

บทที่ 1 การสื่อสาร (Communication)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

1. นักศึกษาบอกความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อสาร และสื่อที่ใช้ในการสื่อสาร
2. นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการสื่อสารเชิงวัจนะ และอวัจนะ
3. นักศึกษาเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สาระสำคัญของการเรียนรู้

มนุษย์มีธรรมชาติที่ต้องการอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ต้องการความรัก ความเข้าใจและความไว้วางใจจากกลุ่มและบุคคลอื่น การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้มนุษย์ได้รับสิ่งเหล่านั้น การสื่อสารช่วยให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจ ความเข้าใจกัน ความรู้สึกที่ดีต่อกัน และไว้วางใจกัน

การสื่อสารของมนุษย์นั้นได้รับการพัฒนาตลอดเวลาอย่างต่อเนื่องจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นสมัยโบราณหรือสมัยปัจจุบันต่างมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างกัน การสื่อสารเป็นการสื่อสารความคิดของคนหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่ง เพื่อจะให้บุคคลอื่นทราบว่าต้องการอะไรหรือต้องการสื่ออะไร วิธีในการสื่อสารจึงมีการพัฒนามาตลอด และมีความยุ่งยากซับซ้อนมากขึ้นโดยเฉพาะในสังคมปัจจุบัน ซึ่งได้มีการสร้างเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ มากมายเป็นเครื่องมือช่วยทำหน้าที่ในการสื่อสาร อย่างไรก็ตามในฐานะที่เป็นมนุษย์ซึ่งต้องใช้การสื่อสารอยู่ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับ ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร องค์ประกอบของการสื่อสาร สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร การสื่อสารเชิงวัจนะและอวัจนะ เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Communication แปลความเป็นภาษาไทยและใช้กันหลายคำ เช่น การติดต่อสื่อสาร การสื่อความหมาย การสื่อสาร ถ้าแปลตามรูปศัพท์เดิม การสื่อสาร หมายถึง กิจกรรมที่มุ่งสร้างความร่วมมือหรือคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้อย่างต่าง ๆ กัน ดังนี้

ประมะ สตะเวทิน (2537 : 7) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร (Message) จากบุคคลฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel)

ราตรี พัฒนรังสรรค์ (2542 : 165) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดหรือแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือความรู้สึกซึ่งอาจเป็นรูปของคำ ตัวอักษร สัญลักษณ์ เรียกว่า ข่าวสาร บุคคลฝ่ายหนึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร ส่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่ง เรียกผู้รับสาร โดยผ่านสื่อต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่นได้เข้าใจความหมายตามเจตนาที่ต้องการและช่วยป้องกันความเข้าใจผิดระหว่างกันและกันอีกด้วย

วิรัช ลภีรัตนกุล (2546 : 159) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการในการส่งผ่านหรือสื่อความหมายระหว่างบุคคล สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่สามารถใช้ความสามารถของตนสื่อความหมายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ โดยแสดงออกในรูปของความต้องการ ความปรารถนา ความรู้สึกนึกคิด ความรู้ และประสบการณ์ต่าง ๆ จากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งสาร หรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด ความรู้สึกระหว่างบุคคล เน้นความสัมพันธ์ของมนุษย์ ซึ่งกระบวนการที่เกิดขึ้นนั้นเพื่อสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการ สรุปได้ดังนี้

1.2.1 ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน

การสื่อสารมีบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่งเราใช้การสื่อสารตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับตนเอง การสื่อสารกับผู้อื่น ตั้งแต่บุคคลในครอบครัว กลุ่มเพื่อนร่วมงาน และทุกกิจกรรมในการดำรงชีวิต ก็ต้องใช้การสื่อสารทั้งนั้น จึงสรุปได้ดังนี้

1) การสื่อสารทำให้เราสามารถรับรู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของบุคคลอื่นได้

2) การสื่อสารทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะการสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ตั้งแต่การสร้างความสัมพันธ์ในครอบครัว และบุคคลต่าง ๆ ในสังคม

3) การสื่อสารทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ ความสุนทรีย์ การผ่อนคลายอารมณ์ และเกิดความเพลิดเพลินทางจิตใจ และความสุขในชีวิต

