

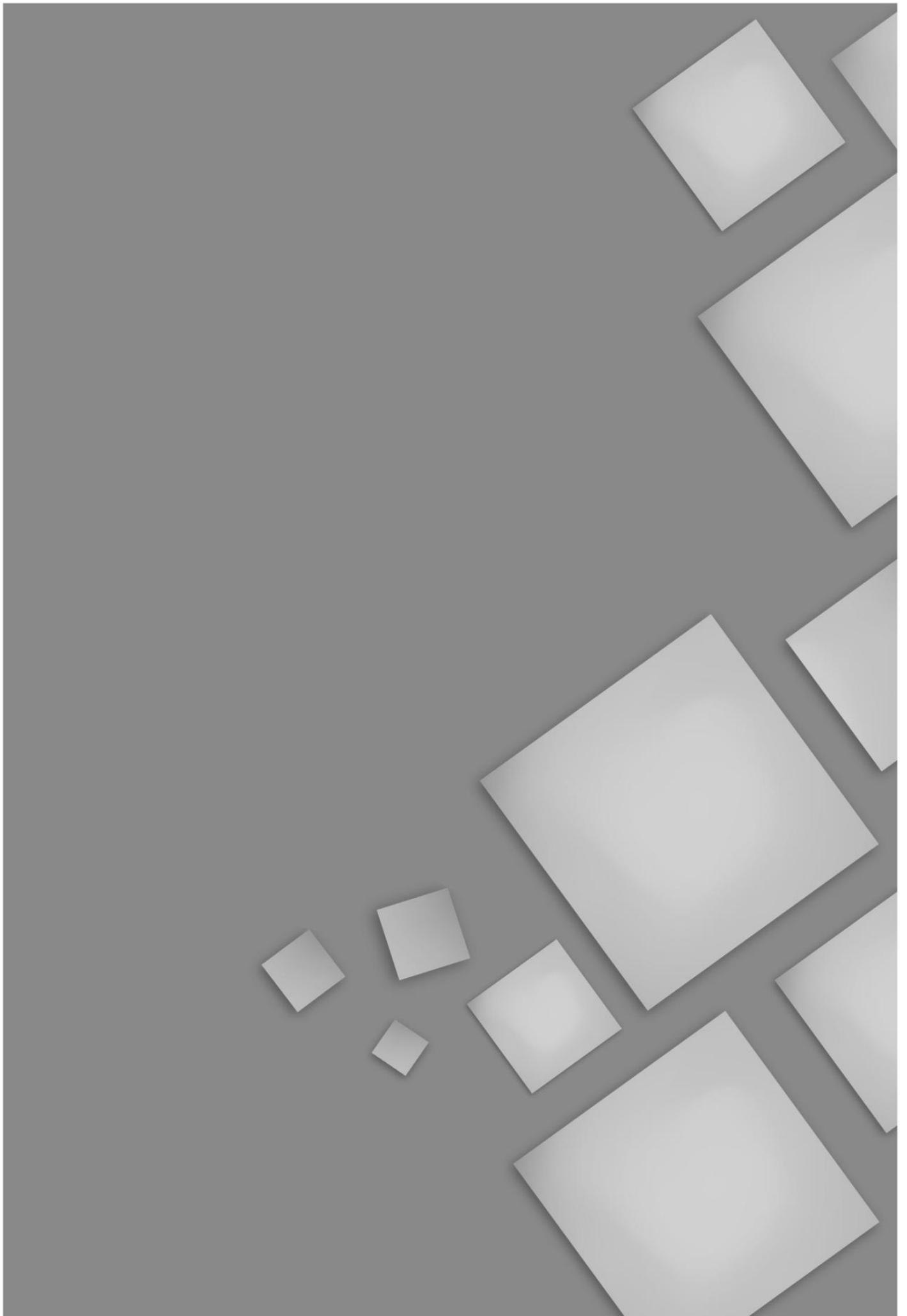


1

ความรู้เบื้องต้น ในการสื่อสารสำหรับครู

อ.สุ่มหา เขียนนิต





บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นในการสื่อสารสำหรับครู

อ.สุมนา เขียนไฉล

ในช่วงชีวิตมนุษย์ ส่วนใหญ่แล้วจะต้องดำรงตนอยู่ โดยเกี่ยวข้องกับผู้อื่นเสมอ เนื่องจากมนุษย์อาศัยอยู่รวมกันเป็นสังคม จำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน อาทิ การเจรจา การโต้เถียง การช่วยเหลือ การร่วมมือ ดังนั้น มนุษย์จึงอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือสานสัมพันธ์ภาพต่อกัน ปัจจุบัน เทคโนโลยีการสื่อสารถูกพัฒนาไปในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนเครื่องมือสื่อสารที่มีความทันสมัย ส่งผลให้การสื่อสารกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาตนเองและสังคม

1.1 ความหมายของการสื่อสาร



สุริยรัตน์ บำรุงสุข (2556: 6-8) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) มีความเกี่ยวข้องกับการนำความคิด ความรู้สึก หรือข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ศาสตร์หลายแขนงมีการนิยามความหมายของการสื่อสารไว้ในมุมมองที่แตกต่างกัน อาทิ สังคมวิทยา ภาษาศาสตร์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

นักสื่อสารมวลชน ได้อธิบายคำนิยามของการสื่อสารไว้ว่า “การสื่อสาร คือ กระบวนการที่สารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร”

นักโครงสร้างทางสังคม (Social constructionist) นำเสนอนิยามของการสื่อสารไว้ว่า การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (social interaction) โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร (message systems)”

นักภาษาศาสตร์ ให้นิยามของการสื่อสารว่า “การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีเจตนา โดยใช้ระบบสัญญาณที่มีแบบแผนภายในกลุ่ม ซึ่งระบบสัญญาณดังกล่าว ก็คือภาษานั้นเอง”

จากการศึกษานิยามของการสื่อสารแต่ละศาสตร์ พบว่า การสื่อสารเป็นการอธิบายถึงกระบวนการที่มนุษย์เป็นผู้สื่อสารหรือเข้าใจความหมายของสารเหล่านั้น หรือกล่าวได้ว่า “การสื่อสาร” คือ การนำความคิด ข้อมูล เรื่องราว ตลอดจนความรู้สึก โดยอาศัยเครื่องนำด้วยวิธีการใดก็ตาม เพื่อให้สารไปถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร หรือความรู้สึกนึกคิด (message) จากผู้ส่งสาร (source) ไปยังผู้รับสาร (receiver) โดยอาศัยภาษาเป็นสื่อ (channel)

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร



จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และอัมพร ทองใบ (2555: 9) กล่าวว่า ปัจจุบันมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นกับบุคคล และสังคม สาเหตุของปัญหาเหล่านั้น เกิดจากความล้มเหลวของการสื่อสารหรือเกิดจากความเข้าใจคลาดเคลื่อน ทั้งนี้ การสื่อสารจึงนับเป็นกระบวนการสร้างความเข้าใจระหว่างสมาชิกในสังคม ช่วยถ่ายทอดแนวความคิด ความรู้ วิธีการดำเนินชีวิต และวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น แต่ในขณะเดียวกัน มนุษย์ใช้การสื่อสารเพื่อดำเนินกิจกรรมทางสังคม การเมือง การปกครอง การประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรม รวมทั้งการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร สร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ ฉะนั้น การสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคล และสังคม ดังนี้

1) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่มีใครที่ดำรงชีวิตได้ โดยปราศจากการสื่อสารในแต่ละวัน มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้คนใกล้ตัวตลอดเวลา เช่น พบปะพูดคุยกับบุคคลในครอบครัว และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเพื่อนร่วมงาน นอกจากนี้ การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการแสวงหาความรู้ ทั้งจากการฟัง หรือการอ่าน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ อีกด้วย

2) การสื่อสารช่วยดำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข มนุษย์ใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยประสานความแตกต่างของคนในสังคม สร้างความเข้าใจ และความร่วมมือในด้านต่าง ๆ รวมถึงเนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับประเพณี วัฒนธรรม กฎเกณฑ์ และระเบียบทางสังคมที่จำเป็นต้องได้รับการถ่ายทอดเพื่อเป็นมรดกจากรุ่นสู่รุ่นอันเกิดจากการตกลงใช้ร่วมกันอย่างสันติ

3) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทางสังคม การสื่อสารถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม วัฒนธรรม ดังนั้น วิธีการและรูปแบบของการสื่อสารจำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมเป็นไปอย่างราบรื่นและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การใช้สื่อโสตทัศนูปกรณ์หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานสาธารณสุข เป็นต้น

