์มากขึ้น
- 6) การสื่อสารช่วยทำให้เกิดแรงจูงใจ ทำให้เกิดความหวัง การสร้างกำลังใจและการสร้างเป้าหมายในชีวิต
- 7) การสื่อสารช่วยสอดคล้องดูแลสิ่งแวดล้อมและทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นกับข้อมูลหรือข่าวสาร แล้วมีการนำมาเผยแพร่ หรือแลกเปลี่ยนกันซึ่งทำให้เกิดการรับรู้ข้อมูล และปรับตัวให้เข้าสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งยังเป็นการร่วมช่วยกันดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย

2. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม มนุษย์รวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมได้ตั้งแต่สังคมเล็กระดับครอบครัวจนถึงสังคมที่ใหญ่ระดับประเทศและระดับโลกได้ ก็เพราะอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันและการดำเนินชีวิตร่วมกัน ก็ย่อมต้องมีข้อตกลงกัน โดยกำหนดเป็นระเบียบ กติกาต่างๆ เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ต่างๆ ของสังคม ทำให้สังคมนั้นๆ ดำรงอยู่ได้ และมนุษย์ก็ใช้การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจกันอันดีต่อกัน และการที่สังคมมนุษย์ได้รับการพัฒนามาตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง ก็เพราะใช้การสื่อสารเป็นสายใยแห่งการสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี ความรู้สึกนึกคิดของคนรุ่นหนึ่งมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง

3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นต้นของการตลาด การขาย การจัดหาวัตถุดิบ การวางแผนการผลิต การผลิต การเงิน การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ต้องใช้การสื่อสารทุกชั้นตอน นับตั้งแต่การสื่อสารกันระหว่างบุคคลจนกระทั่งถึงการสื่อสารกับมวลชน เช่น การโฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในปัจจุบันการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและกลายเป็นเรื่องจำเป็นมากด้านธุรกิจ รวมทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ในการสื่อสารมากมาย

4. ความสำคัญต่อการปกครอง การปกครองไม่ว่าจะเป็นการปกครองระดับใด หรือการปกครองระบอบใดก็ตาม ผู้ปกครองและผู้ถูกปกครอง จะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่างๆ ผู้ปกครองต้องเผยแพร่ข่าวสารเหล่านี้ให้ผู้ถูกปกครองทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งประชาชนหรือผู้ถูกปกครองก็จะต้องสื่อสารเรื่องต่างๆ ไปยังผู้ปกครองด้วยความสงบสุขของบ้านเมืองเป็นสำคัญ

5. ความสำคัญต่อการเมืองและเศรษฐกิจ ทุกประเทศมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งทางด้านการเมืองและเศรษฐกิจและปัจจุบันมีหน่วยงานหรือองค์กรของแต่ละประเทศ ที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารข่าวการเมืองและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตร ซึ่งการสื่อสารมวลชนก็เข้ามามีบทบาทร่วมด้วยเช่นกัน

#### องค์ประกอบการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) คือ ผู้พูด ผู้แสดง ผู้จัดนิทรรศการต่าง ๆ ฯลฯ ที่เป็นจุดเริ่มต้นของระบบการสื่อสาร และเป็นจุดรวบรวมความคิด และข้อความที่ต้องการสื่อสาร
2. ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับ ผู้ฟัง ผู้อ่าน
3. ช่องทาง (Channel) คือ สื่อกลางหรือตัวกลางสำหรับใช้ในการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารผู้ส่งจะเป็นผู้เลือกช่องทางสำหรับส่ง
4. สื่อ (Media) หมายถึง วิธีนำเสนอสารด้วยวิธีต่างๆ ของผู้ส่งสารต่อผู้รับสาร เช่น วิธีการพูดวิธีการเขียนรวมทั้งการใช้ตัวอักษร และแผนภูมิรูปภาพ สัญลักษณ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์โทรสาร สัญญาณดาวเทียม รวมถึงระบบอินเทอร์เน็ต อันเป็นเทคโนโลยีขั้นสูงที่กำลังเป็นที่นิยมในยุคโลกาภิวัตน์
5. ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ สิ่งที่เป็นรูปธรรมซึ่งจะนำมาใช้สำหรับส่งไปยังผู้รับ (Receiver) สิ่งเหล่านี้เรียกว่า Message จึงหมายถึงสิ่งต่าง ๆ มากมาย เช่น เมื่อเราพูด คำพูดคือ Message เมื่อเราเขียน ข้อความที่เขียนคือ Message เมื่อเราวาด รูปภาพวาดคือ Message
6. ข่าวสารป้อนกลับ (Feed Back) คือ ขั้นตอนที่จะตรวจสอบว่าการส่งผ่านข้อมูลข่าวสารจากแหล่งหรือผู้ส่งไปยังผู้รับนั้นจะประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่เพียงใดและยังชี้ให้เห็นอีกว่า ผู้รับมีความเข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารตามที่ผู้ส่งต้องการหรือไม่เพราะผลสะท้อนกลับของข้อมูลข่าวสารที่กลับเข้ามาสู่ระบบ

