

บทที่ 3

ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารและประเภทของการสื่อสาร

Communication Barriers and Types

เค้าโครงเรื่อง

ความนำ

1. จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร

1.1 การพึ่งพากันของคู่สื่อสาร

1.1.1 Action-Reaction Interdependence

1.1.2 Definitional-Physical Interdependence

1.1.3 Interaction

1.1.4 Interdependence of Expectation

1.1.4.1 Influence Theory of Empathy

1.1.4.2 Role-Taking Theory of Empathy

1.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2. อุปสรรคในการสื่อสาร

2.1 การเลือกสรร

2.1.1 การเลือกเปิดรับสาร

2.1.2 การเลือกสนใจ

2.1.3 การเลือกรับรู้และตีความ

2.1.4 การเลือกจดจำ

2.2 ความสับสนระหว่างความรู้สึกับความจริง

2.3 การผูกติดกับความคิดเห็น

2.4 การมองไม่เห็นความแตกต่าง

2.4.1 Halo Effect

2.4.2 Stereotype

2.5 การมีความหมายไม่ตรงกัน

2.5.1 ความหมายเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา

2.5.2 ความหมายแตกต่างกันตามท้องถิ่น

2.5.3 เป็นความแตกต่างระหว่างความหมายโดยทั่วไปกับความหมายทางเทคนิค

- 2.6 การมีความคิดแบบสุดขั้ว
- 2.7 การเป็นผู้รอบรู้
 - 2.7.1 กระบวนการในการข้อสรุป
 - 2.7.2 ความต้องการความแน่นอน
- 3. ปัญหาในการสื่อสาร
 - 3.1 ปัญหาทางเทคนิค
 - 3.2 ปัญหาด้านความหมายของภาษา
 - 3.2.1 ความหมายโดยทั่วไป
 - 3.2.1.1 Denotation Meaning
 - 3.2.1.2 Structural Meaning
 - 3.2.1.3 Contextual Meaning
 - 3.2.2 ความหมายเฉพาะบุคคล
- 4. ประเภทของการสื่อสาร
 - 4.1 จำแนกตามจำนวนของผู้เกี่ยวข้อง
 - 4.1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล
 - 4.1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 4.1.3 การสื่อสารกลุ่ม
 - 4.1.4 การสื่อสารมวลชน
 - 4.2 จำแนกตามภาษาที่ใช้
 - 4.2.1 การสื่อสารเชิงวจนภาษา
 - 4.2.2 การสื่อสารเชิงวจนภาษา
 - 4.3 จำแนกตามการเห็นหน้ากัน
 - 4.3.1 การสื่อสารแบบคู่สื่อสารเห็นหน้ากันและกัน
 - 4.3.2 การสื่อสารแบบคู่สื่อสารไม่เห็นหน้ากัน
 - 4.4 จำแนกตามความแตกต่างของผู้ส่งสารและผู้รับสาร
 - 4.4.1 การสื่อสารระหว่างคนต่างวัฒนธรรม
 - 4.4.2 การสื่อสารระหว่างประเทศ
 - 4.4.3 การสื่อสารของคนต่างเชื้อชาติ
 - 4.5 จำแนกตามลักษณะของเนื้อหาวิชาการ
 - 4.5.1 การจัดระบบข่าวสาร
 - 4.5.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล

- 4.5.3 การสื่อสารมวลชน
- 4.5.4 การสื่อสารในองค์กร
- 4.5.5 การสื่อสารทางการเมือง
- 4.5.6 การสื่อสารเพื่อนวกรรมหรือเพื่อการพัฒนา

5. สรุป

สาระสำคัญ

1. การสื่อสารจะมีจุดมุ่งหมายในการให้ความรู้ โน้มน้าวชักจูงใจและเพื่อความเพลิดเพลินบันเทิงใจ โดยจุดมุ่งหมายเหล่านี้จะต้องไม่ขัดกันเอง เป็นการเน้นในด้านพฤติกรรม และมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่สามารถโยงไปถึงพฤติกรรมได้ รวมทั้งจะต้องเป็นวิธีที่มนุษย์สื่อสารกัน
2. การสื่อสารของมนุษย์เป็นการพึ่งพากันโดยที่ผู้สื่อสารสามารถคาดหวังปฏิกิริยาจากผู้รับสารได้และตัวผู้รับสารเองก็คาดหวังว่าตนเองควรมีบทบาทอย่างไร
3. เหตุที่การตอบสนองของผู้รับสารไม่ตรงกับความหมาย หรือความคาดหวังของผู้ส่งสารก็ถือว่าการสื่อสารนั้นผิดพลาดและเป็นความล้มเหลวในการสื่อสาร โดยมีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ หลายประการ
4. การสื่อสารนอกจากจะมีข้อผิดพลาดแล้วก็ยังมีปัญหาอีกทั้งปัญหาทางด้านเทคนิคที่เกี่ยวกับการส่งทอดสารไปถึงผู้รับสารให้เที่ยงตรง, การแปลความหมายของสารในส่วนที่เกี่ยวกับภาษา และปัญหาทางด้านอิทธิพล คือการที่สารเข้าไปมีผลกระทบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร

จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อนักศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาในบทที่ 3 นี้แล้วจะสามารถ

1. เข้าใจถึงความเกี่ยวข้องกันของคู่สื่อสาร ในกระบวนการสื่อสาร
2. ทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่สื่อสารอยู่ด้วยได้
3. เข้าใจอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสาร
4. ทราบถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการสื่อสาร
5. ใช้ภาษาในการสื่อสารเพื่อให้ได้ความหมายถูกต้อง
6. ทราบวิธีการจัดแบ่งแยกประเภทของการสื่อสารและสามารถแยกประเภทของการสื่อสารได้เอง

บทที่ 3

ปัญหาอุปสรรคในการสื่อสารและประเภทของการสื่อสาร

Communication Barriers and Types

ความทั่วไป

ตามที่ได้กล่าวถึงการสื่อสารไว้ในบทก่อน ๆ ว่าการสื่อสาร เป็นทั้งศาสตร์และศิลปะที่ว่าเป็นศิลปะนั้นก็คือ ศิลปะของการถ่ายทอดข่าวสาร ความคิดไปยังบุคคลอื่น การสื่อสารจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของมนุษย์เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการพูด การฟัง การอ่านหรือ การเขียน และนอกจากนั้นการสื่อสารยังหมายถึงการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ด้วยกันเพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ถ่ายทอดประสบการณ์ให้แก่กัน

จากที่กล่าวมาข้างต้นนี้ จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญได้ชัดเจนขึ้นถ้าเราพิจารณาการสื่อสารในแง่การเรียนรู้ของมนุษย์จะเห็นได้ว่า การเรียนรู้ส่วนหนึ่งของมนุษย์เรานั้น ได้รับมาจากประสบการณ์โดยตรงของแต่ละบุคคล ซึ่งหมายความว่า เป็นการเรียนรู้ที่ค่อนข้างจำกัดและอยู่ในวงแคบ ดังนั้นการจะทำให้การเรียนรู้ของมนุษย์กว้างขวางออกไปก็ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน และจากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนอีกรุ่นหนึ่งโดยอาศัยระบบของสัญลักษณ์ช่วยในการถ่ายทอดประสบการณ์เหล่านั้นและเพื่อวัตถุประสงค์อื่น ๆ อีกด้วย

1. จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร (Purpose of Communication)

ในการสื่อสารของคนเราแต่ละครั้ง ย่อมต้องมีจุดมุ่งหมายที่แน่นอนลงไปถ้าเราได้พิจารณารูปแบบของการสื่อสารในบทที่ 1 เราก็จะพบว่า คนเราทำการสื่อสารกันโดยมีจุดมุ่งหมายดังต่อไปนี้

- เพื่อรายงานและให้ความรู้ (to Inform)
- เพื่อการโน้มน้าวชักจูงใจ (to Persuade) และ
- เพื่อความเพลิดเพลินบันเทิงใจ (to Entertain)

จุดมุ่งหมายทั้ง 3 ประการข้างต้นนี้จะต้องมีลักษณะดังนี้

1. **จะต้องไม่ขัดกันเอง** (Inconsistent with itself) เช่น ถ้าเราต้องการที่จะสื่อสารกับบุคคลอื่น เราก็ต้องพยายามสื่อสารเพื่อให้ความรู้ให้ข้อเท็จจริง หรือรายงานเหตุการณ์ให้ทราบเท่านั้นไม่ใช่โน้มน้าวชักจูงใจเขาไปด้วย

2. **ต้องเน้นในด้านพฤติกรรม** (Behavior-Centered) คือ การสื่อสารสามารถแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมได้ เช่น การพูด การอ่าน การแสดงอาการ เป็นต้น

