

บทที่ 1

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร

ตอนที่ 1.1 ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.1.4 วิธีการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.1.5 ประโยชน์ของการสื่อสาร

ตอนที่ 1.2 การสื่อสาร

เรื่องที่ 1.2.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.2.2 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

เรื่องที่ 1.2.3 กระบวนการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.2.4 ประเภทของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.2.5 ลักษณะพิเศษของการสื่อสาร

ตอนที่ 1.3 ภาษากับการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.3.1 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.3.2 การใช้ภาษาในการส่งสารและรับสาร

เรื่องที่ 1.3.3 ระดับภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.3.4 ความคิดกับการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.3.5 อุปสรรคของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.3.6 ความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสาร

แนวคิด

1. การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดสารจากบุคคลหนึ่ง(ผู้ส่งสาร)ไปยังบุคคลหนึ่ง(ผู้รับสาร) โดยผ่านสื่อต่าง ๆ
2. มนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคมจำเป็นต้องใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร
3. การคิดเป็นพื้นฐานของการสื่อสาร ผู้ที่มีกระบวนการคิดในการรับส่งสารดีจะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เมื่อศึกษาเนื้อหาในบทที่ 1 แล้วผู้เรียนสามารถ

1. บอกความหมายและความสำคัญของการสื่อสารได้
2. บอกวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้
3. อธิบายองค์ประกอบของการสื่อสารได้
4. บอกประเภทของการสื่อสารได้
5. อธิบายอุปสรรคของการสื่อสารได้
6. อธิบายลักษณะของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารได้

บทที่ 1 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการสื่อสาร

ความนำ

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มากเนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ดังนั้นการอยู่ร่วมกันในสังคมจึงจำเป็นต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันเพื่อประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันซึ่งเป็นยุคของการสื่อสารอย่างแท้จริง เป็นยุคสมัยที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในทุกๆ ด้าน มีเทคนิควิธีการและเครื่องมือสื่อสารอันทันสมัย ส่งผลให้การสื่อสารกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างมากทั้งในแง่การสื่อสารส่วนบุคคลและการสื่อสารระหว่างสังคม อีกทั้งการสื่อสารยังเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าในทุกด้าน

ตอนที่ 1.1 ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร(Communications) เป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะมนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลาและการสื่อสารได้ครอบคลุมกิจกรรมทุกอย่างที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันในหลากหลายหน่วยงาน ดังนั้นการให้คำนิยามของการสื่อสารจึงมีความหมายค่อนข้างกว้างเนื่องจากการสื่อสารในปัจจุบันมีวิธีการสื่อสารที่หลากหลายและมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป อย่างไรก็ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารหมายถึง “การนำหนังสือหรือข้อความของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่งประกอบด้วย ผู้ส่งข่าวสารหรือแหล่งกำเนิดข่าวสาร ช่องทางการส่งข้อมูลซึ่งเป็นสื่อกลางหรือตัวกลางอาจเป็นสายสัญญาณ และหน่วยรับข้อมูลหรือผู้รับสาร”



ขั้นตอนการสื่อสาร

ภาพที่ 1.1 ขั้นตอนการสื่อสาร

จากความหมายดังกล่าวขยายความได้ว่าการสื่อสาร (Communications) หมายถึง การถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น จากผู้ส่งสารโดยผ่านสื่อต่าง ๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน หรือสัญลักษณ์อื่นใดไปยังผู้รับสาร ซึ่งอาจจะใช้กระบวนการสื่อสารที่แตกต่างกันไปตามความเหมาะสม

เรื่องที่ 1.1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

เนื่องจากมนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันในสังคม ดังนั้นเพื่อให้การอยู่ร่วมกันในสังคมเป็นไปอย่างปกติสุข จึงจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ หากคนในสังคมขาดความรู้ความเข้าใจในการสื่อสาร ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือทำให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารระหว่างกันได้ ย่อมก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมาอย่างมากมาย ซึ่งปัจจุบันมีหลายปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลและสังคมที่มีสาเหตุมาจากความล้มเหลวของการสื่อสารหรือเกิดจากการเข้าใจคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร ดังนั้น การสื่อสารจึงมีความสำคัญสำหรับบุคคลและสังคมมาก ซึ่ง จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร (2551, หน้า 7-10) กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารว่ามีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งในระดับจุลภาค และมหภาค ดังนี้

1. ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในระดับจุลภาค ได้แก่

1.1 สำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์

ในแต่ละวันมนุษย์จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นที่อยู่ใกล้ตัวตลอดเวลา ต้องพบปะพูดคุยกับบุคคลในครอบครัวและต้องแลกเปลี่ยนข่าวสารกับเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งมีกิจกรรมการสื่อสารอื่น ๆ เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ การดูโทรทัศน์ การพูดคุยโทรศัพท์ ฯลฯ ดังนั้น หากมีทักษะการสื่อสารไม่ดีพออาจส่งผลให้การปฏิบัติภารกิจประจำวันบกพร่องได้

1.2 สำคัญต่อความเป็นสังคม

เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกันเป็นสังคมจำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันเพื่อให้สังคมดำรงอยู่ได้ นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นเครื่องมือที่ช่วยประสานคนในสังคมให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีการแบ่งหน้าที่กันทำ มีการใช้กฎระเบียบและกติกาของสังคมร่วมกัน เพื่อให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างสงบสุข

1.3 สำคัญต่อการสร้างความร่วมมือ

การสื่อสารมีความสำคัญในการสร้างความร่วมมือระหว่างบุคคลให้สามารถประสานพลังเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในการผลิตหรือบริการร่วมกันซึ่งบุคคลเดียวไม่สามารถทำได้

ดังนั้น เพื่อให้งานขนาดใหญ่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นต้องใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านั้น

1.4 สำคัญต่อการศึกษาและการแสวงหาความรู้

การสื่อสารเพื่อแสวงหาความรู้เป็นบทบาทที่สำคัญต่อการดำรงชีวิต ช่วยให้มนุษย์สามารถส่งสมข้อมูลข่าวสารซึ่งเป็นชุมทรัพย์ทางปัญญาเพื่อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ โดยการรวบรวมข้อมูลความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ทั้งต่อตนเองและผู้อื่นที่จะได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารนั้น ๆ

1.5 สำคัญต่อการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง

การรับรู้เกี่ยวกับตนเองมีอิทธิพลและมีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรม การสื่อสารของบุคคล การที่บุคคลรับรู้ว่าเป็นคนอย่างไรเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ตอบกลับในการรับสารที่บุคคลรอบข้างส่งมาถึงตัวบุคคล ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงการรับรู้เกี่ยวกับตนเองของบุคคลให้เป็นไปในแนวทางสร้างสรรค์ได้

1.6 สำคัญต่อการให้ความบันเทิง

การสื่อสารสามารถสร้างความบันเทิงให้กับบุคคล ทำให้มนุษย์ดำเนินชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุข การสื่อสารสามารถสร้างความบันเทิงได้หลายรูปแบบผ่านทางสื่อหลากหลายชนิด แต่ที่นิยมกันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน คือ ภาพยนตร์ วิทยุ และรายการบันเทิงที่รับชมผ่านทางอินเทอร์เน็ต

1.7 สำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาพยาบาล

ในกระบวนการรักษาพยาบาล นอกจากเทคโนโลยีทางการแพทย์แล้ว การสื่อสารระหว่างแพทย์ พยาบาล และผู้ป่วย จะช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันนำไปสู่ความเข้าใจซึ่งกันและกัน ส่งผลให้การรักษาโรคมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.8 สำคัญต่อการทำจิตบำบัด

การสื่อสารมีบทบาทในการรักษาโรคจิตบำบัด เนื่องจากการสื่อสารเป็นกลไกสำคัญในการค้นหาสาเหตุของการเจ็บไข้ อาจใช้การสื่อสารเพื่อช่วยในการทำจิตบำบัดผ่านสื่อลักษณะต่าง ๆ เช่น การใช้เสียงดนตรีที่เรียกว่า การรักษาแบบดนตรีบำบัด หรือใช้การอ่านหนังสือรักษาที่เรียกว่า บรรณบำบัด

2. ความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในระดับมหภาค ได้แก่

2.1 สำคัญต่อการเมืองการปกครอง

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐในการเผยแพร่นโยบายและข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบและเข้าใจ เพื่อให้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และนโยบายที่รัฐบาลกำหนดขึ้น การสร้างความเข้าใจกับประชาชนในเรื่องต่างๆ การสั่งการ การชักชวนให้ประชาชนปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผลงานของรัฐบาลล้วนจำเป็นต้องใช้เทคนิควิธีการของการสื่อสารทั้งสิ้น โดยการสื่อสารที่ได้ผลมากที่สุดคือการสื่อสารทางโทรทัศน์เพราะเห็นทั้งภาพและเสียง

2.2 สำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ

รัฐบาลจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารในการสร้างความเข้าใจอันดีกับประเทศอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ การดำเนินนโยบายการเมืองระหว่างประเทศ การติดต่อสื่อสารทางการค้า การทำสนธิสัญญา และการดำเนินนโยบายต่างประเทศล้วนต้องอาศัยการสื่อสารทั้งสิ้น

2.3 สำคัญต่อการเสริมสร้างประชาธิปไตย

การสื่อสารเป็นกลไกในการสร้างอิสรภาพเพื่อให้เปิดกว้างโดยการส่งเสริมให้บุคคลสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรีภาพ กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใหม่ ๆ จาก การแลกเปลี่ยนทัศนะระหว่างกัน

2.4 สำคัญต่อการพัฒนาประเทศ

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศ รัฐจำเป็นต้องพัฒนาความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี โดยอาศัยการให้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการพัฒนาความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนเพื่อให้คนในประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

2.5 สำคัญต่อการถ่ายทอดวัฒนธรรม

วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่ง ในยุคแรกมีการถ่ายทอดด้วยวาจา ต่อมา มีการบันทึกเป็นอักษรเพื่อให้เกิดความคงทนมากขึ้น เป็นการเก็บรักษาวัฒนธรรมอันดีงามส่งผ่านจากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนอีกรุ่นหนึ่งโดยอาศัยการสื่อสาร

2.6 สำคัญต่อการศึกษา

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการให้การศึกษาแก่คนในสังคม การพัฒนาภาษาพูด ภาษาเขียน การบันทึกผลการค้นคว้า ช่วยให้การศึกษาค้นคว้าของบุคคลขยายขอบเขตออกไป นอกจากนั้นเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ยังช่วยขยายประสิทธิภาพการศึกษาให้กว้างไกลมากขึ้น

2.7 สำคัญต่อธุรกิจและอุตสาหกรรม

ในการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายจำเป็นต้องใช้การสื่อสารหรือการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ฯลฯ เพื่อให้ผู้บริโภคเข้าถึงสินค้าได้มากขึ้น ดังนั้นเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารและการใช้ภาษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการติดต่อธุรกิจการค้าระหว่างกัน กิจกรรมด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมจำเป็นต้องมีการสื่อสารที่ดีเพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จได้

2.8 สำคัญต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร

การสื่อสารในองค์กรถือเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้ดำเนินไปอย่างราบรื่น ดังนั้น การสื่อสารจึงเป็นกลยุทธ์ที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการบริหารงาน ช่วยในการประสานงานของหน่วยงาน ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันระหว่างคนในองค์กร

เรื่องที่ 1.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารเป็นกระบวนการรับและส่งข้อมูลซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งการสื่อสารในแต่ละบุคคลล้วนมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันออกไป ผู้ส่งสารมีจุดประสงค์ให้ผู้รับสารได้ทราบความต้องการของตนว่าต้องการสื่อออกไปในรูปแบบใด ซึ่ง วิลเบอร์ ชวรมณ์ (อ้างถึงใน พิชญพวร ประครองใจ, 2558 หน้า 10-13) สรุปวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารไว้ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารมี ดังนี้

1.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ (To inform) ผู้ส่งสารต้องการบอกกล่าวหรือชี้แจงเรื่องราวเหตุการณ์ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบและเกิดความเข้าใจโดยผ่านสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร เช่น การแถลงข่าวกิจกรรมต่าง ๆ การรายงานข่าวเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้ประชาชนได้รับทราบผ่านสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์