ได้จำแนกประเภทของการสื่อสารไว้แตกต่างกันหลายลักษณะ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าจะใช้อะไรเป็นเกณฑ์ในการจำแนกในที่นี้จะแสดงการจำแนกประเภทของการสื่อสาร โดยอาศัยเกณฑ์ในการจำแนกที่สำคัญ 3 ประการคือ

1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร
2. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก
3. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

#### 1. จำแนกตามกระบวนการหรือการไหลของข่าวสาร แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1.1 การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) คือการสื่อสารที่ข่าวสารจะถูกส่งจากผู้ส่งไปยังผู้รับในทิศทางเดียว โดยไม่มีการตอบโต้กลับจากฝ่ายผู้รับ เช่น การสื่อสารผ่านสื่อ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายผู้รับไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็น ซึ่งผู้รับอาจไม่เข้าใจข่าวสารหรือเข้าใจไม่ถูกต้องตามเจตนาของผู้ส่งและทางฝ่ายผู้ส่งเมื่อไม่ทราบปฏิกิริยาของผู้รับจึงไม่อาจปรับการสื่อสารให้เหมาะสมการสื่อสารแบบนี้สามารถทำได้รวดเร็วจึงเหมาะสำหรับการสื่อสารในเรื่องที่เข้าใจง่ายในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง มีความจำเป็นต้องใช้การสื่อสารทางเดียว แม้ว่าเรื่องราวที่สื่อสารจะมีความซับซ้อนก็ตามเช่น กรณีผู้รับและผู้ส่งไม่อาจพบปะ หรือติดต่อสื่อสารกันได้โดยตรง การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ และการสื่อสารมวลชนซึ่งไม่อาจทราบผู้รับที่แน่นอน

1.2 การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) คือการสื่อสารที่มีการส่งข่าวสารตอบกลับไปมาระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารแต่ละฝ่ายจึงเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน ผู้สื่อสารมีโอกาสทราบปฏิกิริยาตอบสนองระหว่างกัน ทำให้ทราบผลของการสื่อสารว่าบรรลุจุดประสงค์หรือไม่ และช่วยให้สามารถปรับพฤติกรรมในการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ตัวอย่างการสื่อสารแบบสองทาง เช่น การพบปะพูดคุยกัน การพูดโทรศัพท์ การออกคำสั่งหรือมอบหมายงานโดยฝ่ายรับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การสื่อสารแบบนี้จึงมีโอกาสประสบความสำเร็จได้มากกว่า แต่ถ้าเรื่องราวที่จะสื่อสารเป็นเรื่องง่ายอาจทำให้เสียเวลาโดยไม่จำเป็นในสถานการณ์ของการสื่อสารบางอย่าง เช่น ในการสื่อสารมวลชน ซึ่งโดยปกติมีลักษณะเป็นการสื่อสารทางเดียว นักสื่อสารมวลชนก็มีความพยายามที่จะทำให้มีการสื่อสาร 2 ทางเกิดขึ้น โดยการให้ประชาชนส่งจดหมายโทรศัพท์ตอบแบบสอบถาม กลับไปยังองค์กรสื่อมวลชน เพื่อนำผลไปปรับปรุงการสื่อสารให้บรรลุผลสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

#### 2. จำแนกตามภาษาสัญลักษณ์ที่แสดงออก แบ่งเป็น

2.1 การสื่อสารเชิงวจนะ (Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารด้วยการใช้ภาษาพูด หรือเขียนเป็นคำพูดในการสื่อสาร

2.2 การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non-Verbal Communication) หมายถึงการสื่อสารโดยใช้รหัสสัญญาณอย่าง

อื่น เช่นภาษาท่าทาง การแสดงออกทางใบหน้า สายตา ตลอดจนถึงนี้ เสียง ระดับเสียง ความเร็วในการพูด เป็นต้น

### 3. จำแนกตามจำนวนผู้สื่อสาร

กิจกรรมต่างๆ ของบุคคลและสังคม ถือว่าเป็นผลมาจากการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีขอบข่ายครอบคลุมลักษณะการสื่อสารของมนุษย์ 3 ลักษณะคือ

3.1 การสื่อสารส่วนบุคคล (Intrapersonal Communication)

3.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

3.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

### รูปแบบของการสื่อสาร

การสื่อสารสามารถแบ่งได้หลายประเภทดังรายละเอียดข้างต้น และถ้าจัดแบ่งตามสัญลักษณ์ก็สามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