1.3 เป้าหมายของการสื่อสาร



สิริวรรณ นันทจันทุล และคณะ (2549: 5-6) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการรับและส่งข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารในแต่ละบุคคลล้วนมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป โดยผู้ส่งสารและผู้รับสารมีจุดประสงค์และความต้องการของตน ดังนี้

1.3.1 เป้าหมายของผู้ส่งสาร

1) **แจ้งให้ทราบ (To inform)** ผู้ส่งสารมีความประสงค์ที่จะบอกหรือชี้แจงข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์หรือความรู้ให้ผู้รับสารทราบ ในขณะที่ผู้รับสารที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและความรู้เพิ่มเติม

หากเป็นเรื่องที่เคยทราบก็จะเป็นการเน้นย้ำถึงความเป็นจริง หากไม่ตรงตามที่เคยทราบก็จะเกิดการคิดไตร่ตรองเปรียบเทียบว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไร และมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

2) **เสนอหรือโน้มน้าวใจ** (To propose or To persuade) ผู้ส่งสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร เพื่อชักจูงใจหรือตัดสินใจให้กระทำ หมายความว่า ผู้ส่งสารต้องการชักจูงหรือโน้มน้าวผู้รับสารให้มีความคิดคล้อยตาม จนนำมาสู่การตัดสินใจปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการ หากสารนั้นมีความน่าเชื่อถือและเป็นไปได้ ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้รับสารนั้น

3) **สร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง** (To please or To entertain) ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเกิดความบันเทิงใจ โดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของการพูด การเขียน การจัดรายการเพลง หรือเกมต่าง ๆ ทั้งทางวิทยุและโทรทัศน์

4) **สอนหรือให้การศึกษา** (To teach or To educate) ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดความรู้หรือให้การศึกษา หมายความว่า ผู้ส่งสารมีความประสงค์ที่จะถ่ายทอดเรื่องราวที่เป็นความรู้ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

1.3.2 เป้าหมายของผู้รับสาร

1) **ทราบหรือเข้าใจ** (To understand) ผู้รับสารต้องการทราบเรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร และเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีผู้แจ้งหรือรายงาน เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารใหม่เพิ่มเติมตลอดเวลา

2) **เรียนรู้หรือศึกษา** (To learn) ผู้รับสารต้องการแสวงหาความรู้จากสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาการ เช่น การเรียนในรายวิชาหลักสูตรต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ

3) **ความพึงพอใจหรือรับความบันเทิง** (To enjoy) ผู้รับสารต้องการแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความบันเทิงและความสบายใจให้กับตนเอง เช่น การฟังเพลง การดูภาพยนตร์ เป็นต้น

4) **กระทำหรือตัดสินใจ** (To dispose or To decide) ผู้รับสารจะกระทำหรือตัดสินใจในสิ่งใดนั้น ขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะว่ามีความน่าสนใจ น่าเชื่อถือ หรือมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น การรับฟังสรรพคุณของสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อ เป็นต้น

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสาร



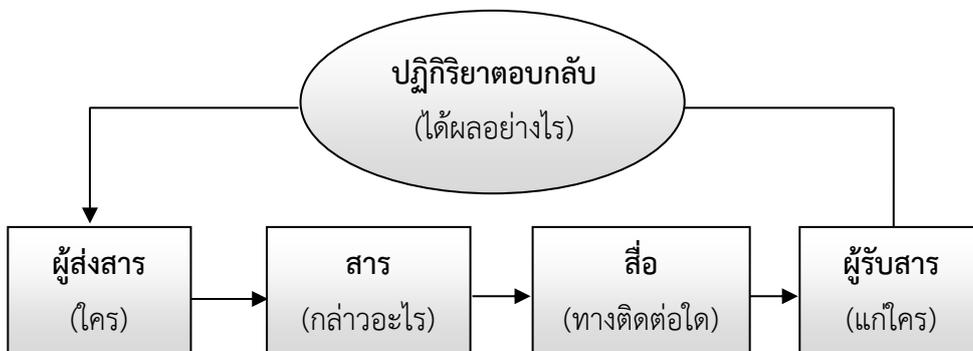
บรรเทา กิตติศักดิ์ (2542: 8-10) แบ่งองค์ประกอบของการสื่อสารได้ 4 ประการ คือ