3. **จะต้องมีลักษณะเฉพาะเจาะจงที่สามารถเชื่อมโยงไปยังพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงได้**

(Specific enough to relate to actual Behavior) หมายความว่า การสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ นั้น ผู้รับสารจะต้องทราบว่า ผู้ส่งสารมีความต้องการอย่างไร และต้องการให้ผู้รับสารมีการตอบสนองเช่นไร เช่น ต้องการให้ตอบโต้หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

4. **จะต้องเป็นวิธีที่มนุษย์สื่อสารกัน** (Consistent with the ways in which peoples do communicate) หมายถึง เป็นวิธีการที่มนุษย์สื่อสารกันโดยทั่ว ๆ ไป

ความมุ่งหมายของการสื่อสารของมนุษย์เรานั้นต้องการให้มีผลกระทบ (Affect) ต่อผู้รับสารและพยายามสร้างอิทธิพล (Influence) เหนือผู้รับสาร⁽¹⁾ แต่มีข้อแม้ว่าผู้รับสารจะต้องไม่คัดเรื่องของความหมายออกไป และต้องไม่เป็นการรับรู้อย่างผิดๆ (Misperception) อีกทั้งผู้รับสารจะต้องมีประสิทธิภาพในการสื่อสาร (Efficiency) เพียงพอ เพราะว่าการสื่อสารจะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหรือเป็นไปโดยอัตโนมัติจนกลายเป็นสิ่งที่เราเรียกว่า นิสัย (Habit)

1.1 การพึ่งพากันของผู้สื่อสาร (Dependence of the communicators)

ในสถานการณ์ของการสื่อสารทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรือที่เราเรียกว่าคู่สื่อสารจะต้องมีการพึ่งพาสายซึ่งกันและกัน (Interdependence) จึงจะทำให้เกิดผลกระทบ (Affect) ระหว่างกันขึ้นในสถานการณ์ที่แตกต่างกันนั้นจะทำให้การสื่อสารแต่ละสถานการณ์นั้นมีขั้นตอนที่แตกต่างกันไปด้วย ลักษณะของการพึ่งพาหรือการเกี่ยวข้องกันระหว่างคู่สื่อสารมี 4 ประการคือ

1.1.1 Action-Reaction Interdependence เป็นการเกี่ยวข้องกันในด้านของการกระทำกับปฏิกิริยาตอบสนองคือผู้สื่อสารส่งสารไปมีการกระทำ (Action) แล้วผู้รับสารตอบสนอง (Reaction) คือมี feedback กลับมา การโต้ตอบกันในลักษณะนี้ไม่ต้องอาศัยความรู้มาก เป็นการโต้ตอบกันในชีวิตประจำวัน

1.1.2 Definitional-Physical Interdependence) เป็นการพึ่งพากันหรือเกี่ยวข้องกันในกระบวนการสื่อสารโดยไม่ใช่คำพูด เป็นการแสดงออกทางกายภาพที่มีความหมายเป็นที่เข้าใจเหมือนกัน หรือเรียกอีกอย่างหนึ่ง การสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Non-Verbal Communication) เช่น การส่งสัญญาณ, การแสดงสีหน้า, ป้ายสัญญาณ ต่าง ๆ ฯลฯ กล่าวคือ ป้ายสัญญาณเป็นลักษณะทางกายภาพเช่นป้ายสัญญาณห้ามจอดรถ ซึ่งป้ายสัญญาณมีนิยามความหมายที่เป็นที่เข้าใจกันคือห้ามจอดรถในบริเวณนี้

1.1.3. Interaction คือ ปฏิบัติการที่มีต่อกัน หมายถึง การที่บุคคล 2 คนติดต่อสื่อสารกันนอกจากแต่ละคนจะแสดงบทบาทที่แตกต่างกันแล้วยังจะต้องดูบทบาทของกันและกันด้วยมีพื้นฐานอย่างไร เขาเป็นคนเช่นไร มีอุปนิสัยอย่างไรโดยไม่เอาตัวเองเป็นหลัก นอกจากนี้ยังต้องดูความต้องการของกันและกันด้วย การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction) ทำให้มนุษย์สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด คือ สามารถบรรลุเป้าหมายของการสื่อสารในครั้งนั้น ๆ ได้

(1) David K. Berlo, The Process of Communication, (New York: Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1960), pp. 10-12.

การที่สังคมมนุษย์เราคำรงอยู่ได้ เพราะสมาชิกทุกคนในสังคมมีการปฏิบัติต่อกันอยู่ตลอดเวลา โดยอาศัยการสื่อสารความหมายกัน

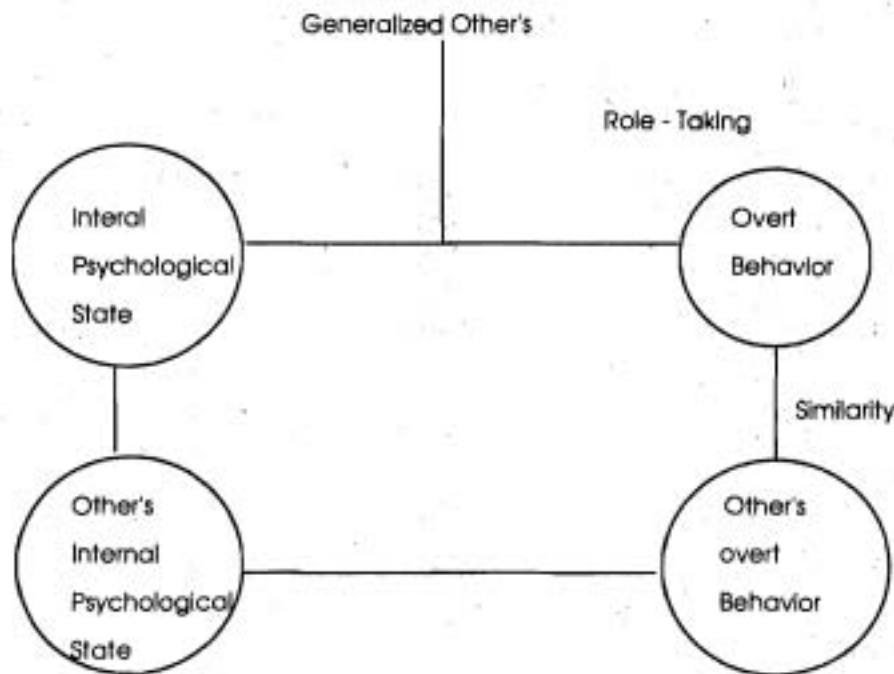
1.1.4 Interdependence of Expectation คือการคาดหวังปฏิกิริยาจากผู้รับสาร และตัวผู้รับสารเองก็คาดหวังว่าตนเองควรมีบทบาทอย่างไร ซึ่งการคาดหวังนี้จะมีผลต่อการเข้ารหัส (Encode) และถอดรหัส (Decode) ของสาร กล่าวคือ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความรู้ทัศนคติ ระบบสังคมและวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน สิ่งเหล่านี้จะเข้าไปมีบทบาทต่อการจัดการกับสาร (Message Treatment) ผู้รับสารจะแปรรหัสออกมาได้ตรงกับที่ผู้ส่งสารต้องการหรือไม่ และผู้ส่งสารส่งสารออกไปก็จะต้องคาดหวังก่อนว่าผู้รับสารของเขาเป็นใครโดยสังเกตจากพฤติกรรมต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อและทัศนคติต่าง ๆ ด้วย ดังนั้นทฤษฎีการคาดหวังนี้จะรวมไปถึงการทำนายใจ (Empathy) ในตัวผู้รับสารด้วยซึ่งทฤษฎีการทำนายใจมี 2 ทฤษฎี คือ

1.1.4.1 Influence Theory of Empathy ทฤษฎีนี้เน้นทางด้านจิตวิทยา (Psychological Approach) เป็นทฤษฎีที่ Solomon Arch คิดขึ้น เป็นเรื่องที่มีมนุษย์ทราบความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง และสามารถทำความเข้าใจสภาพจิตใจ และพฤติกรรมของบุคคลอื่นโดยการโยงเข้ากับความคิดของตนเอง เป็นสภาพภายในตัวบุคคลอื่น หรือคาดคะเนความรู้สึกของบุคคลอื่น ลักษณะนี้เป็นลักษณะที่คล้าย ๆ กับคำกล่าวในภาษาไทยที่ว่า 'เอาใจเขามาใส่ใจเรา และเอาใจเราไปใส่ใจเขา' ตัวอย่างเช่น การที่เด็กเล็กไม่สามารถสร้างสัญญาณต่าง ๆ กับผู้ใหญ่ได้ แต่ผู้ใหญ่สามารถทำนายพฤติกรรมของเด็กที่แสดงออกมาได้ว่าหมายถึงอะไร เช่น เด็กแก้งเมื่ออาหารไม่ยอมรับประทวนข้าวเพราะต้องการความรัก ความเอาใจใส่จากมารดา ซึ่งผู้ใหญ่สามารถเข้าใจได้ หรือเช่นการที่คนกินอาหารก็เพราะหิว การที่คนเราน้ำบึ้งก็เพราะว่าโกรธ เป็นต้น

