

บทที่ 3

ทฤษฎีและแบบจำลองทางการสื่อสาร

- ทฤษฎีการสื่อสาร

ทฤษฎีการสื่อสาร ในที่นี้ประกอบด้วยคำ 2 คำ คือ "ทฤษฎี" และ "การสื่อสาร" ซึ่งได้กล่าวโดยละเอียดแล้วในบทต้น ลองพิจารณาที่ความหมายของคำว่า ทฤษฎี คือ ข้อความที่อธิบายข้อเท็จจริง หรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แล้วได้รับการตรวจสอบและได้รับการยอมรับกันพอสมควร

ดังนั้นทฤษฎีการสื่อสาร จึงน่าจะหมายถึง คำอธิบายข้อเท็จจริง หรือปรากฏการณ์ของกระบวนการสื่อสารที่ตรวจสอบแล้ว หรือยอมรับกันแล้วตามสมควร นั่นก็คือยอมรับว่าหากเกิดปรากฏการณ์หรือเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้น จะเรียกเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์นั้นว่า "ทฤษฎีการสื่อสาร"

- แบบจำลองการสื่อสาร

ถ้าเราพิจารณาว่าแบบจำลองคือ คำอธิบายง่าย ๆ ในรูปของการเขียนรูปความจริงหรือข้อเท็จจริงที่ต้องการอธิบาย อาจจะอธิบายเป็น แผนภาพ แผนภูมิ กราฟ สัญลักษณ์ใด ๆ ซึ่งโดยสรุปอาจจะกล่าวได้ว่า แบบจำลองก็คือ ทฤษฎีหรือตัวแทนของทฤษฎีที่ใช้ อธิบายปรากฏการณ์ในโลกลงแห่งความเป็นจริงอย่างง่าย ๆ

ดังนั้น แบบจำลองการสื่อสาร ก็น่าจะหมายถึง ทฤษฎี หรือตัวแทนของทฤษฎี ไม่ว่าจะเป็น กราฟ แผนภาพ แผนภูมิต่าง ๆ ที่อธิบายการทำงานหรือกระบวนการทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นเพื่อให้สามารถเข้าใจได้อย่างง่าย ๆ นั่นเอง

- ทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐาน

ข้อความที่อธิบายถึงเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ทางการสื่อสาร ที่เกิดขึ้นแล้ว ได้รับการตรวจสอบและยอมรับกันตามสมควรนี้ หากจะพิจารณาอย่างง่าย ๆ เราอาจจะมองไปที่ประเด็นของการแบ่งประเภทของการสื่อสารก็ได้ เช่นการแบ่งประเภทของการสื่อสาร โดยแบ่งตามขนาดของสังคม (Social Organization) หรือแบ่งตามจำนวนของผู้ร่วมในกระบวนการสื่อสารหรืออาจจะแบ่งตามความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร นั้น หมายความว่าคำจำกัดความที่กว้างในแต่ละประเภทของการสื่อสาร ก็คือทฤษฎีหรือข้อความที่อธิบายถึงเหตุการณ์และปรากฏการณ์ทางการสื่อสารว่า หากมีลักษณะเช่นนี้จะเรียกว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารภายในตัวเอง การสื่อสารสาธารณะหรือการสื่อสารมวลชน เป็นต้น

ก. ทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐาน ที่ดูจากการแบ่งประเภทของการสื่อสารโดยใช้ขนาดของสังคม หรือ จำนวนผู้เข้าร่วมในกระบวนการสื่อสารหรือบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสื่อสารนั้น ๆ เป็นเกณฑ์ ซึ่งมีดังนี้คือ

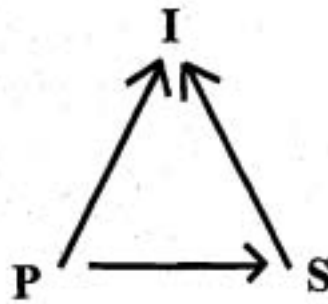
1. การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็น การสื่อสารที่เกิดขึ้นกับหน่วยวิเคราะห์ (Unit of analysis) ที่เล็กที่สุด คือ บุคคลเพียงคนเดียว การศึกษาค้นคว้าด้านนี้ส่วนใหญ่มีวิวัฒนาการมาจากสาขาวิชาจิตวิทยา และสังคมวิทยาโดยเฉพาะอย่างยิ่งจิตวิทยาทางสังคม

การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) หมายถึง กระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในระบบประสาทและความนึกคิดของบุคคล ขอบเขตของ

การสื่อสารประเภทนี้คลุมไปถึงโครงสร้างของความคิด (Cognitive structure) การพัฒนาสติปัญญา (Intellectual development) การรับรู้ (Perception) การเรียนรู้ (Learning) การแปลข่าวสาร (Interpretation) การรับรอง (Recognition) และกระบวนการทางจิตวิทยาอย่างอื่น โดยทั่วไปแล้วถือว่า Intrapersonal Communication เป็นกระบวนการส่วนหนึ่งของโครงสร้างทางความคิด (Cognitive structure)

ผลการค้นคว้าวิจัยทางสังคมวิทยาที่เกี่ยวกับเรื่อง "Symbolic interaction" (ปฏิกิริยาโต้ตอบโดยอาศัยสัญลักษณ์) ซึ่ง George Herbert Mead (1934) เป็นผู้นำนั้น มีอิทธิพลต่อวงการศึกษาด้าน Intrapersonal Communication อย่างมากตามทัศนะของ Mead นั้น การสื่อสารภายในตัวบุคคลเป็นเสมือนสะพานเชื่อมระหว่างพฤติกรรมของบุคคล และสิ่งแวดล้อม บุคคลจะไม่สามารถเรียนรู้และเข้าใจทัศนคติของบุคคลอื่นหรือส่วนรวม จนกว่าเขาจะสามารถพิจารณาและเข้าใจตัวเองและสามารถตอบสนองต่อการกระทำของตัวเองเหมือนเช่นที่เขาคาดจะได้รับสนองตอบจากคนอื่น

แบบ (Model) ของการสื่อสารภายในตัวบุคคลที่นิยมแพร่หลายเพื่อเป็นแนวทางในการค้นคว้านั้น Heider (1946) นักจิตวิทยาทางสังคมเป็นผู้คิดค้น โดยอาศัยทฤษฎีหรือแบบของความคิด (Cognitive model) จากสาขาจิตวิทยา Heider เสนอแบบของความคิด (Cognitive Configurations) ซึ่งประกอบด้วยบุคคล (P) ที่มีทัศนคติหรือความคิดเกี่ยวกับบุคคลอื่น (S) และปัญหาอย่างใดอย่างหนึ่ง (I) และในขณะที่เดียวกันก็คาดคะเนทัศนคติหรือความคิดของบุคคลอื่นนั้นเกี่ยวกับปัญหาเดียวกันด้วย Heider เสนอว่าแบบของความคิดนี้จะพยายามปรับตัวเองให้คงอยู่ในสภาพสมดุลย์ (Balance) แม้จะต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือปรับความนึกคิดใหม่ก็ตาม



โดยการสรุปการสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) จึงเป็นการสื่อสารของบุคคลเดียวและเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลคนเดียว มีจำนวนเพียงคนเดียวที่กระทำหน้าที่ในการสื่อสาร คือ เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยมีระบบประสาทส่วนกลางของบุคคลควบคุมการสื่อสารและเป็นตัวทำให้การสื่อสารเกิดขึ้น ระบบประสาทส่วนกลางนี้จะมีระบบประสาท 2 ส่วนแบ่งกันทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ประสาทส่วนที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารเรียกว่า " motor skills " ซึ่งประกอบด้วยกลไกในการออกเสียง (vocal mechanisms) ทำให้เกิดเสียงพูด เสียงร้องไห้ เป็นต้น ระบบกล้ามเนื้อที่มือทำให้เกิดตัวหนังสือหรือภาพ เป็นต้น ตลอดจนระบบกล้ามเนื้อในส่วนอื่น ๆ ของร่างกายซึ่งทำให้เกิดกิริยาท่าทาง ในขณะที่ประสาทส่วนที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับสารเรียกว่า " sensory skills " ซึ่งประกอบด้วยกลไกในการได้ยิน (hearing mechanisms) และประสาทตา เป็นต้น

