

การสื่อสาร

ความหมาย

การสื่อสาร (communication) หมายถึง การส่งหรือการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ประสิทธิภาพ ความรู้สึก ความคิด ความต้องการ ความสนใจ เจตคติ ค่านิยม ทักษะ ฯลฯ จากผู้ส่งไปยังผู้รับ เพื่อให้เกิด การรับรู้ร่วมกัน

ความเป็นมา

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม เพื่อความอยู่รอดของตนเอง จึงได้พยายามสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ประสิทธิภาพของตนไปสู่ผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันก็จะ ทำความเข้าใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตนเอง ใน การสื่อสารนั้นมนุษย์ได้คิดค้นสัญลักษณ์ต่าง ๆ มา ใช้สื่อความหมายกับผู้อื่น มีทั้งการใช้ภาษาท่าทาง ภาษาพูด ภาษาเขียน ฯลฯ ซึ่งการใช้สัญลักษณ์นั้น มีวิวัฒนาการมาโดยตลอด

ตั้งแต่ในสมัยโบราณการติดต่อสื่อสารของ มนุษย์อาจเริ่มต้นขึ้นจากการที่มนุษย์มีความต้องการ มีอารมณ์ความรู้สึกต่าง ๆ และแสดงออกโดยการใช้ กิริยาท่าทาง และการปฏิบัติ ซึ่งกิริยาอาการต่าง ๆ นั้นเป็นไปตามธรรมชาติ และเป็นลักษณะสากลที่ ทุกคนเข้าใจได้ การใช้ภาษาท่าทางแทนความหมาย นั้นยังคงใช้กันต่อเนื่องกันมา ถึงแม้ว่ามนุษย์จะมี ภาษาพูดใช้แล้วก็ตามแต่ภาษาท่าทางก็ยังคงช่วย อธิบายขยายความภาษาพูดให้มีความหมายชัดเจน ยิ่งขึ้น

ภาษาพูดของมนุษย์เกิดขึ้นอย่างช้า ๆ พัฒนา ไปทีละเล็กละน้อย โดยมีผู้ให้ความเห็นว่าอาจเริ่ม ต้นจากเสียงอุทานด้วยความตกใจ ความเจ็บปวด

ความกลัว หรืออาจเกิดจากการเลียนเสียงสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว เช่น เสียงสัตว์ เป็นต้น

เมื่อมนุษย์รวมตัวกันอยู่ต้องมีกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน การมีชีวิตร่วมกันในกลุ่มนี้เองเป็นแรงผลักดันให้มนุษย์พัฒนาภาษาพูดให้ดีขึ้น ต่อมาได้ถึงยุค ของการเขียนโดยมีหลักฐานปรากฏอยู่จนทุกวันนี้คือ ภาพเขียนรูปสัตว์ต่าง ๆ บนผนังถ้ำของฝรั่งเศสและ สเปน ซึ่งเชื่อกันว่ามีอายุประมาณ 27,000 ปีก่อน คริสต์ศักราช ตัวอักษรในยุคแรก ๆ มีลักษณะเป็น อักษรภาพ (pictograph) เช่น ภาพเขียนวงกลม หมายถึง ดวงอาทิตย์ ต่อมาพัฒนาเป็นภาษาความคิด (ideograph) คือ มีการเขียนรูปภาพเพื่อแสดง ความรู้สึกหรืออารมณ์ เป็นความหมายที่ลึกซึ้งมากกว่าการกล่าวถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งเท่านั้น เช่น ภาพ วงกลมเดิมใช้แทนดวงอาทิตย์เพียงอย่างเดียวกลับมีความหมายเกี่ยวกับความร้อน เวลากลางวันอีกด้วย การเขียนได้มีวิวัฒนาการด้วยวิธีการและรูปแบบต่าง ๆ กัน และใช้ระยะเวลาอันยาวนาน จนกลายเป็นภาษาที่ สมบูรณ์ (language) นั่นคือ เมื่อมนุษย์ขีดเขียน เครื่องหมายลงไปแล้วนั้น นอกจากจะสามารถรู้ ความหมายแล้วยังสามารถถอดเสียงต่าง ๆ ได้ด้วย ซึ่งเครื่องหมายที่ขีดเขียนนี้ต่อมาได้กลายตัวอักษรซึ่ง แต่ละตัวมีเสียงประจำ ชนชาติสุมาเรียนเริ่มใช้การ ขีดเขียนอย่างนี้เมื่อประมาณ 5,000 ปีมาแล้ว ตัว อักษรเหล่านี้มีชื่อเรียกว่า คิวนิฟอร์ม คือ ตัวขีด เขียนที่เป็นเส้นมีรูปเหมือนลิ้ม ต่อมาประมาณ ศตวรรษที่ 6 ก่อนคริสตกาล พวกเปอร์เซียได้สร้าง พยางค์ที่ออกเสียงได้ถึง 41 เสียง นับเป็นขั้นของ การพัฒนาตัวอักษรที่ใกล้เคียงกับการสร้าง พยัญชนะในปัจจุบัน ชาวฟินิเซียนได้ประดิษฐ์ตัว