1.2 เพื่อเสนอหรือโน้มน้าวใจ (To propose or To persuade) ผู้ส่งสารอาจใช้วัตถุประสงค์ในการสื่อสารเพื่อให้ข้อเสนอแนะสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และมีความต้องการชักจูงใจให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงความรู้สึก อารมณ์ ทศนคติ มีความคิดคล้ายตาม หรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน เช่น การโฆษณาเพื่อจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้า การพูดขอความร่วมมือต่าง ๆ การปราศรัยขอคะแนนเสียงของนักการเมือง

1.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (To please or To entertain) ผู้ส่งสารต้องการให้ผู้รับสารเกิดความบันเทิงใจโดยอาศัยสารที่ตนเองส่งออกไป ไม่ว่าจะเป็นอยู่ในรูปของการพูด การเขียน การจัดรายการเพลง หรือเกมต่างๆ ทั้งทางวิทยุและโทรทัศน์

1.4 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (To teach or To educate) ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดความรู้หรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่มีลักษณะเป็นวิชาการเพื่อให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มเติมด้วยวิธีการถ่ายทอดความรู้หลากหลายรูปแบบ เช่น การเรียนการสอน ทำให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของผู้รับสารมี ดังนี้

2.1 เพื่อทราบหรือเข้าใจ (To understand) ผู้รับสารมีความต้องการทราบเรื่องราวข่าวสาร ข้อมูล เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่มีผู้แจ้งหรือรายงานให้ทราบซึ่งทำให้ผู้รับสารได้ข่าวสารใหม่ ๆ เพิ่มเติมตลอดเวลา

2.2 เพื่อเรียนรู้หรือศึกษา (To learn) ผู้รับสารต้องการแสวงหาความรู้จากสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาการ เช่น การเรียนในรายวิชาหลักสูตรต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ

2.3 เพื่อความพึงพอใจหรือรับความบันเทิง (To enjoy) ผู้รับสารต้องการแสวงหาสิ่งที่สามารถสร้างความบันเทิงและความสบายใจให้กับตนเอง เช่น การฟังเพลง การดูภาพยนตร์

2.4 เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (To dispose or To decide) ผู้รับสารจะตัดสินใจสิ่งใดนั้นขึ้นอยู่กับข้อเสนอแนะนั้น ๆ ว่าจะมีความน่าสนใจ น่าเชื่อถือ หรือมีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด เช่น การรับฟังสรรพคุณของสินค้าก่อนการตัดสินใจซื้อ

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร	วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร
1. เพื่อแจ้งให้ทราบ (To inform)	1. เพื่อทราบหรือเข้าใจ (To understand)
2. เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (To propose or To persuade)	2. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (To dispose or To decide)
3. เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (To please or To entertain)	3. เพื่อความพึงพอใจหรือรับความบันเทิง (To enjoy)
4. เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (To teach or To educate)	4. เพื่อเรียนรู้หรือศึกษา (To learn)

ตารางที่ 1.1 วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ที่มา : พิชญาพร ประครองใจ (2558, หน้า11)

ในการสื่อสารที่ดีควรรวบรวมวัตถุประสงค์เหล่านี้เข้าด้วยกัน เพราะในกิจกรรมการสื่อสารแต่ละอย่างนั้นมักมีหลายวัตถุประสงค์แฝงอยู่ เช่น การเรียนการสอนโดยแทรกอารมณ์ขัน เป็นต้น

เรื่องที่ 1.1.4 วิธีการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์โดยทั่วไปมีวิธีการหลัก ๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร ดังนี้

1. การสื่อสารด้วยลายลักษณ์อักษรหรือการเขียน

รูปแบบของการเขียนที่ใช้ในการสื่อสารมีหลายแบบ เช่น การเขียนข้อความสั้นๆ การเขียนบันทึกข้อความ คำแถลงการณ์ ประกาศ จดหมาย รายงาน แบบสอบถาม แบบฟอร์มหนังสือ วารสาร โฆษณา เป็นต้น

2. การสื่อสารด้วยวาจาหรือการพูด

การสื่อสารด้วยวาจา ได้แก่ การพูดโทรศัพท์ การพูดในที่ประชุม การให้สัมภาษณ์ และการพูดในทุก ๆ ที่ การสื่อสารด้วยวาจามี 2 ลักษณะ คือ การพูดแบบเผชิญหน้ากันและการพูดแบบไม่เผชิญหน้ากัน

3. การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทางหรือภาษากาย

การสื่อสารด้วยกิริยาท่าทางหรือภาษากาย หมายถึง การใช้ความเคลื่อนไหวหรือท่าทางของร่างกายเพื่อสื่อให้ผู้คนที่เข้าใจความหมายตามความต้องการของผู้ส่งสาร ซึ่งได้แก่ การใช้สายตา การสัมผัส และการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด โดยการเคลื่อนไหวในลักษณะต่าง ๆ ของร่างกายที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกนึกคิดเหล่านี้อาจตีความหมายแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมของแต่ละประเทศ

เรื่องที่ 1.1.5 ประโยชน์ของการสื่อสาร

ประโยชน์ของการสื่อสารมีดังนี้

1. ประโยชน์ในการให้การศึกษาเพราะการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในการถ่ายทอดความรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาสติปัญญา ให้เกิดทักษะในวิชาชีพด้านต่างๆ

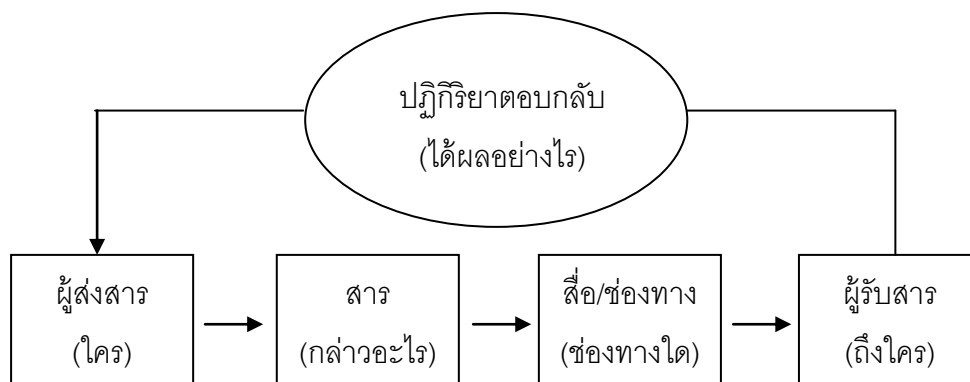
2. ประโยชน์ในการลดข้อขัดแย้งที่เกิดจากความไม่เข้าใจกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการทำงานร่วมกันเป็นทีมใหญ่ เกิดความรู้สึกที่ดีต่อกัน มีความสามัคคีกัน

3. ประโยชน์ในการช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ ลดความสับสนและได้รับความกระจ่าง ทำให้สามารถเลือกตัดสินใจได้ถูกต้อง

4. การสื่อสารมีประโยชน์ต่อมนุษย์ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่นลดความตึงเครียด ทำให้มนุษย์มีความสุข หากมีการใช้การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดความขัดแย้งในสังคมได้ดียิ่งขึ้น
5. การสื่อสารทำให้เราประสบความสำเร็จมากขึ้น ได้รับความนิยมชมชอบจากคนทั่วไป
6. การสื่อสารทำให้เราเข้าใจมนุษย์
7. การสื่อสารช่วยทำให้มีความคิดสร้างสรรค์

ตอนที่ 1.2 การสื่อสาร

เรื่องที่ 1.2.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร



องค์ประกอบของการสื่อสาร

ภาพที่ 1.2 องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารในชีวิตประจำวันโดยทั่วไปมีองค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร 4 ประการ คือ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Media or Channel) และผู้รับสาร (Receiver) โดยผู้รับสารจะเป็นผู้กระทำปฏิกิริยาตอบกลับแก่ผู้ส่งสาร ซึ่งส่วนต่างๆ ที่กล่าวมานี้ต่างสัมพันธ์ซึ่งกันและกันไม่สามารถตัดส่วนใดออกได้เพราะจะทำให้กระบวนการสื่อสารถูกยับยั้ง การสื่อสารไม่สามารถดำเนินไปตามขั้นตอนได้ ส่งผลให้การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้

กอบกาญจน์ วงศ์วิสิทธิ์ (2551, หน้า 15) ได้ให้ความหมายขององค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละประเภทไว้ ดังนี้

1. **ผู้ส่งสาร (Sender)** คือ บุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นผู้สร้างและถ่ายทอดสารต่างๆ ไปยังผู้รับด้วยวิธีการพูด การเขียน การใช้กิริยาท่าทาง หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่สามารถแปลความหมายได้ ซึ่งผู้ส่งสารที่ดีควรมีจุดประสงค์ที่ชัดเจนในการสื่อสาร มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ประสงค์จะถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารควรวิเคราะห์ความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร และรู้จักเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่อง โอกาส และความสามารถของผู้รับสาร

2. **สาร (Message)** คือ เรื่องราวหรือข้อความที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอดให้ผู้รับสารได้รับรู้ซึ่งอยู่ในรูปภาษาหรือสัญลักษณ์ที่สามารถสื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน โดยสารนั้นจะประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ รหัสของสาร (Message Codes) เนื้อหาของสาร (Message Content) และการจัดสาร (Message Treatment)

รหัสของสาร (Message Codes)

รหัสของสาร คือ ภาษา สัญลักษณ์หรือสัญญาณที่มนุษย์คิดขึ้นเพื่อแสดงออกแทนความคิดหรือข้อเท็จจริงต่าง ๆ โดยรหัสของสารสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ รหัสของสารที่ใช้คำพูด (verbal message codes) ได้แก่ ภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นเพื่อสื่อความหมาย และรหัสของสารที่ไม่ใช้คำพูด (non-verbal message codes) ได้แก่ ระบบสัญลักษณ์สัญญาณหรือเครื่องหมายใด ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้ถ้อยคำ เช่น อากัปกริยา ไฟสัญญาณต่าง ๆ เป็นต้น

เนื้อหาของสาร (Message Content)

เนื้อหาของสาร หมายถึง มวลความรู้และประสบการณ์ที่มนุษย์ต้องการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ลักษณะเนื้อหาของสารมี 2 ประเภท ได้แก่ เนื้อหาสารประเภทข้อเท็จจริง คือ เนื้อหาที่กล่าวถึงความจริงต่างๆ ที่มีอยู่ในโลก สามารถตรวจสอบความถูกต้องได้ และเนื้อหาสารประเภทข้อคิดเห็น เป็นสารที่มีเนื้อหาแสดงถึงความรู้สึก แนวคิด และความเชื่อของผู้ส่งสารซึ่งไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงหรือไม่จริง อาจทำได้เพียงแค่ประเมินความสมเหตุสมผลหรือความเป็นไปได้ของสารเท่านั้น

การจัดสาร (Message Treatment)

การจัดสาร เป็นการเรียบเรียงลำดับความ การเลือกระดับความยากง่ายและรูปแบบการใช้ภาษา เพื่อให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจในเนื้อหาของสารได้ตรงตามความต้องการของผู้ส่งสาร

3. **สื่อหรือช่องทางส่งสาร (Channel or Medium)** สื่อหรือช่องทางส่งสาร หมายถึง สิ่งที่ทำหน้าที่นำสารไปยังผู้รับสาร สื่อเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการสื่อสารเพราะสื่อเป็นพาหนะของสารที่ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารและผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อหรือช่องทางนำสารไปสู่ผู้รับสาร

สุรตน์ ตริสุกุล (2550, หน้า 104) สรุปเกณฑ์การแบ่งประเภทของสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

เกณฑ์การแบ่งประเภท	ประเภทของสื่อ	ตัวอย่างสื่อ
1. แบ่งตามการพัฒนาของสื่อหรือแบ่งตามยุคสมัย	1. สื่อดั้งเดิม 2. สื่อร่วมสมัย 3. สื่ออนาคต	เสียงกลอง สัญญาณควัน อินเตอร์เน็ต การประชุมระยะไกล
2. แบ่งตามธรรมชาติของสื่อ/ วิธีการเข้ารหัส	1. สื่อวัจนะ 2. สื่ออวัจนะ	คำพูด ตัวหนังสือ ภาษากาย
3. แบ่งตามลักษณะของสื่อ	1. สื่อธรรมชาติ 2. สื่อบุคคล 3. สื่อสิ่งพิมพ์ 4. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ 5. สื่อระคนซึ่งไม่สามารถจัด เข้ากลุ่มตาม 4 ประเภท ข้างต้น	อากาศ แสง เสียง พิธีกร ผู้บรรยาย แผ่นพับ ใบปลิว หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ ศิลปิน สื่อพื้นบ้าน
4. แบ่งตามจำนวนและการ เข้าถึงผู้รับสาร	1. สื่อระหว่างบุคคล 2. สื่อมวลชน 3. สื่อเฉพาะกิจ 4. สื่อประสม	จดหมาย การประชุม วิทยุ โทรทัศน์ นิตยสาร คู่มือ สื่อประชาสัมพันธ์ คือสื่อทั้งสามประเภทร่วมกัน
5. แบ่งตามประสาทการรับรู้	1. สื่อที่รับรู้ด้วยการเห็น 2. สื่อที่รับรู้ด้วยการฟัง 3. สื่อที่รับรู้ด้วยการเห็นและ การฟัง	รูปภาพ หนังสือ นิตยสาร วิทยุ เทปเสียง โทรทัศน์ ภาพยนตร์