จากลักษณะข้างต้นจะเห็นได้ว่า แม้ในตัวบุคคลคนเดียว ก็สามารถเกิดการสื่อสารขึ้นได้ โดยอาศัยหลักที่ว่าถ้ามีผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งในกรณีของการสื่อสารภายในตัวบุคคลนี้มี motor skills เป็นผู้ส่งสารและ sensory skills เป็นผู้รับสาร ดังกล่าวข้างต้น

MC 111/TM 100

ตัวอย่างของการสื่อสารภายในตัวบุคคล ได้แก่ การพูดกับตัวเอง การฝัน ละเมอ การร้องเพลงฟังคนเดียว การเขียนจดหมายแล้วอ่านตรวจทานก่อนส่ง การคิดถึงงานที่จะทำการวางแผนในสมองว่าวันนี้ตนเองจะต้องทำอะไรบ้าง เป็นต้น จากตัวอย่างนี้จะเห็นได้ว่าการสื่อสารภายในตัวบุคคลนี้เกิดขึ้นได้ทั้งแบบรู้สึกตัว (การพูดกับตัวเอง ฮัมเพลง ฟังคนเดียว อ่านทวนจดหมาย) และแบบไม่รู้สึกรู้สึกตัว (การฝัน การละเมอ) โดยจะเข้ารหัสของสารเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียนก็ได้

เพราะฉะนั้นหากเกิดปรากฏการณ์ที่เข้าข่ายตามคำจำกัดความหรือคำอธิบายข้างต้น เราก็จะเรียกเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์นั้นว่า การสื่อสารภายในตัวบุคคล

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือการสื่อสารตัวต่อตัว หรือการสื่อสารบิงเจกชน (Interpersonal Communication or Face-to-face Communication)

การสื่อสารประเภทนี้ มีการนำปราชญ์และได้รับการศึกษาค้นคว้าอย่างแพร่หลายมาก การศึกษาวิชาการสื่อสารส่วนมากมักจะเน้นการสื่อสารระหว่างบุคคล และการสื่อสารมวลชนควบคู่กันไปด้วย หรือไม่ก็เลือกเน้นการสื่อสารประเภทใดประเภทหนึ่ง

Interpersonal Communication หมายถึงกระบวนการของการติดต่อสื่อสาร หรือการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ (Reciprocal interaction) ระหว่างบุคคลสองคน (Dyadic) หรือมากกว่านั้นขึ้นไป อาจเป็นสามคน (Triadic) หรือกลุ่มย่อย (Small-group) แล้วแต่จำนวนคนที่เกี่ยวข้องในแต่ละสถานการณ์ จำนวนคนที่เกี่ยวข้องนี้ เป็นมาตรการสำคัญอย่างหนึ่งที่แยกแยะระหว่าง การสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารมวลชน

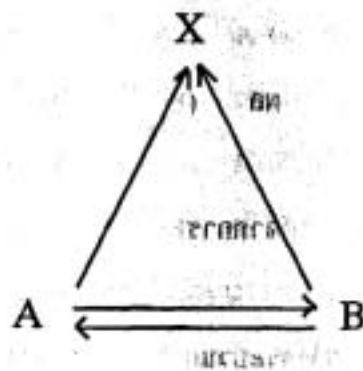
การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) นับว่าเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบและกระบวนการทำงานของระบบการสื่อสาร

โดยทั่วไป การสื่อสารระดับระหว่างบุคคลนี้ มีองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารครบถ้วน ซึ่งอาจจำแนกออกได้อย่างชัดเจนนับตั้งแต่ ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) สื่อ (Channel) ผู้รับสาร (Receiver) ผล (Effect) และปฏิกิริยาสนองตอบ (Feedback) นอกจากนี้ยังสะท้อนให้เห็นกระบวนการทำงานของการสื่อสารได้ชัดเจน รวมทั้งชี้ให้เห็นกลไกบางอย่างซึ่งยากจะประเมินได้จากการสื่อสารมวลชน และสื่อสารประเภทอื่น เช่น ผล (Effect) และปฏิกิริยาสนองตอบ (Feedback) เป็นต้น

การศึกษาค้นคว้าส่วนมากมุ่งเน้นกระบวนการ หรือกรรมวิธี (Process) และ โครงสร้าง (Structure) ของการสื่อสารระหว่างบุคคล อาจอาศัยวิธีสำรวจวิจัย (Survey) หรือการทดลองในห้องปฏิบัติการ (Laboratory experiment) ก็ได้ ปัญหาที่น่าสนใจและศึกษากันนั้นมีขอบเขตกว้างมาก ครอบคลุมการกระจายข่าวสาร (Information flow) การแก้ปัญหาและการทำงาน (Problem solving and task performance) ความกดดันของกลุ่ม (Group pressure) และความสมดุลงหรือคล้อยจองของความนึกคิด (Cognitive consonance or Dissonance)

แบบ (Model) ของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่นิยมใช้กันแพร่หลายเพื่อเป็น แนวทางการค้นคว้าวิจัยนั้น Newcomb (1953) นักจิตวิทยาสังคม เป็นคนคิดขึ้นโดย ตัดแปลงมาจากแบบของการสื่อสารภายในตัวบุคคลซึ่งคิดโดย Heider (1946) Newcomb เรียกแบบของการสื่อสารนี้ว่า "Co-orientation Model" (แบบของความคิดโน้มเอียง ร่วม) ในสถานการณ์ที่เรียกว่า Co-orientation นั้น จะประกอบด้วยบุคคลสองคน ซึ่ง ต่างก็มีความคิดหรือทัศนคติเกี่ยวกับฝ่ายตรงกันข้ามและเกี่ยวกับวัตถุ (Object) หรือปัญหา (Issue) อันเดียวกัน ในสถานการณ์เช่นนี้ Newcomb เสนอว่า การสื่อสารระหว่างตัวต่อ ตัวจะทาบที่ความคิด หรือทัศนคติของบุคคลทั้งสองเกี่ยวกับเรื่องเดียวกันอยู่ในสภาพสมดุลง (Symmetrical relationships)

แบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (ABX) ของ Newcomb



โดยสรุปการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) นี้ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำการสื่อสารกันในลักษณะที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง (direct) และเป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว (person-to-person) หรือเป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-Face Communication) ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้ากันและกันได้ในขณะที่ทำการสื่อสารกัน และสามารถสังเกตทิศทางของฝ่ายตรงข้ามได้โดยตรงและทันที การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้ บางครั้งผู้ส่งสารกับผู้รับสารก็ไม่ได้ทำการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เช่น การพูดคุยกันทางโทรศัพท์ เป็นต้น

ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเกิดขึ้นได้ทั้งในกรณีที่คน 2 คนทำการสื่อสารกัน เช่นการเขียนจดหมายโต้ตอบกัน การพูดคุยหรือสนทนากันระหว่าง 2 คน การพูดโทรศัพท์ ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจจะมีจำนวนคนมากกว่า

2 คนก็ได้ ถ้าคนเหล่านั้นสามารถทำการสื่อสารกันได้¹³และผู้ส่งสารกับผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้โดยตรง และเป็นแบบตัวต่อตัวหรือแบบเผชิญหน้า จากลักษณะดังกล่าวนี้ย่อมจะเป็นการจำกัดจำนวนคนที่ จะทำการสื่อสารประเภทนี้ไปด้วยในตัว คือ คงจะต้องมีจำนวนไม่มากนัก เพราะถ้าหากมากเกินไป ลักษณะของการแลกเปลี่ยนข่าวสารโดยตรงกับการสื่อสารแบบตัวต่อตัวจะหมดไป ทว่าการสื่อสารนี้ไม่เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อๆไป แต่จำนวนของคนที่มีส่วนทำการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีมากกว่า 2 คนนั้นมิสามารถกำหนดลงไปได้ตายตัวว่าจะเป็นเท่าไร อาจจะมีพอสรุปได้แต่เพียงว่า เป็นการสื่อสารในลักษณะกลุ่มย่อย (small group) เช่นการประชุมกลุ่มย่อย การบรรยายหรือการเรียนชั้นเรียนเป็นต้น คือ ในขณะที่คนหนึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร คนอื่น ๆ ก็จะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร และผู้รับสารกับผู้ส่งสารสามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้โดยตรงแบบตัวต่อตัวเหมือนกัน แต่จะช้ากว่าการสื่อสารแบบ 2 คน เพราะฉะนั้นเหตุการณ์เกิดหรือปรากฏการณ์ใดก็ตามที่มีลักษณะดังที่อธิบายข้างต้นนี้สามารถเรียกว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หรือพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large group Communication or Public Communication) เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากซึ่งมารวมอยู่ที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน แต่เนื่องจากจำนวนของคนที่มาทำการสื่อสารกันนั้นมีจำนวนมากเกินไป จึงไม่เข้าลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะการสื่อสารกลุ่มใหญ่โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนข่าวสารกันโดยตรงนั้นเมื่ออยู่น้อยคนก็จะสื่อสารกันแบบตัวต่อตัวก็เป็นไปได้ยาก ตัวอย่างของการสื่อสารกลุ่มใหญ่ เช่น การอภิปรายในหอประชุม การปราศรัยหาเสียง การปาฐกถา การสอนที่มีผู้เรียนจำนวนมากจนต้องจัดผู้เรียนไปอยู่หลายห้องเรียน โดยอาศัยสื่อการสอนเข้ามาช่วยในการสอน เช่น การใช้โทรทัศน์วงจรปิด เป็นต้น

