# บทที่ 3 : การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ดิจิทัล (Communication & Interaction in Digital Era)[NEW]

## ความหมาย “การสื่อสาร” (หน้าที่ 4)

• กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร/ข้อมูล/ความรู้/ประสบการณ์/ความรู้สึก/ความคิดเห็น/ความต้องการ จากผู้ส่งไปยังผู้รับให้ **รับรู้ร่วมและเข้าใจตรงกัน**

• บริบทที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

## องค์ประกอบการสื่อสารพื้นฐาน (หน้าที่ 5)

• ผู้ส่ง (Sender): ผู้พูด/ผู้เขียน/ผู้แสดงความมุ่งหมาย

• ผู้รับ (Receiver): ผู้ฟัง/ผู้อ่าน/ผู้รับสาร

• สาร (Message): เรื่องราว/ข้อมูล/ความคิด/ประสบการณ์ที่ต้องการสื่อ

• สื่อ/ช่องทาง (Medium/Channel): วิธีนำส่งสาร เช่น โทรศัพท์ โทรสาร วิดีทัศน์ ฯลฯ

## องค์ประกอบเพิ่มเติม — สิ่งรบกวน (Noise) (หน้าที่ 6)

• ข้อจำกัดที่ทำให้การส่งสาร **ด้อยประสิทธิภาพ** หรือ **ไปต่อไม่ได้**

○ สิ่งรบกวนทางกายภาพ (Physical noise)

○ สิ่งรบกวนทางจิตวิทยา (Psychological noise)

○ สิ่งรบกวนในสื่อ/ช่องทาง (Media/Channel noise)

○ สิ่งรบกวนจากภาษา (Semantic noise)

## องค์ประกอบเพิ่มเติม — ปฏิกิริยาตอบสนอง (Feedback) (หน้าที่ 7)

• สารที่ผู้รับส่งกลับหลังตีความแล้ว ผู้ส่งปรับวิธีสื่อสารได้เมื่อผลไม่เป็นไปตามต้องการ

○ ตอบกลับเชิงบวก (Positive feedback)

○ ตอบกลับเชิงลบ (Negative feedback)

## แผนภาพกระบวนการสื่อสาร + ตัวอย่างบทสนทนา (หน้าที่ 8)

• ขั้นตอนย่อ: Encode → Transmit (ผ่าน Medium) → Decode → Feedback (+ Noise)

• ตัวอย่างสั้น ๆ ของการสื่อสารและการตอบกลับเพื่อยืนยันความเข้าใจ

## อุปสรรคของการสื่อสาร (Overview) (หน้าที่ 9)

• Sender barrier / Encoding barrier / Medium barrier / Decoding barrier / Receiver barrier / Feedback barrier

## อุปสรรคในการติดต่อให้มีประสิทธิผล (หน้าที่ 10)

• อุปสรรคส่วนบุคคล (Personal)

• อุปสรรคทางกายภาพ (Physical)

• อุปสรรคทางด้านความหมาย (Semantic)

## อุปสรรคส่วนบุคคล (หน้าที่ 11–12)

### ตัวอย่าง (หน้าที่ 11)

1. ความต่างด้านทักษะสื่อสาร
2. วิธีประมวลและตีความข้อมูลต่างกัน
3. ความไว้วางใจระหว่างบุคคล
4. ทัศนคติเหมารวม/อคติ
5. อัตตาสูง

### ตัวอย่าง (ต่อ) (หน้าที่ 12)

1. ทักษะการฟังไม่ดี
2. แนวโน้มตัดสินสารของผู้อื่น
3. ฟังอย่างไม่เข้าใจ
4. ประเด็นอวัจนภาษา

## อุปสรรคทางกายภาพ (หน้าที่ 13)

• เขตเวลาแตกต่าง, สัญญาณรบกวน, ระยะห่าง, คอมพิวเตอร์ล่ม, สถานที่ไม่เหมาะสม

## อุปสรรคทางความหมาย (Semantic) (หน้าที่ 14)

• ภาษาเฉพาะทาง (Jargon), สำเนียง, คำพ้องเสียง/พ้องรูป, การแปลความหมายผิดพลาด

## รูปแบบการสื่อสาร (Communication Styles) (หน้าที่ 15)

• Assertive / Aggressive / Nonassertive

## Assertive style (หน้าที่ 16)

• คำอธิบาย: มั่นคง ตรงไปตรงมา เคารพผู้อื่น เปิดให้ผู้อื่นมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์

