

หน่วยที่ 5 การถ่ายทอดสาร

โปรดอ่านหัวเรื่อง มโนทัศน์และวัตถุประสงค์เสียก่อน แล้วจึงศึกษาเรื่องที่ 5.1 – 5.4

หัวเรื่อง

- 5.1 การถ่ายทอดสาร
- 5.2 การเลือกสื่อสำหรับถ่ายทอดสาร
- 5.3 การตีความหมายของสาร
- 5.4 ผลย้อนกลับในการถ่ายทอดสาร

มโนทัศน์

1. การถ่ายทอดสารเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งส่งสารไปยังผู้รับโดยผ่านสื่อแล้วผู้รับตีความและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ส่ง
2. การเลือกสื่อ หมายถึง การเลือกช่องทางหรือสื่อกลางสำหรับถ่ายทอดสารไปยังผู้รับ ครอบคลุมสื่อประเภทวัตถุ อุปกรณ์และวิธีการ
3. การตีความของสาร หมายถึง การแปลความหมายเนื้อหาของสารโดยอาศัยสิ่งชี้แนะเพื่อให้เข้าใจสารตามวัตถุประสงค์และเจตนาของผู้ส่ง
4. ผลย้อนกลับ หมายถึง วิธีการควบคุมระบบด้วยการใส่ผลลัพธ์ที่ได้กลับเข้าไปสู่ระบบอีกโดยมีจุดประสงค์ที่จะแก้ไข เพื่อให้ระบบดำเนินไปโดยมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. นักศึกษาสามารถอธิบายความหมายและสิ่งที่ควรคำนึงในการถ่ายทอดสาร
2. นักศึกษาสามารถอธิบายประเภทของสื่อที่ใช้ในการถ่ายทอดสารพอสังเขป
3. นักศึกษาสามารถอธิบายความหมายของการตีความจากสิ่งชี้แนะทั้ง 4 ประเภทได้อย่างถูกต้อง
4. นักศึกษาสามารถอธิบายความหมายของผลย้อนกลับได้ถูกต้อง

สารกถา 5.1

การถ่ายทอดสาร

1. ความหมายของการถ่ายทอดสาร

การถ่ายทอดสารเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งสารไปยังผู้รับโดยผ่านสื่อแล้วผู้รับตีความและส่งผลย้อนกลับไปยังผู้ส่ง

การถ่ายทอดสารจึงต้องพิจารณาการเลือกสื่อ การตีความและผลย้อนกลับ ซึ่งจะได้อธิบายโดยละเอียดต่อไป

2. สิ่งที่ต้องคำนึงในการถ่ายทอดสาร

ในการถ่ายทอดสารที่มีประสิทธิภาพผู้ส่งควรวิเคราะห์ผู้รับ การปรับตัวให้เข้ากับผู้รับ พิจารณาความสนใจของผู้รับและเลือกวัสดุเนื้อหาที่เหมาะสม

2.1 วิเคราะห์ผู้รับ เป็นการตอบคำถามที่ว่า “ใครเป็นผู้ฟังหรือผู้ชม” แล้วเตรียมการสื่อสารให้เหมาะสม เช่นในกรณีที่เป็นการสื่อสารด้วยการพูดมีสิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือ (1) ความยาวของการพูด (2) จำนวนเพศ วัย อาชีพ การศึกษา ของผู้ฟัง (3) จะยืนพูดที่โต๊ะพูดหรือที่ไหน (4) จะมีเหตุการณ์ใดเกิดก่อนที่เราจะพูดหรือไม่ นานแค่ไหน (5) การพูดจะมีพิธีรีตรองหรือไม่ และ (6) เราสามารถใช้เครื่องฉายได้หรือไม่

2.2 ปรับตัวให้เข้ากับผู้ฟัง เมื่อรู้จักผู้รับแล้วก็เตรียมตัวค้นคว้าวิจัยเรื่องราวที่มีสาระน่าสนใจมาถ่ายทอดให้ผู้รับมีใช้การเสนอเรื่องตลก ๆ โดยไม่มีสาระอะไร

2.3 พิจารณาความสนใจของผู้รับ ผู้ส่งต้องพิจารณาความสนใจผู้รับในแง่ความตั้งใจ และสมารถที่ผู้รับจะมีต่อผู้ส่งสาร เช่น ความสนใจของผู้ฟังที่มีต่อผู้พูด เป็นต้น