ตารางที่ 1.2 เกณฑ์การแบ่งประเภทของสื่อ

ที่มา : สุรตน์ ตริสุกุล (2550, หน้า 104)

4. **ผู้รับสาร (Receiver)** คือ บุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางในกระบวนการสื่อสาร ผู้รับสารอาจเป็นคนเดียวหรือหมู่คณะก็ได้ มีบทบาทในการกำหนดรู้ความหมายตามเรื่องราวที่ผู้ส่งสารส่งผ่านสื่อมาถึงตนและมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสาร ซึ่งการสื่อสารจะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้รับสารได้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้ที่มีเจตนาชัดเจน มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ส่งสาร พยายามทำความเข้าใจกับสารที่ได้รับ มีความรู้ทางภาษาดี มีความสามารถในการคิดและรับรู้ความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการถ่ายทอด รวมทั้งสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบสนองของผู้ส่งสารได้

ผู้รับสารมีหน้าที่แปลความหมายของสารเพื่อส่งสารต่อไปยังผู้รับสารคนอื่นๆ ตามที่ผู้ส่งสารกำหนดจุดมุ่งหมายไว้ หากผู้รับสารตอบสนองได้ตรงกับความต้องการของผู้ส่งสารแสดงว่าผู้รับสารเข้าใจความหมายของสารที่ส่งมา แต่หากผู้รับสารซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางของการส่งสารไม่ได้รับข่าวสารแสดงว่าการสื่อสารนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ เมื่อได้รับสารแล้วผู้รับสารจะตีความและมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม จากนั้นผู้รับสารจะทำการถอดรหัสข่าวสารออกมาเป็นความหมาย โดย กิติมา สุรสนธิ, (2557, หน้า 29-31) กล่าวว่า ผู้รับสารสามารถแบ่งออกได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นำมาพิจารณา ซึ่งได้แก่ เกณฑ์จำนวนของผู้รับสาร เกณฑ์การเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้รับสาร และเกณฑ์ผลกระทบของการสื่อสาร

เกณฑ์จำนวนของผู้รับสาร

การแบ่งประเภทของผู้รับสารตามจำนวนผู้รับสาร สามารถแบ่งประเภทของผู้รับสารออกเป็น ผู้รับสารบุคคลเดียวและผู้รับสารเป็นกลุ่ม

ผู้รับสารบุคคลเดียว (Person)

การเป็นผู้รับสารคนเดียวจะทำให้ความรู้สึกในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เป็นอิสระ ซึ่งผู้รับสารสามารถเชื่อไปในแนวทางที่ผู้ส่งสารชักจูงได้ เนื่องจากไม่มีความคิดเห็นของผู้อื่น เข้ามามีอิทธิพลต่อความคิดและความรู้สึกต่อผู้รับสารในขณะนั้น

ผู้รับสารเป็นกลุ่ม (Group)

ผู้รับสารเป็นกลุ่ม เป็นการรับรู้ข้อมูลพร้อมกันหลายคนในคราวเดียวกัน ทำให้ความคิดความเชื่อของผู้รับสารคนอื่นอาจเข้ามามีอิทธิพลต่อการรับรู้ การตีความ และการทำความเข้าใจในสารของผู้รับสารคนใดคนหนึ่งในกลุ่มนั้นได้ เช่นผู้รับสารจากสื่อสารมวลชน ซึ่งการรับรู้ การตีความ และการทำความเข้าใจในสารประเภทนี้จะขึ้นอยู่กับตัวเองและอิทธิพลจากคนอื่นๆ ในสังคมร่วมและความคิดเห็นจากสื่อต่างๆ ด้วย

เกณฑ์การเป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้รับสาร

การแบ่งประเภทของผู้รับสารตามกลุ่มเป้าหมายของผู้รับสาร สามารถแบ่งประเภทของกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ผู้รับสารทั่วไปและผู้รับสารเป้าหมาย

ผู้รับสารทั่วไป(General Audience)

ผู้รับสารทั่วไป หมายถึง ผู้รับสารที่เป็นเป้าหมายของผู้ส่งสารแบบกว้างๆ ไม่เฉพาะเจาะจง จึงเป็นบุคคลคนทั่วไปที่ไม่สามารถคาดคะเนจำนวนได้ รวมทั้งเป็นกลุ่มผู้รับสารที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา ความเชื่อ สถานภาพทางเศรษฐกิจ และสังคม เนื่องจากกลุ่มคนทั่วไปนี้ไม่ได้เป็นกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจงของผู้ส่งสารและผู้ส่งสารไม่อาจแยกผู้รับสารประเภทนี้ออกจากกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงกระทำเสมือนว่าไม่ได้มีผู้รับสารกลุ่มนี้อยู่และไม่ได้ให้ความสนใจกับกลุ่มนี้มากนัก เช่น การโฆษณาขายเครื่องสำอางวัยรุ่นในโทรทัศน์

ผู้รับสารเป้าหมาย (Target Audience)

ผู้รับสารเป้าหมาย หมายถึง ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของผู้ส่งสารโดยตรง สามารถคาดคะเนจำนวนคนได้ และมีลักษณะทางประชากรที่เหมือนกัน(Homogeneous) เป็นกลุ่มที่ผู้ส่งสารต้องให้ความสนใจกับการแสดงออกหรือปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสารกลุ่มนี้ รวมทั้งยอมรับในสิ่งที่ผู้รับสารกลุ่มนี้วิพากษ์วิจารณ์และเสนอแนะด้วย เช่น ผู้รับสารในการโฆษณาหรือประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

เกณฑ์การเป็นผู้รับสารที่เป็นผู้กระทำหรือผู้ถูกระทำ

การแบ่งประเภทของผู้รับสารตามผลกระทบของการสื่อสารสามารถแบ่งประเภทของผู้รับสารได้เป็น ผู้รับสารที่เป็นผู้ถูกระทำและผู้รับสารที่เป็นผู้กระทำ

ผู้รับสารที่เป็นผู้ถูกระทำ(Passive Receiver)

ผู้รับสารที่เป็นผู้ถูกระทำ หมายถึง ผู้รับสารที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความกระตือรือร้นในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารได้กำหนดแบบแผนการรับรู้เรื่องราวให้แก่ผู้รับสารแล้ว ผู้รับสารจะถูกมองว่าเป็นผู้รับสารที่ไม่มีการขวนขวายในการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เช่น ในสื่อโทรทัศน์ หรือภาพยนตร์ เป็นต้น

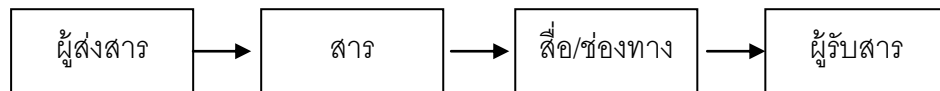
ผู้รับสารที่เป็นผู้กระทำ(Active Receiver)

ผู้รับสารที่เป็นผู้กระทำ หมายถึง ผู้รับสารที่มีความตั้งใจ มีความกระตือรือร้นในการค้นคว้าหาความรู้และรู้ข้อมูลข่าวสารจากสารที่ตนเองได้รับเพิ่มเติมเพื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลใดน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

เรื่องที่ 1.2.2 รูปแบบของการติดต่อสื่อสาร

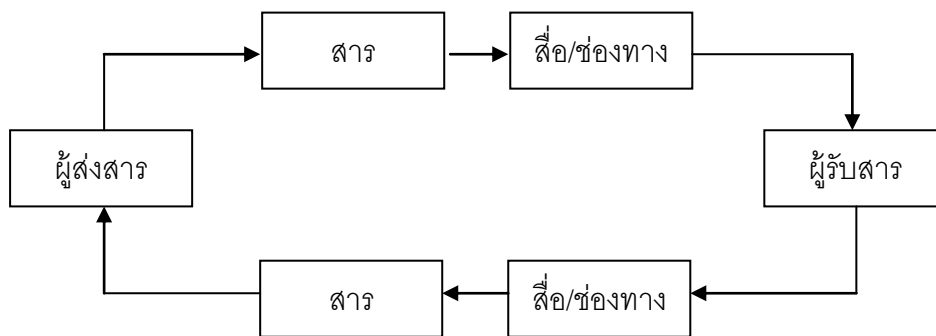
รูปแบบการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลโดยทั่วไปมี 2 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว หมายถึง การที่ผู้ส่งสารได้แจ้งหรือเสนอข้อมูลให้ผู้รับสารทราบเพื่อแนะนำ บอกกล่าว ซึ่งการสื่อสารแบบนี้ผู้รับสารไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ส่งสารได้ทันทีและไม่มีโอกาสได้สอบถามหรือปรึกษาหารือกับผู้ส่งสาร



ภาพที่ 1.3 การติดต่อสื่อสารแบบทางเดียว

2. การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร โดยทั้งสองฝ่ายมีโอกาสพบปะ ชี้แจง ทำการตกลง ทบทวนทำความเข้าใจกัน ผู้รับสารสามารถแสดงปฏิกิริยาตอบกลับเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลต่าง ๆ กับผู้ส่งสารได้ ในการสร้างความสัมพันธ์ต่อกันควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง เพราะการติดต่อสื่อสารที่ตรงไปยังฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเพียงฝ่ายเดียวหากไม่มีการโต้ตอบกลับมาหรือไม่มีการตรวจสอบย้อนกลับมาแล้ว โอกาสที่จะเกิดการผิดพลาดในการทำงานก็มีมาก และยังทำให้การทำงานในหน่วยงานไม่มีประสิทธิภาพ



ภาพที่ 1.4 การติดต่อสื่อสารแบบสองทาง

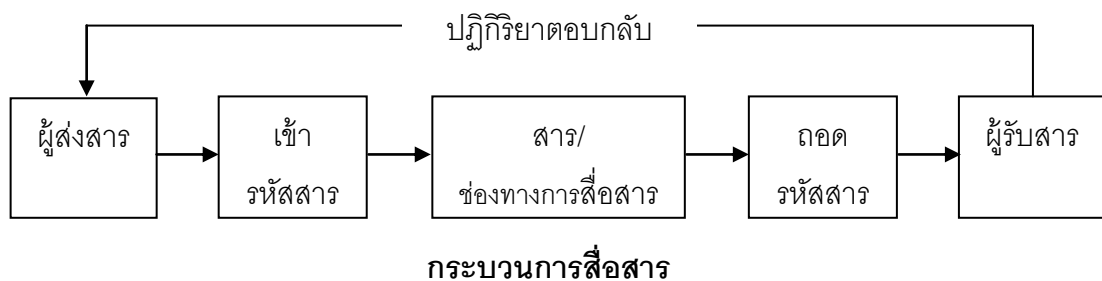
ซึ่งในปัจจุบันนี้หน่วยงานหรือองค์กรสมัยใหม่จะไม่นิยมใช้การสื่อสารทางเดียว แต่จะใช้ “การสื่อสารสองทาง” เพราะสามารถโต้ตอบหรือสื่อสารย้อนกลับไปได้

เรื่องที่ 1.2.3 กระบวนการสื่อสาร

Chulapedia ให้ความหมายของกระบวนการสื่อสารไว้ว่า หมายถึงการส่งสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการพูด การฟัง และการใช้กิริยาท่าทางต่าง ๆ โดยกระบวนการสื่อสารเริ่มต้นจากผู้ส่งข่าวสาร (Sender) รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ไว้ เมื่อ

