

หน่วยที่ 2

ประสิทธิภาพและอุปสรรค การสื่อสาร

หัวเรื่อง

- 2.1 การรับรู้กับประสิทธิภาพการสื่อสาร
- 2.2 สภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
- 2.3 อุปสรรคการสื่อสาร

มโนทัศน์

1. ประสิทธิภาพการสื่อสารขึ้นอยู่กับคุณภาพของอวัยวะรับรู้ ผู้รับจะสามารถรับสารมากน้อยต่างกันขึ้นอยู่กับประเภทของอวัยวะรับรู้ ความชัดเจนของสาร คุณภาพของสื่อ และวิธีการถ่ายทอดสาร
2. สภาพที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ มี 4 สภาพคือ การมีส่วนร่วมอย่างกระฉับกระเฉง การมีส่วนร่วมราบคาบค้ำค้ำกันที่ การมีประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จ และการได้รับสารที่ละน้อยตามลำดับขั้น
3. การสื่อสารจะไร้ประสิทธิภาพหากมีอุปสรรค ซึ่งเป็นตัวขวางกั้นมิให้ผู้รับได้รับสารตามปริมาณและความชัดเจนที่ควรจะได้รับทั้งที่เป็นอุปสรรคทางกายภาพและอุปสรรคทางจิตภาพ

วัตถุประสงค์

1. นักศึกษาสามารถยกตัวอย่างการสื่อสารที่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับได้ใช้บูรณาการของสัมผัสรับรู้ทั้ง 5 ได้คนละ 1 ตัวอย่าง
2. นักศึกษาสามารถอธิบายเหตุผลที่ต้องจัดสภาพการณ์ 4 อย่างในการจัดให้มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้ถูกต้อง
3. นักศึกษาสามารถแยกตัวอย่างอุปสรรคทางกายภาพและอุปสรรคทางจิตภาพของการสื่อสารได้อย่างละ 5 ตัวอย่าง

สารกถา 2.1

การรับรู้กับประสิทธิภาพการสื่อสาร

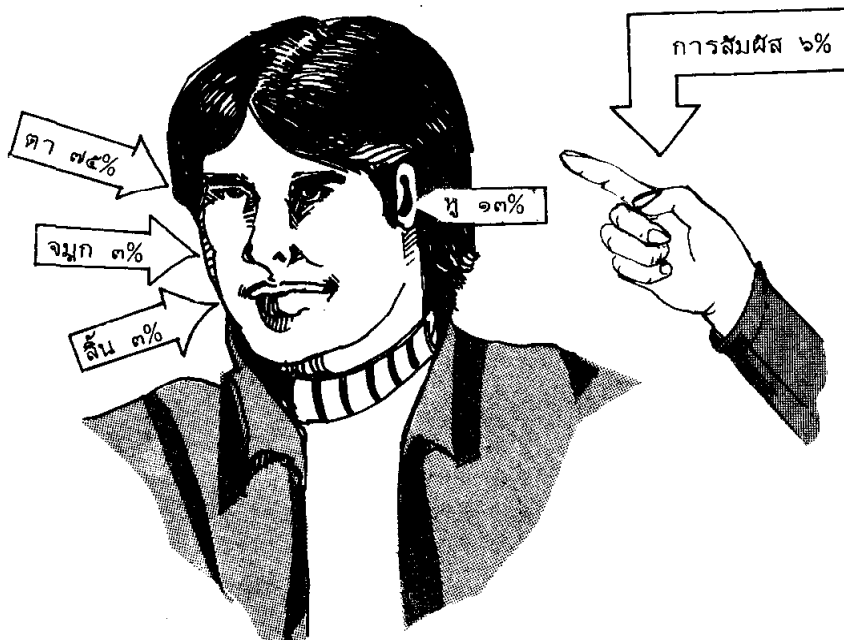
1. อวัยวะรับรู้

ในกระบวนการสื่อสาร ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสื่อรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งจะต้องสัมพันธ์กับประเภทของสื่อที่ส่งสาร หรือเนื้อหาสาระมาให้ผู้ส่ง "สื่อสารไปยังผู้รับ" ผู้รับจะรับสารโดยผ่านสื่อรับทั้ง 5 อย่าง คือ ตา (รับได้ 75%) หู (13%) สัมผัส (6%) จมูก (3%) และลิ้น (3%)

2. ระดับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

เมื่อประสาทสัมผัสทั้ง 5 รับสารแล้วก็จะรายงานไปยังสมองเพื่อเก็บรวบรวมและบันทึกลงให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่อไป หากมีการรับโดยใช้สัมผัสรับรู้หลายอย่างก็จะทำให้ผู้รับเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากการรับรู้มี 2 ระดับ คือ (1) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมชั่วคราว ซึ่งหมายถึงการรับรู้ชั่วคราวระยะเวลาหนึ่งก็ลืมเลือนกลับสู่สภาพเก่า และ (2) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมถาวร ซึ่งหมายถึงการรับรู้ที่ติดทนเป็นเวลานานโดยไม่ลืมเลือน

การรับรู้ของมนุษย์



2.1 การเปลี่ยนพฤติกรรมชั่วคราว

การเปลี่ยนพฤติกรรมชั่วคราว เกิดจากการที่ผู้รับได้รับ “สาร” โดยผ่านสื่อรับประเภท จมูก ลิ้น และกาย และหู ทำให้ผู้รับไม่สามารถรับ “สาร” หรือความรู้ต่าง ๆ ได้มากพอที่จะจดจำได้นานนัก ไม่ซำก็หลงลืมจดจำไม่ได้ เปรียบได้กับการเปลี่ยนเป็นแม่เหล็กชั่วคราวของเหล็กด้วยกระบวนการเสียดสีธรรมดา

2.2 การเปลี่ยนพฤติกรรมถาวร

การเปลี่ยนพฤติกรรมถาวร เกิดจากการที่ผู้รับได้รับ “สาร” โดยผ่านสื่อรับประเภทตา หู และกาย ซึ่งหมายถึงการได้เห็นได้ยินและได้ลงมือปฏิบัติทำให้จดจำได้นาน ไม่ลืมเลือนได้ง่าย เปรียบได้กับการเปลี่ยนสภาพของเหล็กเป็นแม่เหล็กถาวร เพราะมีกระแสไฟฟ้าจากแบตเตอรี่กำลังผ่านขดลวดที่พันรอบแท่งเหล็กที่ประสงค์จะทำแม่เหล็ก แม้วันเวลาผ่านไปก็ไม่คืนสภาพอำนาจแม่เหล็กได้อีก

กิจกรรม 2.1

1. จงยกตัวอย่างวิธีการการสื่อสารที่จะเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ใช้บูรณาการ (รวมอย่างมีระบบ) ของสัมผัสทั้ง 5 อย่าง

2. จงยกตัวอย่างคำพังเพยของไทยที่แสดงว่าสัมผัสทั้งหลายจะมีประสิทธิภาพเมื่อได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง

3. จงยกตัวอย่างกลอนโลกนิติที่แสดงว่าพฤติกรรมบางอย่างของคนเปลี่ยนกลับสู่สภาพเดิมได้

แนวตอบ

ข้อ (1) อาจตอบได้หลายอย่าง เช่น

1. การให้ผู้รับเข้าร่วมในประสบการณ์จริง
2. การให้ผู้รับเข้าร่วมในสถานการณ์จำลอง
3. การให้ผู้รับได้ลงมือปฏิบัติหลังจากให้เห็นการสาธิตและฟังคำอธิบายแล้ว

ข้อ (2) อาจยกคำพังเพยที่ว่า

“สืบปากว่าไม่เท่าตาเห็น
สืบตาเห็นไม่เท่ามือคลำ
สืบมือคลำไม่เท่าลองทำดู”

ข้อ (3) คำโคลงโลกนิติที่ว่าคือ

“เจ็ดวันเว้นดีดซ้อมดนตรี
อักขระห้าวันหนีเนิ่นช้า
สามวันจากนารีเป็นอื่น
หนึ่งวันเว้นล้างหน้าอัปเศรำหมองศรี”

สารกถา 2.2

สภาวะที่เอื้อต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ดังกล่าวมาแล้ว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อผู้รับมีโอกาสรับสารผ่านสื่อที่เป็นประสาทสัมผัสซึ่งรับสารได้มากที่สุดคือ ตา หู และกาย ตามลำดับ โดยให้มีการผสมผสานการใช้สื่อสัมผัสในรูปของการลงมือปฏิบัติ กล่าวคือให้ผู้รับมีโอกาสได้อยู่ในประสบการณ์ต่อไปนี้

มีส่วนร่วมอย่างกระฉับกระเฉง (*Active Participation*) คือให้ผู้รับมีโอกาสซักถามหลังจากฟังคำอธิบายหรือลองทำดูหลังจากการสาธิตเป็นต้น

2. มีโอกาสทราบผลการกระทำทันที (*Immediate Feedback*) คือให้ผู้ส่งได้รับติชมวิพากษ์-วิจารณ์ทันทีเพื่อจะได้ทราบว่าผู้รับสามารถรับสารได้ดีเพียงใด

