



1

ความรู้เบื้องต้น ในการสื่อสารสำหรับครู

อ.สุมนา เขียนนิต



บทที่ 1

ความรู้เบื้องต้นในการสื่อสารสำหรับครู

อ.สุมนา เขียนนาค

ในช่วงชีวิตมนุษย์ ส่วนใหญ่แล้วจะต้องดำรงตนอยู่ โดยเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้อื่นเสมอ เพราะมนุษย์อาศัยอยู่รวมกันเป็นสังคมจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน เช่น การเจรจา การโต้เถียง การช่วยเหลือ การร่วมมือ ดังนั้นมนุษย์จึงอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดสัมพันธ์ภาพต่อกัน ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารถูกพัฒนาไปในรูปแบบต่าง ๆ ตลอดจนเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย ส่งผลให้การสื่อสารกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมาก และเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาตนเองและสังคมอีกด้วย

1.1 ความหมายของการสื่อสาร



สุริย์รัตน์ บำรุงสุข (2556: 6-8) กล่าวว่า การสื่อสาร (Communication) เกี่ยวข้องกับการนำความคิดความรู้สึกหรือข้อมูลข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น ศาสตร์หลายแขนงมีการนิยามความหมายของการสื่อสารไว้ในมุมมองที่แตกต่างกัน อาทิ สังคมวิทยา ภาษาศาสตร์ ฯลฯ

นักสื่อสารมวลชน อธิบายคำนิยามของการสื่อสารไว้ว่า “การสื่อสาร คือ กระบวนการที่สารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร”

นักโครงสร้างทางสังคม (social constructionist) นิยามความหมายของการสื่อสารไว้ว่า “การสื่อสาร คือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (social interaction) โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร (message systems)”

นักภาษาศาสตร์ ให้นิยามของการสื่อสารว่า “การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดข้อมูลอย่างมีเจตนาโดยใช้ระบบสัญญาณที่มีแบบแผนซึ่งใช้ภายในกลุ่ม ซึ่งระบบสัญญาณดังกล่าวก็คือภาษานั้นเอง”

จากการศึกษานิยามการสื่อสารแต่ละศาสตร์ พบว่าการสื่อสารเป็นการอธิบายถึงกระบวนการที่มนุษย์เป็นผู้สื่อสารหรือเข้าใจความหมายของสารนั้น หรือกล่าวได้ว่า การสื่อสาร คือการนำความคิด ข้อมูล เรื่องราว ตลอดจนความรู้สึก โดยอาศัยเครื่องนำไปโดยวิธีการใดก็ตาม เพื่อให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ ดังนั้นจึงพอสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารหรือความรู้สึกนึกคิด (message) จากผู้ส่งสาร (source) ไปยังผู้รับสาร (receiver) โดยอาศัยภาษาเป็นสื่อ

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร



จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และอัมพร ทองใบ (2555: 9) กล่าวว่า ปัจจุบันมีปัญหาต่าง ๆ เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคม สาเหตุของปัญหาเหล่านั้น เกิดจากความล้มเหลวของการสื่อสารหรือเกิดจากการเข้าใจคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ซึ่งนอกจากการสื่อสารจะเป็นกระบวนการเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างสมาชิกในสังคม และยังเป็นกระบวนการถ่ายทอดแนวความคิด ความรู้ วิธีการดำเนินชีวิต และวัฒนธรรมจากรุ่นสู่รุ่น ในขณะเดียวกันมนุษย์ก็ใช้การสื่อสารเพื่อดำเนินกิจกรรมทางการเมือง การปกครอง หรือเพื่อ

การประกอบธุรกิจและอุตสาหกรรม หรือใช้การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นต้น ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมมาก ความสำคัญของการสื่อสารว่ามีความสำคัญต่อมนุษย์และสังคม ดังนี้

1) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต ไม่มีใครที่ดำรงชีวิตได้โดยปราศจากการสื่อสาร ในแต่ละวันมนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้คนใกล้ตัวตลอดเวลา เช่น ต้องพบปะพูดคุยกับบุคคลในครอบครัวและต้องแลกเปลี่ยนข่าวสารกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้

