

**บทที่ 1**  
**การสื่อสารกับสังคม**  
**Communication and Societies**

**เค้าโครงเรื่อง**

1. ความนำ
2. ความหมายและบทบาทของการสื่อสาร
  - 2.1 มนุษย์สื่อสารกันได้อย่างไร
  - 2.2 บทบาทของการสื่อสาร
    - 2.2.1 เพื่อสร้างความสัมพันธ์
    - 2.2.2 ต้องมีการรับรู้จากบุคคลอื่น
    - 2.2.3 สร้างความเข้าใจและปรองดองกัน
  - 2.3 มนุษย์สร้างสัญลักษณ์
  - 2.4 การสื่อสารกับบุคคลและกลุ่ม
3. รูปแบบของกระบวนการสื่อสาร
  - 3.1 รูปแบบของอริสโตเติล
  - 3.2 รูปแบบของแชนนอนและวีเวอร์
  - 3.3 รูปแบบของมิกกี มอส
  - 3.4 รูปแบบของนิวกอมป์
    - 3.4.1. ความสมดุลทางจิตใจ
    - 3.4.2. ความไม่สมดุลทางจิตใจ และวิธีแก้ไข
  - 3.5. รูปแบบของวิดเนอร์ ชแรมม์
  - 3.6. รูปแบบของ เดวิด เค เบอร์โล  
องค์ประกอบที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร
    - 3.6.1. Source-Encoder
      - 3.6.1.1. ทักษะในการสื่อสาร

3.6.1.3. ความรู้

3.6.1.4. ระบบทางสังคม วัฒนธรรม

3.6.2. Receiver or Decoder

3.6.3. Message

3.6.4. Channel

4. สรุป

### สาระสำคัญ

1. การสื่อสารมีความจำเป็นในสังคมของมนุษย์เราเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร บรรยายความรู้สึกนึกคิดและวางแผนกิจกรรมร่วมกัน ทำให้คนอยู่รวมกันได้เป็นสังคมและทุกคนในสังคมก็จะมีเพื่อน

2. การสื่อสารเป็นศิลปะของการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด และทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลอันเป็นกระบวนการที่บุคคล 2 ฝ่ายมีการกระทำต่อกันโดยผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ

3. การสื่อสารนี้ทำให้มนุษย์เรามีความสัมพันธ์กัน

มนุษย์เราได้ใช้ภาษาให้เป็นสื่อกลาง เพื่อใช้ให้ความหมายกับสิ่งต่าง ๆ ได้มากมายด้วยวิธีการผสมคำ และสร้างประโยค ใช้อธิบายสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวางและแจ่มแจ้ง บนพื้นฐานความเข้าใจอย่างเดียวกัน

4. รูปแบบของการสื่อสารต่าง ๆ ได้ถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อใช้อธิบายสถานการณ์ของการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไป และเพื่ออธิบายตัวกระบวนการสื่อสารเอง

5. การสื่อสารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องคำนึงถึงปัจจัยในองค์ประกอบของการสื่อสารทั้งผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ช่องทางการสื่อสาร และตัวสารโดยพิจารณาทั้งทักษะในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ทัศนคติ ความรู้ระบบทางสังคมวัฒนธรรมของผู้สื่อสาร การเลือกรหัส เนื้อหาสาระสาร และการจัดกระทำสาร รวมทั้งการเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อให้ถูกต้องเหมาะสม

### **จุดประสงค์การเรียนรู้**

เมื่อนักศึกษาอ่านเนื้อหาในบทนี้แล้ว นักศึกษาจะสามารถ

1. นิยามคำว่า "กระบวนการสื่อสาร"
2. ระลึกถึงความสำคัญของการสื่อสารในชีวิตประจำวัน
3. แสดงความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร
4. ให้เหตุผลของการใช้ภาษาเป็นสัญลักษณ์ในการสื่อสาร
5. เข้าใจรูปแบบของการสื่อสารแบบต่าง ๆ และสามารถอธิบายได้ว่าเป็นรูปแบบการจัดสารเพื่อใช้ในการอธิบายการสื่อสารแบบใด
6. ทราบวิธีการแก้ปัญหาความไม่สมดุลในจิตใจในสถานการณ์การสื่อสาร
7. ทราบและระบุถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

# บทที่ 1

## การสื่อสารกับสังคม

### Communication and Societies

การสื่อสารเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเราตลอดเวลา แต่ความหมายของการสื่อสารนั้นเราแยกพิจารณาได้ 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นการสื่อสารในระบบวงจรทางวิทยาศาสตร์ เช่นเครื่องประมวลผลระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Computer) เครื่องมือสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) การสื่อสารในระบบวงจรอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ ในอีกส่วนหนึ่งนั้นเป็นการสื่อสารที่มนุษย์กระทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน โดยให้เกิดความหมายร่วมกัน ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการที่มนุษย์เราต้องการอยู่ร่วมกันในสังคม

การสื่อสารในสังคมนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งผู้ศึกษาควรจะทำความเข้าใจให้รู้ถึงพื้นฐานของกระบวนการ นิยามที่กำหนดโดยนักทฤษฎีการสื่อสาร และรูปแบบของการสื่อสาร ที่ใช้อธิบายกระบวนการสื่อสาร จะทำให้ผู้ศึกษามีความเข้าใจการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

#### 1. ความจำเป็นของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) นั้น เข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ ในแต่ละวันตั้งแต่ตื่นนอนจนกระทั่งเข้านอนในเวลากลางคืน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารโดยการเขียน การพูด การฟัง และการอ่าน เป็นต้น

นักปราชญ์กรีกโบราณได้กล่าวถึงมนุษย์ว่าเป็นสัตว์สังคม ซึ่งย่อมาหมายความว่ามนุษย์เรานั้นมีสัญชาตญาณแห่งการรวมกันเป็นกลุ่มเป็นพวก ซึ่งเป็นการก่อให้เกิดสังคมขึ้นในระดับแตกต่างกันไปตามลักษณะการรวมกลุ่ม และสมาชิกในกลุ่ม การที่คนเราสามารถอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่ง ซึ่งก็คือ การติดต่อสื่อสารกันและกันหรือสังคมจะดำรงอยู่ตลอดไปตราบเท่าที่ยังมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม

การติดต่อสื่อสารนี้มีความเกี่ยวข้องพันกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ตั้งแต่คนเราได้ละทิ้งการใช้ชีวิตอย่างโดดเดี่ยวตามลำพังมาสู่การมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เริ่มจากการสร้างสารที่มีความซับซ้อนน้อยที่สุด คือ การพูดจากัน ไปจนถึงการติดต่อสื่อสาร โดยอาศัยสื่อมวลชน

