

หลักการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารคือการส่งข้อความต่างๆที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็นหรือการแสดงความรู้สึก จากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสารด้วยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับสารรับรู้ เข้าใจความหมายของข้อความที่สื่อสารและตอบสนองกลับมา

การสื่อสาร(ด้วยภาษา)เป็นพฤติกรรมของมนุษย์ มนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆและเพื่ออยู่ร่วมกับคนอื่นๆในสังคม สังคม มีความซับซ้อนและประกอบด้วยคนจำนวนมากเท่าใด การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากขึ้นเท่านั้น การอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับมนุษย์ เพราะมนุษย์จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ตั้งแต่ในระดับครอบครัว เพื่อนฝูง ระดับชุมชน สังคม และประเทศ โดยเฉพาะในสังคมปัจจุบัน เป็นยุคของโลกไร้พรมแดน ข้อมูลข่าวสารต่างๆจากทุกมุมโลกส่งผ่านถึงกันในเวลาอันรวดเร็ว โดยมีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เช่น โทรศัพท์ โทรสาร โทรทัศน์ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ผู้ที่รับทราบข้อมูลข่าวสารกว้างไกล ย่อมได้เปรียบ ดังนั้นมนุษย์จึงไม่สามารถอยู่ลำพังโดยปราศจากการติดต่อสื่อสารได้

ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความสำคัญต่อมนุษย์ทั้งด้านการใช้ชีวิต การเรียนรู้การประกอบอาชีพ การเมืองการปกครอง สังคมและวัฒนธรรม ช่วยสืบทอดและพัฒนาวัฒนธรรม หากไม่มีการสื่อสารหรือทำกิจกรรมร่วมกัน มนุษย์คงสูญสิ้นเผ่าพันธุ์และอารยธรรมไปในที่สุด

จุดประสงค์ของการสื่อสาร

- | | |
|-----------|-------------------------------|
| ผู้ส่งสาร | ๑. แจ้งให้ทราบ |
| | ๒. สอน/ให้การศึกษา |
| | ๓. สร้างความบันเทิง /จรรโลงใจ |
| | ๔. โน้มน้าวใจ |
| ผู้รับสาร | ๑. เพื่อทราบ |
| | ๒. เพื่อเรียนรู้ |
| | ๓. เพื่อความบันเทิง / ความสุข |
| | ๔. เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ |

องค์ประกอบของการสื่อสาร

๑. ผู้ส่งสาร

ผู้ส่งสาร ได้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นผู้เริ่มต้นการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งสารที่ดีจะต้องมีจุดประสงค์ในการส่งสาร มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ต้องการสื่อสารอย่างถ่องแท้ เข้าใจความพร้อมความสามารถของผู้รับสาร และเลือกใช้กลวิธีสื่อสารอย่างเหมาะสม

๒. ผู้รับสาร

ผู้รับสาร ได้แก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับรู้ข้อมูลจากผู้ส่งสาร ทำความเข้าใจกับข้อมูลที่ได้รับและมีปฏิกิริยาตอบสนอง ผู้รับสารที่ดีจะต้องมีจุดประสงค์ในการรับสาร พร้อมรับข่าวสารต่างๆ มีสมาธิ และมีปฏิกิริยาตอบสนอง

๓. สาร (เรื่องราว ตัวข้อมูล สารที่สำคัญที่ผู้ส่งสารส่งถึงผู้รับสาร) มี ๓ ประเภท

๓.๑ สารประเภทข้อเท็จจริง สารที่เป็นองค์ความรู้ หลักเกณฑ์ หรือข้อสรุปที่ผ่านการพิสูจน์ทดลอง ค้นคว้าวิจัย มีเหตุและผลที่ยอมรับได้ว่าเป็นความจริง เชื่อถือและอ้างอิงได้

๓.๒ สารประเภทข้อคิดเห็น สารที่เป็นความคิดเห็นอันเป็นลักษณะส่วนตัวของผู้ส่งสาร ผู้รับสารอาจเห็นด้วยหรือไม่ก็ มี ๓ ประเภท

๑. ข้อคิดเห็นเชิงประเมินค่า เป็นการบ่งชี้ว่าอะไรดี ไม่ดี มีประโยชน์หรือมีโทษอย่างไร ฯลฯ

๒. ข้อคิดเห็นเชิงแนะนำ เป็นการบอกกล่าวว่สิ่งใดควรทำ ควรปฏิบัติ ปฏิบัติขึ้นตอนอย่างไร และอาจบอกถึงเหตุผลของการกระทำนั้นๆด้วย

๓. ข้อคิดเห็นเชิงตั้งข้อสังเกต เป็นการชี้ให้เห็นลักษณะที่แฝงอยู่ ซึ่งอาจถูกมองข้ามไป อาจสังเกตเห็นพฤติกรรมของบุคคล สัตว์ หรือสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้น ตามมุมมองของผู้ส่งสาร