2) การสื่อสารช่วยธำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุข เป็นเครื่องมือช่วยประสานคนในสังคมให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน เกิดความร่วมมือในด้านต่าง ๆ เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับระเบียบประเพณี กฎเกณฑ์ทางสังคมและวัฒนธรรมต่าง ๆ จำเป็นต้องรับการถ่ายทอดเพื่อให้เป็นมรดกทางสังคมตกลงใช้ร่วมกันอย่างสันติ

3) การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาทางสังคม ในด้านคุณธรรมจริยธรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งในการสื่อสารจำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้งและต้องมีการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาด้านต่าง ๆ เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้สื่อโซเชียลหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในงานสาธารณสุข เป็นต้น

1.3 เป้าหมายของการสื่อสาร



สิริวรรณ นันทจันทุล และคณะ (2549: 5-6) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการรับและส่งข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารในแต่ละบุคคลล้วนมีวัตถุประสงค์ที่ต่างกันออกไป ผู้ส่งสารมีจุดประสงค์ให้ผู้รับสารทราบความต้องการของตน ดังนี้

1.3.1 เป้าหมายของผู้ส่งสาร

1) **แจ้งให้ทราบ (To inform)** ผู้ส่งสารมีความประสงค์ที่จะบอกหรือชี้แจงข้อมูลข่าวสาร เหตุการณ์หรือความรู้ให้ผู้รับสารทราบในขณะที่ผู้รับสารที่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารและความรู้เพิ่มเติมหากเป็นเรื่องที่เคยทราบก็จะเป็นการย้ำถึงความเป็นจริงหากไม่ตรงตามที่เคยทราบมาก็จะได้คิดไตร่ตรองเปรียบเทียบว่าข้อเท็จจริงเป็นอย่างไรน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

2) **เสนอหรือโน้มน้าวใจ (To propose or To persuade)** ผู้ส่งสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อชักจูงใจหรือเพื่อตัดสินใจให้กระทำความเห็นว่าผู้ส่งสารต้องการชักจูงผู้รับสารให้มีความคิดคล้อยตามผู้ส่งสารและตัดสินใจปฏิบัติตามที่ผู้ส่งสารต้องการหากสารนั้นมีความน่าเชื่อถือและเป็นไปได้ก็จะเป็นแนวทางให้ผู้รับสารตัดสินใจกระทำตามนั้น

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

4) **สอนหรือให้การศึกษา (To teach or To educate)** ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดความรู้หรือเรื่องราวต่าง ๆ ให้การศึกษาและเรียนรู้หมายความว่าผู้ส่งสารมีความประสงค์ที่จะถ่ายทอดเรื่องราวที่เป็นความรู้เพื่อให้ผู้รับสารได้เรียนรู้