การสื่อสารประเภทนี้ บุคคลผู้ส่งคนจำนวนมาก ผู้พูดหรือผู้ส่งสารกับผู้ฟังหรือผู้รับสารอยู่ห่างไกลจากกัน ดังนั้นโอกาสที่จะแลกเปลี่ยนข่าวสารกันโดยตรงจะมีน้อย และทำให้เกิดการสื่อสารแบบตัวต่อตัวยาก (ทท.ระประ)

ดังนั้นเหตุการณ์ใดหรือสถานการณ์ใดที่มีลักษณะตามที่กล่าวข้างต้นนี้ จะสามารถเรียกว่า การสื่อสารกลุ่มใหญ่ หรือการสื่อสารสาธารณะ หรือเป็นทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐานทฤษฎีหนึ่ง

4. การสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication) ลักษณะพิเศษของการสื่อสารในองค์การอยู่ที่ว่าเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่ เป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ นโยบาย มีการจัดองค์การ มีการแบ่งงานกันทำ เพื่อปฏิบัติภารกิจขององค์การหรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากการจัดองค์การนั้น มีการแบ่งสายงานและลำดับชั้นของความรับผิดชอบและการบังคับบัญชา ดังนั้นลักษณะของการสื่อสารในองค์การจึงจำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์การด้วย โดยปกติการสื่อสารในองค์การจะประกอบด้วย การสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน และการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติที่อยู่คนละสายงานกันและต่างระดับกัน ซึ่งทั้งหลายเหล่านี้จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือเพื่อความสมัครสมานสามัคคี เพื่อสร้างความสงบสุขความกลมเกลียวกันของคนในหน่วยงาน ตัวอย่างของการสื่อสารในองค์การ ได้แก่ การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในโรงงานอุตสาหกรรม การสื่อสารในหน่วยงานราชการ โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย โรงพยาบาล เป็นต้น

จากคำจำกัดความข้างต้น จะเห็นได้ว่าเหตุการณ์หรือสถานการณ์ใด ๆ ทาง การสื่อสารที่เกิดขึ้นแล้วมีลักษณะเช่นนี้ สามารถเรียกว่า การสื่อสารในองค์การ ซึ่งก็เป็นทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐานทฤษฎีหนึ่งเหมือนกัน

5. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) กิจกรรมด้านการสื่อสารในปัจจุบันเป็นกิจกรรมที่มีความสัมพันธ์อันมากและเกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก เนื่องจากสังคมในปัจจุบันเป็นสังคมที่มีขนาดใหญ่และมีความสัมพันธ์อันมากและมีความเป็นสังคมของข้อมูลข่าวสาร (Information Society) มากขึ้น การสื่อสารในสังคมปัจจุบัน จึงต้องอาศัยระบบการสื่อสารมวลชน (Mass Communication) และเทคโนโลยีการสื่อสารใหม่ ๆ เป็นสำคัญ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถทำการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมากที่อยู่กระจัดกระจายกันตามที่ต่าง ๆ ได้ เครื่องมือเครื่องใช้ที่จะใช้ในการสื่อสารได้ถูกพัฒนาขึ้นมาเป็นลำดับตามความเจริญของเทคโนโลยีที่มีเข้ามาอยู่เรื่อย ๆ เพื่อให้เป็นสื่อในการสื่อสารกับมวลชนได้โดยไม่ถูกจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ นอกจากนั้นผู้ชมผู้ฟังยังสามารถรับชมและรับฟังได้พร้อม ๆ กันจำนวนมากแม้จะอยู่ต่างถิ่นกัน สื่อมวลชนจึงนับวันที่จะมีความสำคัญเพิ่มมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันเพราะการแสดงบทบาทของสื่อมวลชนก่อให้เกิดผลกระทบแก่สังคมโดยทั่วไป

เช่นเดียวกับที่อธิบายในทฤษฎีต้น ๆ หากเหตุการณ์ใด หรือสถานการณ์ทางการสื่อสารใด ที่มีลักษณะดังกล่าวนี้ จะเรียกว่า การสื่อสารมวลชน หรือทฤษฎีการสื่อสารมวลชน

ข. ทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐาน ที่ดูจากความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เป็นเกณฑ์ นอกเหนือจากการแบ่งประเภทของการสื่อสารข้างต้นที่นิยมใช้กันโดยทั่วไปแล้ว ยังมีการแบ่งอีกประเภทหนึ่งที่น่าจะมีการพิจารณาถึง นั่นก็คือ การจำแนกประเภทของการสื่อสารโดยอาศัยความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เป็นเกณฑ์

การจำแนกในลักษณะนี้ คำนึงถึงความแตกต่างในเรื่องเชื้อชาติ วัฒนธรรมและประเภทของผู้ส่งสารกับผู้รับสารเป็นหลักในการจำแนก โดยสามารถแบ่งการสื่อสารออกได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. การสื่อสารระหว่างชนเชื้อชาติ (Interracial Communication) การสื่อสารประเภทนี้เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ ประเทศบางประเทศมีพลเมืองที่ประกอบด้วยคนหลายเชื้อชาติ เช่น ในสหรัฐอเมริกา มีทั้งคนผิวขาว ผิวดำ คนเชื้อชาติจีน เม็กซิกัน อิตาลีเลียน และฮิว ส่วนในมาเลเซีย นั้น มีทั้งคนจีน มาเลย์ และอินเดีย ซึ่งแต่ละเชื้อชาติก็จะมีความเป็นอยู่ มีความคิด และมีประเพณีของตนแตกต่างกันไป การสื่อสารระหว่างคนต่างเชื้อชาติกันย่อมจะมีปัญหามากกว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเชื้อชาติเดียวกันนี้ ดังจะเห็นได้จากปัญหาทางสังคมและการเมืองในประเทศเหล่านี้ ซึ่งเกิดจากความแตกต่างกันในเรื่องเชื้อชาติ ก่อให้เกิดปัญหาเชื้อชาติ ปัญหาชนกลุ่มน้อย เป็นต้น

2. การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Cross-cultural or Intercultural Communication) การสื่อสารประเภทนี้เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันทางวัฒนธรรม การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมนี้เกิดขึ้นได้ทั้งในระหว่างคนที่อยู่ในประเทศเดียวกัน แต่มีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน เช่น คนภาคเหนือ คนภาคกลาง คนภาคใต้ และคนภาคอีสาน ย่อมมีวัฒนธรรมของคนแต่ละภาคแตกต่างกันไป นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมยังเกิดขึ้นได้ระหว่างคนที่เป็ประชาชนของประเทศต่างกันได้ด้วย เช่น การสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนอเมริกัน การสื่อสารระหว่างคนไทยกับคนซาอุดี-อาระเบีย เป็นต้น ซึ่งทั้งสองฝ่ายมีวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน

3. การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) เป็นการสื่อสารระดับชาติ ระหว่างคนที่เป็ประชาชนของประเทศต่างกัน ลักษณะของผู้ที่ทำการสื่อสารระหว่างประเทศนี้ มีลักษณะเป็นทางการมากกว่าการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (ในกรณีผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นประชาชนของประเทศต่างกัน) งานนี้ว่าผู้ที่ทำการ

สื่อสารนั้นทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประเทศ เช่น นักการทูต ตัวแทนของรัฐบาล ข้าราชการ การประชุมของคณะผู้แทนประเทศต่าง ๆ ในองค์การสหประชาชาติ เป็นต้น ผู้ทำการสื่อสาร มีพันธะและความรับผิดชอบต่อชื่อเสียงและผลประโยชน์ของประเทศชาติ

