

# รหัสวิชา MTM3202 การสร้างเครือข่ายทางธุรกิจ Business Network Buildings



**Panida Ninargon**  
อาจารย์ ดร.พนิดา



panida.ni@ssru.ac.th

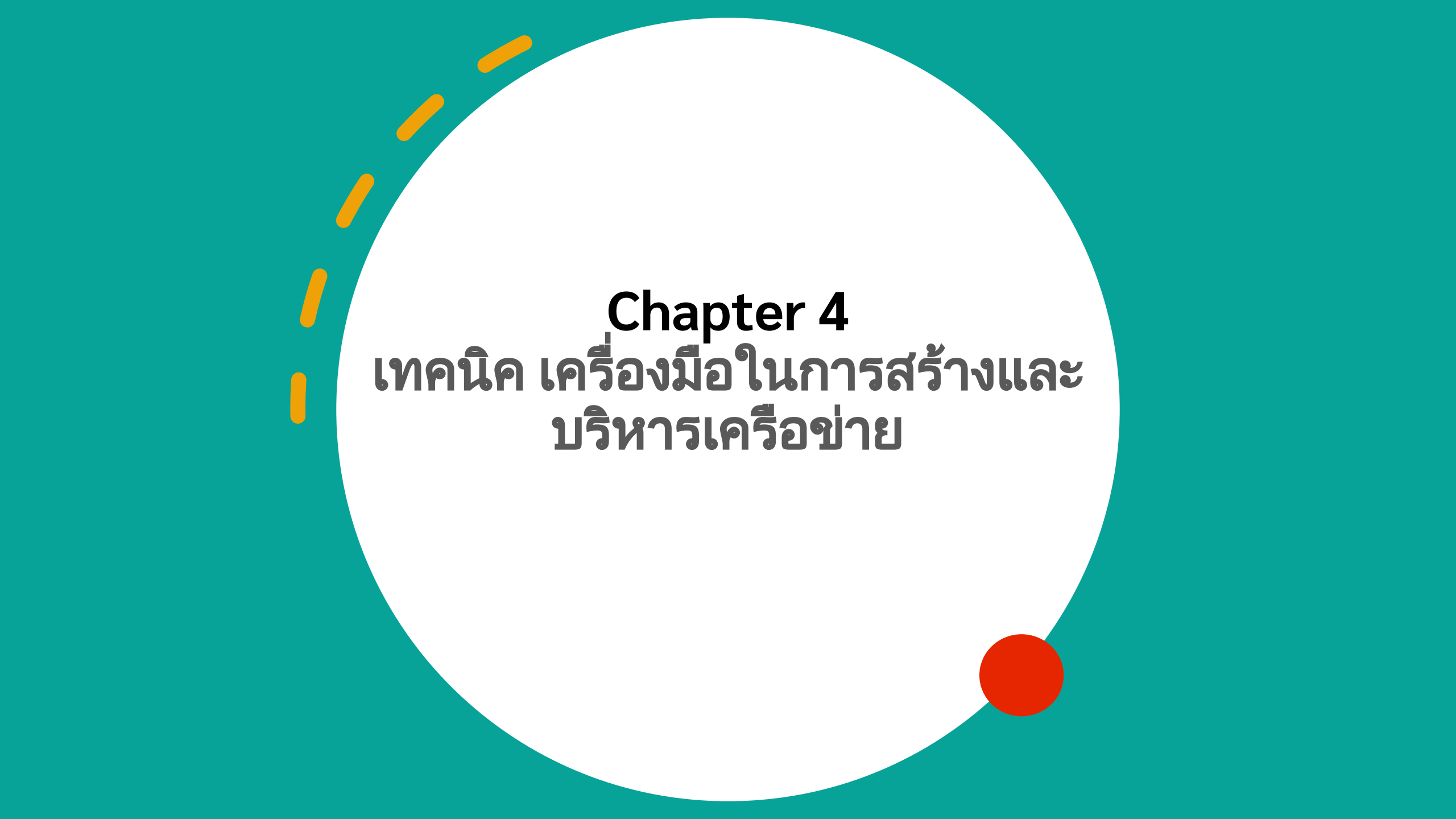


Facebook.com/Panida Ninaron



Twiter.com/Panida Ninaron





## Chapter 4

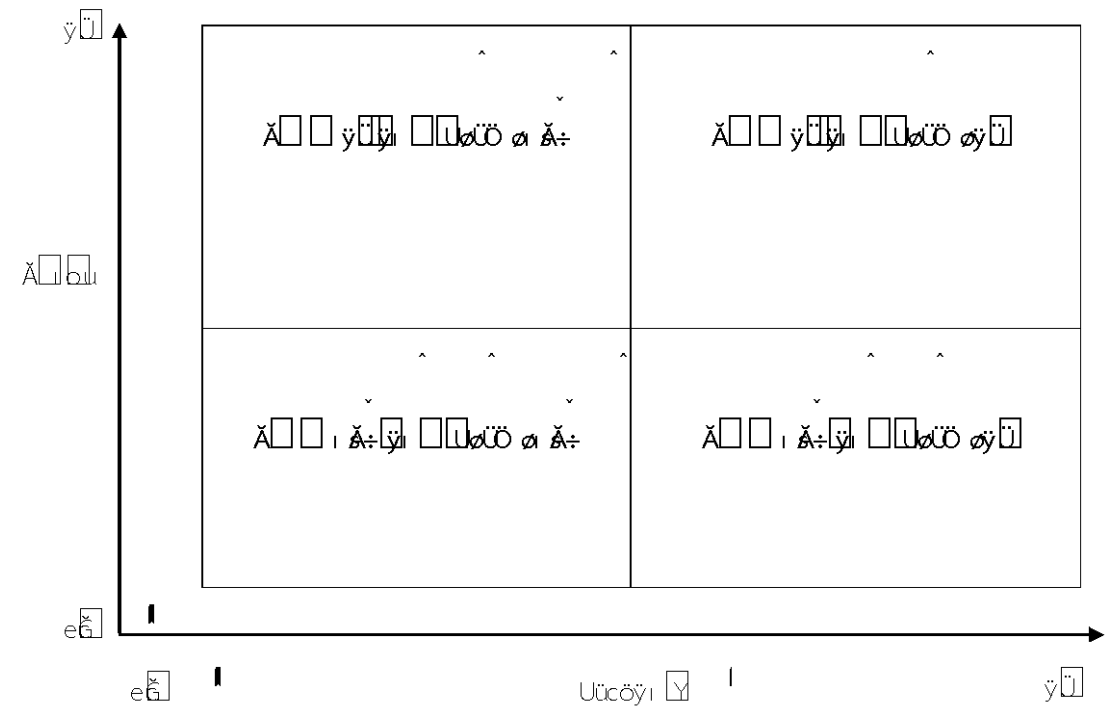
เทคนิค เครื่องมือในการสร้างและ  
บริหารเครือข่าย