4) การสื่อสารช่วยในการสร้างเอกลักษณ์ของบุคคล ทำให้เข้าใจตนเองและผู้อื่น รู้จักแสดงออกพฤติกรรมในด้านต่าง ๆ รวมทั้งทำให้รู้จักบทบาทของตนเองและผู้อื่น

5) การสื่อสารทำให้เกิดการเรียนรู้ การแลกเปลี่ยนความรู้ ส่งผลต่อการพัฒนา ด้านสติปัญญา ความถนัด ความสนใจ ทักษะต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต และมีโลกทัศน์มากขึ้น

6) การสื่อสารช่วยให้เกิดแรงจูงใจ ทำให้เกิดความหวัง การสร้างกำลังใจและการ สร้างเป้าหมายในชีวิต

7) การสื่อสารช่วยสอดส่องดูแลสิ่งแวดล้อมและทำให้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นข้อมูลหรือข่าวสาร แล้วมีการนำมาเผยแพร่หรือแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งทำให้เกิดการ รับรู้ข้อมูล และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม รวมทั้งยังเป็นการร่วมช่วยกัน ดูแลและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมด้วย



การอยู่ร่วมกันมีการสื่อสารเสมอ
ในแต่ละกิจกรรมของชีวิตมนุษย์



1.2.2 ความสำคัญต่อความเป็นสังคม

มนุษย์รวมตัวกันเป็นกลุ่มสังคมได้ตั้งแต่สังคมเล็กระดับครอบครัว จนถึงสังคมที่ใหญ่ระดับประเทศและระดับโลกได้ ก็เพราะอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐาน เมื่อมนุษย์อยู่ร่วมกัน และดำเนินชีวิตร่วมกัน ก็ย่อมต้องมีข้อตกลงกัน โดยกำหนดเป็นระเบียบ กติกาต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคม ทำให้สังคมนั้น ๆ ดำรงอยู่ได้ และมนุษย์ก็ใช้การสื่อสารทำให้เกิดความเข้าใจกันอันดีต่อกัน และการที่สังคมมนุษย์ได้รับการพัฒนามาตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง ก็เพราะใช้การสื่อสารเป็นสายใยแห่งการสืบทอดวัฒนธรรม ประเพณี ความรู้สึกนึกคิดของคนรุ่นหนึ่งมาสู่คนอีกรุ่นหนึ่งอย่าง



การสื่อสารกับเยาวชนคนรุ่นหลัง
ให้เห็นถึงชีวิตคนไทยในวิถีชนบท

1.2.3 ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ

ภาคอุตสาหกรรมและธุรกิจ ตั้งแต่ขั้นตอนการตลาด การขาย การจัดหาวัตถุดิบ การวางแผนการผลิต การผลิต การเงิน การบัญชี และการบริหารงานบุคคล ต้องใช้การสื่อสารทุกขั้นตอน นับตั้งแต่การสื่อสารกันระหว่างบุคคล จนกระทั่งถึงการสื่อสารกับมวลชน เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะในปัจจุบันการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและกลายเป็นเรื่องจำเป็นมากด้านธุรกิจ รวมทั้งได้มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการสื่อสารมากมาย