อักษรเป็นพยัญชนะขึ้น และชนชาติกรีกได้สร้างสระขึ้นมาใช้กับพยัญชนะ จากการที่การสื่อสารมีความสำคัญมนุษย์จึงต้องเรียนรู้และคิดค้นวิธีการที่จะขยายความสามารถทางการสื่อสารของตน มีการปรับปรุงและสร้างระบบการสื่อสารด้วยการอาศัยสื่อต่างๆ เพื่อให้ข่าวสารไปถึงผู้รับจำนวนมากด้วยความรวดเร็ว ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ข่าวสารได้ถูกถ่ายทอดไปด้วยระบบของการสื่อสารซึ่งประกอบด้วยสื่อสำคัญๆ หลายประเภท เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ ซึ่งข่าวสารจะปรากฏออกมาด้วยวิธีการพิมพ์หรือเขียน กับสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ข่าวสารจะปรากฏออกมาทางเสียงหรือภาพ

ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารอาจแบ่งประเภทตามหลักเกณฑ์ที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การแบ่งประเภทตามการใช้ภาษา แบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ

1.1 การสื่อสารโดยใช้วจนะภาษา (verbal communication) คือ การสื่อสารในรูปของถ้อยคำ คำพูด ตัวอักษร ได้แก่ ภาษาพูด ภาษาเขียน ซึ่งบุคคลแต่ละคนอาจจะเข้าใจในความหมายของถ้อยคำแตกต่างกันไปตามประสบการณ์ อายุ เจตคติ ตลอดจนสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้สื่อสารจึงต้องพิจารณาเลือกใช้ถ้อยคำที่มีความหมายชัดเจนเหมาะสมกับประสบการณ์ของผู้ร่วมสื่อสาร ตลอดจนสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในการสื่อสารขณะนั้นด้วย

1.2 การสื่อสารโดยใช้อวจนะภาษา (nonverbal communication) คือ การสื่อสารที่ไม่ได้แสดงออกโดยการใช้ถ้อยคำโดยตรง แต่แสดงในรูปสิ่งอื่นที่สามารถสื่อความหมายได้เช่น กิริยาท่าทาง ลักษณะทางกายภาพ การแต่งกาย สีหน้า สายตา

การสัมผัส เวลา สถานที่ที่ระยะห่างระหว่างผู้รับ - ผู้ส่งสาร เสียง กลิ่น ภาพ สัญลักษณ์

2. การแบ่งประเภทตามจำนวนผู้ทำการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

2.1 การสื่อสารภายในบุคคล (intrapersonal communication) คือ การสื่อสารซึ่งเกิดขึ้นภายในตัวผู้สื่อสารเองแต่เพียงผู้เดียว เช่น การวิเคราะห์ข้อมูล การรวบรวมและจัดลำดับความคิด เป็นการกลั่นกรองและจัดระบบความคิดภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจเป็นการคิดเฉพาะตนของบุคคลนั้นๆ หรือเพื่อเตรียมพร้อมที่จะส่งข้อมูลไปยังบุคคลอื่น ๆ