3. มีความรู้สึกภาคภูมิใจและประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จ (*Success Experience*) มีการท้าทายให้ผู้รับคิดหรือทำและเมื่อทำได้สำเร็จก็จะเกิดความกระหึ่มและภาคภูมิใจ

4. มีโอกาสได้รับสารทีละน้อย ตามลำดับขั้น (*Gradual Approximation*) คือให้ผู้รับได้ใคร่ครวญตามทีละน้อยจากง่ายไปหายากจนเข้าใจในเนื้อหาของสารที่จะได้รับ

การจัดสภาพการณ์ทั้ง 4 อย่าง ให้เกิดขึ้นสำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นจำเป็นต้องมีการวางแผนเตรียมการ จัดสภาพแวดล้อม จัดหาวัสดุ อุปกรณ์และวิธีการไว้อย่างเป็นระบบและสร้างสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม เช่น ในการจำลองสถานการณ์จะต้องมีการเตรียมเรื่องราวที่เป็นปัญหาสร้างสถานการณ์และเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไว้ให้ผู้รับคนเดียวหรือหลายคนได้เข้าสู่ปัญหาและฝึกการแก้ปัญหาที่กำหนดไว้ให้

จึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของการสื่อสารขึ้นอยู่กับคุณภาพของการรับรู้ในส่วนของผู้รับไม่น้อยไปกว่าคุณภาพของสื่อหรือช่องทางและวิธีการส่งหรือถ่ายทอดสาร

กิจกรรม 2.2

โปรดให้เหตุผลสนับสนุนการที่ต้องจัดสภาพการณ์ทั้ง 4 อย่าง สำหรับการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ โดยอธิบายที่ละข้อ ข้างล่างนี้

1. _____

2. _____

3. _____

4. _____

แนวตอบ - อาจตอบได้หลายอย่าง คือ

1. ที่ต้องให้มีส่วนร่วมอย่างกระฉับกระเฉง ก็เพื่อให้ผู้รับได้ใช้สื่อทางสายตา หู ภายสัมผัส จมูก และลิ้นเป็นสื่อรับในรูปบูรณาการ

2. ที่ต้องให้มีส่วนทราบผลทันทีเพื่อเปิดโอกาสให้เกิดการสื่อสารสองทางขึ้น

3. ที่ต้องสร้างประสบการณ์ที่เป็นความสำเร็จและความภาคภูมิใจก็เพื่อเร้าใจให้ผู้รับอยากมีส่วนร่วมในการสื่อสารต่อไป เป็นการสร้างสภาวะแวดล้อมที่เหมาะสมทางจินตภาพให้เกิดขึ้น

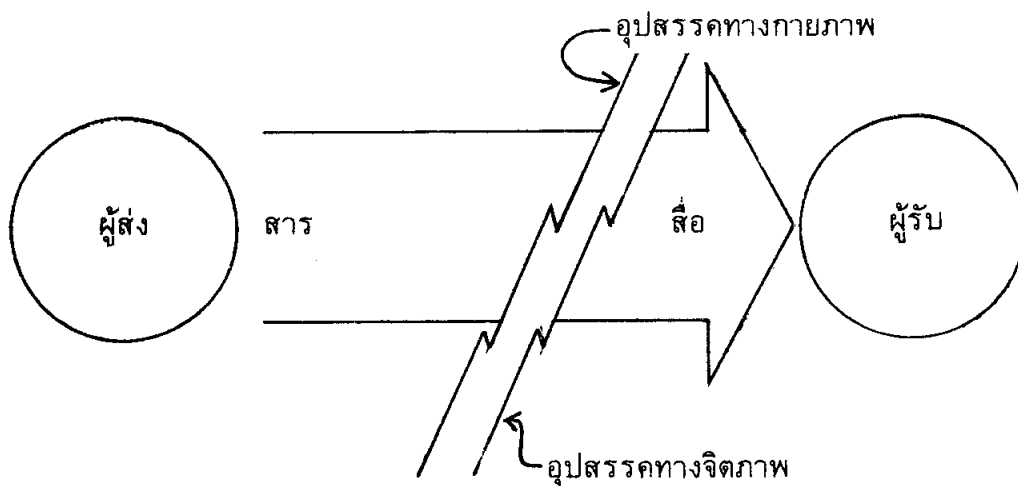
4. ที่ต้องให้มีการใคร่ครวญที่ละน้อยตามลำดับขั้นก็เพื่อให้ผู้รับได้รับสารจนเข้าใจอย่างดี เป็นอย่าง ๑

