

# บทที่ 1

## การสื่อสาร

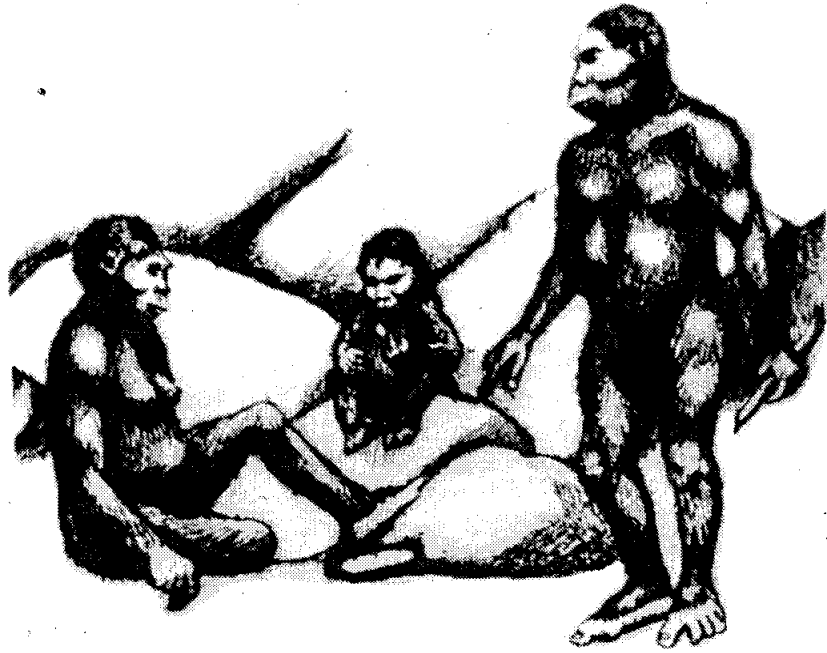
### COMMUNICATION

## ต้นกำเนิดของภาษา (The Origins of Language)

มนุษย์ในสมัยก่อน เช่น *Australopithecus*, *Homo habilis*, และ *Homo erectus* มนุษย์พวกนี้ยังไม่มีการพูดเพื่อสื่อสารกัน ที่เป็นเช่นนั้นเพราะลักษณะโครงสร้างของกล่องเสียง ยังเหมือนกับพวกลิงที่ส่งเสียงได้เท่านั้น ด้วยโครงสร้างทางกายภาพ จึงทำให้ไม่สามารถควบคุมเสียงให้เปล่งออกมาเป็นคำพูดได้ ในยุคของพวก *Neanderthal* (*Homo sapiens neanderthalensis*) ที่อาศัยอยู่ตั้งแต่สมัยโบราณ ประมาณ 150,000–125,000 ปีมาแล้ว พวกนี้สามารถสื่อสารกันได้โดยใช้ภาษาท่าทาง ใช้การเคลื่อนไหวร่างกาย และเสียงเท่าที่สามารถเปล่งออกมาได้

ต่อมา ในช่วง 90,000 ถึง 35,000 ปีที่ผ่านมา มีมนุษย์เกิดขึ้นมากมายหลายจำพวกเข้ามาแทนพวก *Neanderthal* มนุษย์พวกนี้มีชื่อเรียกว่า *Cro-Magnon* (*Homo sapiens sapiens*) ซึ่งถือได้ว่าเป็นบรรพบุรุษของพวกมนุษย์ในปัจจุบัน ถ้าให้พวก *Cro-Magnon* แต่งตัวด้วยเสื้อผ้าที่ทันสมัย ก็จะไม่มียอะไรที่แตกต่างจากมนุษย์ในปัจจุบันเลย เพราะพวกนี้มีกล่องเสียง ลิ้น และโครงสร้างของริมฝีปากที่เหมือนกับมนุษย์ปัจจุบัน สามารถควบคุมเสียงที่เปล่งออกมาได้ จึงมีความเป็นไปได้ที่พวก *Cro-Magnon* อาจพูดได้ จนกระทั่งพัฒนาจนเป็น ภาษา ในเวลาต่อมา การใช้ภาษาจึงเริ่มต้นขึ้นเมื่อประมาณ 40,000 ปีมาแล้ว และการสื่อสารก็เริ่มมีการพัฒนาขึ้นเป็นครั้งแรกเช่นกัน