2.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication or face to face communication) คือ การสื่อสารโดยตรงระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่าสอง โดยมีระยะห่างพอที่จะใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 (ตา หู จมูก ลิ้น ผิวกาย) ซึ่งทั้งผู้รับและผู้ส่งจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและเกิดปฏิกิริยาตอบสนองแบบทันที การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้มักไม่มีโครงสร้างที่แน่ชัดมีกฎเกณฑ์น้อยโดยมากมักเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ โดยใช้ทั้งวจนะและอวจนะภาษา

2.3 การสื่อสารกลุ่ม (group communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป แบ่งออกเป็นการสื่อสารในกลุ่มขนาดเล็ก และการสื่อสารในกลุ่มขนาดใหญ่

การสื่อสารในกลุ่มขนาดเล็ก สมาชิกในกลุ่มจะฟังพาอาศัยกันและรับอิทธิพลซึ่งกันและกัน ในด้านความคิดและพฤติกรรม เนื่องจากในกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง แต่ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมีไม่มากเท่ากับการสื่อสารระหว่างบุคคล บทบาทในฐานะผู้ส่งสารและผู้รับสารของแต่ละคนจะน้อยลง เพราะมีผู้เข้าร่วมในการสื่อสารมากขึ้น

การสื่อสารในกลุ่มขนาดใหญ่ ผู้ส่งสารจะส่งข้อมูลไปยังผู้ฟังจำนวนมาก ระยะห่างระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมากกว่าการสื่อสารแบบแรกๆ เช่น กลุ่มประชาชนมาร่วมกันฟังคำปราศรัยหาเสียงของผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น

2.4 การสื่อสารมวลชน (mass communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารเป็นหน่วยงานที่มุ่งส่งสารไปสู่ผู้รับจำนวนมากที่มีความแตกต่างหลากหลาย ไม่รู้จักคุ้นเคย และอยู่ในสถานที่ต่างๆ กัน โดยสารที่ถูกส่งออกไปจะมีการกลั่นกรองจัดระเบียบไว้ล่วงหน้าและมีการถ่ายทอดผ่านสื่อที่เป็นทางการอย่างเปิดเผยด้วยค่าใช้จ่ายที่สูง เช่น สื่อมวลชนต่างๆ โดยส่วนใหญ่จะกำหนดเวลาให้ถึงกลุ่มผู้รับพร้อมๆ กัน

3. การแบ่งประเภทตามการตอบสนอง แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1 การสื่อสารทางเดียว (one-way communication) คือ การสื่อสารที่ผู้ส่งสารส่งข้อมูลไปยังผู้รับสารโดยไม่เห็นการตอบสนองในทันที การตอบสนองอาจจะมีแต่ต้องใช้เวลา เช่น การสื่อสารโดยใช้วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

3.2 การสื่อสารสองทาง (two-way communication) คือ การสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ในทันที โดยผู้ส่งและผู้รับอาจจะอยู่ต่อหน้ากันหรืออาจอยู่คนละสถานที่ก็ได้ แต่สามารถส่งสารและแสดงการตอบสนองกันได้ตลอดเวลาโดยที่ต่างฝ่ายต่างสลับเปลี่ยนกันทำหน้าที่เป็นผู้ส่งและผู้รับสาร เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารกลุ่ม เป็นต้น

องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์เป็นกระบวนการถ่ายทอดที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เช่น ในด้านความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และส่งผลกระทบต่อซึ่งกันและกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆ ของการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร คือ ผู้ที่เริ่มการสื่อสารอาจจะ เป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือสถาบันก็ได้ เป็นแหล่งที่จะส่งข้อมูล ข่าวสาร แนวความคิด ฯลฯ ไปยังผู้รับ ผู้ส่งสารอาจจะ เป็นบุคคลเพียงคนเดียว กลุ่มบุคคล หรืออาจจะ เป็นองค์กรหรือสถาบัน

2. สาร คือ เรื่องราว ข้อมูล ที่ผู้ส่งสารส่งไปให้ผู้รับ สารประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

