

สารบัญ



คำนำ

สารบัญ

สารบัญภาพ

สารบัญตาราง

บทที่ 1 บทนำ

องค์การและการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสารภายในองค์การ

พัฒนาการของแนวคิดการสื่อสารภายในองค์การ

มุมมองต่อการสื่อสารภายในองค์การ

สถานะของแนวคิดการสื่อสารภายในองค์การ

สรุป

แบบฝึกหัด

บทที่ 2 การสื่อสารและหน้าที่ของการสื่อสาร

ข้อควรระวังในความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างและหน้าที่
ของการสื่อสาร

การสื่อสาร สารสนเทศ และความหมาย

ลักษณะของการสื่อสาร

ประเภทของการสื่อสาร

หน้าที่ของการสื่อสาร

ระดับของการสื่อสาร

ต้นตอของปัญหาและการแปลความหมายของการสื่อสาร

	หน้า
ดัชนีวัดความสำเร็จในการสื่อสาร	67
สรุป	68
แบบฝึกหัด	69
บทที่ 3 โครงสร้างการสื่อสาร	71
การสื่อสารแบบเป็นทางการ	73
การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ	93
การสื่อสารแบบเครือข่าย	97
สรุป	100
แบบฝึกหัด	101
บทที่ 4 ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์	103
Hawthorne Studies	104
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	109
ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัยของ Herzberg	112
ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor	115
การเปรียบเทียบทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ทั้ง 3 ทฤษฎี	117
การสื่อสารตามแนวทางมนุษยสัมพันธ์	118
แนวทางมนุษยสัมพันธ์ในองค์การปัจจุบัน	122
สรุป	123
แบบฝึกหัด	125
บทที่ 5 แนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์	127
แรงกระตุ้นสำหรับแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์	128
ทฤษฎีพื้นฐานการจัดการทรัพยากรมนุษย์	135
การสื่อสารในองค์การที่เน้นทรัพยากรมนุษย์	145

	หน้า
องค์การที่เน้นทรัพยากรมนุษย์	149
สรุป	159
แบบฝึกหัด	161
บทที่ 6 วัฒนธรรมองค์การ	163
มุมมองเกี่ยวกับวัฒนธรรม	165
แนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ	171
ตัวแบบวัฒนธรรมองค์การ	173
ประเภทของวัฒนธรรมองค์การ	183
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมองค์การ	185
ผู้สื่อสารวัฒนธรรมองค์การ	186
การสื่อสารเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์การ	191
วิธีการศึกษาวัฒนธรรมองค์การ	192
สรุป	196
แบบฝึกหัด	198
บทที่ 7 การกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ	199
กระบวนการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ	200
วัตถุประสงค์ในการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ	203
ตัวแบบการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ	205
กระบวนการสื่อสารในการกล่อมเกลาสมาชิกขององค์การ	212
สรุป	226
แบบฝึกหัด	227

	หน้า
บทที่ 8 การจัดการความขัดแย้ง	229
กรอบความคิดของความขัดแย้ง	230
การจัดการความขัดแย้งในองค์กร	237
ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการความขัดแย้ง	256
ทางเลือกในการจัดการความขัดแย้ง	261
สรุป	264
แบบฝึกหัด	265

บทที่ 9 ความหลากหลายภายในองค์กร	267
ผู้หญิงและคนผิวสี	269
ผู้มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ	273
ผู้สูงอายุ	280
องค์กรที่มีความหลากหลาย	284
การจัดการความหลากหลาย	293
สรุป	296
แบบฝึกหัด	297

บทที่ 10 เทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กร	299
รูปแบบของเทคโนโลยีการสื่อสารภายในองค์กร	300
ตัวแบบการใช้สื่อในการสื่อสาร	305
ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อการสื่อสารภายในองค์กร	312
สรุป	320
แบบฝึกหัด	321

บรรณานุกรม	323
-------------------	------------