

บทที่ 5

หลักการ ทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสาร

การสื่อสาร เป็นพื้นฐานสำคัญในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมของมนุษย์ทุกคนต้องมีการติดต่อสื่อสารกันในการปฏิบัติงานต่าง ๆ การสื่อสารทำให้บุคคลได้แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดเห็น ได้ถ่ายทอดประสบการณ์ทางวัฒนธรรมและสังคม ได้ถ่ายทอดทักษะหรือความรู้ซึ่งกันและกัน อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ความสามารถทางด้านสติปัญญา ร่างกาย อารมณ์ และสังคม การสื่อสารจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ ที่ช่วยเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับมนุษย์ในสังคม

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารหรือการสื่อความหมาย (Communication) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า (Communis) หมายถึง “ความเหมือนกัน” หรือ “ความร่วมกัน” เมื่อมีการสื่อสารจะมีการพยายามสร้างความเหมือนกันหรือร่วมกันให้เกิดขึ้นระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้หลากหลาย ดังนี้

ชแรมม์ (Schramm, 1973 : 3) ได้สรุปความหมายของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารเป็นความพยายามถ่ายทอดข้อมูล (Information) ความคิด (Idea) เจตคติ (Attitudes) ไปยังบุคคลอื่น

ไฮเบิร์ต,โดแนลด์ และบอห์น (Hiebert, Donald and Bohn, 1975 : 6) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีความเคลื่อนไหวและความต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง เช่น เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์เพื่อถ่ายทอดค่านิยมทางสังคม เป็นต้น

สมिता บุญวาศ (2546 : 3) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นการติดต่อส่ง สาระ เรื่องราว ทั้งที่เป็นนามธรรม เช่น ความรัก ความรู้ ความโกรธ ฯลฯ และที่เป็นรูปธรรม เช่น การไหว้ ของขวัญ ภาพ ฯลฯ จากผู้ส่งไปยังผู้รับ โดยที่ผู้ส่งจะเป็นบุคคลคนเดียวหรือกลุ่ม และผู้รับเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มก็ได้ การสื่อสารไม่ได้เกิดขึ้นในสังคมมนุษย์เท่านั้น ในสังคมของสัตว์ต่าง ๆ ก็มีการสื่อสารกัน

กิดานันท์ มลิทอง (2548 : 34) กล่าวว่า การสื่อสารหมายถึงการถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิด การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก ตลอดจนไปถึง “ระบบ” (เช่น ระบบโทรศัพท์)เพื่อการติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกัน นอกจากนี้การสื่อสารยังเป็นการที่บุคคลในสังคมมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันโดยผ่านทางข้อมูลข่าวสาร สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ

ดังนั้นจึงกล่าวโดยสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งหรือถ่ายทอดเรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ เหตุการณ์ต่าง ๆ จากผู้ส่ง ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบัน ไปยังผู้รับซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบัน อีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับได้รับทราบข่าวสารร่วมกัน

ลักษณะของการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์ในแต่ละวาระและสภาพการณ์ จะมีลักษณะของการติดต่อที่แตกต่างกันออกไป ในสถานการณ์หนึ่งอาจใช้วิธีการ รูปแบบ และประเภทของการสื่อสารอย่างหนึ่ง แต่อาจใช้วิธีการ รูปแบบ และประเภทของการสื่อสารอีกอย่างหนึ่งในอีกสถานการณ์ก็ได้ตามความเหมาะสม

วิธีการของการสื่อสาร

วิธีการของการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น 3 วิธี คือ

1. การสื่อสารด้วยวาจา หรือ “วจนภาษา” (Oral Communication) เช่น การพูด การร้องเพลง เป็นต้น
2. การสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา หรือ “อวจนภาษา” (Nonverbal Communication) และการสื่อสารด้วยภาษาเขียน (Written Communication) เช่น การสื่อสารด้วยท่าทางภาษามือ และตัวอักษร เป็นต้น
3. การสื่อสารด้วยจักขุภาษา หรือ การเห็น (Visual Communication) เช่น การสื่อสารด้วยภาพ โปสเตอร์ สไลด์ หรือโดยการใช้สัญลักษณ์ และเครื่องหมายต่าง ๆ เช่น ลูกศรชี้ทางเดิน เป็นต้น