#### 1. การสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงวจนะ ( Verbal Communication)

คือ ภาษาพูดและภาษาเขียนที่เป็นถ้อยคำ ของมนุษย์ในแต่ละกลุ่มสังคม หรือชาติสร้างขึ้นมาโดยมีข้อตกลงร่วมกันเพื่อว่าภาษาเหล่านั้นแทนมโนภาพของสิ่งต่างๆ ภาษาพูดจะใช้เสียงพูดเป็นถ้อยคำและภาษาเขียนจะใช้ตัวอักษรประสมเป็นถ้อยคำ ภาษาถ้อยคำ จึงเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ ซึ่งคนในสังคมนี้ ต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจและใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนและคิด (อวยพร พานิช และคณะ ,2539 อ้างถึงใน มัลลิกา คณานุรักษ์ 2547 : 5) การใช้การสื่อสารเชิงวจนะ หรือภาษาถ้อยคำ ดังที่เปลื้อง ณ นคร ( 2515 : 4) กล่าวว่า “เมื่อเราพูดกับเพื่อน พูดกับลูก พูดกับเมีย พูดกับนาย พูดกับครู เราย่อมใช้คำพูดไม่เหมือนกัน การวางตัวต่อบุคคลนั้นก็เหมือนกัน ถ้าใครไปพูดกับนายเหมือนพูดกับเพื่อน คนนั้นเห็นจะไม่มีความเจริญแน่” ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเชิงที่ต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะภาษาพูดคำที่ว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หนังสือเป็นตรี ” และ “คารมเป็นต่อ รูปหล่อเป็นรอง” การสื่อสารที่ประกอบด้วยการใช้อารมณ์และแสดงความรู้สึกออกมาในการพูด อ่าน และการเขียนก็ตาม เช่น พูดเสียงสั้นหรือยาว ดังหีบเบา การเน้นเสียง หรือพูดแบบมีหางเสียงหรือไม่มี เป็นการแสดงถึงความสุภาพหรือก้าวร้าวของผู้พูดได้เช่นกัน

2. การสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงอวัจนะ ( Non –verbal Communication ) ได้แก่ การใช้ท่าทีหรือท่าทางที่เรียกว่า “ภาษากาย” ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาให้เห็น ส่วนวัตถุและสัญลักษณ์ต่างๆ นั้น เรียกว่า “ภาษาวัตถุ” ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน แบ่งออกเป็น

2.1 ภาษากาย หรือ ภาษาท่าทาง

2.2 ภาษาวัตถุ

2.3 ภาษาธรรมเนียมและมารยาท



## เครือข่ายการสื่อสาร Communication Network

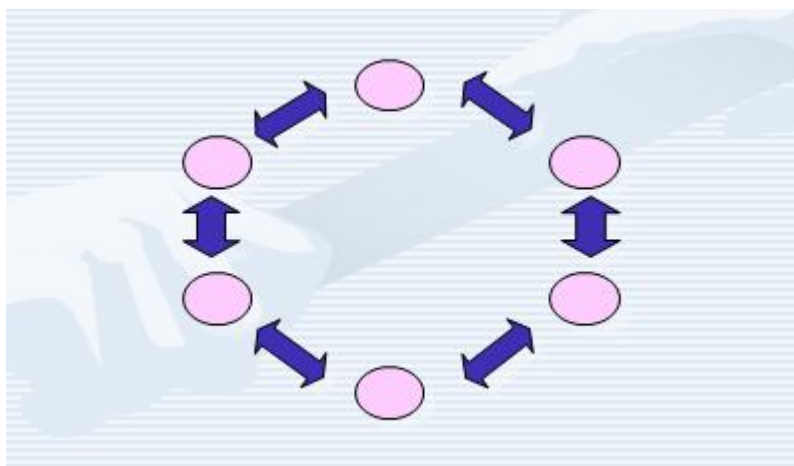
เครือข่ายการสื่อสารเป็น ช่องทางการสื่อสารภายในองค์กร โดยการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่งตามลำดับชั้นขององค์กรเครือข่ายการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ

1. เครือข่ายการสื่อสารอย่างเป็นทางการ เป็นการสื่อสารตามระเบียบแบบแผนที่องค์กร กำหนดขึ้น เช่น บันทึก สิ่งพิมพ์ รายงาน ประจำปี การแถลงข่าว เป็นต้น

2. เครือข่ายการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เป็นลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างไม่เป็นแบบแผนตายตัว เช่น การพูดคุยซุบซิบ เล่าเรื่องเบื้องหลังการทำงานหรือ การสังเกต วิธีการปฏิบัติตัวของสมาชิก

รูปแบบของเครือข่ายการสื่อสารภายในองค์กร (5 รูปแบบ)