1.2.4 ความสำคัญต่อการปกครอง

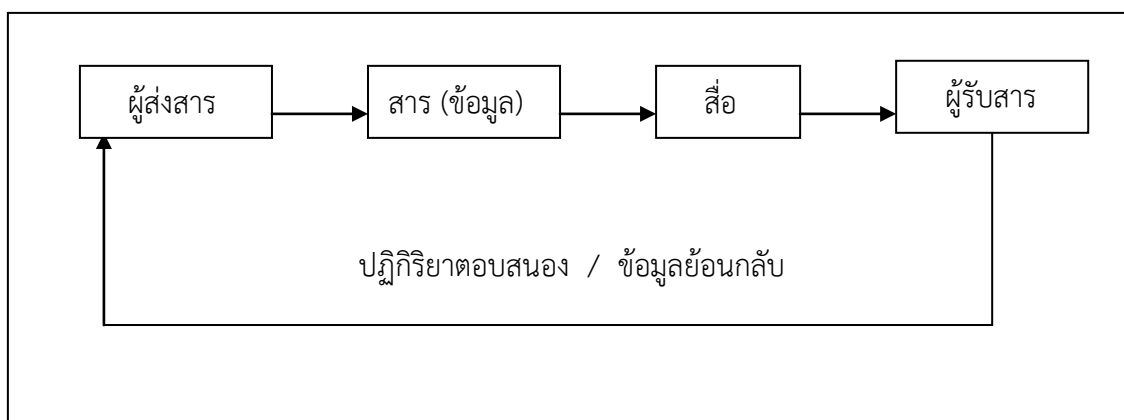
การปกครองไม่ว่าจะเป็นการปกครองระดับใด หรือการปกครองระบอบใดก็ตาม ผู้ปกครองและผู้ถูกปกครอง จะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎเกณฑ์หรือระเบียบต่าง ๆ ผู้ปกครองต้องเผยแพร่ข่าวสารเหล่านี้ให้ผู้ถูกปกครองทราบทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมทั้งประชาชนหรือผู้ถูกปกครองก็ต้องสื่อสารเรื่องต่าง ๆ ไปยังผู้ปกครองด้วย เพื่อความสงบสุขของบ้านเมืองเป็นสำคัญ

1.2.5 ความสำคัญต่อการเมืองและเศรษฐกิจ

ทุกประเทศมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งทางด้านการเมือง และเศรษฐกิจ และปัจจุบันมีหน่วยงานหรือองค์กรของแต่ละประเทศ ที่ทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารข่าวการเมืองและเศรษฐกิจทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อการสร้างเครือข่ายหรือพันธมิตร ซึ่งการสื่อสารมวลชนก็เข้ามามีบทบาทร่วมด้วยเช่นกัน

1.3 องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสาร ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร(Sender) สารหรือข้อมูล(Message) และผู้รับสาร(Receiver) โดยผู้ส่งสารจะส่งสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น คำพูด กริยาท่าทาง การเขียน รูปภาพ หรือสัญลักษณ์ ฯลฯ ซึ่งสามารถแสดงได้ดังภาพ



แผนภูมิที่ 1.1 องค์ประกอบของการสื่อสาร

สื่อ ได้แก่ - ภาษาพูด (วาจา) เช่น คำพูด เพลง คำกลอน ฯลฯ

- ภาษาเขียน เช่น จดหมาย ข้อความอีเมล ฯลฯ

- ภาษาท่าทาง

- สัญลักษณ์ / รูปภาพ

- สื่อธรรมชาติ เช่น อากาศ แสง

- สื่อเทคโนโลยี เช่น ไมโครโฟน วิทยุ โทรศัพท์ โทรทัศน์

จากแผนภูมิจะเห็นว่าการสื่อสารจะต้องมีองค์ประกอบทั้ง 4 ประการ ทำงานร่วมกัน โดยมีผู้ส่งสาร ส่งสาร (ข้อมูล) มีสื่อเป็นตัวนำสาร หรือข้อมูลจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ซึ่งผู้รับสารก็จะรับสารนั้นและมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับไป หากปฏิกิริยาตอบสนองเป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการถือว่าการสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผล และหากปฏิกิริยาตอบสนองไม่เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารต้องการถือว่าเป็นการสื่อสารที่ไม่สัมฤทธิ์ผล



การร่วมประชุมระหว่างคณะผู้บริหารโรงเรียนสุเหร่าทวายกองดิน
กับคณาจารย์มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
ระดมความคิดและวางแผนงานโครงการพัฒนาศักยภาพเยาวชน
ภาพถ่าย เมื่อ 22 กรกฎาคม 2553