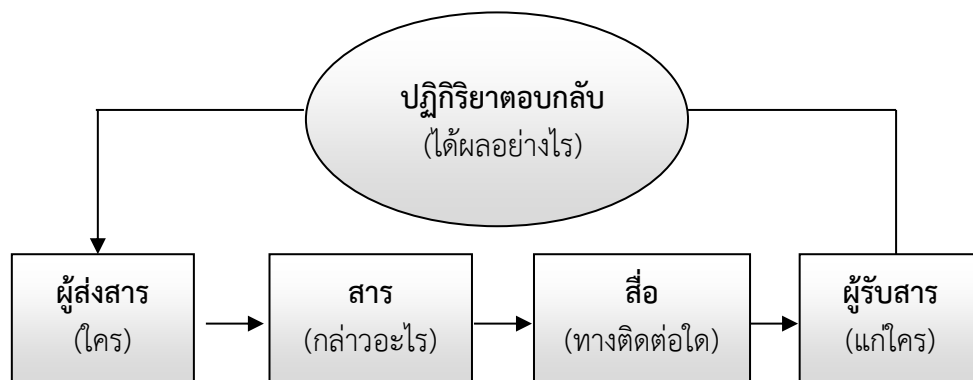
1.3.2 เป้าหมายของผู้รับสาร

- 1) **ทราบหรือเข้าใจ** (To understand) ผู้รับสารต้องการทราบเรื่องราวข่าวสาร ข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีผู้แจ้งหรือรายงาน เพื่อรับทราบข้อมูลข่าวสารใหม่เพิ่มเติมตลอดเวลา
- 2) **เรียนรู้หรือศึกษา** (To learn) ผู้รับสารต้องการแสวงหาความรู้จากสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาการ เช่น การเรียนในรายวิชาหลักสูตรต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ
- 3) **ความพึงพอใจหรือรับความบันเทิง** (To enjoy) ผู้รับสารต้องการแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความบันเทิงและความสบายใจให้กับตนเอง เช่น การฟังเพลง การดูภาพยนตร์
- 4) **กระทำหรือตัดสินใจ** (To dispose or To decide) ผู้รับสารจะกระทำหรือตัดสินใจในสิ่งใดนั้นขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น ๆ ว่ามีความน่าสนใจ มีความน่าเชื่อถือ หรือมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น การรับฟังสรรพคุณของสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อ

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสาร



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



ภาพที่ 1.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 9)

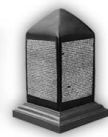
1) **ผู้ส่งสาร** (sender) คือ บุคคลที่เริ่มต้นสร้างสารและส่งสารไปยังผู้อื่นโดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ ผู้ส่งสารในฐานะผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง เช่น พูดเขียนแสดงท่าทาง เป็นต้น ผู้สื่อสารเป็นบุคคลสำคัญในการสื่อสาร การสื่อสารจะส่งสารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นผู้สื่อสารควรเป็นผู้มีเจตนาแน่วแน่ชัดที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตน ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่จะสื่อสารเพียงพอ มีความน่าเชื่อถือ มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร และรู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอสาร

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 เนื้อหาสาระประเภทข้อเท็จจริง และเนื้อหาสาระประเภทข้อคิดเห็น

3) สื่อ (medium / channel) เป็นหนทางหรือวิธีการที่จะเอาข้อมูลข่าวสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร สื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารมีหลายชนิด ได้แก่ สื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ แสง เสียง เป็นต้น สื่อบุคคล คือ บุคคลที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น โฆษก บุรุษไปรษณีย์ ตัวแทนการเจรจา เป็นต้น สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โทรศัพท์ เครื่องขยายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น และสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ โปสเตอร์ แผ่นพับ เป็นต้น

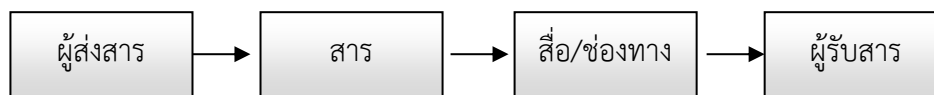
4) ผู้รับสาร (receiver) คือ บุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางในกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารอาจเป็นบุคคลเดียวหรือเป็นหมู่คณะ มีบทบาทในการกำหนดรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งผ่านสื่อมาถึงตน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร ผู้รับสารที่ดีควรทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง และควรพัฒนาตนเองให้มีเจตนาแน่วแน่ และกระตือรือร้นที่จะรับสาร พยายามรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และมีสมาธิ สามารถบังคับใจให้อยู่ที่เรื่องราวที่กำลังสื่อสาร

1.5 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร



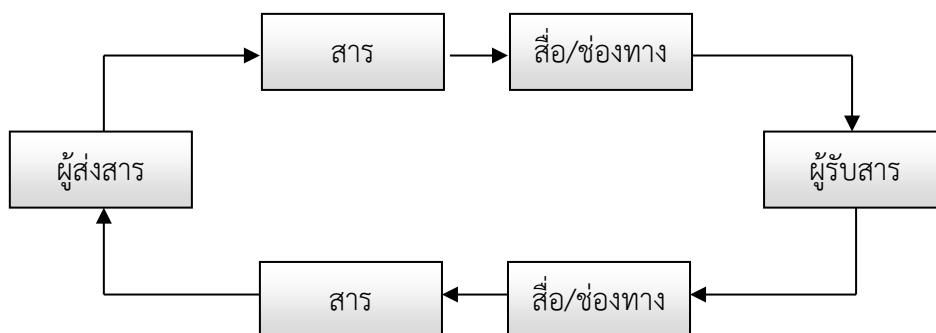
รูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไปมี 2 ลักษณะ คือ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว และการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

1) การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง การสื่อสารที่ผู้ส่งสารแจ้งหรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับสารทราบเพื่อแนะนำ บอกกล่าว เช่น การรับฟังข่าวจากวิทยุหรือโทรทัศน์ การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว ผู้รับสารไม่สามารถโต้ตอบกับผู้ส่งสารได้ทันทีและไม่มีโอกาสสอบถามหรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสาร



ภาพที่ 1.2 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว
ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 14)

2) การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีโอกาสพบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนทำความเข้าใจกัน ผู้รับสารสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ กับผู้ส่งสารได้ เช่น การประชุมหารือร่วมกันในที่ประชุม เป็นต้น



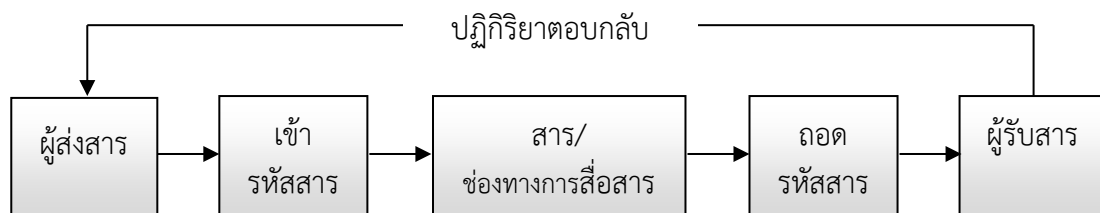
ภาพที่ 1.3 การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง
ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 15)

การติดต่อสื่อสารที่ตรงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียวหากไม่มีการโต้ตอบกลับมา หรือไม่มี การตรวจสอบย้อนกลับย่อมมีโอกาสผิดพลาดในการทำงานมาก ทำให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานไม่มี ประสิทธิภาพ ดังนั้น การสร้างความสัมพันธ์ต่อกันควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งปัจจุบันหน่วยงาน หรือองค์การสมัยใหม่นิยมใช้ “การสื่อสารสองทาง” เพราะสามารถโต้ตอบหรือสื่อสารย้อนกลับเพื่อตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลได้ทันที (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2558: 14-15)

1.6 กระบวนการสื่อสาร



กระบวนการสื่อสาร หมายถึง การส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการพูด การฟัง และ การใช้กิริยาท่าทางต่าง ๆ โดยกระบวนการสื่อสารเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร (Sender) รวบรวมข้อมูลจาก แหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไว้ เมื่อต้องการส่งสารหรือข้อมูลให้กับผู้รับสาร ผู้ส่งสารจะแปลงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (Encoding) ออกมาเป็นน้ำเสียง ตัวอักษร กิริยาท่าทางต่าง ๆ ที่เรียกว่า “สาร” (Message) เพื่อส่งไปยังผู้รับสาร (Receivers) โดยผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ (Media or Channel) เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารแล้ว จะทำการถอดรหัสสาร (Decoding) ตามความเข้าใจและมีปฏิกิริยาตอบกลับแก่ผู้ส่งสาร

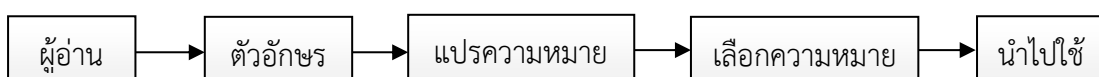


ภาพที่ 1.4 กระบวนการสื่อสาร
ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 16)

ปฏิกิริยาตอบกลับเกิดขึ้นได้หลายรูปแบบขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม อาจเป็นการโต้ตอบโดยตรง หรือทางอ้อม เช่น การพูดคุยกันในกลุ่มเพื่อน ผู้ส่งสารสามารถรับรู้จากปฏิกิริยาตอบกลับในลักษณะของ การสนทนาโต้ตอบซึ่งกันและกัน หรือการสอนของอาจารย์ในห้องเรียน ลักษณะการนั่งฟังของนักศึกษา ในอริยาบถต่าง ๆ เป็นปฏิกิริยาการตอบกลับที่ทำให้ผู้สอนทราบถึงบรรยากาศการเรียนการสอนในวิชานั้น กระบวนการสื่อสารแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1. กระบวนการรับสาร 2. กระบวนการส่งสาร ดังนี้