# 1. เทคนิคการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders analysis)

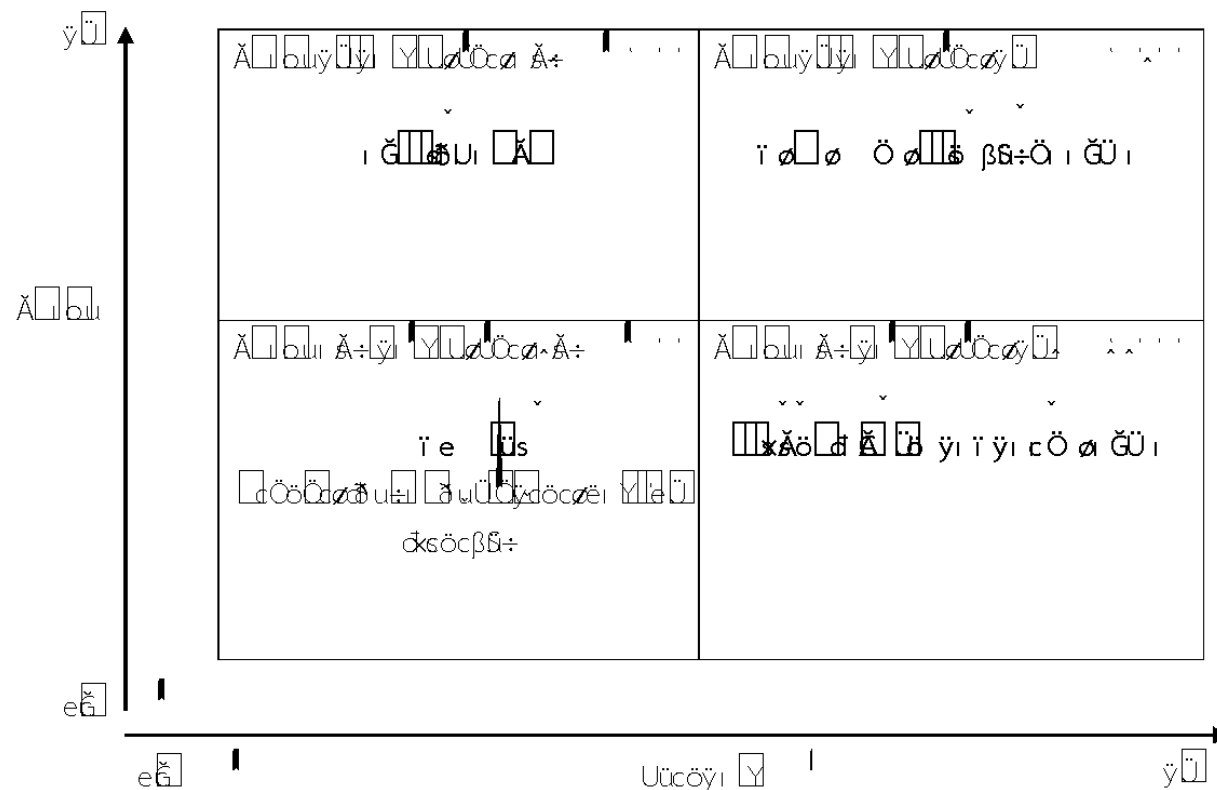
- 1. ระบุวัตถุประสงค์ประเด็นของการวิเคราะห์ให้ชัดเจน
- 2. ค้นหาผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในประเด็นที่ศึกษาโดยใช้คำถาม ใครมีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง โดยอ้อม ใครมีความสนใจ มีความรู้ หรืออยู่ในแวดวงที่ศึกษา ใครได้ประโยชน์ หรือเสียประโยชน์ ใครเป็นเจ้าของทุน ข้อมูลหรือวัตถุดิบ ใครรับผลกระทบการเปลี่ยนแปลงนั้น
- 3. ศึกษาลักษณะของหน่วยงาน การบริหารงาน การตัดสินใจ จุดมุ่งหมาย จุดประสงค์ในการทำงาน ผลงาน กฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง มุมมอง ความเห็นของหัวหน้าองค์กร สิ่งที่เคยคาดว่าจะได้หรือเสีย
- 4. ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ
- 5. ประเมินอำนาจ โดยพิจารณาจากความสนใจ

# 1. เทคนิคการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (stakeholders analysis)

- 6. จัดกลุ่มความสำคัญของผู้มีส่วนได้เสียโดยใช้ตารางวิเคราะห์



•7. พิจารณาแนวทางการเข้าหาสร้างควมสัมพันธ์



## 2. การใช้ผังเครือข่าย (Network mapping)

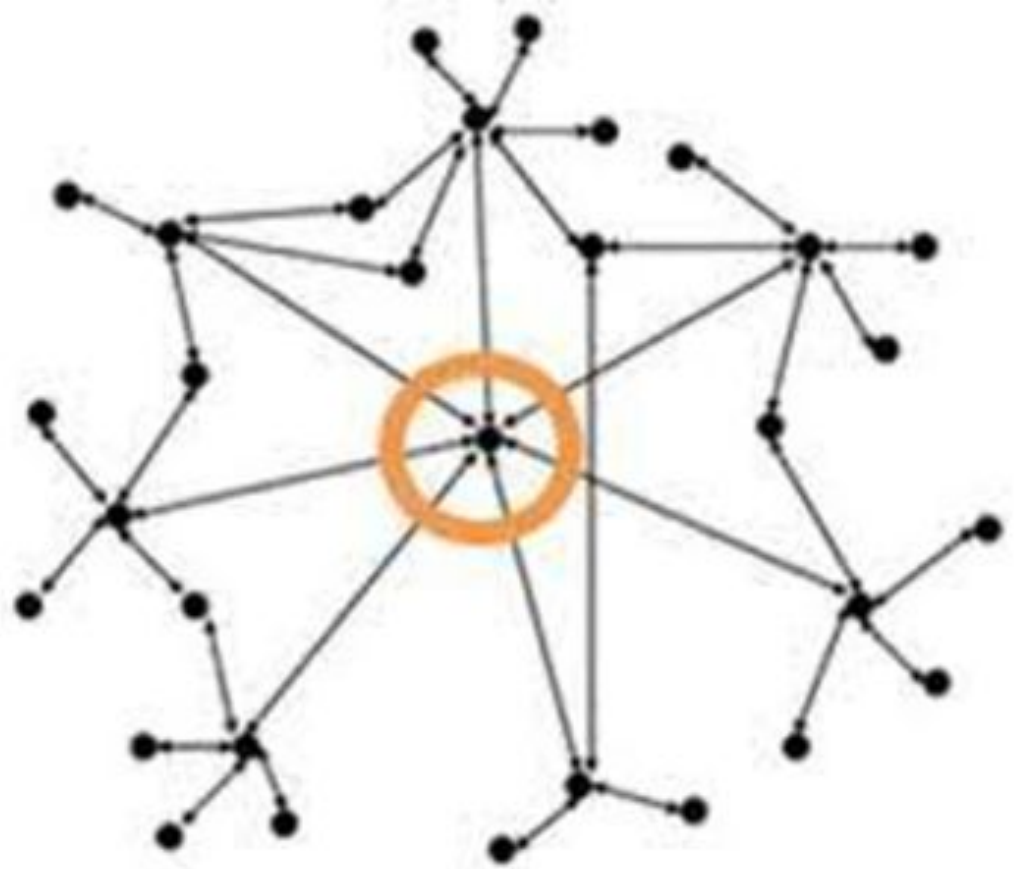
- ผังเครือข่ายทางสังคม เป็นการนำเอาข้อมูลของแต่ละเครือข่ายมาทำการจัดแผนที่หรือแผนผังของเครือข่ายตามความสนใจและวัตถุประสงค์ของเครือข่าย โดยนำเสนอความสัมพันธ์ในความหมายของจุดเชื่อมที่เป็นคนหรือองค์กร (Node) และความสัมพันธ์ (Tie) ในรูปแบบของแผนผัง หรือแผนภาพ เพื่อนำมาใช้ประเมินค่าทุนทางสังคม ในแผนผังใช้การแทนค่า node ด้วยจุด และแทนค่า ความสัมพันธ์ด้วยเส้น

## 2. การใช้ผังเครือข่าย (Network mapping)

•การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพื่อการก่อรูปเครือข่าย การนำข้อมูลสมาชิกเครือข่ายและความสัมพันธ์มาเขียนเป็นแผนภาพต่าง ๆ เพื่อจะได้ทราบถึงจำนวนเครือข่ายการกระจายตัวของเครือข่ายที่มีเป้าหมายการดำเนินการในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อมูลเพื่อวิเคราะห์หาช่องว่างในการดำเนินการไปสู่เป้าหมาย และสร้างเครือข่าย เพิ่มเติมเพื่อเข้าไปปิดช่องว่างเหล่านั้น แผนผังเครือข่ายที่ครบถ้วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร เครือข่ายในภาพรวม ช่วยขยายเครือข่ายให้กว้างขวาง