2.4 เลือกวัสดุเนื้อหา ควรเลือกวัสดุเนื้อหาที่มีคุณสมบัติต่อไปนี้มาอ้างอิงคือ (1) เชื่อถือได้ (2) สมเหตุสมผล (3) ชัดเจน (4) มีความยาวเหมาะสม (5) หลากชนิดและ (6) น่าสนใจ

กิจกรรม 5.1

1. การถ่ายทอดสารคืออะไร

2. สิ่งที่ต้องคำนึงในการถ่ายทอดสารมีอะไรบ้าง

แนวตอบ - ข้อ (1) ให้เทียบกับ (1)

ข้อ (2) ให้เทียบกับ (2)

สารกถา 5.2

การเลือกสื่อสำหรับถ่ายทอดสาร

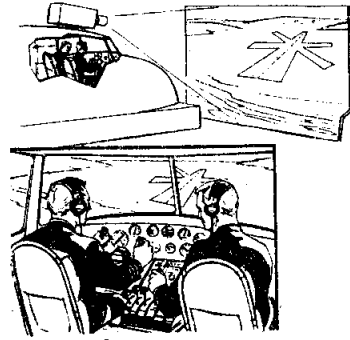
การเลือกสื่อ หมายถึง การเลือกช่องทางหรือสื่อกลางสำหรับถ่ายทอดเนื้อหาสาระไปยังผู้รับ

สื่อมี 3 ประเภท คือ

1. สื่อประเภทวัสดุ (Materials) ได้แก่สิ่งที่มีการสลับเปลี่ยนผู้ฟังไป เช่น โปสเตอร์ กระดาษภาพชุด สิ่งพิมพ์

2. สื่อประเภทอุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่เครื่องมือต่าง ๆ เช่น เครื่องเทปบันทึกเสียง เครื่องฉาย เครื่องขยายเสียง วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เครื่องขยายเสียง เครื่องวิดีโอ เป็นต้น ฯลฯ

3. สื่อประเภทวิธีการ ได้แก่ กิจกรรมต่าง ๆ เช่น การพูด การแสดงละคร การแสดงออกด้วยภาษาท่าทาง กิจกรรม เกม สถานการณ์จำลอง



วัตถุ

อุปกรณ์

วิธีการ

ภาพที่ 5.1 ตัวอย่างสื่อสำหรับการถ่ายทอดสารประเภทต่าง ๆ

กิจกรรม 5.2

1. จงยกตัวอย่างสื่อประเภทวัตถุมา 3 อย่าง

2. จงยกตัวอย่างสื่อประเภทอุปกรณ์มา 3 อย่าง

3. จงยกตัวอย่างสื่อประเภทวิธีการมา 3 วิธี

แนวตอบ - ข้อ (1) อาจตอบว่า โปสเตอร์ ภาพถ่าย ใบบัตร ฯลฯ

ข้อ (2) อาจตอบว่า เครื่องขยายเสียง เทปเสียง เครื่องฉายภาพยนตร์ ฯลฯ

ข้อ (3) อาจตอบว่า เกม สถานการณ์จำลอง กลุ่มสัมพันธ์ ฯลฯ

สารกถา 5.3

การตีความหมายของสาร

การตีความหมายของสารหรือการถอดรหัส (Decoding) หมายถึง การแปลเนื้อหาสาระของสารโดยอาศัยสิ่งชี้แนะ (Cues) เพื่อให้ผู้รับสารได้ตามวัตถุประสงค์และเจตนาของผู้ส่งสาร

สิ่งชี้แนะมี 4 ประเภท คือ สิ่งชี้แนะภายนอก สิ่งชี้แนะภายใน สิ่งชี้แนะมือที่สามและสิ่งชี้แนะแบบวงกลม

1. สิ่งชี้แนะภายนอก

สิ่งชี้แนะภายนอก (External Cues) หมายถึง สิ่งชี้แนะที่สามารถรับรู้ได้โดยง่ายมี 6 ลักษณะคือ

1. สารที่แสดงออกมาโจ่งแจ้ง (Overt Message) เช่น การพูดออกมาตรง ๆ แล้วเข้าใจความหมายทันที

2. สารที่ซ่อนเร้นแต่สังเกตได้ (Covert Message) เช่น ภาษาที่เราพูดกับเพื่อนของเราเข้าใจแต่คนอื่นไม่เข้าใจ รวมทั้งสัมผัสเสียง ท่าทางที่แสดงออกระหว่างพูดหรือสื่อสารกัน