ต้องการส่งสารหรือข้อมูลไปให้แก่ผู้รับสาร ผู้ส่งสารจะแปลงข้อมูลที่เกี่ยวข้อง(Encoding) ออกมาเป็นน้ำเสียง ตัวอักษร กิริยาท่าทางต่าง ๆ ซึ่งเรียกว่า สาร (Message) แล้วส่งไปยังผู้รับสาร (Receivers) โดยผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ (Media or Channel) เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารแล้วจะทำการถอดรหัสสาร (Decoding) ตามความเข้าใจและมีปฏิกิริยาตอบกลับแก่ผู้ส่งสาร เช่น การแสดงออกทางสีหน้า การตั้งคำถาม การพูดโต้ตอบ หรือการแสดงความคิดเห็น ซึ่งปฏิกิริยาตอบกลับของผู้รับสารอยู่ที่การตีความของผู้รับสาร ดังนั้น ผู้สื่อสารจำเป็นต้องให้ความสนใจและให้ความสำคัญกับปฏิกิริยาตอบสนองที่เกิดขึ้น เนื่องจากบางครั้งผู้ส่งสารอาจต้องการส่งสารที่มีความหมาย X ไปให้ผู้รับสาร แต่ผู้รับสารกลับตีความหมายของสารนั้นเป็น Y ซึ่งไม่ตรงกับที่ผู้ส่งสารต้องการสื่อ ดังนั้น หากผู้ส่งสารสังเกตปฏิกิริยาตอบสนองและเห็นว่าไม่เป็นไปในทางที่ตนเองต้องการ ผู้ส่งสารก็สามารถปรับสารของตนเองเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจสารตรงตามที่ตนต้องการได้ในที่สุด

(<http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php/การสื่อสาร> (Communication))



ภาพที่ 1.5 กระบวนการสื่อสาร

สุวิทย์ ศรีสุกุล (2550, หน้า 109-110) ให้คำจำกัดความของปฏิกิริยาตอบกลับหรือการสื่อสารกลับ (Feedback) ว่า ปฏิกิริยาตอบกลับคือการที่ผู้รับสารแสดงการตอบกลับไปยังผู้ส่งสารหลังจากได้รับสารที่ถอดรหัสและแปลความหมายของสารแล้ว โดยปฏิกิริยาตอบกลับมีเกณฑ์การแบ่งเป็นประเภทต่างๆ ดังนี้

เกณฑ์การแบ่งประเภท	ประเภทของปฏิกิริยาตอบกลับ
1. แบ่งตามระยะเวลาที่เกิดปฏิกิริยาตอบกลับ	1. ปฏิกิริยาตอบกลับทันทีทันใด เกิดขึ้นในการสื่อสารกันแบบเห็นหน้าตากัน 2. ปฏิกิริยาตอบกลับล่าช้า เกิดขึ้นในการสื่อสารผ่านสื่อ

2. แบ่งตามผลของปฏิริยาตอบกลับ	1. ปฏิริยาตอบกลับเชิงบวก แสดงถึงการยอมรับ การพึงพอใจ การสนับสนุนของผู้รับสาร 2. ปฏิริยาตอบกลับเชิงลบ แสดงการคัดค้าน ไม่เห็นด้วย ไม่พอใจของผู้รับสาร
3. แบ่งตามรหัสที่ใช้สื่อสาร	1. ปฏิริยาตอบกลับเชิงวัจนภาษา โดยการพูดหรือการเขียน 2. ปฏิริยาตอบกลับเชิงอวัจนภาษา โดยการใช้ภาษาท่าทาง เช่น สีหน้า น้ำเสียง
4. แบ่งตามความตั้งใจในการส่งปฏิริยาตอบกลับ	1. ปฏิริยาตอบกลับโดยตั้งใจ เพื่อให้ผู้ส่งสารทราบถึงปฏิริยาตอบกลับของผู้รับสารโดยตั้งใจ 2. ปฏิริยาตอบกลับโดยไม่ตั้งใจ เกิดจากการแสดงออกโดยไม่ตั้งใจของผู้รับสารแต่ผู้ส่งสารทราบโดยการอนุมาน คาดเดา

ตารางที่ 1.3 เกณฑ์การแบ่งปฏิริยาตอบกลับ

ที่มา : สุรัตน์ ตรีสุกอล (2550, หน้า 110)

เรื่องที่ 1.2.4 ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารประกอบด้วย การฟัง การพูด การอ่าน การเขียน และการใช้กิริยาท่าทางต่าง ๆ มีการจำแนกประเภทของการสื่อสารโดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาตามจุดประสงค์ของการสื่อสารหรือวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะนำเสนอ ซึ่งชนินษฐา จิตชินะกุล (2557, หน้า 29-32) ได้แบ่งประเภทของการสื่อสารตามจำนวนผู้สื่อสารไว้ ดังนี้

การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication)

การสื่อสารภายในบุคคลหรือที่เรียกว่า การสื่อสารกับตัวเอง เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในสมองของบุคคลที่ต้องการเรียนรู้ เข้าใจ และตีความในสาร โดยก่อนที่จะสื่อสารกับคนอื่น เราต้องสื่อสารกับตัวเองก่อนแล้วจึงสื่อสารไปยังผู้รับสาร การสื่อสารภายในบุคคลแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารโดยการใช้ภาษาพูดและภาษาเขียน เช่นการจดบันทึกประจำวัน การพูดกับตนเองแบบเงียบ ๆ หรือพูดเสียงดัง
2. การสื่อสารโดยใช้กิริยาท่าทาง มักจะเกิดขึ้นในขณะที่มีอารมณ์ความรู้สึกร่วมด้วย เช่น ดีใจ เสียใจ กลัว เช่น แสดงออกด้วยการสั่นศีรษะเมื่อไม่เห็นด้วย

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างน้อย 2 คน โดยการเปลี่ยนบทบาทเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารไปในคราวเดียวกัน เป็นการสื่อสารที่ใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาและมักเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลมี 2 ลักษณะคือ

1. การสื่อสารแบบซึ่งหน้าระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร การเผชิญหน้าสามารถโต้ตอบปฏิกริยากันได้ทันที คู่สื่อสารสามารถปรับเนื้อหาของการสื่อสารให้เหมาะกับสถานการณ์ ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. การสื่อสารผ่านสื่อกลาง เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ต้องอาศัยสื่อกลางหรือช่องทางในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต โทรสาร อีเมล โลกออนไลน์ การสื่อสารชนิดนี้อาจมีสิ่งรบกวน เสียงคลื่นแทรก สัญญาณไม่ชัดเจนอาจไม่ชัดเจนเหมือนกับการสื่อสารแบบซึ่งหน้า

การสื่อสารในกลุ่มเล็ก (Small group communication)

การสื่อสารในกลุ่มเล็กเป็นการสื่อสารที่มีจำนวนคนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน การสื่อสารกลุ่มเล็กจะดำเนินไปด้วยดีเพียงใดขึ้นอยู่กับการบริหารภายในกลุ่ม เพื่อให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยกลุ่มต้องมีลักษณะดังนี้

1. กำหนดบทบาทของสมาชิกแต่ละคนภายในกลุ่มอย่างชัดเจนเพื่อให้รู้หน้าที่และกิจกรรมที่ตัวเองต้องทำ
2. สมาชิกแต่ละคนต้องยึดมั่นในความเป็นกลุ่ม และให้คุณค่าความสำคัญต่อกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่ม
3. สมาชิกต้องให้ความสำคัญกับเป้าหมายของกลุ่มมากกว่าเป้าหมายของตัวเองเพราะเมื่อทุกคนสังกัดอยู่ในกลุ่มนั้น ๆ บุคคลต้องเสียสละหรือให้ความสำคัญกับกลุ่มมากกว่าตนเอง
4. สมาชิกต้องมีความรู้ในเรื่องราวต่างๆ ทั้งในเรื่องที่จะต้องพูดคุยและลักษณะเฉพาะของสมาชิกแต่ละคนเพื่อให้การสื่อสารมีความสอดคล้องกับความรู้และบุคลิกลักษณะของบุคคล
5. การทำงานในกลุ่มต้องมีการกำหนดกรอบเค้าโครงการทำงานที่ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้สมาชิกภายในกลุ่มมีความเข้าใจที่ตรงกัน สามารถปฏิบัติในทิศทางเดียวกันได้
6. กลุ่มจะต้องมีหัวหน้าที่มีความสามารถไม่ว่าจะเป็นผู้นำหรือผู้ประสานภายในกลุ่ม เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างดี

การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (large group communication)

การสื่อสารกลุ่มใหญ่ เป็นการติดต่อสื่อสารกับคนจำนวนมากที่อยู่ในที่เดียวกันหรืออยู่ใกล้เคียงกัน เช่นการปราศรัยหาเสียง การอภิปราย การสอนที่มีผู้เรียนจำนวนมาก เป็นต้น

การสื่อสารในองค์กร (Organizational Communication)

การสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารของผู้ที่เป็นสมาชิกหรือหน่วยงานเพื่อการปฏิบัติการของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย อันประกอบไปด้วยการสื่อสารระหว่างสายงานเดียวกัน การสื่อสารคนละสายงานหรือต่างระดับกัน รูปแบบการสื่อสารจะมีทั้งผู้บังคับบัญชาสั่งการไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชารายงานให้ผู้บังคับบัญชาให้ทราบ

การสื่อสารมวลชน (Mass Communication)

การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่มีผู้รับจำนวนมากและอยู่ในที่ที่แตกต่างกัน สามารถรับรู้ข่าวสารได้ในเวลาเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น การสื่อสารผ่านทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เพื่อเป็นเครือข่ายถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังผู้รับสาร

ประเภทของการสื่อสาร	ตัวอย่าง
การสื่อสารภายในบุคคล(intrapersonal communication)	<ul style="list-style-type: none"> - การพูดกับตัวเอง - การคิดคำนึงเรื่องต่าง ๆ - การร้องเพลงฟังเอง - การคิดถึงงานที่จะทำ
การสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication)	<ul style="list-style-type: none"> - การพูดคุยระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป - การพูดคุย การโทรศัพท์ - การเขียนจดหมาย การสื่อสารทางไลน์ - การประชุมกลุ่มย่อย
การสื่อสารกลุ่มเล็ก (Small group communication)	<ul style="list-style-type: none"> - มีจำนวนคนตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป - การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน
การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (large group communication)	<ul style="list-style-type: none"> - การอภิปรายในหอประชุม - การปราศรัยหาเรื่องเลือกตั้ง - การสอนที่มีผู้เรียนจำนวนมาก - การกล่าวปาฐกถาในหอประชุม

การสื่อสารในองค์กร (organizational communication)	<ul style="list-style-type: none"> - การสื่อสารในบริษัท - การสื่อสารในหน่วยงานราชการ - การสื่อสารในโรงงาน - การสื่อสารของธนาคาร
การสื่อสารมวลชน (mass communication)	<ul style="list-style-type: none"> - หนังสือพิมพ์, นิตยสาร - วิทยุ - โทรทัศน์ - ภาพยนตร์

ตารางที่ 1.4 ประเภทของการสื่อสาร

เรื่องที่ 1.2.5 ลักษณะพิเศษของการสื่อสาร

สุรรัตน์ ตรีสุกุล (2550, หน้า 37) กล่าวถึงลักษณะพิเศษของการสื่อสารไว้ ดังนี้

1. คู่สารต้องใช้รหัสหรือสัญลักษณ์ต่างๆ เพื่อใช้แทนความหมายที่ต้องการจะสื่อสารในรูปของวจนภาษาหรืออวจนภาษา ทำให้สามารถสื่อสารกันได้
2. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพราะมีการแลกเปลี่ยนความรู้อย่างต่อเนื่อง
3. การสื่อสารเป็นกระบวนการแต่องค์ประกอบต่าง ๆ ในกระบวนการจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันอย่างต่อเนื่องไปและส่งผลซึ่งกันและกันจนเสร็จสิ้นกระบวนการการรับและส่งสาร คู่สารทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เข้ารหัสและถอดรหัสในเวลาเดียวกันอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้มีการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะคติ พฤติกรรมและประสบการณ์ระหว่างกันอยู่ตลอดเวลา
4. การสื่อสารเกิดขึ้นทั้งโดยเจตนาและไม่เจตนา กระบวนการส่งสารที่ถือว่าสัมฤทธิ์ผลคือการสื่อสารโดยเจตนาและตรงจุดประสงค์ของคู่สื่อสารเท่านั้น การสื่อสารโดยไม่เจตนาเป็นสิ่งที่คู่สื่อสารไม่พึงประสงค์ให้เกิดขึ้น
5. การสื่อสารเป็นพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับจิตใจและการแสดงออกของคู่สาร อารมณ์และความรู้สึกของคู่สารจะมีผลต่อการเข้ารหัสและการถอดรหัสสาร เช่น ฝ่ายหนึ่งอารมณ์ไม่ดีแล้วแสดงออกทางสีหน้าท่าทางทำให้อีกฝ่ายรับรู้ได้
6. การสื่อสารเป็นการแลกเปลี่ยนสารในรูปแบบของความคิดเห็น ข้อมูล ข่าวสาร
7. การสื่อสารทำให้นักมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคู่สาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร ความนึกคิด เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการเสริมสร้างและธำรงรักษาความสัมพันธ์ระหว่างกัน