ประเภทต่าง ๆ นักเขียนชาวเยอรมันชื่อ Thomas Mann<sup>(1)</sup> ได้นิยามการสื่อสารโดยเฉพาะเรื่อง  
ของวิทยาศาสตร์ว่า เป็นอารยธรรมโดยตัวของมันเองซึ่ง Mann มีความเชื่อว่าคำต่าง ๆ ถ้าไม่มี  
การกล่าวออกมา ก็เท่ากับว่าคำนั้นกำลังถูกโคดเคี้ยวซึ่งถ้าหากเราลองจินตนาการดูว่า ในโลกของ  
เราถ้าปราศจากการสื่อสาร เรายังอาจจะมีความสามารถที่ให้เห็นได้กลิ่น รุ้รสชาติ แต่เราไม่  
สามารถจะถ่ายทอดความคิดของเราไปสู่บุคคลอื่นได้ รวมทั้งไม่สามารถที่จะรับความคิดของคนอื่น  
ที่เขาเหล่านั้นพยายามจะสาธยายออกมา ในทางความเป็นจริงแล้วเราจะถูกโคดเคี้ยวในโลกของ  
ความเงียบ ยิ่งกว่าคนที่หูหนวกหรือเป็นใบ้ซะอีก

### กิจกรรมการเรียนรู้ 1

1. ให้นักศึกษาจินตนาการว่าหากในวันหนึ่ง ๆ หากเราไม่ได้ติดต่อกับบุคคลอื่นเลย  
ไม่ว่าพูดคุยด้วย หรือฟังคนอื่นพูด รวมทั้งการสื่อสารโดยท่าทางต่าง ๆ ว่าจะเกิดอะไรขึ้น
2. ให้นักศึกษาพิจารณาว่า เราพูดคุยหรือสื่อสารกับบุคคลอื่นนั้นเพื่ออะไร และทำไม  
เราจึงมีเพื่อน

## 2. ความหมายและบทบาทของการสื่อสาร

การสื่อสารหมายถึงศิลปะของการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิด ทัศนคติจากบุคคลหนึ่ง  
ไปยังบุคคลอื่น (Art of transmitting information, idea and attitude from one person to another)  
เป็นกระบวนการที่บุคคล 2 ฝ่ายมีการกระทำต่อกัน (Interaction) นักทฤษฎีจำนวนมากได้ให้  
ความหมายของการสื่อสารไว้ดังนี้

แคมแพส (R. De. O. Campas)<sup>(2)</sup>

'การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ลักษณะอาการจากบุคคล  
หนึ่งหรือจำนวนมากไปยังบุคคลอื่น ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการโน้มน้าวใจ'

คาร์ล โฮ โอฟแลนด์ (Dr. Carl I. Hovland)<sup>(3)</sup>

'การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Communicator) ได้ส่ง  
สิ่งเร้านี้มักเป็นในรูปของสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับภาษาพูดหรือภาษาเขียน (Verbal Symbol) โดยมี  
วัตถุประสงค์เพื่อเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของคนอื่น ซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร (Communicatees)'

(1) J. Regis O'Connor, Speech : Exploring Communication (New Jersey : Prentice-Hall, Inc., 1981), p. 15

(2) R. de. O. Campas, Reflections of Latin America Development, 2d ed. (Texas : University of Texas, 1969).

(3) Carl I. Hovland, Irving L. Janis and Harold H. Kelly, Communication and Persuasion. (New Haven : Yale University Press, 1953), p. 12.

ชาร์ลส์ อี ออสกู๊ด (Charles E. Osgood)<sup>(4)</sup>

'การสื่อสารเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลหนึ่ง ซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) มีอิทธิพลต่อบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Destination) โดยใช้สัญญาณต่าง ๆ ซึ่งถ่ายทอดผ่านช่องทาง (Channel) ที่เชื่อมระหว่างบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย'

จากนิยามดังกล่าวข้างต้นเหล่านี้ นอกจากจะทำให้ทราบความหมายของคำแล้วหากพิจารณาให้ดีจะพบว่า ความหมายทั้งหลายที่ให้กับคำว่า 'การสื่อสาร' (Communication) นั้นเป็นเรื่องของความสัมพันธ์ (Relations)<sup>(5)</sup> ระหว่างคน 2 ฝ่าย เป็นความสัมพันธ์ที่มีการส่งทอดข่าวสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ จะมีแตกต่างกันก็แต่เพียงว่าผู้ที่ได้ให้ความหมายของการสื่อสารแต่ละท่านนั้น เน้นหรือกล่าวถึงเรื่องใดเป็นพิเศษ หรือเพื่อเป็นการให้ความหมายเพื่อที่จะอธิบายปรากฏการณ์บางอย่างเท่านั้น เช่น

Campos และ Havland เน้นเรื่องของการโน้มน้าวใจหรือการเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลอื่น

Osgood เน้นในเรื่องอิทธิพลของผู้ส่งสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งและรับข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกัน (Achieve Understanding)<sup>(6)</sup> เรามักจะได้ยินคำกล่าวที่ว่า 'พูดให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะพูด สิ่งที่คุณนั้นก็คือสิ่งที่คุณต้องการพูด' พูดให้ตรงกับสิ่งที่ต้องการจะพูดนั้นก็คือ การสื่อสารนั่นเอง เมื่อใดก็ตามที่เราพูดประโยคหนึ่ง ๆ ออกมา แสดงท่าทางคำรามหรือตะคอกก็ตามนั้นก็คือเราได้พูดออกมาแล้ว เรามีความคิดบางอย่างอยู่ในใจที่ต้องการจะถ่ายทอดไปให้คนอื่น

## 2.1 มนุษย์สื่อสารกันได้อย่างไร

มนุษย์เราสื่อสารกันด้วยวิธีการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพยักหน้าเพื่อตอบรับว่าเห็นด้วย เราอาจจะเดินด้วยท่าทางบางอย่างเพื่อแสดงถึงบุคลิกภาพตัวเองหรือ เพื่อแสดงความรู้สึกบางอย่าง หรือเราอาจจะสื่อสารอะไรบางอย่าง เพื่อแสดงถึงตัวของเราเองกับทุกคนที่เราพูด โดยเพียงการแต่งการเท่านั้น เหล่านี้ล้วนเป็นการสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Nonverbal Communication)

อย่างไรก็ดี มนุษย์สื่อสารได้ดีก็โดยการพูดและการเขียนวิธีการสื่อสารแบบนี้

(4) Wilbur Schramm, "Nature of Communication Between Humans," *The Process and Effects of Mass Communication*, ed. (Urbana, Ill. : University of Illinois Press, 1974), p. 12.

(5) Wilbur Schramm and Donald F. Roberts, *The Process and Effects of Mass Communication*, eds. (Urbana, Ill. : University of Illinois, 1974), p. 13.

(6) William D. Brooks, *Speech Communication* (Dubuque, Iowa : W. M. C. Brown Company Publisher, 1971), p. 15.

