

บทที่ 1

ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสื่อสาร

ความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสารจะช่วยให้เข้าใจถึงการดำเนินไปของการติดต่อระหว่างมนุษย์ ช่วยให้ การติดต่อประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเหนืออื่นใดคือสร้างความเข้าใจระหว่างกัน สร้าง สัมพันธภาพที่ดี และกิจการงานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จด้วยดี

ความหมายของการสื่อสาร

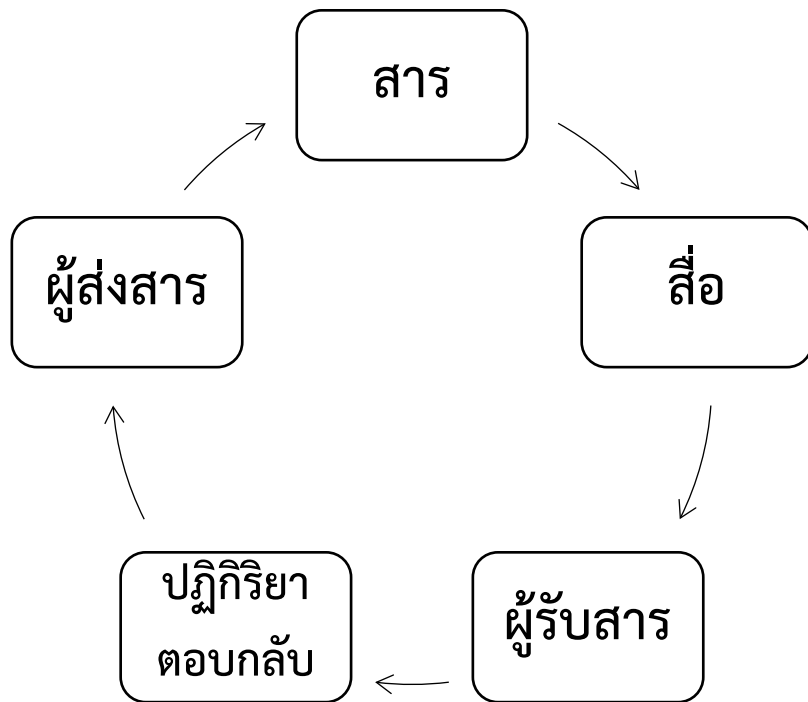
คำว่า “สื่อสาร” มาจากคำ 2 คำรวมกัน ได้แก่ สื่อ หมายถึง เครื่องนำไป สาร หมายถึง เรื่องราวที่มี ความหมาย คำว่า สื่อสาร มักใช้เป็นคำกริยา หมายถึง นำเรื่องราวต่าง ๆ (สาร) โดยอาศัยเครื่องนำไป (สื่อ) โดยวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ ถ้าจะให้คำว่า “สื่อสาร” เป็นคำนามก็เติมคำว่า การ เข้า ข้างหน้าเป็นคำว่า “การสื่อสาร” ซึ่งมีความหมายอิงความหมายของคำว่า “สื่อสาร” นั้นเอง ซึ่งสามารถ กล่าวถึงความหมายได้ ดังนี้

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ อย่างมีวัตถุประสงค์ไปยัง ผู้รับสารจนทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน (สวนิต ยมาภัย, 2543, หน้า 9)

จูไรต์นั ลักษณะศิริ (บรรณาธิการ, 2543, หน้า 1) ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ว่า คือ การติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมีจุดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องราวต่าง ๆ อันได้แก่ ข่าวสารข้อมูล ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้ ซึ่งการสื่อสารเป็นวัฒนธรรม อย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์กับมนุษย์เท่านั้น หากการติดต่อเกิดขึ้นระหว่างมนุษย์กับสัตว์ เช่น คนเรียกสุนัขแสนรู้มากินอาหารหรือคนพูดคุยกับนกแก้วนกขุนทอง สถานการณ์ดังกล่าวนี้ไม่จัดว่าเป็นการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร

นักทฤษฎีการสื่อสารมีความเห็นตรงกันว่า ถ้าจะให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายควรทำความเข้าใจเรื่อง องค์ประกอบของการสื่อสาร เพื่อจะได้แลเห็นว่ามีจุดใดบ้างในองค์ประกอบที่จะต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และมีจุดใดบ้างที่ควรจะต้องปรับปรุงเพื่อป้องกันมิให้การสื่อสารล้มเหลว แฮโรลด์ ดี ลาสเวลล์ (Laswell, 1948, p. 62 อ้างถึงใน สวนิต ยมาภัย, 2543, หน้า 13) นักวิชาการด้านรัฐศาสตร์ของสหรัฐอเมริกา เสนอ แนวคิดไว้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสารมีส่วนที่ต้องพิจารณาให้เข้าใจรวม 5 ส่วน และในการสื่อสารแต่ละ ครั้งจะต้องเกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสารเสมอ โดยเสนอในรูปแบบภูมิดังต่อไปนี้



บทบาทของผู้ส่งสาร (Sender)

บุคคลจะมีบทบาทเป็นผู้ส่งสารที่มีประสิทธิภาพได้ก็ต่อเมื่อได้พัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติขั้นพื้นฐานดังต่อไปนี้

1) เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ความประสงค์ของตน ความประสงค์ในการสื่อสารของมนุษย์อาจมีได้มากมายแต่สรุปอย่างกว้าง ๆ ได้ 4 ประการที่สำคัญคือ ความประสงค์เพื่อแจ้งให้ทราบ เพื่อให้ความรู้ เพื่อชักจูงใจ และเพื่อสร้างความพอใจ ความประสงค์แต่ละข้อที่กล่าวมานี้อาจแยกย่อยลงไปเป็นจุดประสงค์เฉพาะได้อีกหลายชั้นซึ่งผู้ส่งสารต้องมีเจตนาให้แน่วแน่ว่าจะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์เฉพาะของตนว่าอย่างไร

2) เป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในเนื้อหาของเรื่องราวที่ตน มีความประสงค์จะสื่อสารกับผู้อื่น การมีความรู้ความเข้าใจดีพอจะทำให้ผู้ส่งสารมีความมั่นใจในการส่งสารซึ่งมีส่วนทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ การที่ผู้ส่งสารวางท่าว่าเป็นผู้มีความรู้ทั้ง ๆ ที่ขาดความรู้จะทำให้ผู้รับสารเชื่อถือได้เพียงระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น เมื่อผู้รับสารรู้เท่าทันก็จะหมดความเชื่อถือ ดังนั้นผู้ส่งสารที่ดีจึงต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการส่งสารให้มากพอ การพัฒนาตนเองให้มีความรู้นั้นมิใช่เพียงจดจำมา หากจะต้องรู้จักใช้ความคิดพิจารณาเรื่องนั้น ๆ ให้ถ่องแท้

3) เป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือ ความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารเป็นผลรวมของความรู้ความสามารถ คุณงามความดีที่ได้สะสมมาเป็นระยะเวลายาวนาน จนเป็นที่ยอมรับจากผู้อื่น หากผู้ส่งสารเป็นผู้ที่ได้รับการเชื่อถือตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นสื่อสาร เมื่อทำการสื่อสารย่อมได้รับการยอมรับ และทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จ

โดยง่าย เช่น ผู้นำชุมชนในท้องถิ่นย่อมสามารถสื่อสารกับชุมชนได้สำเร็จโดยง่ายมากกว่าผู้อื่นที่คนในชุมชนไม่รู้จักและยังไม่เป็นที่ยอมรับ

4) เป็นผู้มี ความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร “ความสามารถและความพร้อมในการรับสาร” ของบุคคลหนึ่ง ๆ นั้นมิใช่เป็นสิ่งที่ผู้อื่นจะเข้าใจได้โดยง่าย ต้องอาศัยความรอบคอบ ความละเอียดในการพิจารณา รวมทั้งสังเกตกรณีแวดล้อมต่าง ๆ หลายอย่าง ข้อที่ควรพิจารณาเพื่อกำหนดความรู้ความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร คือ สามารถวิเคราะห์ได้ว่าผู้รับสารคือใคร มีพื้นฐานความรู้และประสบการณ์อย่างไร มีความประสงค์ในการรับสารอย่างไร มีทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องที่จะรับสารอย่างไร ข้อพิจารณาเหล่านี้จะช่วยให้ผู้ส่งสารจัดเตรียมสารและเลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับผู้รับสาร