1. แบบวงกลม CIRCLE เป็นการสื่อสารภายในองค์กรแบบไม่มีผู้นำ คนในองค์กรมีความเท่าเทียมกันในการกระจายข่าวสาร...มีอำนาจและอิทธิพลต่อกลุ่มอย่างเสมอภาค



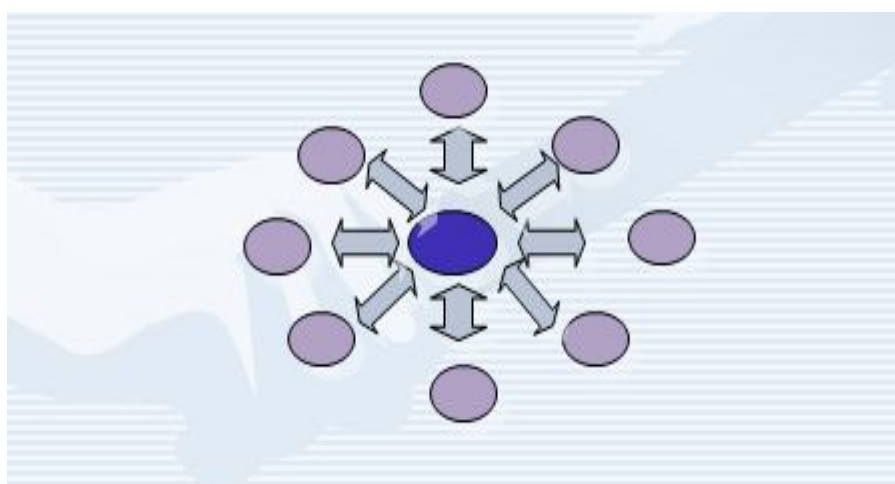
แบบวงกลม “คนในองค์กรทุกคนมีความเท่าเทียมกันในการกระจายข่าวสาร”

### ข้อดี

- เป็นการสื่อสารแบบประชาธิปไตย
- เหมาะกับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

### ข้อเสีย

- ใช้เวลามาก
  - ไม่เหมาะกับการตัดสินใจปัญหาโดยเร็ว
2. แบบวงล้อ (WHEEL) เป็นการสื่อสารที่มีผู้นำชัดเจน อำนาจการควบคุมการสื่อสารอยู่ที่ศูนย์กลาง [ very centralized ] คือ ผู้นำ



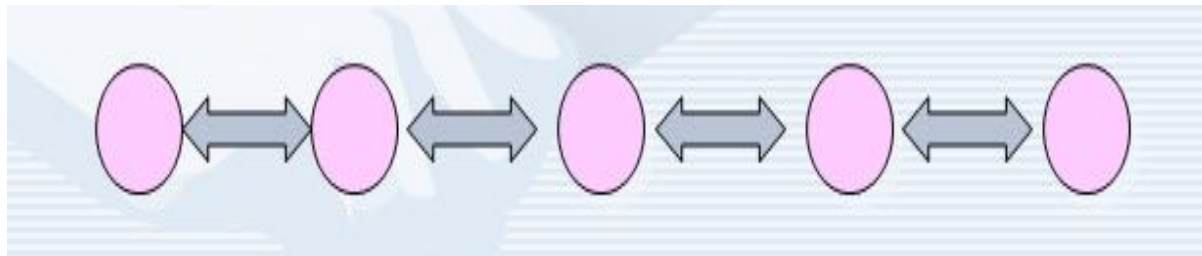
### ข้อดี

- ผู้บริหารจะเป็นศูนย์กลางของการสื่อสาร
- ลดความซ้ำซ้อนของการสื่อสารจากบนลงล่าง

### ข้อเสีย

- เป็นการรวมอำนาจ รับข้อมูล และตัดสินใจ เพียงคนเดียว

3. แบบลูกโซ่ CHAIN เป็นการสื่อสารที่คล้ายกับแบบCIRCLE แต่ต่างกันที่ผู้สื่อสารคนสุดท้ายสามารถสื่อสารกับคนคนเดียวการสื่อสารรูปแบบนี้ไม่มีผู้นำที่ชัดเจน แต่ตำแหน่งตรงกลางน่าจะมีความเป็นผู้นำมากกว่าตำแหน่งอื่น

