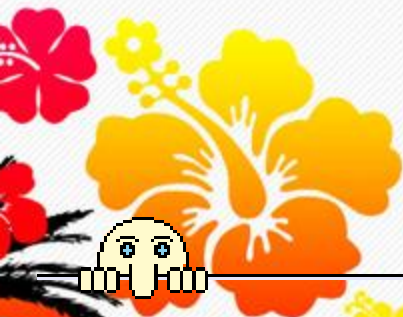


บทที่ 7

การสื่อสารกับผู้ใช้





เรา คิด คิดเขา จะเหอแน่นกว่าลงได้งัยวะ

ความหมายและองค์ประกอบของ การสื่อสาร



กระบวนการที่ความคิดหรือ
ข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับ
สารโดยผ่าน สื่อหรือช่องทางการ
สื่อสารลักษณะต่าง ๆ ด้วยเจตนาที่จะ
เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการ
ของผู้รับสาร (ทวีป ลิมปกรณวัณิช :
2547)

องค์ประกอบของการสื่อสาร มี 4 ประการ คือ

- **ผู้ส่งสาร (Source)** หมายถึง แหล่งกำเนิดของสารหรือผู้ที่สื่อสารข่าวสารที่เกี่ยวกับความดีหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแล้วส่งต่อไปยังผู้รับสาร ช่วยให้เกิดเข้าใจความต้องการ และปฏิกิริยาของกลุ่มชน
- **สาร (Message)** หมายถึง เนื้อหาสาระของสาร ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับความที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อ สื่อความหมายตามที่ต้องการ
- **สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel)** หมายถึง ช่องทางที่นำสารผ่านจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร
- **ผู้รับสาร (Receiver)** คือ บุคคล กลุ่มคน หน่วยงาน องค์การที่อยู่ปลายทางของการสื่อสาร

วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform) คือ ผู้ส่งสารต้องการเผยแพร่หรือบอกกล่าวเหตุการณ์
2. เพื่อให้การศึกษา (To Educate) เป็นการส่งสารเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้
3. เพื่อโน้มน้าวใจ (To Persuade) เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกชอบใจ สนใจ หรือคล้อยตาม
4. เพื่อความบันเทิง (To Entertain) เป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ

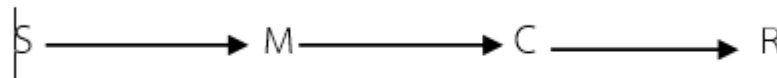


รูปแบบของการสื่อสาร

แบ่งตามลักษณะกระบวนการสื่อสารได้ 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication Process)

มีลักษณะเป็นการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารโดยไม่เห็นการตอบสนองในทันทีทันใด



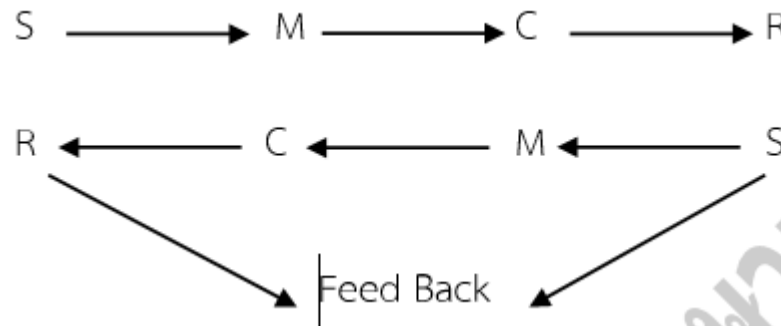
ภาพที่ 7.1 การสื่อสารแบบทางเดียว

S = Sender ผู้ส่งสาร M = Message สาร C = Channel สื่อ

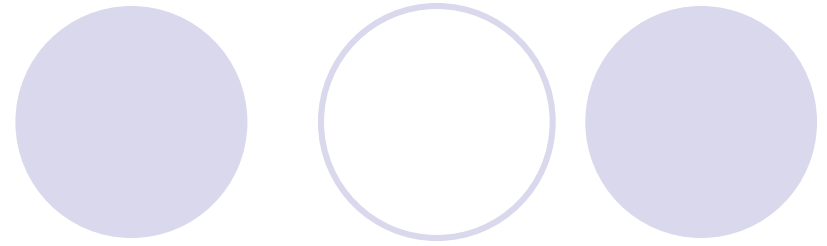
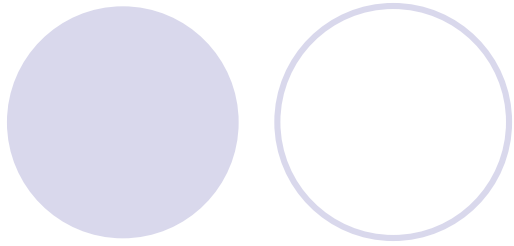
หรือช่องทางในการสื่อสาร R = Receiver ผู้รับสาร