การสื่อสารที่สัมฤทธิ์ผลที่ดี คู่สื่อสารเกิดความพึงพอใจและเข้าใจกันตลอดเวลาที่สื่อสารกันนั้น ในการสื่อสารต้องเลือกคำที่เหมาะสม ได้ความหมายที่ต้องการ และเหมาะสมกับบุคคล เหมาะกับโอกาสอีกด้วย ดังนั้นก่อนสื่อสารกันทุกครั้ง ผู้ส่งสารควรมีความรู้เรื่องมนุษยสัมพันธ์ ก็จะช่วยให้การสื่อสารมีสัมฤทธิ์ผลมากที่สุด ดังที่ มัลลิกา คณานุรักษ์ (2547 : 1) กล่าวว่า สารอย่างเดียวกัน ถ้าส่งสารให้ผู้รับสารในโอกาสที่ต่างกัน อาจได้ผลสัมฤทธิ์ที่ต่างกัน หรือแม้แต่ในโอกาสเดียวกัน แต่ผู้รับสารต่างกันก็อาจรับรู้สารนั้นต่างกัน ตามหลักจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ ทักษะคนดี อารมณ์ การรับรู้ บุคลิกภาพ ฯลฯ ของผู้รับสาร การเข้าใจจิตวิทยาของบุคคลที่ต้องการสื่อสารด้วยจึงเป็นสิ่งจำเป็น

1.4 ประเภทของการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์ จำแนกได้ 3 ประเภท ดังนี้

1.4.1 การสื่อสารตามจำนวนหรือลักษณะของผู้รับสาร

1.4.2 การสื่อสารตามทิศทาง

1.4.3 การสื่อสารตามวิธีการ

ทั้งนี้จะกล่าวรายละเอียดประเภทของการสื่อสารตามลำดับ ดังนี้

1.4.1 การสื่อสารตามจำนวนหรือลักษณะของผู้รับสาร แบ่งออกเป็น 7 ประเภท ได้แก่

1.4.1.1 การสื่อสารภายในบุคคล (Intra-personal Communication) คือ การสื่อสารของบุคคลคนเดียว อาจเป็นการพูดกับตนเอง การมีปฏิกริยาของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น การคิดถึงเรื่องราวต่าง ๆ การร้องเพลงฟังคนเดียว การเขียนแล้วอ่านคนเดียว เป็นต้น

1.4.1.2 การสื่อสารระหว่างบุคคล (Inter-personal Communication) คือ การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่สองคนสื่อสารกันในลักษณะบุคคลต่อบุคคล อย่างมีวัตถุประสงค์ หรือเพื่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.4.1.3 การสื่อสารกลุ่มย่อย (Small-group Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป แต่ไม่เกิน 25 คนมารวมกัน เพื่อการประชุม หรือทำกิจกรรมใด ๆ มีการแสดงกริยาโต้ตอบกัน การลงมติเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย และเกิดการมีส่วนร่วมในการสื่อสาร



1.4.1.4 การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large-group Communication) คือ การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมาก ซึ่งอยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น การอภิปรายในห้องประชุม การพูดหาเสียง การสอนนักศึกษา การเข้าชมการแสดงต่าง ๆ เป็นต้น การสื่อสารกลุ่มใหญ่โอกาสที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันโดยตรงมีน้อย

1.4.1.5 การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงาน

1.4.1.6 การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) คือ การสื่อสารกับมวลชนจำนวนมากในขณะเดียวกันพร้อม ๆ กัน โดยมีสมาชิกของมวลชนแต่ละคนอยู่ในที่ต่างกัน เพื่อให้ข่าวสารไปถึงมวลชนได้พร้อมกัน จึงต้องอาศัยสื่อที่เข้าถึงประชาชนจำนวนมากได้ในเวลาอันรวดเร็ว

1.4.1.7 การสื่อสารระหว่างประเทศ (International Communication) คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันในเรื่อง เชื้อชาติ ภาษา วัฒนธรรม การเมือง หรือ สังคมระหว่างประเทศต่าง ๆ



ลุงไกร แห่งบ้านไทยสามัคคี อ.วังน้ำเขียว จ.นครราชสีมา
สร้างความสุขให้กับตนเอง จากการเล่นกีตาร์และร้องเพลง
และสื่อสารให้กับนักช้อปปิ้ง ที่ตลาดผักไร้สารฯ ข้างสวนนั่นเอง
(หมวก - แดง เสื้อ - เหลือง เสมือนจะสื่ออะไรบางอย่าง)
ภาพถ่ายเมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2553