• อวัจนภาษา: สบตาดี ท่าทางมั่นคง น้ำเสียงสม่ำเสมอ

• วัจนภาษา: ภาษาตรง/ชัด ไม่กล่าวหา ใช้ “ฉัน/เรา” statement

## Aggressive style (หน้าที่ 17)

• เอาเปรียบ/ก้าวร้าว อวัจนภาษาแข็งกร้าว เสียงดัง ขัดจังหวะบ่อย วัจนภาษาหยาบ/เหยียด/ข่มขู่

## Nonassertive style (หน้าที่ 18)

• ยอมให้เอาเปรียบ เก็บกด ปฏิเสธความต้องการตน อวัจนภาษาไม่สบตา/เสียงอ่อน วัจนภาษาใช้คำลังเล/ฟุ่มเฟือย/ปฏิเสธตัวเอง

## ความหมาย “การปฏิสัมพันธ์” (หน้าที่ 19)

• ส่วนสำคัญที่ทำให้การสื่อสารเกิดและสำเร็จ ระหว่างคน‑คน / คน‑สิ่งของ / สิ่งของ‑สิ่งของ ผ่านอุปกรณ์ดิจิทัล

## องค์ประกอบของการปฏิสัมพันธ์ (หน้าที่ 20–22)

• ผู้ใช้ (User): ใช้การมองเห็น การได้ยิน การสัมผัส ควบคุมการส่งผ่านข้อมูล (หน้าที่ 20)

• คอมพิวเตอร์/เครื่องจักร/ระบบอัตโนมัติ (หน้าที่ 21)

• HCI (Human‑Computer Interaction): ทำให้สื่อสาร “คน‑เครื่อง” ใช้งานได้สมบูรณ์ (หน้าที่ 22)

## การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ที่ดี (ภาพรวม) (หน้าที่ 23)

• สื่อสาร/ปฏิสัมพันธ์อย่างมีศิลปะ  
• แยก “ข้อเท็จจริง” กับ “ความคิดเห็น”  
• ใช้ภาษา/มารยาทเหมาะสม  
• เข้าใจผู้อื่นในโลกดิจิทัล

## สื่อสารและปฏิสัมพันธ์อย่างมีศิลปะ (หน้าที่ 24–29)

• การสื่อสารคือ “การเดินทางของข้อมูล” ผิดพลาดได้จากการลดทอน/ใส่ความเห็น/รับรู้ไม่ครบ (หน้าที่ 24)

• ตัวอย่างสื่อสารผิดพลาดจากเกม/การพิมพ์ผิด/ระบบสะกดอัตโนมัติ (หน้าที่ 25–26)

• การฟังคือระดับปฏิสัมพันธ์โดยตรงที่ทำให้ความหมายสมบูรณ์ (หน้าที่ 27)

• จิตวิทยาในการโน้มน้าวผ่านการรับรู้ อารมณ์ ความเชื่อ ความรู้สึก (หน้าที่ 28)

• อิทธิพลทางสังคม‑วัฒนธรรม เช่น เคารพ ขอบคุณ ขอโทษ แตกต่างตามบริบท (หน้าที่ 29)

## แยก “ข้อเท็จจริง/ความคิดเห็น” (หน้าที่ 30–35)

• ย้ำ 4 หัวข้อของ “การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ที่ดี” (หน้าที่ 30)

• เมื่อสื่อสารต้องระวังการผสม “ข้อเท็จจริง” กับ “ความคิดเห็น” (หน้าที่ 31–32)

• ลักษณะข้อเท็จจริง: เป็นไปได้/สมจริง/มีหลักฐาน/สมเหตุสมผล (หน้าที่ 33)

• ลักษณะความคิดเห็น: แสดงความรู้สึก/คาดคะเน/เปรียบเทียบ/เสนอแนะ (หน้าที่ 33)

• นิยามตามพจนานุกรม ราชบัณฑิตฯ พ.ศ. 2554 (หน้าที่ 34)

## ภาษา/รูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่สุภาพและเหมาะสม (หน้าที่ 36–42)

• การฟังคือโสตสัมผัสที่สำคัญ เลือกภาษาที่ผู้ฟังเข้าใจ (หน้าที่ 36)

• ปัจจัยส่วนบุคคล: ทักษะภาษา/การคิด ส่งผลต่อการตีความ (หน้าที่ 37–39)

• การแสดงออกทางกาย ส่งผลต่อการตีความ (หน้าที่ 40)

• ลักษณะภาษา: เล่นคำ/พ้อง/สแลง ต้องตีความตามบริบท (หน้าที่ 41)

• สภาพแวดล้อมภาษา: กฎสังคม/วัฒนธรรม/ช่องทางสื่อสาร — ตัวอักษร “ไม่พาอารมณ์ไปด้วย” (หน้าที่ 42)