รูปแบบของการสื่อสาร (ต่อ)

➤ 2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication Process) เมื่อผู้ส่งสารต้องการทราบว่าสารที่ส่งไปได้ผลสมประสงค์หรือไม่

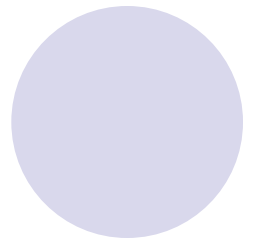
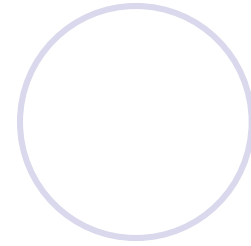
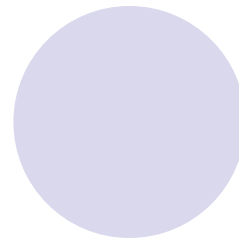
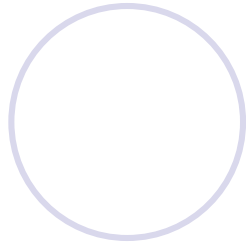
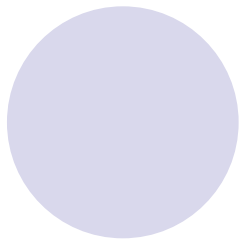


➤ การสื่อสารระหว่างบุคคล (Intrapersonal Person to Person / Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป



รูปแบบของการสื่อสาร (ต่อ)

- 2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication Process) เมื่อผู้ส่งสารต้องการทราบว่าสารที่ส่งไปได้ผลสมประสงค์หรือไม่
- 3. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Intrapersonal Person to Person / Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
- 4. การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication) ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรมักมาจากการสื่อสารในองค์กรทั้งสิ้น



รูปแบบของการสื่อสาร (ต่อ)

- 5. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารทางเดียวจากกลุ่มผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารที่เป็นบุคคลจำนวนมากในที่ต่าง ๆ กัน
- 6. การสื่อสารระหว่างชาติ (International Communication) เช่น อินเทอร์เน็ต

แบ่งตามลักษณะการเห็นหน้าของผู้ส่งสาร กับผู้รับสาร ได้ 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารแบบที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถ
เห็นหน้ากันได้ (Face to Face Communication) เช่น
การสนทนา

2. การสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน (Interposed
Communication)

แบ่งโดยคำนึงถึงภาษาที่ใช้ ได้ 2 ประเภท คือ

- 1.การสื่อสารโดยใช้คำหรือตัวอักษร (Verbal /Language Communication) เช่น การพูด การเขียน
- 2.การสื่อสารที่ไม่ใช้คำหรือตัวอักษร (Nonverbal Communication) เช่น การเคลื่อนไหวร่างกาย



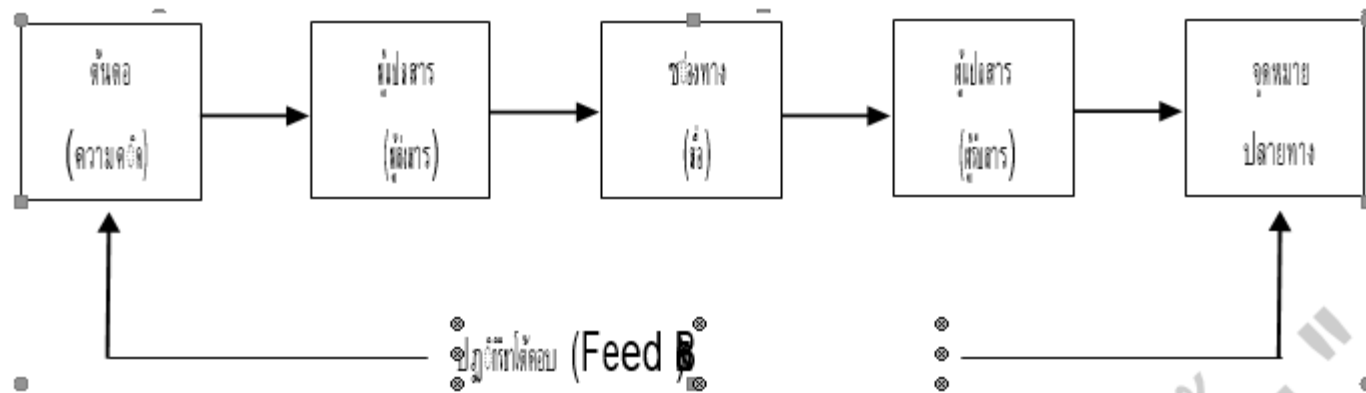
แบ่งโดยวัฒนธรรม (Cross-cultural Communication / Intercultural Communication) คือ การสื่อสารระหว่างคนที่มีวัฒนธรรมแตกต่างกัน เช่น การติดต่อสื่อสาร ระหว่างคนไทยในเมืองและในชนบท