จึงกล่าวได้ว่า ภาษา คือจุดเริ่มต้นของกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ ที่พัฒนาต่อมาจนถึงการสื่อสารมวลชน สำหรับเหตุผลในข้อนี้ คงจะต้องพิจารณาก่อนว่าการสื่อสารของมนุษย์จะเข้ามาแทนที่ในส่วนที่ไม่มีสื่อได้อย่างไร และการสื่อสารของมนุษย์ก็คือ พื้นฐานของการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน (Melvin L. DeFleur Everette E. Dennis, 1994:3-4)



*Human ancestor the Cro-Magnon*

Source: Melvin L. DeFleur, Everette E. Dennis, 1994 : 4)

ต่อมาได้มีการพัฒนา ในการเพิ่มประสิทธิภาพและระบบ ที่สามารถเปลี่ยนแปลงให้  
เหมาะสำหรับการเก็บ การค้นพบ การแพร่กระจายข่าวสารโดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ ซึ่งมีการ  
เปลี่ยนแปลง และการเปลี่ยนแปลงแต่ละครั้งใช้เวลานานนับพัน ๆ ปี มีเพียงไม่กี่คนเท่านั้นที่รู้เรื่อง  
ราวทางประวัติศาสตร์อันยาวนาน และการฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ ในแต่ละช่วงเวลา การมีภาษา  
ครั้งแรก การเขียน ตัวอักษร สื่อที่เคลื่อนย้ายได้ หนังสือ สิ่งพิมพ์ หนังสือพิมพ์ โทรเลข  
ภาพยนตร์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ในรูปแบบต่าง ๆ ฯลฯ ในปัจจุบัน เราสามารถใช้  
ภาษาและสื่อไปพร้อม ๆ กันได้ ซึ่งเป็นการเอาชนะระยะเวลาและระยะทางของมนุษย์ (Melvin  
L. DeFleur, Everette E. Dennis, 1994 : 4)

## ความเป็นมาของการสื่อสาร

การสื่อสารเกิดขึ้นมาพร้อม ๆ กับการดำรงชีวิตของมนุษย์ มนุษย์ได้ต่อสู้กับธรรมชาติ และดิ้นรนเพื่อการมีชีวิตอยู่รอด โดยใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือ เพื่อช่วยให้บรรลุผลในการทำงานต่าง ๆ มนุษย์อยู่ร่วมกันได้เป็นชนเผ่า เป็นสังคม เป็นประเทศชาติ โดยใช้การสื่อสารระหว่างกัน เพื่อการเข้าใจร่วมกัน สร้างจุดมุ่งหมายร่วมกัน การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่มนุษย์ใช้เพื่อสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เป็นสิ่งที่ช่วยให้มนุษย์รักและห่วงใยกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ไม่พอใจซึ่งกันและกัน เกียดกัน และเป็นศัตรูกันได้ หากไม่มีการจัดการให้ผลของการสื่อสารเป็นไปตามที่ต้องการ การสื่อสารจึงเป็นสิ่งที่มนุษย์เล็งเห็นถึงความสำคัญ มนุษย์จึงให้ความสนใจและศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการสื่อสารมาเป็นเวลานานแล้ว

การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสาร ได้เริ่มมีมาเป็นเวลานานนับพันปีแล้ว ตั้งแต่ยุคที่อารยธรรมกรีกและโรมันยังเจริญรุ่งเรืองอยู่ในยุโรปโบราณ นักปราชญ์ชาวกรีก คือ อริสโตเติล (Aristotle) ซึ่งเป็นปรมาจารย์ที่ได้ศึกษาในเรื่องของศาสตร์เกี่ยวกับการสื่อสาร และเป็นผู้ที่มองเห็นความสำคัญของการสื่อสารว่าเป็นช่องทางให้มนุษย์บรรลุจุดหมายที่ต้องการได้ (ยุบล เบญจรงค์กิจ, 2542: 1)