สารกถา 2.3

อุปสรรคของการสื่อสาร

การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพเมื่อปราศจากอุปสรรคขวางกั้นระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร อุปสรรคจึงเป็นตัวทำลายกระบวนการสื่อสาร มิให้ผู้รับสามารถรับสารได้ตามปริมาณและความชัดเจนตามที่ผู้ส่งต้องการ

อุปสรรค (BARRIER/OBSTACLES) หรือ “NOISE” หมายถึงสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่ชัดเจนทั้งในส่วนของผู้ส่งและผู้รับ



อุปสรรคของการส่งและการรับสารมี 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1. **อุปสรรคทางกายภาพ** หมายถึง อุปสรรคทางสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำให้การรับรู้ด้วยสัมผัสทั้ง 5 ไม่ได้เท่าที่ควร ซึ่งครอบคลุมวิธีการส่งสารและประเภทของสื่อ เช่น ความไม่ชัดเจนของเสียงและภาพ ความร้อน หนาว ความอึกทึบ ระยะทางระหว่างผู้ส่งและผู้รับ และประเภทของสื่อที่ใช้ในการส่งสารและความบกพร่องในประสาทสัมผัสของผู้รับด้วย เช่น ตาบอดหูตึง เป็นต้น

2. **อุปสรรคทางจิตภาพ** หมายถึง สภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ทัศนคติ ค่านิยม ขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมของผู้ส่งและผู้รับ หากผู้ส่งอยู่ในสภาวะทางจิตภาพเป็นลบ เช่น โกรธแค้น การส่งสารก็อาจมีประสิทธิภาพต่ำ ในขณะที่เดียวกันหากผู้รับอยู่ในสภาวะคลอนแคลนหวั่นไหวทางจิตก็อาจทำให้รับสารได้ไม่ดีเท่าที่ควร

เมื่อเกิดอุปสรรคในการสื่อสารขึ้นมาแล้ว ก็จะทำให้เกิดปัญหาขึ้นนานับประการ ซึ่งจะยังผลให้ผู้ส่งขาดโอกาสที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

อุปสรรคที่มีส่วนในการขวางกั้นการสื่อสาร ทั้งที่เป็นอุปสรรคทางกายภาพและอุปสรรคทางจิตภาพสามารถจำแนกได้ 7 ประการ¹

1. ความจำกัดด้านความสามารถในการรับสาร ความสามารถที่จะรับสารของผู้รับอาจถูกจำกัดด้วยเหตุหลายประการ อาทิ (1) ความพิการทางกาย เช่น หูตึง สายตาสั้น (2) ความพิการทางสติปัญญา เช่น ปัญญาทึบ (3) ความไม่คุ้นเคยเกี่ยวกับเรื่องนั้น (4) ความไม่มีสมาธิ และ (5) อยู่ในสภาวะอารมณ์ที่ไม่เหมาะสม

2. การถูกรบกวน เป็นอุปสรรคที่เข้ามาขัดขวาง ก่อขวางการรับสารมี 4 อย่าง คือ (1) การแข่งกันส่งสาร เช่น นักศึกษาคุยกันขณะที่มีการบรรยาย (2) สภาวะแวดล้อมวิบัติหรือกีดกันทางสิ่งแวดล้อม เช่น ร้อน หนาว เสียงดังเกินไป (3) จิตภาพวิบัติหรือเกิดความกีดกันทางจิต เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว และ (4) ความตื่นสื่อหรือความไม่คุ้นกับสื่อ เช่น ใช้ภาษาต่างกันหรือระดับความสนใจต่างกัน

3. ความหมายซ้อนเงื่อน เป็นสภาวะที่ต่างฝ่ายต่างคิดว่าคู่กรณีเข้าใจความหมายของถ้อยคำ ประโยค หรือข้อความตรงกันกับตน จึงคิดว่าไม่จำเป็นต้องอธิบายมากทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงแต่ละคนเข้าใจความหมายคนละอย่าง เช่น หมอพูดคำว่า “ตานขโมย” ในความหมายที่เป็นอาการผอมผุงโรอันเกิดจากโรคพยาธิในลำไส้ แต่ชาวบ้านพูดถึง “ตานขโมย” ในความหมายของโรคชนิดหนึ่งที่ทำให้เด็กผอมและผุงโร