## ความสัมพันธ์เครือข่ายอย่าง หลวมๆ

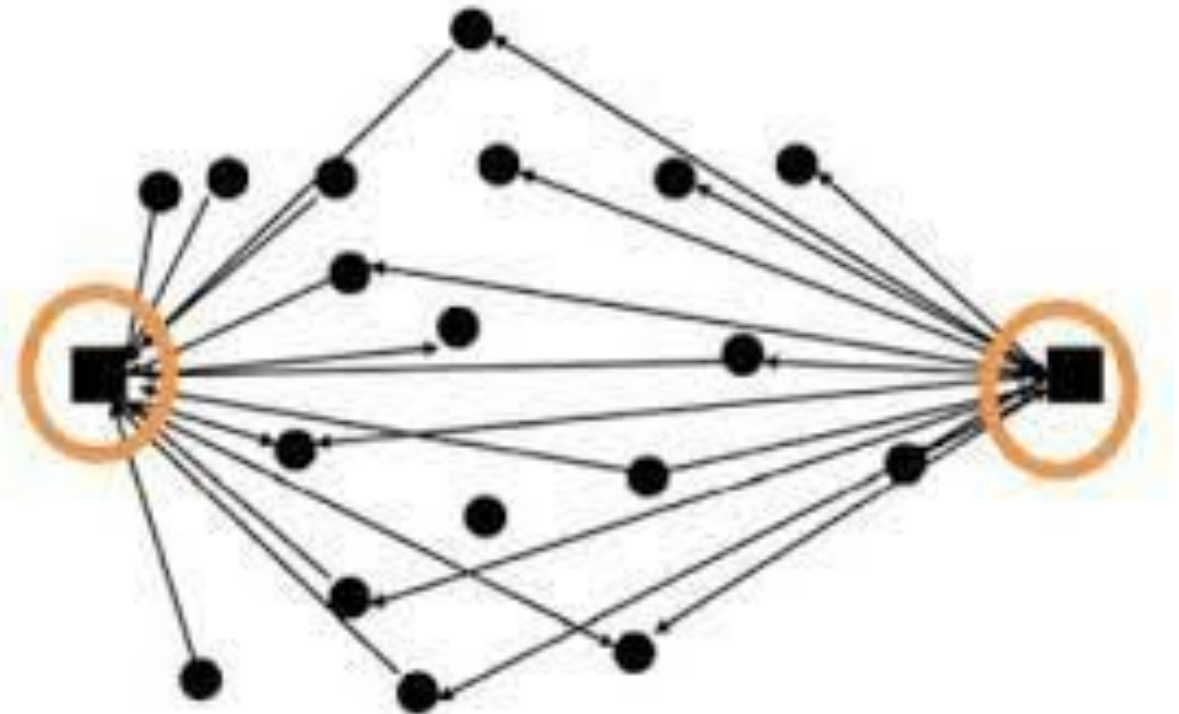
แผนผังแสดงลักษณะความ  
สัมพันธ์ในเครือข่ายเป็น แบบ  
หลวม ๆ โดยเครือข่ายมีความ  
สัมพันธ์ผ่าน node เดียว กลุ่มที่  
มี ความสัมพันธ์หลวม ๆ อาจ  
เป็นนักวิชาการที่มีความสัมพันธ์  
แบบหลวม กับกลุ่ม





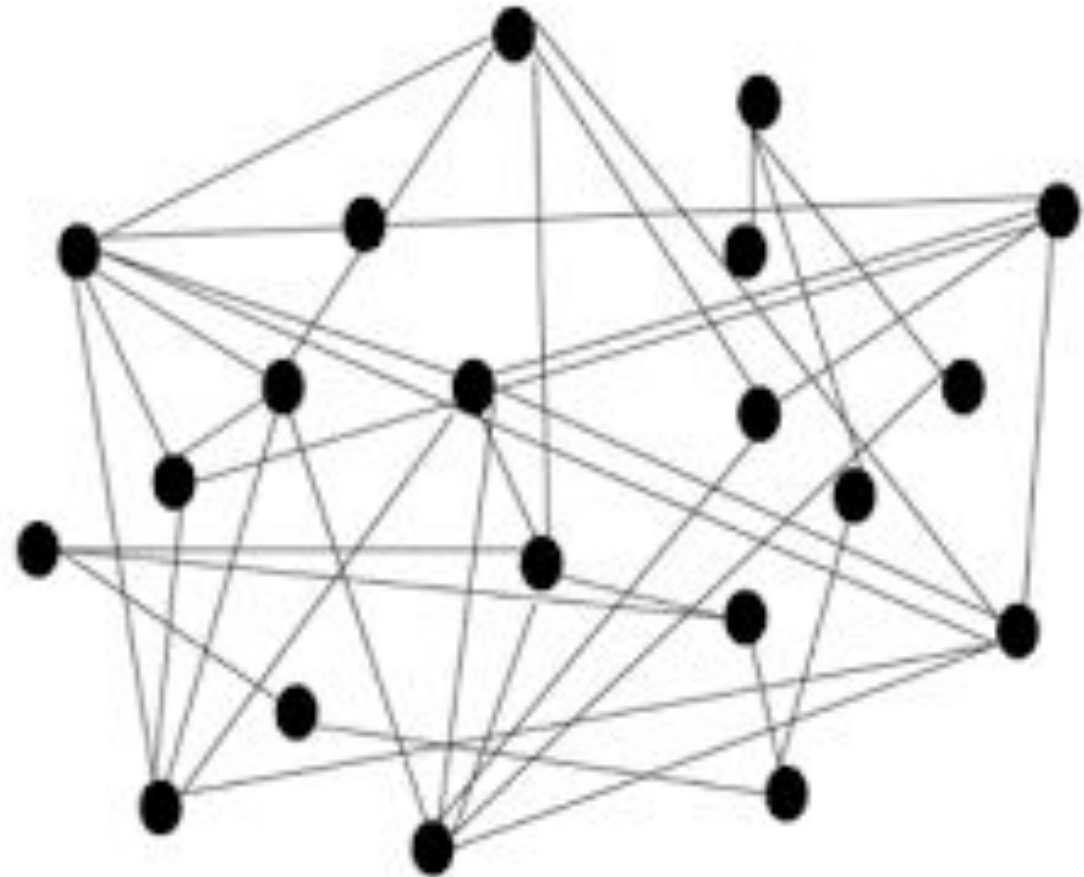
## HUB

ลักษณะของความสัมพันธ์เครือข่ายผ่าน Hub หรือองค์กรประสานที่มีอิทธิพลต่อสมาชิก 2 จุด ซึ่งแต่ละองค์กรประสานเหล่านี้เป็นศูนย์กลางในการเชื่อมโยงบุคคล องค์กรในพื้นที่ที่อยู่ใกล้เคียง ในการก่อรูปเครือข่าย ควรเลือกองค์กรทั้ง 2 เป็นจุดเริ่มต้นเพื่อ เชื่อมโยงเครือข่ายในแต่ละพื้นที่เข้ามา



## ความสัมพันธ์เครือข่ายแบบ แน่นแฟ้น

ในเครือข่ายที่แผนผัง  
แสดงออกมาในลักษณะที่เครือ  
ข่ายมีความสัมพันธ์ แน่นแฟ้น  
เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน มีการทำ  
งานร่วมกันอย่างอิสระ ในการก่อ  
รูปเครือข่ายอาจไม่มีความ  
จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์  
แต่ควรทำให้เกิดกิจกรรมให้  
กระจายไปทั่วทั้ง เครือข่าย



# ปรัชญาเครือข่าย



L = มีการเรียนรู้ (Learning)



I = มีการร่วมลงทุน (Investment)



N = มีความจริงใจ (Nature & Nurse)