เป็นการสื่อสารแบบ วจนภาษา (Verbal Communication) โดยการใช้คำหรือการใช้สัญลักษณ์แทนความคิดที่อยู่ในใจ ซึ่งมนุษย์เราสามารถถ่ายทอดความหมายของความคิดต่าง ๆ ไปยังบุคคลอื่น ๆ ก็ได้ นั่นก็คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลนั่นเอง เป็นการถ่ายทอดความหมายของความคิด จากคนหนึ่งให้กับคนอื่นถูกต้องและตรงความหมายที่สุด ถ้าเป็นการถ่ายทอดความคิดโดยการใช้เสียงเราก็เรียกว่า เป็นการสื่อสารแบบ "วาทวิทยา"

## 2.2 บทบาทของการสื่อสาร

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นที่ได้กล่าวถึงกระบวนการสื่อสาร ทำให้เราได้ทราบว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการแห่งความสัมพันธ์ของมนุษย์คุณลักษณะเด่นชัดแห่งความสัมพันธ์พอจะจำแนกได้ดังนี้<sup>(7)</sup>

2.2.1. การสื่อสารเกิดขึ้นเพราะบุคคลต้องการสร้างความสัมพันธ์เป็นการทำให้ร่วมกัน (Commonness) ทั้งประสบการณ์และความคิดโดยการสื่อความหมายจากการสื่อสารนั้น ทั้งยังเป็นการผสมผสานกันของบุคคลที่ถือเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดเข้ากับหน่วยอื่น ๆ ในสังคม

2.2.2. การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะคิด ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลอื่น การสื่อสารเกิดขึ้นได้จะต้องมีการรับรู้จากบุคคลอื่นนั่นหมายความว่าในขณะที่เราส่งสาร หรือต้องการจะสื่อสารกับบุคคลอื่นนั้น บุคคลที่เราจะสื่อสารด้วยจะต้องรับรู้ในสิ่งที่เราได้แสดงออกมาไม่ว่าจะเป็นคำพูด กริยาท่าทางหรือสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ต่าง ๆ และผู้ที่เราสื่อสารด้วยนั้นสามารถสื่อความหมายได้

นอกจากรับรู้และเข้าใจความหมายที่เราสื่อสารแล้วความเข้าใจนั้นจะต้องถูกต้องตรงตามกับผู้สื่อสารต้องการด้วย นั่นย่อมหมายความว่าบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย คือ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีประสบการณ์ในข่าวสารที่กำลังสื่อสารนั้นเป็นอย่างเดียวกัน หรือมีความเข้าใจประสบการณ์ของอีกฝ่ายหนึ่งโดยพยายามนำเอาภูมิหลัง หรือประสบการณ์ที่มีมาเข้ารหัส (Encode) เพื่อส่งสารออกไป และผู้ส่งสารก็ถอดรหัส (Decode) การสื่อสารนั้นและตีความหมายของสารที่รับมาโดยใช้ประสบการณ์มาเป็นวงกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) ในการแปลความหมายของสาร

บุคคลแต่ละคนย่อมต้องมีความแตกต่างกัน ในเรื่องของประสบการณ์เป็นธรรมดาแต่ในสถานการณ์แห่งการสื่อสารนั้นบุคคลทั้ง 2 ฝ่ายพยายามที่จะใช้ประสบการณ์ของแต่ละฝ่ายมาสร้างความร่วมกัน เพื่อให้การตีความหมายของสารเป็นอย่างเดียวกัน (Common Meaning) ให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน (Common Understanding) ตีความหมายของสารเป็นอย่างเดียวกัน

## 2.2.3 ความหมายของการสื่อสารมีบทบาทในการสร้างความเข้าใจและปรองดองกัน

(7) อีรินนี่ อนวัชศิริวงศ์, พฤติกรรมสื่อสาร, หนังสือในโครงการเผยแพร่ความรู้ทางการสื่อสาร, นิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (กรุงเทพฯ : บริษัทบูรณาการวิเวอรี่ จำกัด, 2527), หน้า 1-2.

ทั้งนี้เนื่องจากการที่คนเราต้องการที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสังคมรวมกันเข้าเป็นกลุ่ม เป็นสังคม โดยอาศัยการสื่อสาร สร้างความเข้าใจกัน และในขณะเดียวกันการสื่อสารของบุคคลก็ได้พยายามที่จะเลือกสรร (select) ด้วยคำ ให้เป็นสารที่พอใจต่อบุคคลอื่นและในขณะเดียวกันก็ให้บุคคลที่เราสื่อสารด้วยนั้นพอใจเราด้วย

การสื่อสารนับได้ว่า เป็นกิจกรรมที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะในด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น บทบาทของการสื่อสาร เราถือได้ว่าเป็นเครื่องมือหรือกระบวนการที่ช่วยสร้างความเข้าใจระหว่างมนุษย์ตั้งแต่สองคนขึ้นไป การสื่อสารทำให้มนุษย์มีพัฒนาการและเจริญขึ้นทั้งนี้เพราะมนุษย์เราสามารถเรียนรู้ และสื่อความหมายได้นั่นเอง มนุษย์สร้างภาษาขึ้นมาเพื่อเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดสิ่งที่ได้เรียนรู้มาสู่บุคคลอื่นจากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนรุ่นอื่น ๆ จนปัจจุบัน

ตามที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถยืนยันให้เห็นถึงความสำคัญ ของการสื่อสารได้ชัดเจนขึ้น การสื่อสารจึงนับได้ว่าเป็นกระบวนการพื้นฐานของสังคม กลุ่มของสังคมระดับใดก็ดี ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มขนาดเล็กไปจนถึงระดับประเทศ สังคมต่าง ๆ เหล่านี้จะดำรงอยู่ได้ก็เพราะการสื่อสารเป็นปัจจัยประการสำคัญ รวมไปถึงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากสังคมที่ด้าสมัยเป็นสังคมที่ก้าวหน้า

ถ้าเราพิจารณาการสื่อสารในอีกแง่หนึ่ง โดยพิจารณาถึงการเรียนรู้ของมนุษย์ จะเห็นได้ว่ามนุษย์เราเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ส่วนหนึ่งนั้นมาจากการเรียนรู้หรือการมีประสบการณ์โดยตรงด้วยตนเอง ซึ่งถ้าเป็นเช่นนั้นมนุษย์เราก็สามารถเรียนรู้ได้ในวงแคบหรือวงจำกัดหากแต่ใน โลกแห่งความเป็นจริงมนุษย์เราได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ระหว่างกัน ทำให้การเรียนรู้ของมนุษย์เราขยายขอบเขตได้อย่างกว้างขวางและยังสามารถถ่ายทอดต่อไปยังคนรุ่นหลัง โดยอาศัยการสร้างระบบสัญลักษณ์ เป็นเครื่องมือนั่นเอง

### 2.3 มนุษย์สร้างสัญลักษณ์

นักปราชญ์ได้แยกมนุษย์ออกจากสัตว์โลกอื่น ๆ ทั้งปวงทั้งนี้เพราะมนุษย์เรามีความสามารถในการใช้เหตุผล และสื่อความหมายหรือสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์ มนุษย์เรามีพฤติกรรมต่าง ๆ ไม่เพียงเพื่อตอบสนองความต้องการของร่างกายเพียงอย่างเดียว หากแต่พฤติกรรมที่มนุษย์มีนั้นยังคำนึงถึงสัญลักษณ์ที่ตนเองสร้างขึ้นมามีด้วย เช่น สัตว์เมื่อหิวก็แสวงหาอาหารเพื่อบำบัดความต้องการของร่างกาย แต่มนุษย์ยังคำนึงถึงสิ่งอื่นด้วยไม่เพียงแต่อาหารที่เขาบริโภคเท่านั้น หากแต่ยังเลือกที่จะรับประทานอาหารบางประเภทและไม่รับประทานอาหารบางประเภท เพราะพระเจ้าที่เขาเชื่อถือไม่อนุญาตให้รับประทานและบางครั้งก็ยังคงค้นหาอาหารบางอย่างมาบริโภคเพื่อแสดงออกถึงสถานภาพของตน เช่น การรับประทานรังนกนางแอ่นของคนจีน