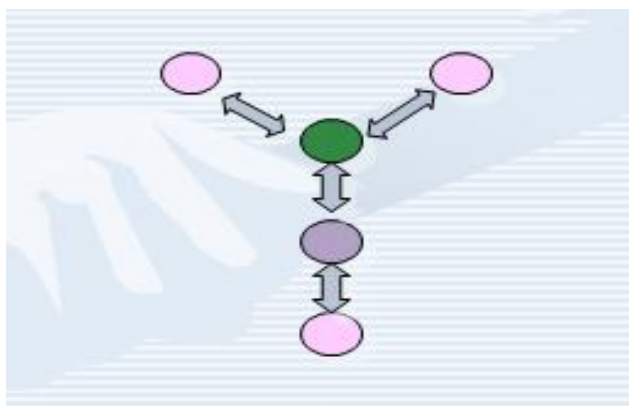


“ผู้สื่อสารคนสุดท้ายสื่อสารกับคนได้เพียงคนเดียว

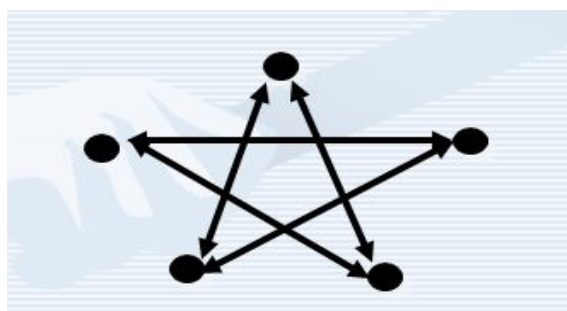
ข้อดี - ข้อมูลน่าจะมาจากแหล่งที่เชื่อถือได้

ข้อเสีย- อาจจะเชิงซ้ำเพราะสื่อสารคล้ายกับบนลงล่าง

4. แบบ THE Y เป็นการสื่อสารที่มีความเป็นศูนย์กลางน้อยกว่าแบบWHEEL แต่เป็นการสื่อสารที่มีผู้นำที่ชัดเจนและมีผู้นำคนชี้ แสดงบทบาทเพิ่มขึ้น สมาชิกสามารถรับและส่งข่าวสารได้จากผู้นำที่ ๒ คน



5. แบบ ALL - CHANNEL หรือ ที่เรียกว่า THE STAR ...เป็นการสื่อสารที่สมาชิกมีความเท่าเทียมกันในการสื่อสาร ทำให้สมาชิกสามารถสื่อสารกันได้ทุกทิศทุกทาง ก่อให้เกิดกรสื่อสารในวงกว้าง



สมาชิกเท่าเทียมกันในการสื่อสารทำให้สื่อสารกันได้ทุกทิศทาง

ข้อดี - ข้อมูลกระจายไปได้หลายทิศทาง

ข้อเสีย - อาจต้องใช้เวลามากขึ้น

### อุปสรรคของการติดต่อสื่อสาร

1. การกรองข้อมูลให้บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง
2. การเลือกรับรู้ข่าวสาร
3. อารมณ์ความรู้สึก
4. ได้รับข้อมูลข่าวสารมากเกินไป
5. การต่อต้าน
6. ความกดดันเรื่องเวลา
7. ปัญหาของภาษา
8. วัฒนธรรมประจำชาติ

### วิธีการแก้ไขอุปสรรคจากการติดต่อสื่อสาร

1. การให้โอกาสผู้รับข่าวสารได้ตอบ
2. การใช้ภาษาง่ายๆ ทั้งการเขียนและพูด
3. ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องชัดเจน
4. การตั้งใจรับฟัง
5. ระวังอารมณ์ความรู้สึก
6. สังเกตอากัปกริยาของกลุ่มสนทนา

## ทิศทางการติดต่อสื่อสาร

### 1. การส่งข้อมูลแบบทิศทางเดียว (Simplex Transmission)

เป็นการสื่อสารข้อมูลที่มีผู้ส่งข้อมูลทำหน้าที่ส่งข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียวและผู้รับข้อมูลก็ทำหน้าที่รับข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียวด้วยเช่นกันการส่งข้อมูลในลักษณะนี้เช่น การส่งสัญญาณของสถานีโทรทัศน์ไปยังเครื่องรับโทรทัศน์ โดยที่สถานีส่งสัญญาณโทรทัศน์จะทำหน้าที่ส่งสัญญาณเท่านั้นและเครื่องรับโทรทัศน์ก็จะทำหน้าที่รับสัญญาณเท่านั้นเช่นกัน

### 2. การส่งข้อมูลแบบสองทิศทางสลับกัน (Half-Duplex-Transmission)

เป็นการสื่อสารข้อมูลที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้รับและผู้ส่งโดยแต่ละฝ่ายสามารถเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับข้อมูลแต่จะต้องสลับกันทำหน้าที่เป็นผู้ส่งข้อมูลและผู้รับพร้อมกันทั้งสองฝ่ายไม่ได้ลักษณะการส่งข้อมูลประเภทนี้เช่น การสื่อสารโดยใช้วิทยุสื่อสารซึ่งผู้ที่ส่งข้อมูลต้องกดปุ่มเพื่อส่งข้อมูลในขณะที่ผู้อื่นจะเป็นผู้รับข้อมูล