กระบวนการสื่อสาร

การส่งสารจากแหล่งหนึ่งไปยัง อีกแหล่งหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบ
การสื่อสารขั้นต้นวิธีที่ใช้มากที่สุด คือ **การพูด การฟัง และ การใช้กิริยาท่าทาง**

ภาพที่ 7.3 รูปแบบของกระบวนการสื่อสาร



รูปแบบของกระบวนการสื่อสารมี 5 รูปแบบ ดังนี้

1. การพูด 2. การฟัง 3. การเขียน 4. การอ่าน 5. การใช้กิริยา

ขั้นตอนในการสื่อสาร (Stages in Communication)

ระยะแรก ความต้องการการสื่อสาร

ระยะที่สอง สารถูกสร้างขึ้น

ระยะที่สาม การตัดสินใจที่จะใช้ช่องทางสื่อ

ระยะที่สี่ สารถูกส่งออกไป

ระยะที่ห้า การสื่อสาร สำเร็จตามวัตถุประสงค์

สิ่งที่กีดกันของการสื่อสาร

1. เกิดจากตัวผู้ส่งสารเอง
2. เกิดจากตัวสาร
3. เกิดจากตัวสื่อหรือช่องทาง
4. เกิดจากตัวผู้รับสาร
5. เกิดจากสิ่งรบกวน
6. เกิดจากประสบการณ์

การเลือกใช้สื่อในการสื่อสาร (Media of Communication)

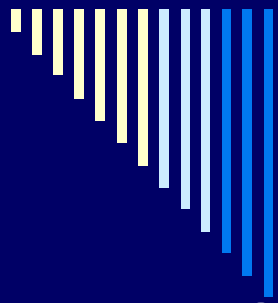
1. การสื่อสารด้วยการเขียน
2. การสื่อสารด้วยวาจา
3. การสื่อสารด้วยรูปหรือภาพต่าง ๆ

ทักษะสำคัญของนักสื่อสารที่ดี

1. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี
2. การพูดให้เข้าใจผู้ฟัง
3. การรับฟังความต้องการของผู้ฟัง
4. การเรียนรู้และเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
5. การมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก

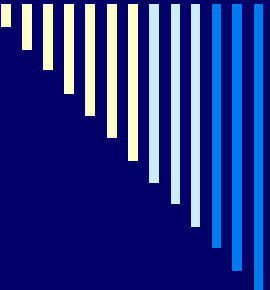
สรุป

การสื่อสารคือกระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารถูกส่งจากแหล่งสารไปยังผู้รับสารโดยผ่าน สื่อหรือช่องทางการสื่อสารลักษณะต่าง ๆ ด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของ ผู้รับสาร องค์ประกอบของการสื่อสารประกอบด้วยผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel) ผู้รับสาร (Receiver) โดยการสื่อสารมีวัตถุประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ (To Inform) เพื่อให้ความรู้ (To Educate) เพื่อโน้มน้าวใจ (To Persuade) เพื่อความบันเทิง (To Entertain)



สรุป (ต่อ)

รูปแบบของการสื่อสารมีหลายรูปแบบ ดังนี้ 1. แบ่งตามลักษณะกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารแบบสองทาง 2. แบ่งตามจำนวนของผู้ทำการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารภายในตัวเอง การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารในกลุ่มคนหลายๆ การสื่อสารใน องค์กร การสื่อสารมวลชน และ การสื่อสารระหว่างชาติ 3. แบ่งตามลักษณะการเห็นหน้าของผู้ส่งสารกับผู้รับสาร ได้แก่ การส่งสารแบบที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันได้ และการสื่อสาร แบบไม่เห็นหน้ากัน



สรุป (ต่อ)

4. แบ่งโดยคำนึงถึงภาษาที่ใช้ ได้แก่ การสื่อสารโดยใช้คำหรือตัวอักษร และ การสื่อสารที่ไม่ใช้คำหรือตัวอักษร และ 5. แบ่งโดยวัฒนธรรม โดยการสื่อสารมีขั้นตอน ดังนี้ ระยะแรก ความต้องการการสื่อสาร ระยะที่สอง สารถูกสร้างขึ้น ระยะที่สาม การตัดสินใจที่จะใช้ช่องทางสื่อ ระยะที่สี่ สารถูกส่งออกไป และระยะที่ห้า ผู้ฟังได้รับสารและเข้าใจจุดมุ่งหมายของ การสื่อสาร ซึ่งสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารด้วยการเขียน วาจา รูปหรือภาพต่าง ๆ นักสื่อสารที่ดีควรมีทักษะ ดังนี้ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การพูดให้เข้าใจผู้ฟัง การรับฟังความต้องการของผู้ฟัง การเรียนรู้และ เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ และการมองผู้ฟังด้วยทัศนคติเชิงบวก