มนุษย์เราไม่ได้ค้นพบเพื่อการดำรงอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น หากแต่ยังนึกถึงอดีตและอนาคตด้วย ในฐานะที่เป็นผู้สร้างสัญลักษณ์ ได้มอบความจริงที่เป็นความรู้แก่มนุษย์ด้วยกันนอกจากการกระตุ้นและการตอบสนองตามปกติยังสร้างระบบสัญลักษณ์ขึ้น เช่น ภาษา ศิลปะ ความเชื่อต่าง ๆ แล้วถ่ายทอดไปยังบุคคลอื่น และคนรุ่นต่อ ๆ มา ทั้งจากประสบการณ์โดยตรง และที่เรียนรู้มาจากคนอื่น หรือโดยอาศัยระบบสัญลักษณ์ นำไปสู่การติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์ ซึ่งเป็นกระบวนการทางสังคมอย่างหนึ่ง ดังนั้น ระบบสัญลักษณ์จึงเป็นเครื่องมือเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างกัน

เครื่องมือหรือสัญลักษณ์ที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารที่ทำให้ประสบความสำเร็จที่สุดก็คือ ภาษา ซึ่งสามารถให้คำอธิบายได้ในสถานะที่ชัดเจนแน่นอน และกว้างขวาง การติดต่อสื่อสารของคนเราจะกว้างขวางได้ก็ขึ้นอยู่กับความสามารถในการใช้ภาษานั้นเอง บุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องภาษาได้มาก ก็จะได้รับรู้โลกภายนอกได้กว้างขวางมากตามไปด้วย ภาษาเป็นผลมาจากการสะสมประสบการณ์ของบุคคลและเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้น ตลอดจนเป็นสิ่งที่เหมาะสมวิถีชีวิตของกลุ่มสมาชิกใหม่ ของแต่ละกลุ่มสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจกับความเชื่อค่านิยมต่าง ๆ ได้โดยอาศัยภาษาเป็นเครื่องช่วยในการถ่ายทอด

#### 2.4 การสื่อสารกับบุคคลและกลุ่ม

ในการดำเนินชีวิตในแต่ละวัน บางโอกาสการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญยิ่ง เช่น ความสามารถในการสื่อความหมายหรือสื่อสารถึงสิ่งที่ได้ทำการศึกษา มา ในทำนองเดียวกันเรายังใช้ ความสามารถในการสื่อสารพรรณนาความสามารถความถนัดและความชำนาญในการสมัครเข้าทำงาน การสื่อสารในสถานการณ์บางอย่างจึงมีความสำคัญยิ่ง

ความสำคัญของการสื่อสารต่อบุคคล จะเห็นได้ชัดเจนเมื่อเราถูกแยกออกหรือตัดออกจากการติดต่อกับบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเพื่อนฝูงในอดีตหรือในปัจจุบันกล่าวให้ง่ายขึ้นก็คือการแยกตัวออกมาดำรงชีวิตอยู่อย่างโดดเดี่ยว ไม่สามารถติดต่อกับบุคคลอื่น ไม่สามารถรับข่าวสารทุกประเภทได้นั้น จะทำให้บุคคลขาดความสำนึกในการเป็นสมาชิกของสังคมนั้นๆ ดังนั้นการติดต่อกับบุคคลอื่นถือว่าเป็นความจำเป็นยิ่ง ตัวอย่างเช่น หากเราอยู่ในกลุ่มคนต่างชาติต่างภาษา เช่นการเดินทางไปต่างประเทศและเราไม่สามารถเข้าใจภาษาของเขาได้จะรู้สึกอึดอัดเพราะอุปสรรคในเรื่องภาษานั้น เปรียบได้กับการที่เรายู่ในครอบครัวมองเห็นบุคคลอื่น แต่ไม่สามารถพูดคุยกับเขาได้ ลักษณะเช่นนี้เป็นการอยู่อย่างโดดเดี่ยวอย่างหนึ่ง

ความสำคัญของการสื่อสาร ไม่ได้จำกัดอยู่แต่เฉพาะบุคคลเท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับกลุ่มด้วย การสื่อสารทำให้เกิดกลุ่มดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นเสมือนตัวเชื่อมสมาชิกเหล่านั้นให้อยู่เป็นกลุ่ม ซึ่งไม่เพียงแต่กลุ่มขนาดเล็ก

เท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึงหน่วยงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่บริษัทธุรกิจและองค์การของรัฐบาล สมาชิกทุกหน่วยของสังคมเหล่านี้จะสามารถปฏิบัติได้อย่างดี มีประสิทธิภาพ จะต้องมีการสื่อสารภายในหน่วยงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และไม่ยุ่งยากซับซ้อน

### กิจกรรมการเรียนรู้ 2

1. ให้นักศึกษาอธิบายความหมายของการสื่อสารว่าหมายถึงอะไร
2. จากความหมายที่นักศึกษาให้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสารนั้น สามารถแยกองค์ประกอบในการสื่อสารได้อย่างไรบ้าง
3. ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีอะไรบ้าง
4. ทำไมคนเราจึงใช้ภาษาในการสื่อสาร

### 3. รูปแบบของกระบวนการสื่อสาร (Communication Models)

ตามธรรมชาติของกระบวนการสื่อสารนั้น จะเริ่มต้นตั้งแต่ทารกเริ่มมีชีวิตขึ้นมาในช่วงเดือนแรก ทารกก็เริ่มเรียนรู้กระบวนการสื่อสาร คือ ทารกจะร้องไห้เมื่อต้องการนมจากมารดา ความเอาใจใส่ และเริ่มเรียนรู้ภาษา เพื่อใช้ในการสื่อสารตลอดจนทำทางต่างๆ เพื่อแสดงให้บุคคลอื่นได้เข้าใจ กระบวนการเรียนรู้และการสื่อสารนั้นจะดำเนินไปอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งขึ้นกับองค์ประกอบหลายอย่าง

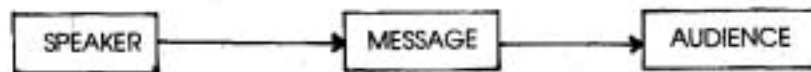
รูปแบบของกระบวนการสื่อสาร ได้มีนักคิดหลายคนพยายามคิดค้นรูปแบบของการสื่อสารเพื่อให้อธิบายกระบวนการ ได้ง่ายขึ้นและเข้าใจได้เป็นอย่างดี เช่น

#### 3.1 รูปแบบของอริสโตเติล (The Aristotelian Model)

อริสโตเติลเป็นนักปราชญ์ชาวกรีก ที่ได้พยายามคิดค้น ทดสอบข้อมูลฐานเบื้องต้นของกระบวนการสื่อสาร จนสรุปได้เป็นรูปแบบขั้นต้นรูปแบบหนึ่ง โดยอริสโตเติลได้แบ่งพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารออกเป็น 3 อย่างคือ