2.1 เนื้อหา คือ เรื่องราวที่ต้องการสื่อสารซึ่งอาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท ได้แก่ สารประเภทข้อเท็จจริง เป็นสารที่แสดงความจริงที่มีอยู่ในโลกอันอยู่ในวิสัยที่จะตรวจสอบได้ และสารประเภทความคิดเห็น คือ สารที่แสดงปรากฏการณ์ที่เกิดในใจของผู้ส่งสาร เช่น ความรู้สึก ความเชื่อ แนวคิด ที่ผู้ส่งสารมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.2 รหัส คือ สัญญาณ หรือ สัญลักษณ์หรือกลุ่มของสัญลักษณ์ที่ถูกสร้างขึ้นในลักษณะที่มีความหมายต่อมนุษย์ ซึ่งผู้รับสารจะสามารถเข้าใจความหมายได้ต่อเมื่อมีการถอดความหมายของสัญญาณหรือสัญลักษณ์ออกมา สัญญาณหรือสัญลักษณ์ในที่นี้อาจเป็น คำพูด ตัวหนังสือ เครื่องหมายหรือการแสดงออกโดยกิริยาท่าทางต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงหรือถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความต้องการ ฯลฯ ระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสารที่จะทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารเข้าใจตรงกันได้ รหัสนี้เป็นพาหนะนำเนื้อหาจากผู้ส่งสารไปสู่ผู้รับสาร

2.3 วิธีการควบคุมสาร คือ วิธีการเลือกและการจัดทั้งรหัสและเนื้อหา เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร คือ ตัวกลางที่นำสารไปสู่ผู้รับ อาจแบ่งได้หลายประเภท เช่น

- สื่อมนุษย์ เช่น โฆษก พิธีกร ครู ฯลฯ
- สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือ หนังสือพิมพ์

นิตยสาร แผ่นพับ ฯลฯ

- สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิทยุ โทรทัศน์

โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ ฯลฯ

4. ผู้รับสาร คือ บุคคล กลุ่มบุคคลที่เป็นจุดหมายปลายทางของการสื่อสาร

5. ผลของการสื่อสาร คือ สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้รับระหว่างและหลังจากที่ได้รับสารแล้ว เช่น ผู้รับสารอาจเข้าใจในเนื้อหาของสาร ยอมรับหรือปฏิเสธ ชอบหรือไม่ชอบ เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ หรือการกระทำ เป็นต้น ผลของการสื่อสารอาจเป็นผลทางด้านความนึกคิดหรือปัญญา (cognitive or intellectual) ด้านความรู้สึกและอารมณ์ (affective) และด้านพฤติกรรมกรรมการกระทำ (behavioral)

6. ปฏิกริยาตอบสนอง คือ ข้อมูลย้อนกลับที่ผู้รับส่งกลับไปยังผู้ส่งภายหลังจากเกิดผลของการสื่อสารแล้ว ปฏิกริยาตอบสนองอาจเป็นไปในทางบวก เช่น การตอบรับ การพยักหน้า หรืออาจเป็นไปในทางลบ เช่น การตอบปฏิเสธ การแสดงสีหน้างุนงงสงสัย เป็นต้น

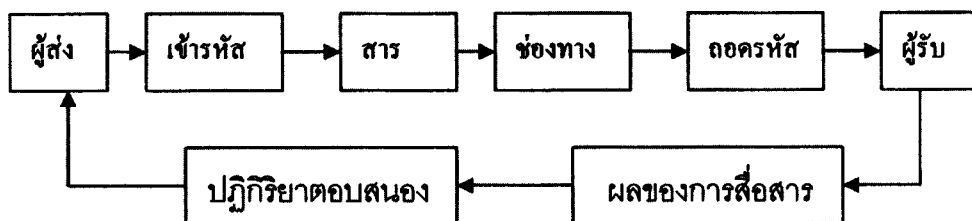
นอกจากนั้นแล้ว ในการสื่อสารยังต้องคำนึงถึงบริบท (context) อื่น ๆ อีก เช่น