## 5 ประเภทการฟังในที่ทำงาน (หน้าที่ 43–49)

### สรุป (หน้าที่ 43, 49)

1. Active listening — ตั้งใจจดจ่อ
2. Critical listening — วิเคราะห์/แยกข้อเท็จจริง
3. Informational listening — โฟกัสเนื้อหา
4. Empathetic listening — เปิดใจรับฟัง
5. Appreciative listening — ซาบซึ้งคุณค่า

### เทคนิคย่อ (หน้าที่ 44–48)

• Active: สบตา/ไม่ขัดจังหวะ/ทวนคำ/ถามให้เข้าใจ (หน้าที่ 44)

• Critical: เชื่อมโยงข้อมูล/ถามเคลียร์ความคิด/โฟกัสใจความ (หน้าที่ 45)

• Informational: เตรียมคำถาม/ถอดประเด็นสำคัญ (หน้าที่ 46)

• Empathetic: ตั้งใจฟัง/ทวนความด้วยคำของเรา/สะท้อนความเข้าใจ (หน้าที่ 47)

• Appreciative: มองหาข้อดี/ถามเชิงให้คุณค่า/บอกว่าชื่นชม (หน้าที่ 48)

## ความเข้าใจผู้อื่นในโลกดิจิทัล (Empathy) (หน้าที่ 51–53)

• Empathy = เข้าใจความรู้สึก/มุมมองเหมือนยืนในจุดของอีกฝ่าย (หน้าที่ 51)

• แบ่งเป็น 3 แบบ: Cognitive / Emotional / Compassionate (หน้าที่ 52)

• Digital Empathy: คาดเดา‑เข้าใจความรู้สึก/มุมมองของคนที่สื่อสารออนไลน์ แม้ไม่รู้จักกันจริง (หน้าที่ 53)

## การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ในยุคดิจิทัล (หน้าที่ 54–64)

• นิยาม/ความเปลี่ยนแปลงของสื่อสารในยุคดิจิทัล (หน้าที่ 55–56)

• ประโยชน์หลัก (หน้าที่ 57–64)

○ รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็ว/อัปเดต/แลกเปลี่ยนความรู้ (หน้าที่ 58–59)

○ พัฒนาตน/อาชีพ/เครือข่าย/ทักษะดิจิทัล/งานทางไกล (หน้าที่ 59)

○ ลดเวลา‑ต้นทุน: ประชุม/ซื้อของ/ชำระเงิน/ทำธุรกรรมออนไลน์/การตลาด/ทำงานร่วมกัน (หน้าที่ 60–61)

○ จัดการการสื่อสารมีประสิทธิภาพขึ้น (อีเมล/CRM/Chatbot ฯลฯ) พร้อมข้อควรระวังงานละเอียดอ่อน (หน้าที่ 62–64)

## รูปแบบการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ดิจิทัล (หน้าที่ 65–78)

• อีเมล — ไทยเริ่มใช้ครั้งแรก พ.ศ. 2531 โดย ม.อ. (หน้าที่ 65)

• บล็อก/บล็อกเกอร์ → อาจกลายเป็น Influencer (หน้าที่ 66)

• กระดานสนทนา (Online Discussion) → ชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) (หน้าที่ 67–68)

• เครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Networking) บนฐาน Social Media (หน้าที่ 69, 75)

• หลักจิตวิทยาสังคมในชุมชนออนไลน์: Reciprocity / Recognition / Efficacy / Sense of Community (หน้าที่ 70)

• เมสเซนเจอร์/ข้อความทันที (IM) และการแชต: ข้อดี/การใช้งาน (หน้าที่ 71–73)

• สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) — แพลตฟอร์มสร้างชุมชน/การมีปฏิสัมพันธ์ (หน้าที่ 74–75)

• วิดีโอสตรีมมิง/ไลฟ์/วล็อก — นิยามและการใช้งาน (หน้าที่ 76–78)

## ปัญหาการสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ดิจิทัล (หน้าที่ 80–82)

• บริโภคสื่อไม่เหมาะสม/ผิดกฎหมาย/ผิดจริยธรรม: ทำซ้ำ‑แก้ไข‑แบ่งปันโดยละเมิด (หน้าที่ 80)

• การสนทนาออนไลน์/การเผชิญหน้า: ตรวจสอบตัวตน กำหนดขอบเขตเนื้อหา (หน้าที่ 81)

• Hate speech & การข่มขู่: ความหมาย/ประเภท/แนวรับมือ‑ตอบสนอง (หน้าที่ 82)