5) เป็นผู้รู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอต่อผู้รับสาร กลวิธีในการนำเสนอจำเป็นต้องอาศัยทักษะทางภาษา การใช้อุปกรณ์ รวมทั้งรู้จักใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่เหมาะสม ผู้ส่งสารต้องตระหนักว่าการมีความรู้เพียงอย่างเดียวอาจไม่ทำให้การสื่อสารความรู้นั้น ๆ สมฤทธิ์ผลได้ ต้องอาศัยกลวิธีที่เหมาะสมด้วย เช่น ถ้าผู้ส่งสารจะนำเสนอสารด้วยการพูดจำเป็นต้องเรียนรู้กลวิธีการถ่ายทอดสารด้วยการพูดทั้งหมด จึงจะทำให้การสื่อสารไปยังผู้รับประสบผลสำเร็จดังตั้งใจ

บทบาทของผู้รับสาร (Receiver)

ผู้รับสารจะทำหน้าที่ตามบทบาทของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อได้พัฒนาตนเองให้เป็นผู้มีความสมบูรณ์ดังต่อไปนี้

1) เป็นผู้พยายามรับรู้เรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ อยู่เป็นนิจ ผู้ที่มีปกตินิสัยเป็นผู้สนใจเหตุการณ์ต่าง ๆ อยู่เสมอจะช่วยให้สามารถรับความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่ผ่านเข้ามา และสามารถพัฒนาศักยภาพทางการสื่อสารอยู่ในระดับเดียวกับผู้ส่งสารซึ่งจะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมาย

2) เป็นผู้ที่มีความไหวรู้สึกรวดเร็วและถูกต้อง “ความไหวรู้สึกรวดเร็ว” คือ ปฏิกริยาตอบสนองที่เกิดขึ้นในระบบประสาทของมนุษย์ เมื่อมีสิ่งเร้าเข้ามากระทบตา หู จมูก ลิ้น กาย และใจ สามารถรับได้และตีความได้ว่าสิ่งเร้านั้น ๆ มีความหมายอย่างไร ยกตัวอย่างเช่น เมื่อได้ฟังเสียงเพลงผู้ที่ไม่มีความไหวรู้สึกรวดเร็วก็จะไม่เข้าถึงอารมณ์ ความรู้สึก และประทับใจจากสิ่งที่ได้ยิน

3) เป็นผู้ที่มีปกตินิสัยสามารถบังคับความสนใจของตนให้มาอยู่ที่เรื่องราวที่กำลังสื่อสาร นักจิตวิทยาได้แยกลักษณะความสนใจของมนุษย์ไว้เป็น 3 ชนิดคือ

- (1) ความสนใจโดยสมัครใจ
- (2) ความสนใจโดยไม่สมัครใจ
- (3) ความสนใจโดยปกตินิสัย

ความสนใจโดยสมัครใจนั้นเพราะเห็นว่าเรื่องนั้นมีประโยชน์ต่อตนเอง ความสนใจโดยไม่สมัครใจนั้นหมายความว่า ผู้รับสารไม่ได้สนใจแต่ถูกกระตุ้นให้สนใจจึงหันมาสนใจ ส่วนความสนใจโดยปกตินิสัยนั้นเป็นความสนใจที่เป็นอุปนิสัยของบุคคล คือสนใจเรื่องที่ตนรับสารทุกเรื่องเป็นปกตินิสัย ไม่ว่าจะสิ่งนั้นจะมีประโยชน์

โดยตรงแก่ตนหรือไม่ก็ตาม ความสนใจโดยปกตินี้สัจนี้มีประโยชน์แก่การสื่อสารมาก เป็นความสนใจที่ทำให้บุคคลเป็นผู้มีความรู้กว้างขวางตามที่เรียกกันว่า “พหูสูต”

สาร (Message)

สาร หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมายและแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสิ่งอื่นใดก็ตามซึ่งสามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ สารจะปรากฏขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นและกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งให้ปรากฏออกมาเพื่อแทนความคิดที่เกิดขึ้นนั้น เช่น พูด เขียน วาด แสดง ฯลฯ ทั้งนี้ไม่ว่าจะทำด้วยวิธีใดต้องอาศัยทักษะของผู้กระทำทั้งสิ้น การฝึกฝนทักษะการคิดและการใช้ภาษาทั้งการพูดและการเขียนเรียกว่า การฝึกทักษะการส่งสาร นับตั้งแต่เกิดมีสังคมมนุษย์ขึ้นในโลก เรื่องราวที่มนุษย์สื่อสารกันกว้างขวางซับซ้อนโดยไม่มีขอบเขตจำกัด แต่แม้ขอบเขตของเนื้อหาของสารจะกว้างขวางก็สามารถแบ่งเนื้อหาของสารออกพิจารณาได้เป็น 3 ประเภทสำคัญ คือ สารแสดงข้อเท็จจริง สารแสดงข้อคิดเห็น และสารแสดงอารมณ์และความรู้สึก

1) สารแสดงข้อเท็จจริง ข้อเท็จจริง คือ สารประเภทที่รายงานให้ทราบถึงความจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโลกอันอยู่ในวิสัยที่จะพิสูจน์ตรวจสอบได้ว่าเป็นจริงตามที่รายงานไว้หรือไม่

ตัวอย่างสารแสดงข้อเท็จจริง

โลกเป็นดาวเคราะห์ซึ่งโคจรห่างจาก ดวงอาทิตย์เป็นดวงที่ 3 ระยะห่างเฉลี่ย 150 ล้าน กิโลเมตร ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง 12,756 กิโลเมตร พื้นผิวเป็นหินเช่นเดียวกับดาวเคราะห์ชั้นในดวงอื่น ๆ โลกมีอายุประมาณ 4,600 ล้านปี ก่อตัวขึ้นจากมวลสารรอบนอกกลุ่มก้อนก๊าซ ดันกำเนิดของดวงอาทิตย์ และมีวิวัฒนาการจนมีสภาพปัจจุบัน

ลักษณะภายในโลกแบ่งเป็น 4 ชั้น คือ 1) แก่นโลกชั้นใน เป็นของแข็งจำพวกเหล็กและนิกเกิล ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 2,400 กิโลเมตร อุณหภูมิสูงถึง 4,000 องศาเซลเซียส 2) แก่นโลกชั้นนอก เป็นชั้นของเหล็กและนิกเกิลหลอมเหลว 3) เนื้อโลก อยู่ถัดจากแก่นโลกชั้นนอกออกมา เป็นแร่และหินแข็งจำพวกซิลิเกต ซึ่งเกิดจากการรวมตัวกันของธาตุซิลิคอน ออกซิเจน และโลหะชนิดต่างๆ และ 4) เปลือกโลก ประกอบด้วยดินและหิน หนาประมาณ 6-40 กิโลเมตร

(สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชนฯ เล่มที่ 37)

2) สารแสดงข้อคิดเห็น สารแสดงข้อคิดเห็นเป็นสารที่แสดงถึงความเชื่อหรือแนวคิดที่ผู้ส่งสารมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ผู้ส่งสารแสดงออกมาเป็นสิ่งที่ไม่อยู่ในวิสัยที่จะตรวจสอบให้ประจักษ์ว่าเป็นจริงหรือไม่ อาจกล่าวได้แต่เพียงว่าข้อคิดเห็นนั้นน่ารับฟังหรือไม่ สมเหตุสมผลเพียงไรเท่านั้น

ตัวอย่างที่แสดงความแตกต่างระหว่างสารแสดงข้อเท็จจริงและสารแสดงข้อคิดเห็น

สารแสดงข้อเท็จจริง : เชียงใหม่เป็นเมืองที่มีวัดมากที่สุดในประเทศไทย

สารแสดงข้อคิดเห็น : เชียงใหม่เป็นเมืองที่น่าอยู่ที่สุดในประเทศไทย

สารแสดงข้อคิดเห็นอาจมีได้หลายจำพวก เช่น ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ ข้อคิดเห็นเชิงตั้งข้อสังเกต ข้อคิดเห็นเชิงประเมินค่า เป็นต้น