เมื่อเราอยู่คนเดียว การสื่อสารภายในบุคคลจะทำงานมากกว่าส่วนอื่น เพราะเราต้องนึกคิด พุดคนเดียว มีความคิด มีจินตนาการต่าง ๆ แม้แต่การนึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ จะเป็นไปตามการสั่งการ ของสมองหรือประสาทส่วนกลาง แต่เมื่อเราต้องพบปะกับผู้อื่น ต้องมีความสัมพันธ์กับคนอื่นตั้งแต่ สองคนขึ้นไป ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์ใดก็ตาม ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ส่งสารอีกฝ่ายจะเป็น ผู้รับสาร การสื่อสารอาจเป็นไปเพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร หรือถ่ายทอดอารมณ์ความรู้สึก เพื่อสร้างความสัมพันธ์ เมื่อนั้นการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่ต้องนำมาใช้

ดังนั้นเราควรให้ความสนใจและรู้จักเลือกใช้การสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุด และมีข้อควรระมัดระวังในเรื่องการสื่อสาร เช่น “อยู่คนเดียวให้ระวังความคิด อยู่กับหมู่มิตร ต้องระวังคำพูด” หรือ “ควรคิดก่อนพูด ไม่ใช่พูดแล้วค่อยมาคิดภายหลัง”

1.4.2 การสื่อสารตามทิศทาง แบ่งเป็น 4 ประเภท

1.4.2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง (Up-Low) ได้แก่ การสื่อสารจากบุคคลที่มี ตำแหน่งหรือสถานภาพสูงกว่า ไปยังบุคคลที่มีตำแหน่งหรือสถานภาพต่ำกว่า เช่น มีคำสั่งหรือข่าว แจ้งให้ทราบจากพ่อแม่ไปยังลูก หรือจากหัวหน้างานไปยังลูกน้อง เป็นต้น

1.4.2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Down-Flow) ได้แก่ การสื่อสารจากบุคคลที่มี ตำแหน่งหรือสถานภาพต่ำกว่า ไปยังบุคคลที่มี ตำแหน่งหรือสถานภาพสูงกว่า เช่น ลูกขอเงินหรือขออนุญาตไปเที่ยวจากพ่อแม่ นักศึกษาทำบันทึกเรื่อง ลงทะเบียนเรียนเสนอขออนุญาตจากอาจารย์ที่ปรึกษา พนักงานทำบันทึกเรื่องงานเสนอขออนุมัติผ่านหัวหน้าฝ่าย และผู้จัดการตามลำดับ เป็นต้น



นักศึกษาเสนอความคิดเห็นในชั้นเรียน

1.4.2.3 การสื่อสารในแนวราบ (Horizontal Flow) ได้แก่ การสื่อสารในระดับ เดียวกัน จากบุคคลที่มีตำแหน่งหรือสถานภาพในระดับ เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น นักศึกษาคุยกับเพื่อน ก่อนเข้าห้องเรียน สามียกกรรยาว่าวันนี้จะกลับบ้านค้า พนักงานปรึกษาเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนพนักงาน เป็นต้น



1.4.2.4 การสื่อสารแบบผสม (Mix Flow) ได้แก่ การสื่อสารทางโทรศัพท์หลายสาย หรือการจัดประชุมทางวิดีโอเทค (Video Teleconference) ซึ่งเป็นการสื่อสารหลายทิศทาง และนำสื่อที่ทันสมัยมาใช้ในการสื่อสารด้วย

1.4.3 การสื่อสารตามวิธีการ แบ่งเป็น 3 ประเภท

1.4.3.1 การสื่อสารทางเดียว (One - way Communication) ได้แก่ การออกคำสั่งหรือแจ้งให้ทราบจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยผู้รับสารไม่มีโอกาสสอบถามหรือตอบโต้กลับ เช่น หัวหน้างานสั่งงานลูกน้อง ผู้จัดการมีประกาศห้ามสูบบุหรี่ในที่ทำงาน เป็นต้น