ปฏิสัมพันธ์ที่ดี 7 ประการจากการสื่อสารโดยวาจาในองค์กร

1. 6 คำที่มีความสำคัญมากที่สุด “ผมยอมรับ
ผมผิดเอง”
2. 5 คำที่สร้างแรงจูงใจ “คุณทำงานดีมาก ”
3. 4 คำที่บอกความรู้สึกลึกซึ้ง “คุณคิดอย่างไร”
4. 3 คำที่ควรจำ เพื่อขอความช่วยเหลือ “โปรดกรุณา”
5. 2 คำที่ต้องติดปากเสมอ “ขอบคุณ”
6. 1 คำที่ต้องพูดให้บ่อย ๆ “เรา”
7. 1 คำที่ควรพูดให้น้อย “ฉัน”

ยิ้มง่าย

ยิ้มที่งดงามออกมา จากใจที่มีความสุข



การส่งยิ้มต้องสบตาและก้มศีรษะเล็กน้อย
กับผู้ที่เรายิ้มให้



สบายทัก



การทักทาย คือ

การสร้างสัมพันธ์อันดีต่อการยิ้ม

*สวัสดีครับ/คะ

*มีอะไรให้รับใช้/ต้องการพบใครครับ/คะ

*ยินดีรับใช้ครับ/คะ

รักผู้อื่น

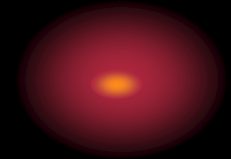


มองคนในแง่ดี พยายามหาข้อดีของผู้อื่นให้พบ

ผลตอบแทนที่ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ



- มัดใจผู้รับบริการ
- พูดต่อแบบปากต่อปาก
- ได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือ
- มีที่ปรึกษาหรือผู้รับฟัง
- สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน
- สร้างรายได้และผลกำไร



ความล้มเหลวของการบริการ...มักมาจาก.....

- คิดแต่เรื่องตัวเอง (Egocentric)
- ขาดความกล้าในการแสดงออก
- เชื้อยชา มีปัญหาส่วนตัว
- ขาดความรู้และสำนึกของการให้บริการ

D Style (Dominance)

ก้าวร้าว, ชอบการแข่งขัน, เรียกร้อง, ไล่บี้, กดดัน, ทำทนาย, เป็นตัวของตัวเอง, รับผิดชอบ, มุ่งงาน, ดูภาพรวม, มองเป้าหมายเป็นหลัก, ดื้อ

มองทุกอย่างเป็นขาวหรือดำ, ถูกหรือผิด, ใจร้อน, ตรงไปตรงมา, โผงผาง, แข็ง, กำหนดทิศทาง / เป้าหมาย, เบื่อง่าย, ไม่ค่อยฟัง, ขวานผ่าซาก

จะดูอย่างไรว่าคนนี้เป็น D

- ชอบพูดแทรก หรือทำอะไรที่เป็นการแทรก
- พูดโทรศัพท์ไปด้วย ทำอย่างอื่นไปด้วยในเวลาเดียวกัน
- ดูยุ่งวุ่นวายอยู่เสมอ และมีโครงการต่าง ๆ มากมาย
- มักไม่ค่อยสุขภาพ

ลักษณะของการสื่อสารของ D

- มักเป็นฝ่ายที่พูดอยู่ฝ่ายเดียว แล้วอีกฝ่ายหนึ่งก็ฟัง
- มีความเห็นที่เป็นข้อเท็จจริงที่ไม่ต้องการโต้แย้งอีกแล้ว
- มักเป็นคนขวานผ่าซาก พูดความคิดของตัวเองออกมาตรง ๆ
- ยึดมั่นในกฎ ไม่ยอมประนีประนอม

I Style (Influence)

พูดเก่ง, ชอบเข้าสังคม, หุ่นหันปล้นเล่น, รู้จักใช้คำพูด, มีวาทีศิลป์, กระตือรือร้น, มักเห็นด้วยกับคุณ, ไกล่ชิด, สัมผัสตัว, เจ้าอารมณ์, ไม่ค่อยละเอียด, สะเพร่า

รับปากมากกว่าที่ทำได้, มีสไตล์การพูดที่เร้าใจ, หลีกเลียงรายละเอียด, เบื่อคนที่เข้มงวด หรือ จริงจังมากเกินไป, ลืมกฎกติกา, ผิดเล็กผิดน้อย, มีมนุษยสัมพันธ์ดี

จะรู้ได้อย่างไรว่าคนนี้เป็น I

- ดูตื่นเต้น กระฉับกระเฉง อยู่เสมอ
- เป็นคนเปิดเผย และคบง่าย
- แสดงออกเมื่อเห็นด้วยกับคุณ
- มองเรื่องต่าง ๆ ในด้านบวกเสมอ