3) **สารแสดงอารมณ์และความรู้สึก** ผู้ส่งสารอาจต้องการสื่อความรู้สึกผิดหวัง สมหวัง เสียใจ น้อยใจ รื่นรมย์ ภูมิใจ ทั้งนี้ควรสังเกตด้วยว่าสารที่แสดงความรู้สึกหรืออารมณ์นั้นอาจมีสารแสดงข้อเท็จจริงหรือข้อคิดเห็นปะปนอยู่ด้วย แต่สารเหล่านั้นเป็นแต่เพียงสารที่สำคัญรอง ๆ ลงไป สารหลักหรือสารที่สำคัญที่สุดจะเป็นลักษณะแสดงอารมณ์ เช่น สารที่ได้จากการฟังเพลงจะมีทั้งส่วนที่เป็นความคิดและส่วนที่เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ หรือสารจากวรรณคดีวรรณกรรมที่มักกล่าวถึงอารมณ์ความรู้สึกของตัวละคร ดังตัวอย่างในเรื่องขุนช้างขุนแผน ตอนนางวันทองต้องพลัดพรากกับพลายงาม เนื้อความได้พรรณนาถึงอารมณ์ความโศกเศร้าของตัวละคร ดังความที่ว่า

ลูกก็แลดูแม่แม่ดูลูก	ต่างพันผูกเพียงว่าเลือดตาไหล
สะอื้นร่ำอาลาด้วยอาลัย	แล้วแข็งใจจากนางตามทางมา
เหลียวหลังยังเห็นแม่แลเขม้น	แม็ก็น้เห็นลูกน้อยละห้อยหา
แต่เหลียวเหลียวเลี้ยวลับวับวิญญา	ไอ้เปล่าตาต่างสะอื้นย็นตะลึง

(เสภาขุนช้างขุนแผน, 2559, หน้า 560)

หรือตอนนางทองประศรีพบพลายงามและนางได้รับรู้เรื่องราวจากพลายงามว่าขุนช้างได้ลวงพลายงามไปฆ่า เนื้อความตอนดังกล่าวแสดงให้เห็นอารมณ์โกรธของนางทองประศรีผ่านท่าทางและคำพูดของนางอย่างชัดเจน ดังความที่ว่า

ทองประศรีตอกชกผางผาง	ทุตอ้ายข้างชาติข้าอ้ายหน้าชน
ลูกอีเฒ่าเทพทองคลองน้ำชน	จะฆ่าคนเสียทั้งเป็นไม่เอ็นดู
ทำราวเจ้าชีวิตกุดคิดฟ่อง	ให้มันต้องโทษกรรมจนอ่อนหู
แสบว่าคำร่ำออกพร้าพรู	พ้อมาอยู่บ้านย่าแล้วอย่ากลัว
แม่นอ้ายขุนวุ่นมาเป็นลูก	มันมิถูกนมนานพิศกบาลหัว
พलगเรียกอีไหมทีในครัว	เอาแกงคั่วเข้าปลามาให้กิน

(เสภาขุนช้างขุนแผน, 2559, หน้า 563)

สื่อ (Media)

สื่อ คือ ตัวกลางที่เชื่อมโยงผู้ส่งสารกับผู้รับสารให้ติดต่อกันได้ สื่อจำแนกออกได้เป็น 5 ประเภท

- 1) สื่อธรรมชาติ ได้แก่ บรรยากาศที่อยู่รอบตัวมนุษย์อันเกิดขึ้นเองหรือมีอยู่เองโดยธรรมชาติ
- 2) สื่อมนุษย์ ได้แก่ คนนำสาร นักเล่านิทาน โฆษก พ่อสื่อ แม่สื่อ เป็นต้น
- 3) สื่อเฉพาะกิจ ได้แก่ สื่อที่ทำหน้าที่ในวงจำกัดเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ป้ายชื่อถนน

การจัดกิจกรรมบางอย่าง เช่น การจัดนิทรรศการ การจัดประชุม การจัดการแข่งขันกีฬา

4) สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร แผ่นปลิว แผ่นพับ ใบประกาศ หรือแจ้งความ ฯลฯ

5) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ เครื่องบันทึกเสียง คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

ในการสื่อสาร มนุษย์ใช้สื่อตามความสะดวกและความเหมาะสม เช่น ในการสื่อสารระหว่างบุคคลในครอบครัว ก็ใช้เพียงคลื่นเสียง คลื่นแสงในอากาศที่มีอยู่ตามธรรมชาติ ถ้าเป็นการสื่อสารในกลุ่มอาจต้องใช้เอกสาร รูปภาพ แผนภูมิ คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สื่อประสมต่าง ๆ ประกอบคำพูดตามความเหมาะสมและความจำเป็น

ปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback)

ปฏิกริยาตอบกลับ หมายถึง ปฏิกริยาที่ผู้รับสารแสดงออกต่อสารที่ได้รับอาจเป็นคำพูดหรือกริยาอาการต่าง ๆ ปฏิกริยาตอบกลับเกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสารสองทาง (Two - way communication) ผู้รับสารอาจซักถามในกรณีไม่เข้าใจ หรือแสดงความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสารอันจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ส่งสารที่จะทราบว่าการสื่อสารในครั้งนั้นของตนประสบผลสำเร็จหรือไม่ มีข้อบกพร่องหรือมีอุปสรรคในการสื่อสารอย่างไร

วัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

ตามปกติแล้วทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ของตนเอง มีความต้องการของตนเอง เมื่อใดก็ตามที่วัตถุประสงค์หรือความต้องการของทั้งสองฝ่ายสอดคล้องต้องการสื่อสารก็ประสบผลสำเร็จ ทั้งสองฝ่ายได้สิ่งที่ตนเองต้องการ การจำแนกวัตถุประสงค์ในการสื่อสารสามารถจำแนกได้หลายแบบ ในที่นี้จะจำแนกวัตถุประสงค์ของการสื่อสารโดยพิจารณาถึงความตั้งใจในการสื่อสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารดังนี้ (กิตติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 27)

วัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

วัตถุประสงค์หลัก ๆ ของผู้ส่งสารในการทำการสื่อสาร ได้แก่

1) เพื่อแจ้งให้ทราบ (to inform) หมายความว่า ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะบอก แจ้ง หรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบหรือเกิดความเข้าใจ

2) เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (to teach or education) หมายความว่า ผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะสอนวิชาความรู้หรือเรื่องราวที่มีลักษณะเป็นวิชาการเพื่อให้ผู้รับสารได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากเดิม

3) เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (to propose or persuade) หมายความว่า ผู้ส่งสารได้เสนอแนะสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อผู้รับสาร และมีความต้องการชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตามหรือยอมรับปฏิบัติตามการเสนอแนะของตน

4) เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (to please or entertain) หมายความว่า ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารมีความต้องการที่จะทำให้ผู้รับสารเกิดความรื่นเริงบันเทิงใจจากสารที่ตนส่งออกไป ไม่ว่าจะในการพูด การเขียน หรือการแสดงกิริยาท่าทาง

วัตถุประสงค์ของผู้รับสาร

ในส่วนของผู้รับสารเองก็มีวัตถุประสงค์หรือความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างจากการสื่อสารนั้น ๆ กล่าวโดยสรุปวัตถุประสงค์หลัก ๆ ของผู้รับสารในการสื่อสาร ได้แก่

1) เพื่อทราบ (to know or to understood) หมายความว่า ผู้รับสารมีความต้องการที่จะทราบเรื่องราวข่าวสาร เหตุการณ์ ข้อมูล หรือสิ่งอื่นใดที่มีผู้แจ้ง หรือรายงาน หรือชี้แจง ทั้งที่มีผลกระทบต่อตนเองและต่อสังคม เป็นการสนองต่อความอยากรู้อยากเห็นอันเป็นความต้องการเชิงจิตวิทยาโดยทั่วไป เช่น สมศรีเปิดรายการข่าวทางโทรทัศน์เพื่อจะได้ทราบว่าในขณะนี้มีเหตุการณ์อะไรที่เกิดขึ้นบ้าง เป็นต้น

2) เพื่อเรียนรู้ (to learn) หมายความว่า ผู้รับสารต้องการที่จะรู้และทำความเข้าใจในเนื้อหาความรู้วิชาการต่าง ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนให้มากยิ่งขึ้น เช่น สมชายไปสมัครเรียนการนวดแผนโบราณจากหน่วยฝึกฝนอาชีพเคลื่อนที่ สมสมัยดูรายการ “ครัวคุณต๋อย” ที่สอนเทคนิคการทำอาหาร เป็นต้น