รูปแบบของการสื่อสาร

รูปแบบของการสื่อสาร แบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) เป็นการส่งข่าวสารหรือการสื่อความหมายไปยังผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว โดยที่ผู้ส่งและผู้รับไม่สามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ในทันที เช่น การสื่อความหมายทาง การอ่านหนังสือพิมพ์ ฟังวิทยุ ชมโทรทัศน์ ผู้รับไม่สามารถตอบสนองให้ผู้ส่งทราบได้ในทันที (Immediate Response) แต่อาจจะมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับ (Feedback) ไปยังผู้ส่งได้ในภายหลัง เช่น การส่งจดหมาย การส่งอีเมล หรือการส่ง SMS เป็นต้น อย่างไรก็ตาม วิทยุ และโทรทัศน์ ในปัจจุบันได้เปิดโอกาสให้ผู้ฟังหรือชมทางบ้านเข้าไปมีส่วนร่วมในรายการต่างๆ เช่น มีการให้ผู้ฟังโทรศัพท์ไปแสดงความคิดเห็นหรือตอบปัญหาได้ทันทีกับผู้จัดรายการ ลักษณะนี้จึงกลายเป็นการสื่อสารสองทาง
2. การสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อความหมายที่ผู้รับสามารถมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันได้ในทันทีโดยผู้ส่งและผู้รับอาจอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจอยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่ทั้งสองฝ่ายสามารถเจรจาหรือโต้ตอบกันไปมาได้ โดยต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่ง และผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การพูดโทรศัพท์ การประชุมทางไกลด้วยวิดีโอ การสนทนาสดบนอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ประเภทของการสื่อสาร

ประเภทของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 4 ประเภท

1. การสื่อสารภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) เป็นการสื่อสารภายในตัวเองเพียงคนเดียว บุคคลนั้นเป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในขณะเดียวกัน เช่น การคิด การอ่าน และเขียนหนังสือ
2. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างคน 2 คน เช่น การสนทนา หรือการโต้ตอบจดหมายระหว่างกัน เป็นต้น
3. การสื่อสารแบบกลุ่มชน (Group Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มชนจำนวนมาก เช่น การสื่อสารระหว่างครูกับผู้เรียนในชั้นเรียน หรือการกล่าวคำปราศรัยในที่ชุมนุมชน เป็นต้น
4. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นการสื่อสารโดยใช้สื่อมวลชนประเภท วิทยุ โทรทัศน์ รวมถึงสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ เช่น นิตยสาร หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ ฯลฯ เพื่อการติดต่อไปยังผู้รับสารจำนวนมากซึ่งเป็นมวลชนให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกันในเวลาพร้อม ๆ กัน หรือใกล้เคียงกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่ประกอบกันเข้าจนเป็นกระบวนการสื่อสารที่สมบูรณ์ การทำความเข้าใจองค์ประกอบของการสื่อสาร จะช่วยให้สามารถควบคุมการสื่อสารให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของการสื่อสารมีดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หรือต้นแหล่งของสาร (Sender or Source) คือบุคคลที่จะส่งสารไปยังผู้รับ อาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบันก็ได้
2. สาร (Message) คือ เนื้อหาหรือเรื่องราวที่ส่งออกมา เช่น ความรู้ ความคิด ข่าวสาร ความต้องการ ฯลฯ ที่ส่งออกมา เพื่อให้ผู้รับรับข้อมูลเหล่านั้น
3. สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) คือ ตัวกลาง หรือพาหนะที่จะนำสารไปถึงผู้รับ อาจเป็นภาษาพูด ภาษาเขียน สัญลักษณ์ ท่าทาง วัสดุ อุปกรณ์ และสื่อสารมวลชนในรูปแบบต่าง ๆ
4. ผู้รับ (Receiver) คือ ผู้รับเนื้อหา เรื่องราว จากผู้ส่งมา ผู้รับนี้อาจเป็น บุคคล กลุ่มชน หรือสถาบันก็ได้
5. ผล (Effect) คือผลที่เกิดขึ้นหลังจากที่ผู้รับได้รับสาร เช่น ผู้รับสารปฏิบัติตามคำสั่งของผู้ส่งสารได้ถูกต้อง

6. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นการนำผลที่เกิดขึ้นข้างต้นมาพิจารณา เช่น พูดแล้วผู้ฟังปฏิบัติตามได้แสดงว่าสื่อสารประสบความสำเร็จ หรือพูดไปแล้วผู้ฟังหัวเราะ หรือวงนอน เหล่านี้ก็ล้วนแต่เป็นข้อมูลป้อนกลับ เพื่อให้ผู้ส่งสารนำกลับมาพิจารณาปรับปรุงการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

องค์ประกอบเหล่านี้จะทำงานประสานสัมพันธ์กัน เพื่อให้ผู้รับข่าวสารนั้นเข้าใจได้อย่างถูกต้องว่าผู้ส่งหมายความว่าอะไรในข่าวสารนั้น

แบบจำลองการสื่อสาร

แบบจำลองการสื่อสาร เป็นการแสดงความสัมพันธ์กันขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสาร ทำให้เห็นกระบวนการสื่อสาร มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอแบบจำลองของการสื่อสารไว้ สามารถนำมาใช้เป็นหลักในการศึกษาถึงวิธีการส่งผ่านข้อมูลสารสนเทศ การใช้สื่อ และช่องทางการสื่อสารถึงผู้รับ เพื่อให้การสื่อสารประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

