

ภาค 1

แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร

หน่วยที่ 1

แนวคิดการสื่อสาร

หัวเรื่อง

- 1.1 แนวคิดของกระบวนการสื่อสาร
- 1.2 องค์ประกอบและรูปแบบของกระบวนการสื่อสาร

มโนทัศน์

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านสื่อกลาง เพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งกำหนดไว้
2. การสื่อสารมีองค์ประกอบ 4 ส่วน ได้แก่ ผู้ส่ง สาร สื่อ หรือช่องทาง และผู้รับ โดยมีผลย้อนกลับเป็นตัวเพิ่มประสิทธิภาพ การสื่อสารมีหลายรูปแบบทั้งทางตรงหรือทางอ้อม ทางภาษาพูดเขียน หรือภาษาท่าทาง ทั้งทางเดียวหรือสองทาง

วัตถุประสงค์

1. นักศึกษาสามารถเขียนความหมายและวัตถุประสงค์ของกระบวนการสื่อสารและความจำเป็นที่ต้องมีการสื่อสารได้ถูกต้อง
2. เมื่อได้อ่านเรื่องราวสั้น ๆ ที่กำหนดไว้ นักศึกษาสามารถแยกเรื่องนั้นออกเป็น ผู้ส่ง สาร สื่อ และผู้รับ ได้ถูกต้องทั้ง 2 เรื่อง
3. เมื่อได้ศึกษารูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารแล้ว นักศึกษาสามารถบอกรูปแบบการที่เหมาะสมต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ถูกต้อง

สารกถา 1.1

แนวคิดของกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารตรงกับภาษาอังกฤษว่า “COMMUNICATION PROCESS” มีคำที่ใช้กันในภาษาไทยหลายคำคือ การสื่อความ การสื่อข้อความ การสื่อความหมาย นิเทศศาสตร์ กระบวนการสันนิเวทนาการ (การรับรู้ร่วมกัน) ฯลฯ แต่ละคำมีความหมายตรงกัน

1. ความหมายของการสื่อสาร

ในสังคมของคนและสัตว์มีกระบวนการอย่างหนึ่งที่ช่วยให้สมาชิกของสังคมอยู่ร่วมกันได้ด้วยความเข้าใจกัน ทราบความต้องการและความไม่ต้องการของกันและกัน ได้แก่ การสื่อสารจากคนหรือกลุ่มคนไปยังอีกคนหนึ่ง หรืออีกกลุ่มชนหนึ่งทั้งที่อยู่ในที่เดียวกัน เวลาเดียวกัน หรือต่างถิ่นต่างที่ ต่างเวลากัน ทั้งโดยตรง คือการพูดหรือแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางหรือทางอ้อม คือ การพูดหรือแสดงออกโดยผ่านสื่อประเภทต่าง ๆ การสื่อสารเกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งที่เป็น การสื่อสารส่วนตัว (พูดกับตัวเอง) การสื่อสารระหว่างบุคคล (กับผู้อื่นเป็นรายบุคคล) การสื่อสารเป็นกลุ่ม และการสื่อสารมวลชน

โดยสรุปกระบวนการสื่อสาร เป็นกระบวนการส่งหรือถ่ายทอดเนื้อหาสาระ ประสบการณ์ ความคิดเห็น ความรู้สึก อารมณ์ ความสนใจ ทศนคติ ค่านิยม และทักษะความชำนาญจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านสื่อกลางและมีผลย้อนกลับมายังผู้ส่งเพื่อให้ได้ทราบปฏิกิริยาของผู้รับสาร

2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารมีจุดมุ่งหมายเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้รับตามที่ผู้ส่งกำหนดไว้ พฤติกรรมที่ผู้ส่งมุ่งจะให้เปลี่ยนแปลงในตัวผู้รับมี 3 ประเภท คือ