8. การสื่อสารเป็นกระบวนการย้อนกลับไม่ได้และทำซ้ำเหมือนเดิมไม่ได้ ทุกครั้งที่มีการสื่อสารออกไป วันเวลาที่แตกต่างกันย่อมมีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการรับสารที่ต่างกันออกไป เมื่อผู้รับสารได้รับสารที่ส่งมาจะทำการถอดรหัสและแปลความหมายของสารทันที ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงไม่สามารถนำสารหรือความหมายของสารกลับคืนจากผู้รับสารได้และไม่สามารถทำให้ผู้รับสารรู้สึกประหนึ่งว่ายังไม่ได้รับสารนั้น

9. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยบริบทของการสื่อสาร เช่น การสื่อสารโดยใช้คำพูดแม้ว่าจะสื่อความหมายอย่างไรอย่างหนึ่งได้ชัดเจนแต่อย่าด่วนสรุปตีความไปตามคำพูดนั้น ควรฟังน้ำเสียงประกอบคำที่พูดออกมาด้วย เพราะน้ำเสียงสามารถแสดงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้พูดได้

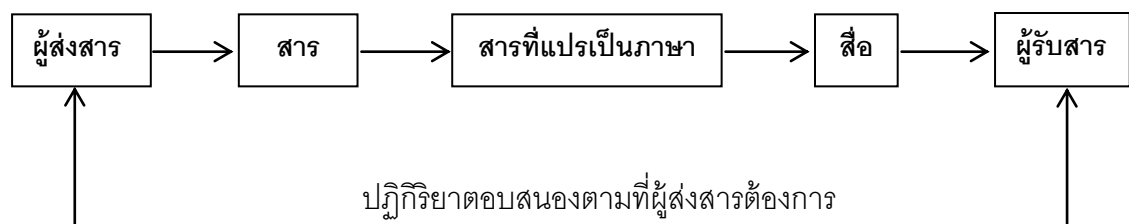
10. การสื่อสารเกิดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ทั้งที่ระลึกได้และระลึกไม่ได้ บ่อยครั้งที่มนุษย์สื่อสารโดยไม่นึกถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของตนเอง เนื่องจากมนุษย์มีความคิดมากมายและมีอารมณ์ที่หลากหลาย ดังนั้น การส่งสารออกไปอย่างไร้จุดประสงค์มีทั้งเรื่องที่ตัวเองระลึกได้และระลึกไม่ได้

11. การสื่อสารเป็นพฤติกรรมที่มนุษย์หลีกเลี่ยงไม่ได้เพราะมนุษย์ต้องดำรงชีวิตร่วมกับบุคคลอื่น ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อความต้องการและผลประโยชน์ร่วมกันจึงจำเป็นต้องสื่อสารถึงกันตลอดเวลา ทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นทุกสถานที่ตลอดชีวิตของมนุษย์

12. การสื่อสารเป็นกระบวนการซึ่งมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เมื่อกระบวนการสื่อสารดำเนินไปคู่สื่อสารจะเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้สึกนึกคิด ประสบการณ์ต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

13. การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องทางความคิด ต้องอาศัยสติปัญญา อารมณ์ และประสบการณ์ในการสื่อสารและแปลความหมายของสารที่ได้รับ

ตอนที่ 1.3 ภาษากับการสื่อสาร



ภาพที่ 1.6 การแปรสารเป็นภาษาเพื่อการสื่อสาร

จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ, บาหยัน อิมสำราญ (2548, หน้า 6) กล่าวถึงภาษาที่ใช้ในการสื่อสารว่า ผู้ส่งสารต้องแปรสารซึ่งอยู่ในรูปของความคิด อากัปกริยา แสง เสียง ข้อมูลต่างๆ เพื่อเปลี่ยนให้เป็นสัญลักษณ์ หรือ "ภาษา" โดยสารที่ถูกแปรเป็นภาษาแล้วจะมีสื่อทำหน้าที่เป็นตัวกลางส่งผ่านสารไปยังผู้รับสาร

หน้าที่ของภาษา

ภาษาประกอบไปด้วยเสียงและความหมาย เป็นเครื่องมือสื่อความคิด ความเข้าใจระหว่างกัน อีกทั้งยังเป็นสิ่งสำคัญและเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจระหว่างมนุษย์ เพราะภาษาทำหน้าที่เป็นตัวกลางที่ทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจตรงกัน ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การใช้เสียง การใช้กิริยาท่าทาง ถ้อยคำ ในกระบวนการสื่อสารผู้ส่งสารต้องแปรสาร ซึ่งได้แก่ ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการของตน ตลอดจนข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อส่งให้กับผู้รับสารโดยทำให้เป็นสัญลักษณ์ ซึ่งก็คือ “ภาษา” นั่นเอง

สุดาพร ลักษณะนิยานวิน (2537 หน้า 102-103) กล่าวถึงหน้าที่หลักของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารโดยทั่วไปมี 3 ประการ คือ

1. ภาษาทำหน้าที่ให้ข้อเท็จจริง

ภาษาทำหน้าที่บอกหรือยืนยันว่าอะไรเป็นอะไร โดยสิ่งที่ยืนยันนั้นอาจเป็นจริงหรือเป็นเท็จก็ได้ โดยคำนึงถึงเนื้อหาและคำพูดเป็นหลักไม่คำนึงถึงความรู้สึก และอาจมีการอธิบายหรือให้เหตุผล ให้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้ผู้รับสารได้รับทราบ

2. ภาษาทำหน้าที่แสดงความรู้สึกนึกคิดของผู้สื่อสาร

ภาษาที่ทำหน้าที่นี้จะบรรยายความรู้สึกต่าง ๆ โดยไม่ได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ข้อเท็จจริงเป็นหลัก แต่ต้องการให้ผู้ฟังหรือผู้อ่านคล้อยตามหรือเกิดอารมณ์เดียวกันกับผู้พูดหรือผู้เขียน

3. ภาษาทำหน้าที่แนะ

ภาษาที่ทำหน้าที่นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือไม่ให้เกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การออกคำสั่งหรือการขอร้อง เช่น เราขอร้องให้เพื่อนช่วยสอนการบ้านให้

นอกจากนั้น วรุณี ภักดีบุรุษ (2552 หน้า 7) ได้แบ่งภาษาในการสื่อสารออกเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. เสียงพูด คือภาษาที่เกิดจากการเปล่งเสียงและมีความหมาย เรียกว่า “ภาษาพูด”
2. ตัวอักษร คือสัญลักษณ์ที่ใช้แทนเสียงในภาษา เรียกว่า “ภาษาเขียน”

3. กิริยาอาการและเครื่องหมายสัญลักษณ์ คือ ภาษาที่ใช้กับกิริยา สีหน้า สายตา การเคลื่อนไหว เพื่อถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก ตลอดจนสัญลักษณ์หรือเครื่องหมายต่าง ๆ ที่สื่อความหมาย เช่น ภาพ สี ตราสัญลักษณ์ เครื่องหมายการค้า เรียกว่า “อวัจนภาษา”

เรื่องที่ 1.3.1 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารแบ่งตามลักษณะทั่วไปได้ 2 ประเภท คือ
วัจนภาษาและอวัจนภาษา

1. **วัจนภาษา (Verbal Language)** ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาที่ใช้ถ้อยคำหรือลายลักษณ์อักษรในการสื่อความหมาย ภาษาพูดหรือถ้อยคำคือเสียงที่มนุษย์สามารถรับรู้ได้ทางประสาทสัมผัสต่าง ๆ อันได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และกาย เมื่อมนุษย์มีความเจริญมากขึ้นได้คิดเครื่องหมายแทนเสียงพูดและเขียนลงไว้เป็นลายลักษณ์อักษรเป็นภาษาเขียน ทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนจึงจัดเป็นวัจนภาษา

2. **อวัจนภาษา (Non-Verbal Language)** คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ สัญลักษณ์ท่าทาง กิริยา เสียง การแสดงสีหน้า สายตา น้ำเสียง การใช้มือ วัตถุ การใช้สัญญาณต่าง ๆ เพื่อนำมาสื่อความหมายและทำความเข้าใจต่อกัน ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษามีความสัมพันธ์กันซึ่งกันและกันจึงจำเป็นต้องใช้ร่วมกันเพื่อเสริมให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสวนิต ยมาภัย (2552, หน้า 32-37) ได้แบ่งอวัจนภาษาออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

2.1 **เทศภาษา (Proxemics)** เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับสถานที่ หรือช่วงระยะห่างที่บุคคลกำลังสื่อสารกัน สถานที่ที่บุคคลสื่อสารกันสามารถแสดงให้เห็นนัยสำคัญของความสัมพันธ์บางประการของผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การที่ชายหญิงคุกกันสองต่อสองในห้องเพียงลำพังบ่งบอกได้ว่าทั้งคู่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีหรือมีเรื่องที่พูดคุยกกันเป็นความลับ นอกจากนี้ระยะห่างหรือระยะใกล้ในขณะสนทนาสามารถบ่งบอกได้ว่าเป็นการพูดคุยกกันธรรมดาหรือคุยกกันอย่างรู้จักสนิทสนม

2.2 **เนตรภาษา (Oculistics)** เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการใช้ดวงตา สายตาเพื่อสื่อสารถึงอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด ความประสงค์ ทัศนคติ และความต้องการจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การมอง การจ้อง เหลือบ ขำเล็ง หรีดตา ถลึงตา ฯลฯ เพื่อให้ทราบความหมายอะไรบางอย่าง

2.3 **กาลภาษา (Chronemics)** เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับเวลาที่กำลังสื่อสารกันอยู่เพื่อแสดงเจตนาของผู้ส่งสารที่ก่อให้เกิดความหมายพิเศษอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้รับสาร ถือว่า “กาล” หรือ “เวลา” เป็นอวัจนภาษาที่สำคัญอย่างมากในทุกสังคมเพราะแสดงให้เห็นถึงการให้

เกียรติ ให้ความเคารพ ให้ความสำคัญ เช่น การเคารพธงชาติในเวลา 8.00 น. การให้ของแก่คนรักในวันวาเลนไทน์

2.4 อากาษา (Kinesics) เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนไหวอวัยวะส่วนต่าง ๆ ของร่างกายเพื่อสื่อความหมายบางประการ เช่น การเคลื่อนไหวศีรษะ ลำตัว แขนขา การชี้นิ้ว การส่ายศีรษะเพื่อแสดงถึงการปฏิเสธ การโบกมือแสดงการทักทายหรือการโบกมือลา อากาษาจะถูกกำหนดโดยคนในแต่ละสังคมวัฒนธรรม

2.5 สัมผัสภาษา (Haptics) เป็นอวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้อากาษาสัมผัส การสัมผัสทางกายเพื่อแสดงออกถึงความรู้สึก อารมณ์ ความปรารถนาของผู้ส่งสารที่ต้องการสื่อไปยังผู้รับสาร เช่น การเดินคล้องแขน การจับมือ การโอบกอด การลูบไล้ และการหอมแก้มซึ่งในสังคมตะวันตกหมายถึงการแสดงความรักและห่วงใย

2.6 ปริภาษา (Vocalic / Paralanguage) คำว่า “ปริ” แปลว่าอยู่โดยรอบ ปริภาษาหมายถึงอวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้น้ำเสียงประกอบด้วยคำที่บุคคลกล่าวออกไป ตามปกติในการสื่อสารระหว่างบุคคลน้ำเสียงจะมีความสำคัญมากในการสื่อความหมาย โดยปริภาษาแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

2.6.1 ปริภาษาเกี่ยวกับภาษาพูด ได้แก่ น้ำเสียง ความดัง ความเร็ว จังหวะในการพูด เพราะสามารถบ่งบอกถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้นได้

2.6.2 ปริภาษาเกี่ยวกับภาษาเขียน ได้แก่ การใช้รูปแบบตัวอักษรขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก ตัวหนา ตัวบาง ตัวเอียง สีของตัวอักษร การขีดเส้นใต้ การใช้เครื่องหมายวรรคตอนเพื่อเน้นย้ำความสำคัญของข้อความ