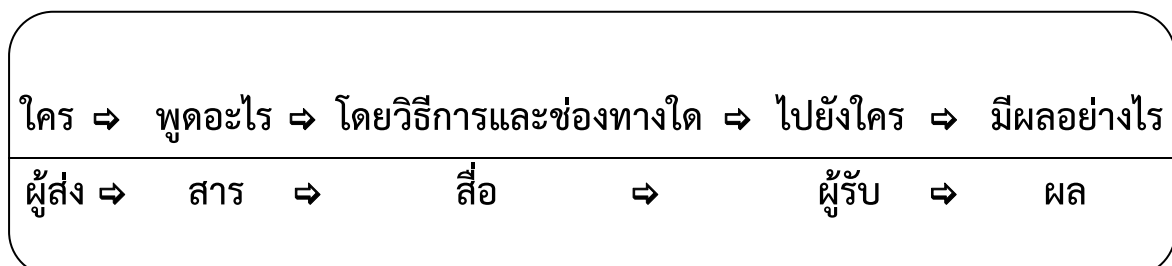
(กิดานันท์ มลิทอง, 2548 : 39 - 45)

ลาสเวลล์ (Lasswell)

ลาสเวลล์ ได้คิดแบบจำลองการสื่อสาร ที่แสดงให้เห็นกระบวนการสื่อสารอย่างสอดคล้องกัน โดยในการสื่อสารนั้นจะต้องตอบคำถามต่อไปนี้ให้ได้คือ

ใคร ⇒ พูดอะไร ⇒ โดยวิธีการและช่องทางใด ⇒ ไปยังใคร ⇒ มีผลอย่างไร

แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ เป็นรูปแบบที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อน เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและนิยมใช้กันทั่วไป สามารถนำมาเขียนเป็นรูปแบบจำลองและเปรียบเทียบกับองค์ประกอบของการสื่อสารได้ดังนี้



ภาพที่ 5.1 แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ (ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง, 2548 : 39)

ใคร (Who) หมายถึง ผู้ส่งสาร หรือ แหล่งต้นตอของสาร ผู้ส่งสารนอกจากจะเป็นตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคลแล้วยังรวมถึงสถาบัน หน่วยงานหรือองค์กรก็ได้ เช่น ผู้สื่อข่าว ผู้ประกาศข่าว ครู อาจารย์ วิทยากร โรงเรียน มหาวิทยาลัย บริษัท เป็นต้น

พูดอะไร (Say What) หมายถึง ข่าวสาร เนื้อหาสาระ ความคิดเห็น ข้อมูล ที่ส่งออกไปจากผู้ส่งยังผู้รับที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย เช่น คำบรรยาย คำชี้แจง บทความ ข้อเขียน เป็นต้น

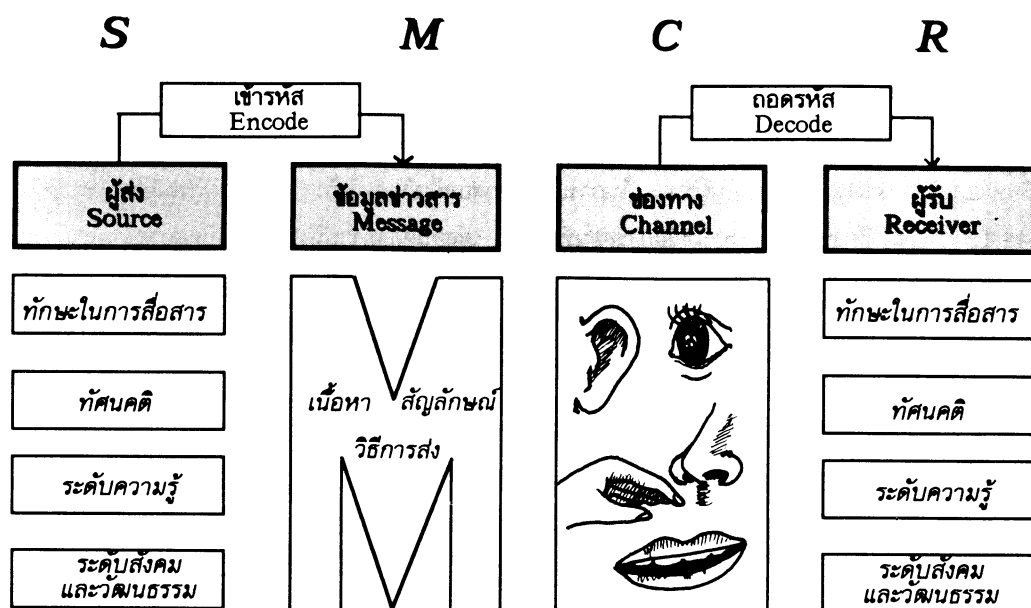
ผ่านสื่อหรือช่องทางใด (In Which Channel) หมายถึง สื่อหรือช่องทางที่เป็นตัวกลางช่วยถ่ายทอดเนื้อหาเรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ความคิด ที่ผู้ส่งต้องการส่งไปให้ผู้รับ เช่น การพูด การเขียน การแสดงกิริยาท่าทาง หรือสื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ไมโครโฟน วิทยุ โทรศัพท์ เป็นต้น

