

# มวลชนสัมพันธ์และการสื่อสาร

---

บรรยายโดย ผศ.ดร.มาธินี คงสถิตย์

# มวลชนสัมพันธ์ (Mass Relations)

---

คือ *การสร้างและรักษาความสัมพันธ์ที่ดี* ระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานกับ "กลุ่มมวลชน" (ประชาชนคนทั่วไปในชุมชนหรือสังคม) เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ยอมรับ สนับสนุน และร่วมมือกันพัฒนา โดยเน้นการมีส่วนร่วม การสื่อสารสองทาง การทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน และการสร้างความเชื่อมั่น เพื่อให้มวลชนมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และสนับสนุนเป้าหมายร่วมกันทั้งด้านความมั่นคงและการพัฒนา.

## องค์ประกอบสำคัญของมวลชนสัมพันธ์

---

- **มวลชน (Mass)** กลุ่มคนจำนวนมากที่มีความคิด ความเข้าใจ ความรู้ ความสามารถต่างกัน มารวมตัวกันโดยมีเป้าหมายร่วมกัน แต่การรวมตัวอาจหลวมๆ ต้องการแกนนำและอุดมการณ์เพื่อขับเคลื่อน.
- **ความสัมพันธ์ (Relations)** การสร้างความผูกพัน ความคุ้นเคย ความไว้วางใจ และความร่วมมือกัน.
- **กิจกรรม** การลงพื้นที่เยี่ยมเยียน, การจัดโครงการพัฒนา (การศึกษา, สุขอนามัย, วัฒนธรรม), การให้บริการแก่ชุมชน, การรับฟังปัญหา และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน.
- **เป้าหมาย** สร้างภาพลักษณ์ที่ดี, สร้างความมั่นคง, ความสงบเรียบร้อย, รักษาความจงรักภักดีต่อสถาบันหลัก และขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน.

## ความแตกต่างจากงานอื่น

---

- ชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations) เน้นพื้นที่ชุมชนใกล้เคียง มักเป็นส่วนหนึ่งของมวลชนสัมพันธ์.
- สื่อมวลชนสัมพันธ์ (Media Relations) เน้นสร้างความสัมพันธ์กับสื่อมวลชนเพื่อเป็นเครื่องมือในการเผยแพร่ข่าวสาร.

## สรุป

มวลชนสัมพันธ์ คือการทำให้ 'คนหมู่มาก' รัก ชอบใจ ยอมรับ และอยากร่วมมือกับเรา ผ่านการลงพื้นที่จริง การช่วยเหลือ และการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง.

## ความหมายของการสื่อสาร (Definition of Communication)

### ความหมายทั่วไป

---

- การสื่อสารหมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ความรู้สึก หรือเจตนาจากผู้ส่งไปยังผู้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน และอาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด หรือการตัดสินใจ

### นิยามจากนักวิชาการ

- **Berlo (SMCR Model)** การสื่อสารคือกระบวนการที่ผู้ส่ง (Source) ถ่ายทอดสาร (Message) ผ่านช่องทาง (Channel) ไปยังผู้รับ (Receiver)
- **Shannon & Weaver** การสื่อสารคือการส่งข้อความจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยอาจเกิด "สิ่งรบกวน" ทำให้การสื่อสารผิดพลาด
- **Rogers** การสื่อสารคือกระบวนการแลกเปลี่ยนสารที่ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป

# องค์ประกอบของการสื่อสาร (Communication Components)

---

- ผู้ส่งสาร (Sender) – ผู้ริเริ่มการสื่อสาร
- สาร/ข้อความ (Message) – สิ่งที่ต้องการถ่ายทอด
- ช่องทาง (Channel) – วิธีการส่ง เช่น เสียง ตัวอักษร *สื่อดิจิทัล*
- ผู้รับสาร (Receiver) – ผู้ที่ตีความและรับสาร
- การตีความ (Decoding) – กระบวนการทำความเข้าใจ
- ผลตอบกลับ (Feedback) – สิ่งที่ผู้รับตอบสนองกลับ
- สิ่งรบกวน (Noise) – ปัจจัยที่ทำให้ความหมายคลาดเคลื่อน เช่น เสียงดัง อคติ ภาษา