2.7 วัตถุภาษา (objects) เป็นอวัจนภาษาที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้วัตถุเพื่อนำมาสื่อถึงความหมายบางประการ เช่น การใช้เครื่องแต่งกายสีดำแสดงให้เห็นถึงการไวทุกข์ การใช้เครื่องประดับ เครื่องใช้ในการแต่งบ้านราคาแพง เช่น สร้อยทองคำแสดงถึงความร่ำรวย เป็นต้น

ชนิษฐา จิตชินะกุล (2557, หน้า 34) กล่าวถึงภาษาที่ใช้ในการสื่อสารทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาว่า ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยสามารถแบ่งความสัมพันธ์ระหว่างวัจนภาษาและอวัจนภาษาได้ ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง วัจนภาษาและอวัจนภาษา	ตัวอย่าง
1. วัจนภาษาและอวัจนภาษา ทำหน้าที่ซ้ำกัน	เป็นการใช้อวัจนภาษาในการย้ำเพื่อให้ความหมาย ของผู้พูดให้มีความหนักแน่นชัดเจนมากยิ่งขึ้น เช่น

	ขณะชวนเพื่อนไปทานอาหารก็จูงมือให้เดินตามไปด้วยกัน หรือการแสดงออกโดยไม่ใช้คำพูด เช่น การพยักหน้ายอมรับพร้อมกับพูดว่า “ไป”
2. วจนภาษาและอวจนภาษา ทำหน้าที่แย้งกัน	เป็นการสื่อสารที่ผู้พูดแสดงกิริยาอาการขัดแย้งกับคำพูด เช่น กล่าวคำว่า “ไม่เป็นไร” เมื่อเพื่อนทำหนังสือที่ยืมไปหาย แต่กลับแสดงออกทางสีหน้าท่าทางที่หงุดหงิดไม่พอใจ
3. วจนภาษาและอวจนภาษา ทำหน้าที่แทนกัน	บางครั้งอวจนภาษาทำหน้าที่แทนวจนภาษาได้ เช่น การกวักมือแทนการเรียกให้เข้ามาหา การปรบมือแทนการชมเชยหรือความพึงพอใจ
4. วจนภาษาและอวจนภาษา ทำหน้าที่เสริมกัน	เป็นการใช้อวจนภาษาเพื่อเพิ่มหรือเสริมน้ำหนักให้แก่คำพูด โดยเฉพาะคำพูดที่ผู้ใช้ต้องการแสดงอารมณ์หรือแสดงภาพให้เห็นจริงเห็นจัง เช่น บอกว่าตุ๊กตามีตัวใหญ่มากพร้อมทั้งกางแขนออกกว้างเพื่อบอกขนาดและยืนยันหรือเสริมความชัดเจนของคำพูดนั้น
5. วจนภาษาและอวจนภาษา ทำหน้าที่เน้นกัน	เป็นการใช้อวจนภาษาในการเน้นย้ำในจุดที่สำคัญ ๆ และต้องการให้เกิดความน่าเชื่อถือ เช่น ข้อความที่เขียนว่า “ห้ามเดินลัดสนาม” ผู้เขียนได้เน้นคำว่า “ห้าม” ด้วยตัวอักษรสีแดงขนาดใหญ่

ตารางที่ 1.5 ความสัมพันธ์ระหว่างวจนภาษาและอวจนภาษา

การเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสารที่ดีจำเป็นต้องเข้าใจภาษาและเรียนรู้ทักษะในการใช้ภาษา ให้ถูกต้องทั้งในแง่ของการเป็นผู้ส่งสารและเป็นผู้รับสารในคราวเดียวกัน บุคคลที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้รหัสสาร เมื่อสวมบทบาทเป็นผู้ส่งสารจะสามารถแปรสารเป็นรหัสทางภาษาได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน และเมื่อเป็นสวมบทบาทเป็นผู้รับสารก็จะสามารถถอดรหัสภาษาได้ตรงประเด็นกับที่ผู้ส่งสารต้องการส่งให้ ทำให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

เรื่องที่ 1.3.2 การใช้ภาษาในการส่งสารและรับสาร

1.3.2.1 การใช้ภาษาในการส่งสาร

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารประกอบด้วย ภาษาที่ใช้ในการส่งสาร และภาษาที่ใช้ในการรับสาร ซึ่ง จูไรต์นั ลักษณะศิริ บาหยัน อิมสำราญ (2548, หน้า 7) กล่าวว่า ภาษาที่ใช้ในการส่งสารควรยึดหลัก 3 ประการ ดังนี้

1. ควรวิเคราะห์ตัวเองในฐานะผู้ส่งสารว่าต้องการสื่อสารเพราะจุดประสงค์อะไร เช่น ต้องการให้ผู้รับสารเข้าใจ ต้องการให้ผู้รับสารตอบกลับ หรือต้องการให้ผู้รับสารปฏิบัติตาม โดยตนเองในฐานะผู้ส่งสารจะได้แบ่งความสนใจไปที่จุดประสงค์ในแต่ละข้อเพื่อให้สามารถแปรสารออกมาเป็นภาษาได้อย่างชัดเจนตรงประเด็นกับจุดมุ่งหมายนั้นๆ
2. ควรวิเคราะห์ผู้รับสารว่าเป็นใคร เพื่อจะได้เลือกภาษาที่มีเนื้อหาและระดับภาษาให้เหมาะสมกับผู้รับสาร ซึ่งจะต้องคำนึงถึงวัย อายุ เพศ สถานะของผู้รับสารในขณะนั้น
3. ควรวิเคราะห์โอกาสในการส่งสารว่าเป็นเช่นใด เช่น เป็นพิธีการ กึ่งพิธีการ หรือเป็นกันเอง เพื่อให้ผู้ส่งสารจะได้เตรียมเนื้อหาสาระและการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับโอกาสในการสื่อสารนั้น

1.3.2.2 การใช้ภาษาในการรับสาร

การใช้ภาษาในการรับสาร มีข้อควรคำนึง 3 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับสารต้องเปิดใจตนเองให้กว้างและต้องทำใจให้เป็นกลาง เพียงตรงและเป็นธรรม ไม่ลำเอียงหรือมีอคติต่อผู้ส่งสาร รวมถึงต้องมีสมาธิแน่วแน่ มีความตั้งใจและพร้อมรับฟัง จดจำ เรื่องเรื่องราวทุกคำพูดจากผู้ส่งสาร
2. ต้องวิเคราะห์จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารว่าจงใจบอกเรื่องอะไรแก่ตนในฐานะเป็นผู้รับสาร เพื่อจะได้ทราบว่าผู้ส่งสารต้องการให้ตนทำอะไร
3. ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์สารทั้งรูปแบบและเนื้อหาสาระของสาร เพราะสารมีหลายประเภท และแต่ละประเภทมีวิธีการสื่อสารและจุดประสงค์ที่แตกต่างกันไป

เรื่องที่ 1.3.3 ระดับภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผล นอกจากต้องคำนึงถึงความหมายของถ้อยคำสำนวนที่ใช้กันอยู่แล้ว ยังต้องคำนึงถึงสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กาลเทศะ เพราะการใช้ภาษาผิดระดับย่อมก่อให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร ผู้รับสารอาจเห็นว่าผู้ส่งสารไม่รู้กาลเทศะ ไม่มีมารยาท ขาดความรู้ ความจริงใจได้

การแบ่งระดับภาษาที่ใช้ในการสื่อสารไม่ได้แบ่งกันอย่างเด็ดขาด โดยภาษาหนึ่งอาจมีการใช้เหลื่อมล้ำกับอีกภาษาหนึ่งได้ หรือมีการใช้ปะปนกันได้ ดังนั้น ในการเลือกใช้ระดับภาษาใด

ต้องดูตามความเหมาะสม ความอาวุโส และความสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนา ซึ่ง จีรวัฒน์ เพชรรัตน์, อัมพร ทองใบ (2555, หน้า 45) ได้แบ่งระดับภาษาที่ใช้ในการสื่อสารไว้ ดังนี้

1. **ภาษาระดับพิธีการ** เป็นภาษาที่ใช้สื่อสารในโอกาสที่มีความสำคัญเป็นพิเศษ การสื่อสารในที่ประชุมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ เช่น การเปิดประชุมรัฐสภา การกล่าวอวยพร การกล่าวต้อนรับ การกล่าวรายงาน การกล่าวสดุดีหรือกล่าวเปิดพิธี

2. **ภาษาระดับทางการ** เป็นภาษาที่ใช้ในการบรรยาย การอภิปรายอย่างเป็นทางการในที่ประชุม หรือในการเขียนข้อความที่เสนอต่อสาธารณชนอย่างเป็นทางการ โดยปกติจะใช้ภาษาระดับนี้ในช่วงต่อจากที่ทำพิธีการแล้ว เช่น หนังสือที่ใช้ติดต่อกันทางราชการ คำนำหนังสือ การรายงานทางวิชาการ จดหมายราชการ มักใช้ถ้อยคำที่กระชับ ชัดเจน สุภาพ หรืออาจมีคำศัพท์วิชาการเฉพาะด้าน

3. **ภาษาระดับกึ่งทางการ** เป็นภาษาที่ใช้ในการประชุมกลุ่มเล็กกว่าภาษาระดับทางการ แต่ยังเป็นการสื่อไปยังกลุ่มบุคคลในลักษณะการโต้ตอบหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การอภิปรายกลุ่ม การบรรยายในชั้นเรียน การรายงานข่าวและบทความที่เผยแพร่ทางสื่อสารมวลชน การแสดงความคิดเห็นทางวิชาการ สามารถใช้ศัพท์ทางวิชาการได้ตามสมควร

4. **ภาษาระดับไม่เป็นทางการ (ระดับสนทนา)** เป็นภาษาที่ใช้ในการสนทนาโต้ตอบกันระหว่างบุคคลหรือบุคคลกลุ่มเล็กไม่เกิน 4-5 คน การใช้ภาษาระดับนี้จะพบในการเขียนจดหมายระหว่างเพื่อน การสัมภาษณ์อย่างไม่เป็นพิธีรีตอง

5. **ภาษาระดับกันเอง** เป็นภาษาที่ใช้สื่อสารกันในวงจำกัด ใช้ติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ที่มีความใกล้ชิดกันมาก ใช้ในโอกาสที่เป็นส่วนตัว การสนทนากันภายในครอบครัวหรือเพื่อนสนิท สถานที่มักเป็นสัดส่วนเฉพาะตน ไม่นิยมบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร อาจมีคำที่ไม่สุภาพ คำที่ใช้เฉพาะกลุ่ม ภาษาท้องถิ่นหรือการใช้คำเพื่อการหยอกล้อ

ระดับภาษา	บุคคลและโอกาสที่ใช้ (กาลเทศะ)	สัมพันธภาพ ระหว่าง ผู้พูด	ลักษณะของสาร
พิธีการ	ใช้ในที่ประชุมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ เป็นพิธีการ เช่น การเปิดประชุม การกล่าวคำปราศรัย	เป็นทางการ	-มีลักษณะเป็นพิธีรีตอง -ใช้ถ้อยคำที่เลือกเฟ้น มาอย่างพิถีพิถัน มักเตรียมบทมาล่วงหน้า

ทางการ	ใช้ในการบรรยายหรืออภิปรายอย่างเป็นทางการ หนังสือราชการ หนังสือในวงการธุรกิจ	เป็นผู้อยู่ในแวดวงอาชีพเดียวกัน ติดต่อกันทางธุรกิจและการทำงาน	-เจาะจงทางด้านธุรกิจ -ใช้ถ้อยคำตรงไปตรงมา มุ่งสู่จุดประสงค์อย่างรวดเร็ว มักมีศัพท์ทางเทคนิคหรือศัพท์วิชาการ
กึ่งทางการ	ใช้ในการประชุมกลุ่มเล็ก การบรรยายในห้องเรียน ข่าวและบทความในหนังสือพิมพ์	ผู้พูดคุ้นเคยกันมากกว่าระดับทางการ	-เนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทั่วไป แสดงความเห็นเชิงวิชาการ เรื่องเกี่ยวกับธุรกิจ
ภาษาระดับสนทนาหรือไม่เป็นทางการ	ใช้ในการสนทนาไม่เกิน 4-5 คน ในกาลเทศะที่ไม่เป็นทางการส่วนตัว การเขียนจดหมายระหว่างเพื่อน การรายงานข่าว	คุ้นเคยแต่ไม่ถึงกับเป็นเพื่อนสนิท	-เป็นเรื่องทั่วไปในชีวิตประจำวัน ไม่จำกัดอยู่ในวงวิชาการ -อาจมีถ้อยคำใช้เฉพาะกลุ่ม
กันเอง	ใช้กันภายในครอบครัว ระหว่างเพื่อนสนิท สถานที่มักเป็นส่วนตัว	คุ้นเคยสนิทสนมกันมาก	-ไม่มีขอบเขตจำกัด -ไม่นิยมบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร อาจมีคำคะนอง