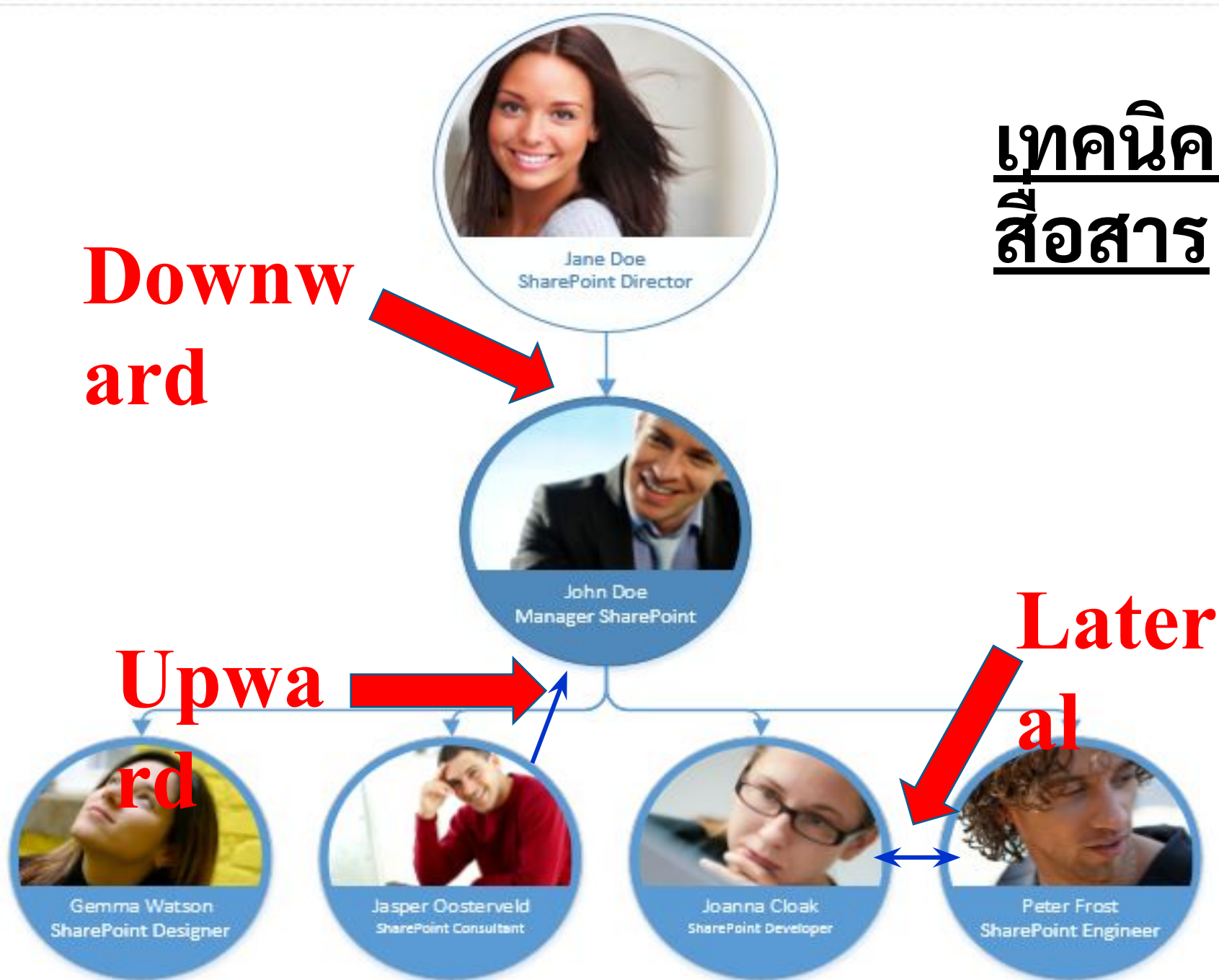


K = รักษาสัมพันธ์ภาพ (Keep Relationship)

# ยุทธวิธีสร้างเครือข่าย (1P 3C)



# เทคนิคการ สื่อสาร



# คำถาม

ครูสั่งการบ้าน

นักศึกษาปรึกษากัน

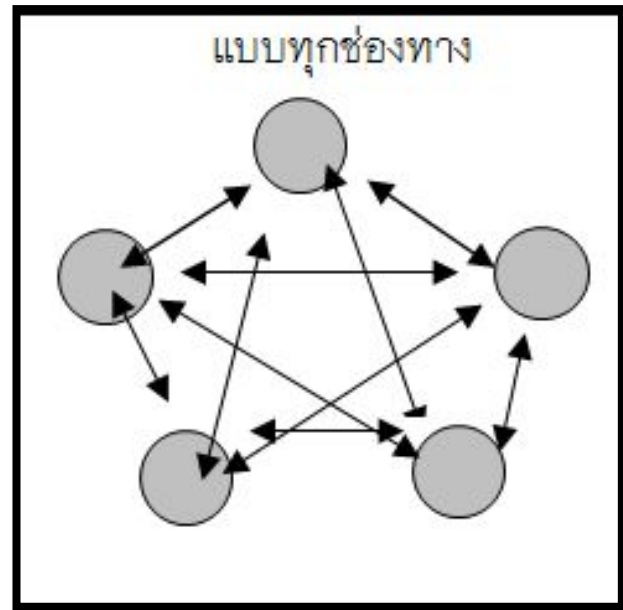
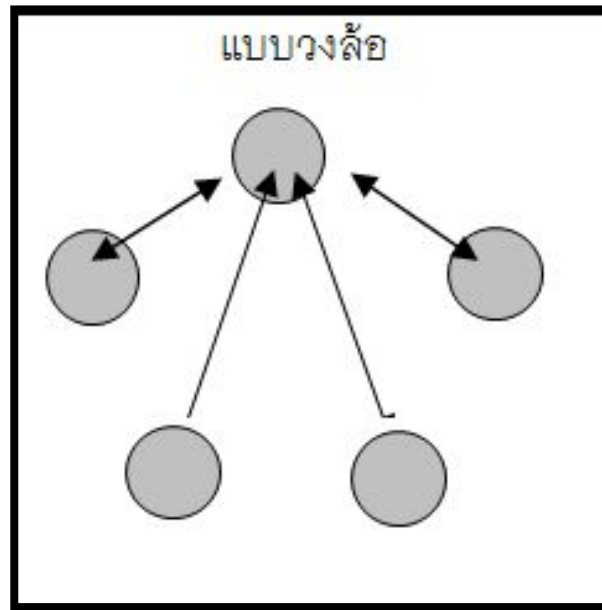
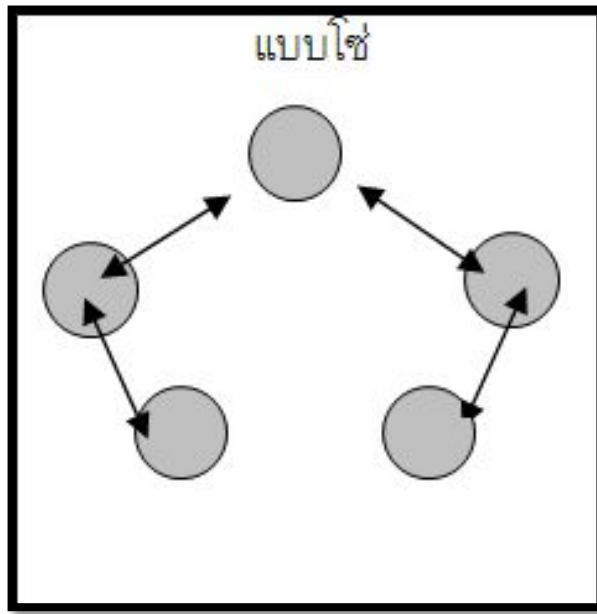
นักศึกษาขอครูเลื่อนวันส่งการบ้าน