- ก. ผู้พูด (Speaker)
- ข. สาร (Message)
- ค. ผู้ฟัง (Audience)

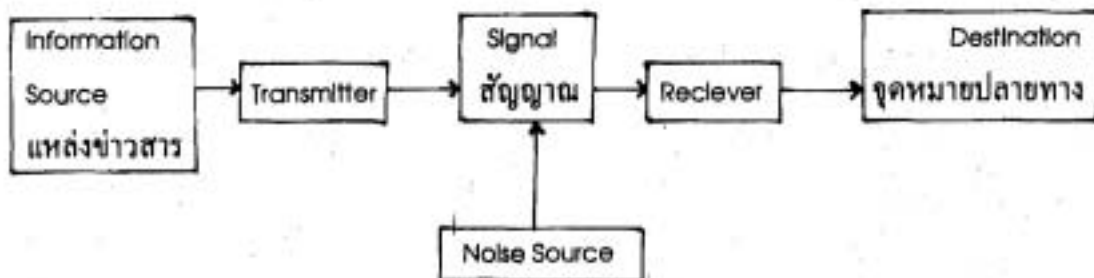
แสดงได้ด้วยแผนภูมิ ดังนี้



อริสโตเติลยังได้ย้ำว่าโครงสร้างของสารและบุคลิกภาพของผู้พูด เป็นส่วนสำคัญในการชักจูงใจผู้ฟังได้เป็นอย่างมาก รูปแบบของอริสโตเติลนี้ เป็นรูปแบบที่ใช้อธิบายการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

### 3.2 รูปแบบของแชนนอนและวีเวอร์ (The Shannon and Weaver Model)

Claude Shannon และ Warren Weaver ได้คิดรูปแบบการสื่อสารขึ้นในปี ค.ศ. 1948 ซึ่งขณะนั้นแชนนอนเป็นวิศวกรในบริษัทโทรศัพท์เบลล์ ดังนั้น รูปแบบของแชนนอนและวีเวอร์นี้เน้นในเรื่องความถูกต้องของข่าวสารใครคือผู้ส่งสารและผ่านช่องทางใดไปยังผู้รับสาร แสดงได้ดังแผนภูมิ ดังนี้



นอกจากนี้ในรูปแบบของ Shannon & Weaver นี้ยังแสดงถึงสิ่งรบกวน (Noise Source) ที่ทำให้สารนั้นคลาดเคลื่อนหรือทำให้การส่งสารนั้นไม่ประสบความสำเร็จ Shannon & Weaver ใช้คำว่า Signal หรือสัญญาณแทนสารก็เพราะเขาเป็นวิศวกรของเบลล์นั่นเอง แต่ในความหมายจริง ๆ ของ Shannon & Weaver

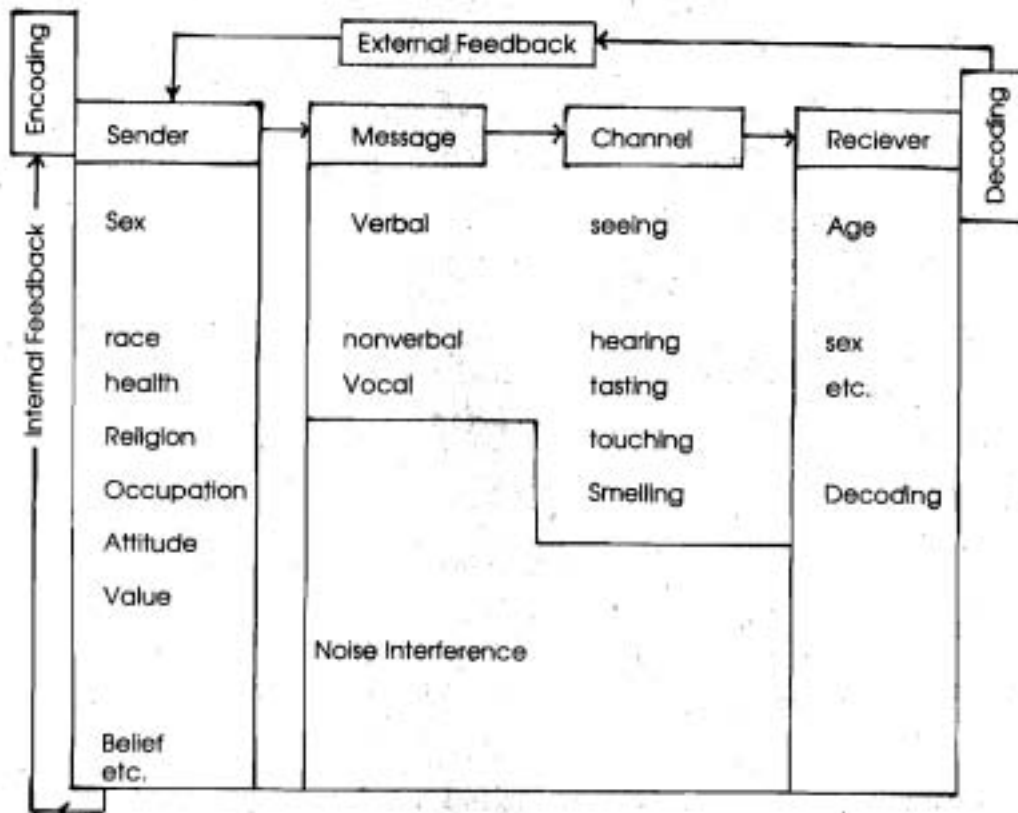
เขาใช้รูปแบบนี้อธิบายถึงความสำคัญของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารของมนุษย์ ซึ่งดำเนินการเป็นขั้นเป็นตอน ดังนี้

1. เริ่มด้วยความหมายของสารในใจของแหล่งสาร
2. ความหมายนี้ถูกเข้ารหัสในรูปของภาษา
3. รูปของภาษานี้แปลงเป็นรหัสที่เป็นสัญญาณ
4. สัญญาณนี้ทุกสิ่งไปถึงผู้รับผ่านช่องทาง
5. ผู้รับสารแปลงสัญญาณนั้นเป็นรูปแบบของภาษา

6. รูปแบบของภาษาถูกถอดรหัสให้เป็นความหมาย
7. ความหมายของสารถูกแปรความโดยจุดหมายปลายทาง<sup>(8)</sup>

### 3.3 รูปแบบของ Mickey Mouse (Mickey Mouse Model)

มอสส์ได้พยายามคิดสร้างรูปแบบของการสื่อสาร โดยประยุกต์จากรูปแบบอื่นเพื่อจะอธิบายรายละเอียดบางอย่างของผู้ส่งสารและผู้รับสารเพิ่มมากขึ้น เช่น เพศ อายุ ความเชื่อต่าง ๆ ค่านิยม ทัศนคติ ศาสนา สภาพแวดล้อม รวมไปถึงเครื่องมือต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการสื่อสาร นอกจากนี้ยังได้พิจารณาถึงวิธีการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารถึงรบกวนต่าง ๆ ที่จะเป็อุปสรรคในการสื่อสาร รวมทั้งปฏิภิกิริยาตอบกลับที่มีอยู่ในกระบวนการสื่อสาร



### 3.4 รูปของนิวคอมบ์ (The newcomb model, 1953)<sup>(9)</sup>

Newcomb ได้เขียนรูปแบบการสื่อสารไว้ในหนังสือ "An Approach to Study of

(8) Gerhard J. Haneman and William J. McEwan, *Communication and Behavior* (London : Addison-Wesley Publishing Company, 1975), p. 62.  
 (9) Theodore M. Newcomb, "An Approach to the Study of Communication Acts," *Psychological Review*, 60 (1953) : pp. 393-404.