1) **ผู้ส่งสาร** (Sender) คือ บุคคลที่เริ่มต้นสร้างสารและส่งสารไปยังบุคคลอื่น โดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร และส่งสารด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น การพูด การเขียน การแสดงท่าทาง เป็นต้น โดยผู้ส่งสารถือเป็นบุคคลสำคัญในกระบวนการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารต้องทราบเจตนาที่ชัดเจน ทำให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตนจากสารที่มีเนื้อหาสาระเพียงพอต่อความเข้าใจ มีความน่าเชื่อถือ ใช้กลวิธีเหมาะสมในการนำเสนอ รวมทั้งผู้ส่งสารควรคำนึงถึงความสามารถและความพร้อมของผู้รับสารอีกด้วย

2) สาร (Message) คือ เรื่องราวหรือข้อความที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดให้ผู้รับสารทราบ โดยอยู่ในรูปของภาษาหรือสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน โดยใช้รหัสของสาร (Message codes) คือ ภาษา สัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้น เพื่อแสดงออกแทนความคิดหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ ได้แก่ รหัสของสารที่ใช้คำพูด (verbal message codes) และรหัสของสารที่ไม่ใช้คำพูด (non-verbal message codes) และมีเนื้อหาของสาร (Message content) ที่เป็นมวลความรู้และประสบการณ์ที่มนุษย์ต้องการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ได้แก่ เนื้อหาสารประเภทข้อเท็จจริง และเนื้อหาสารประเภทข้อคิดเห็น

3) สื่อ (Medium / Channel) เป็นหนทางหรือวิธีการที่จะเอาข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทาง ทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร สื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารมีหลายชนิด ได้แก่ สื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ แสง เสียง เป็นต้น สื่อบุคคล คือ บุคคลที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น โฆษก บุรุษไปรษณีย์ ตัวแทนการเจรจา เป็นต้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ไมโครโฟน เครื่องขยายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ โปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น

4) ผู้รับสาร (Receiver) คือ บุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางในกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือหมู่คณะ มีบทบาทในการกำหนดรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งผ่านสื่อมาถึงตน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร ผู้รับสารที่ดีควรทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง พยายามรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และมีสมาธิ สามารถบังคับใจให้อยู่กับเรื่องราวที่กำลังสื่อสาร ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสารสามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ ดังภาพ



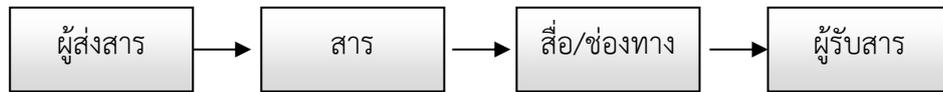
ภาพที่ 1.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร
ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 9)

1.5 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร



รูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล โดยทั่วไปมี 2 ลักษณะ คือ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

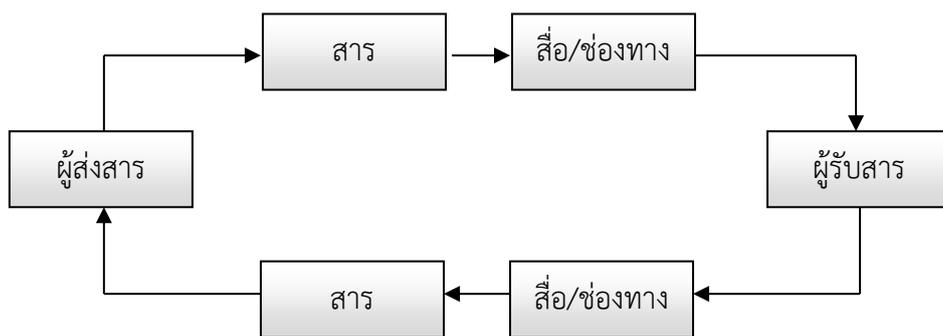
1) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารแจ้งหรือเสนอข้อมูลแก่ผู้รับสารทราบ เพื่อแนะนำ หรือบอกกล่าว เช่น การรับฟังข่าวจากวิทยุหรือโทรทัศน์ เป็นต้น การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ผู้รับสารไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสารได้ทันทีและไม่มีโอกาสสอบถามหรือปรึกษากับผู้ส่งสารอีกด้วย