3) เพื่อการตัดสินใจ (to decide) การดำเนินชีวิตประจำวันของคนเรานั้นมักต้องตัดสินใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเสมอ ผู้รับสารจึงจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลที่มีความละเอียดและลึกซึ้งมากพอที่จะมีผลต่อการตัดสินใจ เช่น สมควรอยากซื้อเครื่องปรับอากาศ 1 เครื่อง และกำลังตัดสินใจเมื่อได้รับการโฆษณาผ่านสื่อหนังสือพิมพ์

4) เพื่อหาความพอใจ (to enjoy) หมายความว่า ผู้รับสารต้องการแสวงหาสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถสร้างความขบขัน บันเทิง และความสบายใจแก่ตนเอง เช่น การฟังเพลง การดูรายการบันเทิงทางโทรทัศน์ การดูสารคดีท่องเที่ยวทางยูทูบ เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างก็มีวัตถุประสงค์ของตนเองมีความต้องการของตนเอง

ประเภทของการสื่อสาร

การแบ่งประเภทของการสื่อสารทำได้หลายแบบ แต่จุดประสงค์ของการแบ่งก็เพื่ออธิบายปรากฏการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้นว่าปรากฏการณ์นั้นการสื่อสารอยู่ในลักษณะใด โดยทั่วไปแล้วมีการใช้เกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งประเภทของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ 5 เกณฑ์ ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงเกณฑ์ในการพิจารณาแบ่งประเภทของการสื่อสารที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ต่าง ๆ 3 เกณฑ์ด้วยกัน ดังนี้ (ประมะสตะเวทิน, 2529, หน้า 24 - 40 และ กิติมา สุรสุนธิ, 2548, หน้า 33-54)

- 1) เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร
- 2) เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร
- 3) เกณฑ์การเห็นหน้ากันระหว่างผู้ที่ทำการสื่อสาร

เกณฑ์จำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสาร

การจำแนกลักษณะนี้พิจารณาจากจำนวนของบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับสถานการณ์การสื่อสารในครั้งหนึ่ง ๆ ว่ามีจำนวนมากน้อยเพียงใด ซึ่งหากพิจารณาตามจำนวนของผู้ที่ทำการสื่อสารแล้วอาจแบ่งการสื่อสารออกได้เป็น 5 ประเภท คือ

1) **การสื่อสารภายในบุคคล** การสื่อสารประเภทนี้เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลคนเดียว บุคคลนั้นทำหน้าที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การพูดกับตัวเอง การร้องเพลงฟังคนเดียว การเขียนจดหมายแล้วอ่านตรวจทานก่อนส่ง การคิดถึงงานที่ทำ เป็นต้น

2) **การสื่อสารระหว่างบุคคลและการสื่อสารกลุ่มเล็ก** การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันในลักษณะตัวต่อตัว จะในลักษณะเผชิญหน้ากันหรือมีสื่อเป็นตัวกลางในการติดต่อก็ได้ เช่น การพูดคุยกันระหว่าง 2 คน การเขียนจดหมายถึงกัน เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันการสื่อสารระหว่างบุคคลอาจประกอบไปด้วยจำนวนคนมากกว่า 2 คน ก็ได้ หากคนเหล่านั้นสามารถสื่อสารกันได้ในลักษณะที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้โดยตรงและเป็นแบบตัวต่อตัว เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น

3) **การสื่อสารกลุ่มใหญ่** เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากมารวมอยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน และเนื่องจากจำนวนของผู้ที่สื่อสารกันมีมาก จึงทำให้โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้โดยตรงมีน้อย รวมทั้งลักษณะของการสื่อสารแบบตัวต่อตัวก็เป็นไปได้ยาก เช่น การประชุมในหอประชุม การพูดหาเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

4) **การสื่อสารในองค์การ** ลักษณะพิเศษของการสื่อสารในองค์การอยู่ตรงที่ว่าเป็นสมาชิกขององค์การหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์นโยบาย มีการจัดองค์การ มีการแบ่งงานกันทำเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การหรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย เนื่องจากในการจัดองค์การนั้นมีการแบ่งสายงานและลำดับชั้นของความรับผิดชอบและการบังคับบัญชา ดังนั้นลักษณะของการสื่อสารในองค์การจึงจำเป็นต้องจัดให้สอดคล้องกับโครงสร้างขององค์การด้วย โดยปกติการสื่อสารในองค์การจะประกอบไปด้วยการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกัน และการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่อยู่คนละสายงานกันและต่างระดับกัน ตัวอย่างของการสื่อสารในองค์การ ได้แก่ การสื่อสารในบริษัท การสื่อสารในโรงงานอุตสาหกรรม การสื่อสารในหน่วยราชการ โรงเรียน โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย เป็นต้น

5) **การสื่อสารมวลชน** เป็นการสื่อสารที่มีความซับซ้อน ผู้รับข่าวสารมีจำนวนมาก อยู่กระจัดกระจาย มีจำนวนไม่จำกัดและไม่เป็นที่รู้จักของผู้ส่งสาร เนื่องจากเป็นกระบวนการสื่อสารที่มุ่งให้ข่าวสารไปถึงผู้รับจำนวนมากได้รวดเร็วในเวลาเดียวกันจึงจำเป็นต้องอาศัยสื่อที่เป็นสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ เป็นเครื่องมือ

เกณฑ์ในเรื่องภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสารในลักษณะนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) การสื่อสารเชิงวัจนะ หมายถึง การสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสื่อความหมายกันโดยใช้ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสาร เช่น การพูดกันด้วยภาษาไทย การเขียนจดหมายถึงกันด้วยภาษาไทย การพูดกันด้วยภาษาจีน การเขียนจดหมายถึงเพื่อนชาวจีนด้วยภาษาจีน เป็นต้น

2) การสื่อสารเชิงอวัจนะ หมายถึง การสื่อสารที่ผู้สื่อสารใช้รหัสหรือสัญลักษณ์อย่างอื่นซึ่งไม่ใช่ภาษาพูดหรือภาษาเขียนในการสื่อสาร

การสื่อสารเชิงอวัจนะมีอยู่ 6 ประการ ตามการแบ่งของ เอ็ดเวิร์ด ที ฮอลล์ (Hall, 1973, p. 32 อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2529, หน้า 31 - 34 และ กิติมา สุรสุนธิ, 2548, หน้า 46) ดังนี้

1) กาลภาษา (Time)

กาลภาษา เป็นสิ่งที่สามารถใช้แสดงความหมายในการสื่อสารได้ เช่น การตรงต่อเวลาหรือไม่ตรงต่อเวลา จะมีความหมายสำหรับผู้ทำการสื่อสารที่จะสะท้อนว่าผู้ที่ตรงต่อเวลาหรือไม่ตรงต่อเวลาเป็นคนเช่นไร ในยามวิกาลที่ได้ยินเสียงโทรศัพท์ดังขึ้นย่อมสื่อความหมายว่ามีเรื่องเร่งด่วนหรือมีความสำคัญอย่างยิ่ง

2) เทศภาษา (Space)

เทศภาษา หมายถึง เนื้อที่หรือระยะใกล้ไกลในการสื่อสารระหว่างผู้ทำการสื่อสาร เช่น คนที่พูดกันแบบใกล้ชิดกับคนที่พูดห่างกันก็แสดงความหมายของความสนิทสนมหรือไม่สนิทสนมระหว่างกัน

3) อาการภาษา (Action)

อาการภาษา หมายถึง ความเคลื่อนไหวของร่างกาย การเคลื่อนไหวของมือ การแสดงออกทางนัยน์ตา การแสดงออกทางสีหน้า อากัปกริยาท่าทาง และการสัมผัส ตัวอย่างเช่น การตบไหล่เบา ๆ สื่อความหมายถึงการปลอบใจหรือให้กำลังใจ เป็นต้น

4) วัตถุภาษา (Object)

