

# บทที่ 1

## ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร

### (Introduction to Communication)

#### 1. ความต้องการในการสื่อสาร

คนบางคนอาจสงสัยว่าทำไมจึงต้องมีการสื่อสาร (to communicate) สาเหตุที่ต้องมีการสื่อสารก็เพราะว่าคนเราจะได้เข้าใจความรู้สึกนึกคิดตลอดจนทัศนคติของกันและกัน คนเราจะมีชีวิตแตกต่างกันในด้านความคิดเห็น ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อถือ ความรู้ ความสนใจ ความต้องการ จุดมุ่งหมาย และค่านิยม ถ้าคนเราต่างอยู่ในกรอบของตนเอง และมองโลกในแนวของตนเองก็จะอยู่ในสภาพต่างคนต่างอยู่ในโลกของตนเอง ไม่ได้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดความเห็นหรือทัศนคติของตน เมื่อคนเราต้องการจะแลกเปลี่ยนข้อคิดความเห็น ความรู้ ประสบการณ์ ฯลฯ กับคนอื่น ก็จำเป็นต้องมีการสื่อสาร และต้องเรียนรู้ถึงวิธีการสื่อสาร การศึกษาเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารและการเพิ่มทักษะ (skill) ในด้านนี้จะช่วยให้เราเข้าใจตัวเองและผู้อื่นยิ่งขึ้นจนสามารถที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันได้เพราะการสื่อสารเป็นวิธีเดียวเท่านั้นที่จะเข้าใจผู้อื่นได้ (communication is the only way that anyone can come to know anyone else)

#### 2. ความสำคัญในการสื่อสาร

กล่าวได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญยิ่งในชีวิตประจำวันและเราควรที่จะศึกษาเพื่อนำไปใช้ ในสถานศึกษาต่าง ๆ ได้วางหลักสูตรให้มีกระบวนการเรียนรู้อยู่ด้วย เช่นในมหาวิทยาลัย ในโรงเรียน ในหน่วยงานทหาร ในสถาบันศาสนา ในวงการธุรกิจ ในด้านสื่อมวลชนเช่นวิทยุกระจายเสียง และหนังสือพิมพ์ก็ได้เสนอบทความเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างผู้ปกครองกับเด็ก สามีกับภรรยา ผู้บริหารประเทศกับประชาชน ฯลฯ อย่างไรก็ตามเป็นการยากที่จะกล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารได้หมด จึงขอนำมากล่าวพอสังเขปดังนี้

2.1 การสื่อสารทำให้รู้ถึงความเปลี่ยนแปลงของสังคม ถ้าสังเกตให้ดีจะเห็นว่าสังคมที่เราอยู่นี้ได้เปลี่ยนแปลงไปมากทั้งในด้านโครงสร้างและค่านิยม ขอยกตัวอย่างเช่น

ในสมัยคุณปู่ คุณย่าของเรา ท่านจะเกิดและตายในที่เดียวกัน ทำงานอย่างเดียวกัน ไปวัดเดียวกันและมีเพื่อนกลุ่มเดียวกัน ส่วนในสมัยคุณพ่อคุณแม่เรานั้นอาจมีการเปลี่ยนแปลงบ้าง วงสังคมของท่านขยายกว้างขึ้น ท่านอาจเปลี่ยนงานและย้ายที่อยู่มากกว่าสมัยคุณปู่ และในสมัยของเรานี้ เราอาจเปลี่ยนงานและย้ายที่อยู่มากกว่าสมัยคุณพ่อ นอกจากนี้เรายังมีเพื่อนมากขึ้นด้วย

จะเห็นได้ว่าจำนวนของผู้คนในสังคมมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารของเรา บางครั้งเราจะรู้สึกว่ารอบตัวเรานั้นช่างเต็มไปด้วยคนแปลกหน้า และมีอยู่บ่อยครั้งที่เราต้องสื่อสารกับคนแปลกหน้า และในการสื่อสารแต่ละครั้งนั้นย่อมหมายถึงการใช้ทฤษฎีการสื่อสารและเวลาด้วย บางคนอาจแย้งว่า การรู้จักกันไม่ได้เป็นของยากเลย ถ้าเราพิจารณาข้อแย้งนี้อย่างผิวเผินก็จะเห็นว่าถูกต้อง แต่ความจริงแล้วนั้นเป็นเพียงการคบกันอย่างผิวเผิน (Superficial relationship) เช่นการถามไถ่เรื่องราวที่อยากจะรู้ (Exchange information) โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับหน้าที่การงานเท่านั้นเอง แต่วิสัยคนเรานั้นจะเกิดความเจ็บเหงาเปล่าเปลี่ยวมากขึ้นถ้าไม่สื่อสารให้ลึกซึ้ง หรือคบกันให้สนิทสนม (Personal relationship) มากขึ้น