2.1 พฤติกรรมประเภทพุทธิพิสัย

พฤติกรรมประเภทพุทธิพิสัย (COGNITIVE BEHAVIOR) เป็นการมุ่งให้ผู้รับได้รับความรู้ ความคิด ข่าวดราวเรื่องราว เนื้อหาสาระและประสบการณ์ต่าง ๆ

ตัวอย่าง

- ในการประชาสัมพันธ์ - เสนอเรื่องราว ข่าวคราว เกี่ยวกับหน่วยงานอย่างตรงไปตรงมาเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างชุมชนกับหน่วยงาน
- ในการโฆษณาแจ้งความ - เสนอให้ทราบคุณสมบัติ ข้อดีของผลิตภัณฑ์ บริการ และความคิดเพื่อให้ผู้รับมีความรู้เกี่ยวกับสรรพคุณของสิ่งที่เสนอขาย
- ในการโฆษณาชวนเชื่อ - เสนอความดีของลัทธิหนึ่งและความไม่ดีของลัทธิตรงข้าม เพื่อให้ผู้รับมีความรู้เกี่ยวกับลัทธิที่เสนอดีขึ้น
- ในการเรียนการสอน - ครู อาจารย์ ผู้ฝึกอบรม สอนความรู้ทางวิชาต่าง ๆ แก่นักเรียน พลศึกษา และผู้รับการอบรม

2.2 พฤติกรรมประเภทเจตพิสัย

พฤติกรรมประเภทเจตพิสัย หรือเจตณพิสัย (AFFECTIVE BEHAVIOR) เป็นการมุ่งให้ผู้รับได้มีการเปลี่ยนพฤติกรรมภายในจิตใจที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจทัศนคติและค่านิยม

ตัวอย่าง

- ในการประชาสัมพันธ์ - นำข้อมูลที่เป็นส่วนดีของหน่วยงานมาเสนอต่อผู้รับเพื่อสร้างความรู้สึก “ชอบ” ให้เกิดขึ้น
- ในการโฆษณาแจ้งความ - พูดยุติชนถึงสรรพคุณของผลิตภัณฑ์ บริการและความคิดที่เสนอขายเพื่อให้ผู้รับเกิดทัศนคติที่ดีต่อสินค้า
- ในการโฆษณาชวนเชื่อ - พุดถึงความดีของลัทธิตนและวิจารณ์ลัทธิอื่นเพื่อสร้างความรู้สึกและทัศนคติที่ไม่ดีต่อลัทธิตรงข้ามให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับ
- ในการเรียนการสอน - ครู อาจารย์ ผู้ฝึกอบรม สอนทัศนคติค่านิยมให้เกิดขึ้นกับนักเรียน นักศึกษา ผู้รับการอบรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

2.3 พฤติกรรมประเภททักษะพิสัย

พฤติกรรมประเภททักษะพิสัย (SKILLS) เป็นการมุ่งให้ผู้รับมีทักษะความชำนาญใน

การกระทำบางอย่างทั้ง (1) **ทักษะที่เกี่ยวข้องกับร่างกาย** เช่น การใช้มือ แขน ขา อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย และ (2) **ที่เกี่ยวกับสติปัญญา** เช่น ทักษะการคิดทางคณิตศาสตร์ การแก้โจทย์เลข เป็นต้น ในกระบวนการสื่อสาร พฤติกรรมด้านทักษะพิสัยจะเกิดขึ้นมากในการฝึกอบรมให้ การศึกษาเกี่ยวกับการทำงานของเครื่องมือต่าง ๆ การหัตถกรรมและการคิดคำนวณ โดยที่ ต้องสื่อสารด้วยการให้ลงมือฝึกฝน

3. ความจำเป็นที่ต้องมีการสื่อสาร

มนุษย์และสัตว์ มีความจำเป็นที่ต้องสื่อสาร 5 ประการคือ เพื่อสื่อความต้องการ เพื่อสื่อ ความคิดเห็น เพื่อถ่ายทอดความรู้ ทักษะคิดและความชำนาญเพื่อเตือนหรือห้าม และเพื่อการ ได้ตอบสื่อเรื่องราวแก่กันและกัน