การสื่อสารของคนที่เป็น I

- มีสไตล์การสื่อสารและสร้างแรงบันดาลใจ
- ชอบพูดมาก ๆ เลย แต่มักไม่ลงรายละเอียด
- หลีกเลี่ยงการพูดในเรื่องที่ยุ่งยาก
- เก่งมากในการให้ feedback แบบสร้างสรรค์

S Style (Steadiness)

ละเอียด, มั่นคง, ราบเรียบ, เป็นขั้นเป็นตอน, สุภาพ, สงบ, ขรึม, ชอบบรรยากาศที่มั่นคง นิ่ง, คาดเดาได้ว่าจะเกิดอะไรขึ้น, ทำงานด้วยความระมัดระวัง, ตัดดิน, ปิดทองหลังพระ, ชอบอยู่เบื้องหลัง

ฟังมากกว่าพูด, ต้องการขั้นตอนที่ชัดเจน, ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลงที่ฉับพลันทันที, เป็นสมาชิกที่ดีในทีม, วางใจได้, รับปากแล้วทำ, ไม่กล้าตัดสินใจ, หลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่ยาก ๆ, ดื้อเงียบ, คิดช้า, ระมัดระวัง

จะรู้ได้อย่างไรว่าคนนี้เป็น S

- สุขุม เยือกเย็น
- ทำอะไรอย่างระมัดระวัง

การสื่อสารของคนที่เป็น S

- ฟังมากกว่าพูด ฟังแล้วก็พยักหน้าหรือส่ายหน้า
- ตอบเมื่อถูกถาม
- พูดอย่างใจเย็น และเป็นขั้นเป็นตอน
- ถ้าจะพูด จะชอบพูดในเรื่องที่ตัวเองชำนาญ
- ชอบที่จะพูดแบบตัวต่อตัว มากกว่าพูดในกลุ่ม

C Style (Compliance)

แม่นยำ, ถูกต้อง 100%, ต้องการความสมบูรณ์แบบ,
ใช้เหตุและผล, ช่างคิด ช่างวิเคราะห์, หลีกเลี่ยงความ
เสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความผิดพลาด, เคารพกฎกติกา,
เจ้าระเบียบ, ต้องการเป็นผู้ควบคุม

เจียม, ขรึม, ต้องการข้อมูล, นิ่ง, ไม่ค่อยแสดงออก,
ให้ความสำคัญกับรายละเอียด, หลีกเลี่ยงความเสี่ยง,
ยึดถือกฎเกณฑ์ จึงมีแนวโน้มไม่ค่อยยอมรับความคิด
สร้างสรรค์, คิดก่อนพูด, ระมัดระวังการสื่อสาร, ใช้สไตล์
นักการทูต

จะรู้ได้อย่างไรว่าคนนี้เป็น C

- ทำทุกอย่างเป็นขั้นเป็นตอน เป็นระบบ
- เจ้าแห่งความละเอียด
- มีความสุภาพแบบนักการทูต

ลักษณะของการสื่อสารของ C

- เมื่อจะสื่อสารจะชอบการสื่อสารแบบเขียนมากกว่าพูดปากเปล่า
- มักไม่ค่อยแสดงออกให้เห็น หากไม่เห็นด้วย
- ค่อยในรายละเอียดเป็นอย่างมาก
- อาจจะตกหล่นในใจความสำคัญ หรือหลักการ
- ไม่ชอบพูดในเรื่องของความคิดเห็น หรือสิ่งที่ เป็น ลอย ๆ
- ไม่สั่ง แต่จะอ้างถึง กฎ

หลักการสื่อสารกับคนรอบข้าง

- ปิยวาจา
- ทักษะการเป็นผู้ฟังที่ดี
- สร้างบรรยากาศการสร้างสื่อสารที่ดี

การสื่อสารระหว่างเรากับผู้รับบริการ

- ความสำคัญของการสื่อสาร
- หลักสำคัญของการสื่อสาร

S = source

M = message

C = Channel

R = Receiver

F = Feedback

บุคลิกภาพผู้ให้บริการที่ดี

1. ไวต่อความต้องการ
2. มีปรีชาญาณ
3. ความรับผิดชอบสูง ไวใจได้
4. สุขภาพดีทั้งกายและใจ
5. ขวนขวายหาข้อมูลใส่ตนเสมอ
6. สนใจห่วงใยผู้อื่น
7. เอาใจเขามาใส่ใจเรา
8. บุคลิกดี ยิ้มแย้มแจ่มใส

บุคลิกภาพที่ดีของผู้ทำหน้าที่ต้อนรับ

- การมอง
- การเดิน
- การพูด
- อากัปกิริยาอื่นๆ
- การแต่งกาย
- ความเคยชิน
- สุขภาพ

การสร้างบุคลิกภาพ

■ ภายนอก

- 1 หน้าตา ทรงผม
- 2 การแต่งกาย เครื่องประดับ ของใช้ประจำตัว
- 3 ท่าทาง การเคลื่อนไหวร่างกาย