ตารางที่ 1.6 การแบ่งระดับภาษาในการสื่อสาร

ที่มา : จิรวัดณ์ เพชรรัตน์, อัมพร ทองใบ (2555, หน้า 49)

ภาษาเพื่อการสื่อสารในชีวิตประจำวันจำเป็นต้องใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาประกอบกัน และต้องใช้ทักษะทางภาษาซึ่งเกิดขึ้นจากการฝึกฝนเป็นประจำ ดังนั้น หากต้องการให้การสื่อสารของตนเองประสบผลสำเร็จจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ทักษะการใช้ภาษาให้เชี่ยวชาญเพื่อจะได้แปรสารเป็นรหัสทางภาษาที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถถอดรหัสนั้นได้อย่างถูกต้องและสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันได้

เรื่องที่ 1.3.4 ความคิดกับการสื่อสาร

มนุษย์จำเป็นต้องมีทักษะการคิดเป็นพื้นฐานสำคัญสำหรับการเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสาร เพราะกระบวนการสื่อสารมีทั้งการพูด การเขียน การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความคิดเห็น การแสดงออกทางอารมณ์ อากัปกริยา ต่างๆ ดังนั้น ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องมีทักษะในการวิเคราะห์ถึงบทบาทของตนเองและต้องมีความคิดที่เป็นระบบ มีขั้นตอน และวิธีการที่เหมาะสม เพื่อให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเกิดความคิดโต้ตอบซึ่งกันและกันอยู่ตลอดเวลา เริ่มตั้งแต่การส่งสารไปจนเสร็จสิ้นกระบวนการสื่อสาร

ทักษะด้านการคิดเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องมี ดังนั้น การเรียนรู้เรื่องความคิดกับการสื่อสารจึงเป็นพื้นฐานในการสื่อสารและสามารถนำไปพัฒนากระบวนการคิดและการสื่อสารของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ยุวดี คฤหบดี.(2557, หน้า 30) กล่าวว่า “การคิด” หมายถึง กระบวนการทำงานของจิตใจมนุษย์ ในขณะที่กำลังพยายามค้นหาคำตอบหรือหาทางออกเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น การคิด โจทย์เลข การคิดแก้ไขสถานการณ์ การแก้ปริศนาอักษรไขว้ ส่วน “ความคิด” หมายถึง ผลของกระบวนการคิดตามนัยแห่งความคิด มนุษย์รู้จักคิดมาตั้งแต่เด็กและพัฒนาความคิดสลับซับซ้อนขึ้นตามวัย บางเรื่องคิดได้สำเร็จ บางเรื่องคิดไม่สำเร็จ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับกระบวนการคิด โดยการคิดเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาได้ ผู้ที่มีทักษะในการคิดดีย่อมมีความคิดที่มีคุณภาพสูง ความคิดที่มีคุณภาพสูงจะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

1.3.4.1 ลำดับความคิดกับการสื่อสาร

ลำดับของความคิดจะเกิดขึ้นในทันทีที่มีการรับและส่งสาร และขึ้นอยู่กับความรู้ ประสบการณ์ของผู้รับสารที่ส่งสมมา โดยลำดับการคิด มีดังนี้ (ยุวดี คฤหบดี, 2557, หน้า 31-35)

1. คาดเดา เป็นการคาดการณ์ในเรื่องต่างๆ และเอามาปะติดปะต่อกันเป็นเรื่องราว ซึ่งเรื่องนั้นยังไม่เกิดขึ้นก็มี
2. ตรึงตรอง คือการนึกทบทวนใคร่ครวญ มีลักษณะแบบครุ่นคิดเพราะยังตัดสินใจไม่ได้ การคิดเช่นนี้จึงมีความรอบคอบ ผ่านการพิจารณา ไม่หุนหันพลันแล่น
3. วิเคราะห์ คือการแยกแยะความคิดที่กระจัดกระจายมาค้นหาประเด็นสำคัญ ซึ่งต้องค้นคว้าหาข้อมูล ข้อเท็จจริงอย่างละเอียด

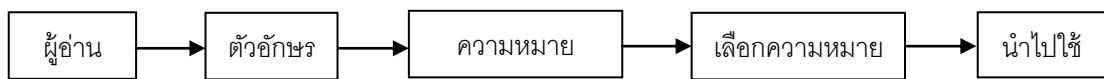
1.3.4.2 กระบวนการคิดในการรับและส่งสาร

มนุษย์ใช้ความคิดผ่านภาษาเพื่อสื่อความหมายในการส่งสารและรับสารที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ซึ่งเป็นพื้นฐานที่มนุษย์ต้องนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นการจับใจความ ประเด็นที่สำคัญ และการวิเคราะห์แนวทัศนะของผู้ส่งสาร การตีความ เป็นสิ่งที่ต้องใช้

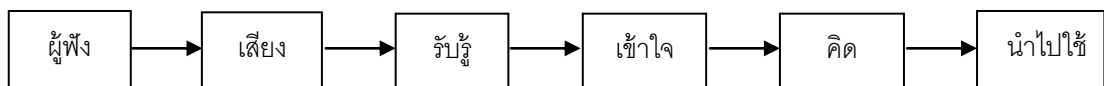
ทักษะและมีสติรู้อยู่เสมอในการรับสารและส่งสาร โดยกระบวนการคิดในการรับส่งสารจะเกี่ยวข้องกับการรับสาร การส่งสาร และความคิดเพื่อการรับสารและส่งสาร

1. การรับสาร

การรับสารสามารถรับด้วยทางตา คือ การดูหรือการอ่าน เช่น การอ่านหนังสือ ส่วนการรับสารทางหู คือ การฟัง จากนั้นสมองจะทำการแปรรหัสสารที่ได้รับมาเพื่อสื่อสารกลับ โดยมีขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 1.7 กระบวนการรับสารโดยการอ่าน

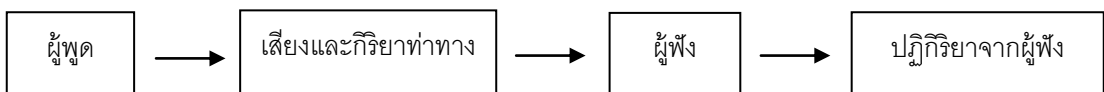


ภาพที่ 1.8 กระบวนการรับสารโดยการฟัง

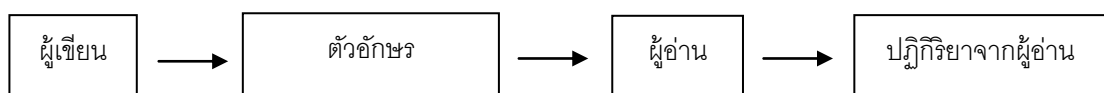
เมื่อได้อ่านและรับฟังแล้วผู้รับสารต้องรวบรวมสมาธิอย่างตั้งใจ เพื่อรับรู้และใช้ความคิดพิจารณาในเนื้อหาที่ได้อ่านหรือได้ยินมาว่ามีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด มีประโยชน์ในการนำไปใช้ในชีวิตประจำวันหรือไม่

2. การส่งสาร

การส่งสารทำได้โดยการพูดและการเขียน ซึ่งการพูดอาจจะใช้การแสดงออกทางสีหน้าเพื่อเสริมให้มีความหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น



ภาพที่ 1.9 กระบวนการส่งสารโดยการพูด



ภาพที่ 1.10 กระบวนการส่งสารโดยการเขียน

ทั้งการรับสารและการส่งสาร เป็นการใช้ทักษะทางภาษาที่ต้องกระทำควบคู่กันไป เพราะผู้ฟังที่ตั้งใจและฟังอย่างสนใจ มีความกระตือรือร้นในการซักถาม จะเป็นกำลังใจที่ดีของผู้พูด

3. ความคิดเพื่อการรับสารและส่งสาร

ความคิดมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร โดยความคิดมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารเพราะในระหว่างที่มนุษย์มีการสื่อสารไม่ว่าจะเป็นการส่งสารหรือการรับสาร จะต้องผ่านกระบวนการคิด เพื่อทำการแปลสารก่อนทำการสื่อสารออกมา

ในการรับสารและการส่งสารจำเป็นต้องอาศัยการทำงานของสมองและความสามารถของการใช้ภาษาควบคู่กันไป คือ มีความสามารถทางปัญญาในการรับรู้หรือให้เหตุผลที่ถูกต้องได้ ดังนั้น ทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสารจึงต้องมีหลักการใช้วิจารณญาณในการรับสาร ดังต่อไปนี้

- พิจารณารวบรวมเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นสาระในสารนั้น มีความหมายที่แท้จริงคืออะไร ครอบคลุมถึงเรื่องอะไรบ้าง
- พิจารณาแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากข้อคิดเห็น หาเหตุผลหรือหลักฐานเพื่ออ้างอิง หรือเพื่อหาข้อสรุปความเป็นไปได้ว่ามีความเหมาะสมและน่าเชื่อถือหรือไม่

เรื่องที่ 1.3.5 อุปสรรคของการสื่อสาร

อุปสรรคในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นสาเหตุทำให้ผู้รับสารไม่ได้รับสารตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร อุปสรรคในการสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนของกระบวนการสื่อสาร ในบางสถานการณ์อาจมีได้หลายสาเหตุที่ทำให้การส่งสารไม่ประสบผลสำเร็จตามที่คาดหวังไว้เนื่องจากมีอุปสรรคเกิดขึ้นในระหว่างที่กำลังทำการสื่อสารกันอยู่ โดย จิรวัดน์ เพชรรัตน์ และอัมพร ทองใบ. (2555, หน้า 119) สรุปอุปสรรคของการสื่อสารมาจากสาเหตุดังต่อไปนี้

องค์ประกอบ	ลักษณะที่เป็นอุปสรรค
ผู้ส่งสาร	<ol style="list-style-type: none"> ขาดพื้นฐานความรู้ มีความรู้น้อยหรือรู้ไม่จริง ขาดความสนใจและความรู้สึกที่ดีต่อประเด็นที่จะสื่อสารและตัวผู้รับสาร ขาดความสันทัดในการใช้ภาษา เกิดความไม่พร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ มีความแตกต่างในภูมิหลัง แตกต่างกันทางวัฒนธรรม

องค์ประกอบ	ลักษณะที่เป็นอุปสรรค
ตัวสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. เนื้อหาของสารยากเกินไป มีความซับซ้อนลึกซึ้งเกินสติปัญญาของผู้รับสาร 2. อยู่ห่างไกลประสบการณ์ของผู้รับสาร 3. มีเนื้อความที่ผู้รับสารได้ยินอยู่จำเจหรือแปลกใหม่เกินความคิดนึกของผู้รับสาร
ภาษา	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้ภาษาที่เข้าใจยาก 2. เป็นภาษาผิดระดับ 3. ใช้สำนวนที่ไม่ตรงตามเนื้อหา เรียงลำดับคำสับสน
ผู้รับสาร	<ol style="list-style-type: none"> 1. ขาดพื้นฐานความรู้ มีความรู้น้อย 2. มีอคติต่อผู้ส่งสาร 3. มีความคาดหวังสูงเกินไป เช่น ต้องการให้ผู้ส่งสารชี้แจงให้ผู้รับสารเข้าใจในระยะเวลาอันสั้น
สื่อ	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสม 2. สื่อขัดข้อง เช่น สัญญาณโทรศัพท์ได้ยินไม่ชัดเจน
กาลเทศะและสภาพแวดล้อม	<ol style="list-style-type: none"> 1. อยู่ในกาลเทศะที่ไม่เหมาะสม เช่น ชวนเพื่อนเล่นขณะที่เพื่อนกำลังอ่านหนังสือสอบ 2. อยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสม เช่น สื่อสารกันในบริเวณที่มีเสียงดังรบกวนมาก

ตารางที่ 1.7 อุปสรรคของการสื่อสาร

ที่มา : จิรวัดณ์ เพชรรัตน์ และอัมพร ทองใบ. (2555, หน้า 119)