3.1 สื่อสารเพื่อสื่อความต้องการ

มนุษย์และสัตว์ต้องสื่อความต้องการของตนให้อีกฝ่ายหนึ่งรับทราบเพื่อจะให้ได้มาซึ่ง สิ่งที่ตนต้องการอันจะทำให้ตนเองอยู่รอด เช่น

- เด็กทารกต้องการนมก็ร้องไห้
- แมวหิวต้องการอาหารก็มาเคล้าเคลียและร้อง “เหมียวเหมียว”
- คนเดินทางกระหายน้ำก็ขอน้ำดื่มตามบ้านเรือนที่อยู่รายทาง

3.2 สื่อสารเพื่อสื่อความคิดเห็น

มนุษย์และสัตว์ต้องสื่อความคิดเห็นของตนให้ผู้อื่นรับทราบเพื่อให้เกิดสภาวะ สมดุลย์ของการอยู่ร่วมกัน เช่น แสดงข้อเสนอแนะตอบคำถาม วิธีแก้ปัญหาต่าง ๆ

3.3 สื่อสารเพื่อถ่ายทอดความรู้ ทักษะคิดและความชำนาญ

มนุษย์และสัตว์ต้องถ่ายทอดความรู้ ความนึกคิด ทักษะคิด ค่านิยมและทักษะความ ชำนาญไปยังอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อประโยชน์ของฝ่ายรับ หรือประโยชน์ร่วมกัน เช่น พ่อสอนวิชาชีพ ให้ลูก ครูสอนศิษย์ นกสอนให้ลูกนกหัดบิน เป็นต้น

3.4 สื่อสารเพื่อการเตือนหรือห้าม

มนุษย์และสัตว์ต้องสื่อคำเตือนให้ระวังคำห้ามมิใช่ละเมิดคำสั่งให้ปฏิบัติและคำ ชีชวนให้ทำเพื่อประโยชน์ของผู้รับและหรือประโยชน์ของส่วนรวม มิใช่ประโยชน์ของผู้ส่งโดยตรง เช่น คำขวัญ คำเตือนทางวิทยุกระจายเสียง สุภาษิต คำพังเพยต่าง ๆ เป็นต้น

3.5 สื่อสารเพื่อการโต้ตอบและสื่อเรื่องราว

มนุษย์และสัตว์ต้องโต้ตอบกันระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ มนุษย์กับสัตว์ และสัตว์กับสัตว์เอง เพื่อให้ทราบเรื่องราวความเป็นไปในอดีต ปัจจุบันและอนาคตของทั้งสองฝ่าย

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารในฐานะกระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยผ่านสื่อกลาง จึงมีความจำเป็นต่อการที่มนุษย์และสัตว์ เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

กิจกรรม 1.1

1. จงเขียนความหมายของ “กระบวนการสื่อสาร” ด้วยคำพูดของนักศึกษาเอง

2. กระบวนการสื่อสารมีวัตถุประสงค์อย่างไร?

3. ท่านคิดว่าการสื่อสารมีความจำเป็นอย่างไร

- แนวตอบ - ข้อ (1) โปรดตรวจสอบกับมโนทัศน์ข้อ (1) ในแผนหน่วย
 ข้อ (2) เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร
 ข้อ (3) ตรวจสอบกับข้อ (3) ความจำเป็นที่ต้องมีการสื่อสาร

สารกถา 1.2

องค์ประกอบและรูปแบบกระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารมีองค์ประกอบและรูปแบบที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาได้หลายรูปแบบ

1. องค์ประกอบกระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสาร มีองค์ประกอบ 4 ส่วนคือ ผู้ส่ง สาร สื่อ และผู้รับ