วัตถุภาษา หมายถึง การใช้สิ่งของต่าง ๆ เช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ลิปสติก น้ำหอม เครื่องสำอาง แว่นตา ผ้าเช็ดหน้า เพอร์นิเจอร์ ธง ภาพ เป็นต้น สิ่งของต่าง ๆ ที่บุคคลใช้ จะแสดงถึงสถานภาพของบุคคลและรสนิยมได้ ส่วนวัตถุอื่น ๆ เช่น ธงชาติ ก็สื่อความหมายหรือเป็นเครื่องบอกสถานการณ์ได้ ยกตัวอย่างเช่น หากเราเข้าไปในห้องประชุมแห่งหนึ่งซึ่งมีธงชาติของประเทศฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย บรูไน และไทยประดับอยู่เราก็เข้าใจได้ว่าห้องนั้นเป็นห้องประชุมของกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นต้น

5) กายภาษา (Physical characteristics)

กายภาษา หมายถึง ลักษณะทางร่างกาย เช่น สีผิว สีผม เป็นต้น ซึ่งจะสื่อให้ทราบได้ว่าผู้ทำการสื่อสารเป็นชนชาติใด

6) ปริภาษา (Paralanguage)

ปริภาษา คือสิ่งที่เกิดขึ้นแนบเนื่องกับภาษาพูดและภาษาเขียน ในขณะที่เราพูดปริภาษาก็คือสิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับคำพูดของเรา ในขณะที่เราเขียน ปริภาษาก็คือสิ่งที่เกิดขึ้นควบคู่กับตัวหนังสือที่เราเขียนหรือพิมพ์ ปริภาษาเป็นสิ่งที่สามารถแสดงหรือบ่งบอกถึงลักษณะของการพูดและการเขียนได้ว่าเป็นอย่างไร

ตัวอย่างของปริภาษาในการพูด สิ่งที่พูดออกมาคือ วจนภาษา แต่สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพูด เช่น การเน้นน้ำเสียง การพูดเร็วและช้า การเปล่งน้ำเสียงด้วยความน้อยใจ เหล่านี้เป็นอวจนภาษา ตัวอย่างเช่น การที่ผู้พูดกล่าวว่า “ฉันมันไม่สำคัญแล้วนี่” ผู้รับสารก็พอจะจับน้ำเสียงได้ว่าผู้พูดกล่าวว่าด้วยความน้อยใจ

ตัวอย่างของปริภาษาในการเขียน ข้อความที่เขียนคือ วจนภาษา แต่สิ่งที่เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการเขียน เช่น การใช้ขนาดตัวอักษร การย่อหน้า การใช้กระดาษ เป็นอวจนภาษา ตัวอย่างเช่น การใช้ขนาดตัวอักษรในพาดหัวข่าว แสดงว่าข่าวใดเป็นข่าวสำคัญ การขึ้นย่อหน้าใหม่ แสดงว่าต้องการขึ้นประเด็นใหม่ เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างวจนภาษาและอวจนภาษา

อวจนภาษาไม่สามารถแยกเด็ดขาดจากวจนภาษา การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารนั้นส่วนใหญ่มักจะใช้วจนภาษาและอวจนภาษาประกอบ เช่น ในขณะที่พูด แม้จะใช้ภาษากายอย่างคำแต่ก็มักใช้ท่าทาง สายตา และน้ำเสียงประกอบไปด้วย ในขณะที่เขียนแม้จะเป็นลายลักษณ์อักษรแต่ลายมือ การเลือกใช้กระดาษ และความ เป็นระเบียบเรียบร้อยในการเขียนล้วนแล้วแต่สื่อความหมายถึงตัวตนของผู้ส่งสารได้ทั้งสิ้น

พอล อาร์คแมน และ วอลแลนซ์ ฟริสเซน (Ekman and Friesen, 1969, p. 126 อ้างถึงใน กิติมา สุรสนธิ, 2548, หน้า 45) ได้กล่าวว่าการสื่อสารเชิงอวจนจะมีความสัมพันธ์กับการสื่อสารเชิงวจนใน 5 ลักษณะ ดังนี้

1. **ใช้อวจนภาษาแทนคำพูด** หมายถึง การใช้อวจนภาษาเพียงอย่างเดียวอธิบายความหมาย เหมือนกับถ้อยคำภาษาได้ เช่น การก้มมือเรียก การสั่นศีรษะ เป็นต้น

2. **ใช้อวจนภาษาเสริมความ** หมายถึง การใช้อวจนภาษาบอกเนื้อความบางอย่างเพิ่มเติมเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจได้ดียิ่งขึ้น เช่น พูดว่า “อยู่ในห้อง” พร้อมทั้งชี้มือไปที่ห้อง ๆ หนึ่งแสดงว่าไม่ได้อยู่ห้องอื่น อยู่เฉพาะห้องที่ชี้มือบอก

3. **ใช้อวจนภาษาซ้ำความ** หมายถึง การใช้อวจนภาษาที่มีความหมายเหมือนกับวจนภาษาสื่อความหมายเหมือนกันแต่ยืนยันให้หนักแน่นยิ่งขึ้น เช่น กล่าวว่ “มานี่ซิ” พร้อมกับก้มมือเรียก หรือบอกนักท่องเที่ยวให้เดินตรงไปแล้วเราชี้มือประกอบไปด้วย

4. **ใช้อวจนภาษาเน้นความ** หมายถึง การใช้อวจนภาษาย้ำบางประเด็นของ วจนภาษาทำให้ความหมายเด่นชัดขึ้น เช่น พาดหัวหนังสือพิมพ์ ใช้อักษรตัวโตพิเศษ แสดงว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก การขีดเส้นใต้ด้วยหมึกสีแดงใต้ใจความสำคัญ

5. **ใช้อวจนภาษาขัดแย้งกัน** หมายถึง การใช้อวจนภาษาที่ให้ความหมายตรงข้ามกับวจนภาษา ผู้รับสารมักจะเชื่อถือสารจากอวจนภาษาว่าตรงกับความรู้สึกมากกว่า เช่น พูดว่า “โกรธไหมจะที่ผมมาช้า” ผู้รับสารตอบว่า “ไม่โกรธหรอกค่ะ” พร้อมกับมีสีหน้าบึ้งตึง ผู้ส่งสารก็รู้ได้ทันทีว่ายังโกรธอยู่

ความรู้เรื่องประเภทของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร จะทำให้เราให้ความสำคัญทั้งภาษาที่ใช้ถ้อยคำและภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ การสื่อสารมากมายเกิดขึ้นโดยไม่ใช้คำพูด เช่น การเลิกคิ้ว การยิ้มปาก การโอบไหล่ และการนินทา เป็นต้น รวมทั้งน้ำเสียงที่แสดงออกมาพร้อมคำพูดเช่น ความฉุนเฉียว ความหวังใย พฤติกรรมด้านอวัจนภาษาเป็นสิ่งที่เรารู้ได้จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่เราสื่อสารด้วย

เกณฑ์การเห็นหน้ากันระหว่างผู้ทำการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 2 ประเภท

1) **การสื่อสารแบบเฉพาะหน้า** การสื่อสารชนิดนี้หมายถึงการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถเห็นหน้าและสังเกตกิริยาอาการของกันและกันได้โดยตรงที่สื่อสาร ตัวอย่างของการสื่อสารประเภทนี้ ได้แก่ การพูดคุยกันระหว่างคน 2 คนหรือหลายคนต่อหน้ากัน การประชุมกลุ่มย่อย การเรียนการสอนในห้องเรียน เป็นต้น

2) **การสื่อสารแบบมีสิ่งกีดขวาง** การสื่อสารในลักษณะนี้ผู้ส่งสารไม่สามารถเห็นหน้ากันได้เพราะห่างไกลจากกันด้วยระยะทางและสถานที่ ทั้งสองฝ่ายไม่สามารถสังเกตกิริยาท่าทางของกันและกันได้ สื่อที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่ สื่อโทรคมนาคม และสื่อมวลชน เพื่อเชื่อมโยงให้ทั้งสองฝ่ายสามารถทำการสื่อสารกันได้ ตัวอย่างการสื่อสารประเภทนี้ ได้แก่ การพูดกันทางโทรศัพท์ การสื่อสารทางหนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง และวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

อุปสรรคในการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์เริ่มจากการตั้งวัตถุประสงค์โดยมีเป้าหมายให้เกิดการรับรู้ร่วมกันแต่ผลของการสื่อสารจะเป็นไปตามเจตนาหรือไม่ ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพย่อยในแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสาร ซึ่งรายละเอียดได้กล่าวไว้แล้วในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสาร แต่อย่างไรก็ตาม การพิจารณาข้อบกพร่องของการสื่อสารว่าอยู่จุดใด จำเป็นต้องพิจารณาทุกส่วนขององค์ประกอบตั้งแต่ผู้ส่ง ผู้รับ ตัวสาร ช่องทางหรือสื่อและบริบทในการสื่อสาร ดังนี้

