

บทเรียนโปรแกรม

เรื่อง งานสำนักงาน

วิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี 2 (งานธุรกิจ)

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

เล่มที่ 6 การติดต่อสื่อสาร

นางไมฟี อภิวังค์งาม

โรงเรียนป่าตาลบ้านฉิมพินา

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1

อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน

บทเรียนโปรแกรม
เรื่อง งานสำนักงาน
วิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี 2 (งานธุรกิจ)
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
เล่มที่ 6
การติดต่อสื่อสาร



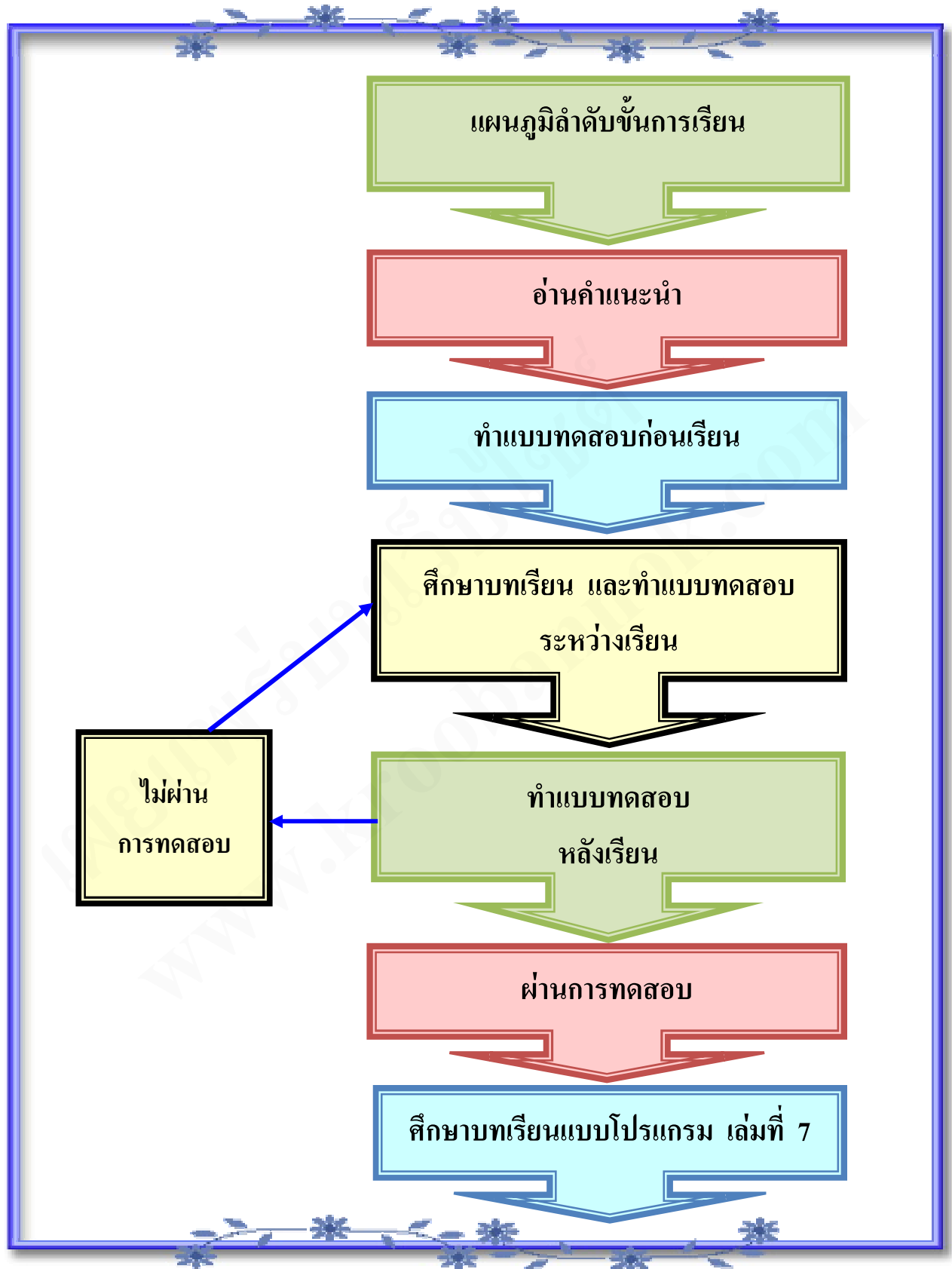
จัดทำโดย
นางโมฬี อภิวงศ์งาม
โรงเรียนป่าตาลบ้านธิพิทย
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำพูน เขต 1
อำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน

คำนำ

บทเรียนโปรแกรม เรื่องงานสำนักงาน จัดทำขึ้นเพื่อใช้เป็นสื่อการสอนซ่อมเสริม ประกอบการแก้ไขปัญหาการเรียนการสอน เรื่องงานสำนักงาน สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 2 ซึ่งเป็นหน่วยหนึ่งของวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี 2 (งานธุรกิจ) บทเรียนโปรแกรม เรื่องนี้มีทั้งหมด 8 เล่ม โดยแบ่งเนื้อหาย่อยๆ ออกเป็นเรื่องละ 1 เล่ม เพื่อให้ นักเรียนสามารถศึกษา ด้วยตนเองได้อย่างไม่น่าเบื่อ มีรูปภาพที่มีสีสันที่สวยงามและน่าสนใจ เพื่อกระตุ้นความสนใจของ นักเรียน โดยนักเรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง ตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้ มีการเสริมแรง แก่นักเรียนเป็นระยะๆ มีการเฉลยคำตอบให้นักเรียนทราบทันที นักเรียนจะค้นพบการเรียนรู้ด้วย ตนเอง และประเมินผลการเรียนรู้ตนเองได้ทันที บทเรียนโปรแกรมเล่มนี้ สามารถนำไปใช้ ได้ทั้งในเวลาเรียนและนอกเวลาเรียน เน้นให้นักเรียนได้พัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ เรื่อง งานสำนักงาน มากยิ่งขึ้น