4. ภาพนึกไม่ตรงกัน ผู้รับจะตีความหมายสารตามภาพนึกเก่าซึ่งได้แก่ ความเชื่อวิธีการรับรู้การคิดและความประพฤตินิยมอยู่เดิม หากการส่งสารไปยังผู้รับเป็นการส่ง “ภาพนึก” ที่ไม่ตรงกันผู้รับก็ไม่สามารถรับสารได้ตามที่ผู้ส่งต้องการ เช่น คนที่เชื่อเรื่องนรกสวรรค์ก็ยากที่จะพูดคุยกับคนที่ไม่เชื่อในเรื่องนี้ได้ตลอดรอดฝั่ง

5. สภาวะ “วัฏสนหลังหะ” เกิดขึ้นเมื่อผู้รับสารตีความหมายของสารตามความรู้สึกที่ฝังแน่นภายในโดยไม่รู้สึกรู้ตัว ได้แก่ ความอยากได้และความกลัว หรือเชื่อสิ่งที่ตนอยากเชื่อ

1/John Parry. *The Psychology of Human Communication*. University of London Press, 1976

แม้แต่คำพูดหยอกเล่นของผู้บังคับบัญชา ก็อาจทำให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่มีอะไรอยู่เบื้องหลัง เก็บไปคิดด้วยความหวาดหวั่นทั้งคืน ความระแวงและการคอยจับผิดก็ทำให้การสื่อความหมาย ไร้ประสิทธิภาพได้ (ในพระธรรมบทมีเรื่องเล่าว่า พระราชาพระองค์หนึ่งถูกอำมาตย์ปองร้าย หวังปลงพระชนม์โดยจ้างช่างตัดผมเชือดพระเศียรด้วยมีดโกน ขณะที่พระราชากำลังประทับนั่ง เพื่อให้ช่างปลงพระเกศาอยู่นั้นได้นึกถึงคาถาของพระราชบัณฑิตประจำสำนักบพหนึ่งความว่า “เรารู้ว่าเจ้ากำลังจะทำอะไร จงเลิกความตั้งใจของเจ้าเสีย” พระองค์จึงตรัสความนี้ขึ้นเบา ๆ นายช่างก็กลับได้ยินเข้าก็คิดว่าพระราชาล่วงรู้แผนการของตน ด้วยความตกใจจึงสารภาพความผิดต่อพระราชา)

6. การเสนอสารลับสน เป็นอุปสรรคที่เห็นได้ง่าย เกิดจากการที่ผู้ส่งแสดงความคิดเห็น การเลือกสรรคำพูดที่กำกวมลับสน หรือพูดวกวนเหมือนที่จางวางหว่าของ น.ม.ส. เขียนจดหมาย ไปถึงลูกว่า “เจ้าพูดวกไปเวียนมาเหมือนหมาไล่กันหางตัวเอง”

7. การขาด “ช่องทาง” สำหรับสื่อสาร เป็นอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการส่งสารผิดช่องทาง หรือไม่มีช่องทางจะส่งหรือมีสื่อแต่ไร้ผล เช่น ผู้บริหาร “เปิดใจ” ให้วิพากษ์วิจารณ์แต่ไม่มีใครกล้า หรืออาจารย์มหาวิทยาลัยที่ถามนักศึกษาว่า “มีใครจะถามปัญหาอะไรไหม?” แต่ก็ไม่มีใครกล้าถาม เป็นต้น

นอกจากที่กล่าวมาแล้ว 7 ประการ ยังมีอุปสรรคในการสื่อสารอีกหลายลักษณะ อาทิ (1) ประสบการณ์เดิมของผู้ส่งและผู้รับ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับ (3) อารมณ์ ความวิตกกังวลของผู้ส่งและผู้รับ (4) ค่านิยมที่ต่างกัน (5) จุดมุ่งหมายการสื่อความและความเข้าใจของผู้ส่งและผู้รับ (6) สถานการณ์เมื่อการสื่อสารเกิดขึ้นและ (7) ตำแหน่งฐานะที่แตกต่างกัน

กิจกรรม 2.3

1. โปรดยกตัวอย่างอุปสรรคทางกายภาพ 5 ตัวอย่าง

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

2. โปรดยกตัวอย่างอุปสรรคทางจิตภาพ 5 ตัวอย่าง

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

แนวตอบ

ข้อ (1) อาจตอบว่า เสียงอึกทึก ความมืด ความร้อน/หนาว ระยะทางไกลหรือสายตาสั้น/
ยาว ฯลฯ

ข้อ (2) อาจตอบว่า ความโกรธ ความกลัว ความวิตก ความดีใจ ความเห็นแก่ตัว ฯลฯ