ภาพที่ 1.2 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 14)

2) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีโอกาสพบปะ ชี้แจง สร้างข้อตกลง และทบทวนทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งผู้รับสารสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ กับผู้ส่งสารได้ เช่น การประชุมหารือร่วมกันในที่ประชุม เป็นต้น



ภาพที่ 1.3 การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 15)

การติดต่อสื่อสารที่ตรงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียว หากไม่มีการโต้ตอบกลับมา หรือไม่มี การตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับ ย่อมมีโอกาสผิดพลาดในการทำงานสูง ทำให้การปฏิบัติงานในหน่วยงาน ไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ต่อกัน ควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งปัจจุบัน หน่วยงานหรือองค์การสมัยใหม่นิยมใช้ “การสื่อสารสองทาง” เพราะสามารถโต้ตอบหรือสื่อสารย้อนกลับ และตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้ทันที (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2558: 14-15)

1.6 กระบวนการสื่อสาร



กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการพูด การฟัง และการใช้กิริยาท่าทางต่าง ๆ โดยกระบวนการสื่อสารเริ่มต้นจากผู้ส่ง (Sender) รวบรวมข้อมูล

จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไปได้ เมื่อต้องการส่งสารหรือข้อมูลให้กับผู้รับสาร ผู้ส่งสารจะแปลงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Encoding) ออกมาเป็นน้ำเสียง ตัวอักษร หรือกิริยาท่าทางต่าง ๆ หรือเรียกว่า “สาร” (Message) เพื่อส่งไปยังผู้รับสาร (Receivers) ผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ (Media or Channel) เมื่อผู้รับสารได้รับข้อมูลข่าวสารแล้ว จะทำการถอดรหัสสาร (Decoding) ตามความเข้าใจและมีปฏิกิริยาตอบกลับแก่ผู้ส่งสาร



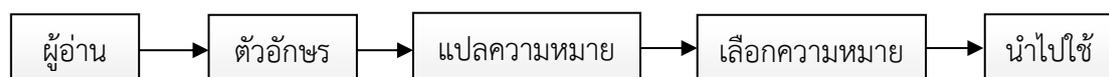
ภาพที่ 1.4 กระบวนการสื่อสาร

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 16)

ปฏิกิริยาตอบกลับเกิดขึ้นได้หลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม อาจเป็นการโต้ตอบแบบทางตรงหรือทางอ้อม เช่น การพูดคุยกันในกลุ่มเพื่อน ผู้ส่งสารสามารถรับรู้จากปฏิกิริยาตอบกลับหรือการสอนของอาจารย์ในห้องเรียน ลักษณะการนั่งฟังของนักศึกษาในอิริยาบถต่าง ๆ เป็นปฏิกิริยาการตอบกลับที่ทำให้ผู้สอนทราบถึงบรรยากาศการเรียนการสอนในวิชานั้น ๆ ซึ่งกระบวนการการสื่อสารสามารถแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) กระบวนการรับสาร และ (2) กระบวนการส่งสาร ดังนี้

1) กระบวนการรับสาร การรับสารใช้ความสามารถทางภาษา 2 ทักษะ คือ การรับสารทางตา เช่น การดูหรือการอ่านหนังสือ และการรับสารทางหู คือ การฟัง จากนั้นสมองจะทำการคิดและแปลรหัสสารเพื่อสื่อสารกลับ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

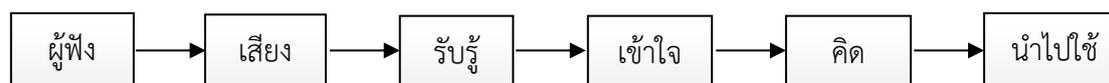
กระบวนการรับสารโดยการอ่าน



ภาพที่ 1.5 กระบวนการรับสารโดยการอ่าน

ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 16)

กระบวนการรับสารโดยการฟัง

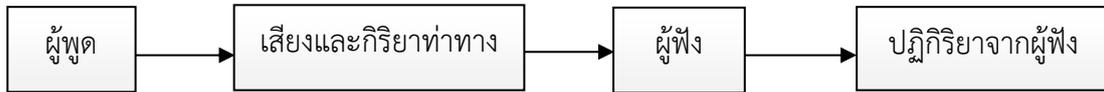


ภาพที่ 1.6 กระบวนการรับสารโดยการฟัง

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 17)