### 3. การส่งข้อมูลแบบสองทิศทางพร้อมกัน (Full Duplex Transmission)

เป็นการสื่อสารข้อมูลที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลของทั้งผู้ส่งและผู้รับข้อมูลโดยทั้งสองฝ่ายสามารถเป็นผู้ส่งและผู้รับข้อมูลได้ในเวลาเดียวกันและสามารถส่งข้อมูลได้พร้อมกันลักษณะการส่งข้อมูลแบบสองทิศทางพร้อมกันเช่น การสื่อสารโทรศัพท์ซึ่งทั้งสองฝ่ายสามารถพูดพร้อมกันได้ในเวลาเดียวกันโดยปกติการสื่อสารข้อมูลส่วนใหญ่จะไม่ใช้การส่งข้อมูลแบบสองทิศทางพร้อมกัน ตัวอย่างเช่น การใช้โทรศัพท์ถึงแม้ว่าจะสามารถส่งข้อมูลได้สองทิศทางพร้อมกันแต่เวลาพูดก็ต้องสลับกันพูดคือตัวอย่างหนึ่งคือการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งบางครั้งดูเหมือนว่าเป็นแบบสองทิศทางพร้อมกันแต่ในความเป็นจริงแล้วเป็นการส่งข้อมูลแบบสองทิศทางสลับกันซึ่งช่วงเวลาที่สลับกันนี้อาจเป็นช่วงเวลาที่ยาวมากจึงดูเหมือนว่าเป็นการส่งข้อมูลสองทิศทางพร้อมกัน

### ลักษณะของการติดต่อสื่อสารที่ดี

การสื่อสาร โดยการพูดหรือการเขียน ที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินธุรกิจ ควรมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง สารที่สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือเป็นสารนั้น
2. มีสาระ (Content) หมายถึง สารนั้น มีสาระให้ความพึงพอใจ เร่งเร็ว และชี้แนะให้เกิดการตัดสินใจ
3. ชัดเจน (Clarity) หมายถึง การเลือกใช้คำหรือข้อความที่เข้าใจง่ายข้อความไม่คลุมเครือ
4. เหมาะสมกับโอกาส (Context) หมายถึง การเลือกใช้ภาษาและวิธีส่งสาร ตลอดจนผู้รับได้เหมาะสมกับสังคมวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
5. ช่องทางการส่งสาร (Channels) หมายถึง การเลือกวิธีการส่งข่าวสารได้เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด
6. ความต่อเนื่องและแน่นอน (Continuity and Consistency) หมายถึง การสื่อสารที่กระทำอย่างต่อเนื่อง มีความแน่นอนถูกต้อง

7. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability of Audience) หมายถึง การเลือกใช้วิธีการส่งสารซึ่งมั่นใจว่าผู้รับสารจะสามารถรับสารได้ง่ายและสะดวก โดยคำนึงถึงความรู้เจตคติ อุปนิสัย ทักษะการใช้ภาษาสังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญการใช้ภาษาสื่อสารธุรกิจ เช่น การประชาสัมพันธ์การเขียนข้อความโฆษณา มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสมัยหรือสภาพความเป็นจริงในสังคมวัฒนธรรมการเมือง และเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมีอิทธิพลที่สามารถกำหนดพฤติกรรมทัศนคติและความเชื่อของประชาชน ซึ่งส่งผลให้ภาษาเปลี่ยนแปลงสื่อสารทางธุรกิจ เช่น การโฆษณาผ่านสื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเผยแพร่ได้รวดเร็ว มีผู้รับสารจำนวนมากและถึงตัวผู้รับผู้ส่งสารควรคำนึงถึงผลประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ มิใช่มุ่งหวังผลกำไรจากการประกอบธุรกิจเพียงอย่างเดียว

อ้างอิง <http://school.obec.go.th/takbai/information/index01.html>

### การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงโดยทั่วไปจะเกิดจากการสื่อสารต่อไปนี้

#### 1. การสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้า

เป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเผชิญหน้ากันในการสนทนาเช่น บริการต้องเข้ามารับ order จากลูกค้าแพทย์ต้องเข้าตรวจรักษาสอบถามอาการกับคนไข้ เป็นต้น รูปแบบการสื่อสารที่สร้างความสนใจให้แก่ผู้รับสารอย่างตรงไปตรงมาการสื่อสารด้วยวิธีนี้จึงเป็นรูปแบบที่ดีในการที่สามารถสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมาและมีข้อผิดพลาดทางการสื่อสารน้อยมาก

#### 2. การสื่อสารสองทาง

การสื่อสารสองทางเป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบกันไปมาของผู้ส่งสารและรับสารทั้งสองฝ่ายการสื่อสารรูปแบบนี้จะไม่สร้างความสับสนแก่คู่สนทนาอีกทั้งก่อให้เกิดความน่าสนใจใคร่รู้และเกิดสมาธิในการรับสารได้ง่าย