## กำเนิดของการสื่อสาร

ความเชี่ยวชาญในด้านการสื่อสารที่ได้พัฒนาขึ้น สามารถช่วยเราได้เป็นอย่างมากในทุก ๆ ด้าน ทำให้มนุษย์เราพัฒนาตัวเองได้ง่ายขึ้น ถ้าเราเข้าใจว่าการสื่อสารคืออะไร และมันทำงานได้อย่างไร คนเราจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับการสื่อสารตลอดทั้งชีวิตของเราโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ แต่เรามักจะไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะพัฒนาให้มีความเข้าใจในการสื่อสารได้ ดังนั้น การที่เราไม่รู้เรื่องของการสื่อสารว่ามันคืออะไร จะเป็นโอกาสดีที่ทำให้เราเข้าไปเกี่ยวข้องกับการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Dennis S. Gouran, William E. Wethoff, Joel A. doelger, 1994: 6)

## ความหมายของการสื่อสาร

เมื่อเราใช้คำว่า "การสื่อสาร" (communication) คนเรามักจะคิดอยู่ในใจเสมอว่า มันจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารอย่างแน่นอน โดยความเป็นจริงแล้ว เราจะให้คำจำกัดความของ "การสื่อสาร" ว่า หมายถึง การผลิตสารอย่างตั้งใจ และได้ถ่ายทอดสารนั้น โดยบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอื่น หรือหลาย ๆ คน เมื่อผู้รับสารได้รับสารแล้ว จะทำการแปลสาร ให้เข้าใจตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการ ก็ถือได้ว่า การสื่อสารนั้นประสบผลสำเร็จ แต่ถ้าหากผู้รับสารได้รับสารแล้ว แปลสารไม่ตรงตามความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการ การสื่อสารนั้นก็เกิดความล้มเหลวไม่ประสบผลสำเร็จ สิ่งนี้เราเรียกได้ว่า การสื่อสารเกิดความล้มเหลว (communication breakdown) หรือเกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร (miscommunication) แต่เราสามารถที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวและความผิดพลาดทางการสื่อสารได้ ถ้าเรารู้จักวิธีที่จะทำการสื่อสาร จะทำให้เราประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้ (Dennis S. Gouran, William E. Wethoff, Joel A. doelger, 1994: 6).

## องค์ประกอบของการสื่อสาร

Wilbur Schramm (1981: 3-4) ได้อธิบายถึงความหมายของการสื่อสารไว้ ดังนี้

*Communication* มาจากภาษาละตินว่า *communis, common* เมื่อคนเราทำการสื่อสาร นั้นหมายถึง การที่เรากำลังสร้างความคุ้นเคยกับคน ๆ หนึ่ง โดยที่เราพยายามจะแลกเปลี่ยน (share) ข่าวสาร (information) ความคิด (idea) และทัศนคติ (attitude) ดังนั้น การสื่อสาร จึงหมายถึง การที่คนเราทำการสื่อสารความคิด โดยมีความพยายามให้ผู้ส่งสาร (sender) และผู้รับสาร (receiver) ปรับความคิดเข้าหากัน เพื่อจะได้เข้าใจสารได้ตรงกัน

การสื่อสารโดยทั่ว ๆ ไป มีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ

- 1) แหล่งข่าวสาร (source)
- 2) สาร (message) และ
- 3) จุดหมายปลายทาง (destination)

ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้:

1. แหล่งข่าวสาร(source) อาจเป็นบุคคลคนเดียว (individual) ที่ใช้วิธีการพูด การเขียน การวาดภาพ กิริยาท่าทาง หรือเป็นการสื่อสารแบบองค์กร (organization) ที่มีแหล่งข่าวสาร ซึ่งได้แก่ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร สถานีวิทยุโทรทัศน์ โรงถ่ายภาพยนตร์ เป็นต้น

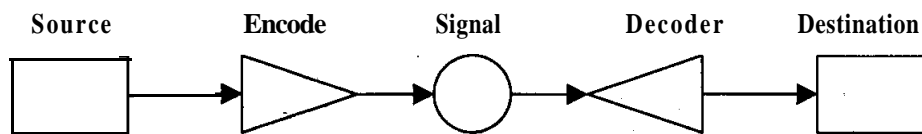
2. สาร(message) อาจเป็นรูปแบบของหมึกที่ใช้ในการพิมพ์บนกระดาษ คลื่นวิทยุในอากาศ การวิ่งของกระแสไฟ การโบกมือ ธงโบกสะบัด หรือสัญญาณอื่น ๆ ที่สามารถแปลความหมายให้เข้าใจได้ก็ถือว่าเป็นสาร

3. จุดหมายปลายทาง(destination) อาจเป็นบุคคลคนหนึ่งที่กำลังฟัง กำลังดู กำลังอ่าน หรืออาจเป็นกลุ่มคน เช่น กลุ่มสนทนา กลุ่มผู้ฟังการบรรยาย กลุ่มผู้ชมฟุตบอล กลุ่มประท้วง หรืออาจเป็นบุคคลจากกลุ่ม ๆ หนึ่ง ที่เราเรียกว่า ผู้รับสารมวลชน (mass audience) เช่น กลุ่มผู้อ่านหนังสือพิมพ์ กลุ่มผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ชมภาพยนตร์ หรือกลุ่มผู้ชมรายการวิทยุโทรทัศน์

จะมีอะไรเกิดขึ้นบ้าง ถ้าแหล่งข่าวสาร พยายามที่จะสร้างความเข้าใจในความหมายของสารที่ตรงกัน ร่วมกัน ให้กับผู้รับสารที่แหล่งข่าวสารต้องการส่งสารให้ ก่อนอื่น ผู้ส่งสารหรือแหล่งข่าวสาร จะทำการเข้ารหัสสาร(encoder) ที่อาจจะเป็นข่าวสาร หรือความรู้สึก ที่ต้องการจะแลกเปลี่ยนกับผู้รับสาร โดยทำให้เป็นรูปแบบที่สามารถถ่ายทอดออกมาให้เข้าใจได้ เพราะ "รูปภาพที่อยู่ในหัวในสมองของเรา" ไม่สามารถถ่ายทอดให้เห็นออกมาเป็นภาพได้ จนกว่าจะนำสารนั้นมาเข้ารหัสความหมายก่อน จึงจะสามารถเข้าใจได้ เมื่อรูปภาพถูกนำมาเข้ารหัสเป็นคำพูด ที่สามารถถ่ายทอดให้เข้าใจได้ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่การถ่ายทอดสารนั้นอาจมีอุปสรรคที่ไม่สามารถส่งไปได้ไกลนัก ถ้าต้องการให้สารไปได้ไกล ๆ ก็ต้องอาศัยคลื่นวิทยุเป็นตัวนำไปจึงจะไปได้ไกลกว่า แต่ถ้าสารถูกนำมาใส่รหัสเป็นตัวหนังสือ สารนั้นจะถูกถ่ายทอดไปได้ช้ากว่าคำพูด แต่ก็ไปได้ไกลกว่าและอยู่ได้นานมากกว่าคำพูด และการที่จะทำให้การสื่อสารดำเนินไปอย่างสมบูรณ์ สารที่ส่งมาต้องถูกถอดรหัส(decoder) โดยผู้รับสาร เพื่อให้เข้าใจความหมายของสารได้ตรงกันกับที่ผู้ส่งสารใส่ความหมายไว้