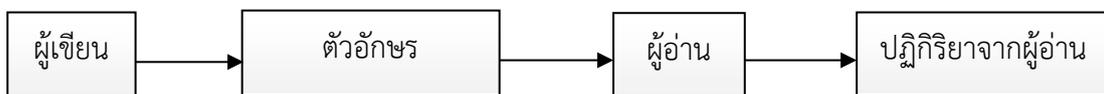
2) กระบวนการส่งสาร การส่งสารใช้ความสามารถทางภาษา 2 ทักษะ คือ ทักษะการพูดประกอบ สีสหน้า เพื่อเสริมให้มีความหมายชัดเจนยิ่งขึ้น และทักษะการเขียนใช้ตัวอักษรเป็นสื่อตามที่คุณส่งสารต้องการ ส่งสารได้

กระบวนการส่งสารโดยการพูด



ภาพที่ 1.7 กระบวนการส่งสารโดยการพูด
ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 17)

กระบวนการส่งสารโดยการเขียน



ภาพที่ 1.8 กระบวนการส่งสารโดยการเขียน
ที่มา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 17)

1.7 อุปสรรคของการสื่อสาร



ในสถานการณ์ที่การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผลนั้น เนื่องจากองค์ประกอบของกระบวนการสื่อสารส่วนใด ส่วนหนึ่ง มีปัญหาและอุปสรรค ซึ่งอาจเกิดจากผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร หรืออาจเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ หลายส่วนรวมกัน ซึ่ง วิเศษ ชานประโคน (2550: 9-12) กล่าวว่า อุปสรรคของการสื่อสารมักจะเกิดขึ้น กับองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร

1.7.1 ผู้ส่งสาร อุปสรรคนี้ เกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่

- 1) ผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่นำเสนอ
- 2) ผู้ส่งสารขาดการเตรียมตัว ไม่รวบรวม และจัดระบบความคิดให้พร้อมสำหรับการสื่อสาร
- 3) ผู้ส่งสารมีสภาวะร่างกายและจิตใจที่ไม่ปรกติ
- 4) ผู้ส่งสารขาดความสามารถในการส่งสาร ทำให้เกิดปัญหาในกระบวนการสื่อสาร

1.7.2 สาร อุปสรรคนี้ เกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ได้แก่

- 1) เนื้อหาของสารยากเกินไป มีความซับซ้อน และลึกซึ้งเกินสติปัญญาของผู้รับสาร
- 2) เนื้อหาสารอยู่ห่างไกลประสบการณ์ของผู้รับสาร ขัดกับความเชื่อ และค่านิยมของผู้รับสาร
- 3) เนื้อหาที่ผู้รับสารได้ยินจำเจหรือแปลกใหม่เกินความนึกคิดของผู้รับสาร

1.7.3 สื่อ อุปสรรคนี้ เกิดจากหลายสาเหตุ ดังนี้

- 1) สื่ออยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสม หรือไม่พร้อมใช้งาน
- 2) สื่อขัดข้อง เช่น สัญญาณโทรศัพท์ได้ยินไม่ชัดเจน

1.7.4 ผู้รับสาร อุปสรรคนี้ เกิดขึ้นจากหลายสาเหตุ ดังนี้

- 1) ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารหรือสาร
- 2) ผู้รับสารมีความคิดเห็นแตกต่างจากสาร เนื่องจากมีกระบวนการคิดและให้เหตุผลต่างกัน

1.8 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร



สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล และคณะ (2551: 13-17) กล่าวว่า ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารโดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วจนภาษา และอวจนภาษา

1.8.1 วจนภาษา (Verbal Language) ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาที่ใช้ถ้อยคำ หรือลายลักษณ์อักษรในการสื่อความหมาย ภาษาพูดหรือถ้อยคำ คือ เสียงที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้ ทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย เมื่อสังคมมนุษย์มีความเจริญมากขึ้น ได้ประดิษฐ์คิดค้นเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ใช้แทนเสียงพูดและเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร มีระบบหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ ฉะนั้น ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนจัดเป็นวจนภาษา