Communication Acts' แนวคิดของ Newcomb ในแง่ของการสื่อสารนั้นได้มาจากทฤษฎีทางจิตวิทยาที่ชื่อว่า Balance theory ซึ่งมีหลายคนที่มีส่วนในการสร้างทฤษฎีนี้ขึ้นมาเป็นทฤษฎีความสมดุล กล่าวคือ โดยธรรมชาติของมนุษย์นั้น มนุษย์เราต้องการสร้างความสมดุลในจิตใจให้เกิดขึ้นและเมื่อไรก็ตามที่ความรู้สึกและความคิดของมนุษย์ต่อสิ่ง 2 สิ่ง เกิดความขัดแย้งกัน เราจะอยู่ในสภาพที่ไม่สมดุลทางด้านจิตใจ ก็จะเกิดอาการเครียด ตามทฤษฎีความสมดุล นั้นกล่าวไว้ว่า ถ้าเกิดภาวะเช่นนี้ คนเราก็จะต้องปรับตัวเพื่อที่จะรักษาความสมดุลให้เกิดขึ้น

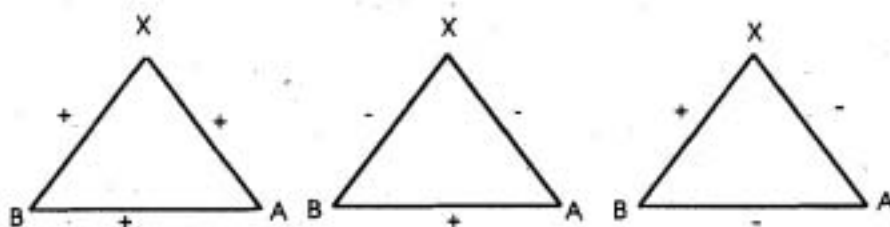
ถ้าเราวิเคราะห์เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น A พูดกับ B เกี่ยวกับสิ่งที่ 3 A คือผู้ส่งสาร B คือผู้รับสาร X คือสิ่งที่ 3

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จมากขึ้น ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่ผู้รับสารมีต่อผู้ส่งสาร (ทัศนคติและความนึกคิด) และความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งที่ 3 อย่างไร

#### 3.4.1 สภาวะความสมดุลทางด้านจิตใจมี 2 กรณี

1. ผู้รับสารมีความสัมพันธ์หรือทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร และในขณะเดียวกันความคิดเห็นของผู้รับสารที่มีต่อสิ่งที่ 3 ไม่แตกต่างไปจากทัศนคติของผู้ส่งสาร ที่มีต่อสิ่งที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารดีต่อกัน สภาพเช่นนี้จะเกิดความสมดุลทางด้านจิตใจของผู้รับสาร

2. ความสมดุลเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ผู้รับสารไม่ชอบผู้ส่งสารและมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกัน และความคิดเห็นของทั้ง 2 ฝ่าย ที่มีต่อสิ่งที่ 3 ก็แตกต่างกันด้วย

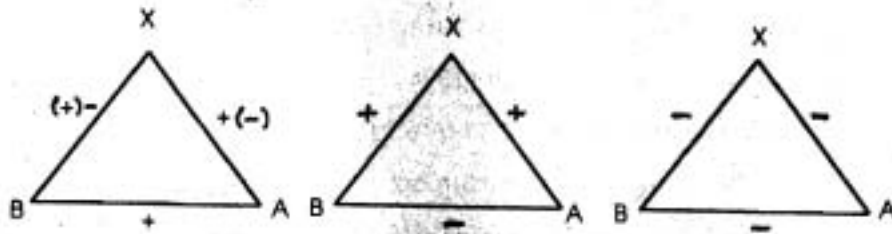


รูปแบบที่แสดงความสมดุลทางจิตใจ

#### 3.4.2 ความไม่สมดุลเกิดขึ้นได้ 2 กรณีคือ

1. ผู้รับสารชอบผู้ส่งสาร แต่ขณะเดียวกันความคิดเห็นของทั้ง 2 ฝ่ายที่มีต่อสิ่งที่ 3 แตกต่างกัน

2. ผู้รับสารไม่ชอบผู้ส่งสาร แต่ทัศนคติและความนึกคิดที่มีต่อสิ่งที่ 3 ตรงกัน



รูปแบบที่แสดงถึงความไม่สมดุลทางจิตใจ

วิธีแก้ปัญหาคือความไม่สมดุล

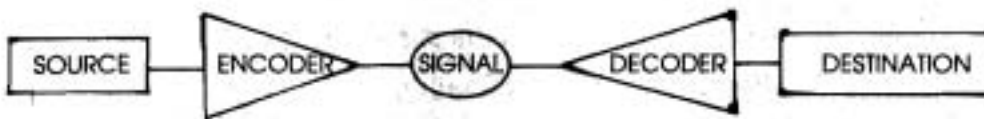
1. ทางฝ่ายผู้รับสารต้องเปลี่ยนทัศนคติและความสัมพันธ์ของตนที่มีต่อผู้ส่งสาร
2. ผู้รับสารเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อสิ่งที่ 3

วิธีที่จะรักษาความสมดุลขึ้นกับความเครียดที่เราเมืออยู่นั้นมากน้อยแค่ไหน เราทนต่อสภาวะเหล่านั้นได้มากน้อยแค่ไหน ถ้าถึงจุดที่ทนไม่ไหวคือ มีความกดดันมากขึ้นก็ขึ้นอยู่กับว่าเราให้ความสำคัญต่อทั้ง 2 สิ่งนั้นแตกต่างกันมากน้อยแค่ไหน

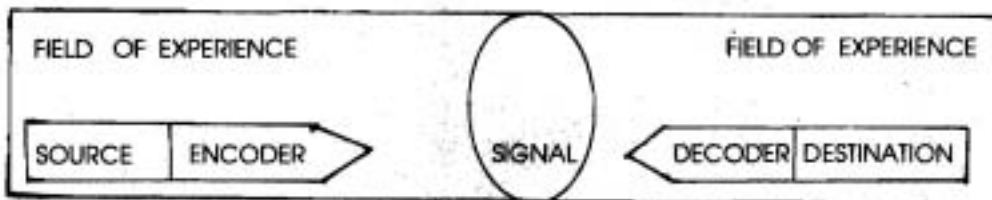
3.5 รูปแบบของวิลเบอร์ ชรามม์ (The Schramm Model, 1954)<sup>10</sup>

Schramm ได้อธิบายถึงกระบวนการการสื่อสารไว้ในหนังสือ The Process and Effect of Mass Communication โดยแสดงไว้ด้านรูปแบบ ดังนี้

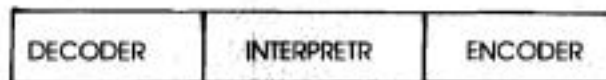
รูปที่ 1



รูปที่ 2



รูปที่ 3



(10) Wilbur Schramm, The Process and Effects of Mass Communication, ed. (Urbana, Ill. : The University of Illinois, 1960), p. 3-10.