เพื่อให้เข้าใจวิธีการสื่อสารของมนุษย์เราง่ายขึ้น มีตัวอย่างของระบบการสื่อสาร ดังนี้:

## ระบบการสื่อสารของมนุษย์ (คล้ายกับวงจรการทำงานของวิทยุและโทรทัศน์)



Source : Wilbur Schramm (1981: 3-4)

จากแผนภูมิดังกล่าวข้างต้น เป็นระบบการสื่อสารของมนุษย์ ที่จะทำให้เราเข้าใจระบบการสื่อสารได้ง่ายขึ้น ยกตัวอย่างให้เห็นชัดเจน คือ encoder หมายถึง “ไมโครโฟน” ที่ใช้สำหรับการเข้ารหัสสาร และ decoder หมายถึง “หูฟัง” ที่ใช้สำหรับการถอดรหัสสาร เมื่อพิจารณาถึงขั้นตอนของแหล่งข่าวสาร และการเข้ารหัสสารแล้ว ขั้นตอนนี้เกิดขึ้นโดยใครคนใดคนหนึ่ง ส่วนการถอดรหัสสารและจุดหมายปลายทางนั้นจะเกิดขึ้นโดยใครอีกคนหนึ่ง และสัญญาณหรือสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสารก็คือ *ภาษา* ซึ่งกระบวนการหรือลักษณะเช่นนี้เป็นระบบของการสื่อสารขั้นพื้นฐานของมนุษย์ (human communication)

### มนุษย์เราสื่อสารกันอย่างไร

การสื่อสารของมนุษย์ย่อมแตกต่างจากสิ่งต่าง ๆ ที่ดำรงชีวิตอยู่บนโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง มนุษย์เราสื่อสารกันโดยใช้ *ภาษาพูดและภาษาเขียน* ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมที่มีความเจริญและซับซ้อนมากขึ้น ในระยะเวลาต่อมา สิ่งมีชีวิตอื่น ๆ ได้มีการพัฒนาในเรื่องของการสื่อสารกันโดยใช้เครื่องหมาย สัญญาณและสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อสื่อความหมายให้เข้าใจ สัตว์ก็สื่อสารกัน บางทีอาจใช้วิธีการที่ทันสมัยก็ได้ สัตว์ใช้การแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เป็นการสื่อความหมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วพฤติกรรมต่าง ๆ นั้นได้รับการถ่ายทอดสืบต่อกันมา บางครั้งได้มาจากการเรียนรู้ แต่ก็ไม่ได้ขึ้นกับวัฒนธรรมเหมือนกับมนุษย์ เพราะมีแต่มนุษย์เท่านั้นที่ทำการสื่อสารกัน โดยต้องคำนึงถึงวัฒนธรรมและกฎระเบียบต่าง ๆ ของสังคม

## การใช้สัญลักษณ์ของภาษาพูดและภาษาท่าทาง

### (The Use of Verbal and Nonverbal Symbols)

ในปัจจุบัน มนุษย์เรายังคงทำการสื่อสารกัน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน (face to face) หรือการสื่อสารที่ต้องผ่านสื่อต่าง ๆ โดยใช้สัญลักษณ์ของภาษาพูดและภาษาที่ไม่ออกเสียง สัญลักษณ์ที่ใช้ ได้แก่ คำพูด กิริยาท่าทาง หรือสิ่งที่แทนความหมายในภาษาของแต่ละชุมชน ซึ่งขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมด้วย สัญลักษณ์ต่าง ๆ เช่น เด็ก นก หรือศัพท์ที่มีความหมายที่ซับซ้อน ถูกคาดหวังไว้ว่าจะจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่มีประสบการณ์เหมือน ๆ กัน หรือคล้าย ๆ กันในความหมายของคำนั้น กิริยาท่าทางแบบนี้ การแสดงสีหน้าคือการสื่อความหมายตามวัฒนธรรมประเพณีที่สืบทอดกันมา สิ่งของก็สามารถสื่อความหมายได้ เช่น ไม้กางเขน แหวนแต่งงาน แหวนหมั้น ฯลฯ