**2.2 การสื่อสารทำให้สุขภาพจิตดีขึ้น** เราจะสังเกตเห็นได้ว่าสังคมในปัจจุบันนี้เป็นสังคมอุตสาหกรรมและวิชาการ ครูบาอาจารย์รู้จักนักเรียนหรือนักศึกษาในรูปตัวเลข (เลขที่และรหัส) นายจ้างรู้จักลูกจ้างด้วยเลขที่ การประเมินผลการเรียนของนักเรียนและนักศึกษาเปลี่ยนมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และ ฯลฯ จะเห็นได้ว่า เครื่องจักร เครื่องยนต์ กลไกต่าง ๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยให้การทำงานสำเร็จล่วงไปก็จริง แต่ทำให้คนเราขาดการติดต่อสื่อสารและมีผลทำให้คนเราเกิดความอ้างว้างขึ้น ดังนั้น ถ้าคนเรามีการติดต่อสื่อสารที่ดีมีประสิทธิภาพแล้ว (อาจเป็นรูปการปรับทุกข์ผู้มิตร หรือการแลกเปลี่ยนข้อคิดความเห็น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ฯลฯ) ก็จะทำให้ความรู้สึกที่ดีขึ้น ความรู้สึกอ้างว้างโดดเดี่ยว หรือความรู้สึกว่าการติดต่อกับคนอื่นด้วยหมายเลขหรือรหัสก็จะลดน้อยลงไปจึงพอจะกล่าวได้ว่าการติดต่อสื่อสารนั้นช่วยให้สุขภาพจิตของเราดีขึ้น และคงไว้ซึ่งความเป็นมนุษย์ชนที่สามารถพูดติดต่อกับผู้อื่นได้

**2.3 การสื่อสารช่วยให้เข้าใจความต้องการและปฏิกิริยาของกลุ่มชนในสังคม** ในวงสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้านั้นย่อมจะมีการขัดแย้งกัน เพราะบางครั้งคนเราก็

ไม่ได้ทำหน้าที่หรือเล่นบทบาทที่สังคมได้กำหนดไว้ เช่น โดยทั่วไปแล้วสังคมจะกำหนดบทบาทให้ผู้หญิงเป็นแม่บ้าน ทำอาหาร ทำความสะอาดบ้านและเลี้ยงดูลูก นักศึกษาจะต้องมุ่งมั่นใฝ่หาความรู้ ไม่เกเรหรือคิดเดินขบวน ส่วนกรรมกรจะต้องขยันขันแข็งทำงานให้นายจ้างอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ฯลฯ เมื่อกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้มารวมกันเข้าแล้วไม่เล่นบทบาทที่สังคมกำหนดให้ คือผู้หญิงก็ทำงานนอกบ้าน นักศึกษาจะเดินขบวน และกรรมกรก็จะสไตรค์เพื่อเรียกร้องค่าแรงงานยุติธรรม ฯลฯ ในกรณีเช่นนี้การสื่อสารจะเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องนำมาใช้เพื่อจะารู้ถึงความต้องการและเข้าใจถึงปฏิกริยาและภาวะการณ์ของกลุ่มต่าง ๆ นี้