ไปยังใคร (To Whom) หมายถึง ผู้รับสารที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย อาจเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือสถาบันก็ได้

มีผลอย่างไร (With What Effect) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารหลังจากได้รับสารจากผู้ส่ง เช่น การแสดงอาการยิ้ม การพยักหน้ายอมรับ การตั้งใจฟัง ตั้งใจดู เป็นต้น

เบอร์โล (Berlo)

แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล แสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการสื่อสารแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสารทั้งกระบวนการ เบอร์โลนำองค์ประกอบของการสื่อสารมาเขียนในรูปแบบจำลองของกระบวนการสื่อสาร เรียกว่า SMCR Model มีส่วนประกอบดังนี้



ภาพที่ 5.2 แบบจำลองการสื่อสารของ เบอร์โล (ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง, 2548 : 41)

ประสิทธิภาพของการสื่อสารจะขึ้นอยู่กับส่วนประกอบต่อไปนี้ คือ ผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) และผู้รับ (Receiver) ในแต่ละองค์ประกอบเหล่านี้ยังมีปัจจัยย่อย ๆ เป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลทำให้กระบวนการสื่อความหมายมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ได้แก่

1. ผู้ส่งสาร และ ผู้รับสาร ควรมีคุณสมบัติดังนี้

1.1 มีทักษะความชำนาญในการสื่อสาร (Communication Skill) เช่น ผู้ส่งสารต้องมีความสามารถเข้ารหัสสาร (Encode) มีการพูดที่ถูกต้อง ใช้คำพูดที่ชัดเจน ฟังง่าย มีการแสดงสีหน้าหรือท่าทางที่เข้ากับการพูด ท่วงทำนองลีลาในการพูดเป็นจังหวะ น่าฟัง หรือเขียนด้วยถ้อยคำสำนวนที่ถูกต้อง สละสลวยน่าอ่าน เหล่านี้เป็นต้น ส่วนผู้รับต้องมีความสามารถในการถอดรหัสสาร (Decode) และมีทักษะในการฟัง ที่ดี ฟังภาษาที่ผู้ส่งมารู้เรื่อง หรือสามารถอ่านข้อความที่ส่งมานั้นได้ เป็นต้น

1.2 ทศนคติ (Attitudes) ถ้าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีทัศนคติที่ดีต่อกันจะทำให้การสื่อสารได้ผลดี แต่ถ้าผู้รับสารมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารอาจแปลความหมายของสารที่ส่งมาผิดไป เช่น ผู้ส่งสารยิ้มทักทาย ผู้ส่งสารกลับคิดว่ายิ้มเยาะเย้ย เป็นต้น

1.3 ระดับความรู้ (Knowledge Levels) ถ้าผู้รับสารและผู้ส่งสารมีระดับความรู้เท่าเทียมกัน ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นได้ผลดี ดังนั้นผู้ส่งสารควรส่งสารที่มีเนื้อหาสาระที่เหมาะสมกับระดับความรู้ของผู้รับสาร เช่น นักวิชาการเมื่อไปพูดกับชาวบ้านก็ควรใช้ภาษาง่าย ๆ ไม่ควรใช้ศัพท์ทางวิชาการที่ยากเกินไป

1.4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม (Social-Culture System) สังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติมีความแตกต่างกัน ดังนั้นในการติดต่อสื่อสารต้องปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม เช่น การแลกเปลี่ยนบางประเทศสื่อความหมายถึงการทักทายกัน แต่ในบางประเทศอาจสื่อความหมายเป็นอย่างอื่นไป

2. สารได้แก่ เนื้อหาเรื่องราว และสัญลักษณ์ ที่ส่งให้ผู้รับ ควรมีความชัดเจน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลทำให้สารนั้นมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ

2.1 ส่วนประกอบ (Element)

2.2 โครงสร้าง (Structure)

2.3 การจัดสาร (Treatment)

2.4 เนื้อหา (Content)

2.5 รหัส (Code) เป็นคำพูด ตัวอักษร รูปภาพ ท่าทาง เป็นต้น

3. ช่องทาง สารจะถูกส่งไปตามช่องทางต่าง ๆ โดยผ่านประสาทสัมผัสทั้ง 5 หรือเพียงบางส่วนใดส่วนหนึ่งคือ

3.1 การเห็น (Seeing)

3.2 การได้ยิน (Hearing)