1) **อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร** การสื่อสารนั้นจุดเริ่มต้นอยู่ที่ผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจะต้องมีความรู้เพียงพอเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อ หากมีความรู้ในสารไม่เพียงพอ ไม่ชัดเจน จะทำให้การส่งสารไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ อาจทำให้การรับรู้ของผู้รับสารผิดพลาดหรืออาจไม่เข้าใจ ไม่รู้แน่ชัดว่าผู้ส่งสารส่งสารเรื่องใดหรือมีเจตนาอย่างไร รวมทั้งทำให้ผู้รับสารขาดความเชื่อถือในตัวผู้ส่งสาร ขาดความเต็มใจในการรับสารจากผู้ไม่รู้จักจริง ทำให้การสื่อสารไม่ราบรื่นหรือไม่บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

นอกจากนี้ ผู้ส่งสารจะต้องมีความสามารถในการถ่ายทอด หรือมีกลวิธีในการนำเสนอหากผู้ส่งสารมีความรู้เกี่ยวกับเนื้อหาสาระดี แต่มีกลวิธีในการนำเสนอไม่เหมาะสม ก็จะทำให้ผู้รับสารไม่สนใจที่จะรับสาร จึงไม่รับรู้สารได้ดีเท่าที่ควร

บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ได้แก่ ลักษณะทางกาย ลักษณะทางอารมณ์ ลักษณะทางสังคม และระดับสติปัญญา ก็เป็นสิ่งที่สำคัญที่จะช่วยกระตุ้นให้ผู้รับสารใส่ใจที่จะรับรู้ว่าคุณส่งสารต้องการจะสื่อสารกับตนในเรื่องใด

ประการสุดท้าย คือ เจตคติของผู้ส่งสารที่มีต่อตนเอง ต่อผู้รับสาร และต่อการสื่อสารเมื่อใดก็ตามที่มีเจตคติไม่พึงประสงค์เกิดขึ้น เช่น คิดว่าตนเองไม่เหมาะที่จะเป็นผู้ส่งสาร ไม่ชอบการถ่ายทอด หรือไม่พอใจผู้รับสาร การสื่อสารจะราบรื่นได้ยาก

2) อุปสรรคที่สาร อาจเกิดจากสารที่ยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เป็นสารที่ขาดการจัดลำดับที่ดีพอ เป็นสารที่สลับซับซ้อนคลุมเครือ เป็นสารที่ผู้รับคุ้นเคย หรือเป็นสารที่ทำให้ผู้รับสารขาดความสนใจ ใส่ใจ ได้รับบ่อยครั้งมากเกินไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ย่อมเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร นอกจากนี้สารที่ขัดกับความเชื่อ ค่านิยม และระบบความคิดของผู้รับสาร จะทำให้ผู้รับสารต่อต้านซึ่งเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้เช่นกัน

3) อุปสรรคที่ช่องทางหรือสื่อ ถ้าผู้ส่งสารเลือกใช้ช่องทางหรือสื่อที่ไม่เหมาะสม เช่น เลือกใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงเพื่อสอนนาฏศิลป์ไทย ผู้รับสารอาจไม่เข้าใจท่ารำแต่ละท่าได้ เป็นต้น หรือสร้างหนังสือสำหรับเด็กชั้นประถมต้น แต่หนังสือไม่มีภาพประกอบ ทั้งเล่มมีแต่เนื้อหาที่มีแต่ตัวหนังสือ จะทำให้เด็กไม่สนใจอ่าน สารที่ต้องการส่งก็จะไม่ถึงผู้รับสาร

4) อุปสรรคที่ผู้รับสาร อุปสรรคในการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ หากผู้รับสารขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสิ่งที่รับ ผู้รับสารขาดความพร้อมด้วยสาเหตุต่าง ๆ เช่น ง่วงนอน ป่วย กังวล ผู้รับสารคิดว่าตนมีความรู้มากกว่าผู้ส่งสาร หรือรู้เรื่องนั้นดีแล้ว จะทำให้ไม่สนใจรับสารนอกจากนี้เจตคติทางลบที่มีต่อผู้ส่งสาร ต่อตัวสาร และความคาดหวังจากการรับสารสูงเกินไป ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารได้ทั้งสิ้น

5) อุปสรรคที่บริบทในการสื่อสาร อุปสรรคอาจเกิดขึ้นได้ถ้าเวลา สถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม ในบางกรณีสภาพแวดล้อมทางกายภาพไม่อำนวย การสื่อสารอาจจะกระทำไม่ได้เลยก็ได้ หรืออาจต้องใช้ระยะเวลาในการสื่อสารน้อยกว่าที่ได้กำหนดไว้

ความรู้พื้นฐานในการสื่อสารมักเป็นสิ่งที่ถูกมองข้าม เพราะถึงแม้ไม่มีความรู้ดังกล่าวก็สามารถสื่อสารในชีวิตประจำวันได้ แต่สำหรับผู้ที่ต้องการผลสัมฤทธิ์ในการสื่อสารจะต้องให้ความสำคัญและพัฒนาศักยภาพของตนตลอดเวลา

ข้อควรคำนึงถึงการใช้ภาษาในการสื่อสาร

การใช้ภาษาในการสื่อสารมีข้อที่ควรคำนึงในหลายลักษณะดังจะขอแยกกล่าว ดังต่อไปนี้

1. ระดับของภาษา

ฐะปะนีย์ นาครทรรพ (2538, หน้า 38) กล่าวว่า การมีระดับของภาษาแสดงถึงความเจริญของภาษาไทยแสดงว่าไทยเรามีความประณีตในการใช้ภาษา มีการใช้คำให้เหมาะแก่กาลเทศะและบุคคล มีการใช้ภาษาในลักษณะที่เป็น “พิธีการ” เป็น “ทางการ” และ “กึ่งทางการ” ให้สอดคล้องกับสถานการณ์และกาลเทศะ

ระดับของภาษาที่ใช้กันอยู่ สามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1) **ภาษาระดับพิธีการ** มีลักษณะภาษาที่สมบูรณ์แบบ ถ้อยคำที่ใช้เป็นภาษาระดับสูง งดงาม ไพเราะ ประณีต รูปประโยคเป็นประโยคความซ้อนที่มีข้อความขยายค่อนข้างมาก ผู้ใช้ภาษาระดับนี้ต้องมีความสามารถ ผู้ส่งสารมุ่งแสดงให้เห็นถึงความขลัง ความศักดิ์สิทธิ์

ตัวอย่างภาษาระดับพิธีการ

กาญจนาศิรวาทราชสดุดีของวุฒิสภา

จำเดิมแต่เมื่อรัฐสภา มีมติเอกฉันท์ทานุมัติเห็นชอบให้อัญเชิญเสด็จขึ้นครองราชย์เป็นพระมหากษัตริย์รัชกาลที่ 9 แห่งพระบรมราชวงศ์จักรี ณ วันที่ 9 มิถุนายน พุทธศักราช 2489 สืบมา พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ทรงเป็นกำลังอันยิ่งใหญ่ของประเทศ ก่อให้เกิดการพลิกฟื้นคืนตัวและการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ทั้งพระเดชพระคุณก็แผ่อดุลยไพศาล สมดังพระปรมาภิไธย พระราชกรณียกิจน้อยใหญ่พิจารณาแต่เฉพาะในส่วนของกิจการรัฐสภา ล้วนนำมาซึ่งประโยชน์ในทางนิติบัญญัติ ได้แก่ การพระราชทานรัฐธรรมนูญและธรรมนูญการปกครองหลายฉบับ ทรงระงับยับยั้งเหตุวิกฤต ทรงตักเตือนให้ผู้รับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ตามครรลองระบอบประชาธิปไตย ทั้งเสด็จพระราชดำเนินเพื่อทรงเปิดประชุมรัฐสภา ทรงแต่งตั้งประธานและรองประธานวุฒิสภา และสภาผู้แทนราษฎรทั้งสมาชิกรัฐสภา และทรงตราพระราชบัญญัติตามคำแนะนำและยินยอมของรัฐสภาเป็นอาทิ