ในการสื่อสารแต่ละครั้งย่อมมีอุปสรรคในการสื่อสารเกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้การสื่อสารไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารตั้งไว้ ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงจำเป็นต้องติดตามผลการสะท้อนกลับหรือการตอบรับของผู้รับสารเพื่อตรวจสอบว่าการส่งสารนั้นเป็นที่เข้าใจร่วมกันอย่างชัดเจนตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ ในขณะเดียวกันผู้รับสารต้องใช้วิจารณญาณวิเคราะห์สารที่ผู้ส่งสารส่งมามีน้ำหนักหรือมีความน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

เรื่องที่ 1.3.6 ความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสาร

สุรรัตน์ ตรีสุกุล (2550, หน้า 93-95) กล่าวถึงความสำเร็จและประสิทธิผลของการสื่อสารขึ้นกับปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skills)

ทักษะในการสื่อสารประกอบด้วย ทักษะการพูด ทักษะการฟัง ทักษะการอ่าน และทักษะการเขียน รวมถึงการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางต่าง ๆ ซึ่งผู้ที่ทำการสื่อสารจำเป็นต้องฝึกฝนทักษะต่าง ๆ เหล่านี้เพื่อให้มีทักษะในการสื่อสารที่ดีและช่วยให้ประสบความสำเร็จในการสื่อสารได้ เช่น ต้องเป็นคนที่ให้ความสำคัญต่อการส่งและรับสื่อ มีทักษะการพูดอย่างตั้งใจ การแสดงความสนใจ การแสดงท่าทางที่กระตือรือร้น สรุปลงใจความในประเด็นที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ชักเพิ่มเติมในประเด็นที่สนใจ และมีวิธีการส่งสาร ซึ่งมั่นใจว่าผู้รับสารจะสามารถรับสารได้ง่ายและสะดวก โดยมีทักษะในการวิเคราะห์ถึงความรู้ เจตคติ อุปนิสัย ทักษะการใช้ภาษา สังคม และวัฒนธรรมของผู้รับสารเป็นสำคัญ โดยทักษะในการสื่อสารแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ทักษะในการสื่อสารด้วยวัจนภาษาและทักษะในการสื่อสารด้วยอวัจนภาษา

2. ความรู้ (Knowledge)

ผู้ส่งสารต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี รู้จักเลือกเนื้อหาที่น่าเชื่อถือและสอดคล้องกับเรื่องที่จะพูด รู้จักใช้คำพูด การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับผู้ฟังรวมถึงมีความรอบรู้เกี่ยวกับผู้รับสาร หากผู้ส่งสารไม่รู้จริงจะไม่สามารถสื่อสารได้อย่างชัดเจนหรือไม่สามารถทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ ซึ่งความรู้นี้มีผลต่อความเชื่อถือและความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารในสายตาของผู้รับสาร (Source Credibility) เป็นอย่างมาก โดยความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในการสื่อสารมี 2 ประการ คือ ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร และความรู้เกี่ยวกับกระบวนการที่จะสื่อสาร

ความรู้ในเรื่องที่จะสื่อสาร

หากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีความสามารถและมีความรู้ในเนื้อหาสาระที่อยู่ในสารเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเคยมีประสบการณ์ด้านนี้มาก่อน ย่อมมีความมั่นใจที่จะถ่ายทอดเป็นภาษาที่ทำให้ผู้รับสารเข้าใจ รับรู้ได้เร็ว และตรงประเด็นที่ตนอยากสื่อสารมากขึ้น

ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการที่จะสื่อสาร

ผู้ส่งสารที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเข้าใจเป็นอย่างดีในขั้นตอนของกระบวนการส่งสาร ย่อมมองเห็นโอกาสของความสำเร็จในการส่งสารและสามารถค้นหาสาเหตุที่เป็นอุปสรรคไปด้วยในคราวเดียวกัน ดังนั้น การเป็นผู้ส่งสารที่ประสบความสำเร็จได้จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี

3. ทศนคติ (Attitudes)

ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์มี 3 ประการ คือ ทัศนคติที่ดีต่อตัวเอง ทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร และทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร

ทัศนคติที่ดีต่อตัวเอง

การคิดว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจในกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี ย่อมส่งผลให้เกิดความมั่นใจและประสบผลสำเร็จในการสื่อสาร เนื่องจากกระบวนการสื่อสารเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและอ่อนไหว อีกทั้งยังสามารถล้มเหลวได้ทุกเมื่อ ด้วยเหตุนี้ผู้ส่งสารจึงต้องทำการสื่อสารอย่างเต็มใจไม่หวั่นไหวง่าย และเมื่อกระบวนการสื่อสารในบางขั้นตอนเกิดการชะงักลงหรือถึงทางตันไม่รวดเร็ว ผู้ส่งสารต้องมีความมั่นใจตัวเองและมีศรัทธาเชื่อมั่นว่างานนี้ต้องสำเร็จ

ทัศนคติที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร

ผู้ส่งสารควรมีทัศนคติและความรู้สึกที่ดีต่อเรื่องที่จะสื่อสาร มีความเข้าใจดีถึงประโยชน์และตระหนักถึงคุณค่าที่ผู้รับสารจะได้รับ ซึ่งการมีทัศนคติในเชิงบวกต่อสารเช่นนี้จะทำให้ผู้ส่งสารมั่นใจและเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของตนเองมากยิ่งขึ้น เพราะหากผู้ส่งสารไม่เห็นด้วยกับเรื่องที่จะสื่อสารแล้วจะทำให้เกิดความลำบากใจที่จะนำเสนอสารนั้น

ทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสาร

ผู้ส่งสารควรเป็นผู้ริเริ่มการสร้างบรรยากาศที่ดีแก่ผู้รับสาร เพื่อให้เป็นสายสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีความไว้วางใจและมีความศรัทธาเชื่อถือซึ่งกันและกันจะช่วยให้การสื่อสารจบลงด้วยดี

การมีทัศนคติที่ดีต่อเรื่องหรือประเด็นที่จะสื่อสาร ทำให้ผู้ส่งสารเกิดความเชื่อมั่นในตนเองว่าเป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพได้ และผู้ส่งสารต้องมีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับสารด้วยซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ เนื่องจากผู้รับสารเป็นบุคคลที่สำคัญในการสื่อสาร

4. สถานภาพทางสังคมและวัฒนธรรม (Position with a Social-Cultural System)

การที่ผู้ส่งสารเป็นคนที่มีชื่อเสียงหรือเป็นที่ยอมรับของสังคมจะทำให้ได้รับความรู้สึกที่ดีจากผู้รับสาร โดยผู้รับสารจะให้ความนิยมและความน่าเชื่อถือต่อผู้ส่งสาร ซึ่งส่วนใหญ่มักเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นก่อนที่จะมีการสื่อสารเกิดขึ้น (Prior Attitudes) ผู้รับสารสนใจในตัวผู้ส่งสารและพร้อมจะรับข่าวสารจากคนที่เขายกย่องและชื่นชอบ อย่างไรก็ตามในทางกลับกันหากผู้ส่งสารมีชื่อเสียงไม่ดีอยู่แล้วและไม่น่าไว้วางใจอาจทำให้เกิดผลในทางลบในการสื่อสารได้เช่นกัน

5. ขอบเขตประสบการณ์ของผู้ส่งสาร (Field of Experience)

ขอบเขตประสบการณ์ของผู้ส่งสาร หมายถึงระดับประสบการณ์หรือการเรียนรู้ของผู้ส่งสารและผู้รับสารซึ่งต้องมีความคล้ายคลึงหรือสอดคล้องกันจึงจะทำให้การสื่อสารซึ่งกันและกันดำเนินไปได้ด้วยดี รวมทั้งการมีความสอดคล้องกันในเรื่องความเชื่อ การศึกษา สถานะทางสังคม จะทำให้การสื่อสารบรรลุผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

บทสรุป

การสื่อสารเป็นสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับมนุษย์ เป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีองค์ประกอบของการสื่อสารที่สัมพันธ์กันระหว่างผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร เป็นกิจกรรมที่ผู้ส่งสารมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดผลในลักษณะใดลักษณะหนึ่งกับผู้รับสาร

การสื่อสารมีความสำคัญต่อการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคม เนื่องจากมนุษย์ใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและมีระดับภาษาที่ใช้แตกต่างกันออกไป โดยการสื่อสารจะประสบผลสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละตัวและผู้สื่อสารจำเป็นต้องมีความรู้ในเรื่องกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี ผู้ส่งสารที่มีความรู้ความสามารถ และมีความเข้าใจเป็นอย่างดีในขั้นตอนของกระบวนการส่งสาร ย่อมมองเห็นโอกาสของความสำเร็จในการส่งสารและสามารถค้นหาสาเหตุที่เป็นอุปสรรคไปด้วยในคราวเดียวกัน ดังนั้น การเป็นผู้ส่งสารที่ประสบผลสำเร็จได้จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถและความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี

คำถามท้ายบท

1. การสื่อสารมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของนักศึกษาอย่างไรบ้าง และให้ยกตัวอย่าง สถานการณ์การสื่อสารในชีวิตประจำวันของนักศึกษามาพอสังเขป
2. การสื่อสารมีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร
3. รูปแบบของการติดต่อสื่อสารมีลักษณะอย่างไร จงอธิบาย
4. จงอธิบายองค์ประกอบของการสื่อสารมาพอสังเขป
5. ผู้ส่งสารมีหน้าที่และบทบาทในการสื่อสารอย่างไรบ้าง จงอธิบาย
6. การสื่อสารมีกี่ประเภท จงอธิบาย
7. การสื่อสารมีลักษณะพิเศษอย่างไร จงอธิบาย
8. จงอธิบายลักษณะของวัจนภาษาและอวัจนภาษา พร้อมทั้งบอกความสัมพันธ์ระหว่างวัจนภาษาและอวัจนภาษา และยกตัวอย่างประกอบ
9. จงยกตัวอย่างสถานการณ์การสื่อสารของผู้ส่งสารที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิงมา 2 ตัวอย่าง
10. อุปสรรคของการสื่อสารมีอะไรบ้าง อธิบายมาเป็นข้อๆ พอได้ใจความ

กิจกรรมการเรียนรู้

1. ผู้เรียนศึกษาเนื้อหาจากเอกสารประกอบการเรียนในบทที่ 1
2. ผู้เรียนเข้าฟังการบรรยายระบบการเรียนกลุ่มใหญ่ครั้งที่ 1
3. ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมร่วมกับผู้สอนในการเรียนกลุ่มใหญ่
4. ผู้เรียนทำแบบทดสอบท้ายบทเรียนเพื่อทบทวนความเข้าใจ
5. ผู้เรียนศึกษาด้วยตนเองในระบบ E-Learning
6. ผู้เรียนทำแบบทดสอบประจำหน่วยจากระบบ E-Learning

รายการอ้างอิง

หนังสือ

- กิตติมา สุรสนธิ. (2547). *ความรู้ทางการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กอบกาญจน์ วงศ์วิสิทธิ์. (2551). *ทักษะภาษาเพื่อการสื่อสาร*. พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ชนิษฐา จิตชินะกุล. (2557). *หลักการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- จิรวุฒน์ เพชรรัตน์, อัมพร ทองใบ. (2555). *ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร*. กรุงเทพฯ, โอเดียนสโตร์,
- จุไรรัตน์ ลักษณะศิริ, บาหยัน อิมสำราญ. (2548). *ภาษากับการสื่อสาร* ลำดับที่ 2 โครงการตำราและหนังสือ คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ: บริษัท พี.เพรส,
- จันทิมา เขียวแก้ว และนฤมล รุจิพร. (2551). *แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสาร*. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- พิชญาพร ประพครองใจ. (2558). *หลักนิเทศศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ยุวดี คฤหบดี. (2557). *ความคิดในการรับสารและส่งสาร*. กลุ่มวิชาการ สำนักวิชาการศึกษาทั่วไป และนวัตกรรมการเรียนรู้เด็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา : ศูนย์สื่อและสิ่งพิมพ์แก้วเจ้าจอม. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- วรวิภา ภัคดีบุษ. (2552). *ศิลปะการใช้ภาษาเพื่องานนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น.
- สุดาพร ลักษณะียนาวิน. (2537). *หน้าที่ของภาษา*. ใน ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาทักษะทางภาษา หน่วยที่ 1-4. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุรัตน์ ตรีสุกุล. (2550). *หลักนิเทศศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

เว็บไซต์

- องค์ประกอบของการสื่อสาร .สืบค้นเมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2558,
จาก <http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php/การสื่อสาร> (Communication)