การโยงพฤติกรรมที่แสดงออกมา (Overt Behavior) กับสภาพภายในของตัวเรา (Internal Psychological State) จะทำให้เกิดเป็นแนวความคิดของตนเอง (Self Concept) จุดอ่อนของทฤษฎีนี้โดยตรงที่ เราจะทำนายใจคนอื่นได้ เราจะต้องมีประสบการณ์มาก่อน แสดงได้ดังรูป



1.1.4.2 Role-Taking Theory of Empathy เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยอิทธิพลของการเลียนแบบจากสิ่งที่อยู่รอบตัวเรา หรือจากผู้อื่น โดยการเรียนรู้ (Generalized other by Learning) เป็นการมองตนเองจากมาตรฐานของสังคม Self Concept เกิดจากสื่อภายนอก สิ่งรอบตัวเรา หรือสังคมเปลี่ยนแปลง ก็จะมีการเลียนแบบขึ้นใหม่อีกเช่นการที่เด็กทำตามผู้ใหญ่ แล้วก็พัฒนามาเป็นรูปแบบของตนเองทำให้เกิดเข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นปฏิบัติต่อตน และพยายามสร้างบทบาทให้คนอื่นยอมรับถือเป็นการ Role-taking เราต้องศึกษาดูว่ามาตรฐานของสังคมมีส่วนผลักดันคนในสังคมอย่างไรเหมือนกับคำกล่าวที่ว่า 'พยายามทำตัวให้เหมือนกับคนอื่น' (Put Oneself in Other's people's shoes)



1.2 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (The objective of Communication)

ตามที่ได้กล่าวไว้ในบทก่อนว่า เป้าหมายของการสื่อสารก็คือความร่วมมือกันในความหมายของสารที่เราทำการสื่อสารกันให้คู่สื่อสารทั้ง 2 ฝ่ายมีความเข้าใจในสาร ถูกต้องตรงกัน และคนเราจะทำการสื่อสารโดยมีจุดมุ่งหมายกว้าง ๆ โดยทั่วไป 3 ประการคือ ให้ความรู้ เพื่อการจูงใจ และเพื่อความเพลิดเพลินบันเทิงใจ แต่ถ้าจะให้เจาะจงลงไปแล้วในการสื่อสารแต่ละครั้งเป็นความต้องการที่ผู้ส่งสารมุ่งจะเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะคติ หรือ พฤติกรรมของผู้รับสาร⁽²⁾

ในสถานการณ์ของการสื่อสารแต่ละครั้งผู้ส่งสารเมื่อจะทำการสื่อสารก็มีการคาดหวังผล

(2) ประเวศ เศวตเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์ (กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2526), หน้า 14

(Effect) ที่จะเกิดขึ้นจากการสื่อสารครั้งนั้น ๆ กับทั้งตัวผู้ส่งสารเองและผู้รับสาร ในขณะเดียวกัน ตัวผู้รับสารเอง เมื่อรับสารแต่ละครั้งก็ตั้งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารไว้เช่นเดียวกัน การตั้งวัตถุประสงค์ของทั้ง 2 ฝ่ายนั้น อาจจะตรงกันหรืออาจจะผิดเพี้ยนไม่ตรงกันก็ได้ ผู้รับสารอาจจะมีปฏิกิริยาตอบสนอง (Response) ต่อสารไม่ตรงตามที่คุณผู้ส่งสารต้องการนั้นก็คือการสื่อสารครั้งนั้นๆ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารนั่นเองปรากฏการณ์ที่เกิดเช่นนี้เป็นความล้มเหลวของการสื่อสาร (Communication Breakdown)⁽³⁾ เช่น การที่อาจารย์สอนให้นักศึกษารู้จักการใช้ภาพและการใช้คำเพื่อการเขียนข้อความโฆษณา สำหรับใช้โน้มน้าวและจูงใจผู้บริโภคให้ซื้อสินค้า แต่นักศึกษากลับใช้คำและข้อความที่โกหก ไม่เป็นความจริงไปปฏิบัติในการเขียนข้อความโฆษณา เพื่อล่อให้ผู้บริโภคมาซื้อสินค้า เป็นต้น

วัตถุประสงค์ โดยทั่วไปของผู้รับสารและผู้ส่งสารมีดังนี้⁽⁴⁾

ผู้รับสาร	ผู้รับสาร
1. เพื่อรายงานให้ทราบ (To Inform)	1. เพื่อให้ทราบและเข้าใจ (Understand)
2. เพื่อแนะนำและสั่งสอน (To Teach)	2. เพื่อเรียนรู้ (Learn)
3. เพื่อทำให้เกิดความพอใจ (To Please)	3. เพื่อความบันเทิงใจ สนุกสนาน (Enjoy)
4. เพื่อเสนอหรือโน้มน้าวใจ (To propose or persuade)	4. เพื่อการปฏิบัติตามหรือเพื่อการ ตัดสินใจ (Dispose or Decide)

กิจกรรมการเรียนรู้ 1

1. ให้นักศึกษากล่าวถึงคุณลักษณะ 4 ประการของจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร.
2. ให้นักศึกษาทดลองทำนายพฤติกรรมของเพื่อนคนใดคนหนึ่ง
3. ให้นักศึกษาพิจารณาว่าในการสื่อสารกับเพื่อน ๆ นั้นมีความสัมพันธ์ หรือการพึ่งพากันประการใดเกิดขึ้นบ้างในการสื่อสารนั้น

(3) Berlo, The Process of Communication., p. 17.

(4) Wilbur Schramm, "Nature of Communication Between Humans, The Process and Effects of Mass Communication, ed. (Urbana, Illinois : University of Illinois Press, 1974), p. 19.

2. อุปสรรคในการสื่อสาร (Communication Barrier)

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่า หากการตอบสนองของผู้รับสารไม่ตรงกับความหมายหรือความคาดหวังของผู้ส่งสาร เราก็ถือว่าการสื่อสารนั้นผิดพลาด (Miscommunication) หรือ เป็นความล้มเหลวในการสื่อสาร (Communication Breakdown) ซึ่งความผิดพลาดหรือความล้มเหลวนี้มีสาเหตุมาจากปัจจัยหลายประการ ซึ่งถ้าหากเราได้ทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารนี้แล้ว จะทำให้เราสามารถจัดหรือลดอุปสรรคดังกล่าวได้ ปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ก็คือ

2.1 การเลือกสรร (Selection) ในการให้ความหมายกับสิ่งเร้า หรือสารที่เรากำลังทำการสื่อสารอยู่นั้น จะมีเรื่องการเลือกเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย เพราะผู้รับสารจะเลือกรับและให้ความหมายกับสารตามความต้องการ ความปรารถนา ความคาดหวังและการเรียนรู้ที่มีมาแตกต่างกันออกไป การเลือกให้ความหมายในกระบวนการสื่อสารมีอยู่ด้วยกัน 4 ลักษณะคือ

2.1.1 การเลือกเปิดรับสาร (Selective Exposure) ในชีวิตประจำวันของเราจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ต่าง ๆ มากมาย เหตุการณ์ต่าง ๆ เหล่านี้เราถือเป็นสารในกระบวนการสื่อสารด้วย แต่ว่าเรามีเวลาและขีดความสามารถอันจำกัดไม่สามารถที่จะรับสารทั้งหมดได้ เช่น ในเวลาเช้าเราจะมาเรียนหนังสือก็จะรับสารที่เกี่ยวกับเนื้อหา บทเรียน ว่างวันจากการเรียนเราก็เลือกที่จะไปสนทนากับเพื่อนเพียงบางคน หรืออาจจะไปทบทวนบทเรียนในห้องสมุด พอดกเย็นกลับเข้าบ้านเราอาจจะนั่งคุยกับคนในบ้าน หรืออาจจะเปิดเครื่องโทรทัศน์ดูรายการต่าง ๆ เราต้องเลือกช่องที่เปิดเพราะเราต้องการจะดูรายการนั้นเฉพาะเจาะจงลงไปยังนี้ เป็นต้น เราไม่ได้เปิดรับสารจากสื่อที่มีอยู่มากมายทั้งหมด เลือกเปิดรับสารจากสื่อเพียงบางสื่อ และรับสารเฉพาะสารบางอย่างจากสื่อ นั้น ๆ โดยปกติแล้วเราจะเลือกเปิดรับสารเฉพาะสารที่สอดคล้องกับความคิดและทัศนคติของเรา ตรงกับความพอใจของเราและหลีกเลี่ยงสารบางอย่างที่แตกต่างออกไป ซึ่งแนวคิดนี้สามารถพิสูจน์ได้จากผลการวิจัยของ Paul Lazarsfeld และคนที่ทำการวิจัยพฤติกรรมของประชาชนในรัฐโอไฮโอ ในการเลือกตั้งประธานาธิบดีในปี ค.ศ. 1940 ซึ่งพบว่าประชาชนจะฟังการหาเสียงของผู้สมัครที่มาจากพรรคที่ตนนิยมเท่านั้น คือ พวกเขาไม่แคร์จะฟังแต่ผู้สมัครของพรรคเดโมแครตหาเสียงเท่านั้น⁽⁵⁾