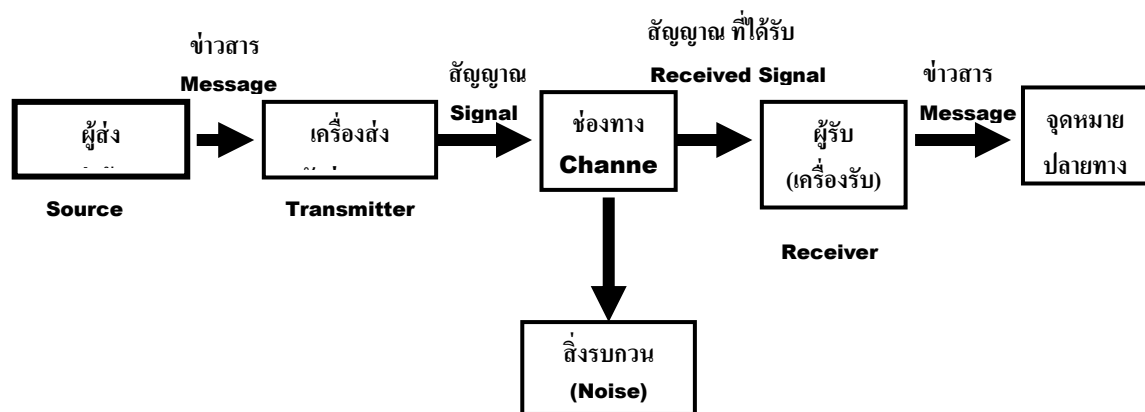
3.3 การได้กลิ่น (Smelling)

3.4 การสัมผัส (Touching)

3.5 การลิ้มรส (Tasting)

แชนนอนและวีเวอร์ (Shannon and Weaver)

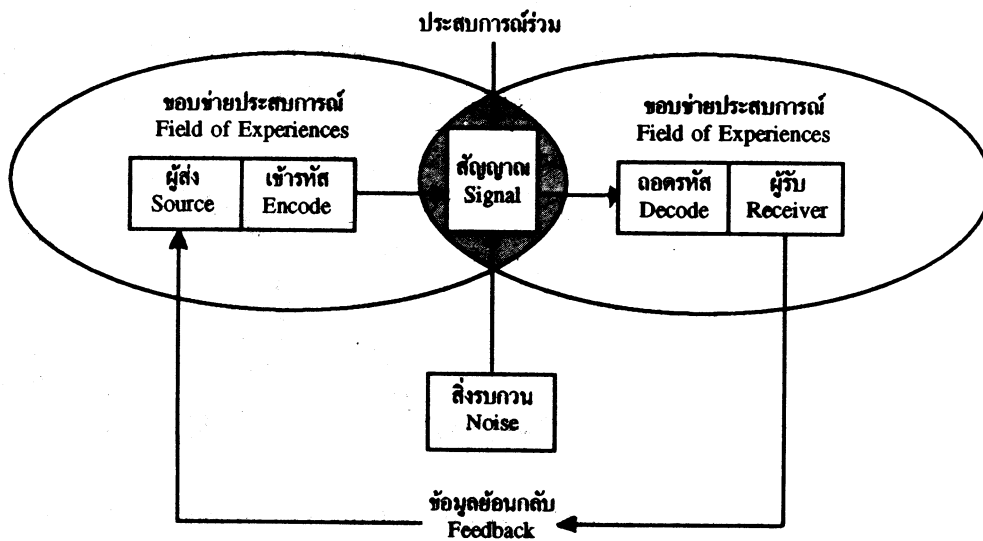
แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์ เป็นการสื่อสารเชิงเส้นตรง โดยมีองค์ประกอบของการสื่อสารเช่นเดียวกับของเบอร์โล แต่เพิ่มเติมให้มีความสำคัญกับสิ่งรบกวน (Noise) ด้วย เพราะในการสื่อสารหากมีสิ่งรบกวนเกิดขึ้นก็จะเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสาร เช่น ครูฉายวีดิทัศน์ในห้องเรียน การรับภาพและเสียงของผู้เรียนอาจถูกรบกวนจาก ปริมาณแสงที่ส่งกระทบบนจอโทรทัศน์ หรือเสียงดังรบกวนจากภายนอก ทำให้การสื่อสารไม่ได้ผลเต็มที่ ดังภาพที่ 5.3



ภาพที่ 5.3 แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์ (ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง, 2548 : 43)

ชแรมม์ (Schramm)