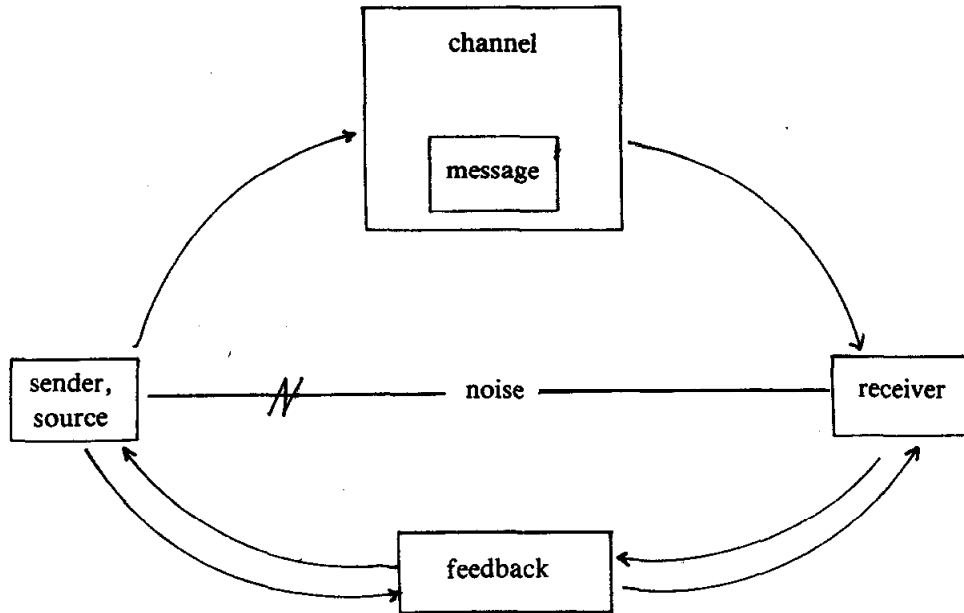
**2.4 การสื่อสารช่วยให้มีการเจรจาต่อรอง และการประนีประนอม** ในวงการค้าและธุรกิจนั้นจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเข้ามาช่วยเมื่อมีการต่อรองเรื่องสินค้า การหาลูกค้า และการขยายกิจการ ส่วนภาวะความขัดแย้งกันในทางลัทธิ ประเพณี ปรัชญา แนวความคิด การเมือง ฯลฯ ก็จำเป็นต้องมีการเจรจา หรือการประนีประนอมเพื่อความสันติ และความเข้าใจกัน

การสื่อสารที่กล่าวมานี้จะมีบทบาทมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารทางด้  
วาจา (oral communication)

จากที่กล่าวมาแล้วนี้ พอจะสรุปได้ว่าการสื่อสาร (communication) นั้น มีความสำคัญในทุกวงการ ทุกอาชีพ และเป็นสิ่งที่มีอยู่ในกิจกรรมทุกด้านในชีวิตประจำวัน ฉะนั้น ผู้ที่จะติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นให้สัมฤทธิ์ผลจึงควรที่จะศึกษาถึงขบวนการสื่อสารเพื่อนำมาปรับปรุงตนเองให้มีความสามารถในการสื่อสาร

### **3. ขบวนการสื่อสาร (The Process of Communication)**

ไม่ว่าเราจะพูดกับเพื่อนเพียงคนเดียวหรือพูดทางสถานีโทรทัศน์กับผู้ชมจำนวนแสนก็ตาม ขบวนการสื่อสารที่สำคัญจะเป็นแบบเดียวกัน ขบวนการสื่อสาร (A Basic Model) จะมีรูปแบบดังนี้



3.1 ผู้ส่งสาร (Sender หรือ source) หมายถึงคนส่งสารหรือให้เนื้อหา สาระ เรื่องราว (message) ออกไป ถ้าเป็นการพูดในที่ประชุมชน (เช่น การแสดงปาฐกถา การ บรรยาย การอภิปราย การโต้ว่าที่ ฯลฯ) คนส่งสารหรือผู้ส่งสารคือ ผู้พูด (speaker) ถ้าเป็น การอ่านข่าววิทยุ หรือ อ่านข่าวทางโทรทัศน์ sender (ผู้ส่งสาร) ก็คือผู้อ่านข่าว ถ้านักกร้องมา ร้องเพลงในหอประชุม sender ก็คือนักร้อง ถ้าเป็นพ่อค้าขายสินค้า sender ก็คือพ่อค้า