3. ความรู้ของผู้ส่ง/ผู้รับ (Cognitive Context) เกี่ยวข้องกับความรู้ พื้นเพ ความเป็นมาของผู้ส่งและผู้รับในเรื่องที่กำลังสื่อสารกัน

4. เจตคติของผู้ส่ง/ผู้รับ (Affective Context) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางจิตใจของทั้งสองฝ่ายขณะที่กำลังมีการสื่อสาร

5. ภาวะรบกวน (Noise) เกี่ยวข้องกับสิ่งรบกวนทั้งด้านภาพและเสียง ความหงุดหงิด ไม่สบายใจ

6. สภาพแวดล้อมและบรรยากาศ เกี่ยวข้องกับกาลเทศะและบรรยากาศซึ่งมีผลทำให้การตีความแตกต่างกันไป เช่น การทักทายว่า “สบายหรือครับ” เวลาพบปะเพื่อนหรือคนรู้จัก ซึ่งเป็นการทักทายตามประเพณีกับการที่หมอทักว่า “สบายดีหรือครับ” ย่อมสื่อความหมายต่างกัน

2. สิ่งชี้แนะภายใน

สิ่งชี้แนะภายใน (Internal Cues) หมายถึง สิ่งเร้าที่อยู่ภายในตัวของผู้รับสาร ซึ่งมีอิทธิพล

ให้ผู้รับตีความหมายของสารจากการพิจารณาสิ่งชี้แนะภายนอกได้ถูกต้องเหมาะสมที่สุด

สิ่งชี้แนะภายใน ได้แก่ ความรู้สึก อารมณ์ คำชมที่ผู้รับคาดหวังจะได้ยิน ค่านิยมและทัศนคติที่ผู้รับได้สะสมมาตั้งแต่เกิด การมองตน ประสบการณ์เดิมและทัศนคติที่ผู้รับมีต่อผู้ส่งเป็นต้น

ปัจจัยที่ถือเป็นสิ่งชี้แนะภายใน มี 4 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านความรู้ส่วนตัว (Private Cognitive Factor) เป็นความรู้ของผู้รับเกี่ยวกับเนื้อหาของสารที่ได้รับ ความรู้เหล่านี้อาจได้มากจากการอ่านมาก ฟังมาก เห็นมาก สิ่งเหล่านี้มีผลต่อการตีความหมายเรื่องที่ได้รับได้ฟัง เช่น คน 2 คน เข้าใจความหมายของประโยคที่ว่า “รถยนต์คันนี้ขับเคลื่อนล้อหน้าและใช้ระบบฉีดน้ำมัน” คนที่ไม่เคยรู้เรื่องรถยนต์เลยจะฟังประโยคนี้ไม่เข้าใจและคนที่ไม่ติดตามวิวัฒนาการแบบใหม่ ๆ ของรถยนต์ย่อมไม่เข้าใจว่า “ขับเคลื่อนล้อหน้า” หรือ “ระบบฉีดน้ำมัน” เป็นอย่างไร เพราะเคยรู้เรื่องเฉพาะการขับเคลื่อนล้อหลังและระบบน้ำมันแบบคาร์บิวเรเตอร์เท่านั้น เป็นต้น

2. ปัจจัยด้านเจตคติส่วนตัว (Private Affective Factors) เป็นความรู้สึก ความสนใจ อารมณ์ ทัศนคติและค่านิยมของผู้รับที่มีอิทธิพลต่อการที่ผู้รับจะตีความหมายของสาร สิ่งเหล่านี้บางที่มีอิทธิพลเหนือเหตุผล เพราะคนเรามีแนวโน้มจะเชื่อสิ่งที่เราอยากเชื่อมากกว่าเหตุผลที่ยอมรับกัน

3. ปัจจัยด้านความเข้าใจส่วนตัวต่อผู้ส่งสาร (Private Perceptions of the Sender) การรู้เรื่องส่วนตัวของผู้พูดก็ทำให้เราตีความหมายของสิ่งที่เขาพูดได้ดีขึ้นทำนอง “อ้าปากก็เห็นไรฟัน” ฉะนั้น

4. ปัจจัยด้านความต้องการ แรงจูงใจและลักษณะนิสัยของผู้รับ (Receiver's Motives, Individual Traits) ความต้องการทำให้คนตีความหมายเข้าข้างตนเอง นอกจากนี้ความเห็นแก่ตัว ความสงสัยกลางแกลง ความใจกว้างหรือใจแคบ ความรู้สึกที่ดีหรือเลวต่อตนเอง ความเชื่อมั่นในตนเอง การมองโลกในแง่ดีหรือแง่ร้ายเหล่านี้มีส่วนต่อการตีความหมายของสารได้ชัดเจนถูกต้องหรือบิดเบี้ยว