■ ภายใน

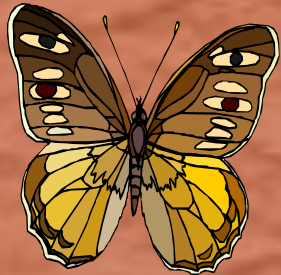
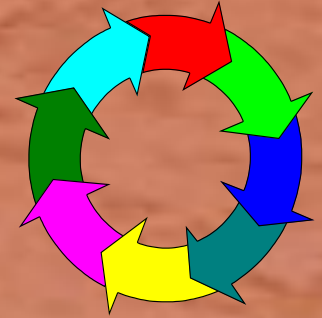
- 1 ความรู้
- 2 ทักษะติดต่อสินค้า ต่อลูกค้า ต่อตัวเอง
- 3 อารมณ์ ความรู้สึก

ต้องการบริการถึงระดับไหน ?

บริการสุดชีวิต

ลูกค้าต้องรู้สึก

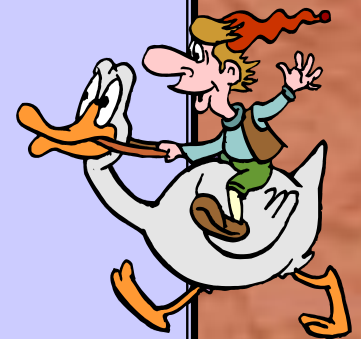
- ประทับใจ
- มิรู้ลืม
- อยากกลับมาใช้บริการอีก



ลักษณะของการบริการ

- รวดเร็ว ทันใจ
- ช่วยเหลือ เห็นใจ
- รับผิดชอบต่ออย่างเข้าใจ
- ให้เกินความคาดหวัง

(ในใจ) (ข้อนี้ทำเสร็จ ลูกค้าจะพอใจมาก)



คนจะทำงานบริการต้อง.....



ตื่นเช้า จิตใจ เบิกบาน



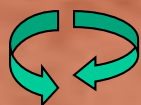
ดีใจมีงานทำ



มั่นคง หนักแน่น ใจสู้



“จูนคลื่น” ที่ “ทำงานสนุกและสุขใจ”



อย่าให้ “คลื่นหยุด”

การเตรียมตัวในการทำงาน



- ร่างการแข็งแรง ทุ่มกายให้งาน
- แต่งตัวให้เหมาะสมกับการมาทำงาน
- ห้ามใส่รองเท้าแตะ
- เตรียมงานให้พร้อมก่อนเริ่มงาน 15 นาที
- เป็นตัวแทนหน่วยงาน ตลอดเวลาทำงาน



ลักษณะของคน.....ที่ไม่เหมาะสมกับงานบริการ

- หน้าบูด
- ไม่มองหน้าคน
- อารมณ์ไม่ดี
- ไม่พูดไม่จา
- เอาแต่ใจตนเอง

- จู้จี้ ขี้บ่น
- อวดเป็นวางท่า
- พูดจาแตกดัน
- ไม่คบหาสมาคม
- ไม่มีน้ำใจ

นักบริการที่ดี

- ไบหน้ายิ้มแย้ม
- มองหน้า สบตาเวลาพูด
- กล้าแสดงความนอบน้อม
- เลือกคำที่ไม่เกิดอารมณ์เสียต่อกัน
- การใช้โทนเสียง
- อย่าปฏิเสธ
ก่อนที่จะได้พยายาม
- อย่าทำเฉพาะที่จำเป็นเท่านั้น

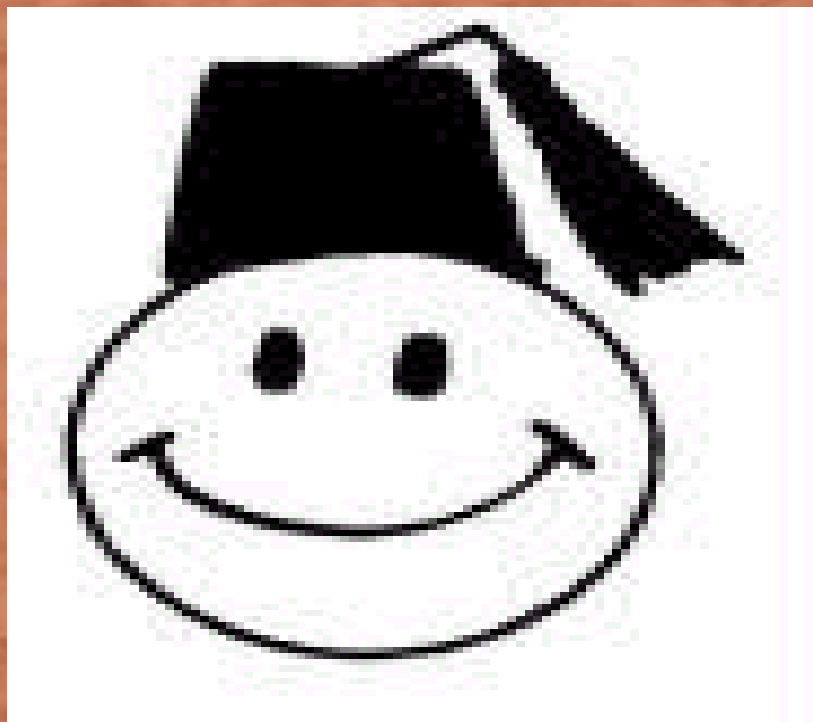
บริการ “3 หน้า”