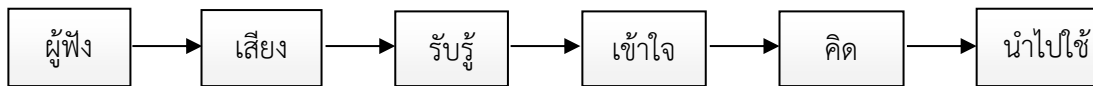
1) กระบวนการรับสาร การรับสารใช้ความสามารถทางภาษา 2 ทักษะ คือ การรับสารทางตา เช่น การดูหรือการอ่านหนังสือ และการรับสารทางหู คือ การฟัง จากนั้นสมองจะทำการคิดและแปรรหัสสาร ที่รับมาเพื่อสื่อสารกลับ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

กระบวนการรับสารโดยการอ่าน



ภาพที่ 1.5 กระบวนการรับสารโดยการอ่าน
ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 16)

กระบวนการรับสารโดยการฟัง

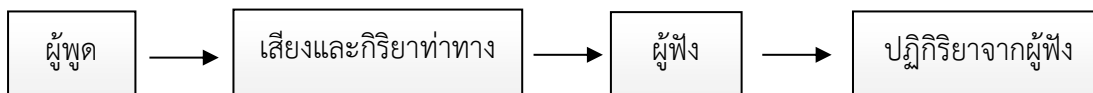


ภาพที่ 1.6 กระบวนการรับสารโดยการฟัง

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 17)

2) **กระบวนการส่งสาร** การส่งสารใช้ความสามารถทางภาษา 2 ทักษะ คือ ทักษะการพูดประกอบสีหน้า เพื่อเสริมให้มีความหมายชัดเจนยิ่งขึ้น และทักษะการเขียน โดยใช้ตัวอักษรเป็นสื่อตามที่คุณส่งสารต้องการส่งสารได้

กระบวนการส่งสารโดยการพูด



ภาพที่ 1.7 กระบวนการส่งสารโดยการพูด

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 17)

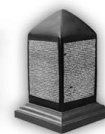
กระบวนการส่งสารโดยการเขียน



ภาพที่ 1.8 กระบวนการส่งสารโดยการเขียน

ที่มา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (2558: 17)

1.7 อุปสรรคของการสื่อสาร



ในสถานการณ์ที่การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผลนั้นเนื่องจากมีอุปสรรคเกิดขึ้นที่องค์ประกอบของการสื่อสารส่วนใดส่วนหนึ่งอาจเกิดขึ้นที่ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร หรืออาจเกิดขึ้นที่องค์ประกอบหลายส่วนรวมกันก็ได้ วิเศษ ขานประโคน (2550: 9-12) กล่าวว่า อุปสรรคจะเกิดกับองค์ประกอบของการสื่อสาร ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร

1.7.1 ผู้ส่งสาร อุปสรรคเกิดจากหลายสาเหตุ ได้แก่

- 1) ผู้ส่งสารขาดความรู้ในเรื่องที่น่าเสนอ
- 2) ผู้ส่งสารขาดการเตรียมตัว ไม่รวบรวมและจัดระบบความคิดให้พร้อม
- 3) ผู้ส่งสารมีสภาวะร่างกายและจิตใจที่ไม่ปรกติ
- 4) ผู้ส่งสารที่ขาดความสามารถในการส่งสารก็ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสาร

1.7.2 สาร อุปสรรคนี้เกิดขึ้นได้จากสาเหตุ ได้แก่

- 1) เนื้อหาของสารยากเกินไป มีความซับซ้อน ลึกซึ้งเกินสติปัญญาของผู้รับสาร
- 2) เนื้อหาสารอยู่ห่างไกลประสบการณ์ของผู้รับสาร ขัดกับความเชื่อและค่านิยมของผู้รับสาร
- 3) เนื้อหาที่ผู้รับสารได้ยินจำหรือแปลกใหม่เกินความนึกคิดของผู้รับสาร

1.7.3 สื่อ อุปสรรคเกิดจาก สาเหตุ ดังนี้

- 1) สื่ออยู่ในสภาพไม่เหมาะสม ไม่พร้อมใช้งาน
- 2) สื่อขัดข้อง เช่น สัญญาณโทรศัพท์ได้ยินไม่ชัดเจน