3.2 ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึงผู้รับสารที่ส่งมาจาก sender หรือ source ผู้รับ สารอาจมีจำนวนคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ จะอยู่รวมกัน (เช่นผู้ฟังในหอประชุม) หรืออยู่ กระจัดกระจาย (เช่นผู้ชมโทรทัศน์ หรือผู้ฟังวิทยุกระจายเสียง) ก็ได้ ถ้าผู้ส่งสารเป็นผู้พูด ผู้รับสารก็คือผู้ฟัง ถ้าเป็นการแสดงละคร ตัวละครจะเป็นผู้ส่งสาร ส่วนผู้ชม (ผู้ฟัง) จะเป็น ผู้รับสาร ผู้รับสารอาจจะรับสารด้วยความตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ เช่นนักศึกษาที่ตั้งใจฟัง อาจารย์พูดก็นับว่าเป็นผู้รับสารด้วยความตั้งใจ แต่ถ้านักศึกษาเดินผ่านห้องบรรยายและได้ ฟังคำบรรยายบางส่วน ก็เรียกว่าเป็นผู้รับสารโดยไม่ตั้งใจ

3.3 สารหรือเรื่องราว (message) หมายถึงสาระ เนื้อหา หรือเรื่องราวที่ผู้ส่งสาร ส่งออกไปให้ผู้รับสาร เช่นรายการข่าวทางสถานีวิทยุ-โทรทัศน์ เนื้อหาของข่าวจะเป็นสาร (message) ถ้าเป็นการร้องเพลงเนื้อหาของเพลงจะเป็นสาร ถ้าเป็นการโฆษณาสินค้า ข้อความ

เกี่ยวกับสินค้าจะเป็นสาร เมื่อกระเป๋ารถเมล์พูดว่า “ซิดในหน่อยครับ ซิดในหน่อยครับ” ข้อความ “ซิดในหน่อยครับ” ก็เป็นสารที่ส่งไปยังผู้โดยสาร

สารที่ผู้ส่งส่งไปยังผู้รับนั้นอาจเป็นถ้อยคำ การพูดจาก็ได้ อาจเป็นอากัปกริยา ท่าทาง สายตาก็ได้ พุดง่าย ๆ ก็คือสารนั้นเป็นได้ทั้งวจนสารและอวจนสาร (verbal and nonverbal message)

อวจนสารเป็นสารที่ส่งออกจากผู้ส่งโดยไม่ต้องใช้คำพูด แต่ผู้รับสามารถจะเข้าใจได้ เช่น เมื่อเราเข้าไปในบ้าน ๆ หนึ่ง เราเห็นคนที่อยู่ในบ้านตั้งแต่คนแก่ ผู้ใหญ่ และเด็กต่างก็นั่งร้องไห้ เราย่อมจะรับสารได้ว่าคนในบ้านนี้กำลังอยู่ในความเศร้าโศกเสียใจ หรือเมื่อเราให้อาหารแก่เด็ก เมื่อเด็กรับอาหารไปแล้วก็รีบรับประทาน อากักรับประทานอาหารของเด็กเป็นสารที่สื่อว่า หิวมาก

**3.4 ช่องทาง (channel)** หมายถึง สิ่งหรือตัวที่ช่วยให้สารที่ส่งจากผู้ส่ง (ผู้พูด) ไปสู่ผู้รับ (ผู้ฟัง) เช่นในการพูดในห้องประชุมใหญ่ ๆ ผู้พูดจะต้องใช้ไมโครโฟน เพื่อให้ผู้ฟังจะได้ยินทั่วถึงกัน ไมโครโฟนนับว่าเป็นช่องทาง (channel) ที่ช่วยให้การส่งสารเป็นไปอย่างสะดวก การแต่งกายที่สุภาพ สีหน้าที่แจ่มใสของผู้พูดก็นับว่าเป็นช่องทางที่ช่วยให้การสื่อสารระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังดำเนินไปด้วยดี บรรยากาศของห้องพุดลม ที่นั่ง แสง สี เสียง กลิ่น กระดานดำ เครื่องแต่งกาย เครื่องมือ โสตทัศนูปกรณ์ ภาพ แผ่นผัง แผ่นป้าย ฯลฯ ล้วนแต่เป็นช่องทาง (channel) ทั้งสิ้น

**3.5 ผลที่ได้ (Feedback)** คือปฏิกริยาที่ผู้รับสาร (receiver) สนองต่อผู้ส่งสาร (sender) และปฏิกริยาที่ผู้ส่งสารมีต่อหรือส่งให้ผู้รับสาร feedback หรือผลที่ได้จะเกิดขึ้นเฉพาะกับขบวนการติดต่อสื่อสารสองทาง (two-way communication) เท่านั้น ขอยกตัวอย่าง เช่น เมื่อผู้พูดเล่าเรื่อง (ส่งสาร) ให้ผู้ฟัง แล้วถามผู้ฟังว่าเข้าใจหรือไม่ ผู้ฟังจะพยักหน้าตอบ การพยักหน้าของผู้ฟังคือ feedback ที่ส่งมาให้ผู้พูด