2.1.2 เลือกสนใจ (Selective Attention) การเลือกสนใจนี้ เป็นการเลือกสนใจในข่าวสารเพียงเฉพาะสารที่ได้รับเท่านั้นนักทฤษฎีด้านข่าวสารกล่าวว่าสมองของคนเรามีขีดจำกัดในการรับข้อมูล ดังนั้นคนเราจะสนใจต่อสารที่สมองจะสามารถรับได้เท่านั้น ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ มีสารเข้ามาเกี่ยวข้องกับเราพร้อม ๆ กันมากกว่าสารเดียว เราจำเป็นต้องเลือกสนใจเฉพาะเพียงสารใดสารหนึ่งเท่านั้น เช่น ขณะที่เราพูดโทรศัพท์กับโทรศัพท์ที่มีรายการข่าว และคนในบ้านกำลังพูดกับเรา เราจะรับสารที่เราสนใจเท่านั้น เช่นเดียวกับการที่เราเลือกช่องโทรทัศน์นั้นเป็นเพราะเราเลือกสนใจเพียงบางรายการเท่านั้น

(5) J.A.C. Brown, *Techniques of Persuasion: From Propaganda to Brainwashing*, (Harmondsworth, Middlesex, England: Penguin Books, Ltd., pp. 143-144.

ในทางตรงกันข้ามการวิจัยยังพบอีกว่าคนเราจะหลีกเลี่ยงสารที่ขัดกับทัศนคติของตนเอง(๖)

2.1.3. การเลือกรับรู้และตีความ (Selective Perception and Interpretation) นอกจากการเลือกเปิดรับและเลือกสนใจสารต่าง ๆ แล้วเรายังเลือกรับรู้และตีความหมายของสารด้วย ทั้งนี้เพราะคนแต่ละคนจะมีประสบการณ์ที่ไม่เหมือนกันจึงตีความหมายของสารตามประสบการณ์ของตนเองนอกจากนั้นเรายังมีการบิดเบือนสาร (Distort) เพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความต้องการของตัวเอง เช่น หนังสือพิมพ์ลงข่าวว่าโค้ชฟุตบอลไม่ให้ ปิยะพงษ์ ผิวอ่อน ลงแข่งกับญี่ปุ่นเพราะทำผิดระเบียบนักกีฬาเราจะตีความว่าโค้ชฟุตบอลนั้นมือคด กลียดปิยะพงษ์ เป็นการส่วนตัว

2.1.4 การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นการที่ผู้รับสารเลือกจดจำสารบางอย่าง เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในอนาคต เช่น การที่นักเรียนจำสูตรเรขาคณิตไว้ทำข้อสอบหรือการที่เราจดจำ เฉพาะสารที่สนับสนุนกับความคิดของเราที่สร้างความประทับใจให้กับเรา และจะลืมที่จะจดจำสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติของตน

2.2 ความสับสนระหว่างความรู้สึกกับความจริง (The Inference Observation Confusion) เป็นลักษณะของการที่ผู้สื่อสาร ไม่รู้ตัวว่าการพูดของตนนั้นเป็นการพูดตามความรู้สึกของตน ไม่ได้เป็นการพูดตามความเป็นจริงที่ตนเองได้สัมผัส เช่น การที่เราบังคับคนกำลังจะตีกอล์ฟ เราพูดว่าคนนี้ตีกอล์ฟเก่งเป็นการพูดแบบสรุปเอาเองตามความรู้สึกนึกคิด (Statement of Inference) ไม่ได้พูดตามสิ่งที่ตนเองได้เห็น (Statement of Observation) มีอยู่บ่อยครั้งที่ผู้พูดหรือผู้ส่งสารมักจะพูดหรือสื่อสารตามความรู้สึกของตน และไม่สามารถรู้สำนึกได้ว่าตนเองกำลังสอดแทรกความรู้สึกเข้าไป ซึ่งจะทำให้ผู้สื่อสารเข้าใจผิดได้ จากกรณีตัวอย่างข้างต้นนั้นที่เราพูดว่า 'คนนี้ตีกอล์ฟเก่ง' อาจจะเป็นเพราะเราเห็นความสงบเสงี่ยมท่าทางสวย และรูปร่างแข็งแรงซึ่งเราสรุปเอาเอง

2.3 การผูกติดกับความคิดเห็น (Frozen Evaluation) การผูกติดกับความคิดเห็นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเสมอ ๆ และจะมีอยู่ในทุก ๆ คนที่ทำการสื่อสาร เป็นการยึดมั่น ถ้อยมั่นกับความคิดของตนเอง ทั้ง ๆ ที่สภาพแวดล้อมต่าง ๆ นั้นได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพราะสังคมนั้นเป็นสังคมที่ไม่หยุดนิ่ง (Non-Static Society) การผูกติดกับความคิดนี้เป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารทำให้เรามีความคิดไม่ทันสมัย (Modern) อย่างเช่น การที่เรามักจะได้ยินประโยคที่เราชอบพูดกันเสมอว่า 'เมื่อก่อนนี่ไม่เป็นอย่างนี้' 'สมัยฉัน..... ฯลฯ'

2.4 การมองไม่เห็นความแตกต่าง(๗) (Indiscrimination) เป็นการที่คนเรามักจะจำแนกสิ่งต่าง ๆ เป็นหมวดหมู่ (Categorization) เพื่อความสะดวกในการจดจำ การจัดประเภทเข้าไว้ด้วยกัน (Structured of Related Information) คืออะไรคล้ายกันก็จัดไว้ในพวกเดียวกัน

(๖) ปรมะ. สดะเวทิน (หลักนิเทศศาสตร์ หน้า 116)

(๗) William V. Honey, Communication and Interpersonal Relations: Text and Cases (Illinois: Richard D. Irwin, Inc., 1979), 450.

(๘) Ibid., pp., 386-396.

เป็นการเน้นความเหมือนกันและคล้ายคลึงกันมากเกินไป (Overemphasis in Similarity) จนไม่มองความแตกต่าง (difference) การที่เราไม่พยายามมองความแตกต่างนี้ (Indiscrimination) จะทำให้เราขาดความรู้ที่แท้จริงเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ

นอกจากนี้การมองไม่เห็นความแตกต่าง ยังหมายความรวมไปถึงการมองโลกทัศน์ของคนด้วย คือ

2.4.1 Halo Effect คือ การสรุปสิ่งที่คล้ายกับความเชื่อเดิม ว่าต้องเหมือนกันเช่น คนใส่แว่นมักจะมีเรียนเก่งพอเราเห็นคนใส่แว่นเราก็คิดว่าบุคคลนั้นเรียนเก่ง

2.4.2 Stereotype คือการสรุปหรือนำเอาลักษณะของกลุ่มมาใส่ให้เป็นลักษณะของบุคคล ว่าคนที่สังกัดกลุ่มนั้นจะต้องเป็นแบบนั้นไปหมด ทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริงเขาอาจจะไม่เป็น เช่น พระเป็นคนดี เราจึงสรุปว่าพระทุกคนต้องเป็นคนดี

2.5 การมีความหมายไม่ตรงกัน (By Passing)⁽⁹⁾ หมายถึงการที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารให้ความหมายต่อสารนั้นไม่ตรงกันทั้งนี้มาจากเรื่องของการใช้ภาษาของผู้ใช้ภาษานั้น ๆ (Language User) คือ คนเราจะใช้ภาษาหรือใช้คำกับสิ่งบางสิ่งตามประสบการณ์ของตนซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงไปตามประสบการณ์ก็ได้ คำ ๆ หนึ่งอาจจะมีหลายความหมายด้วย ความสับสนที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมาจากการใช้คำ ๆ เดียวกัน แต่คู่สื่อสารให้ความหมายของคำนั้นต่างกัน หรือการใช้คำที่ต่างกันแต่คู่สื่อสารให้ความหมายที่เหมือนกัน ทั้งนี้มาจากสาเหตุ 3 ประการคือ