# ประเภทของการสื่อสาร (Types of Communication)

## 1. ตามช่องทางการรับรู้

---

- วจนภาษา (Verbal Communication) การพูดและการเขียน
- อวจนภาษา (Non-verbal Communication) ท่าทาง น้ำเสียง สีหน้า การเว้นวรรค

## 2. ตามทิศทางการสื่อสารในองค์การ

- สื่อสารลง (Downward Communication) ผู้บริหาร → ผู้ปฏิบัติงาน
- สื่อสารขึ้น (Upward Communication) ผู้ปฏิบัติงาน → ผู้บริหาร
- สื่อสารแนวนอน (Horizontal Communication) ระหว่างหน่วยงาน/เพื่อนร่วมงาน
- สื่อสารทแยงมุม (Diagonal Communication) ข้ามแผนก/ข้ามสายงาน

# จำนวนผู้สื่อสาร

1. บุคคลต่อบุคคล (Interpersonal)
2. กลุ่ม (Group Communication)
3. มวลชน (Mass Communication)
4. สื่อสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Communication)



# ความสำคัญของการสื่อสาร (Significance of Communication)

## ต่อการทำงานภาครัฐ

สร้างความเข้าใจร่วมกัน ในการนโยบาย แผนงาน โครงการ

ลดความขัดแย้งภายในองค์กร

เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคล เช่น การสั่งงาน  
ประเมินผล

สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน (Public Participation)

ช่วยให้การตัดสินใจมีข้อมูลครบถ้วน

เสริมสร้างความเชื่อมั่นต่อภาครัฐ

ส่งเสริมการพัฒนาประชาธิปไตย

## ต่อสังคมและประชาชน

ทำให้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงง่ายและเท่าเทียม

สร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้

# ความสำคัญของการสื่อสาร (Significance of Communication)

## ต่อผู้เรียนและบุคลากร

---

เพิ่มทักษะการนำเสนอ การเขียน การอภิปราย

สร้างภาวะผู้นำและความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

ช่วยพัฒนา Critical Thinking ผ่านการสื่อสารอย่างมีเหตุผล

## กระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ (Effective Communication Process)

ส่วนสำคัญของการสื่อสารที่ดี

---

ชัดเจน (Clarity) – เนื้อหาไม่กำกวม

ถูกต้อง (Accuracy) – ข้อมูลมีหลักฐานรองรับ

เหมาะสมกับผู้รับสาร (Audience Awareness)

มีการตอบกลับที่ตรวจสอบได้ (Measurable Feedback)

เลือกช่องทางเหมาะสม (Channel Selection)

มีจริยธรรม (Ethical Communication)

## ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

---

ความแตกต่างด้านภาษาและวัฒนธรรม

อคติและการตีความผิด

ช่องทางสื่อสารไม่เหมาะสม

ข้อมูลล้นเกิน (Information Overload)

การไม่กล้าสื่อสารของผู้ปฏิบัติงาน

## สรุปสาระสำคัญ

---

“การสื่อสารเป็นกระบวนการที่สำคัญต่อการบริหารงาน การตัดสินใจ และการสร้างความเข้าใจร่วมกันในสังคม โดยเฉพาะในภาครัฐซึ่งต้องการความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมการสื่อสารที่มีประสิทธิผลจึงเป็นทักษะพื้นฐานที่นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์จำเป็นต้องพัฒนา”

## คำถามท้ายบทเรียน

---

1. ทำไมการสื่อสารจึงเป็นหัวใจของความสำเร็จของโครงการภาครัฐ?
2. ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่การสื่อสารผิดพลาดทำให้การทำงานล้มเหลว
3. Digital Communication ส่งผลต่อบทบาทของภาครัฐอย่างไร?