### การสื่อสารของมนุษย์ : แบบจำลองแนวเส้นตรง

#### (Human Communication: A Basic Linear Model)

ถึงแม้ว่าสัญลักษณ์ ความหมาย ไวยากรณ์ โครงสร้างของคำ โครงสร้างของประโยค และการออกเสียงจะเป็นสิ่งที่สำคัญของภาษา แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ได้แสดงให้เห็นเลยว่ามนุษย์เราสื่อสารกันอย่างไร ดังนั้น เพื่อแสดงให้เห็นว่าคนเรามีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารกันได้อย่างไรบ้าง จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษากระบวนการสื่อสารทุกขั้นตอนโดยละเอียด

ขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีอยู่ 6 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้:

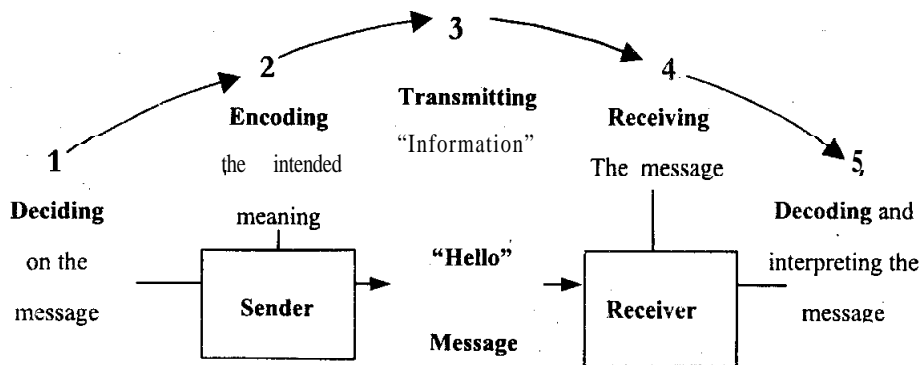
1. การสื่อสารของมนุษย์เริ่มต้นจากผู้ส่งสาร (sender) ที่ตัดสินใจส่งข่าวสาร (message) โดยตั้งใจให้สารนั้นมีความหมาย
2. ผู้ส่งสาร ทำการเข้ารหัสสารเพื่อส่งไปให้ผู้รับสาร โดยการใช้คำพูด หรือกิริยาท่าทาง ที่คาดหวังว่า ผู้รับสาร (receiver) จะสามารถเข้าใจได้
3. สาร จะถูกแปล โดยการใช้ภาษาพูด หรือภาษาเขียน ผ่านช่องทางการสื่อสาร ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

4. ผู้รับสาร ที่สารถูกส่งตรงมาให้ สามารถทำความเข้าใจสารนั้นในรูปแบบของสัญลักษณ์ได้
5. ผู้รับสาร เมื่อได้รับสารแล้ว ทำการแปลความหมายของสาร ให้ตรงกับสิ่งที่ผู้ส่งสาร ต้องการ
6. ผลที่ได้จากการแปลสาร ทำให้สารนั้นจะมีอิทธิพลในการโน้มน้าวผู้รับสารได้

แบบจำลอง Linear นี้ ทำให้การมองขั้นตอนกระบวนการสื่อสารแต่ละขั้นตอนง่ายขึ้น ดังนั้น จึงทำให้เรารู้ได้ว่า คนเราใช้สัญลักษณ์และความหมายเพื่อเห็นบรรลุผลของการสื่อสาร ซึ่งเราสามารถอธิบายให้เห็นภาพของกระบวนการสื่อสาร ทั้ง 6 ขั้นตอน ตามแบบจำลอง Linear ได้ ด้วยการสื่อสารแบบง่าย ๆ เช่น เมื่อเราพูดทักทายออกไปว่า "สวัสดี" อีกคนหนึ่งจะตอบว่า "สวัสดี" เราจะแปลความหมายคำพูดทักทายนี้ให้ตรงกัน ซึ่งหลักการสื่อสารก็จะเป็นกระบวนการที่เหมือนกันทั้งนั้น ไม่ว่าจะใช้สัญลักษณ์เพียงสัญลักษณ์เดียว หรือใช้สัญลักษณ์หลาย ๆ รูปแบบที่มีทั้งการใช้ภาษาพูด(Verbal) และภาษาที่ไม่ออกเสียงหรือภาษาท่าทาง (Nonverbal) สำหรับการสื่อสารระหว่างกัน