1.8.2 อวจนภาษา (Non-Verbal Language) คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ สัญลักษณ์ ท่าทาง กิริยา การแสดงสีหน้า สายตา น้ำเสียง การใช้มือ วัตถุ การใช้สัญญาณต่าง ๆ เพื่อนำมาสื่อความหมาย และทำความเข้าใจต่อกัน ซึ่งวจนภาษาและอวจนภาษามีความสัมพันธ์กัน จึงจำเป็นต้องใช้ร่วมกัน เพื่อเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบ่งอวจนภาษา ออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1) เทศภาษา (Proxemics) เป็นอวจนภาษาที่ใช้เกี่ยวกับสถานที่ หรือระยะห่างของบุคคลที่กำลังสื่อสาร โดยสถานที่ที่บุคคลสื่อสาร สามารถแสดงนัยสำคัญของความสัมพันธ์ว่าเป็นการพูดคุยแบบธรรมดาหรือคุยกันอย่างสนิทสนม

2) เนตรภาษา (Oculistics) เป็นอวจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดวงตา หรือสายตา เพื่อทราบความหมายบางอย่างของผู้ส่งสาร เช่น การมอง การจ้อง เหลือบ ขำเล็ง หรือตา ถลึงตา เป็นต้น

3) กาลภาษา (Chronemics) เป็นอวจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับช่วงเวลาที่กำลังสื่อสาร เพื่อแสดงเจตนาของผู้ส่งสารที่ต้องการให้เกิดความหมายพิเศษอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้รับสาร เช่น การเคารพธงชาติในเวลา 08.00 น. การให้ของแก่คนรักในวันแห่งความรัก เป็นต้น

4) อาการภาษา (Kinesics) เป็นอวจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย เพื่อสื่อความหมายบางประการ เช่น การเคลื่อนไหวศีรษะ การขมวด การส่ายศีรษะ เป็นต้น

เพื่อแสดงถึงการปฏิเสธ การโบกมือทักทาย หรือการโบกมืออำลา อากาษาถูกกำหนดโดยคนในสังคม ซึ่งอาจมีความหมายเหมือนกันหรือแตกต่างกันไปตามสังคม

5) **สัมผัสภาษา (Haptics)** เป็นอวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้อาการสัมผัส การสัมผัสทางกาย เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์ และความปรารถนาของผู้ส่งสารที่ต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร เช่น การเดิน คล้องแขน การจับมือ การโอบกอด การหอมแก้ม และการลูบศีรษะ เป็นต้น

6) **ปริภาษา (Vocalic/Paralanguage)** เป็นอวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้น้ำเสียงประกอบ ถ้อยคำที่บุคคลกล่าวออกไป ปริภาษาแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) ปริภาษาเกี่ยวกับภาษาพูด ได้แก่ การเน้นเสียงพูด น้ำเสียง ความดัง ระดับความถี่แหลม ความเร็ว จังหวะในการพูด และ (2) ปริภาษาเกี่ยวกับภาษาเขียน ได้แก่ การใช้รูปแบบตัวอักษรขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก ตัวหนา ตัวบาง ตัวเอียง สีของตัวอักษร การขีดเส้นใต้ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน

7) **วัตถุภาษา (Objects)** เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้วัตถุ เพื่อสื่อความหมาย บางประการ เช่น การใส่เครื่องแต่งกายสีดำแสดงให้เห็นถึงการไวทุกข์ การใช้เครื่องประดับที่มีราคาสูง เป็นต้น

1.9 การสื่อสารกับความคิด



ภาษานอกจากจะมีความสำคัญต่อการสื่อสารดังกล่าวแล้ว การแสดงความคิดเห็นนั้นมีความสำคัญต่อการสื่อสารเช่นกัน ฉะนั้น ก่อนการสื่อสารควรมีการจัดระบบความคิดและใช้เหตุผลในการสื่อสาร

การคิดถือเป็นการทำงานของสมองและเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญสำหรับการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ใช้ภาษาเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ทักษะคติ รวมถึงข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจำเป็นต้องมีทักษะการคิดที่ดี เพื่อให้การโต้ตอบต่อเนื่องกัน ตั้งแต่เริ่มส่งสารไปจนเสร็จสิ้นกระบวนการสื่อสาร