๓.๓ สารประเภทแสดงความรู้สึก สารที่แสดงความรู้สึกของมนุษย์ เช่น ดีใจ เสียใจ รันทด ตื่นเต้น เป็นต้น

*** ผู้รับสารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและเรียนรู้ เพื่อแยกแยะเนื้อหาของสารให้ได้ว่าส่วนใดเป็นข้อเท็จจริงส่วนใดเป็นข้อคิดเห็น และส่วนใดเป็นความรู้สึกเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น***

๔. สื่อ (ตัวกลางที่เชื่อมโยงสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร)

การสื่อสารแต่ละครั้งผู้สื่อสารจะต้องใช้ภาษาทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร นอกจากใช้ภาษาเป็นสื่อกลางแล้วยังมีสื่ออีก ๕ ประเภท ที่ช่วยให้การสื่อสารแต่ละครั้งประสบผลสำเร็จ ได้แก่

๑. สื่อธรรมชาติ

๒. สื่อบุคคลหรือสื่อมนุษย์

๓. สื่อสิ่งพิมพ์

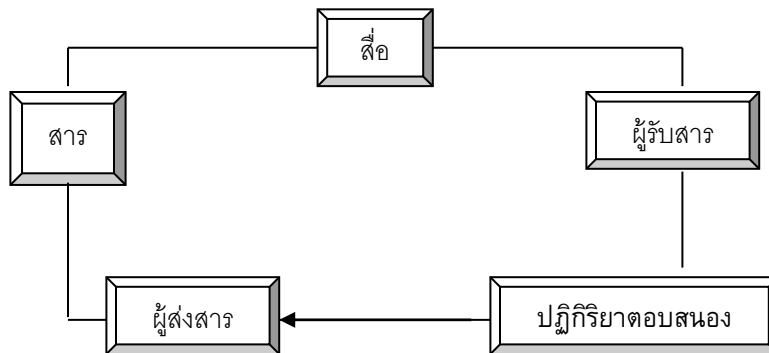
๔. สื่ออิเล็กทรอนิกส์

๕. สื่อระคน / สื่อเฉพาะกิจ

๕. ปฏิกริยาตอบสนอง

ปฏิกริยาตอบสนองหรือผลของการสื่อสาร ได้แก่การที่ผู้รับสารมีปฏิกริยาตอบสนองต่อผู้ส่งสารโดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง การสื่อสารแต่ละครั้งจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ผู้สื่อสารจะสังเกตได้จากปฏิกริยาตอบสนองของผู้รับสารว่า ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารหรือไม่ การสื่อสารแต่ละครั้งจะประสบความสำเร็จได้ง่ายหากจุดประสงค์การสื่อสารของผู้สื่อสารตรงกัน

จากองค์ประกอบการสื่อสารทั้ง ๕ องค์ประกอบ สามารถจำลองภาพกระบวนการสื่อสารได้ดังนี้



ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารมีทั้งการสื่อสารระหว่างเชื้อชาติ การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม การสื่อสารระหว่างประเทศซึ่งผู้สื่อสารจะต้องระมัดระวังเรื่องการใช้ภาษาในการสื่อสาร และหากจำแนกตามจำนวนของผู้สื่อสารสามารถแบ่งประเภทของการสื่อสารได้ ๕ ประเภท

๑. การสื่อสารภายในตัวบุคคล การสื่อสารของบุคคลคนเดียว และเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล คือเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น การพูดกับตัวเอง การฝัน การนึกคิด
๒. การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารตั้งแต่บุคคล 2 คนขึ้นไป ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรงแบบตัวต่อตัว หรือแบบเผชิญหน้า เช่น การเขียนจดหมายโต้ตอบ การคุยโทรศัพท์ การบรรยายในชั้นเรียน(กลุ่มย่อย)
๓. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมากที่รวมอยู่ในบริเวณเดียวกัน เช่น การหาเสียง การอภิปรายในหอประชุม โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนข้อมูลมีน้อยมาก
๔. การสื่อสารในองค์กร การสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงาน เพื่อให้ภารกิจของหน่วยงานเป็นไปตามเป้าหมาย
๕. การสื่อสารมวลชน การสื่อสารกับคนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน แต่ละคนอยู่ในที่ที่ต่างกัน โดยใช้สื่อที่เข้าถึงได้ในเวลารวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ วิทยุ หนังสือพิมพ์