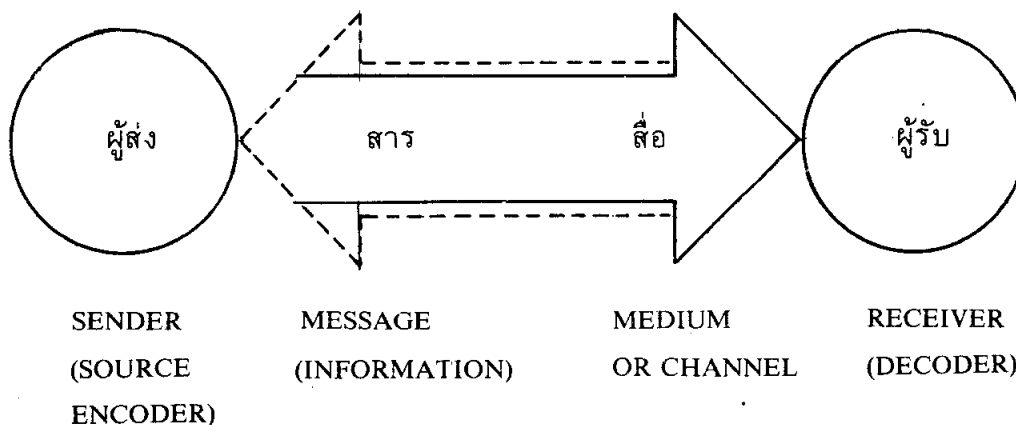
1.1 ผู้ส่ง (Sender) เป็นผู้สื่อความ ได้แก่ คน สัตว์ หรือเครื่องมือแทนคนหรือสัตว์

1.2 สาร (Message) มี 3 ประเภท คือ (1) สารที่เป็นความคิดเห็น (2) สารที่เป็นความรู้สึก อารมณ์ ความสนใจ ทศนคติ และค่านิยม และ (3) สารที่มุ่งฝึกทักษะความชำนาญ

1.3 สื่อหรือช่องทาง (Medium/Channel) เป็นตัวกลางหรือพาหนะหรือทางเดินของสาร อาจเป็นภาษาพูด/เขียน ภาษาท่าทาง โสตทัศนูปกรณ์ สื่อมวลชนประเภทต่าง ๆ

1.4 ผู้รับ (Receiver) เป็นผู้รับการสื่อสาร หากรับได้ถูกก็จะเปลี่ยนพฤติกรรมตาม ที่ผู้ส่งกำหนดจุดมุ่งหมายไว้

ทั้งนี้จะมีผลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อช่วยให้ผู้ส่งรับทราบปฏิกิริยาของผู้รับได้ องค์ประกอบทั้ง 4 นี้ เขียนเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



ตัวอย่าง

1. แยกยามตีระฆังบอกเวลา 3 นาฬิกา

- ผู้ส่ง - แยกยาม
- สาร - เวลา 3 นาฬิกา
- สื่อ - เสียงระฆัง
- ผู้รับ - ชาวบ้านซึ่งบางคนอาจยังไม่เข้านอน

2. ไอ้ต่างเหล่าขรมตอนเที่ยงคืน คุณพ่อรีบคว้าปืนค่อย ๆ เปิดหน้าต่างออกไปดูแล้วจึงจะยิงเงาดำตะคุ่ม ๆ ที่กำลังปีนหน้าต่าง ได้ยินเสียงลูกสาวร้องห้าม “คุณพ่อขา อย่ายิงค่ะ”

- 2.1 ผู้ส่ง - สุนัข
- สาร - คนร้ายแปลกปลอมเข้ามาในบ้าน
- สื่อ - เสียงเห่า
- ผู้รับ - คุณพ่อ/ลูกสาว
- 2.2 ผู้ส่ง - ลูกสาว
- สาร - ห้ามพ่อมิให้ยิง
- สื่อ - เสียงพูด
- ผู้รับ - คุณพ่อ/คนร้ายที่กำลังปีนหน้าต่าง