1. หน้ารอบบริการ



smile

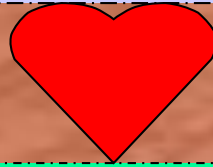
หน้าที่ 2 หน้าบริการเต็มใจ



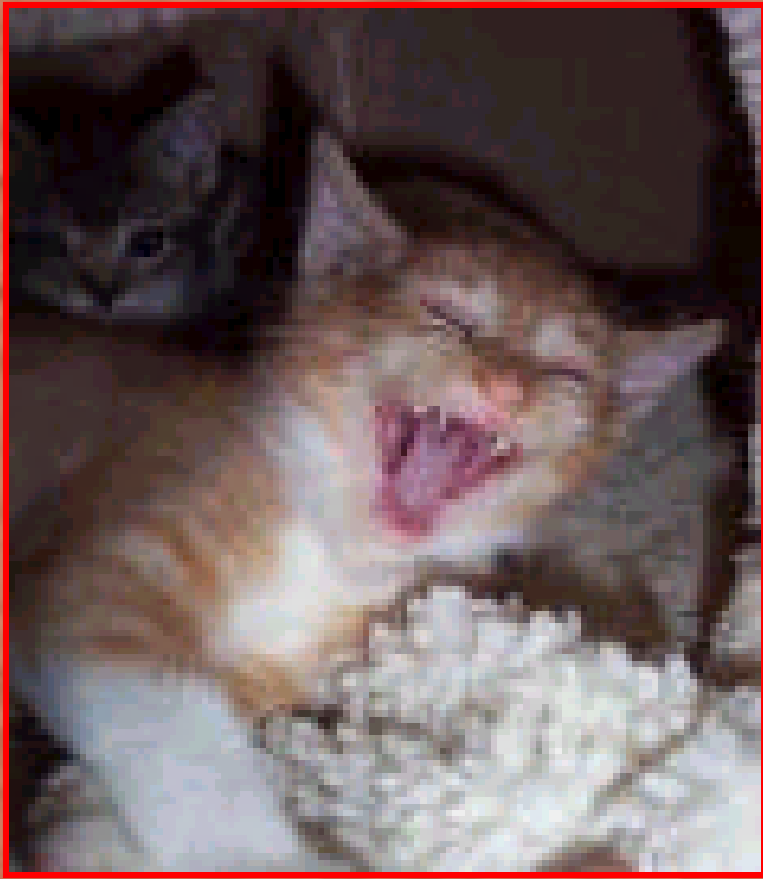
หน้าที่ 3 หน้าเห็นใจ



การทำงานอย่างมีความสุขใจ



- ชีวิตที่มี “คุณภาพ”
- งานเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต จำเป็นต้องมีสุขภาพจิตที่สมบูรณ์
- เข้าใจงาน รู้ขอบเขต รู้ตัวเมื่อทำดีที่สุดแล้ว
- เพราะฉะนั้นเกิดความภาคภูมิใจในผลงาน
- ความก้าวหน้าในการทำงาน ทুমให้หน่วยงาน ทุมให้ตัวเอง
- เป็นการฝึกฝนตัวเอง รับปัญหาหนักๆ ในชีวิตต่อไป



- กลับบ้านเล่าแต่เรื่องตลกๆ
- อย่าเอาเรื่องงานมาพูดที่บ้าน
- ทิ้งถังขยะไปให้หมด
- เวลาเล่ามีไจท์หย่นักๆเราจะมี
กำลังใจในการแก้ไขมาก
- บริการให้แจ๋วในงาน

- **แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 7 / แนวทางการตีความต้นฉบับด้วยตนเอง**
- **1. จงอธิบายถึงความหมายและองค์ประกอบของการสื่อสาร**
- **2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารคืออะไร**
- **3. รูปแบบของการสื่อสารมีกี่รูปแบบ อะไรบ้าง**
- **4. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง**
- **5. จงอธิบายถึงกระบวนการสื่อสารโดยสังเขป**

➤ แบบฝึกหัดท้ายบทที่ 7 (ต่อ)