ทั้งนี้ การรับและส่งสารจำเป็นต้องอาศัยการทำงานของสมองและความสามารถในการใช้ภาษาควบคู่กันไป โดยสมองรับรู้สารผ่านระบบประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของร่างกาย จากนั้นทำการประมวลผลเป็นถ้อยคำหรือภาษาที่มีความหมายและสามารถเข้าใจได้ตรงกัน มนุษย์ใช้ภาษาในการถ่ายทอดความคิด โดยการแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในสมอง เกิดการคิด และตีความตามประสบการณ์ที่มีอยู่ เพื่อนำความคิดที่ได้มาใช้ประโยชน์ในการสื่อสารซึ่งกันและกัน

1.10 การสื่อความคิด



มนุษย์รับรู้และเข้าใจความคิดของบุคคลอื่นได้ เพราะมีการถ่ายทอดความคิดผ่านภาษาออกมา ในลักษณะของภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษากาย โดยทั่วไปมนุษย์มีวิธีการสื่อสารความคิด 4 ลักษณะ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2558: 29-30) ดังนี้

- 1) **การเสนอความคิดเชิงบรรยาย** เป็นการเสนอเรื่องราวตามข้อเท็จจริง ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเกิดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ โดยไม่นำเอาอารมณ์หรือความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปเกี่ยวข้อง
- 2) **การเสนอความคิดในเชิงพรรณนา** เป็นการเสนอเรื่องราวที่แสดงถึงสภาพทางอารมณ์ ความรู้สึกของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกหรือมีอารมณ์คล้ายคลึงตามสิ่งที่ผู้พูดกำลังนำเสนอ
- 3) **การเสนอความคิดเชิงอธิบาย** เป็นการเสนอเรื่องราวที่มีการพิจารณาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ
- 4) **การเสนอความคิดเชิงโน้มน้าวหรือชวนให้เชื่อ** เป็นการเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้พูดเชื่อ คล้ายคลึงตาม และยอมรับว่าเป็นจริง

คำถามท้ายบท

1) การสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของนักศึกษาอย่างไรบ้าง จงยกตัวอย่างสถานการณ์การสื่อสารในชีวิตประจำวันของนักศึกษามาพอสังเขป

.....

.....

.....

2) “ในการดำเนินชีวิตประจำวัน บุคคลมีบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร” จากคำกล่าวนี้ นักศึกษาเห็นด้วยหรือไม่ จงอธิบาย พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

.....

.....

.....

3) จงอธิบายองค์ประกอบของการสื่อสารมาพอสังเขป

.....

.....

.....

4) ผู้ส่งสารที่ดี ควรมีลักษณะอย่างไร พร้อมยกตัวอย่าง

.....

.....

.....

5) จงยกตัวอย่างสถานการณ์การสื่อสารแบบทางเดียวและการสื่อสารแบบสองทาง พร้อมทั้งชี้แจงปัญหาในการสื่อสารจากสถานการณ์การสื่อสารและระบุข้อเสนอแนะวิธีแก้ปัญหา

.....

.....

.....

.....

เอกสารอ้างอิง

- กำชัย ทองหล่อ. (2552). **หลักภาษาไทย**. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์ จำกัด.
- จิรวุฒน์ เพชรรัตน์ และอัมพร ทองใบ. (2555). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรีนติ้ง.
- จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ และวีรวัฒน์ อินทรพร. (2556). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ดุเคชั่น จำกัด.
- บรรเทา กิตติศักดิ์. (2542). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: บริษัท เท็กซ์แอนด์เจอร์นัลส์ จำกัด. **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร** หน่วยที่ 1. หน้า 1-60. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2556). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2558). **การใช้ภาษาไทย**. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาการใช้ภาษาไทย หน่วยที่ 1. หน้า 3-29. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มหาวิทยาลัยศิลปากร. (2551). **ภาษากับการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เพรส จำกัด.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2559). **ภาษาเพื่อการสื่อสาร**. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาภาษาเพื่อการสื่อสาร หน่วยที่ 1. หน้า 1-60. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- วันเพ็ญ เทพโสภณ. (2558). **หลักภาษาไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนธการพิมพ์ จำกัด.
- วิเศษ ชาญประโคน. (2550). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริปเปิ้ล เอ็ด.
- สิริวรรณ นันทจันทุล และคณะ. (2549). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แฮ้าส์.
- สุริย์รัตน์ บำรุงสุข และคณะ. (2556). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แฮ้าส์.
- สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล และคณะ. (2551). **ภาษาเพื่อการสื่อสาร**. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร หน่วยที่ 1. หน้า 1-60. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.