ผู้จัดทำหวังว่าบทเรียนโปรแกรมเล่มนี้ จะมีประโยชน์ต่อการเรียนการสอนเรื่อง งาน สำนักงาน รวมทั้งช่วยแบ่งเบาภาระครูผู้สอน ช่วยให้นักเรียนได้พัฒนาตนเอง และช่วยแก้ปัญหา การเรียนรู้ของนักเรียนได้เป็นอย่างดี

นางโมฬี อภิวงค์งาม





คำแนะนำสำหรับครู

เมื่อครูผู้สอนได้นำบทเรียนโปรแกรมไปใช้ควรปฏิบัติดังนี้

1. นักเรียนทำแบบทดสอบความรู้ก่อนเรียน เพื่อวัดพื้นฐานความรู้ของนักเรียนแต่ละคน
2. แนะนำให้นักเรียนศึกษาเนื้อหาของบทเรียนด้วยตนเอง
3. หลังจากศึกษาเนื้อหาแล้ว ให้นักเรียนตอบคำถามระหว่างเรียนเพื่อประเมินความรู้
4. ขณะที่ให้นักเรียนใช้บทเรียนโปรแกรม ครูควรดูแลอยู่ใกล้ๆ และให้คำแนะนำนักเรียน
5. ครูควรเน้นให้นักเรียนมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองไม่เปิดดูเฉลยก่อน และเน้นว่าการศึกษาบทเรียนโปรแกรมนี้ ไม่ใช่การสอบเก็บคะแนน แต่เพื่อพัฒนานักเรียน
6. ทดสอบความรู้หลังเรียน หลังจากที่นักเรียนเรียนจบเล่ม
7. บทเรียนโปรแกรมชุดนี้ ครูผู้สอนสามารถนำไปสอนซ่อมเสริมกับ
 - 7.1 นักเรียนที่เรียนช้า กรณีที่หยุดเรียน หรือเรียนรู้ช้ากว่าคนอื่น
 - 7.2 ใช้สอนเสริมกับนักเรียนที่ติดภารกิจอื่น ไม่สามารถมาเรียนรวมกับเพื่อนได้ เช่น นักกีฬาที่เดินทางไปแข่งขันต่างจังหวัด เป็นต้น



คำแนะนำสำหรับนักเรียน

เมื่อนักเรียนได้นำบทเรียนโปรแกรมไปใช้ควรปฏิบัติดังนี้

1. บทเรียนโปรแกรมนี้ประกอบด้วย แบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน เนื้อหา และคำถามระหว่างเรียน
2. นักเรียนศึกษาบทเรียนโปรแกรมเล่มนี้ โดยทำแบบทดสอบก่อนเรียน อ่านเนื้อหา และตอบคำถามระหว่างเรียน เรียงตามลำดับเนื้อหาในเล่ม จบแล้วทำแบบทดสอบหลังเรียน
3. นักเรียนอ่านเนื้อหา และทำความเข้าใจบทเรียนให้ดีที่สุด
4. นักเรียนตอบคำถาม ทบทวนความรู้ความเข้าใจ โดยนักเรียนต้องคิดหาคำตอบด้วยตนเองจากบทเรียน
5. นักเรียนไม่ควรดูเฉลยก่อน ควรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง ควรตรวจคำตอบพร้อมกับทำความเข้าใจไปด้วย ถ้ายังไม่เข้าใจให้กลับไปอ่านเนื้อหานั้นๆ ซ้ำอีกครั้ง
6. เมื่อศึกษาจบแล้วให้ทำแบบทดสอบหลังเรียน พร้อมทั้งตรวจคำตอบจากเฉลยที่ให้ไว้สรุป คะแนนทั้งหมดคือ แบบทดสอบก่อนเรียน คำถามระหว่างเรียนและแบบทดสอบหลังเรียน แล้วนำมาส่งครูผู้สอน พร้อมบทเรียนโปรแกรมให้เรียบร้อย
7. ถ้านักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียนได้คะแนนต่ำกว่า 8 คะแนน นักเรียนควรกลับไปศึกษา บทเรียนโปรแกรมเล่มนี้ใหม่ให้เข้าใจอีกครั้ง เมื่อทำแบบทดสอบหลังเรียนให้ได้ 8 คะแนนขึ้นไป นักเรียนจึงจะสามารถศึกษาบทเรียนโปรแกรมเล่มต่อไปได้

แบบทดสอบก่อนเรียน

วิชา การงานอาชีพและเทคโนโลยี 2 (งานธุรกิจ)