1) สภาพแวดล้อมของการสื่อสารคือ สิ่งต่าง ๆ รอบ ๆ ตัวผู้สื่อสาร เช่น สถานที่และการจัดสถานที่ บรรยากาศ โอกาส เวลา รวมถึงเหตุการณ์ต่าง ๆ สภาพแวดล้อมของการสื่อสาร แบ่งออกได้เป็น สภาพแวดล้อมของการสื่อสารที่ควบคุมได้ เช่น การเลือกโอกาส เวลาในการสื่อสาร เป็นต้น และสภาพแวดล้อมของการสื่อสารที่ควบคุมไม่ได้ เช่น สภาพสังคม วัฒนธรรม

2) สิ่งรบกวน คือ สิ่งที่เป็นอุปสรรคหรือจำกัดประสิทธิภาพของการสื่อสาร ทำให้การสื่อความหมายไม่บรรลุผลเท่าที่ควร หรือไม่สามารรดำเนินต่อไปได้ สิ่งรบกวนในการนำสาร เช่น หนังสือที่มีตัวพิมพ์ไม่ชัดเจนนักเรียนอ่านไม่ออก คลื่นรบกวนต่าง ๆ ทางวิทยุ โทรทัศน์ ไวรัส คอมพิวเตอร์ สิ่งรบกวนทางภาษา เช่น ผู้สื่อสารมีทักษะทางภาษาไม่ดีพอทำให้ตีความหมายสารได้ไม่ถูกต้อง สิ่งรบกวนทางจิตใจ เช่น อารมณ์ ความรู้สึกในขณะที่ทำการสื่อสารอยู่นั้น อาจเป็นอุปสรรคต่อการสื่อความหมายได้ สิ่งรบกวนจากสภาพแวดล้อมที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่น อากาศร้อนเกินไป มีเสียงพูดคุยมารบกวน เป็นต้น

กระบวนการสื่อสาร

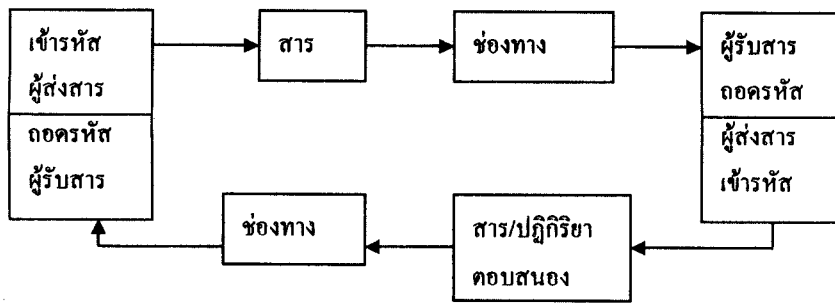
กระบวนการสื่อสารอาจอธิบายได้ด้วยแบบจำลองดังนี้ คือ



กระบวนการสื่อสาร

ในการสื่อสารโดยทั่ว ๆ ไปนั้นผู้ส่งจะมีเนื้อหาสาระหรือความคิดต่าง ๆ ที่ต้องการถ่ายทอด อยู่ในสมองหรืออยู่ในใจเมื่อต้องการสื่อสารก็จะนำเนื้อหาสาระนั้นมาเข้ารหัส (encode) ให้อยู่ในรูปแบบของสัญญาณหรือเครื่องหมายต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นสัญญาณง่าย ๆ เช่น การส่ายหน้า การพยักหน้า การโบกมือหรืออาจเป็นสัญญาณที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือรูปภาพ ซึ่งเมื่อนำความคิดต่าง ๆ นั้นมาเข้ารหัสแล้วก็จะเป็นการที่จะส่งผ่านช่องทางไปสู่ผู้รับ เมื่อผู้รับรับสารแล้วก็จะถอดรหัส (decode) เพื่อแปลความหมาย ที่อาจจะทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจ เจตคติ ฯลฯ ถือได้ว่า

เป็นผลที่เกิดจากการสื่อสาร หลังจากนั้นผู้รับสารก็จะแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง (สาร) กลับไปยังผู้ส่งสาร ซึ่งถือได้ว่าเป็นกระบวนการการสื่อสารที่ครบวงจร แต่หากเป็นการสื่อสารทางเดียว (one - way communication) ที่ผู้ส่งสารจะส่งสารไปสู่ผู้รับสาร แต่เพียงฝ่ายเดียว เช่น การประกาศข่าวทางวิทยุ โทรทัศน์ การลงข่าวในหน้าหนังสือพิมพ์ เป็นต้น สำหรับการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น เป็นการสื่อสารสองทาง (two - way communication) ซึ่งผู้รับสารและผู้ส่งสารจะมีการโต้ตอบกัน โดยผู้ส่งสารและผู้รับสารจะสลับสับเปลี่ยนหน้าที่กันอยู่ตลอดเวลาในระหว่างที่ติดต่อสื่อสารกัน



กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล

ความสำคัญของการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสารพิจารณากว้าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของบุคคล

ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ทุกคนนั้น จะต้องมีการสื่อสารเข้ามาเกี่ยวข้องอยู่ด้วยเสมอ เพื่อให้กิจกรรมต่าง ๆ ที่จำเป็นในชีวิตดำเนินไปได้ เช่น การหาอาหาร การประกอบอาชีพ การเดินทาง ฯลฯ จึงต้องมีการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบตัว เริ่มตั้งแต่ภายในครอบครัว สถาบันการศึกษา ที่ทำงาน สังคมภายนอก เช่น ก่อนออกจากบ้านลูกต้องขอเงินค่าใช้จ่ายจากพ่อแม่ ในการเดินทางไปเรียนต้องใช้การสื่อสารรูปแบบต่าง ๆ เช่น ขึ้นรถประจำทาง

สายที่ระบุเส้นทางที่ต้องการ แจ้งพนักงานเก็บเงินถึงสถานที่ที่จะไป เมื่อจะรับประทานอาหารต้องติดต่อกับร้านค้า เป็นต้น

2. ความสำคัญต่อความดำรงอยู่ของสังคม

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม ต้องอยู่กันเป็นกลุ่ม เริ่มตั้งแต่เป็นครอบครัว ชุมชน เผ่าพันธุ์ ประเทศ ฯลฯ ซึ่งในการรวมตัวกันตั้งแต่สังคมขนาดเล็ก แล้วขยายตัวเป็นสังคมขนาดใหญ่ขึ้น ๆ ได้นั้นต้องอาศัยการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความเข้าใจ ความผูกพัน สร้างข้อตกลงร่วมกันให้เป็นกฎ ระเบียบ ในการประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันในสังคมได้อย่างสันติ

3. การสื่อสารสำคัญต่อความเป็นมาและความเป็นไปของสังคม การสืบทอดส่งต่อ การจดบันทึกข้อมูลหรือการทิ้งร่องรอยของมนุษย์ในยุคสมัยต่างๆ ที่ผ่านไป เมื่อมีการค้นคว้าหาข้อมูลช่วยให้มนุษย์ในยุคต่อๆ มาได้เห็นว่าสังคมนั้นมีความเป็นมาอย่างไร มีความเจริญความเสื่อมด้วยเหตุปัจจัยใด ซึ่งทำให้เราสามารถเรียนรู้ได้จากประวัติศาสตร์ และอาจประมาณการความเป็นไปของสังคมในอนาคตได้ด้วยการใช้การสื่อสารเพื่อให้เกิดการศึกษา ก่อแนวคิด อบรมปลูกฝังสมาชิกใหม่ของสังคม

4. การสื่อสารสำคัญต่อการพัฒนาสังคม การสื่อสารช่วยให้มนุษย์เกิดการเรียนรู้สะสมถ่ายทอดสิ่งต่างๆ จากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนอีกรุ่นหนึ่ง ซึ่งช่วยให้สามารถพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่สภาพสังคมต่อกันไปได้ในแต่ละช่วงอายุคน นอกจากนั้นแล้วการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดการผสมผสานความรู้ ความคิด อันนำไปสู่การพัฒนาเทคโนโลยี เศรษฐกิจ ฯลฯ ของสังคมโดยส่วนรวม

การเสริมสร้างคุณภาพของการสื่อสารในการเรียนการสอน

การเรียนการสอนเป็นการถ่ายทอดบทเรียนเนื้อหา เรื่องราว จากครูไปสู่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้และเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ เมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบของการเรียนการสอนแล้วจะเห็นได้ว่าเป็นกระบวนการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง ซึ่งในการเสริมสร้างคุณภาพของการสื่อสารในห้องเรียน อาจกระทำดังนี้