ปัญหา/อุปสรรคของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละส่วนล้วนมีความสำคัญต่อกระบวนการสื่อสารทั้งสิ้น ดังนั้นผู้ที่ทำการสื่อสารจึงต้องตระหนักถึงอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในระหว่างที่ทำการสื่อสาร และต้องพยายามลดอุปสรรคที่เกิดขึ้น เช่น

| | |
|-------------|--|
| ผู้ส่งสาร | (ขาดความรู้ มีทัศนคติแง่ลบ ขาดความพร้อม วิเคราะห์ผู้รับสารผิดไป) |
| ผู้รับสาร | (ขาดความเข้าใจ คิดว่าตนมีความรู้แล้ว มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสาร-ตัวสาร คาดหวังในการสื่อสารสูงเกินไป) |
| สาร | (เลือกสารไม่เหมาะสม ซ้ำซ้อน ยาก หรือง่ายเกินไป กลวิธีนำเสนอไม่เหมาะสม สารนั้นเป็นที่ทราบโดยทั่วไปแล้ว ขาดความชัดเจน คลุมเครือ) |
| สื่อ | (ใช้สื่อไม่เหมาะสม ไม่มีประสิทธิภาพ ใช้ภาษาไม่เหมาะสม) |
| สิ่งแวดล้อม | สิ่งแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย เกิดมลภาวะ |

หลักการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

การสื่อสารมีหลายรูปแบบ เช่น การพูดคุยกับเพื่อนกับ การพูดในห้องประชุมซึ่งมีผู้ฟัง เป็นต้น การสื่อสารจึงเกี่ยวข้องกับทุกคน การพูด การอ่าน การเขียน และการฟัง เป็นทักษะสำคัญสำหรับการสื่อสารให้สัมฤทธิ์ผลผู้สื่อสารจึงควรฝึกพูดและสื่อสารให้เหมาะสมกับกาลเทศะ สามารถเลือกใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษาในการสื่อความหมายให้ชัดเจนเหมาะสมและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดการยอมรับในสังคมยิ่งขึ้น ความสามารถขั้นพื้นฐานที่ผู้สื่อสารควรมี คือ

ก. ทักษะการพูดที่ดี

1. การพูดในสิ่งที่ผู้ฟังอยากฟัง ในเนื้อหาที่ผู้ฟังอยากฟัง
2. ควรเลือกภาษาและอารมณ์ในการพูดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและให้เกียรติผู้ฟัง
3. สามารถเลือกใช้สื่อที่ดีและมีประสิทธิภาพ ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา
4. รู้จักกาลเทศะ

ข. ทักษะการฟังที่ดี

1. ฟังอย่างเต็มใจและตั้งใจ
2. จับใจความโดยการแยกประเด็น ทัศนคติ และความรู้สึก
3. พูดโต้ตอบด้วยสีหน้าและท่าทางที่ดี

จากนั้นพัฒนาให้เป็นผู้สื่อสารที่มีทักษะการอ่านและทักษะการฟังที่ดีต่อไป

จงพิจารณาสถานการณ์การสื่อสารต่อไปนี้แล้วแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่อไปนี้

- องค์ประกอบการสื่อสาร
- ประเภทของการสื่อสาร
- สัมฤทธิ์ผลและปัญหาการสื่อสาร
- ภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร

ระเบียบของมหาวิทยาลัยสยามกำหนดไว้ว่าหากนักศึกษาลงทะเบียนเรียนวิชาใดก็ตาม นักศึกษาคณะนั้นจะต้องเข้าห้องเรียนอย่างสม่ำเสมอและเมื่อตรวจสอบเวลาเรียนแล้วจะต้องเข้าห้องเรียนอย่างน้อย ๘๐ เปอร์เซ็นต์ นางสาวกาญจน์เป็นนักศึกษาที่มีเวลาเข้าห้องเรียนไม่ถึง ๘๐ เปอร์เซ็นต์ จึงไม่มีสิทธิเข้าสอบปลายภาค นายฤทธิรงค์เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนและวัดผลจึงส่งไปรษณียบัตรไปถึงนางประกอบซึ่งเป็นผู้ปกครอง นายทวีบุรุษไปรษณีย์นำไปรษณียบัตรไปส่งถึงนางประกอบเวลา ๑๑.๓๐ น. เมื่อได้รับแล้วนางประกอบยืนอ่านข้อความในไปรษณียบัตรที่หน้าบ้านด้วยความมุงนง เมื่ออ่านจบแล้วรู้สึกเสียใจกับพฤติกรรมการเข้าเรียนของนางสาวกาญจน์มาก

รายการอ้างอิง

“การสื่อสาร”. กนกพร ปิมแปง .เข้าถึงข้อมูลได้จาก <http://www.dpu.ac.th/artsciences/ge139/office/attach/1201842060.doc>

เมื่อ ๑ มิถุนายน ๒๕๕๓.

คณาจารย์คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ภาษาไทย ๑. พิมพ์ครั้งที่๑. กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

คณาจารย์ภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. การใช้ภาษาไทย ๒. พิมพ์ครั้งที่๑.

กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.

ผะอบ โปษกฤษณะ. ลักษณะสำคัญของภาษาไทย การเขียน-การอ่าน-การพูด-การฟังและราชาศัพท์. พิมพ์ครั้งที่ ๖.

กรุงเทพฯ: รวมสาส์น, ๒๕๔๑.

ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ภาษากับการสื่อสาร. นครปฐม : มหาวิทยาลัยศิลปากร. ๒๕๔๐. เป็นต้น