ดังนั้น เมื่อใดก็ตามที่เกิดเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ทางการสื่อสารในลักษณะ ที่กล่าวข้างต้นนี้ ก็สามารถจะเรียกเฉพาะเจาะจงไปเลยว่า การสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม และการสื่อสารระหว่างประเทศ โดยจะต้องดูว่าเหตุการณ์ นั้น ๆ เข้าข่ายการสื่อสารประเภทไหนก็เรียกไปตามนั้น ซึ่งถือว่าเป็นข้อความที่อธิบาย (หรือทฤษฎี) ทางการสื่อสารขั้นพื้นฐานเช่นเดียวกัน

อย่างไรก็ตามแม้ว่าการสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) จะเป็นสาขาวิชาหนึ่งของการศึกษาวิชาสื่อสารมวลชน ที่เพิ่งวิวัฒนาการและได้รับความสนใจอย่างแพร่หลาย ขอบเขตของวิชานี้ก็กว้างมาก คลุมถึงกระบวนการและกิจกรรม การสื่อสารระหว่างมนุษย์ทั้งหมดานประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก นอกจากคำ International Communication แล้ว ยังมีศัพท์อีกคำหนึ่งที่ใช้สลับเปลี่ยนกันเสมอในการเรียกสาขาวิชานี้ คือ Cross - cultural or Intercultural Communication (การสื่อสารระหว่าง วัฒนธรรม) ศัพท์ทั้งสองคำนี้มีความหมายคล้ายคลึงกันมาก Intercultural (หรือ Cross-Culture) Communication หมายถึงการแลกเปลี่ยนความหมายระหว่างระบบวัฒนธรรม ที่แตกต่างกัน ส่วน International Communication หมายถึงกระบวนการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างรัฐหรือประเทศ ฉะนั้น Intercultural และ International Communication อาจหมายถึง กระบวนการและเหตุการณ์เดียวกัน ตัวอย่างเช่น การสื่อสารระหว่าง สองประเทศที่มีขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมแตกต่างกัน เช่นไทยกับสหรัฐอเมริกา อย่างไรก็ตาม Intercultural และ International Communication อาจหมายถึง

กระบวนการและเหตุการณ์ที่แตกต่างกันได้ กรณีแรกประชาชนอาจมีชนบทประเพณีเหมือนหรือคล้ายคลึงกัน แต่ถูกแบ่งแยกโดยดินแดนหรือแยกกันอยู่คนละประเทศ เช่น เยอรมันตะวันตก และตะวันออก เกาหลีเหนือและใต้ ในกรณีเช่นนี้ International Communication เกิดขึ้นภายในระบบวัฒนธรรมเดียวกัน กรณีตรงกันข้ามประชาชนมีพื้นฐานชนบทธรรมเนียมและวัฒนธรรมแตกต่างกันอาจมารวมกันอยู่ภายในประเทศเดียวกันได้ เช่น อินเดีย มาเลเซีย ในกรณีเช่นนี้ Intercultural Communication เกิดขึ้นภายในรัฐหรือประเทศเดียวกัน

อย่างไรก็ตาม การศึกษาส่วนมากมุ่งเน้นวิเคราะห์กระบวนการและกิจกรรมการสื่อสารในบรรดาประเทศต่าง ๆ ที่แตกต่างกันในด้านชนบทธรรมเนียมและวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบผลการค้นคว้า ได้พิจารณาจากประวัติการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา อาจแบ่ง International and/or Intercultural Communication ได้เป็น 4 สาขาย่อยคือ

1. การกระจายข่าวสารระหว่างประเทศ (International flow of information)
2. การเปรียบเทียบระบบและพัฒนาการของการสื่อสาร (Comparative studies of communication systems and growth)
3. การค้นคว้าเรื่องผลของการสื่อสาร (Studies of communication effects)
4. การค้นคว้าเรื่องการสื่อสารและการพัฒนาประเทศ (Communication and national development or modernization)

แบบจำลองพื้นฐานทางการสื่อสาร เป็นแผนภาพที่ใช้อธิบายการสื่อสารอย่างง่าย ๆ บางแบบก็มีความยุ่งเหยิงซับซ้อน บางแบบอธิบายปัจจัยในตัวคน บางแบบก็อธิบายความสัมพันธ์ของคนกับสังคมหรือสิ่งแวดล้อม หรือบางแบบก็มองอิทธิพลของสังคมต่อการกระทำการสื่อสารของคน แต่อย่างไรก็ตามแบบจำลองแต่ละแบบก็มีจุดมุ่งหมายในการอธิบายกระบวนการสื่อสารที่ต่างกันไปเพราะแบบจำลองก็คือ คำอธิบายด้วยทฤษฎีโดยพยายามทำให้ง่ายและสามารถพิสูจน์ให้เห็นจริงได้ สามารถกำหนดทางเลือกของการคาดคะเนพฤติกรรม หรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในอนาคตได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำไปประยุกต์ได้ เป็นคำอธิบายของกระบวนการสื่อสารโดยทั่ว ๆ ไปได้ โดยไม่ได้เจาะจงว่าเป็นกระบวนการสื่อสารประเภทใด แต่สิ่งหนึ่งที่จะต้องคำนึงถึงก็คือว่า แต่ละทฤษฎีหรือแบบจำลองนั้นไม่สามารถจะอธิบายกระบวนการสื่อสารทั้งหมดได้อย่างสมบูรณ์ แต่ต้องอาศัยทฤษฎีหลาย ๆ ทฤษฎีมาช่วยอธิบายเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น แบบจำลองการสื่อสารที่จะกล่าวในที่นี้มีเพียง 5 แบบจำลอง จากหลาย ๆ แบบจำลองที่เป็นแบบจำลองหรือทฤษฎีการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. แบบจำลองการสื่อสารขั้นพื้นฐานตามแนวคิดของแชนนอนและวีเวอร์

แชนนอน (C. Shannon) และวีเวอร์ (W. Weaver) ได้สร้างแบบจำลองการสื่อสารขั้นพื้นฐาน เมื่อปี พ.ศ. 2492 ซึ่งถือเป็นแบบจำลองที่รู้จักกันแพร่หลายในวงการสื่อสารยุคเริ่มต้นในชื่อว่า แบบจำลองการสื่อสารเชิงทฤษฎีคณิตศาสตร์ (The Mathematical Theory of Communication) ที่ชื่อเป็นแบบนี้เพราะผู้คิดค้นแบบจำลองที่ชื่อว่าแชนนอน เป็นนักคำนวณด้านวิศวกรรมไฟฟ้า โดยเขาคิดค้นขึ้นเพื่อนำไปประยุกต์ใช้งานด้าน

การสื่อสารทางโทรศัพท์ในประเด็นที่ว่า การติดต่อสื่อสารประเภทใดจึงจะทำให้จำนวนของสัญญาณมีได้มากที่สุด และสัญญาณที่ถ่ายทอดไปจะถูกทำลายโดยสิ่งรบกวนมากน้อยเพียงไรนับแต่เริ่มส่งสัญญาณไปจนถึงผู้รับ

แบบจำลองการสื่อสารประเภทนี้ เป็นแบบจำลองการสื่อสารที่พยายามเอาวิชาการหรือทฤษฎีทางด้านคณิตศาสตร์มาอธิบายถึงกระบวนการหรือปรากฏการณ์ทางการสื่อสาร

การสื่อสารตามแนวความคิดของแชนนัน และเพื่อนร่วมงานที่ชื่อว่า วีเวอร์นั้นเป็นแบบจำลองกระบวนการสื่อสารทางเดียวในเชิงเส้นตรง คือ ถือว่าการสื่อสารเกิดขึ้นจากการกระทำของผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารเพียงฝ่ายเดียว ซึ่งองค์ประกอบของการกระทำการสื่อสารตามแบบจำลองของแชนนันและวีเวอร์ มีด้วยกัน 6 ประการ ตามแผนภาพดังนี้



แบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของแชนนันและวีเวอร์

จากแบบจำลองนี้ จะเห็นว่า "แม่ส่งสารสนเทศ" จะทำหน้าที่ สร้างสาร หรือเนื้อหาข่าวสารซึ่งอาจเป็นรูป ทัศนคติ ข้อเขียน ดนตรี หรือ รูปภาพ เป็นต้น ซึ่งสารนี้จะ ถูกส่งออกไป โดยสารนั้นจะถูกสร้างขึ้นเป็นสัญญาณโดย "ตัวถ่ายทอด" หรือ "ตัวแปลสาร" สัญญาณนี้จะถูกปรับเปลี่ยนโดยเหมาะสมกับ "ทางติดต่อ" หรือ "ผ่านช่องสาร" ไปถึง "ผู้รับ" หน้าที่ของ "ผู้รับ" จะแปลงสัญญาณที่ได้รับกลับมาเป็นสาร แสดงว่า "สาร" ไปถึง จุดหมายปลายทางของการสื่อสาร

ตัวอย่าง เช่น นาย ก. แห่ส่งสารสันนิษฐาน ส่งเนื้อหาข่าวสารเป็นคำเขียนโดย ส่งผ่านเครื่องส่งหรือตัวแปลสารหรือตัวถ่ายทอด แปลงคำเขียนเป็นสัญญาณ เช่น สัญญาณ โทรเลข โทรสารส่งผ่านช่องสารโดยสัญญาณนั้น จะต้องเหมาะสมกับช่องสารด้วยก่อนไปสู่ จุดมุ่งหมายปลายทาง โดยผ่านสัญญาณนี้มาที่เครื่องรับทางฝ่ายผู้รับ เพื่อแปลงสัญญาณกลับมา เป็นเนื้อหาของสาร (คำเขียน) อีกครั้งหนึ่ง แล้วจึงส่งไปยังจุดหมายปลายทาง (สมมติ นาย ข. เป็นผู้รับสาร ผู้รับสารรับทราบสารดังกล่าว) ซึ่งอาจเกิดอุปสรรคหรือเสียงรบกวน หรือสิ่งรบกวนได้ในขบวนการของช่องทางการสื่อสาร แล้วแต่กรณี ๆ ไป เช่น กรณีโทรสาร ที่ส่งมาทางสัญญาณโทรศัพท์ ผู้ส่งอาจส่งมาจำนวน 5 หน้า แต่ผู้ได้รับอาจได้รับเพียง 4 หน้า อุปสรรคอาจเกิดจากปัญหาของสัญญาณ หรือจากการส่งถึงฝ่ายสารบรรณ ก่อนถึงตัว ผู้รับแล้วจำนวนหน้าอาจหายไป 1 หน้าก็เป็นได้ ดังนั้นจึงต้องมีการติดต่อสื่อสารกลับไปยัง ผู้ส่งสารใหม่ เพื่อให้ส่งเนื้อหาของสารหน้าที่ขาดหายไปมาใหม่ (ตามกระบวนการเดิม ข้างต้น) แต่สิ่งที่ควรคำนึงถึงก็คือ การลดอุปสรรคทางการสื่อสารนี้อาจทำให้การสื่อสารมี ประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน สิ่งที่เกิดจากการลดอุปสรรคทางการสื่อสารนี้ อาจ ทำให้ต้องเสียเวลา เสียค่าใช้จ่าย หรือทำให้ข้อมูลที่ต้องการส่งออกมายังผู้รับลดน้อยลงได้ ในครั้งหนึ่ง ๆ เช่น ในกรณีข้างต้นที่ต้องมีการติดต่อกลับไปยังผู้ส่งสารใหม่ เพื่อจัดส่งข้อมูล

หน้าที่ขาดหายไป ส่วนกรณีหลังการส่งข้อมูลซ้ำ ๆ ในช่องทางของการโทรสาร (Fax) จะทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย หรือถ้าหากมีการกำหนดในการส่งสัญญาณแต่ละครั้งว่าที่หน้า ก็ จะทำให้ส่งข้อมูลออกไปได้น้อยลง

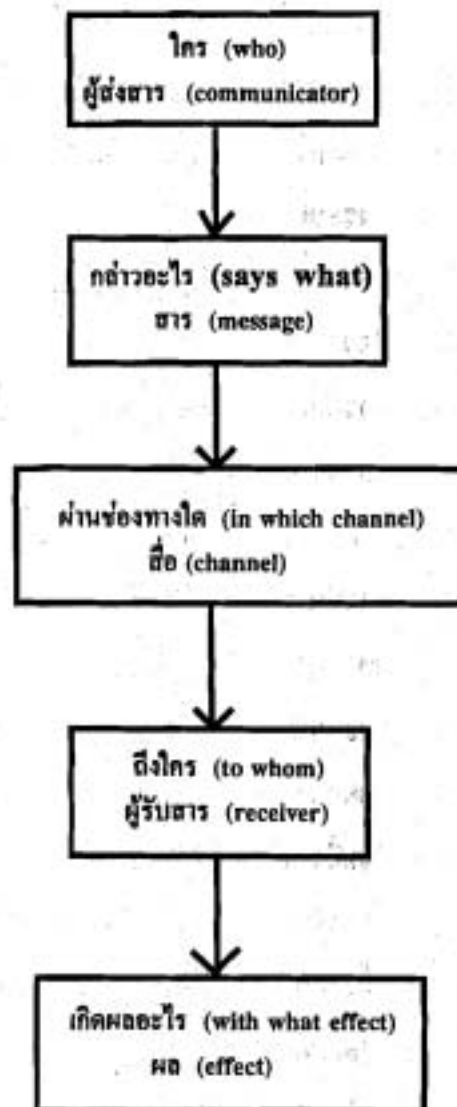
แบบจำลองการสื่อสารเชิงคณิตศาสตร์ของแชนันและวีเวอร์นี้ ถือได้ว่าเป็น ต้นแบบแห่งความคิดและกระตุ้นให้นักวิชาการเกิดความสนใจในการคิดค้นแบบจำลองการสื่อสารของมนุษย์มากยิ่งขึ้น

2. แบบจำลองการสื่อสารขึ้นต้นตามแนวคิดของลาสเวลล์

ฮาร์ลด ดี ลาสเวลล์ (Harold D. Lasswell) นักรัฐศาสตร์ชาวอเมริกัน ได้เสนอทฤษฎีที่เป็นการเริ่มต้นอธิบายการสื่อสารที่มีคนรู้จักมากที่สุด ในปี พ.ศ. 2491 โดยเสนอว่า วิธีที่สะดวกที่จะอธิบายการกระทำการสื่อสารก็คือ การตอบคำถามต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ใคร (who)
2. กล่าวอะไร (says what)
3. ผ่านช่องทางใด (in which channel)
4. ถึงใคร (to whom)
5. เกิดผลอะไร (with what effect)

จากข้อความดังกล่าวข้างต้น สามารถเขียนเป็นแบบจำลองการสื่อสารได้ดังนี้ :



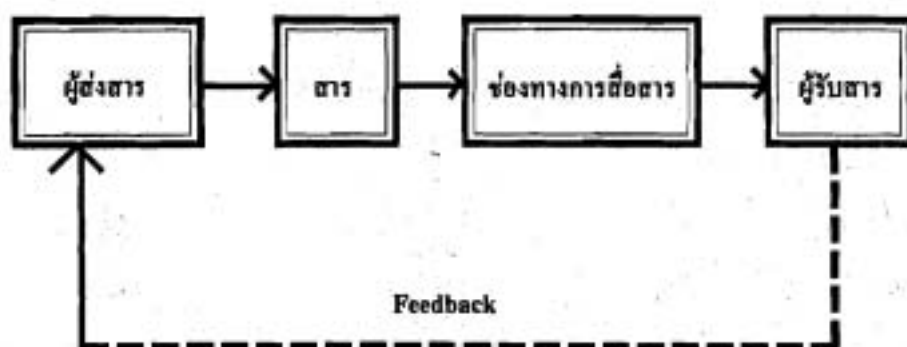
แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของฮาโรลด์ ดี ลาสเวลล์

แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์เป็นทฤษฎีการสื่อสารที่อธิบายกระบวนการสื่อสารเชิงพฤติกรรม เป็นการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เนื้อหาข่าวสารชนิดของสื่อ และผลที่เกิดจากการกระทำการสื่อสารนั่นเอง