2.5.1 ความหมายเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา บางคำเลิกใช้แล้ว บางคำเกิดขึ้นมาใหม่

2.5.2 ความหมายแตกต่างกันไปตามท้องถิ่นเช่นคำว่า 'อ้าย' ของคนในภาคอีสาน หมายความว่า คำว่า 'เสี่ยว' หมายถึงเพื่อน เป็นต้น

2.5.3 เป็นความแตกต่างระหว่างความหมายโดยทั่วไปกับความหมายทางเทคนิค เช่น ภาษาเฉพาะของนักหนังสือพิมพ์ กับภาษาของคนทั่วไป ภาษาทางวิทยาศาสตร์ ภาษาเฉพาะสาขา เป็นต้น

2.6 การมีความคิดแบบสุดขั้ว (Polarization)⁽¹⁰⁾ เป็นการให้ความหมายกับสิ่งต่าง ๆ โดยตัดสินให้เป็นอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเด็ดขาด ไม่มีจุดร่วมกัน เป็นการมองทุกอย่างว่า มีความแตกต่างกันอยู่เพียง 2 ลักษณะตรงข้าม (Contradictory Opposites) เช่น ดีกับเลว ขาวกับดำ ผิดกับถูก เป็นต้นการมีความคิดแบบสุดขั้วนี้จะทำให้เรามองตัวเราเองและผู้อื่นผิดพลาด (Deluding)⁽¹¹⁾ คือคนคิดเหมือนกับเราก็เป็นมิตร ใครคิดแตกต่างก็เป็นศัตรู

(9) William V. Haney pp. 284-286.

(10) Ibid., pp. 408-411.

(11) William V. Haney, p. 412

2.7 **ความเป็นผู้รอบรู้ (Allness)**⁽¹²⁾ เป็นทัศนคติของคนที่ไม่รู้ตัวเองที่กำลังย่อสรุป (Abstracting) และสรุปสิ่งที่ตัวเองได้รับรู้ว่าตัวเองนั้นรู้หมดแล้ว สมบูรณ์ ละเอียด แน่นนอน รู้ถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องทั้งหมด⁽¹³⁾

ปกติคนเราจะมีข้อจำกัดในการรับรู้ คือ เราจะเลือกรับรู้ (Selective perception) กับสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการและปรารถนาของเรา เราไม่สามารถที่จะล่วงรู้ถึงสถานการณ์ความเป็นจริงได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น เรอบอกว่าเรารู้เรื่องการเมืองในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่จริงเราไม่ได้รู้ทั้งหมด เพราะเราไม่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับทุกสถานการณ์ ไม่ได้เกี่ยวข้องหรือรู้จักกับทุกคนเราไม่ได้อยู่ในเหตุการณ์ต่าง ๆ ทุกเหตุการณ์แต่การรู้ของเราเป็นการย่อสรุป (Abstract) ทั้งนี้มาจากสาเหตุ 2 ประการ

2.7.1 กระบวนการในย่อสรุป (The Process of Abstraction) เป็นเรื่องของการใช้ภาษาในลักษณะย่อหรือสรุป คือเราสนใจเฉพาะรายละเอียดบางอย่าง ไม่ใช่ทั้งหมดของสิ่งที่เราพูดถึงนั้น เช่น คุณสุรเสกข์เป็นคนดี การที่เรากล่าวเช่นนั้นเป็นเพียงบางส่วนของคุณสุรเสกข์ ไม่ใช่ทั้งหมด ส่วนที่เราไม่ได้พิจารณาถึง ยังมีอีกมาก เช่น คุณสุรเสกข์ชอบทำบุญรักษากรรยาและบุตร เป็นต้น ลักษณะแบบนี้เป็นการทึกทักเอาว่าเรารู้จักคุณสุรเสกข์แล้ว เป็นการรู้เรื่องเกี่ยวกับคุณสุรเสกข์ทั้งหมด

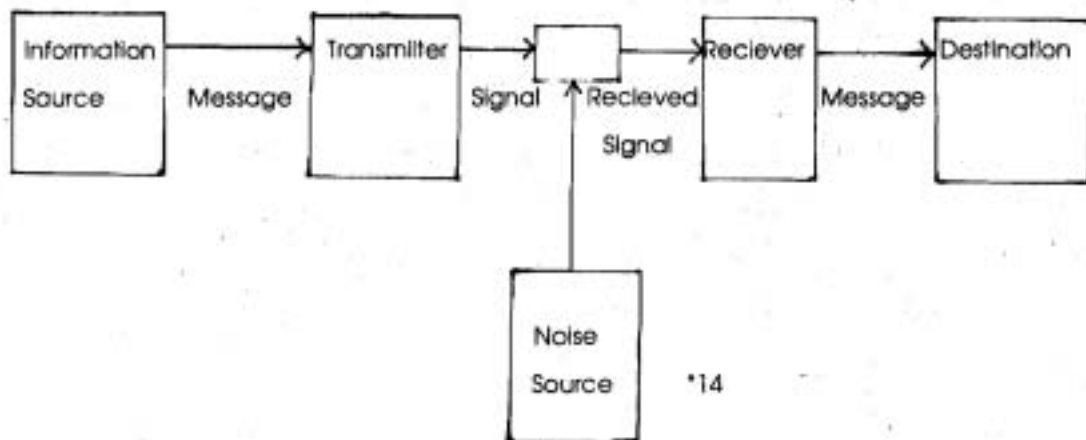
2.7.2 การต้องการความแน่นอน (Proving Certainty) ธรรมชาติของคนเราไม่ชอบความคลุมเครือ (Ombiguity) ชอบความแน่นอน (Sure) ทั้งนี้เมื่อเรารู้สึกว่าไม่ปลอดภัย (insecurity) และต้องการรู้อย่างแท้จริง (Omniscience Thrust) เช่นเราป่วยเราก็ไปหาหมอ เพราะรู้สึกไม่ปลอดภัย หรือวิศวกรต้องรู้เรื่องกลศาสตร์อย่างแท้จริง เพื่อการประกอบอาชีพเฉพาะด้าน สาเหตุ 2 ประการทำให้คนเราชอบความแน่นอนในลักษณะรู้แบบเบ็ดเสร็จ ทั้ง ๆ ที่ความเป็นจริงเป็นการรู้เพียงบางส่วน ซึ่งแท้จริงเราก็ไม่สามารถรู้ทั้งหมดอย่างละเอียดได้ การคิดว่ารู้หมดเช่นนั้น ทำให้เราบิดเบือนความจริง รู้แคบ ถ้าถูกปิดตาและให้สัมผัสของบางอย่างที่เคยสัมผัสมาก่อน จะบอกแตกต่างกันออกไป

กิจกรรมการเรียนรู้ 2

1. ให้นักศึกษาระบุถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร
2. ให้นักศึกษาอธิบายพร้อมยกตัวอย่างอุปสรรคในการสื่อสารเรื่องของการมองไม่มีความแตกต่าง

(12) Ibid., pp. 338-341
(13) Ibid., p. 342

3. ปัญหาในการสื่อสาร (Communication Problem)



Shannon & Weaver เชื่อว่า บุคคลและองค์กรจะประสบกับปัญหาในกระบวนการสื่อสารอยู่ 3 ประเภท คือ ด้านเทคนิค ด้านความหมายของภาษาและอิทธิพล

3.1 ปัญหาทางด้านเทคนิค (Technical Problems) ปัญหาทางด้านเทคนิคนี้ เป็นปัญหาในเรื่องของการส่งทอดสารให้ไปถึงผู้รับได้อย่างเที่ยงตรง (Accurate) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ต่าง ๆ ของผู้รับ เช่น ความรู้ ความเป็นอยู่ ในบางครั้งผู้รับสารอาจได้รับสารไม่สมบูรณ์ ต้องการที่จะได้คำอธิบาย หรือการทวนซ้ำ หรือข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้เข้าใจสารนั้นได้กระจ่าง ในกรณีที่ต้องการทราบว่าผู้รับได้รับข่าวสารที่เที่ยงตรงถูกต้อง ตามที่ผู้ส่งสารได้ส่งไปหรือไม่นั้น เราจำเป็นต้องให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) หรืออาจจะขอความกระจ่างจากข้อมูลเพิ่มเติมโดยทั้งจากผู้รับสารและผู้ส่งสารเพื่อความสมบูรณ์ หรือข้อมูลที่บิดเบือน (Distort) ไปวิธีการเช่นนี้ไม่ใช่สิ่งที่ยากลำบาก เพียงแต่ให้ผู้รับสารได้ตีความหมายในจุดที่เราต้องการ หมายถึง หรือให้สรุปเกี่ยวกับสิ่งที่ได้อภิปรายสื่อสารกันมาก็ได้ปฏิกิริยาตอบกลับนี้อาจจะเป็นได้ทั้งบวกและลบ ถ้าเป็นบวกก็คือการที่ผู้รับสารได้รับสารนั้นมาอย่างถูกต้อง ถ้าเป็นลบก็หมายความว่าผู้รับสารไม่ได้รับสารหรือไม่เข้าใจสารนั้น