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

เรื่อง การติดต่อสื่อสาร

จำนวน 10 ข้อ คะแนน 10 คะแนน

คำสั่ง ให้นักเรียนเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

1. หัวใจของการสื่อสารคืออะไร ก. สาร ข. ผู้ส่งสาร ค. ภาษาที่ใช้ ง. ผู้รับสาร 2. ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีต่อการดำเนินธุรกิจคือข้อใด ก. ช่วยให้การขยายตลาดการค้าได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ข. ช่วยแบ่งเบาภาระในการขนส่ง ค. ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับจ่ายค่าสินค้าและบริการ ง. ทุกข้อคือคำตอบ 3. การซื้อขายผ่านเครือข่าย Internet มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งตรงกับข้อใด ก. E – Commerce ข. E – Mail address ค. E – Learning ง. E - Book	4. การนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาเชื่อมต่อกันเรียกว่า ก. อินเทอร์เน็ต ข. การต่อเชื่อม ค. เครือข่าย ง. เครือข่ายท้องถิ่นและเครือข่ายแลน 5. ข้อใดต่อไปนี้เป็นวิธีการส่งข้อมูลแบบสองทิศทางสลับกัน ก. วิทยุ FM ข. โทรศัพท์ ค. โทรศัพท์ ง. วิทยุสื่อสาร 6. ข้อใดเป็นหน่วยที่ใช้วัดความเร็วของการส่งข้อมูล ก. Bits per second (bps) ข. Data per minute (dpm) ค. Pages per second (pps) ง. Lines per minute (lpm)
---	--

- | | |
|---|---|
| <p>7. โครงสร้างเครือข่ายแบบใดที่มีความสามารถในการส่งข้อมูลได้ทันที โดยไม่คำนึงว่าเครือข่ายในขณะนั้นมีการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ หรือไม่</p> <p>ก. เครือข่ายแบบบัส</p> <p>ข. เครือข่ายแบบดาว</p> <p>ค. เครือข่ายแบบเมฆ</p> <p>ง. เครือข่ายแบบวงแหวน</p> <p>8. โดยทั่วไปการสื่อสารข้อมูล มีส่วนประกอบที่สำคัญกี่ส่วน</p> <p>ก. ข้อมูล</p> <p>ข. ผู้ส่งข้อมูล</p> <p>ค. ผู้รับข้อมูล</p> <p>ง. ไปรษณีย์</p> | <p>9. ในการใช้ภาษาให้เหมาะสมแก่สัมพันธภาพระหว่างบุคคล กาลเทศะ สื่อที่ใช้ส่งสาร ควรคำนึงถึงข้อใด</p> <p>ก. ราชศัพท์</p> <p>ข. ความหมายของคำ</p> <p>ค. ระดับภาษา</p> <p>ง. การเรียงลำดับคำ</p> <p>10. การพูดในข้อใดควรใช้ภาษาระดับกึ่งทางการ</p> <p>ก. การกล่าวคำปราศรัย</p> <p>ข. การบรรยายในที่ประชุม</p> <p>ค. การอภิปรายกลุ่ม</p> <p>ง. การปรึกษาหารือกัน</p> |
|---|---|



เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียน ครับผม
ตอบถูกก็ข้อ อย่าลืม ! บันทึกละแนนนะครับ

เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียน

1. ค	6. ก
2. ง	7. ก
3. ก	8. ง
4. ค	9. ค
5. ง	10. ค

คะแนนที่ได้

บทเรียนโปรแกรม เรื่อง งานสำนักงาน เล่มที่ 6 การติดต่อสื่อสาร

สาระสำคัญ

การติดต่อสื่อสารในปัจจุบันมีความสำคัญ เพราะเป็นยุคโลกาภิวัตน์ ทำให้รับรู้ข่าวสารทั่วโลกได้รวดเร็วทุกๆ ด้าน การติดต่อสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งอาจประกอบด้วย ผู้ส่งข่าวสาร ข้อมูลข่าวสาร สื่อในช่องทางการสื่อสาร ผู้รับข่าวสาร และความเข้าใจและการตอบสนอง

สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของการติดต่อสื่อสาร
2. ประเภท รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร
3. องค์ประกอบของการสื่อสาร
4. กระบวนการสื่อสาร



บทเรียนโปรแกรม เรื่อง งานสำนักงาน
เล่มที่ 6 การติดต่อสื่อสาร

ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง

มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการติดต่อสื่อสาร

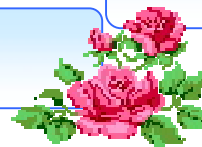
จุดประสงค์การเรียนรู้

1. บอกความหมายของการติดต่อสื่อสารได้
2. บอกประเภท รูปแบบของการติดต่อสื่อสารได้
3. บอกองค์ประกอบของการสื่อสารได้
4. อธิบายกระบวนการของการติดต่อสื่อสารได้
5. ระบุคุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้



กรอบที่ 1

การติดต่อสื่อสาร



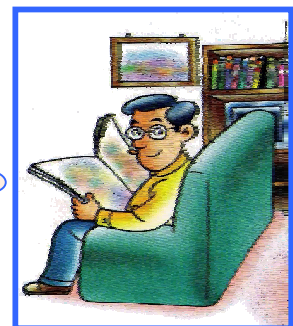
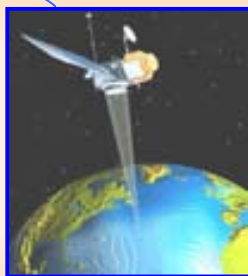
ความหมาย

การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็น ความรู้สึก ด้วยคำพูด อักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสารเพื่อให้สมาชิกได้เข้าใจความหมาย และสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป

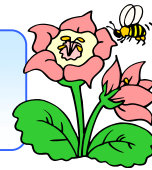
ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารในวงการธุรกิจ มี 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารทางตรง หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยตรง ได้แก่ การพูด ปรีชาหาหรือการเจรจาซื้อขาย การอภิปราย การนำเสนอด้วยวาจา
2. การสื่อสารทางอ้อม หมายถึง การสื่อสารโดยผ่านสื่อกลาง ได้แก่ การประกาศ การให้ข่าว การโฆษณา การเขียนบทความ ฯลฯ หรือการใช้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสาร แผ่นพับ ใบปลิวหรือการสื่อสารโดยใช้บริการโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ โทรเลข โทรพิมพ์ และการสื่อสารโดยอินเทอร์เน็ต อีเมล เป็นต้น