(กาญจนาศิรวาทราชสดุดี ของวุฒิสภา, 2539, หน้า 9)

2) **ภาษาระดับทางการ** แม้ภาษาระดับนี้จะไม่ถึงการเท่าภาษาระดับพิธีการ แต่ก็ยังเป็นภาษาระดับสูงที่มีลักษณะสมบูรณ์แบบและถูกหลักไวยากรณ์ มีความชัดเจน สละสลวย ผู้ใช้ภาษาจึงต้องระมัดระวัง ต้องมีการร่าง แก้ไข และเรียบเรียงไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้ในโอกาสสำคัญที่เป็นทางการ ภาษาระดับทางการ ควรใช้ในโอกาสเหล่านี้ คำปราศรัย การกล่าวเปิดประชุม การกล่าวคำประกาศเกียรติคุณ เอกสารทางราชการ เช่น ประกาศ จดหมาย รายงาน คำสั่ง ระเบียบ กฎหมาย หนังสือประเภทตำรา แบบเรียน หนังสืออ้างอิง รายงานทางวิชาการ บทความสำคัญ ๆ เช่น บทความทางวิชาการ บทบรรณาธิการในหนังสือพิมพ์ คำนำในหนังสือทางวิชาการ การตอบข้อสอบอัตนัย เรียงความ

3) **ภาษาระดับกึ่งทางการ** เป็นภาษาที่มีลักษณะก้ำกึ่งกันระหว่างภาษาระดับสนทนาและภาษาทางการ ลักษณะของภาษายังคงสุภาพแต่ก็ไม่จำเป็นต้องเป็นแบบแผนเคร่งครัดมาก อาจใช้รูปประโยคง่าย ๆ ไม่ซับซ้อน มีการละส่วนของประโยคได้บ้าง ภาษาระดับกึ่งทางการ ควรใช้ในโอกาสเหล่านี้ ประกาศแจ้งความส่วนบุคคล ห้างร้าน ภาษาในหนังสือพิมพ์ เช่น บทความในคอลัมน์ต่าง ๆ จดหมายส่วนตัว ภาษาไทยในคอลัมน์นิตยสารต่าง ๆ ภาษาไทยในสารคดีท่องเที่ยว

4) **ภาษาระดับสนทนา** เป็นภาษาที่ใช้ในการสนทนากันในชีวิตประจำวันไม่เคร่งครัดเรื่องกฎเกณฑ์ระเบียบของภาษามากนัก เรียกอีกอย่างว่า ภาษาปาก ภาษาระดับสนทนา มักใช้ในโอกาสเหล่านี้ ภาษาที่ใช้ในการโฆษณา ภาษาที่ใช้สนทนาในการเขียนเรื่องสั้น นวนิยาย รายงานข่าวสังคม และการบันเทิง

5) **ภาษาระดับกันเอง** เป็นภาษาที่ใช้สนทนากับผู้ที่สนิทสนมคุ้นเคยกันมาก ๆ เช่น ในหมู่เพื่อนฝูงหรือในครอบครัว มักพูดกันในสถานที่ที่เป็นส่วนตัว ในโอกาสที่ต้องการความสนุกสนานครื้นเครง ลักษณะของภาษาระดับนี้มีคำตัด คำสแลง ภาษาตลาด ปะปนอยู่มากภาษาระดับกันเองนี้นอกจากจะใช้พูดกันทั่วไปแล้วมักใช้ในงานเขียนประเภทบทสนทนาในเรื่องสั้นและนวนิยายเพื่อความสมจริง

2. คำนี้ถึงความชัดเจน

ความชัดเจน หมายถึง การไม่ทำให้ผู้อ่านคลุมเครือหรือเข้าใจไปได้หลายทาง ซึ่งอาจจะเกิดจากลักษณะต่อไปนี้

1) ความไม่ชัดเจนเกิดจากการวางส่วนขยายผิดที่ เช่น

การเดินทางให้ความรู้แก่ผู้เดินทางทางอ้อม

ควรใช้ การเดินทางให้ความรู้ทางอ้อมแก่ผู้เดินทาง

หญิงใจร้ายใช้ไม้ทิ่มเด็กตาบอด

ควรใช้ หญิงใจร้ายใช้ไม้ทิ่มตาเด็กตาบอด

2) ความไม่ชัดเจนเกิดจากการเขียนสั้นเกินไป เช่น

ถ้าเงินขาดไปเจ้าหน้าที่ต้องออก (กรณีเช่นนี้เกิดความไม่ชัดเจนว่าต้องออกเงินหรือต้องออกจากงาน)

3) **ความไม่ชัดเจนเกิดจากประโยคไม่จบกระแสความ** ประโยคที่ไม่จบกระแสความจะทำให้อ่านไม่รู้เรื่อง ไม่เข้าใจว่าสื่อความคิดใดกันแน่เพราะขาดกริยาหลักของประโยค เช่น นักศึกษาบางคนคิดว่า การเรียนวิชาภาษาไทยเหมือนกับถูกบังคับให้กินยาหม้อใหญ่ ประโยคนี้โครงสร้างของประโยคเป็นประโยคความซ้อนจึงขาดกริยาหลักของประโยค อ่านแล้วไม่เข้าใจว่านักศึกษาที่คิดว่าภาษาไทยยากจะอย่างไรหรือปฏิบัติอย่างไร ควรแก้เป็น นักศึกษาบางคนคิดว่า การเรียนวิชาภาษาไทยเหมือนกับถูกบังคับให้กินยาหม้อใหญ่จะไม่เข้าเรียน

4) **ความไม่ชัดเจนเกิดจากคำคำเดียวมีความหมายได้หลายอย่าง** เมื่อเรียงคำเข้าประโยค อาจจะได้ความชัดเจน เช่น จะทำอะไรก็ทำเสีย (“เสีย” เป็นแต่เพียงมาเสริมความก็ได้หรือหมายถึงชำรุด ก็ได้) ควรแก้เป็น จะทำอะไรก็ทำเสียซิ หรือ จะทำอะไรก็ทำของเสียหมด

3. คำนี้ถึงความถูกต้อง

ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงความถูกต้องใน 3 ประการ คือ

1) ความถูกต้องในการออกเสียงคำ

ในการส่งสารด้วยคำพูด ผู้ส่งสารต้องระมัดระวังเรื่องการออกเสียงคำถ้าออกเสียงคำไม่ถูกต้องความหมายอาจผิดไป รวมทั้งผู้พูดอาจเสียบุคลิกภาพไปมาก ข้อบกพร่องในการออกเสียงคำเท่าที่พบมีดังต่อไปนี้

- ออกเสียง ร เป็น ล

- ไม่ออกเสียงควบกล้ำ

- ไม่ออกเสียงเชื่อมในบางคำที่เป็นคำสมาสและพจนานุกรมได้กำหนดเสียงอ่านไว้แน่ชัดแล้ว
- ออกเสียงคำวิสามานยนามที่เป็นชื่อเฉพาะไม่ถูกต้อง

ตัวอย่าง การออกเสียง ร เป็น ล

วัยรุ่น เป็น วัยรุ่น

โรคราน้ำค้าง เป็น โรคตาน้ำค้าง

พืชสมุนไพรร เป็น พืชสมุนไพล

ตัวอย่าง การไม่ออกเสียงควบกล้ำ เช่น

หลักการเลือกซื้อปลาทอง (ปลาทอง)

ออกกำลังกายบ่อย ๆ ก้ามเนื้อจะกะชับขึ้น (กล้ามเนื้อ, กระชับ)

ตัวอย่าง การไม่ออกเสียงเชื่อมในบางคำที่เป็นคำสมาส และพจนานุกรมได้กำหนดเสียงอ่านไว้แน่ชัดแล้ว

ผลิตภัณฑ์ อ่านเป็น ผิด-ตะ-พัน หรือ ผะ-หลิด-พัน **ที่ถูกต้องคือ** ผะ-หลิด-ตะ-พัน

ปฐมวัย อ่านเป็น ปะ-ถม-ไว **ที่ถูกต้องคือ** ปะ-ถม-มะ-ไว

ตัวอย่าง การออกเสียงคำวิสามานยนามที่เป็นชื่อเฉพาะไม่ถูก เช่น การขานพระนามสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ที่ถูกต้องขานพระนามว่า สม-เด็จ-พระ-เทบ-พะ-รัต-ราด-สุ-ดา-สะ-หยาม-บอ-รม-มะ-ราด-ชะ-กุ-มา-รี