3. นพดลขับรถมาด้วยความเร็วสูงเพื่อให้ทันผ่านสัญญาณไฟเขียวแต่ไม่ทัน สัญญาณไฟเหลืองขึ้นและตามด้วยไฟแดง นพดลห้ามล้อรถยนต์จนตัวโก่ง

- ผู้ส่ง - สัญญาณไฟเหลืองแดงเขียว (ตัวแทนของคนคือฝ่ายควบคุมสัญญาณจราจร)
- สาร - ให้รถชะลอความเร็ว หยุดและไป
- สื่อ - เครื่องมือไฟฟ้าหลอดไฟสีเหลืองแดงเขียว
- ผู้รับ - นพดลและผู้ขับขี่ยานยนต์อื่น

กิจกรรม 1.2 (1)

จากตัวอย่างต่อไปนี้จงระบุผู้ส่ง สาร สื่อ และผู้รับ

1. ที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งในกลางดึก เสียงสัญญาณเตือนขโมยดังขึ้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัยรีบรุดไปข้างในพบคนร้าย 3 คน กำลังวิ่งหนีไป

ผู้ส่ง _____

สาร _____

สื่อ _____

ผู้รับ _____

2. อนุสรณ์กับภรรยากำลังรับฟังรายการวิทยุกระจายเสียงแนะนำแนวการศึกษาของมหาวิทยาลัยรามคำแหงเกี่ยวกับการลงทะเบียนในภาคการศึกษาที่จะถึง

ผู้ส่ง _____

สาร _____

สื่อ _____

ผู้รับ _____

แนวตอบ

เรื่องที่ 1 ผู้ส่ง เจ้าของห้างสรรพสินค้า

สาร ข้อความที่ว่า “ขโมยเข้าร้าน”

สื่อ เสียงกริ่งหรือออก

ผู้รับ ฝ่ายรักษาความปลอดภัยหรือตำรวจ

เรื่องที่ 2 ผู้ส่ง ฝ่ายแนะนำนักศึกษา

สาร วิธีการลงทะเบียน

สื่อ วิทยุกระจายเสียง

ผู้รับ อนุสรณ์และภรรยา รวมทั้งนักศึกษาและผู้ฟังทั่วไป

2. รูปแบบการสื่อสาร

การสื่อสารของคนและสัตว์มีหลายรูปแบบ ที่นิยมจำแนกมี 3 รูปแบบคือ (1) จำแนกตามลักษณะภาษาที่ใช้สื่อสาร (2) จำแนกตามตำแหน่งของผู้ส่งและผู้รับ และ (3) จำแนกตามความสามารถในการตอบโต้กัน ซึ่งพอจะกล่าวโดยสังเขปดังนี้

2.1 จำแนกตามลักษณะภาษา มี 2 ประเภท คือ

ก. การสื่อสารด้วยภาษาพูด/เขียน เป็นการสื่อสารด้วยการพูดตอบโต้กันหรือเขียนตอบโต้กัน

(มนุษย์อาจสื่อสารด้วยคำพูดหรือการเขียน สัตว์อาจสื่อสารด้วยการพูดโดยส่งผ่านทางกระแสดิจ ทานเห็นด้วยหรือไม่ ลองสังเกตตัว ควาย สุนัข แมวที่มีมันอยู่ด้วยกันระหว่างแม่ลูก ลูกมองดูแม่วิ่ง ๆ มองดูลูก แล้วทั้งคู่อีกก็ลุกขึ้นพร้อมกันแล้วเดินตรงไปยังบ่อท้ายนา อะไรทำให้แม่ลูกลุกขึ้นพร้อมกันเช่นนั้น นิทานโบราณที่มีตัวละครซึ่งเป็นสัตว์สนทนากันได้จะเป็นเรื่องเหลวไหลหรือไม่ ถ้าสัตว์มันจะส่งภาษาทางกระแสดิจ)