แบบฝึกหัดกรอบที่ 1



คำชี้แจง นักเรียนตอบคำถามต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง _____

2. การสื่อสารในวงการธุรกิจมีกี่ประเภท อะไรบ้าง _____

3. การสื่อสารทางตรง หมายถึง _____

4. การสื่อสารทางอ้อม หมายถึง _____



สวัสดีครับ ตรวจสอบคำตอบในหน้าถัดไปนะครับ
แล้วบันทึกคะแนนที่ได้ไว้ด้วยนะครับ



เฉลยแบบฝึกหัดกรอบที่ 1

1. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความเห็น ความรู้สึกด้วยคำพูด อักษร สัญลักษณ์หรือข่าวสารเพื่อให้สมาชิกได้เข้าใจความหมาย และสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันระหว่างบุคคลตั้งแต่สองฝ่ายขึ้นไป

2. การสื่อสารในวงการธุรกิจมีกี่ประเภท อะไรบ้าง มี 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารทางตรง และ 2. การสื่อสารทางอ้อม

3. การสื่อสารทางตรง หมายถึง

การสื่อสารทางตรง หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยตรง ได้แก่ การพูด ปฏิภาณหรือการเจรจาซื้อขาย การอภิปราย การนำเสนอด้วยวาจา

4. การสื่อสารทางอ้อม หมายถึง

การสื่อสารทางอ้อม หมายถึง การสื่อสารโดยผ่านสื่อกลาง ได้แก่ การประกาศ การให้ข่าว การโฆษณา การเขียนบทความ ฯลฯ หรือการใช้สื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ นิตยสาร วารสาร แผ่นพับ ใบปลิวหรือการสื่อสารโดยใช้บริการโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ โทรเลข โทรพิมพ์ และการสื่อสารโดยอินเทอร์เน็ต อีเมล เป็นต้น



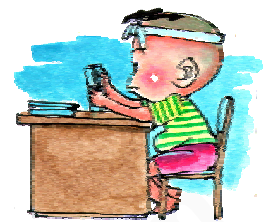
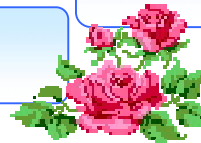
ตอบได้ก็ขอรับ เก็บคะแนนไว้นะครับ
ต่อไปเราจะเรียนเรื่องรูปแบบ
การติดต่อสื่อสาร

กรอบที่ 2

การติดต่อสื่อสาร

รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารภายใน
สำนักงาน มี 3 รูปแบบ คือ



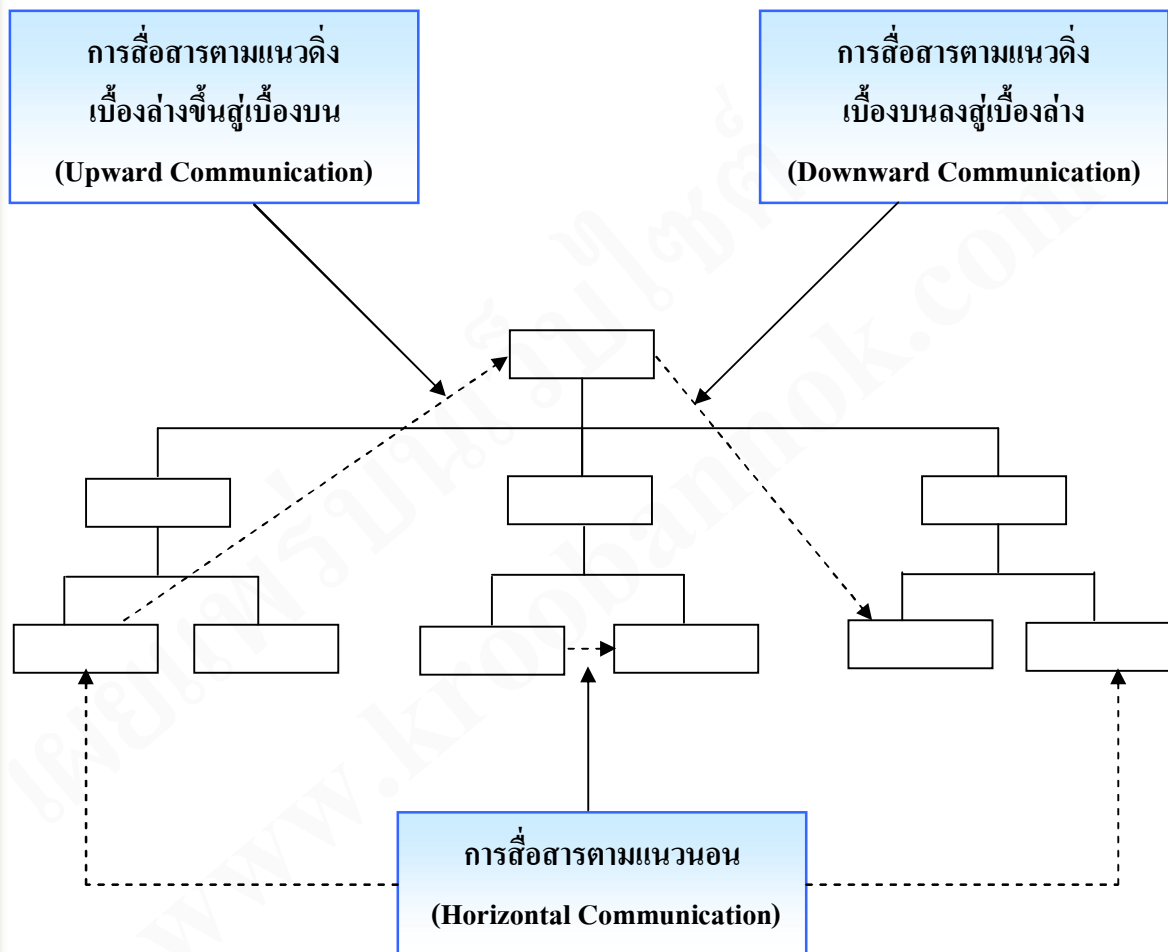
1. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง (Downward Communication) ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ
2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน (Upward communication) ได้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานหรือเสนอความคิดเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ หรือการปรึกษา การเสนอความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ
3. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน (Horizontal) ได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงาน ในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติและการประสานงาน

การติดต่อสื่อสารภายในสำนักงานทำได้หลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารด้วยวาจา หรือลายลักษณ์อักษร การติดต่อสื่อสารต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่ 2 ฝ่าย เช่น เพื่อการสั่งการ การรายงาน ผลการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ การต้อนรับลูกค้า การนัดหมาย การติดต่อทางจดหมายเรื่องต่างๆ การบันทึก การโทรศัพท์

ขณะที่ครูสอนนักเรียนเป็นการสื่อสาร
อย่างหนึ่ง เพื่อสร้างความเข้าใจตรงกัน
ระหว่างครูกับนักเรียน



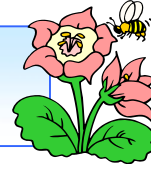
รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร



ภาพที่ 1 : การติดต่อสื่อสารในยุคสมัยปัจจุบัน

ที่มา: <http://www.tice.ac.th/Online/Online2-2548/bussiness/nantapon/b5.htm>

แบบฝึกหัดรอบที่ 2



คำชี้แจง นักเรียนตอบคำถามต่อไปนี้

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารมีกี่รูปแบบ อะไรบ้าง _____

2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง ได้แก่ อะไรบ้าง _____

3. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน ได้แก่ อะไรบ้าง _____

4. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ได้แก่ อะไรบ้าง _____



นักเรียนทำให้เสร็จก่อน
จึงตรวจคำตอบในหน้าถัดไป



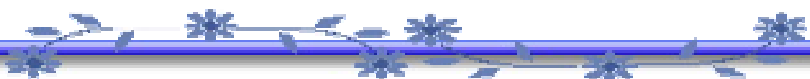
เฉลยแบบฝึกหัดรอบที่ 2

1. รูปแบบการติดต่อสื่อสารมีกี่รูปแบบ อะไรบ้าง มี 3 รูปแบบ คือ 1) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง 2) การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน และ 3) การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน
2. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนลงสู่เบื้องล่าง ได้แก่ อะไรบ้าง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติ
3. การติดต่อสื่อสารจากเบื้องล่างขึ้นสู่เบื้องบน ได้แก่ อะไรบ้าง ได้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานหรือเสนอความคิดเห็นไปยังผู้บังคับบัญชาเพื่อทราบ
4. การติดต่อสื่อสารตามแนวนอน ได้แก่ อะไรบ้าง ได้แก่ การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในการปฏิบัติหน้าที่ตามปกติและการประสานงาน



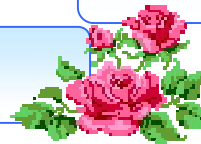
ภาพที่ 2 : การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์

ที่มา: <http://www.tice.ac.th/Online/Online2-2548/bussiness/nantapon/b5.htm>



กรอบที่ 3

การติดต่อสื่อสาร



องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย

1. ผู้ส่งข่าวสาร (Sender)
2. ข้อมูลข่าวสาร (Message)
3. สื่อในช่องทางการสื่อสาร (Media)
4. ผู้รับข่าวสาร (Receivers)
5. ความเข้าใจและการตอบสนอง (Response)



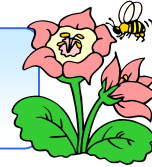
ผู้ส่งสาร (Sender) คือ ผู้ที่คัดเลือกสารต่าง ๆ แล้วทำการส่งต่อไปยังผู้รับสาร อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยองค์กรต่าง ๆ และในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นผู้รับสารเมื่อมีการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้น

ข้อมูลข่าวสาร (Message) คือ กระบวนการนำไปสู่การพัฒนาเป็นข่าวสาร โดยข่าวสารนั้นจะประกอบได้ด้วยสารสนเทศ หรือความหมายที่แหล่งข่าวต้องการจะส่ง

สื่อในช่องทางการสื่อสาร (Media) คือ สื่อกลางหรือวิธีการที่ใช้นำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท ภาพยนตร์ นิตยสาร จดหมาย เป็นต้น

ผู้รับข่าวสาร (Receivers) คือ บุคคลที่ผู้ส่งสารต้องการให้ได้รับข่าวสารอาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ผู้รับสารต้องมีความสามารถในการฟังให้เข้าใจ อ่านให้รู้เรื่องและคิดให้เป็น จึงจะสามารถรับข่าวสารและแปลความหมายของข่าวสาร

แบบฝึกหัดรอบที่ 3



คำชี้แจง นักเรียนตอบคำถามต่อไปนี้

1. องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วยอะไรบ้าง _____

2. ผู้ส่งสาร คือ _____

3. ข้อมูลข่าวสาร คือ _____

4. สื่อในช่องทางการสื่อสาร คือ _____

5. ผู้รับข่าวสาร คือ _____



เราจะได้รับรางวัลจากคุณครู
หรือเปล่านะ!