ครูบอกว่าไม่ได้

นักศึกษาจึงตกลงกันว่าส่งตามวันที่  
ครูกำหนด

# Formal vs. informal

เครือข่ายการสื่อความหมายในกลุ่มเล็กแบบ  
เป็นทางการ

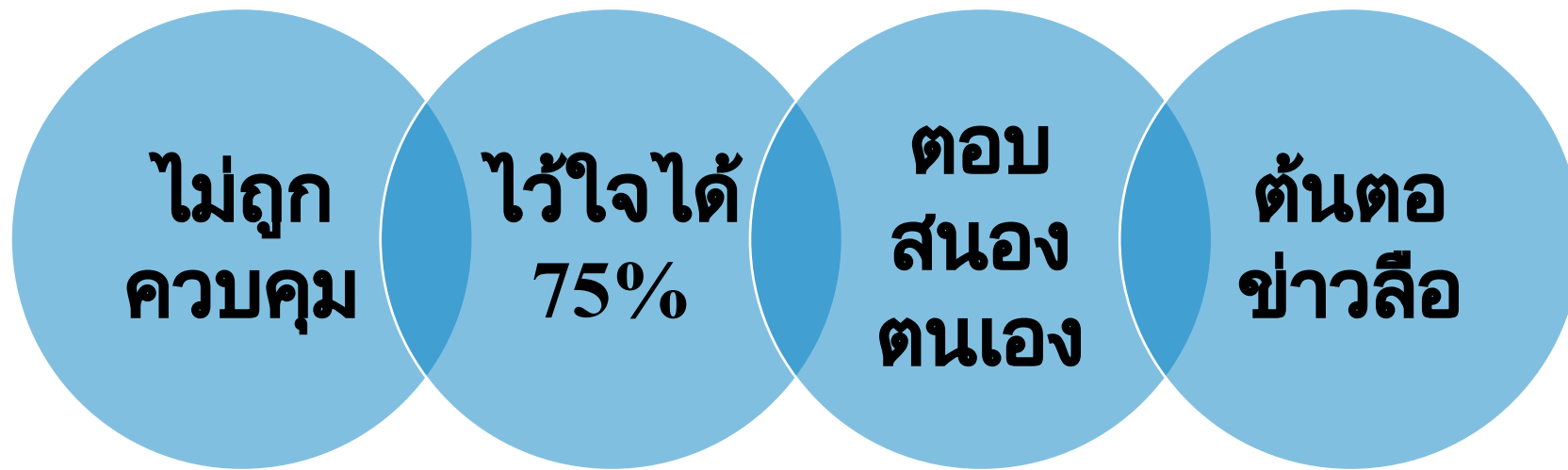


## เครือข่ายการสื่อความหมายในกลุ่มเล็กแบบ เป็นทางการ

| ประเด็น                                                                                                        | รูปแบบการสื่อสาร                                                           |                                                          |                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                | แบบโซ่                                                                     | แบบวงล้อ                                                 | แบบทุกช่องทาง                                                                     |
| <b>ความรวดเร็ว</b><br><b>ความถูกต้องแม่นยำ</b><br><b>การแสดงบทบาท</b><br><b>ของผู้นำ</b><br><b>ความพอใจของ</b> | <b>ปานกลาง</b><br><b>สูง</b><br><b>สูง</b><br><b>ปานกลาง</b><br><b>สูง</b> | <b>รวดเร็ว</b><br><b>สูง</b><br><b>สูง</b><br><b>ต่ำ</b> | <b>รวดเร็ว</b><br><b>ปานกลาง</b><br><b>น้อยมาก/</b><br><b>ไม่มี</b><br><b>สูง</b> |



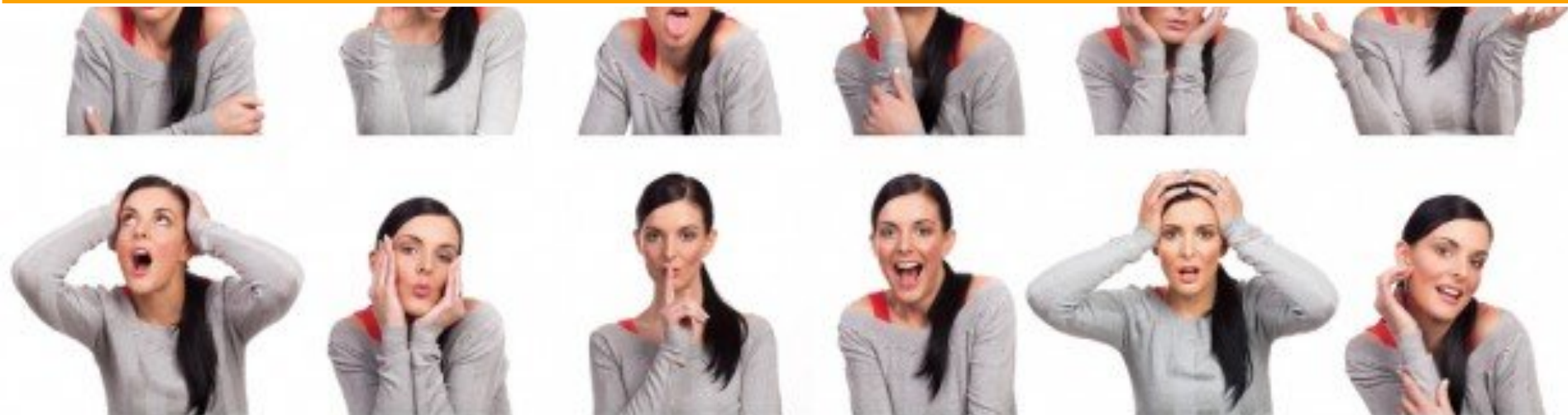
# เครือข่ายการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ non-formal communication network/ การสื่อสารแบบเถาองุ่น grapevine communication



นศ จะลดผลกระทบเชิงลบ  
จากการสื่อสารแบบเถาองุ่น  
ได้อย่างไร????



# การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำ (Nonverbal communication)

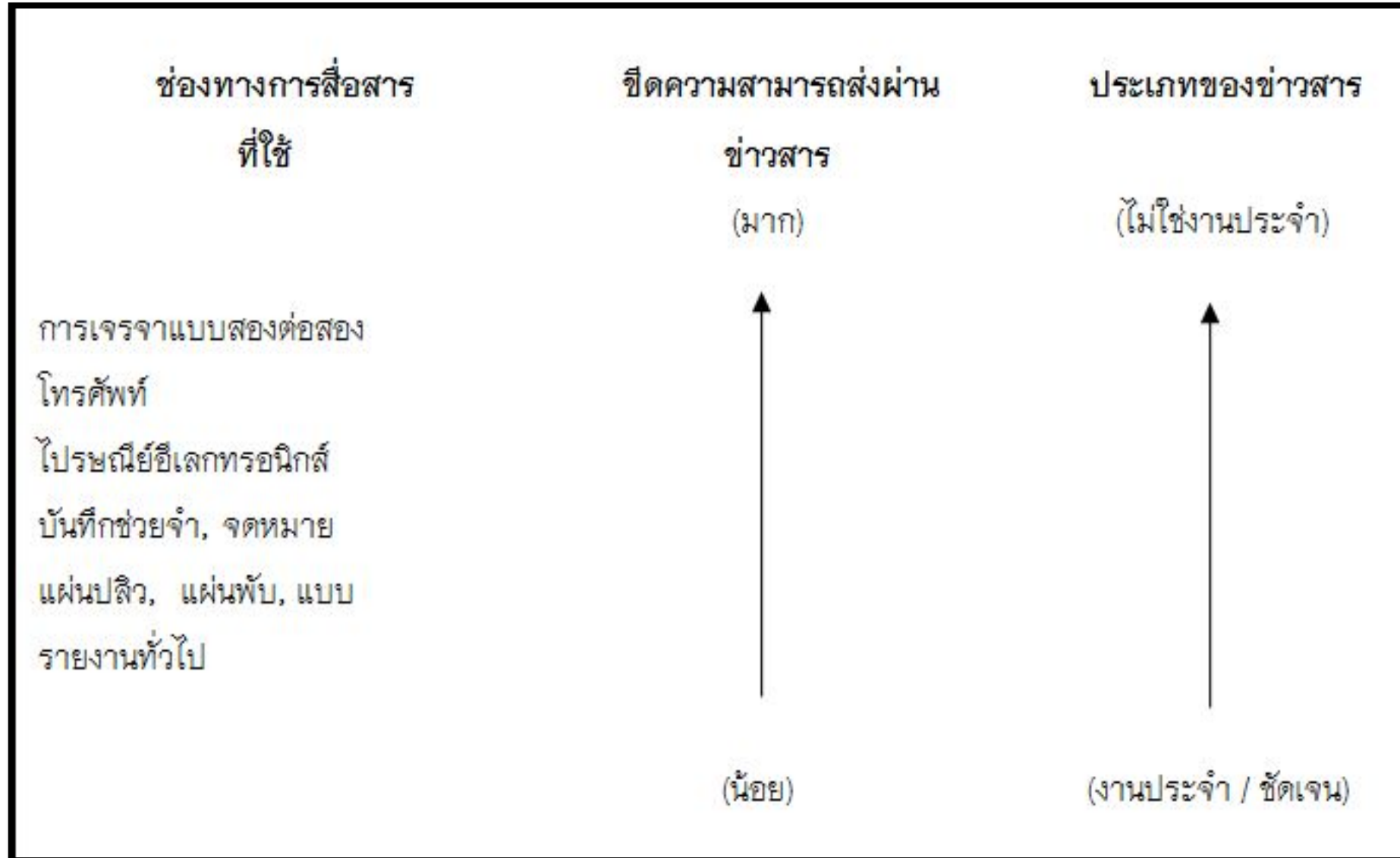


# IT'S WHAT YOU **DON'T SAY** THAT COUNTS!

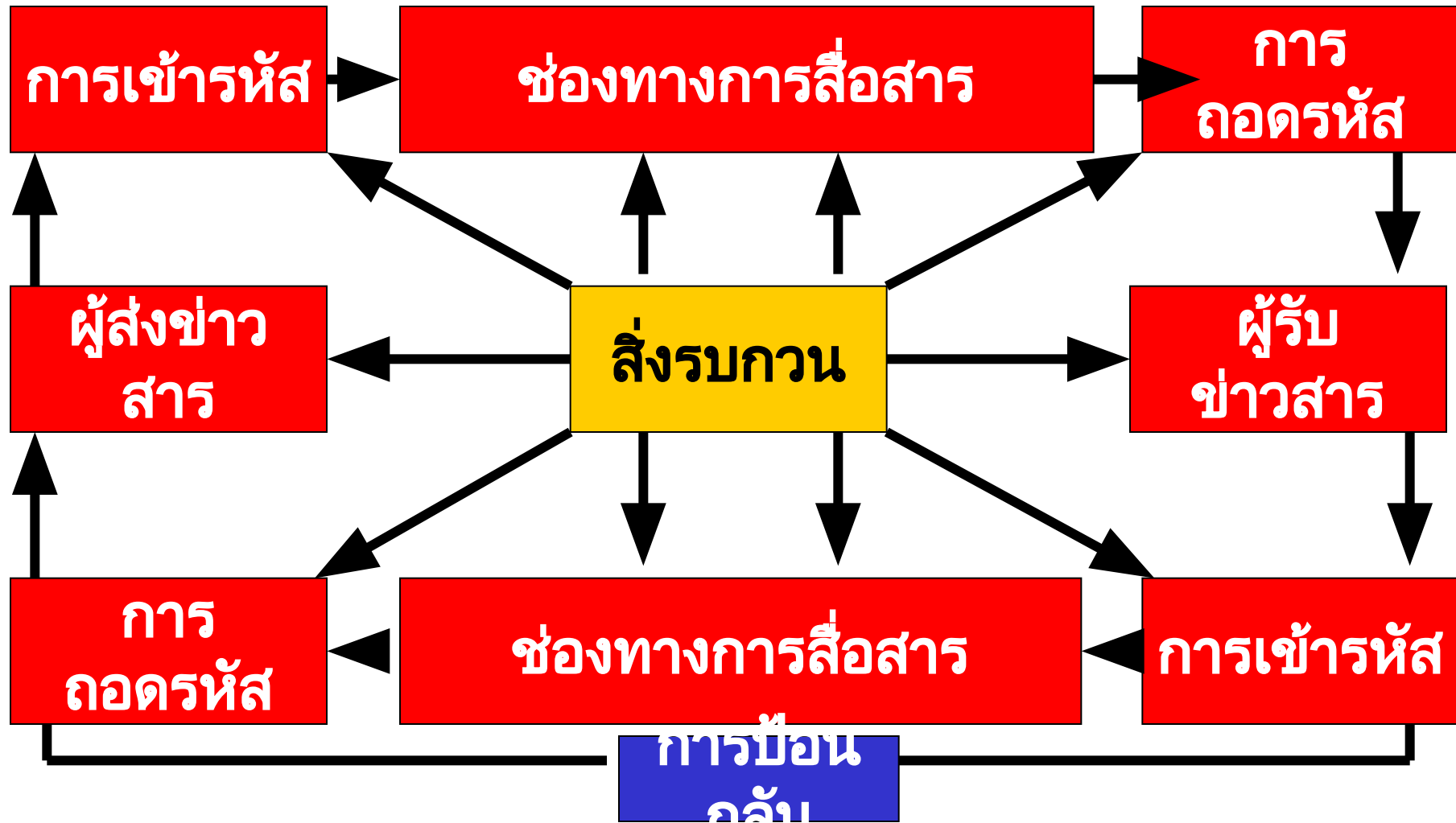


LEARN TO **READ** AND **INFLUENCE** PEOPLE THROUGH  
**NONVERBAL** COMMUNICATION.

# การเลือกใช้ช่องทางในการสื่อสาร



# กระบวนการสื่อความหมาย: รูป แบบ





# ผู้ส่งข่าวสาร



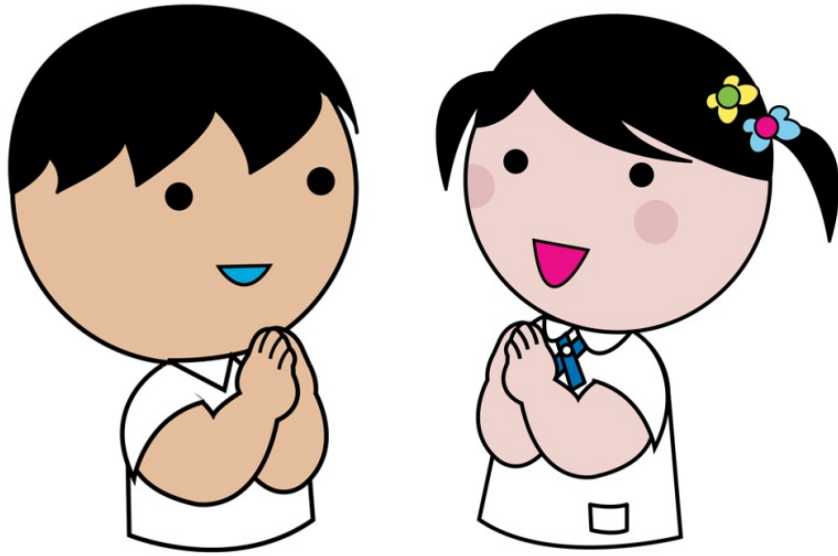
## ผลกระทบต่อ ข่าวสาร:

- ทักษะ
- เจตคติ
- ความรู้
- ระบบสังคม  
วัฒนธรรม

### ตัวอย่าง:

ผู้แต่งแบบเรียนจำเป็นต้องมีทักษะด้านการเขียน เพราะถ้าขาดทักษะนี้ข่าวสารอาจไม่ถึงผู้เรียนได้ตามที่ต้องการ

# ข่าวสาร (Message)



- คำพูด
- ข้อความ
- ภาพวาด
- ท่าทาง

## ระว่างเรื่อง

- การถ่ายโอนความหมาย
- สาระของข่าวสาร



ผู้หญิงไม่ควรใส่  
กางเกงในเวลาใด?