ข. สื่อสารด้วยภาษาท่าทาง เครื่องหมายและสัญญาณเป็นการสื่อสารด้วยการแสดงท่าทาง เช่น พยักหน้าแสดงว่า “รับ” (แต่ชาวอินเดียจะแสดงอาการ “รับ” ด้วยการส่ายหน้า มีเรื่องเล่าว่านักเรียนไทยคนหนึ่งหลงรักสาวแขกในมหาวิทยาลัยเดียวกัน วันหนึ่งไปเยี่ยมสาวถึงห้องพัก เมื่อได้โอกาสจึงขอบอกรักสาว สาวส่ายศีรษะ หมุ่มไทยเสียใจมากรีบลากลับ ทำให้สาวแปลกใจมาก ภายหลังหมุ่มจึงทราบว่า อาการส่ายหน้าของสาวแขกคนนั้นแสดงว่ายินดีตกลงปลงใจด้วย) นอกจากสื่อสารการด้วยภาษาท่าทางแล้ว มนุษย์อาจสื่อความหมายด้วยสัญญาณและเครื่องหมายต่าง ๆ ด้วย เวลาสุนัขเดินทางจากบ้านจะบัสสาวะไว้ข้างทางเป็นระยะเพื่อสื่อความหมายให้ตนเองสามารถหาทางกลับบ้านได้ ไม่หลงทาง

2.2 จำแนกตามตำแหน่งของผู้ส่งและผู้รับ มี 2 ประเภท คือ

ก. การสื่อสารทางตรง (*Direct Communication*) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับอยู่ในเวลาและสถานที่เดียวกัน สามารถตอบโต้กันได้โดยไม่ต้องผ่านสื่อหรือช่องทางอื่น สามารถมองเห็นหน้าตา กริยาท่าทางกันได้ เช่น การสนทนากัน การสอนหน้าชั้นเรียน เป็นต้น

ข. การสื่อสารทางอ้อม (*Indirect Communication*) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับอยู่ต่างที่ต่างเวลากัน มีการถ่ายทอดสารโดยผ่านสื่อกลางหรือช่องทาง เช่น ผ่านสิ่งพิมพ์ วิทยุ ภาพยนตร์ โทรทัศน์ โทรศัพท์ โทรเลข จดหมาย โทรพิมพ์ เป็นต้น

2.3 จำแนกตามความสามารถในการตอบโต้กัน มี 2 ประเภท คือ

ก. การสื่อสารทางเดียว (One-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับไม่มีโอกาสตอบโต้กันทันทั่วทั้งที่ ผู้ส่งไม่มีโอกาสทราบความรู้สึกนึกคิดของผู้รับ และผู้รับก็ไม่สามารถตอบโต้ผู้ส่งได้ในขณะนั้น เช่น การสื่อสารทางวิทยุโทรทัศน์ และสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ แม้แต่ในห้องเรียนเองหากครูไม่เปิดโอกาสให้นักเรียนซักถามแสดงความคิดเห็น และครูเองไม่ใส่ใจกับปฏิกิริยาของนักเรียนก็ถือเป็นการสื่อสารทางเดียวเช่นกัน

ข. การสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถตอบโต้และรับรู้ร่วมกันได้ทันทั่วทั้งที่ ถือเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพที่สุด

กิจกรรม 1.2 (2)

จงสรุปกระบวนการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรใช้รูปแบบอย่างไร

แนวตอบ

ควรมีลักษณะผสมผสานหลายรูปแบบ ดังนี้

1. เป็นการสื่อสารทางตรงให้มากที่สุด
2. ใช้ภาษาพูดประกอบภาษาท่าทาง
3. เป็นการสื่อสารสองทางที่ผู้ส่งและผู้รับสามารถตอบโต้กันได้