ผลที่ได้หรือ feedback นั้น แบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ ผลที่ได้ทางบวก (positive feedback) และผลที่ได้ทางลบ (negative feedback) ขอยกตัวอย่างเช่นเมื่อผู้พูดทำหน้าที่ส่งสารหรือเรื่องราวไปให้ผู้ฟังนั้น และผู้ฟังแสดงความสนใจในเรื่องที่ฟัง ตั้งใจฟัง พยักหน้าเห็นด้วย เป็นครั้งคราว หน้าตายิ้มแย้ม หรือหัวเราะ ประบมือ ปฏิกริยาที่ผู้ฟังแสดงออกมานี้ เรียกว่าผล

ที่ได้ทางบวก (positive feedback) เมื่อผู้พูดรู้ว่าผลการพูดของตนเป็นทางบวก ก็จะทำหน้าที่พูดหรือเสนอเรื่องราว (ส่งสาร) นั้นต่อไป แต่ถ้าผู้ฟังแสดงท่าทางเบื่อหน่าย หาวนอน หรือนิ่งคิ้วขมวดด้วยความไม่เข้าใจ ผู้พูดก็จะรู้ว่าปฏิกิริยาที่ผู้ฟังแสดงออกมานี้เป็น negative feedback แสดงว่าการพูดของตนได้ผลทางลบ ผู้พูด (ผู้ส่งสาร) ก็ควรปรับปรุงสารที่จะส่งออกไปเพื่อเรียกความสนใจของผู้รับ วิธีปรับปรุงอาจทำได้ด้วยการสอดแทรกเรื่องตลก หรือยกตัวอย่างประกอบเรื่องที่คุณพูดให้ผู้ฟังเข้าใจยิ่งขึ้น เมื่อผู้ฟังเข้าใจก็จะให้ความสนใจเรื่องที่ฟัง การสื่อสารนั้นก็ประสบความสำเร็จ

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นจะขึ้นอยู่กับผู้ส่ง (sender) ว่าจะสามารถปรับให้เข้ากับปฏิกิริยาของผู้รับ (feedback) ในบางครั้งผู้ส่งก็สามารถทำได้ง่าย เช่นถ้าเราคุยกับเพื่อน ถ้าเพื่อนไม่ชอบเรื่องที่เรากล่าว เราก็เปลี่ยนเรื่องพูด หรือเช่นคุณแม่บอกให้ลูกช่วยทำงาน เมื่อลูกไม่ช่วยงาน คุณแม่อาจเปลี่ยนการพูดเป็นการพูดบังคับพร้อมกับคาดโทษ หรืออาจเปลี่ยนเป็นพูดขอร้องก็ได้ ในบางครั้งผู้ส่งจะปรับการส่งสารของตนให้กับผู้รับสารได้ยาก หรือแทบจะทำได้ไม่เลย เช่น ถ้าเป็นการพูดในหอประชุมที่มีผู้ฟังมาก ๆ ในหัวข้อเรื่องที่คุณพูดได้เตรียมมาแล้ว การเปลี่ยนเรื่องพูดจะทำได้ยาก หรือจะเปลี่ยนไม่ได้เลย ยิ่งเป็นสื่อมวลชนประเภทภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ เพลง หนังสือ ฯลฯ ด้วยแล้ว การเปลี่ยนหรือการปรับเรื่อง (สาร) ย่อมจะทำได้ไม่เลย ทั้งนี้เพราะ feedback จะล่าช้ามาก เช่น เพลงหรือภาพยนตร์ ผู้ผลิตจะไม่ทราบเลยว่าผู้ชมผู้ฟัง (ผู้รับสาร) จะชอบหรือไม่จนกว่าภาพยนตร์นั้นจะถูกนำออกฉายและเพลงนั้นถูกนำไปจำหน่าย เมื่อมีผู้ชมน้อยโดยคำนวณจากรายได้และยอดการจำหน่ายเพลงไม่สูง ผู้ผลิตก็ทราบ feedback (จากรายได้ที่ได้รับ) ว่าผลที่ได้เป็นทางลบ (negative feedback) ผู้ผลิต (ผู้ส่งสาร) ก็ไม่สามารถจะปรับผลงาน (คือภาพยนตร์และเพลงนั้น ๆ) ให้เหมาะกับผู้ชมผู้ฟังได้ นอกเสียจากว่าจะลงมือผลิตผลงานใหม่ในแนวอื่นต่อไป