1.7.4 ผู้รับสาร อุปสรรคเกิดขึ้นจากหลายสาเหตุสาเหตุ

- 1) ผู้รับสารมีอคติต่อผู้ส่งสารหรือสาร
- 2) ผู้รับสารมีความคิดเห็นแตกต่างกับสาร เนื่องจากใช้วิธีคิดและวิธีการให้เหตุผล

ไม่เหมือนกัน

1.8 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร



สมเกียรติ วัฒนาพงชากุล และคณะ (2551: 13-17) กล่าวว่า ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารโดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ วจนภาษาและอวจนภาษา

1.8.1 วจนภาษา (Verbal Language) ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาที่ใช้ถ้อยคำหรือลายลักษณ์อักษรในการสื่อความหมาย ภาษาพูดหรือถ้อยคำ คือ เสียงที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้ทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย เมื่อมนุษย์มีความเจริญมากขึ้น ได้คิดเครื่องหมายแทนเสียงพูดและเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นภาษาเขียน มีระบบหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนจัดเป็นวจนภาษา

1.8.2 อวจนภาษา (Non-Verbal Language) คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ สัญลักษณ์ ท่าทาง กิริยา การแสดงสีหน้า สายตา น้ำเสียง การใช้มือ วัตถุ การใช้สัญญาณต่าง ๆ เพื่อนำมาสื่อความหมายและทำความเข้าใจต่อกัน ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษามีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน จึงจำเป็นต้องใช้ร่วมกันเพื่อเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แบ่งอวจนภาษาออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

1) เทศภาษา (Proxemics) เป็นอวจนภาษาที่ใช้เกี่ยวข้องกับสถานที่ หรือช่วงระยะห่างที่บุคคลกำลังสื่อสารกัน สถานที่ที่บุคคลสื่อสารกันสามารถแสดงนัยสำคัญของความสัมพันธ์ นอกจากนี้ระยะห่างหรือระยะใกล้ในขณะสนทนาสามารถบอกได้ว่าเป็นการพูดคุยกันธรรมดาหรือคุยกันอย่างสนิทสนม

2) เนตรภาษา (Oculistics) เป็นอวจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดวงตา สายตา เพื่อให้ทราบความหมายอะไรบางอย่างของผู้ส่งสาร เช่น การมอง การจ้อง เหลือบ ขำเล็ง หรีตา ถลึงตา ฯลฯ

3) กาลภาษา (Chronemics) เป็นอวจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับช่วงเวลาที่กำลังสื่อสารกันอยู่ เพื่อแสดงเจตนาของผู้ส่งสารที่ต้องการให้เกิดความหมายพิเศษอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้รับสาร เช่น การเคารพธงชาติในเวลา 8.00 น. การให้ของแก่คนรักในวันแห่งความรัก

4) อากาษา (Kinesics) เป็นอวจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเพื่อสื่อความหมายบางประการ เช่น การเคลื่อนไหวศีรษะ การขยับ การส่ายศีรษะเพื่อแสดงถึงการปฏิเสธ การโบกมือแสดงการทักทาย หรือการโบกมือลา อากาษาถูกกำหนดโดยคนในสังคมซึ่งอาจมีความหมายเหมือนกันหรือแตกต่างกันไปตามสังคม

5) สัมผัสภาษา (Haptics) เป็นอวจนภาษาที่เกิดจากการใช้อาการสัมผัส การสัมผัสทางกาย เพื่อแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์ ความปรารถนาของผู้ส่งสารที่ต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร เช่น การเดินคล้อยแขน การจับมือ การโอบกอด การหอมแก้ม และการลูบศีรษะ เป็นต้น

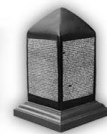
6) **ปริภาษา** (Vocalic / Paralanguage) คือ อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้น้ำเสียงประกอบถ้อยคำที่บุคคลกล่าวออกไป ปริภาษาแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

- ปริภาษาเกี่ยวกับภาษาพูด ได้แก่ การเน้นเสียงพูด น้ำเสียง ความดัง ระดับความทุ้มแหลม ความเร็ว และจังหวะในการพูด

- ปริภาษาเกี่ยวกับภาษาเขียน ได้แก่ การใช้รูปแบบตัวอักษรขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก ตัวหนา ตัวบาง ตัวเอียง สีของตัวอักษร การขีดเส้นใต้ และการใช้เครื่องหมายวรรคตอน