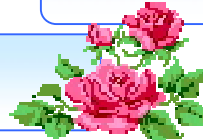
เฉลยแบบฝึกหัดกรอบที่ 3

- องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วยอะไรบ้าง
ประกอบด้วย 1) ผู้ส่งข่าวสาร 2) ข้อมูลข่าวสาร 3) สื่อในช่องทางการสื่อสาร 4) ผู้รับข่าวสาร และ 5) ความเข้าใจและการตอบสนอง
- ผู้ส่งสาร คือ ผู้ที่คัดเลือกสารต่าง ๆ แล้วทำการส่งต่อไปยังผู้รับสาร อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยองค์กรต่าง ๆ และในขณะเดียวกันก็ต้องเป็นผู้รับสารเมื่อมีการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้น
- ข้อมูลข่าวสาร คือ กระบวนการนำไปสู่การพัฒนาเป็นข่าวสาร โดยข่าวสารนั้นจะประกอบได้ด้วยสารสนเทศ หรือความหมายที่แหล่งข่าวต้องการจะส่ง
- สื่อในช่องทางการสื่อสาร คือ สื่อกลางหรือวิธีการที่ให้นำข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เช่น โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ โทรศัพท ภาพยนตร์ นิตยสาร จดหมาย เป็นต้น
- ผู้รับข่าวสาร คือ บุคคลที่ผู้ส่งสารต้องการให้ได้รับข่าวสารอาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือองค์กร ผู้รับสารต้องมีความสามารถในการฟังให้เข้าใจ อ่านให้รู้เรื่องและคิดให้เป็น จึงจะสามารถรับข่าวสาร และแปลความหมายของข่าวสาร



กรอบที่ 4

การติดต่อสื่อสาร



กระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร (Communication Process) โดยทั่วไปเริ่มจากผู้ส่งข่าวสาร (Sender) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมแนวความคิดหรือข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่างๆ เมื่อต้องการส่งข่าวไปยังผู้รับข่าวสาร จะแปลงแนวความคิดหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องออกมาเป็นตัวอักษร น้ำเสียง สี การเคลื่อนไหว ฯลฯ เรียกว่า ข่าวสาร (Message) จะได้รับการใส่รหัส (Encoding) แล้วส่งไปยังผู้รับข่าวสาร (Receivers) ผ่านสื่อกลาง (Media) ในช่องทางการสื่อสาร (Communication Channels) ประเภทต่างๆ หรืออาจจะถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสารโดยตรงก็ได้ ผู้รับข่าวสารเมื่อได้รับข่าวสารแล้วจะถอดรหัส (Decoding) ตามความเข้าใจและประสบการณ์ในอดีต หรือสภาพแวดล้อมขณะนั้น และมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ซึ่งอยู่ในรูปของความรู้ ความเข้าใจ การตอบรับ การปฏิเสธหรือการนิ่งเงียบก็เป็นได้ ทั้งนี้ข่าวสารที่ถูกส่งจากผู้ส่งข่าวสารอาจจะไปถึงผู้รับข่าวสารทั้งหมดก็เป็นได้ หรือข่าวสารอาจถูกบิดเบือนไป เพราะในกระบวนการสื่อสารย่อมมีโอกาสเกิดสิ่งรบกวนหรือตัวแทรกแซง (Noise or Interferes) ได้ทุกขั้นตอนการสื่อสาร กระบวนการติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการส่งข่าวสารระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป

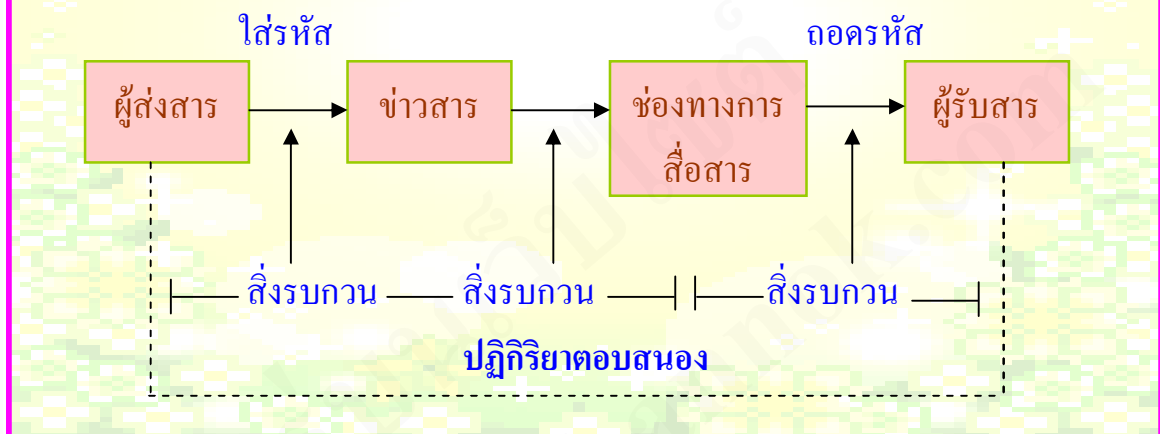


ภาพที่ 3 : การติดต่อสื่อสารที่ไร้พรมแดน

ที่มา: <http://www.tice.ac.th/Online/Online2-2548/bussiness/nantapon/b5.htm>

กระบวนการสื่อสาร

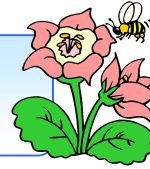
แผนภาพแสดงกระบวนการสื่อสาร



ภาพที่ 4 : การรับข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต

ที่มา: <http://www.tice.ac.th/Online/Online2-2548/bussiness/nantapon/b5.htm>

แบบฝึกหัดกรอบที่ 4



คำชี้แจง นักเรียนตอบคำถามต่อไปนี้

1. กระบวนการสื่อสาร เริ่มต้นจาก _____
2. ผู้ส่งสารทำหน้าที่อย่างไร _____
3. นักเรียนเขียนแผนภาพแสดงการสื่อสารพอสังเขป