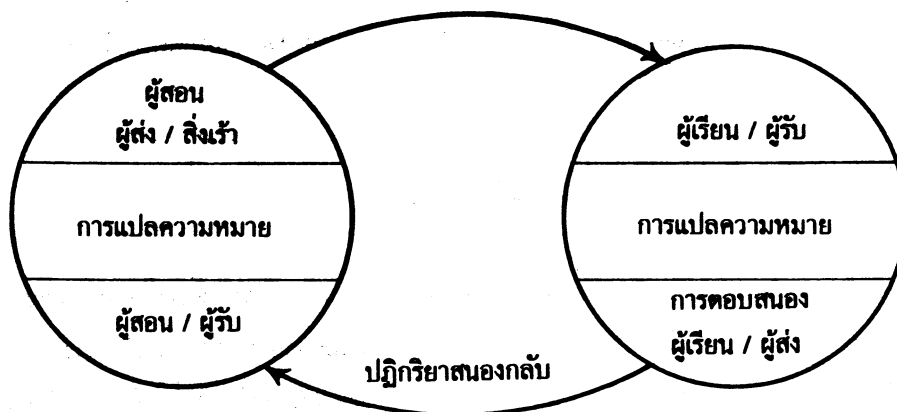
แบบจำลองการสื่อสารของชแรมม์ ปรับปรุงมาจากแชนนอนและวีเวอร์ แบบจำลองนี้แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อทั้งผู้ส่งและผู้รับมีวัฒนธรรม ประเพณี ความรู้ ความเชื่อ ฯลฯ ที่สอดคล้องคล้ายคลึงกัน และมีประสบการณ์ร่วมกัน ทำให้เข้าใจความหมายที่สื่อสารกันได้ เมื่อพิจารณาในส่วนที่เป็นประสบการณ์ร่วมกัน (ภาพที่ 5.4) ของผู้ส่งและผู้รับ อธิบายได้ว่า ถ้าวางกลมที่ซ้อนกันมีขนาดเป็นวงกว้างมากเท่าใดแสดงว่ามีประสบการณ์ร่วมกันมาก จะทำให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างสะดวกและง่ายมากยิ่งขึ้น เพราะต่างฝ่ายก็เข้าใจสิ่งที่กำลังสื่อสารกันนั้นได้ดี ในทางตรงกันข้าม ถ้าวางกลมของขอบข่ายประสบการณ์ซ้อนกันน้อยมากหรือไม่ซ้อนกันเลย ก็แสดงว่าทั้ง ผู้ส่งและผู้รับไม่มีประสบการณ์ที่ร่วมกันเลย ทำให้การสื่อสารเป็นไปด้วยความยากลำบาก ดังภาพที่ 5.4



ภาพที่ 5.4 แบบจำลองการสื่อสารของชแรมม์ (ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง, 2548 : 45)

ออสกูตและชแรมม์ (Osgood and Schramm)

แบบจำลองการสื่อสารของออสกูตและชแรมม์ เป็นการสื่อสารซึ่งมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกันไปมาระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในฐานะผู้ส่งและผู้รับ ทั้งผู้ส่งและผู้รับจะทำหน้าที่เป็นทั้ง ผู้เข้ารหัส ถอดรหัส และตีความหมายของสาร โดยเมื่อผู้ส่งสารได้ส่งข้อมูลข่าวสารไปแล้ว ทางฝ่ายผู้รับจะทำการแปลความหมายข้อมูลที่ได้รับมา และจะเปลี่ยนบทบาทจากผู้รับกลับเป็นผู้ส่งเพื่อตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับมา ในขณะเดียวกันผู้ส่งเดิมจะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้รับเพื่อรับข้อมูลที่ส่งกลับมาและทำการแปลความหมายสิ่งนั้น ถ้ามีข้อมูลที่จะต้องส่งตอบกลับไป ก็จะเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ส่งอีกครั้งหนึ่ง เพื่อส่งข้อมูลกลับไปยังผู้รับเดิม การสื่อสารในลักษณะนี้ทั้งผู้ส่งและผู้รับจะวนเวียนเปลี่ยนบทบาทกันไปมาในลักษณะเชิงวงกลม ดังภาพที่ 5.5



ภาพที่ 5.5 แบบจำลองการสื่อสารของออสกูตและชแรมม์ (ที่มา : กิดานันท์ มลิทอง, 2548 : 44)

การสื่อสารกับการเรียนการสอน

การเรียนการสอน ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์การเรียนการสอน จัดเป็นกระบวนการสื่อสารรูปแบบหนึ่งที่มียุทธศาสตร์ประกอบเช่นเดียวกับ การสื่อสารทั่วไป คือ มีครูเป็นผู้ส่งสาร เนื้อหาที่สอนคือสาร สื่อการเรียนการสอน กิจกรรม และวิธีการสอน คือสื่อหรือช่องทาง และนักเรียนคือผู้รับสาร ซึ่งมีทั้งการเรียนการสอนโดยใช้การสื่อสารทางเดียว และการเรียนการสอนโดยใช้การสื่อสารสองทาง

การเรียนการสอนโดยใช้การสื่อสารทางเดียว สามารถใช้ได้ทั้งการเรียนการสอนในห้องเรียนและการศึกษาทางไกล โดยใช้สื่อมวลชนและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และคอมพิวเตอร์ เป็นสื่อสำคัญในการถ่ายทอดเนื้อหาความรู้ โดยอาจเป็นการใช้โทรทัศน์วงจรปิดในการสอนแก่ผู้เรียนจำนวนมากในห้องเรียนขนาดใหญ่ หรือการสอนโดยใช้วิทยุและโทรทัศน์การศึกษาแก่ผู้เรียนที่เรียนอยู่ที่บ้าน