7) **วัตถุภาษา** (objects) เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้วัตถุเพื่อสื่อความหมายบางประการ เช่น การใส่เครื่องแต่งกายสีดำแสดงให้เห็นถึงการไว้อาลัย การใช้เครื่องประดับที่มีราคาสูง เป็นต้น

1.9 การสื่อสารกับความคิด



นอกจากภาษาจะมีความสำคัญต่อการสื่อสารดังกล่าวแล้วการแสดงความคิดก็มีความสำคัญต่อการสื่อสารด้วย ความคิดควรเป็นระบบและมีเหตุผลการสื่อสารจึงสัมฤทธิ์ผล

การคิดเป็นการทำงานของสมองและเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่ใช้ภาษาเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดความคิดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ดังนั้น ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจำเป็นต้องมีทักษะการคิดที่ดีเพื่อให้เกิดความคิดโต้ตอบต่อเนื่องกันไปตลอดเวลาตั้งแต่เริ่มส่งสารไปจนเสร็จสิ้นกระบวนการสื่อสาร

การรับสารและส่งสารจำเป็นต้องอาศัยการทำงานของสมองและความสามารถในการใช้ภาษาควบคู่กันไป โดยสมองรับรู้ข้อมูลผ่านระบบประสาทสัมผัสต่าง ๆ ของร่างกาย จากนั้นทำการประมวลผลเป็นถ้อยคำหรือภาษาที่มีความหมายและสามารถเข้าใจได้ตรงกันเพื่อทำการสื่อสารออกมา มนุษย์ใช้ภาษาในการถ่ายทอดความคิดโดยการแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในสมอง เกิดการคิดและตีความตามประสบการณ์ที่มีอยู่เพื่อนำความคิดที่ได้มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพในการสื่อสารซึ่งกันและกัน

1.10 การสื่อความคิด



มนุษย์รับรู้และเข้าใจความคิดของบุคคลอื่นได้เพราะมีการถ่ายทอดความคิดผ่านภาษาออกมาในลักษณะของภาษาพูด ภาษาเขียน และภาษากาย โดยทั่วไปมนุษย์มีวิธีการสื่อความคิดใน 4 ลักษณะ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. 2558, 29-30)

1) **การเสนอความคิดเชิงบรรยาย** เป็นการเสนอเรื่องราวตามข้อเท็จจริง ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังเกิดความรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยไม่นำเอาอารมณ์ความรู้สึกของตนเข้าไปเกี่ยวข้อง

2) **การเสนอความคิดในเชิงพรรณนา** เป็นการเสนอเรื่องราวที่แสดงถึงสภาพทางอารมณ์/ความรู้สึกของผู้พูด หรือสะท้อนอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกหรือมีอารมณ์คล้อยตามสิ่งที่ผู้พูดกำลังนำเสนอ

3) **การเสนอความคิดเชิงอธิบาย** เป็นการเสนอเรื่องราวที่มีการพิจารณาข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ

4) **การเสนอความคิดเชิงโน้มน้าวหรือชวนให้เชื่อ** เป็นการเสนอเรื่องราวต่าง ๆ ที่ผู้พูดเชื่อยอมรับว่าเป็นจริง และคล้อยตาม ตลอดจนมั่นใจว่าเรื่องนั้นว่าเป็นความจริง

เอกสารอ้างอิง

- กำชัย ทองหล่อ. (2552). **หลักภาษาไทย**. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์ จำกัด.
- จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และอัมพร ทองใบ. (2555). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรีนติ้ง.
- จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ, วีรวัฒน์ อินทรพร. (2556). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร. ดูเคชั่น 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: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- วันเพ็ญ เทพโสธา. (2558). **หลักภาษาไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท ธนอักษรพิมพ์ จำกัด.
- วิเศษ ชาญประโคน. (2550). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริปเปิ้ล เอ็ด.
- สมเกียรติ วัฒนาพงษากุล และคณะ. (2551). **ภาษาเพื่อการสื่อสาร**. ในเอกสารประกอบการสอนชุดวิชา
- สิริวรรณ นันทจินทุล และคณะ. (2549). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
- สุริย์รัตน์ บำรุงสุข และคณะ. (2556). **ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แฮสส์.