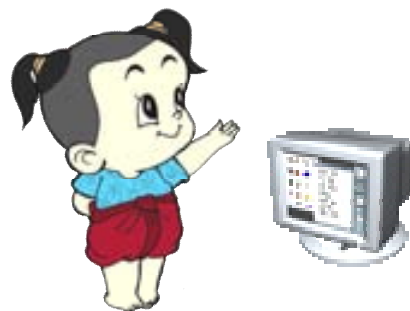
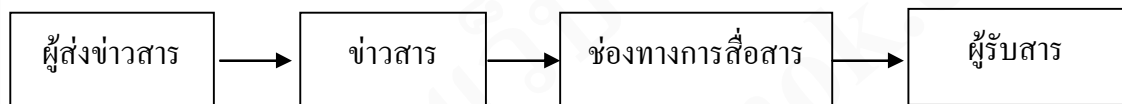
ภาพที่ 5 : การรับข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต

ที่มา: <http://www.tice.ac.th/Online/Online2-2548/bussiness/nantapon/b5.htm>



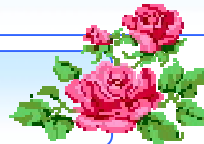
เฉลยแบบฝึกหัดกรอบที่ 4

1. กระบวนการสื่อสาร เริ่มต้นจาก ผู้ส่งข่าวสาร.(Sender)
2. ผู้ส่งสารทำหน้าที่อย่างไร ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูล จากแหล่งข้อมูลต่างๆ
3. นักเรียนเขียนแผนภาพแสดงการสื่อสารพอสังเขป



กรอบที่ 5

การติดต่อสื่อสาร



คุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการสื่อสาร

คุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการสื่อสาร มีดังนี้

1. เข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ
2. มีทักษะในการสื่อสาร
3. เป็นคนช่างสังเกต เรียนรู้ได้เร็ว และมีความจำดี
4. มีความซื่อตรง มีความกล้าที่จะกระทำในสิ่งที่ถูก
5. มีความคิดสุขุมรอบคอบ
6. มีความคิดสร้างสรรค์
7. คิดและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี
8. มีความสามารถแยกแยะและจัดระเบียบข่าวสารต่างๆ
9. มีความสามารถในการเขียนได้เร็วและมีประสิทธิภาพ
10. มีศิลปะและเทคนิคการจูงใจคน
11. รู้จักขั้นตอนการทำงาน
12. มีมนุษยสัมพันธ์ดี



ลักษณะการสื่อสารที่ดี

1. มีความถูกต้อง
2. มีความรวดเร็ว
3. มีความประหยัด
4. มีประสิทธิภาพ



ลักษณะของการสื่อสารที่ดี

การส่งสารโดยการพูดหรือการเขียน ที่จะทำให้เกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินธุรกิจ ควรมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

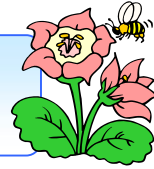
1. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง สารที่สามารถทำให้ผู้รับสารเกิดความเชื่อถือ
2. มีสาระ (Content) หมายถึง สารนั้นมีสาระ ให้ความพึงพอใจ เร่งเร้าและชี้แนะให้เกิดการตัดสินใจ
3. ชัดเจน (Clarity) หมายถึง การเลือกใช้คำหรือข้อความที่เข้าใจง่าย ข้อความไม่คลุมเครือ
4. เหมาะสมกับโอกาส (Context) หมายถึง การเลือกใช้ภาษาและวิธีส่งสาร ตลอดจนผู้รับได้เหมาะสมกับสังคม วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
5. ช่องทางการส่งสาร (Channels) หมายถึง การเลือกวิธีการส่งข่าวสารได้เหมาะสมและรวดเร็วที่สุด
6. ความต่อเนื่องและแน่นอน (Continuity and Consistency) หมายถึง การสื่อสารที่กระทำอย่างต่อเนื่อง มีความแน่นอนถูกต้อง
7. ความสามารถของผู้รับสาร (Capability or Audience) หมายถึง การเลือกใช้วิธีการส่งสาร ซึ่งมั่นใจว่าผู้รับสารจะสามารถรับสารได้ง่ายและสะดวก โดยคำนึงถึงความรู้ เจตคติ อุปนิสัย ทักษะ การใช้ภาษา สังคมและวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญ



ภาพที่ 6 : การส่งสารโดยการพูด

ที่มา: <http://www.tice.ac.th/Online/Online2-2548/bussiness/nantapon/b5.htm>

แบบฝึกหัดรอบที่ 5



คำชี้แจง นักเรียนตอบคำถามต่อไปนี้

1. นักเรียนบอกคุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารมา 5 อย่าง

2. ลักษณะการสื่อสารที่ดี ประกอบด้วยอะไรบ้าง

3. การส่งสารด้วยการพูดหรือการเขียนควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง



เฉลยแบบฝึกหัดกรอบที่ 5

1. นักเรียนบอกคุณลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารมา 5 อย่าง

1. เข้าใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ
2. มีทักษะในการสื่อสาร
3. เป็นคนช่างสังเกต เรียนรู้ได้เร็ว และมีความจำดี
4. มีความซื่อตรง มีความกล้าที่จะกระทำในสิ่งที่ถูก
5. มีความคิดสุ่มรอบคอบ