นอกเหนือจากนั้นแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ข้างต้นนี้ ยังถือว่าเป็นตัวแทนของแบบจำลองการสื่อสารในระยะแรก ๆ แบบจำลองนี้ถือว่า ผู้ส่งสารมีเจตนาในอันที่จะมีอิทธิพลเหนือผู้รับสาร เพราะช่วงระยะเวลาที่ลาสเวลล์ศึกษาอธิบายนี้ เป็นระยะที่นักวิชาการผู้สนใจวิชาการทางด้านนี้มีความเชื่อว่า กระบวนการสื่อสารนั้น ส่วนใหญ่แล้วเป็นกระบวนการในเชิงโรมันนำไว และถือว่า สารที่ส่งไปนั้นจะต้องมีผลเสมอไป และโดยส่วนตัวแล้วลาสเวลล์เป็นผู้ที่สนใจต่อการสื่อสารทางการเมืองและการโฆษณาชวนเชื่อ แบบจำลองนี้จึงเหมาะแก่การวิเคราะห์การโฆษณาชวนเชื่อทางการเมืองและการโรมันนำไว แต่อย่างไรก็ตามมีผู้วิจารณ์ทฤษฎีนี้ว่า ลาสเวลล์อธิบายกระบวนการสื่อสารอย่างง่ายเกินไป เพราะจริง ๆ แล้วกระบวนการสื่อสารมีความซับซ้อนมากกว่าที่จะพิจารณาเพียงว่าผู้ส่งสารส่งข่าวสารไปยังผู้รับสารโดยผ่านช่องทางสื่อสารแบบหนึ่งแบบใด และเกิดผลจากการสื่อสารนั้น ๆ ซึ่งผลลัพท์ที่น่าจะได้ดูงานปฏิริยาตอบกลับของผู้รับสารว่าพอใจหรือไม่พอใจ เชื่อหรือไม่เชื่อ คิดแต่เพียงว่าจะต้องมีผลตามเจตนาของผู้ส่งสารต้องการ เช่น ต้องการโฆษณาชวนเชื่อหรือโรมันนำไวสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นต้น เพราะการสื่อสารโดยที่วามยังมีปัจจัยอื่น ๆ เกิดขึ้นในขณะทำการสื่อสารด้วย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อม จุดมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร และข้อสำคัญทฤษฎีนี้ขาดปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในกระบวนการสื่อสารนั่นคือ ผลสะท้อนกลับหรือปฏิริยาตอบกลับ (feedback)

ในกรณีของปฏิริยาตอบกลับ (Feedback) หรือบางคนก็เรียกว่าผลสะท้อนกลับหรือปฏิริยาตอบกลับนี้ ถือว่าเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญในกระบวนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่มเล็ก-กลุ่มใหญ่ หรือการสื่อสารมวลชน

เพราะปฏิริยาสะท้อนกลับนี้จะเป็นตัวบ่งชี้ได้ถึงผลของการสื่อสาร ในแต่ละครั้งว่าผู้รับสารมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรต่อสารที่ได้รับนั้น นอกจากนั้น ปฏิริยาสะท้อนกลับ จะทำให้องค์ประกอบของการสื่อสารครบบริบูรณ์ขึ้น คือ มีการสื่อสารทั้งจากผู้ส่ง และผู้รับสารที่เรียกว่า Two - way communication หรือการสื่อสารสองทาง ซึ่งสามารถที่จะเขียนออกมาเป็นแบบจำลองคร่าว ๆ คือ

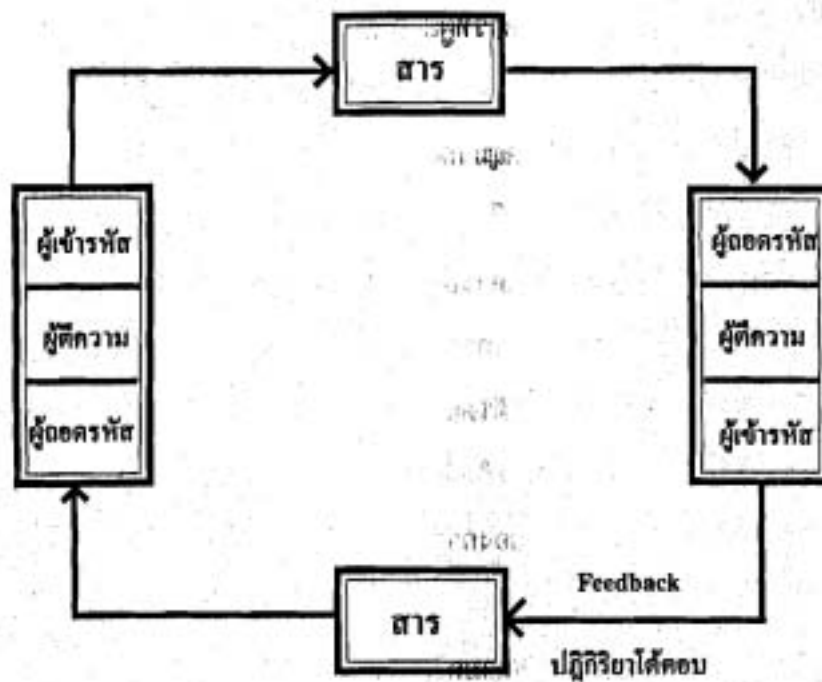


ตัวอย่างในเรื่องของปฏิริยาสะท้อนกลับนี้ หากเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลจะสังเกตเห็นได้ง่ายโดยตรงและทันที เช่น ก. ผู้ส่งสาร ทำการสื่อสารกับ ข. ผู้รับสาร โดยคุยกันเกี่ยวกับหัวข้อเรื่องใดเรื่องหนึ่งอยู่ หาก ข. มีความรู้สึกหรือมีความคิดหรือมีทัศนคติไม่เห็นด้วย ข. ก็สามารถแสดงปฏิริยาสะท้อนกลับไปได้ทันทีทั้งที่ด้วยการใช้คำพูดหรือการใช้กิริยาท่าทางที่นิ่งเฉยก็ได้ ซึ่ง ก. จะได้รับรู้ในเวลาเดียวกัน แต่ถ้าหากว่าเป็นการสื่อสารในระดับการสื่อสารมวลชนที่ผ่านทางองค์กรสื่อสารมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ นั้นปฏิริยาตอบสะท้อนกลับจะเป็นไปได้ช้ากว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อหนังสือพิมพ์ ที่ลงข่าวหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วผู้อ่านไม่เห็นด้วย ผู้อ่านหรือผู้รับสารอาจสามารถแสดงปฏิริยาสะท้อนกลับได้

ด้วยการส่งจดหมายถึงบรรณาธิการหนังสือพิมพ์นั้น ๆ หรือหากไม่ชอบกับการเสนอข่าวของหนังสือพิมพ์ฉบับใดมาก ๆ อาจจะแสดงปฏิกิริยาสะท้อนกลับด้วยการเลิกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับนั้นก็ได้ แต่ถ้าเป็นสื่อวิทยุ และวิทยุโทรทัศน์แล้วเป็นการจัดรายการสดมีการเปิดโอกาสให้ผู้รับฟังและรับชมสามารถโทรศัพท์เข้ามาแสดงความคิดเห็นในรายการได้โดยตรง ก็ถือว่าเป็นปฏิกิริยาสะท้อนกลับไปยังผู้ส่งสารได้รวดเร็วเช่นกัน เพียงแต่ผู้รับสารจำนวนมาก ๆ เหล่านี้ไม่สามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับได้ในเวลาเดียวกันหมดทุกคน (มีความแตกต่างในเวลานิการแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ)

3. แบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของออสตุคและวิลเบอร์ ชรัมม์

แบบจำลองการสื่อสารที่ออสตุคเป็นต้นคิด และวิลเบอร์ ชรัมม์ นำมาขยายความและเป็นผู้เสนอไว้ในปี พ.ศ. 2497 นี้ มีลักษณะเป็นวงกลม ที่เน้นให้เห็นว่า ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างกระทำหน้าที่อย่างเดียวกันในกระบวนการสื่อสาร นั่นคือ การเข้ารหัส (encoding) การถอดรหัส (decoding) และการตีความ (interpreting) ซึ่งสามารถแสดงเป็นภาพได้ดังนี้



แบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของออสกูดและวิลเบอร์ ชแรมม์
ความหมายของการเข้ารหัส การถอดรหัส และการตีความสาร

การเข้ารหัส หมายถึง การที่ผู้ส่งสาร แปลสาร (ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก) ให้เป็นภาษาหรือรหัสอื่น ๆ ที่เหมาะสมแก่วิถีถ่ายทอด หรือสื่อหรือ ช่องทางการสื่อสารและเหมาะกับผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย

การถอดรหัส หมายถึง การที่ผู้รับสารแปลรหัส หรือภาษา กลับเป็น สาร (ข้อมูล ความคิด ความรู้สึก) อีกครั้งหนึ่งเพื่อสกัดเอาความหมายที่ผู้ส่งสารส่ง มาหรือต้องการสื่อความหมายมา

การตีความสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถที่จะตีสารที่ตนได้รับมาทางที่อีกฝ่ายหนึ่งประสงค์ (ตีความหมายสารได้ตรงกัน) การสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ก็จะมีสัมฤทธิ์ผล การตีความสารนี้มีความสำคัญมากต่อผลของการสื่อสาร และการตีความสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารจะคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันจะขึ้นอยู่กับกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) ของผู้กระทำการสื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายเป็นสำคัญ

ตัวอย่างของการเข้ารหัสและการถอดรหัส เช่น ในการสนทนาระหว่างบุคคล 2 คน การพจนานุกรมที่เข้ารหัสสาร กระทำได้โดยกลไก การพูด และกลไกเนื้อซึ่งสามารถแสดงออกกับกิริยาได้ ส่วนการถอดรหัส จะเกิดขึ้นได้โดยประสาทสัมผัสทั้งหลาย เช่น ประสาทสัมผัสของการได้ยินได้ฟัง ประสาทสัมผัสของการเห็น สัมผัสและต้อง ตลอดจนการได้กลิ่น และการได้ลิ้มรส

ตัวอย่างของการตีความสารตามกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of reference) หรือกรอบแห่งประสบการณ์ร่วม (Field of experience) เช่น ในการสื่อสารระหว่างสมชาย (พ่อ) กับสมศักดิ์ (ลูก) ในตอนสายของเช้าวันหนึ่ง ที่พ่อเข้ามาเห็นลูกนั่งอยู่ที่บ้านโดยยังไม่ยอมมาโรงเรียน พ่อจึงถามสมศักดิ์ว่า ทำไมจึงยังไม่มาโรงเรียน สมศักดิ์ ตอบพ่อว่า "ผมไม่มีเงิน" เมื่อสมชาย (พ่อ) ได้ยินเช่นนั้น ก็บอกว่า "เฮ้! ไม่มีเงินก็เอาเงินไปซื้อซะ" สมศักดิ์ก็ตอบว่า "พ่อไม่เข้าใจ ผมไม่มีเงินครับ" ที่เป็นเช่นนี้เพราะสมชายตีความสารที่สมศักดิ์ส่งมาในการสื่อสารครั้งนั้นผิดพลาดไป โดยคิดว่าลูกเป็นเครื่องมือที่จัดการเรียนอย่างหนึ่ง เหมือนอย่างกับที่สมศักดิ์เคยขอสตางค์ไปซื้อเพื่อนำมาโรงเรียน นั้นหมายความว่าสมชายตีความสารของสมศักดิ์จากประสบการณ์ร่วมที่เคยมีกันมาก่อน

4. แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โล

เดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) เสนอแบบจำลองการสื่อสารไว้เมื่อปี พ.ศ. 2503 โดยอธิบายว่า การสื่อสารประกอบด้วยส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการ คือ

1. ต้นแหล่งสาร (communication source)
2. ผู้เข้ารหัส (encoder)
3. สาร (message)
4. ช่องทาง (channel)
5. ผู้ถอดรหัส (decoder)
6. ผู้รับสาร (communication receiver)

จากส่วนประกอบพื้นฐานสำคัญ 6 ประการนั้น เบอร์โล ได้นำเสนอเป็นแบบจำลองการสื่อสารที่รู้จักกันดีโดยทั่วไปว่า "แบบจำลอง SMCR ของเบอร์โล" (Berlo's SMCR Model) โดยเบอร์โลได้รวมต้นแหล่งสารกับผู้เข้ารหัสไว้ในฐานะต้นแหล่งสารหรือผู้ส่งสาร และรวมผู้ถอดรหัสกับผู้รับสารไว้ในฐานะผู้รับสาร แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลนี้ จึงประกอบด้วย S (Source or Sender) คือ ผู้ส่งสาร M (Message) คือ สาร C (Channel) คือ ช่องทางการสื่อสาร R (Receiver) คือ ผู้รับสาร ซึ่งปรากฏในภาพต่อไปนี้

S

ผู้ส่งสาร

M

สาร

C

ช่องทาง

R

ผู้รับสาร



แบบจำลองการสื่อสารขั้นพื้นฐานตามแนวความคิดของ เดวิด เค เบอร์โล

(แบบจำลองการสื่อสาร S M C R)

จากแบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของเบอร์โลงข้างต้นนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งสาร (Source or S) คือ ผู้เริ่มต้นการสื่อสาร ทักษะที่จำเป็นในการเข้ารหัส ซึ่งผู้ส่งสาร จะทำหน้าที่ในการสื่อสารได้ดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติต่าง ๆ 5 ประการคือ

1. ทักษะในการสื่อสาร เช่น ความสามารถในการพูด การเขียน และ ความสามารถในการคิดและการใช้เหตุผล เป็นต้น

2. ทักษะคติ หมายถึง วิธีการที่บุคคลประเมินสิ่งต่าง ๆ โดยความนิยมเยี่ยง ของตนเองเพื่อที่จะเข้าถึงหรือเป็นการหลีกเลี่ยงสิ่งนั้น ๆ เช่น ทักษะคติต่อตนเอง ต่อหัวข้อ ของการสื่อสาร ต่อผู้รับสาร ต่อสถานการณ์แวดล้อมการสื่อสารในขณะนั้น เป็นต้น

3. ความรู้ หมายถึง ความรู้ของผู้ส่งสาร ในเหตุการณ์หรือเรื่องราวต่าง ๆ บุคคลหรือกรณีแวดล้อมของสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่ง ๆ ว่ามีความแม่นยำหรือถูกต้อง เพียงไร

4. ระบบสังคม ซึ่งจะ เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมการสื่อสารของบุคคล เพราะ บุคคลจะขึ้นอยู่กับกลุ่มทางสังคมที่ตนเองอยู่ร่วมด้วย

5. ระบบวัฒนธรรม หมายถึง ขนบธรรมเนียม ค่านิยม ความเชื่อ ที่เป็นของ ตัวมนุษย์ในสังคม และเป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการสื่อสารด้วย เช่น การสื่อสารระหว่าง บุคคลต่างวัฒนธรรมกัน อาจประสบความล้มเหลวได้เนื่องจากความคิดและความเชื่อที่มี ไม่เหมือนกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ในแง่ของสาร (Message or M) นั้น เบอร์โลง หมายถึง ข้อความ เสียง การแสดงออกด้วยสีหน้า อากัปกิริยาท่าทาง ที่มนุษย์สร้างขึ้นในขณะที่เป็นผู้ส่งสาร ถ้า ความหมายเป็นทางการ ก็คือ ผลผลิตทางกายภาพที่เป็นจริงอันเกิดจากผลการเข้ารหัสของ ผู้ส่งสารนั่นเอง ตามความคิดของเบอร์โลงนั้น สารมีคุณสมบัติ 3 ประการคือ

60

1. รหัสของสาร (message code) เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง หรือรหัสอื่น ๆ

2. เนื้อหา (content)

3. การจัดสาร (treatment) คือ วิธีการที่ผู้ส่งสารเลือกและจัดเตรียม เนื้อหาของสาร เช่น การใช้ภาษา ไวยากรณ์ ศัพท์ รวมถึง คำถาม คำอุทาน ความคิดเห็น เป็นต้น สารที่ถูกจัดเตรียมไว้ดี จะทำให้เกิดการรับรู้ความหมายในผู้รับสารได้

ส่วนช่องทาง (Channel or C) ช่องทาง ซึ่งเป็นพาหนะนำสารไปสู่ผู้รับสาร และตามทัศนะของเบอร์โรส ทางติดต่อหรือช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึกทั้ง 5 ประการของมนุษย์ ได้แก่

1. การเห็น

2. การได้ยิน

3. การสัมผัส

4. การได้กลิ่น

5. การลิ้มรส

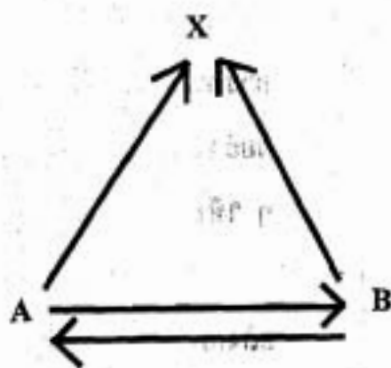
ประการสุดท้ายในด้านของผู้รับสาร (Receiver or R) นั้น ก็จำเป็นต้อง มีคุณสมบัติด้านต่าง ๆ 5 ประการ เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร คือ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคิด ความรู้ ระบบสังคมและระบบวัฒนธรรม