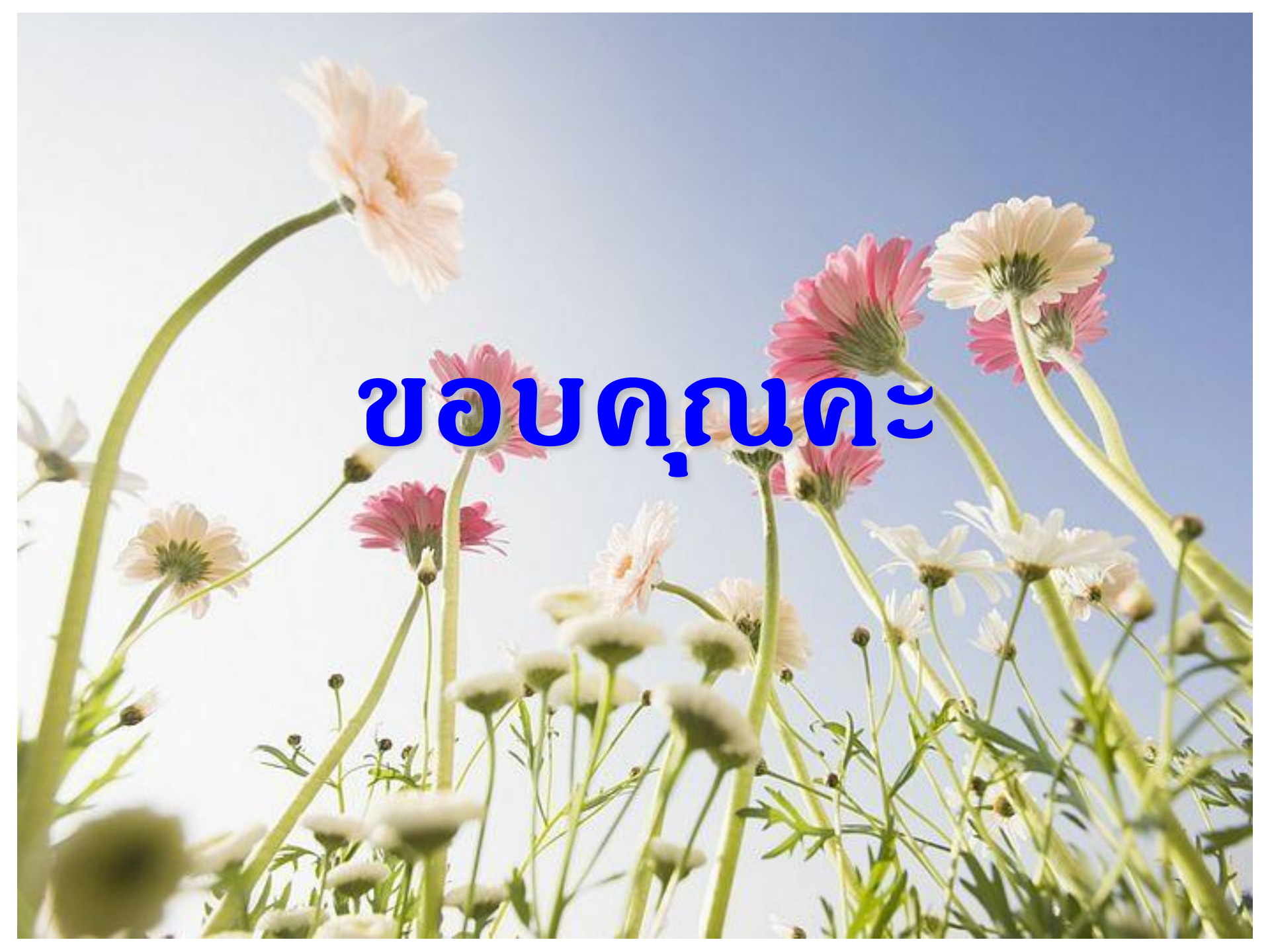
➤ 6. ขั้นตอนในการสื่อสารประกอบด้วยที่ระย: ะไรบ้าง

➤ 7. จงอธิบายถึงสาเหตุที่ทำให้การสื่อสารไม่บรรลุเป้าหมาย

➤ 8. รูปแบบของการสื่อสาร แบ่งได้กี่รูปแบบ ะไรบ้าง และแต่ละรูปแบบมีข้อดี ข้อเสียอย่างไร

9. นักสื่อสารที่ดีควรมีทักษะด้านใดบ้าง อธิบายโดยสังเขป

10. ในความคิดของนักศึกษา การสื่อสารกับพีชมีความสำคัญและมีประโยชน์ต่อการบริการห้องสมุดอย่างไร

A low-angle photograph of a field of daisies. The flowers are in various stages of bloom, with colors ranging from pure white to soft pink and light orange. The stems are green and slender, reaching upwards towards a clear, bright blue sky. The lighting is soft and natural, suggesting a sunny day. The text 'ขอบคุณค่ะ' is overlaid in the center in a bold, blue font.

ขอบคุณค่ะ