2) ความถูกต้องในการเขียนสะกดคำ

การเขียนสะกดคำให้ถูกต้อง

การเขียนสะกดคำถูกต้องจะทำให้งานเขียนมีคุณค่า สร้างศรัทธาแก่ผู้อ่าน และแสดงถึงความรู้ความสามารถของผู้เขียน การจะสะกดคำให้ถูกต้องต้องอาศัยการสังเกตจดจำเป็นอันดับแรก ฝึกฝนการเปิดพจนานุกรมบ่อย ๆ รวมทั้งฝึกฝนการเขียนให้มากด้วย

การเขียนคำทับศัพท์ให้ถูกต้อง

ปัจจุบันไทยรับคำภาษาต่างประเทศเข้ามาใช้ในภาษาไทยเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะภาษาอังกฤษ ในงานเขียนทางวิชาการที่จำเป็นต้องใช้คำทับศัพท์จากภาษาอังกฤษ จึงควรตรวจสอบจากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 รวมทั้งติดตามการเขียนคำทับศัพท์ที่ราชบัณฑิตยสถานประกาศออกมาเป็นระยะ ถ้านอกเหนือจากที่กล่าวนี้ ผู้สื่อสารจำเป็นต้องเขียนคำทับศัพท์ โดยเทียบเคียงกับหลักเกณฑ์การเขียนคำทับศัพท์ภาษาอังกฤษของราชบัณฑิตยสถาน ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้สื่อสารจะเขียนรายงานทางวิชาการ เรื่อง strawberry ซึ่งหมายถึงผลไม้ ชื่อเรื่องของรายงานก็จำเป็นต้องเขียนคำทับศัพท์ให้ถูกต้องว่า สตรอว์เบอร์รี หรือถ้าผู้สื่อสารจะเขียนรายงานทางวิชาการเรื่องคอมพิวเตอร์ คำทับศัพท์ เช่น website หรือ software ผู้สื่อสารก็ควรเขียนให้ถูกว่า เว็บไซต์ และซอฟต์แวร์ เป็นต้น

ตัวอย่าง คำทับศัพท์ภาษาอังกฤษ

catalog แค็ตตาล็อก

supplier ซัพพลายเออร์

coffee shop คอฟฟี่ชอป	complex คอมเพลกซ์
franchise แฟรนไชส์	fast food ฟาสต์ฟู้ด
application แอปพลิเคชัน	website เว็บไซต์
like ไลค์	link ลิงก์

3) ความถูกต้องในการใช้คำให้ตรงกับความหมาย

คำบางคำในภาษาไทยมีเสียงคล้ายกัน แต่มีความหมายแตกต่างกัน ใช้แทนกันไม่ได้ เช่น เธอชอบทานจุกจิกตลอดทั้งวันจึงลดน้ำหนักไม่ได้

จุกจิก หมายถึง รบกวน จู้จี้ ในประโยคข้างบนต้องใช้คำว่า จุกจิบ ซึ่งมีความหมายว่าอาการที่พรั่หรือ ทีละเล็กทีละน้อย จึงต้องเปลี่ยนคำที่ใช้ให้ตรงและถูกต้องตามความหมาย ดังนี้ เธอชอบทานจุกจิบตลอดทั้งวันจึงลดน้ำหนักไม่ได้

คำบางคำมีความหมายคล้ายกันแต่ก็ไม่ใช่ความหมายเดียวกัน ใช้แทนกันไม่ได้เช่นกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

สอบสวน สืบสวน ไต่สวน

สอบสวน หมายถึง ไล่เลียงเพื่อหาความจริง เช่น ตำรวจกำลังสอบสวนพยานอยู่ในห้อง

สืบสวน หมายถึง เสาะหาบทพวนเหตุที่เกิดขึ้น เช่น ตำรวจสืบสวนคดีนี้อย่างเร่งด่วน

ไต่สวน หมายถึง ถามไปที่ละชั้นเพื่อให้ได้ความจริง เช่น ตำรวจกำลังไต่สวนผู้ต้องหา

โปรด กรุณา

โปรด ใช้เมื่อประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อผู้ถูกขอให้ทำ เช่น โปรดข้ามถนนตรงทางม้าลาย โปรดเก็บต้นข้าวของตัวไว้

กรุณา ใช้เมื่อประโยชน์จะเกิดขึ้นต่อผู้ขอ เช่น กรุณาชำระเงินสด กรุณาอย่าเด็ดดอกไม้

เผยแผ่ เผยแพร่

เผยแผ่ กับ เผยแพร่ เป็นคำที่มีเสียงใกล้เคียงกัน ความหมายก็ใกล้เคียงกัน

เผยแผ่ เป็นคำเก่า หมายถึง ขยายออกไปหรือทำให้ขยายออกไป เช่น พระเจ้าอโศกมหาราชทรงส่งสมณทูตไปเผยแผ่พระพุทธศาสนา หมายความว่า ทรงขยายลัทธิความเชื่อออกไปด้วยการยกเอาลักษณะของสิ่งนั้นมาเผยให้เห็นตามที่เป็นจริง

ส่วนเผยแพร่นั้น มีความหมายว่า ทำให้ขยายออกไป ทำให้แพร่หลายด้วยการกระจายข่าวสารไปสู่ผู้รับให้มากที่สุด ใช้ได้กว้างกว่าเผยแผ่ เช่น เผยแพร่ข่าวสาร เผยแพร่ความรู้ เผยแพร่ชื่อเสียงของประเทศ ให้เป็นที่รู้จักของประชาคมโลก

อนุญาต อนุมัติ

อนุญาต หมายถึง ยินยอมตามที่คุณขอประสงค์ เช่น ผู้บังคับบัญชาอนุญาตให้เขาลาได้ตามสิทธิ์
อนุมัติ หมายถึง เห็นชอบให้ดำเนินการตามระเบียบที่กำหนดไว้ เช่น ที่ประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรี
อนุมัติโครงการที่กระทรวงต่าง ๆ เสนอมา

(นพวรรณ พันธุมธา, 2540, หน้า 247)

4. คำนี้ถึงความเหมาะสมกับสถานการณ์

ผู้ทำการสื่อสารควรใช้คำให้เหมาะสมกับสถานการณ์เพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

1. การสนทนา เมื่อแรกพบควรทักทายด้วยคำว่า สวัสดี ไม่ควรทักทายด้วยคำที่ทำให้อีกฝ่าย
รู้สึกไม่สบายใจหรือทำให้เสียบรรยากาศในการสนทนา เช่น อ้วนขึ้นรีเปล่า? ผอมลงมาก ป่วยใช่ไหม? ไปทำ
อะไรมาดูโทรมจัง ทำงานอะไรอยู่ เงินเดือนเท่าไร? เมื่อไหร่จะแต่งงาน เป็นต้น และเมื่อสนทนาแล้วไม่ควรใช้
ภาษาหรือคำพูดที่กลั่นแกล้งหรือแสดงออกถึงความก้าวร้าวต่อผู้อื่น (Bully) ทั้งต่อหน้าหรือผ่านทางสื่อสังคม
ออนไลน์ เพราะจะส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและสภาพจิตใจของผู้อื่น

2. การแจ้งข่าวร้าย แม้ว่าจะเป็นข่าวร้ายแต่ไม่ควรใช้คำที่ทำร้ายจิตใจ หลายคนหลีกเลี่ยงการ
แจ้งข่าวร้ายเพราะไม่อยากให้อีกฝ่ายเสียความรู้สึกหรือเสียใจ แต่บางครั้งไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้น การใช้
ภาษาให้เหมาะสมกับสถานการณ์การแจ้งข่าวร้ายจึงเป็นสิ่งจำเป็น รวมถึงการประเมินความพร้อมในการรับฟัง
ข่าวร้ายของผู้รับสารก็เป็นสิ่งสำคัญ หากเป็นไปได้ไม่ควรแจ้งข่าวร้ายผ่านทางโซเชียลมีเดีย ไลน์ อีเมล รวมถึง
ควรแจ้งในที่ที่เป็นส่วนตัว ปราศจากการรบกวนจากผู้อื่น