1. ไปวัด
2. ไปกับแฟน
3. อยู่บ้าน
4. ไปสถานที่

ราชการ



# โลโก้ สื่อความ

หมาย



ส่วนของตัวอักษร V และ A นั้นแทน  
สัญญาณ อนาล็อก ซึ่งมีลักษณะเป็นคลื่น  
ส่วนตัวอักษร I และ O นั้นแทนสัญญาณ  
ดิจิทัล ที่มีค่าเป็น 1 กับ 0

# โลโก้ สื่อความ

หมาย



ส่วนของสีชมพูคือเลข 31 ซึ่งหมายถึง  
สามารถเลือกรสชาติไอศกรีมได้ไม่ซ้ำกันทุก  
วัน...31 วัน 31 รสชาติ

# โลโก้ สื่อความ

หมาย



**เว็บ Amazon มีสินค้าขายทุกอย่างตั้งแต่ A ถึง Z เลยทีเดียว และลูกศรนี้ยังหมายถึงรอยยิ้มที่ลูกค้าพึงพอใจในสินค้าและบริการ**

# โลโก้ สื่อความ

หมาย



**เลข 1 สีขาวอยู่ตรงกลาง และส่วนสีแดงทาง  
ด้านขวาสื่อความหมายถึงความเร็วของรถใน  
Formula 1**

# ช่องทางการสื่อสาร (Channel)

ตัวกลางที่ข่าวสารเดินทาง  
ซึ่งผู้ส่งจะเป็นผู้เลือก



# ผู้รับข่าวสาร (Receiver)



หน้าที่ในการแปลงจากรูป  
ลักษณะไปเป็นรูปแบบที่  
เข้าใจ

**โดยการถอดรหัส  
ข่าวสาร”**

ผลกระทบจากทักษะ  
เจตคติ ความรู้ และระบบ  
สังคม วัฒนธรรมจากฝ่ายผู้

# การตอบรับ (Feedback)

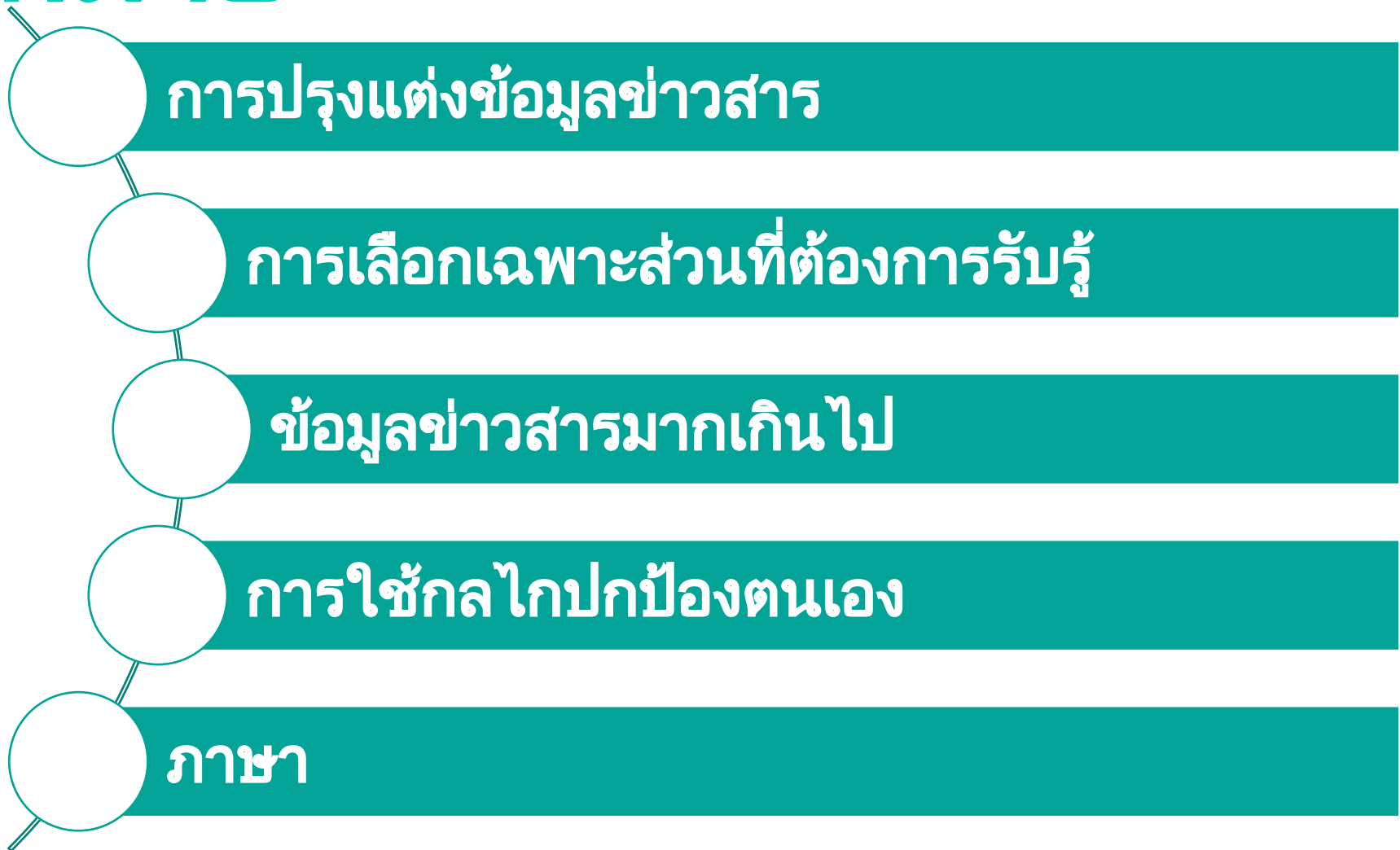
การตอบรับจากผู้รับ โดยถ้าผู้ส่งเข้ารหัสข่าวสารที่ตอบกลับได้ตรงกับข่าวสารที่เข้ารหัสในขั้นตอนแรกแล้วก็หมายความว่า การสื่อความหมายครั้งนี้ประสบความสำเร็จ



เข้าใจตรงกันนะ



# อุปสรรคต่อการสื่อสาร หมาย

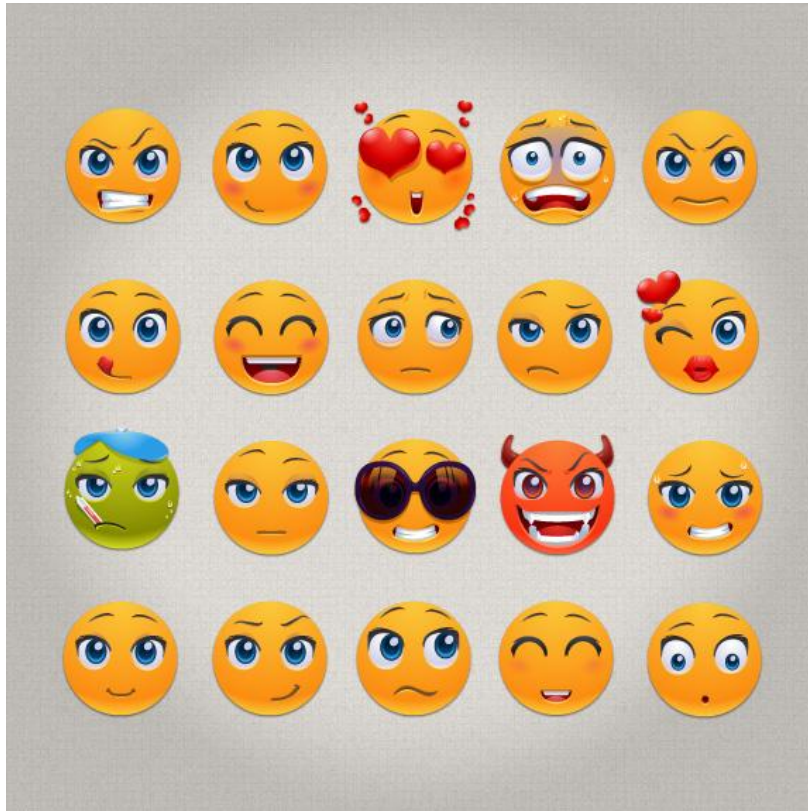




# การสื่อสารทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic communication)



ข้อเสีย  
ไม่สามารถสื่อสิ่งที่เป็นองค์ประกอบ



- :) ยิ้ม (Smile)
- :-e ผิดหวัง (Disappointed)
- <g> ยิ้มแฉะ (Grin)
- :-@ กรีดร้อง (Scream)
- :( หน้าบึ้ง (Frown)
- :-0 ตะโกน (Yell)
- ;) ขยิบตา (Wink)
- :-D ตกใจ/แปลกใจ (Shock or surprise)