### แบบจำลองของการสื่อสารของมนุษย์

#### A Basic Linear Model of Human Communication



Source : Melvin L. DeFleur, Everette E. Dennis, 1994 : 4)



ขั้นตอนการสื่อสารตามแบบจำลองแนวเส้นตรง มีละเอียดดังต่อไปนี้:

### **ขั้นที่ 1 ตัดสินใจว่าจะสื่อสารอะไร (Decide what to communicate)**

เราแปลสารเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายบางอย่าง ดังตัวอย่างที่ผู้ส่งสารตัดสินใจเริ่มกล่าวคำทักทาย โดยคิดว่านี่เป็นการเริ่มกระบวนการทำความรู้จักกัน โดยทั่วไปแล้ว คนเรามักทำการสื่อสารกัน ด้วยเหตุผลบางประการที่ต้องการโน้มน้าวใจผู้อื่น เราสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน (face to face) ด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการ ในขั้นที่ 1 นี้ เพื่อให้ผู้อื่น (ผู้รับสาร) แสดงปฏิกิริยาโต้ตอบกลับ มาตามที่คาดหวังไว้

### **ขั้นที่ 2 การแปลความหมายสาร (Encoding intended meanings)**

ขั้นที่ 2 นี้ ผู้ส่งสารคิดวิธีที่จะส่งสารหรือเข้ารหัสสารก่อนส่งไป โดยการเลือกสัญลักษณ์ของ ภาษา คำพูด การแสดง หรือสิ่งต่าง ๆ ที่สื่อความหมายได้ ดังตัวอย่างของความหมายของสารที่ ผู้ส่งสารตั้งใจจะส่งไป คือ คำว่า "สวัสดิ" มีความหมายที่แปลได้ว่า "กล่าวคำทักทาย มาทำความรู้จักกันเถอะ"

โดยทั่วไป การที่จะประสบผลสำเร็จในการแปลสาร ผู้ส่งสารจะต้องค้นหาความจำที่ เกี่ยวกับสัญลักษณ์และความหมาย เปรียบเหมือนกับคอมพิวเตอร์ที่สามารถค้นหาข้อมูลจำนวน มหาศาลได้ เมื่อสัญลักษณ์เชื่อมโยงกับความหมายที่ถูกต้อง ก็จะกลายเป็นสารที่มีความหมาย ตามที่ผู้ส่งสารต้องการส่งให้ผู้รับสาร การเลือกใช้สัญลักษณ์และความหมายที่ไม่ถูกต้อง อาจ ทำให้การสื่อสารผิดพลาด และล้มเหลวได้

### **ขั้นที่ 3 การส่งสาร (Transmitting the message)**

เราจะเปลี่ยนสัญลักษณ์ของภาษาของเราอย่างไรให้เป็นรูปแบบที่สามารถส่งและรับโดยผู้อื่นได้ เราใช้โครงสร้างของร่างกายในส่วนที่เกี่ยวกับการพูด กิริยาท่าทาง การเขียน หรือการพิมพ์ ดัง ตัวอย่างของคำว่า "สวัสดิ" เป็นผลที่เกิดมาจากการสั่นสะเทือนของโมเลกุล(ส่วนที่เล็กที่สุด)ของ อากาศ ที่ทำให้เกิดคลื่นเสียง คลื่นนี้คือ สารที่แพร่กระจายระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