**3.6 อุปสรรค (noise)** หมายถึงอุปสรรคหรือตัวขัดขวางการส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ อุปสรรคในการสื่อสารด้วยวาจาจะเน้นเสียงต่าง ๆ หรือเป็นอย่างอื่นก็ได้ อุปสรรคในการสื่อสารแบ่งออกเป็น 2 ชนิดคือ อุปสรรคทางกายภาพ (physical noise) และ อุปสรรคทางจิตใจ (psychological noise)

**3.6.1 อุปสรรคทางกายภาพ (physical noise)** หมายถึงสิ่งหรือตัวที่ขัดขวาง การส่ง-การรับสาร หรือรบกวนการส่งสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับ อุปสรรคทางกายภาพมักจะเป็นสิ่งที่เราเห็นภายนอกเช่น เสียงรบกวนจากเครื่องจักรกล เสียงเครื่องบิน เสียงรถยนต์ เสียงเครื่องตัดหญ้า ซึ่งตั้งรบกวนการพูดคุย อาจเป็นคลื่นรบกวนวิทยุที่ทำให้การรับฟังรายการไม่ชัดเจน อาจเป็นคลื่นรบกวนเครื่องรับโทรทัศน์ ทำให้ภาพที่ได้ไม่ชัดเจน อาจเป็นความบกพร่องทางเทคนิค เช่นไมโครโฟนเมื่อพูดแล้วเสียงจะขาดหายไป การพูดติดอ่าง การผิดเวลานัดก็เป็นอุปสรรคทางกายภาพด้วย

**3.6.2 อุปสรรคทางจิตใจ (psychological noise)** หมายถึง สิ่งหรือตัวที่ขัดขวาง หรือรบกวนการส่ง-การรับสาร เช่นนักศึกษามีสิ่งที่ก่อกวนหรือกังวลใจมากจนทำให้ ฟังการพูดของอาจารย์ไม่รู้เรื่อง สิ่งก่อกวนใจนี้คือ psychological noise หรือผู้พูดรู้สึกไม่เชื่อมั่นในตัวเองมากจนทำให้การพูดของตนถูกกัก หรือขาดหายไปเป็นช่วง ๆ จนผู้ฟังไม่สามารถ จะเข้าใจเนื้อหาหรือใจความสำคัญของเรื่องที่พูดได้

การจัดอุปสรรคทางด้านกายภาพนั้นสามารถทำได้ง่ายกว่าทางอุปสรรค ทางด้านจิตใจ เช่นเมื่อเครื่องบินผ่านมา ผู้พูดก็จะหยุดพูดก่อน หรืออาจพูดซ้ำได้ แต่อุปสรรค ทางด้านจิตใจนั้น ผู้อื่นไม่สามารถจะจัดให้ได้ นอกจากเจ้าตัวผู้ส่งหรือผู้รับสารเท่านั้นที่ จะจัดอุปสรรคนั้น ๆ ออกไป

ถ้าการส่ง - การรับสารมีอุปสรรคมาขัดขวางจนทำให้การติดต่อสื่อสาร ระหว่างผู้ส่งและผู้รับขาดลง เราเรียกว่า communication breakdown

การติดต่อสื่อสารที่ส่งไปจากผู้พูด (ผู้ส่ง) ไปยังผู้ฟัง (ผู้รับ) ที่สมบูรณ์และได้ผล นั้นเรียกว่า transaction ดังนั้นการสนทนาระหว่างคนสองคนในเรื่องใดเรื่องหนึ่งนั้นจะประกอบ ไปด้วย transaction เป็นจำนวนร้อย ๆ

การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพต่อเมื่อสาร (message) ที่ส่งไปและที่ได้รับนั้นมีผล ออกมาดีเหมือนกัน คือผู้ส่งก็พอใจ และผู้รับก็พอใจ

ดังนั้นการเรียนรู้ขบวนการสื่อสารจะมีส่วนช่วยให้การสื่อสารของเรากับผู้อื่น สัมฤทธิ์ผลยิ่งขึ้น