ในรูปแบบของการสื่อสารที่ได้แสดงไว้นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงสิ่งรบกวน (Noise) ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ส่งสาร Cherry ได้ให้ความหมายของสิ่งรบกวนเหล่านี้ว่า เป็นสิ่งที่เข้ามารบกวนหรือสอดแทรกเข้ามาในกระบวนการสื่อสาร รูปแบบของสิ่งรบกวนนี้มีอยู่มากมาย ตัวผู้ส่งสารก็สามารถเป็นสิ่งรบกวนเองได้⁽¹⁴⁾ เช่นผู้ส่งสารส่งสารหลายอย่างในขณะเดียวกัน หรือการที่ผู้ส่ง

(14) *เป็นรูปแบบที่พัฒนาจากรูปแบบของ SHANNON & WEAVER

(15) Nancy A. Brunner, 'Communication in Nursing Service Administration', Ann J. Huntsman, et al. ed., *Communication Effectively*, (Massachusetts: Nursing Resources, An Information Activity of Concept Development, Inc., 1981), p.6

สารมีประสบการณ์น้อย ก็จะส่งสารได้ไม่ชัดเจน เป็นต้นตัวสารเองก็เป็นสิ่งรบกวนได้ ผู้รับสารก็เช่นเดียวกัน ถ้าขณะที่รับสารผู้รับสาร มีแนวความคิดอื่น มีอารมณ์ความสนใจในสารขณะที่รับสาร การรับสารอาจจะไม่เที่ยงตรงถ้าเรามีประสบการณ์อื่นจำกัดแม้แต่ในการเลือกใช้สื่อก็ตามอาจเลือกใช้ได้ไม่เหมาะสม สื่อที่ดีที่สุดก็คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลจะแบบเผชิญหน้าหรือเห็นหน้ากันทั้ง 2 ฝ่าย การเลือกใช้สื่ออาจจะมีปัญหาในเรื่องเสียงรบกวน คลื่นแทรก การเกิดสิ่งรบกวนนี้ สามารถทำให้สารบิดเบือนไปได้

3.2 ปัญหาด้านความหมายของภาษา (Semantic Problems) ปัญหาด้านความหมายของภาษานี้ก็คือ เรื่องของการแปลความหมายของสารของผู้รับสารว่าเข้าใจสารนั้นถูกต้องหรือไม่ เนื้อหาของสารอาจจะถูกสิ่งรบกวนเข้าแทรกทำให้บิดเบือนไปได้หรือผู้รับสารรับสารได้ไม่ถูกต้อง สารบางอย่างที่ถูกรบกวนอาจจะเป็นเพราะเสียงพูดนั้นอู้อี้ การใช้คำสแลง หรือศัพท์บัญญัติใหม่ๆ เช่นพวกคำว่า ‘แคว’ , ‘แจ่ง’ , ‘โหลยโหลย’ เป็นต้น ในบางครั้งสารที่ถูกต้องก็ถูกบิดเบือนไปเพราะขณะที่พูดนั้นมีการใช้น้ำเสียงที่มีอารมณ์ หรือใช้ภาษาท่าทางก็เป็นไปได้

ปัญหาที่สำคัญในเรื่องความหมายของภาษา หรือการใช้คำก็คือการใช้คำย่อต่าง ๆ เช่น การใช้คำย่อของพนักงานเภสัชกรหรือแพทย์ในโรงพยาบาล บางครั้งเราต้องใช้คำย่อกับโรค, การรักษาพยาบาล, วิธีการทางศัลยกรรม, การส่งถ่ายยา แต่บางแห่งพยาบาลอาจจะคิดไปว่าผู้ป่วยเหล่านั้นเข้าใจเหมือนเช่นตัวเอง

การสื่อสารในชีวิตประจำวัน เรามักจะใช้ภาษาเป็นระบบสัญลักษณ์ เมื่อเราใช้ภาษาเป็นสื่อในการสื่อสารกัน ดังนั้น คำต่าง ๆ ที่ใช้สื่อความหมายกันนั้นอาจจะมี ความหมายแตกต่างกันออกไป โดยปกติคำหรือสารที่ใช้สื่อสารจะไม่มี ความหมายในตัวเองแต่ความหมายจะได้มาจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ส่วนตัว (Learning and Personal Experience)

ความหมายในคำหรือภาษาที่เราใช้มีความหมายได้ 2 ลักษณะคือ

3.2.1 ความหมายโดยทั่วไป (Public Meaning) เป็นคำที่มีความหมายเป็นที่เข้าใจกันโดยทั่ว ๆ ไป เป็นที่ยอมรับร่วมกัน ทั้งนี้เพราะเราได้เรียนรู้ในสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะเดียวกัน ความหมายโดยทั่วไปสามารถจำแนกได้ดังนี้

3.2.1.1 Denotative Meaning เป็นความหมายสำหรับคำหรือคำศัพท์ใด ๆ ก็ตามเป็นคำ ๆ ไป เราใช้อ้างอิงของจริง ๆ เช่น วัตถุ สิ่งของ คน กระบวนการ ถ้าพิจารณาในด้านภาษาศาสตร์ เป็นการให้ความหมายโดยการโยงเอาคำเข้าไว้กับสิ่งของ (Object) เรียกว่า Word-Object Relationship เช่น หมา แมว บ้าน ฯลฯ

3.2.1.2 Structural Meaning เป็นความหมายที่เกิดขึ้นจากการนำเอาคำหลาย ๆ คำมาต่อเนื่องกัน เพื่อถ่ายทอดความรู้สึกนึกคิด หรือเป็นการเอาหลักไวยากรณ์มาช่วยสร้างความหมายจากคำหลาย ๆ คำ ช่วยให้เรารู้ว่าอะไรมาก่อน อะไรมาทีหลัง (Word Order) เพื่อให้จัดภาษาได้อย่างถูกต้อง ความหมายอาจจะเกิดขึ้นตรงข้าม ถ้า Word Order ผิดไป ลักษณะของ Structural Meaning เรียกว่า Word-Word Relationship คือคำใดมาก่อนมาหลัง นอกจากนี้การเว้น

วรรคตอนก็มีส่วนสำคัญกับการให้ความหมายของ Word Order ด้วย เช่น ไม่ได้เจอกันนานนม โดขึ้นเป็นกอง กับ ไม่ได้เจอกันนาน นมโดขึ้นเป็นกอง

3.2.1.3 Contextual Meaning เป็นการให้ความหมาย โดยอาศัยประโยค หลากๆ ประโยคเข้ามารวมกันเป็นเนื้อเรื่องเดียวกันเป็นย่อหน้าการสื่อสารโดยการพูดมักเอาเรื่องของ Contextual Meaning เข้ามาใช้ เพราะว่าผู้พูดกับผู้ฟังอาจจะมีประสบการณ์แตกต่างกัน และผู้ฟัง อาจจะมีการรับรู้แตกต่างไปจากเจตนารมณ์ของผู้พูดการใช้หลาย ๆ ประโยคมารวมกันเป็นการ เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้ทำความเข้าใจตามลักษณะแท้จริงตามที่ผู้พูดต้องการ

3.2.2 ความหมายเฉพาะบุคคล (Personal Meaning) เป็นการให้ความหมายกับสิ่งนั้น ๆ ของแต่ละบุคคลซึ่งเราอาจจะยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน และอาจจะยังไม่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แต่มีความเกี่ยวข้องกับตัวผู้พูดเองความหมายอาจจะคลุมเครือเป็นการที่ผู้พูดได้ใช้อารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อและคุณค่าของตัวเองเข้าไปตัดสินหรืออธิบายคำใดคำหนึ่งคำเหล่านี้หาข้อยุติไม่ได้เรียกว่า Connotative Meaning เช่นคำว่า สูง ต่ำ ดำ สวย รวย ดี ฯลฯ เราไม่ได้หมายถึงว่าใครสักคน มีลักษณะเป็นอย่างไร สูง หรือ ต่ำ แต่เป็นความรู้สึกของตัวเองที่ตัดสินออกมา ซึ่งต่างจากความ เป็นจริง (Reality)

คำ ๆ ใดจะเป็น Denotative Meaning - Public Meaning หรือ คำเป็น Connotative Meaning และ Personal Meaning ขึ้นอยู่กับระดับความใกล้ชิดของคำ ๆ นั้นว่าจะมีแนวโน้มไปใน ทิศทางใด เช่น