### **ขั้นที่ 4 การรับรู้สาร (perceiving the incoming message)**

เมื่อเรารับรู้ถึงเสียงพูด ก่อนอื่นเราต้องระบุถึงสิ่งที่เกิดขึ้นทางกายภาพนั้นก่อน คือ สัญลักษณ์

ของภาษา ตัวอย่าง เช่นคำว่า “สวัสดิ” ซึ่งผู้รับสารได้รับรู้ว่าเป็นคำที่แตกต่างจากสัญลักษณ์ของคำอื่นดังนั้น คำว่า “สวัสดิ” จึงเป็นคำที่ทักทายกัน ไม่ได้มีความหมายอย่างอื่น

#### **ขั้นที่ 5 การถอดรหัสและการแปลสาร (decoding and interpreting the message)**

ในขั้นตอนนี้ ผู้รับสารต้องยึดติดกับความหมาย (*meaning*) ของความเข้าใจในคำ การแปลสารที่เข้ามาใหม่ ถูกสร้างโดยผู้รับสาร ผ่านกระบวนการค้นหาความหมายจากความทรงจำ ซึ่งตรงกับความเข้าใจในสาร สิ่งนี้คือกระบวนการเฉพาะตัวซึ่งขึ้นกับความทรงจำของผู้รับสาร การเลือกความหมายของผู้รับสารอาจไม่เหมือนกับที่ผู้ส่งสารหมายความถึงก็ได้ ตัวอย่าง เช่นผู้ส่งสารตั้งใจที่จะกล่าว “สวัสดิ” เพื่อเป็นการทักทาย ต้องการทำความรู้จักกัน แต่ผู้รับสารอาจรับสารและให้ความหมายของคำว่า “สวัสดิ” เพื่อเป็นการทักทาย ต้องการถามถึงทุกข์สุข โดยความเป็นจริงแล้ว ผู้ส่งสารทำการส่งสารให้ผู้รับสาร โดยใส่ความหมายไว้ในสารนั้น เพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจเหมือนที่ผู้ส่งสารตั้งใจไว้ แต่ผู้รับสารอาจแปลความหมายของสารที่ได้รับตรงกันหรือบางครั้งก็ต่างกันได้

#### **ขั้นที่ 6 การมีอิทธิพลต่อผู้รับสาร (influencing the receiver)**

อิทธิพลของสารจากผู้ส่งสารที่ส่งมาให้ผู้รับสาร เริ่มจากเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ไปจนถึงเรื่องที่มีความลึกซึ้ง บางทีผลที่ธรรมดาคือที่สุด คือ การทำให้ผู้รับสารกลายมาเป็นผู้ส่งสารทันทีเมื่อมีการโต้ตอบกลับ ตัวอย่าง เช่น การส่งสารกลับว่า “สวัสดิ” จากผู้รับสารคนเดิม สะท้อนให้เห็นถึงอิทธิพล หรือผล คือ การรับรู้ข้อเท็จจริง ที่กระตุ้นอารมณ์ หรือการกระทำที่แสดงเจตนาออกมาอย่างเห็นได้ชัดเจน สุดท้าย ไม่ว่าจะการตอบจากผู้รับสาร ที่อาจจะตรงกันกับสิ่งที่ผู้ส่งสารมีอยู่ในใจ หรือไม่ตรงกันก็ได้

จะเห็นได้ว่าทั้ง 6 ขั้นตอนที่ได้กล่าวมาแล้ว เกี่ยวข้องกับผู้ส่งสาร และผู้รับสาร ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นทันทีทันใด ความเป็นจริงแล้ว การสื่อสารของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ซึ่งเราไม่ได้หยุดที่สัญลักษณ์แต่ละตัวที่เราเลือกให้สื่อความหมาย การแปลความหมายสารเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทันทีทันใด หรือบางทีอาจจะเร็วกว่าจังหวะดนตรีที่นักเปียโนมืออาชีพสามารถเล่นได้คล่องแคล่วบนเครื่องดนตรีขั้นนี้