1. รูปแบบของการสื่อสารในการเรียนการสอนควรใช้การสื่อสารแบบสองทาง โดยผู้สอนเป็นผู้ส่งเนื้อหาบทเรียนไปยังผู้เรียนด้วยวิธีการบรรยายหรือผ่านสื่อการสอนต่างๆ เมื่อผู้เรียนได้รับเนื้อหา

แล้วก็จะแปลความหมายของเนื้อหาและมีการตอบสนองกลับไปยังผู้สอน เมื่อผู้เรียนแปลความหมายผิดหรือมีการตอบสนองผิด ผู้สอนจะสามารถให้คำตอบที่ถูกต้องได้ทันทีและสามารถอธิบายสิ่งที่ผู้เรียนยังเข้าใจไม่แจ่มแจ้งอยู่นั้นให้เข้าใจได้ดีขึ้น การเรียนรู้จากการสื่อสารแบบสองทางนี้ผู้เรียนจะแปลความหมายและตอบสนองได้ถูกต้องมากกว่าการเรียนรู้ในรูปแบบการสื่อสารทางเดียว ซึ่งผู้สอนเป็นผู้ถ่ายทอดแต่เพียงฝ่ายเดียวโดยไม่มี การตอบสนองจากผู้เรียน

อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าการเรียนรู้ในรูปแบบการสื่อสารแบบสองทางนั้นจะมีประสิทธิภาพมากกว่าการเรียนรู้ในรูปแบบการสื่อสารทางเดียวก็ตาม แต่การเรียนการสอนบางลักษณะอาจมีความจำเป็นต้องใช้การสื่อความหมายทางเดียว เช่น การศึกษาทางไกล มีการใช้สื่อหลากหลายประเภท เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ระบบวงจรเปิดและวงจรปิด เพื่อให้ความรู้แก่ผู้เรียนที่อยู่ห่างไกลจากสถานศึกษาหรือให้การศึกษาแก่ผู้เรียนในมหาวิทยาลัยเปิดที่มีจำนวนผู้เรียนเป็นจำนวนมากเกินกว่าจะนั่งเรียนรวมกันอยู่ในห้องเดียวกันได้ จำเป็นต้องถ่ายทอดการสอนโดยใช้โทรทัศน์วงจรปิด เพื่อให้ผู้เรียนสามารถเรียนพร้อมกันได้ครั้งละหลายห้อง แต่วิธีการนี้จะทำให้ผู้สอนไม่สามารถทราบได้ว่าผู้เรียนเข้าใจบทเรียนมากน้อยเพียงใดและมีการตอบสนองต่อบทเรียนนั้นอย่างไรบ้าง แต่อาจจัดให้มีการสอนเสริมหรือมีการแบ่งกลุ่มเพื่อให้ผู้เรียนได้พบกับผู้สอนเพื่อทบทวนและซักถามสิ่งที่สงสัยหรือเข้าใจไม่แจ่มแจ้งให้เข้าใจชัดเจนและถูกต้องได้

2. ผู้สอน ในฐานะที่จะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้เรียน ผู้สอนควรจะ

2.1 มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาบทเรียนที่จะสอนเป็นอย่างดี

2.2 มีทักษะในการสื่อความหมาย ซึ่งมีทั้งหมด 5 ประเภท คือ ทักษะในการพูด ทักษะในการเขียน ทักษะในการอ่าน ทักษะในการฟัง ทักษะในการคิดหรือการมีเหตุผล

2.3 วางแผนการสอนให้เหมาะสมกับเนื้อหาและผู้เรียน อีกทั้งการสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนด้วย

3. ผู้เรียน ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนการสอนนั้นวัดที่ตัวของผู้เรียน ดังนั้นผู้เรียนควรมีความพร้อมที่จะเรียน และควรมีทักษะในการสื่อความหมายทั้ง 5 ประเภทด้วยเช่นกัน

4. สาร ในเรื่องของสารนั้นจะต้องพิจารณาในองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนคือ

4.1 เนื้อหา ตรงตามบทเรียนหรือวัตถุประสงค์ในการสอน

4.2 รหัส เลือกใช้รหัสหรือภาษาที่จะสื่อความหมายได้ตรงกับที่ต้องการโดยอาจใช้ทั้งวงจนะภาษาคือภาษาพูดและอวงจนะภาษา เช่น แสดงท่าทางประกอบกรพุด ฯลฯ ควรเลือกใช้วงจนะภาษาและอวงจนะภาษาที่เหมาะสม เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน

4.3 วิธีการควบคุมสาร ควรเลือกและจัดระเบียบเนื้อหาสารให้อยู่ในรูปแบบที่จะสามารถถ่ายทอดความรู้ต่าง ๆ ไปสู่ผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ช่องทาง การเลือกช่องทางหรือสื่อในการสอนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการสอนเช่น ต้องการให้ผู้เรียนรู้ขั้นตอน กระบวนการ ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งผู้สอนอาจใช้วิธีการสาธิตเป็นสื่อในการสอนได้ นอกจากนี้แล้วควรเลือกสื่อที่มีประสิทธิภาพด้วย

6. สภาพแวดล้อมในการเรียนการสอน ควรจัดสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศในการเรียนให้เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งอาจจะทำได้โดย

6.1 เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการกระทำ โดยจัดสถานการณ์ในการเรียน ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสได้ลงมือกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้ผลสัมฤทธิ์ในการเรียนสูงขึ้น

6.2 บ่อนข้อมูลย้อนกลับทันที เพราะมนุษย์นั้นเมื่อทำอะไรลงไปแล้วย่อมต้องการทราบผลของการกระทำโดยเร็วไม่ว่าผลนั้นจะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ถ้าเป็นทางบวกจะเป็นการกระตุ้นให้ต้องการกระทำซ้ำอีก แต่ถ้าเป็นทางลบและได้รับข้อมูลย้อนกลับว่ามีข้อบกพร่องที่ไหนอย่างไร ก็จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

6.3 จัดประสบการณ์ที่เป็นผลสำเร็จ ผู้เรียนทุกคนต้องการความสำเร็จในการเรียนหรือการประกอบกิจกรรม ถ้าทำผิดพลาดเสมอจะเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื่อหน่ายหรือท้อถอย ดังนั้นในการจัดกิจกรรมในการเรียนควรจัดแบ่งเป็นช่วงเป็นตอน แต่ละตอนไม่ยุ่งยากหรือใช้เวลามากจนเกินไปนักเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จเป็นขั้น ๆ เป็นการเสริมแรงให้มีกำลังใจในการกระทำกิจกรรมขั้นต่อไป

6.4 การประมาณการที่ละขั้นตอน ควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใคร่ครวญในสิ่งที่ได้เรียนและให้เรียนไปตามลำดับขั้นจากง่ายไปหายากตามความสามารถ โดยอาศัยความรู้ในช่วงแรกเป็นพื้นฐานในขั้นต่อไป ซึ่งจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มั่นคงถาวร

7. อุปสรรคในการสื่อความหมาย ถ้าสามารถกำจัดอุปสรรคหรือสิ่งรบกวนทั้งหลายให้หมดไปหรือมีน้อยที่สุด ก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการเรียนการสอนเพิ่มขึ้นได้

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. **เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.
- สมควร กวียะ. **การสื่อสารมวลชน**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : อักษรภาพิพัฒน์, 2545.
- สนั่น ปัทมะทิน (บรรณาธิการ). **ศัพท์านุกรมสื่อสารมวลชน**. กรุงเทพฯ : แผนกอิสระวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2520.
- สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร**. หน่วยที่ 1. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540.
- พัชนี เขยจรรยา, เมตตา กฤตวิทย์และ ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์. **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534.
- อรุณีประภา หอมเศรษฐี. **การสื่อสารมวลชนเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2535.
- Blake, Reed H. and Haroldsen, Edwin O. **A Taxonomy of Concepts in Communication**. New York : Hastings House, Publishers, 1957.
- Eabun, Don. **Communications : The Transfer of Meaning**. California : Ylencoe Press, 1973.
- McQuail, Dennis. **Communication in Organization**. New York : Harper Row Publishers, 1976.