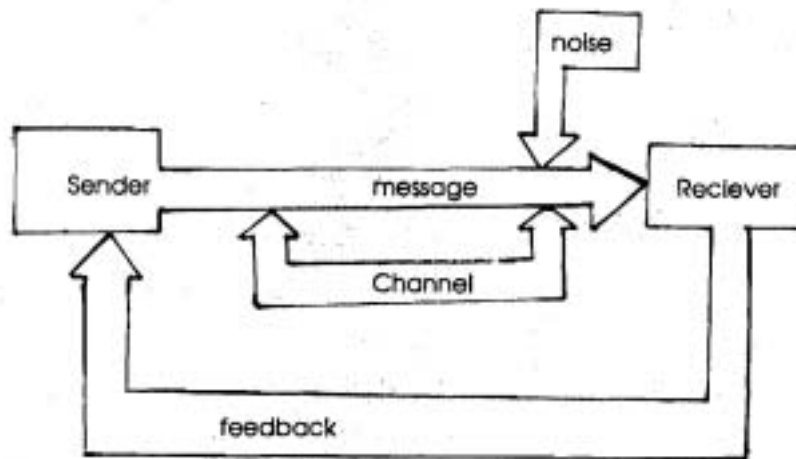


3.3 ปัญหาทางด้านอิทธิพล (Influence Problems) ในที่นี้หมายถึง การที่สารเข้าไปมี ผลกระทบต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้รับสาร ซึ่งเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า การที่จะให้ คนเรามีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของบุคคลอื่นเราจะต้องอาศัยการสื่อสาร แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าผู้รับสารจะต้องมีพฤติกรรมเหมือนกับที่ผู้ส่งสารต้องการหรือปรารถนา ทั้งนี้เพราะว่า ถ้าฟัง ความรู้ในการสื่อสารของผู้ส่งสารเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะทำให้การสื่อสารครั้งนั้น เปลี่ยน พฤติกรรมของผู้รับได้ เรายังจะต้องอาศัยการจูงใจ การสร้างความพอใจเพื่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ปรารถนา เช่น อาจจะเป็นการให้รางวัลกับผู้ที่มีพฤติกรรมอย่างนั้น เป็นต้น โดยปกติเรามักจะกล่าวว่า วิธีการตรวจสอบความเที่ยงตรงของข่าวสารที่ผู้รับสารได้รับ ก็คือการให้ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบกลับ แต่สำหรับการตรวจสอบความทรงอิทธิพลนี้วิธีที่ดีที่สุด

ก็คือ การเฝ้าสังเกตพฤติกรรมของผู้รับสารหลังจากที่ผู้รับสารได้รับสารนั้นไปแล้ว ซึ่งเราถือว่าเป็นปฏิบัติการตอบกลับที่คืออย่างหนึ่ง ถ้าสมมุติว่าพฤติกรรมที่เราปรารถนาไม่เกิดขึ้น เมื่อนั้นเราจะต้องหันกลับไปพิจารณาปัญหาทางด้านเทคนิคและความหมายของภาษาหรือคำต่อไป

นอกจากปัญหาทั้ง 3 ประการข้างต้นแล้ว ยังพบว่าปัญหาอื่น ๆ ที่ยังมีอยู่บ้าง เช่น ปัญหาในเรื่องของข้อมูลที่ให้ หรือสารนั้นมีมากเกินไป ซึ่งคนเราโดยปกติจะมีขีดความสามารถในการรับข่าวสารอันจำกัด ในขณะใดขณะหนึ่ง ดังเช่น คนที่เตรียมสอบและอ่านหนังสือหลาย ๆ เทียวดิคต่อกันโดยไม่พักเลย จะจำเนื้อหาอันนั้นไม่ได้ นอกจากนี้เรายังสามารถพบปัญหาด้านข้อมูลที่มากเกินไปนี้เสนอจากการบรรยายในห้องเรียน การพูดในที่ชุมนุมชน หรือการสนทนาที่ยืดเยื้อ ผู้พูดจะต้องให้เวลากับผู้ฟังในการที่เขาจะติดตามไปด้วยไม่ใช่พูดอย่างต่อเนื่องยืดเยื้อไม่หยุด

Basic Communication Model.



กิจกรรมการเรียนรู้ 3

1. ให้นักศึกษาทบทวนว่าเวลาที่นักศึกษาสื่อสารกับบุคคลอื่น และการสื่อสารในครั้งนั้นเกิดมีปัญหามาทำให้การตีความหมายไม่ตรงกันมาจากสาเหตุใดบ้าง

4. ประเภทของการสื่อสาร (Types of Communication)

กระบวนการสื่อสารนี้ สามารถจำแนกออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้หลายประเภทด้วยกัน การจำแนกประเภทของการสื่อสารนี้ เป็นการจำแนก เพื่อใช้อธิบายปรากฏการณ์บางอย่าง หรือ

เป็นการจำแนกให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ศึกษา ประเภทของการสื่อสารสามารถจำแนกด้วยหลักเกณฑ์ 5 ประการคือ⁽¹⁶⁾

1. จำแนกตามจำนวนของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร
2. จำแนกตามภาษาที่ใช้
3. จำแนกตามการเห็นหน้าคู่สื่อสาร
4. จำแนกตามความแตกต่างของผู้ส่งสารและผู้รับสาร
5. จำแนกตามลักษณะของเนื้อหาวิชาการ

4.1 จำแนกตามจำนวนของผู้ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร เป็นการจำแนกโดยคำนึงถึงสถานการณ์ขณะทำการสื่อสาร (Communication Situation) ว่ามีจำนวนเท่าไร สามารถจำแนกได้ดังนี้

4.1.1 การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลเพียงคนเดียว เช่น การลำดับความคิดก่อนเขียนหรือพูด การท่องตำรา, ท่องสูตรคูณ ฯลฯ หรือการได้ยินตัวเราเองพูด การที่เรารู้สึกตัวเราเองเคลื่อนไหว

4.1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคล เกิดขึ้น เมื่อเราสื่อสารโดยตรงกับผู้อื่นในสถานการณ์ตัวต่อตัวหรือในกลุ่มเล็ก ๆ หรือจะกล่าวง่าย ๆ ก็คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งหมายถึงการสื่อสารทุกอย่างของคนเรา ตามปกติ การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้จะมีผู้ร่วมในกระบวนการสื่อสารตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนคน จุดสำคัญอยู่ที่เป็นการกระทำโดยตรงบนพื้นฐานของการสื่อสารตัวต่อตัว และสามารถมีปฏิกิริยาโต้ตอบ (Feedback) ได้ในทันที

4.1.3 การสื่อสารกลุ่ม (Group Communication) เป็นการสื่อสารกับคนเป็นกลุ่ม เช่น การปาฐกถา, การอภิปราย

4.1.4 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication or Public Communication) เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้น ซึ่งคนหลาย ๆ คน รับข่าวสารจากแหล่งข่าวสารเดียวกัน เช่น ภาพยนตร์ โทรทัศน์ การเทศน์ การแสดงปาฐกถา การโฆษณา การประชาสัมพันธ์เหล่านี้ล้วนเป็นตัวอย่างของการสื่อสารมวลชนทั้งสิ้น การสื่อสารมวลชนนี้เป็นการสื่อสารกับคนจำนวนมาก โดยผ่านสื่อไปยังผู้รับสารในขณะเดียวกัน

4.2 จำแนกตามภาษาที่ใช้

4.2.1 การสื่อสารเชิงอวัจนภาษา (Non-Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้ภาษาท่าทางอากัปกิริยาต่าง ๆ

4.2.2 การสื่อสารเชิงวัจนภาษา (Verbal Communication) เป็นการสื่อสารโดยการ

(16) ประยะ สดะเวทิน, หน้า 19

ใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน ใช้ถ้อยคำต่าง ๆ

4.3 จำแนกตามการเห็นหน้ากัน

4.3.1 การสื่อสารแบบคู่สื่อสารเห็นหน้ากันและกัน (Face-To-Face Communication) หรือเรียกอีกอย่างว่า เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน คือทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้าตากันได้ อาจจะสื่อสารโดยใช้ทั้งคำพูด และสีหน้าท่าทาง เช่น การสนทนา การอภิปราย ฯลฯ

4.3.2 การสื่อสารแบบคู่สื่อสารไปเห็นหน้ากัน (Interposed Communication) คือคู่สื่อสารไม่เห็นหน้ากัน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การพูดโทรศัพท์, การสื่อสารมวลชน, การประกาศ ฯลฯ

4.4 จำแนกตามความแตกต่างของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

4.4.1 การสื่อสารระหว่างคนต่างวัฒนธรรม (Cross-Cultural Communication) คือคู่สื่อสารมีวัฒนธรรมแตกต่าง ๆ กัน ซึ่งการสื่อสารแบบนี้มีอุปสรรคในการสร้างความหมายร่วมกันมาก