Schramm กล่าวว่ารูปแบบของการสื่อสารควรมีลักษณะดังนี้คือ

1. มีผู้ส่งสาร คือต้นตอของข่าวสาร
2. มีผู้เข้ารหัส จากสาร เพื่อส่งออกไปเป็นสัญญาณ
3. อาจจะเป็นพวกสัญลักษณ์ (Symbol) ที่จะเป็นที่เข้าใจของผู้รับสาร

4. ก่อนที่ผู้รับสารจะเข้าใจจะต้องมีผู้ถอดรหัสก่อน Schramm ว่าในการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและผู้เข้ารหัส สามารถทำได้ในตัวเองคนเดียวทั้งทางฝ่ายผู้รับสารก็เช่นเดียวกัน เป็นได้ทั้งผู้ถอดรหัส (Decoder) และจุดหมายปลายทาง (Destination)

Schramm เพิ่มเติมว่า ถ้าเป็นการเน้นทางด้านสังคมศาสตร์แล้ว เขาเน้นอิทธิพลของสาร ซึ่งในแง่ของวิทยาศาสตร์และจิตวิทยาไม่ได้มองเลย ว่าสารได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมด้วยเป็นขอบเขตของประสบการณ์ (Field of Experience) ประสบการณ์ต่างๆ ก็มีอิทธิพลต่อการสื่อสารมวลชนในการสร้างความหมายและความรู้สึกนึกคิด

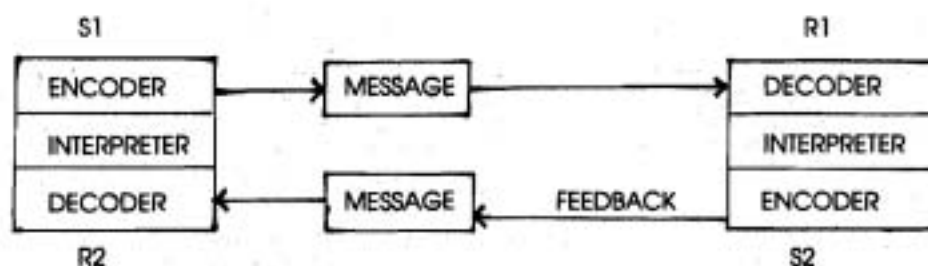
ผู้ส่งสารจะส่งสารเช่นไร เตรียมสารเช่นไร ขึ้นกับว่าเขามีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ เช่นไร ส่วนที่นอกเหนือไปเขาก็ไม่สามารถนำมาเตรียมสาร และการส่งสารได้

ผู้รับสารก็เช่นกัน เขาจะตีความหมายของสารออกไปในลักษณะเช่นไร ขึ้นกับว่าเขามีประสบการณ์เกี่ยวกับสารนั้นๆ เช่นไร

เพราะฉะนั้น ความหมายในการสื่อสารจะตรงกันหรือไม่ขึ้นกับประสบการณ์ที่แต่ละฝ่ายมีอยู่

รูปที่ 2 และ 3 นั้น เป็นการสื่อสารภายในตัวบุคคล

รูปที่ 3 Schramm ว่าในตัวของผู้ส่งสาร หรือผู้รับสารก็ดี นอกจากเขาจะเป็นต้นตอของข่าวสารและเข้ารหัสเพื่อส่งสารแล้ว หน้าที่อีกอย่างหนึ่งก็คือ ตีความหมายของสารนั้นด้วย เมื่อเราส่งสารออกไปแล้ว ผู้รับสารอาจส่งกลับมาในรูปของ Feedback ในขณะที่ผู้ส่งสารเป็น Destination นั้น เขาก็จะเป็นผู้ตีความหมายของสารด้วย



รูปแบบนี้เป็นการสื่อสารแบบสองทาง Two-Way Communication หน้าที่ Decoder ของ Source คือ เามาจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่รวบรวมไว้ ก็ถอดรหัสสภาพแวดล้อมที่เขาพบนั้น แล้วพร้อมที่จะส่ง คือ ทำอย่างไรที่จะเข้ารหัสให้ถ่ายทอดแล้วผู้รับเข้าใจได้เป็นสาร Decoder ก็จะถอดรหัสแล้วตีความหมายอาจจะมีการโต้ตอบออกไป ก่อนโต้ตอบก็มีการเข้ารหัสส่งเป็น Feedback ออกมา Decoder หรือ R1 ก็กลายเป็น S2 สารของผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจไม่ตรงกันก็ได้ ขึ้นกับ Field of Experience คือคนเรา ไม่ว่าจะเป็นผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร จะส่งหรือรับสารได้เฉพาะในขอบเขตของประสบการณ์เท่านั้น และคนเราก็จะไม่มีวันที่จะมีประสบการณ์อย่างเดียวกันด้วย

### 3.6 รูปแบบของเดวิด เค เบอร์โล (The Berlo Model, 1960)<sup>(11)</sup>

ปี ค.ศ. 1960 David K. Berlo ได้แสดงรูปแบบการสื่อสารไว้ในหนังสือเรื่อง The Process of Communication ว่าองค์ประกอบในการสื่อสารมี 8 อย่าง

Communication Source	ต้นตอ
Encoder	นำเอาความคิดของ Communication Source มาเข้ารหัส กลุ่มสัญลักษณ์ เมื่อนำมาใช้จะเป็นที่เข้าใจของคนบางพวก เช่น ภาษา คนตรี
Message	รหัสที่ผู้เข้ารหัสได้ส่งปรากฏออกมา
Channel	สื่อ ช่องทาง ที่ให้รหัสผ่านออกมาได้
Decoder	ถอดรหัสของสาร เพื่อให้สะดวกแก่การเข้าใจของผู้รับ
Communication Receiver	อาจเป็นคน ๆ เดียวหรือมากกว่าก็ได้

ในการสื่อสารระหว่างบุคคล Communication Source และ Encoder อาจจะทำหน้าที่การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication)

ในการสื่อสารมวลชน Communication Source, Encoder, Decoder และ Communication Receiver จะแยกกัน

Berlo ว่าองค์ประกอบในการสื่อสารต่าง ๆ เหล่านี้ จะช่วยเพิ่มหรือลดหรือลดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้

#### Fidelity of Communication or Communication efficiency

##### 3.6.1 Source-Encoder องค์ประกอบที่ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร

(11) David K. Berlo, The Process of Communication (New York : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960), pp. 23-26.