3. สิ่งชี้แนะมือที่สาม

เมื่อเรากับคนรักอยู่ด้วยกันสองต่อสอง เราจะพูดจู้จี้กันด้วยน้ำเสียงที่สนิทสนมเปี่ยมด้วยความรัก แต่เมื่ออยู่ต่อหน้าคนอื่นหรือในที่สาธารณะสัมเสียงการพูดของเราจะแตกต่างกันออก

ไปเรียกว่า สิ่งชี้แนะมือที่สามมีอิทธิพลต่อการส่งสาร

สิ่งชี้แนะมือที่สาม (Third Party Cues) หมายถึง สิ่งชี้แนะที่เกิดขึ้นจากบุคคลที่สาม หรือ สิ่งแวดล้อมรอบตัวที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ส่งและผู้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหมายถึงการ ที่มีคนอื่นอยู่ร่วมหรืออยู่ใกล้วงสนทนา เช่น การได้ยินคำพูด การเห็นสีหน้าและท่าทางของคนอื่น มีส่วนอาจทำให้ผู้รับตีความหมายแตกต่างไปจากความหมายที่แท้จริง

ปัจจัยที่ถือเป็นสิ่งชี้แนะมือที่สาม ได้แก่ (1) บทบาท (2) ทศนคติหรือค่านิยมปรกติของกลุ่ม และ (3) คำมั่นสัญญาที่ผู้ส่งสารและผู้รับให้ไว้ต่อกัน

บทบาทมีส่วนทำให้ผู้รับตอบสนองหรือปฏิเสธคำขอของผู้ส่งได้ เช่น ปรีชากับอรุณี เป็นนักศึกษาปีเดียวกันในคณะวิชามนุษยศาสตร์ อรุณีเป็นประธานชมรมวิชาการของคณะ ซึ่งมีบทบาทต้องช่วยเหลือสมาชิกอยู่แล้ว เมื่อปรีชาขอร้องให้อรุณีช่วยเหลือในการเขียนรายงาน อรุณีอาจเต็มใจให้ความช่วยเหลือ แต่ถ้าอรุณีคิดว่าจะเป็นผลร้ายต่อปรีชาเองเมื่ออาจารย์หรือ มีใครทราบ อรุณีก็อาจปฏิเสธ เพราะเกรงเพื่อน ๆ จะดูถูกปรีชา

ในกรณีเดียวกัน หากอรุณีเคยบอกปรีชาไว้ว่า “มีอะไรจะให้ตักช่วยก็บอกนะคะ อย่า เกรงใจ” แม้จะได้บอกไว้นานแล้ว เมื่อปรีชามาขอให้อรุณีช่วยเขียนรายงานตามที่อรุณีเคยสัญญา อรุณีก็ต้องรักษาคำมั่นสัญญา เป็นต้น

บทบาท กลุ่ม และคำมั่นสัญญาจึงเป็นสิ่งชี้แนะมือที่สามที่มีอิทธิพลต่อการตีความหมาย ของสารเป็นอย่างมาก

4. สิ่งชี้แนะแบบวงกลม

สิ่งชี้แนะแบบวงกลม (Circular Cues) หมายถึง สิ่งชี้แนะที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นวัฏจักร ด้วยการส่งและรับสารหลายชั้น จนทำให้ผู้รับตีความหมายของสิ่งที่ได้รับอย่างถูกต้องด้วยการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและการถามตอบจนผู้ฟังก็เข้าใจสิ่งที่ผู้พูดพูดทะลุปรุโปร่งขึ้น เราจะเห็นว่า ในการส่งสารบางครั้งผู้พูดไม่สามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้โดยการพูดเพียงประโยคเดียว หรือนิ่งหนึ่งเป็นผู้ฟังฝ่ายเดียว และผู้ฟังจะเข้าใจได้จากการถามซักไซ้ไล่เลีย ผู้ส่งและผู้รับปรับ จุดยืนของตนเองไปพร้อม ๆ กันขณะที่มีการสื่อสารนั้นจนในที่สุดก็เกิดการสื่อสารสมบูรณ์ขึ้น