4.4.2 การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) เช่น การประชาสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การเจรจาทางการทูต ฯลฯ

4.4.3 การสื่อสารของคนต่างเชื้อชาติ (Internacial Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคู่สื่อสารที่มีเชื้อชาติแตกต่างกัน

4.5 จำแนกตามลักษณะของเนื้อหาวิชาการ จำแนกได้ดังนี้

4.5.1 การจัดระบบข่าวสาร (Management Information System) หมายถึงระบบการรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร เพื่อการตัดสินใจเกี่ยวกับการบริหาร และการดำเนินงาน ระบบดังกล่าวจะช่วยผู้เกี่ยวข้อง ได้ทุกระดับให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์ข้อมูลที่ใช้สำหรับการจัดการระบบข่าวสารแยกได้เป็น 2 ประเภท

ก. ข้อมูลในการวางแผน (Planning Data)

ข. ข้อมูลในการควบคุม (Controlling Data)

4.5.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

4.5.3 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

4.5.4 การสื่อสารในองค์การ (Organizational Communication)

4.5.5 การสื่อสารทางการเมือง (Political Communication) การหาเสียง, การโฆษณาชวนเชื่อ

4.5.6 การสื่อสารเพื่อนวัตกรรม หรือเพื่อการศึกษา (Innovation Communication or Development Communication) เช่น การเผยแพร่นวัตกรรม

การจำแนกการสื่อสารเป็นประเภทต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น เป็นการจำแนกตามพื้นฐานหรือวัตถุประสงค์ของการศึกษา อย่างไรก็ตาม การแบ่งประเภทของการสื่อสารไม่ว่าจะใช้หลัก

เกณฑ์ใดเป็นเกณฑ์ในการแบ่งก็ตีก็ยังมีรูปแบบปลีกย่อยแฝงอยู่ในประเภทการสื่อสารต่าง ๆ เหล่านั้น โดยรูปแบบของการสื่อสารที่จะกล่าวต่อไปนี้ รูปแบบของการปฏิบัติหรือการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันจริง ๆ ซึ่งจะกล่าวโดยละเอียดในโอกาสต่อไปในที่นี้จะจำแนกรูปแบบต่าง ๆ เหล่านั้นให้เห็นได้ดังนี้คือ

1. การโฆษณา (Advertising)
2. การประชาสัมพันธ์ (Public Relations)
3. การจูงใจ (Persuasion)
4. การเผยแพร่ (Publicity)
5. การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda)
6. วาทวิทยา (Speech)

กิจกรรมการเรียนรู้ 4

ให้นักศึกษาระบุประเภทของการสื่อสาร ให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ และทดลองจัดหมวดหมู่ดูว่า จะจัดเข้าในหมวดหมู่ใดได้บ้าง โดยให้นักศึกษาระบุว่าการจัดเข้าหมวดหมู่นั้นใช้หลักอะไรมาพิจารณา

สรุป

ในการสื่อสารแต่ละครั้ง ผู้ส่งสารจะมีจุดมุ่งหมายแตกต่างกันไปซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารเพื่อรายงานให้ควมรู้ (To Inform) เพื่อการโน้มน้าวชักจูงใจ (To Persuade) หรือเพื่อความเพลิดเพลินบันเทิงใจ (To Entertain) ซึ่งไม่ว่าจะเป็นจุดมุ่งหมายใดก็ตามสารที่ให้นี้จะต้องมีลักษณะ 4 ประการคือ

1. ไม่ขัดกันเอง
2. เน้นในด้านพฤติกรรม
3. มีลักษณะเฉพาะเจาะจง และ
4. เป็นสิ่งที่มนุษย์สื่อสารกัน

ในกระบวนการสื่อสารมิได้มีบุคคลเพียงฝ่ายเดียวหากแต่จะต้องประกอบไปด้วยบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งทั้ง 2 ฝ่ายนี้จะต้องมีการพึ่งพากัน หรือเกี่ยวข้องกัน 4 ประการคือ

1. เกี่ยวข้องกันในด้านการกระทำกับปฏิกิริยาตอบสนอง
2. เกี่ยวข้องกันในกระบวนการสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด

3. เกี่ยวข้องกันในการมีปฏิภิกิริยาต่อกัน

4. เกี่ยวข้องกันในการคาดหวังปฏิภิกิริยาจากผู้รับสาร โดยอาศัยทฤษฎีการทำนายใจ 2 ทฤษฎี คือ ว่าด้วยจิตวิทยาและว่าด้วยการเขียนแบบจากสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวเรา

นอกจากเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมายแล้ว การปฏิบัติการสื่อสารของผู้สื่อสาร ต่างก็มี วัตถุประสงค์ทั้งสิ้น ซึ่งจะสอดคล้องกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การส่งสารจะบรรลุผล สำเร็จได้เราจะต้องทำความเข้าใจถึงอุปสรรคในกระบวนการและปัญหาของการสื่อสารด้วย ใน ส่วนอุปสรรค มีดังนี้

1. การเลือกสรร
2. ความสับสนระหว่างความรู้สึกับความจริง
3. การผูกติดกับความคิดเห็น
4. การมองไม่เห็นความแตกต่าง
5. การมีความหมายไม่ตรงกัน
6. การมีความคิดแบบสุดขั้ว และ
7. การต้องการความแน่นอน

ในส่วนของปัญหาในการสื่อสารนั้น Shannon - Weaver เชื่อว่ามีอยู่ 3 ประการคือ

1. ปัญหาด้านเทคนิค
2. ปัญหาด้านความหมายของภาษา
 - 2.1 ความหมายโดยทั่วไป
 - 2.2 ความหมายเฉพาะบุคคล
3. ปัญหาด้านความทรงอิทธิพล

อุปสรรคและปัญหาต่าง ๆ ในการสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นในประเภทของ การสื่อสารที่ แตกต่างกัน ซึ่งจำแนกโดยการใช้หลักเกณฑ์ 5 ประการ คือ

1. จำแนกตามจำนวนผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสาร
2. จำแนกตามภาษาที่ใช้
3. จำแนกตามการเห็นหน้าผู้สื่อสาร
4. จำแนกตามความแตกต่างของผู้ส่งสารและผู้รับสาร
5. จำแนกตามลักษณะของเนื้อหาทางวิชาการ

นอกจากนี้ก็ยังมีรูปแบบย่อยที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันเช่นการโฆษณาการประชาสัมพันธ์ การจูงใจ การเผยแพร่ การโฆษณาชวนเชื่อ และเรื่องของวาทวิทยา

แบบฝึกหัด

ให้นักศึกษาพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ข้อใดถูกต้องและข้อใดไม่ถูกต้อง

1. คนใช้ที่เป็นอัมพาตสามารถจะสื่อสารกับบุคคลอื่นได้โดยการใช้สายตา
2. การเสียบุคคลอื่นก็นับเป็นการสื่อสารแสดงออกทางพฤติกรรมได้เช่นกันซึ่งตรงกับคุณลักษณะที่จุดมุ่งหมายของการสื่อสารพึงจะมี
3. Definitional - Physical Interdependence เป็นการสื่อสารแบบอวัจนภาษา
4. Influence Theory of Empathy เป็นทฤษฎีการทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่เน้นในด้านจิตวิทยา
5. ในสถานการณ์การสื่อสารแต่ละครั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็ตั้งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย
6. คนเราเลือกตีความหมายของสารตามทัศนคติและประสบการณ์ของตนเอง
7. การที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจึงทำให้คนเรามักจะยึดมั่นหรือผูกติดกับความคิดเห็น
8. Stereotype เป็นลักษณะของการมองโลกทัศน์ โดยการเอาลักษณะของบุคคลที่เคยประทับใจเข้าเป็นลักษณะของคนทุก ๆ คนที่มีลักษณะเช่นนั้น
9. สาเหตุหนึ่งที่ทำให้การตีความหมายเหมือนกัน ในขณะที่ใช้คำต่างกัน ก็คือความแตกต่างทางท้องถิ่นอาศัยของคู่สื่อสาร
10. การที่คนเราชอบแสดงความเป็นผู้รอบรู้ ทั้ง ๆ ที่ไม่รู้จริงในเรื่องนั้น ๆ มาจากสาเหตุของการย่อสรุป (Abstraction) สารต่าง ๆ ของคนเรา
11. คำว่า "รอลเบนซ์" เป็นคำที่สร้างขึ้นมาเพื่อการอ้างอิง
12. ปัญหาในการสื่อสารทางด้านอิทธิพลคือ การที่ผู้รับสารจะต้องมีพฤติกรรมเหมือนกัน สารที่ผู้ส่งสารได้ให้ไปและพยายามโน้มน้าวชักจูงใจผู้รับสารนั้น