5. แบบจำลองการสื่อสาร ABX ของซีโรคอร์ด นิวคอมบี้

แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของนิวคอมบี้ นี้ เป็นแบบจำลองเชิงจิตวิทยา เห็นว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นเพราะมนุษย์ต้องการให้เกิดความสมดุลหรือความเหมือนกัน ทางความคิด ทักษะคิด และพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมองว่าการสื่อสารสามารถช่วยทำให้เกิดความตกลงใจหรือยอมรับในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเหมือนกัน แต่เมื่อใดเกิดความไม่สมดุล

แน่นอนความยุ่งยากทางจิตใจจะเกิดขึ้นแน่นอนมนุษย์จะพยายามทำการสื่อสาร
 ในรูปของการแสวงหาข้อมูลจากที่ต่าง ๆ อาจจะเป็นสื่อมวลชน เพื่อนฝูง คน
 รอบข้าง คนที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือเรื่องที่ทำให้เกิดความไม่สมดูลนั้น โดย
 นำข้อมูลมาแลกเปลี่ยนกันเพื่อขจัดความยุ่งยากหรือความเครียดอันเกิดจากความไม่สม-
 ดูลนั้น ๆ

แบบจำลอง ABX ของนิสคอมบ์นี่ เป็นรูปแบบของความสัมพันธ์
 ของคน 2 คน (A และ B) กับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็เหตุการณ์ วัตถุ
 สิ่งของหรืออื่น ๆ (ในที่นี้สมมติว่าเป็น X) และได้ครบตามทฤษฎีเลย คือทั้ง A
 ทั้ง B และ X



แบบจำลองการสื่อสารตามแนวคิดของธีโอดอร์ นิวคอมบ์
 รูปแสดงความสัมพันธ์ของคน 2 คน คือ A กับ B และทัศนคติที่มีต่อวัตถุ (X)

การสื่อสารดังกล่าวนี้ เกิดขึ้นเพื่อที่จะสนับสนุนทัศนคติที่มีต่อกัน
 โดยการรักษาความสมดุลให้คงไว้ หรือปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดความสมดุล
 อีกรั้งขึ้น โดยการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการปรับตัว
 หรือปรับทัศนคติ นั่นคือ ความต้องการความสมดุลกระตุ้นให้เกิดการสื่อสาร
 (การแลกเปลี่ยนข้อมูล, ความคิดเห็น) ซึ่งเป็นลักษณะปกติของความสัมพันธ์ เช่น
 A และ B ไม่รู้จักกันมาก่อน ไม่ได้รู้สึกไม่ชอบหน้าหรือไม่ได้เกลียดกันหรือ
 อย่างน้อยก็เฉย ๆ แนวโน้มที่ A กับ B จะมีความคิดหรือทัศนคติ

ต่อ X ที่คล้ายคลึงกันก็ได้ แต่ถ้าความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อ X ไม่เหมือนกันเลย ก็อาจจะมี
ทางออกได้ 3 อย่างคือ ทั้ง A และ B ต่างก็ต้องหันกลับบทบาทการสื่อสารด้วยวิธีต่าง ๆ
เพื่อหาข้อมูลมาสนับสนุนในสิ่งที่ตนเองมีความรู้สึกต่อ X ถ้าหากเดิม A ชอบ X แต่ B
ไม่ชอบ X เมื่อต่างฝ่ายต่างหาข้อมูลมาสนับสนุนหรือเพื่อลดความขัดแย้งแล้ว เหตุผลของ A
ดีกว่า B ก็อาจจะหันมาชอบหรือเห็นด้วยกับ X ก็ได้ แต่ถ้าหากเหตุผลของ B ดีกว่า A ก็
อาจจะหันมาไม่ชอบ X ไปด้วยก็ได้ หรือถ้าหากไม่ได้เป็นแบบ 2 แนวทางนั้น ก็อาจ
มีหนทางที่ 3 ก็คือต่างคนต่างยืนยันในสิ่งที่ตนเองชอบ และไม่ชอบ ก็จะทักท้วงความคิดของทั้ง
สองฝ่ายคงเดิมแล้วบุคคลทั้ง 2 ก็เลิกทำการติดต่อกันเสียในเรื่องนั้น ๆ

เพราะฉะนั้นเหตุและผลของการกระทำการสื่อสาร นี้ได้เป็นใบเพื่อการสร้าง
ความเหมือนกันหรือความสมดุลงันแต่เพียงอย่างเดียว แต่อาจจะเป็นใบเพื่อยืนยันความแตก
ต่างกันก็ได้หรือเพื่อสร้างสัมพันธภาพใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นก็ได้

แบบจำลองของนิวคอมป์นี่ ไม่สามารถนำอธิบายการสื่อสารของกลุ่ม
ขนาดเล็กระดับสังคมที่ใหญ่มากได้ เพราะสังคมที่ใหญ่นั้น มนุษย์ไม่ได้มีความต้องการที่จะเข้าใจ
เหมือนกัน หรือไม่อาจจะเป็นหนึ่งเดียวกันเหมือนระดับบุคคล

นอกจากแบบจำลองการสื่อสารตามแนวความคิดของนิวคอมป์นี่แล้วยังมีการศึกษา
ค้นคว้าแบบเดียวกันกับของนิวคอมป์นี่ คือ การศึกษาของนักจิตวิทยาสังคม ที่ชื่อว่า
เฟสดีงเจอร์ เมื่อปี พ.ศ. 2500 เฟสดีงเจอร์ เป็นผู้ตั้งทฤษฎีความไม่สอดคล้องทาง
ความคิด (Cognitive Dissonance Theory) โดยค้นพบว่า การตัดสินใจ ทางเลือก
และข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ ทั้งหลาย มีศักยภาพสูงพอที่จะก่อให้เกิดความไม่สอดคล้องกันหรือ
ความไม่เหมือนกันทางความคิด ก่อให้เกิดความยุ่งยากใจ เป็นความรู้สึกทางจิตวิทยา ดังนั้น
ผู้ที่เกิดความยุ่งยากใจหรือเกิดความคิดที่ไม่สอดคล้องกัน จะถูกกระตุ้นด้วยความรู้สึกนั้น ๆ
ให้ต้องไปแสวงหาข้อมูลเพื่อจะมาช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ หรือการเลือกทางเลือกที่ได้

ตัดสินใจกระทำลงไป เช่น ซื่อรมาค้นหาลูก ก็ยังไม่วายที่จะแสวงหาข้อมูลที่จะมาสนับสนุนการตกลงใจ หรือการตัดสินใจของตนเองอยู่เสมอ อาจจะด้วยการอ่านโฆษณาเกี่ยวกับรถ นิตยสารรถ หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ที่เป็นยี่ห้อเดียวกับที่ตนซื้อมา หรือพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ที่ตัดสินใจซื้อหรือใช้ผลิตภัณฑ์นั้น ๆ เหมือนกับตน มากกว่าที่จะอ่านโฆษณาหรือผลิตภัณฑ์ยี่ห้ออื่น ๆ หรือมากกว่าที่จะติดต่อสื่อสารกับคนที่ตัดสินใจไม่เหมือนตน แต่ในบางครั้งที่อาจแสวงหาข่าวสารผลิตภัณฑ์ประเภทเดียวกัน แต่เป็นยี่ห้ออื่น ๆ เพื่อหาข้อเสียหรือจุดบกพร่องของยี่ห้ออื่น ๆ เพื่อเป็นการเน้นถึงสิ่งที่เราได้ตัดสินใจกระทำลงไปว่าถูกต้องและดีที่สุดแล้วเช่นกัน

- ยี่ห้อ
- ยี่ห้อ ๑
- ยี่ห้อ ๒
- ยี่ห้อ ๓
- ยี่ห้อ ๔
- ยี่ห้อ ๕
- ยี่ห้อ ๖
- ยี่ห้อ ๗
- ยี่ห้อ ๘
- ยี่ห้อ ๙
- ยี่ห้อ ๑๐
- ยี่ห้อ ๑๑
- ยี่ห้อ ๑๒