#### 3. การสื่อสารโดยช่องทางและสื่อที่หลากหลาย

การสื่อสารโดยช่องทางและสื่อที่หลากหลายเป็นการเลือกใช้สื่อที่ปัจจุบันมีอยู่มากมายให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสาร โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของเนื้อหา สภาพแวดล้อมผู้รับและผู้ส่งสารรวมไปถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการรับและส่งสาร เพื่อให้การส่งสารรูปแบบที่เลือกมานั้นเป็นสารสื่อสารที่ได้ผลและเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ของเด็กและเยาวชนได้มากที่สุด

#### 4. ผู้รับสามารถรับสารได้ปริมาณมากพอ

ในแต่ละบุคคลจะสามารถรับสารในแต่ละชนิดได้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความชอบความถนัด ภูมิหลัง และปัจจัยด้านอื่นๆ การเลือกใช้สารที่สามารถส่งถึงผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือส่งสารได้ในปริมาณมากพอกับความต้องการของผู้รับสารก็นับเป็นรูปแบบที่เหมาะสมของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อสารถูกส่งไปแล้วนั้นผู้รับซึ่งก็คือเด็กและเยาวชนหากสามารถนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตหรือสามารถนำไปใช้พัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างถูกต้องการยิ่งแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการสื่อสารไม่เพียงลดปัญหาด้านอาการขาดสมาธิแต่ยังสามารถนำสารที่ได้รับไปพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงยิ่งขึ้น

#### 5. ผู้รับมีความแม่นยำเที่ยงตรงสูง

ความแม่นยำเที่ยงตรงในการรับสารนั้นต้องอาศัยปัจจัยหลายประการในการรับข้อมูลข่าวสารอย่างเที่ยงตรง ทั้งประสบการณ์การรับสารประสบการณ์ในข้อมูลข่าวสารที่ถูกส่งมาอีกทั้งการมีสติและสมาธิในการรับสื่อที่ส่งมาจะมีผลอย่างสูงต่อความแม่นยำเที่ยงตรงของข้อมูล

#### 6. การหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการสื่อสารดังกล่าวข้างต้น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะอุปสรรคการสื่อสารที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวสะท้อนให้เห็นว่าข้อมูลที่ถูกส่งมามีความถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนเพียงใด การเกิดอุปสรรคต่างๆ ข้างต้นก็นับเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาการขาดสมาธิในเด็กและเยาวชนด้วยเช่นกัน หากสามารถลดอุปสรรคต่างๆ ไปได้ การสื่อสารย่อมประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

#### ปัญหาและอุปสรรคในการติดต่อสื่อสาร

ปัจจุบันการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของบุคคลทุกฝ่ายในองค์กร การทำงานจะประสบความสำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งอยู่ที่ความเข้าใจโดยอาศัยการติดต่อสื่อสาร หากการติดต่อสื่อสารเกิดปัญหาและอุปสรรคขึ้นก็จะส่งผลให้เกิดการเข้าใจผิดและส่งผลให้เกิดการทำงานผิดพลาดได้จากความสำคัญขององค์ประกอบในกระบวนการสื่อสารที่สำคัญ 3 ประการอันได้แก่ผู้ส่งสาร ข่าวสาร และผู้รับสาร อุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุผลนั้นมาจากองค์ประกอบ 3 ประการนี้เช่นกันซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

##### 1. ด้านผู้ส่งสาร

- มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสาร หรือข่าวสารนั้นๆ
- มีความรู้ ความเข้าใจในข่าวสารไม่เพียงพอ หรือไม่ชัดเจน
- มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการส่งสารไม่เพียงพอ

- ขาดการวางแผน หรือขั้นต้นของการส่งสารที่เหมาะสม
- ภาษาที่ใช้ในการส่งสารทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางไม่ตรง หรือไม่เหมาะสมกับผู้รับสาร
- ใช้วิธีการส่งสารที่ไม่เหมาะสมกับบุคคลและเหมาะสมกับกาลเทศะ
- ขาดเทคนิคในการส่งสาร เช่น การสร้างบรรยากาศ หรือความสัมพันธ์กับผู้รับ
- มีสภาพร่างกายไม่เหมาะสมกับการรับสาร เช่น เหน็ดเหนื่อยมีอาการเจ็บป่วย
- ไม่มีเวลาเพียงพอที่จะส่งสารอย่างสมบูรณ์ หรือรีบเร่งจนเกินไป
- มีความเชื่อมั่นในตนเองมากเกินไปจนไม่ต้องการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการส่งสาร