3.6.1.1 Communication Skill ความสามารถในการสื่อสาร เช่น การเขียน การพูด การฟัง การอ่าน การคิด หรือการให้เหตุผล

3.6.1.2 Attitude ทัศนคติ

ก. ทัศนคติต่อตนเอง (Toward self) ทัศนคติที่ดีต่อตนเองในฐานะผู้ส่งสาร รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเองด้วย

ข. ทัศนคติต่อข่าวสาร (Toward Message) เชื่อมั่นในสิ่งที่พูดหรือสื่อสาร เช่น พนักงานขายทำการสื่อสารระหว่างบุคคลกับผู้อื่นเพื่อให้เขาเลื่อมใสในสินค้าที่จะเผยแพร่

ค. ทัศนคติต่อผู้รับสาร (Toward Reciever) ถ้าถูกผู้รับสารการสื่อสารก็ไม่เข้าใจ

3.6.1.3 ความรู้ (Knowledge)

ก. ความรู้ในเรื่องที่จะพูด

ข. ความรู้เรื่องเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร

3.6.1.4 ระบบทางสังคม วัฒนธรรม (Social Cultural System)

ก. ตำแหน่ง (Position)

ข. บทบาท (Role) ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ครู พ่อแม่

ค. ศักดิ์ศรี (Prestige) ผูกพันกับตำแหน่ง

ง. ความนิยมนยกย่องที่ได้มาเป็นส่วนตัว (Esteem)

ผูกพันกับแต่ละบุคคล ไม่เกี่ยวกับตำแหน่ง

จ. สถานภาพ (Status)

ฉ. ชั้นทางสังคม (Class) มีความแตกต่างกันในการสื่อสารระหว่างชนชั้น

ช. วัฒนธรรม (Culture)

3.6.2 Reciever Or Decoder เช่นเดียวกับองค์ประกอบของแหล่งสาร

3.6.3 Message ในตัวสารมีองค์ประกอบ 3 ส่วนที่จะช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

1. การเลือกรหัส (Code) ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ

2. เนื้อหาสาระของสาร (Content) ง่ายแก่ไหนสอดคล้องกับภูมิหลังของผู้รับสารแค่ไหน

3. การจัดกระทำสาร (Treatment) การตัดสินใจที่จะเอารหัส

และเนื้อหาหม่าด่าขทอดและวิธีการนำเสนอ การลำดับขั้นตอน สไลด์ รูปแบบ

3.6.4 Channel ช่องทางในการเลือกใช้สื่อในการสื่อสาร ผู้ส่งสารต้องนึกถึงความสามารถของผู้รับสารเรื่องประสาทสัมผัสและตัวผู้รับรู้ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น การชิม และเลือกใช้สื่อที่ถูกต้องเหมาะสม

จากรูปแบบจำลองของกระบวนการสื่อสารที่กล่าวมานี้จะเห็นว่ามีส่วนประกอบมูลฐานเบื้องต้น ดังนี้

1. ผู้ส่งสารหรือแหล่งของข่าวสาร (Source, Communicator, Sender)
2. ผู้รับสาร (Receiver, Destination)
3. ความสามารถในการแปลสาร (Interpretation)
4. สถานการณ์ในขณะที่สื่อสาร (Situation)
5. สิ่งรบกวน (Noise)
6. ปฏิกริยาโต้ตอบ (Feedback)

### กิจกรรมการเรียนรู้ 3

1. ให้นักศึกษาทดลองเขียนรูปแบบการสื่อสารมา 2 แบบ
2. การที่บุคคลทำการสื่อสาร ได้ดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นกับองค์ประกอบทางการสื่อสารอะไรบ้าง?

## 4. สรุป

การสื่อสารเป็นความจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งทำให้มนุษย์ไม่ได้อยู่อย่างโดดเดี่ยว อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ให้กับบุคคล ในสังคมแต่ละหน่วย ให้เกิดการปรองดองผสมผสานเข้าด้วยกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทัศนคติ ความคิด ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ การสื่อสารยังมีบทบาทในการสร้างความเข้าใจกัน โดยอาศัยระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งสัญลักษณ์ทางภาษาเพื่อใช้ถ่ายทอดความรู้ ความคิด และประสบการณ์จากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนรุ่นอื่น ๆ ด้วย มนุษย์ไม่ได้สร้างสัญลักษณ์ขึ้นมาใช้สื่อสารเท่านั้นหากแต่ยังให้ความหมายกับสัญลักษณ์เหล่านั้นด้วย

การสื่อสารของมนุษย์โดยอาศัยระบบสัญลักษณ์เป็นเครื่องมือนี้ กระทำในระดับต่าง ๆ ทั้งในระดับบุคคล และระดับกลุ่ม เพื่อให้กิจกรรมของกลุ่มบรรลุผลสำเร็จ

แบบจำลองเพื่ออธิบายกระบวนการสื่อสารของนักวิชาการต่าง ๆ ทั้งของ Laswell, Newcomb, Schramm, Westley & Maclean และ Berlo ต่างก็กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสาร ซึ่งพอจะสรุปได้ว่าประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร (Source) ผู้รับสาร (Receiver) สาร (Message) และ ช่องทางการสื่อสาร (Channel) โดยมีส่วนประกอบอื่นตามสถานการณ์การสื่อสารด้วยคือ สิ่ง รบกวน (Noise) ปฏิกริยาตอบกลับ (feedback) และผลของการสื่อสาร (effect)

### แบบฝึกหัดท้ายบท

ให้นักศึกษาพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ข้อใดถูกและข้อใดไม่ถูกต้อง

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งส่งเข้าไปในรูปของสัญลักษณ์โดยมีวัตถุประสงค์จะเปลี่ยนทัศนคติ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลอื่น
2. ในบางวันเราไม่จำเป็นต้องสื่อสารกับใครเลยก็ได้
3. ถ้าเราพูดไปโดยผู้ฟังไม่ได้ฟังหรือรับรู้เรื่องที่เราพูด ก็คือว่า เราได้ทำการสื่อสารแล้ว
4. การที่เราสื่อสารกับบุคคลอื่นนั้นเพราะเราต้องการอยู่ในโลกแห่งประสบการณ์เดียวกันกับผู้ที่เราสื่อสารด้วย
5. การที่เราพูดคุยกับบุคคลอื่นนั้นเพราะเราต้องการคงความเป็นเพื่อนกับบุคคลนั้นไว้เพื่อให้เราและผู้ที่เราพูดคุยด้วยมีความรักเข้าใจกัน และปรองดองกัน
6. ภาษาไม่อาจนับว่าเป็นสื่อกลางได้อย่างแท้จริงเพราะโลกนี้มีหลายภาษาทั้งจีน ไทย อังกฤษ ฯลฯ
7. รูปแบบของการสื่อสารใดรูปแบบหนึ่งสามารถใช้อธิบายสถานการณ์สื่อสารได้ดีเฉพาะสถานการณ์เท่านั้น
8. ถ้าเพื่อนรักของเราไม่ชอบแม่เราวิธีที่ดีที่สุดที่ทำให้เราสบายใจคือ ไม่คบเพื่อนคนนั้นหรือหนีออกจากบ้าน
9. ตำแหน่งหน้าที่การงานเป็นปัจจัยหนึ่ง ในตัวผู้ส่งสารหรือผู้รับสารที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร
10. เนื้อหาสาระของสารไม่จำเป็นต้องสอดคล้องกับภูมิหลังของผู้รับสารเท่าความสามารถในการอ่านและการฟัง