# แบบการสื่อความหมายระหว่างบุคคล (Interpersonal communications)

“หน้าต่างใจแฮร์เกี่ยวกับแบบระหว่างบุคคลในการสื่อสาร”



## บริเวณที่สว่าง (The arena)

ทั้งสองฝ่ายต่างรู้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการสื่อสารของกันและกันเป็นอย่างดีและเปิดเผย ถือเป็น บริเวณที่ดีที่สุด ในการสื่อสารต่อกัน มีความเข้าใจร่วมกัน ยิ่งบริเวณนี้ขยายเพิ่มขึ้นย่อมหมายถึงยิ่งเพิ่มความมีประสิทธิภาพของการสื่อสาร

## บริเวณจุดบอด (The blind spot)

ผู้อื่นรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง แต่ตัว ผู้สื่อสารเอง กลับ ไม่รู้ข้อมูลข่าวสาร นั้น มีสาเหตุมาจากความไม่เข้าใจพฤติกรรม การตัดสินใจพลาดและการที่ผู้อื่นไม่ได้แจ้งข้อมูลให้ทราบ ส่งผลให้ความสัมพันธ์ต่อกันและการติดต่อสื่อสารเสื่อมทรามลง

## บริเวณหน้าฉาก (The façade)

เป็นบริเวณที่ตนเองหรือผู้สื่อสารรู้ข้อมูลข่าวสาร แต่ผู้อื่นไม่ทราบข้อมูลข่าวสารนั้น ทำให้บุคคลที่เป็นตนเองนั้นใช้เป็นโอกาสในการบิดเบือนสื่อสารที่เกินจริง ถ้าสามารถลดบริเวณนี้ให้เล็กลง ก็จะเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารมากขึ้น

## บริเวณอวิชา (The unknown)

เป็นบริเวณที่ความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายต่างไม่มีใครรู้ ข้อมูลข่าวสารของกันและกัน เข้าทำนองคำพูดที่เรา มักได้ยินบ่อยว่า **“ผมไม่เข้าใจพวกเขาเลย และพวกเขาก็ไม่เข้าใจผมเช่นกัน”** พบเห็นบ่อยในกลุ่มคนที่มาจากพื้นฐานความเชื่อชาตินิยมต่างกัน

# กลยุทธ์การปรับปรุงการสื่อสารระหว่าง บุคคล (Interpersonal strategies)



# การปรับปรุงการสื่อความหมายขององค์การ

ใช้สื่อกลางหรือช่องทางที่เหมาะสม

มีระบบป้อนกลับ 360 องศา

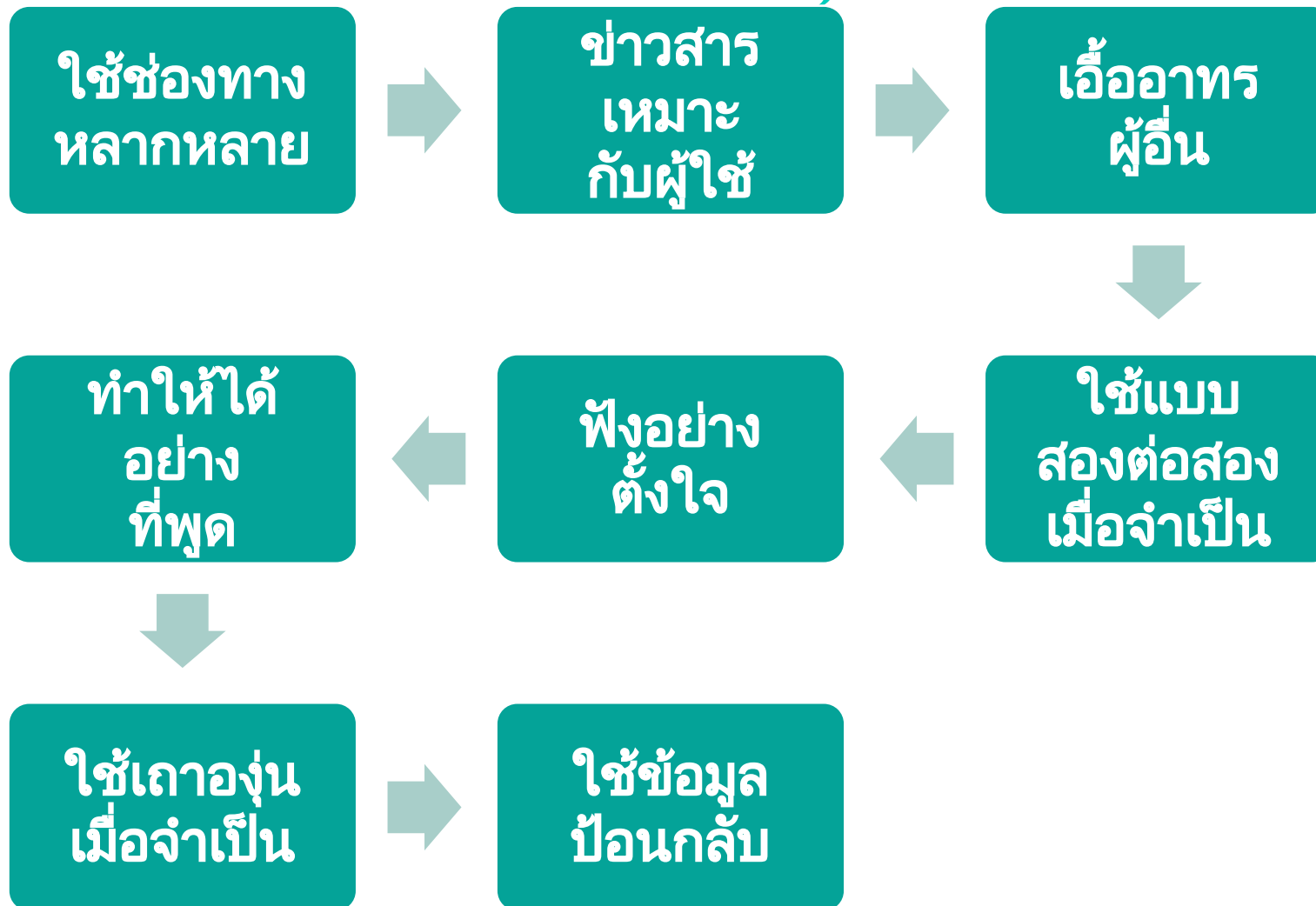
สำรวจความคิดเห็นจากพนักงาน

ระบบการเสนอข้อคิดเห็น/ระบบสาย  
ด่วน

ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านการสื่อ  
ความหมาย



# เทคนิคการปรับปรุงทักษะการสื่อสารความ หมายของบุคคล (Improving your communication skills)







วิเคราะห์ CASE STUDY :  
ปัจจัยของพันธมิตรที่มีผล  
ต่อความสำเร็จในการ  
สร้างคุณค่าที่ใช้ร่วมกันกับ  
สังคม