2. ลักษณะการสื่อสารที่ดี ประกอบด้วยอะไรบ้าง

1. มีความถูกต้อง
2. มีความรวดเร็ว
3. มีความประหยัด
4. มีประสิทธิภาพ

3. การส่งสารด้วยการพูดหรือการเขียนควรมีลักษณะอย่างไรบ้าง

1. ความน่าเชื่อถือ
2. มีสาระ
3. ชัดเจน
4. เหมาะสมกับโอกาส
5. ช่องทางการส่งสาร
6. ความต่อเนื่องและแน่นอน
7. ความสามารถของผู้รับสาร



แบบทดสอบหลังเรียน

วิชา การงานอาชีพและเทคโนโลยี 2 (งานธุรกิจ)

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

เรื่อง การติดต่อสื่อสาร

จำนวน 10 ข้อ คะแนน 10 คะแนน

คำสั่ง ให้นักเรียนเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียวเท่านั้น

1. ประโยชน์ของการสื่อสารที่มีต่อการดำเนินธุรกิจคือข้อใด ก. ช่างแบ่งเบภาระในการขนส่ง ข. ช่วยให้การขยายตลาดการค้าได้กว้างขวางยิ่งขึ้น ค. ช่วยอำนวยความสะดวกในการรับจ่ายค่าสินค้าและบริการ ง. ทุกข้อคือคำตอบ 2. หัวใจของการสื่อสารคืออะไร ก. สาร ข. ผู้ส่งสาร ค. ผู้รับสาร ง. ภาษาที่ใช้ 3. การซื้อขายผ่านเครือข่าย Internet มีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งตรงกับข้อใด ก. E - Book ข. E - Learning ค. E - Commerce ง. E - Mail address	4. การนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาเชื่อมต่อกันเรียกว่า ก. อินเทอร์เน็ต ข. การต่อเชื่อม ค. เครือข่าย ง. เครือข่ายท้องถิ่นและเครือข่ายแลน 5. ข้อใดต่อไปนี้เป็นวิธีการส่งข้อมูลแบบสองทิศทางสลับกัน ก. วิทยุ FM ข. โทรศัพท์ ค. โทรศัพท์ ง. วิทยุสื่อสาร 6. ข้อใดเป็นหน่วยที่ใช้วัดความเร็วของการส่งข้อมูล ก. Bits per second (bps) ข. Data per minute (dpm) ค. Pages per second (pps) ง. Lines per minute (lpm)
--	--

- | | |
|---|---|
| <p>7. โครงสร้างเครือข่ายแบบใดที่มีความสามารถในการส่งข้อมูลได้ทันที โดยไม่คำนึงว่าเครือข่ายในขณะนั้นมีการส่งข้อมูลระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์อื่น ๆ หรือไม่</p> <p>ก. เครือข่ายแบบบัส</p> <p>ข. เครือข่ายแบบดาว</p> <p>ค. เครือข่ายแบบเมช</p> <p>ง. เครือข่ายแบบวงแหวน</p> <p>8. โดยทั่วไปการสื่อสารข้อมูล มีส่วนประกอบที่สำคัญกี่ส่วน</p> <p>ก. ข้อมูล</p> <p>ข. ไปรษณีย์</p> <p>ค. ผู้ส่งข้อมูล</p> <p>ง. ผู้รับข้อมูล</p> | <p>9. ในการใช้ภาษาให้เหมาะสมแก่สัมพันธภาพระหว่างบุคคล กาลเทศะ สื่อที่ใช้ส่งสาร ควรคำนึงถึงข้อใด</p> <p>ก. ราชศัพท์</p> <p>ข. ระดับภาษา</p> <p>ค. การเรียงลำดับคำ</p> <p>ง. ความหมายของคำ</p> <p>10. การพูดในข้อใดควรใช้ภาษาระดับกึ่งทางการ</p> <p>ก. การอภิปรายกลุ่ม</p> <p>ข. การปรึกษาหารือกัน</p> <p>ค. การกล่าวคำปราศรัย</p> <p>ง. การบรรยายในที่ประชุม</p> |
|---|---|





เฉลยแบบทดสอบหลังเรียน ครับผม
ตอบถูกก็ข้อ อย่าลืม ! บันทึกลงคะแนนนะครับ

เฉลยแบบทดสอบหลังเรียน

1. ง	6. ก
2. ง	7. ก
3. ค	8. ข
4. ค	9. ข
5. ง	10. ก

คะแนนที่ได้

เอกสารอ้างอิง

เนตร์พัฒนา ขาววิราช. (2540). งานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : มณฑลการพิมพ์.

วิชาการ, กรม. กระทรวงศึกษาธิการ.(2546). การจัดสาระการเรียนรู้กลุ่มสาระการเรียนรู้

การงานอาชีพและเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ : ครูสภาลาดพร้าว.

สมพิศ เล็กเฟื่องฟู. (2540). งานธุรกิจ. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.

สุวิทย์ มูลคำ. (2545). บทเรียนแบบโปรแกรม. กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์.

บทเรียนโปรแกรม

เรื่อง งานสำนักงาน
ใช้การงานอาชีพและเทคโนโลยี 2 (งานธุรกิจ)
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

เล่มที่ 6 การติดต่อสื่อสาร

นางไมฟี อภิลักษณ์
โรงเรียนบ้านฉางบ้านฉางวิทยา
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุดรฯ เขต 1
อำเภอบ้านดง จังหวัดอุดรฯ

นางไมฟี อภิลักษณ์
โรงเรียนบ้านฉางบ้านฉางวิทยา