การเรียนการสอนโดยใช้การสื่อสารสองทาง ส่วนใหญ่เป็นการเรียนการสอนในห้องเรียนที่ผู้เรียนและผู้สอนพบหน้ากันและมีปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน อาจเป็นการให้สิ่งเร้าแก่ผู้เรียนโดยใช้เสียงบรรยายและมีสื่อการสอนประกอบ หรือใช้การอภิปรายร่วมกันระหว่างผู้สอนกับผู้เรียนหรือในกลุ่มของผู้เรียนด้วยกันเอง รวมทั้งการใช้บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอน(CAI) เพื่อส่งเนื้อหาความรู้จากคอมพิวเตอร์ไปยังผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนมีการโต้ตอบกับคอมพิวเตอร์

ดังนั้น ในการเรียนการสอนครูจะต้องอาศัยลักษณะและองค์ประกอบของการสื่อสารตามที่กล่าวมาแล้วเป็นหลักในการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งจะทำให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีสิ่งที่ควรพิจารณาดังนี้

1. ครูหรือผู้ส่งสาร (Sender or Source or Communication)

ครูในฐานะผู้สื่อสารหรือผู้ส่งสารต้องมีคุณสมบัติพื้นฐาน ดังนี้

- 1.1 ต้องมีความรอบรู้ในเนื้อหาวิชาที่จะสอน
- 1.2 ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนการสอน
- 1.3 ต้องมีทักษะที่ดีในการสื่อสาร ได้แก่
 - 1.3.1 ทักษะการพูด (Speaking Skill)
 - 1.3.2 ทักษะการเขียน (Writing Skill)
 - 1.3.3 ทักษะการฟัง (Listening Skill)
 - 1.3.4 ทักษะการอ่าน (Reading Skill)
 - 1.3.5 ทักษะในการคิดหรือใช้เหตุผล (Think or Reasoning)
 - 1.3.6 ทักษะการเสริมแรง (Reinforcement)
- 1.4 ต้องมีบุคลิกภาพดี

2. เนื้อหาวิชาหรือสาร (Message)

ในการกำหนดเนื้อหาวิชาหรือสารที่จะส่งไปยังผู้เรียน ควรคำนึงถึงความสามารถในการรับสาร โดยยึดหลักการจัดเนื้อหาวิชาที่จะสอนดังนี้

- 2.1 สอนจากสิ่งที่รู้ไปหาสิ่งที่ไม่รู้
- 2.2 สอนจากสิ่งที้ง่ายไปหาสิ่งที่ยาก
- 2.3 สอนจากรูปธรรมไปหานามธรรม

3. สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel)

ในการเรียนการสอนสื่อหรือช่องทางที่นำมาใช้ในการสื่อสารมี 3 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ สื่อประเภทวัสดุ สื่อประเภทเครื่องมือหรืออุปกรณ์ และสื่อประเภทเทคนิควิธีการ เช่น แผ่นวีซีดี เครื่องโปรเจคเตอร์ วิทยุ โทรทัศน์ การจัดนิทรรศการ การแสดงละคร ฯลฯ เป็นต้น จึงควรเลือกสื่อการสอนที่ดี น่าสนใจ และเหมาะสมกับผู้เรียน

4. ผู้เรียน ผู้รับสาร หรือกลุ่มเป้าหมาย (Receiver or Target Audience)

ผู้เรียนหรือผู้รับสารในแต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับสารไม่เท่ากันแตกต่างกันไป ดังนี้

- 4.1 วุฒิภาวะและความพร้อม
- 4.2 เชื้อชาติปัญหา
- 4.3 ความสนใจ
- 4.4 ประสบการณ์
- 4.5 ความบกพร่องทางร่างกาย

ดังนั้นในการสอนครูจะต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลนี้สำคัญ

5. ผล (Effect)

ในการเรียนการสอนผลที่เกิดขึ้นคือการที่ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาสาระของสารที่ครูส่งมาทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ขึ้น หรือผู้เรียนไม่เข้าใจเนื้อหาสาระที่ครูส่งมาจนไม่สามารถทำให้เกิดการเรียนรู้ขึ้นเลย ฉะนั้นผลที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารของครูจะมีทั้งสองด้าน

6. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)

ในการเรียนการสอน ผลการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นจะเป็นข้อมูลป้อนกลับทำให้ผู้สอนทราบว่าการเรียนการสอนนั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ ถ้าผลการเรียนรู้ออกมาดีแสดงว่าการสอนนั้นประสบความสำเร็จ แต่ถ้าผลการเรียนรู้ออกมาไม่ดี แสดงว่าการสอนนั้นไม่ประสบความสำเร็จ ครูจะต้องนำผลนั้นมาพิจารณาว่าบกพร่องส่วนใด อาจเป็นเพราะตัวครูผู้ส่งสารพูดเร็วเกินไป หรือสารมีเนื้อหาซับซ้อน หรือตัวสื่อมีขนาดเล็กไป หรืออาจเป็นเพราะผู้เรียนมีปัญหาด้านสติปัญญา ครูผู้สอนต้องวิเคราะห์สาเหตุ และทำการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลป้อนกลับยังเกิดขึ้นตลอดเวลาของการสอน