## 2. ด้านผู้รับสาร

- มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้รับสารหรือข่าวสาร
- มีพื้นฐานของความเข้าใจในข่าวสารนั้นน้อยเกินไป
- ไม่ใช่ใช้เทคนิคการช่วยจำ เช่น การจดบันทึกเพิ่มเติม
- ขาดความสามารถ และความชำนาญในการรับข่าวสาร
- ไม่ยอมรับข่าวสารนั้นเนื่องจากมีประสบการณ์ หรือความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับข่าวสารนั้น
- สรุปข่าวสารที่ได้รับด้วยอารมณ์มากกว่าเหตุผลหรือข้อเท็จจริง
- ข่าวสารมีมากเกินไปจนความสามารถที่จะรับได้
- ร่างกายอยู่ในสภาพไม่พร้อมที่จะรับข่าวสาร
- เวลาไม่เพียงพอที่จะรับข่าวสารอย่างสมบูรณ์

## 3. ด้านข่าวสาร

- ข่าวสารนั้นสั้นหรือสั้นเกินไปจนไม่สามารถแปลความหมายได้
- ข่าวสารนั้นยากหรือสูงเกินความสามารถของผู้สื่อสาร



- ข่าวสารมีภาษาเฉพาะ หรือใช้ศัพท์เทคนิคเกินความสามารถ
- ข่าวสารนั้น กว้างหรือมีความหมายหลายทาง
- ข่าวสารนั้น ไม่สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

### ประโยชน์ของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารมีประโยชน์ต่อการบริหารงานดังต่อไปนี้

1. เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารคือการแจ้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรต่อพนักงานเพื่อให้พนักงานสามารถประสานและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน
2. เพื่อกระตุ้นและจูงใจ การจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานขอพนักงานในองค์กรจะได้รับการจูงใจและการกระตุ้นจากการสื่อสารองค์กรจะมีประสิทธิภาพหรือไม่จึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการชักจูงผ่านการสื่อสารดังกล่าว
3. เพื่อประเมินผลการทำงาน ปัจจุบันองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงทำให้ต้องมีการประเมินผลการทำงานสม่ำเสมอเพื่อประเมินความก้าวหน้าของการทำงาน ดังนั้นกระบวนการสื่อสารจะต้องมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์พร้อมมีการส่งข้อมูลย้อนกลับซึ่งจะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานไปในแนวทางที่ถูกต้อง
4. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ในหมู่คณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารกับพนักงานผู้บริหารกับผู้บริหารพนักงานกับพนักงานทั้งในสายการบังคับบัญชาที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการก็จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างกันทั้งสิ้น การสื่อสารจึงเป็นตัวสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันและทำให้องค์กรดำรงอยู่และพัฒนาไปได้ในทุกสถานการณ์
5. เพื่อวินิจฉัยสั่งการหน้าที่อย่างหนึ่งของฝ่ายบริหารก็คือการออกคำสั่งกับกลุ่มบุคคลที่อยู่ในองค์การ การออกคำสั่งดังกล่าวจำเป็นต้องใช้การสื่อสารที่รวดเร็วแน่นอนและถูกต้อง ดังนั้นถ้าผู้บริหารไม่มีการสื่อสารก็ไม่สามารถสั่งการหรือมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานดำเนินการได้เลย

### บรรณานุกรม

จิตวิทยา และการแนะแนว. คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม

ปรมะ สตะเวทิน . 2534. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8 (พิมพ์ครั้งที่10).

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

เปลื้อง ณ นคร. 2515. จิตวิทยาสำหรับชีวิต. กรุงเทพฯ ฯ : รวมสาส์น.

มหาวิทยาลัย

มัลลิกา คณารักษ์. 2547. จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์.

ราตรี พัฒนรังสรรค์. 2542. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชา

วิรัช ฤทธิธนกุล. 2546. การประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์

สาส์น จำกัด.

สำนักงานคณะกรรมการอาชีวศึกษา. การติดต่อสื่อสาร.

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์. 2551. ความหมายของสื่อ. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก

<http://uto.moph.go.th/hcc/media1.html>.

สุดิน ชาวหินฟ้า. 2551. การสื่อสารเพื่อการพัฒนาสุขภาพภายใต้ระบบบุญนิยม. [ออนไลน์]. เข้าถึงได้

จาก [http://www.krirk.ac.th/faculty/Communication\\_arts/trueexpert/@true/49\\_research/@04e\\_anlysis.doc](http://www.krirk.ac.th/faculty/Communication_arts/trueexpert/@true/49_research/@04e_anlysis.doc)

หลุย จาปาเทศ . 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทสามัคคี

อาจารย์ณัฐวัฒน์ พระงาม. 2555 : การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์กร มหาวิทยาลัยพิษณุโลก

จำกัด.