สิ่งชี้แนะแบบวงกลมจึงเป็นสิ่งชี้แนะแบบประสมที่ใช้ทั้งสิ่งชี้แนะภายใน สิ่งชี้แนะภายนอก และสิ่งชี้แนะมือที่สาม ผสมผสานกันไป

กิจกรรม 5.3

1. จงยกตัวอย่างสิ่งชี้แนะภายใน สิ่งชี้แนะภายนอก และสิ่งชี้แนะมือที่สาม มาอย่างละ

2 ตัวอย่าง

สิ่งชี้แนะภายนอก _____

สิ่งชี้แนะภายใน _____

สิ่งชี้แนะมือที่สาม _____

2. การสนทนาทั่วไปต้องใช้สิ่งชี้แนะประเภทใด? เพราะอะไร?

แนวตอบ - พังจากการบรรยายหรือตรวจสอบกับเพื่อน

สารกถา 5.4

ผลย้อนกลับในการถ่ายทอดสาร

ผลย้อนกลับหลัง “Feedback” หมายถึง วิธีการควบคุมระบบโดยการนำผลลัพธ์ที่ได้หรือที่เข้าไปแล้วกลับมาใส่เข้าไปในระบบอีกและมีผลทำให้ระบบดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ตามคำจำกัดความของนอร์เบอ์ท ไวน์เนอร์ ซึ่งเป็นผู้บัญญัติคำว่า “Feedback” ขึ้นใน พ.ศ. 2497) เช่น ในระบบปรับอากาศผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานของเครื่องปรับอากาศคือ อากาศเย็นเมื่ออากาศเย็นจะทำให้ปรอทหดตัวและทำให้ระบบควบคุมอัตโนมัติตัดไฟ เครื่องปรับอากาศ

ก็หยุดทำงานชั่วคราวเมื่อเครื่องหยุดทำงานอากาศร้อนขึ้น ปรอทขยายตัวเครื่องควบคุมอัตโนมัติก็จะทำให้เครื่องปรับอากาศทำงานอีกเป็นต้น

ในการดำเนินงาน การแก้ปัญหาและการสื่อสาร ผลย้อนกลับหรือคำติชมเป็นสิ่งที่นำมาแก้ไขและปรับปรุง โดยพิจารณาจากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากกระบวนการ

ในการสื่อสาร ผลย้อนกลับหมายถึงสิ่งที่ผู้ส่งได้รับกลับมาจากผู้รับโดยสังเกตปฏิกิริยาของผู้รับอันจะทำให้ผู้ส่งทราบว่าผู้รับ รับเนื้อหาของสารได้ตรงหรือไม่ หรือมีความรู้สึกอย่างไร เช่น เจ้านายมอบหมายงานให้พนักงานชั้นหนึ่ง พนักงานถามซักซ้อมเกี่ยวกับวิธีการและแนวปฏิบัติเพื่อให้กระจ่างก่อนออกไปปฏิบัติตาม หรือในการขายรถยนต์ พนักงานขายอาจสรรพคุณของรถยนต์ว่าวิ่งได้ลิตรละ 20 กิโลเมตร ผู้จะซื้อตั้งข้อสงสัยและถามกลับว่ามีข้อพิสูจน์หรือไม่ หรือเพียงการแอบอ้าง เป็นต้น

ผลย้อนกลับในการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่แตกต่างจากการสื่อสารตัวต่อตัว อาทิ การปราศรัยหาเสียง หรือบรรยายในห้องประชุมขนาดใหญ่ ผู้พูดอาจจะไม่ได้รับผลย้อนกลับเป็นคำพูดบอญัก แต่จะได้รับโดยสังเกตผลย้อนกลับจากสีหน้าท่าทางต่าง ๆ เช่น การนั่งหลับ ทำท่าเบื่อหน่าย เป็นต้น

ผลย้อนกลับมี 2 ระดับคือ ผลย้อนกลับทันที (Immediate Feedback) และผลย้อนกลับในภายหลัง (Delayed Feedback) อย่างแรกจะมีประโยชน์ต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารมากกว่า

กิจกรรม

1. ผลย้อนกลับคืออะไร

2. จงยกตัวอย่างผลย้อนกลับมา 3 ตัวอย่าง

แนวตอบ - ข้อ (1) ตรวจสอบกับข้อ (4) ในมโนทัศน์

ข้อ (2) อาจตอบว่า เสียงปรบมือ (การปราศรัย) การนั่งหลับ (การสอน) การ
พยักหน้าแสดงว่าเห็นด้วย (การสนทนา)