เช่น ครูสอนแล้วนักเรียนแสดงอาการง่วงนอน เบื่อหน่าย หรือแสดงอาการกระตือรือร้น หัวเราะ ชอบใจ ประหม่อ สิ่งเหล่านี้เป็นข้อมูลป้อนกลับทั้งสิ้น ครูผู้สอนจะต้องนำข้อมูลป้อนกลับมามีวิเคราะห์ปรับปรุงการสอนในคราวต่อไป

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ครูและนักการศึกษาโดยเฉพาะนักเทคโนโลยีการศึกษา จะต้องมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพื่อนำไปใช้เป็นหลักพื้นฐานในการจัดกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

สรุป

การสื่อสารเป็นกระบวนการส่งหรือถ่ายทอดเรื่องราว ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ เหตุการณ์ต่าง ๆ จากผู้ส่ง ซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบัน ไปยังผู้รับซึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มชน หรือสถาบัน อีกฝ่ายหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับได้รับทราบข่าวสารร่วมกัน

วิธีการสื่อสารแบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ การสื่อสารด้วยวาจา หรือ วจนภาษา การสื่อสารที่ไม่ใช้วาจา หรือ อวจนภาษา และการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ หรือการเห็น

รูปแบบของการสื่อสารมี 2 รูปแบบ คือ การสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง

การสื่อสารแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การสื่อสารภายในตัวบุคคล การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารแบบกลุ่มชน และการสื่อสารมวลชน

องค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญมี 6 องค์ประกอบคือ ผู้ส่ง สาร สื่อหรือช่องทาง ผู้รับ ผล และข้อมูลป้อนกลับ องค์ประกอบเหล่านี้จะทำงานประสานสัมพันธ์กัน เพื่อให้ผู้รับข่าวสารนั้นเข้าใจได้ ถูกต้องว่าผู้ส่งสารต้องการสื่อความหมายว่าอย่างไร

แบบจำลองการสื่อสาร เป็นการแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารเชิงแผนภูมิ ทำให้เห็นกระบวนการของการสื่อสาร แบบจำลองการสื่อสารที่ใช้แพร่หลายอยู่ทั่วไป มีหลายแบบ เช่น แบบจำลองการสื่อสารของ ลาสเวลล์ เบอร์โล แชนนันและวีเวอร์ ชแรมม์ ออสกูดและชแรมม์

การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการเรียนการสอน เพราะการเรียนการสอนเป็นกระบวนการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง ที่มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับการสื่อสารทั่วไป คือ มีครูเป็นผู้ส่งสาร เนื้อหาที่สอนคือสาร สื่อการเรียนการสอน กิจกรรม และวิธีการสอน คือสื่อหรือช่องทาง และนักเรียนคือผู้รับสาร ซึ่งมีทั้งการเรียนการสอนโดยใช้การสื่อสารทางเดียว และการเรียนการสอนโดยใช้การสื่อสารสองทาง

ครูและนักการศึกษาโดยเฉพาะนักเทคโนโลยีสื่อสารการศึกษา จะต้องมีความรู้ความสามารถในการสื่อสารเป็นอย่างดี เพื่อนำไปใช้เป็นหลักพื้นฐานในการจัดกระบวนการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

แบบฝึกหัดท้ายบท

1. จงอธิบายความหมายของการสื่อสาร
2. วิธีของการสื่อสารมีกี่วิธี อะไรบ้าง
3. รูปแบบการสื่อสารทางเดียว และการสื่อสารสองทาง แตกต่างกันอย่างไร
4. การสื่อสารแบ่งออกเป็นกี่ประเภท อะไรบ้าง
5. การสื่อสารมีองค์ประกอบอะไรบ้าง
6. ข้อมูลป้อนกลับ มีความสำคัญอย่างไรในการสื่อสาร
7. ทำอย่างไรการสื่อสารจึงจะมีประสิทธิภาพ
8. จงเขียนแบบจำลองการสื่อสารมา 3 รูปแบบ
9. แบบจำลองการสื่อสารของออสกูดและชแรมม์มีจุดเด่นอย่างไร
10. การสื่อสารสัมพันธ์กับการเรียนการสอนอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

กิดานันท์ มลิทอง. (2548). **เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
อรุณการพิมพ์.

สมिता บุญวาส. (2546). **เทคโนโลยีการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

Earle, Rodney S. ed. (2000). **Standards for the Accreditation of Programs in
Educational Communications and Instructional Technology**. 4th ed.
Bloomington IN : Association for Educational Communications and Technology.

Schramm, Wilbur. (1973). **Messages and Media : A Look at Human Communication**.
New York : Harper and Row.

Hiebert, Ray Eldon, Donald F. Ungurait and Thomas W. Bohn. (1975). **Mass Media :
An Introduction to Modern Communication**. New York : David McKay
Company, 1975.