1.4.3.2 การสื่อสารสองทาง (Two - way Communication) ได้แก่ การแจ้งข่าวและข้อมูลให้ทราบจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร และเปิดโอกาสให้ผู้รับสารซักถามได้ เช่น ประธานรุ่นพี่ได้เรียกน้อง ๆ ทุกชั้นปีประชุม เพื่อแจ้งข่าวคราวเกี่ยวกับกิจกรรมของคณะฯ และเปิดโอกาสให้น้อง ๆ ได้ซักถาม หรืออาจารย์ได้ชี้แจงมอบหมายงานกลุ่ม และให้สมาชิกกลุ่มได้ซักถามข้อสงสัยต่าง ๆ หรือหัวหน้างานประชุมร่วมกับลูกน้องเพื่อปรึกษาหารือเรื่องงาน เป็นต้น

1.4.3.3 การสื่อสารแบบผสม (Mix - way Communication) ได้แก่ การออกคำสั่งหรือแจ้งข่าวและข้อมูลให้ทราบจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยใช้สื่อหรือมีปฏิสัมพันธ์กับข้อมูลได้ เช่น อาจารย์สั่งงานทางอินเทอร์เน็ตและให้นักศึกษาส่งงานผ่านอินเทอร์เน็ต มหาวิทยาลัยแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย โทรศัพท์วงจรปิด หรือเว็บของมหาวิทยาลัย เป็นต้น



การเรียนการสอนในชั้นเรียน
ที่ใช้การสื่อสารหลากหลายประเภท

1.5 รูปแบบของการสื่อสาร

การสื่อสารสามารถแบ่งได้หลายประเภทดังรายละเอียดข้างต้น และถ้าจัดแบ่งตามสัญลักษณ์ก็สามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1.5.1 การสื่อสารที่ใช้ถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงวจนะ (Verbal Communication)

คือ ภาษาพูดและภาษาเขียนที่เป็นถ้อยคำของมนุษย์ในแต่ละกลุ่ม สังคม หรือชาติ สร้างขึ้นโดยมีข้อตกลงร่วมกันเพื่อว่าภาษาเหล่านั้นแทนมโนภาพของสิ่งต่าง ๆ ภาษาพูดพูดจะใช้เสียงพูดเป็นถ้อยคำ และภาษาเขียนจะใช้ตัวอักษรประสมเป็นถ้อยคำ “ภาษาถ้อยคำจึงเป็นภาษาที่มนุษย์สร้างขึ้นอย่างมีระบบ มีหลักเกณฑ์ทางภาษาหรือไวยากรณ์ ซึ่งคนในสังคมนั้นต้องเรียนรู้ที่จะเข้าใจและใช้ภาษาในการฟัง พูด อ่าน เขียนและคิด (อวยพร พานิช และคณะ ,2539 อ้างถึงใน มัลลิกา คณานุรักษ์, 2547 : 5) การใช้การสื่อสารเชิงวจนะ หรือภาษาถ้อยคำดังที่ เปลื้อง ณ นคร (2515 : 4) กล่าวว่า “เมื่อเราพูดกับเพื่อน พูดกับลูก พูดกับเมีย พูดกับนาย พูดกับครู เราย่อมใช้คำพูดไม่เหมือนกัน การวางตัวต่อบุคคลนั้นก็เหมือนกัน ถ้าใครไปพูดกับนายเหมือนพูดกับเพื่อน คนนั้นเห็นจะไม่มีความจริงแน่” ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นเรื่องที่ต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะภาษาพูด คำที่ว่า “ปากเป็นเอก เลขเป็นโท หนังสือเป็นตรี” และ “คารมเป็นต่อ รูปหล่อเป็นรอง” การสื่อสารที่ประกอบด้วยการใช้อารมณ์และแสดงความรู้สึกออกมาในการพูด อ่าน และการเขียนก็ตาม เช่น พูดเสียงสั้นหรือยาว ดังหรือเบา การเน้นเสียง หรือพูดแบบมีหางเสียงหรือไม่มี เป็นการแสดงถึงความรู้สึกหรือก้าวร้าวของผู้พูดได้เช่นกัน

1.5.2 การสื่อสารที่ไม่ใช้ภาษาถ้อยคำ หรือการสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non -verbal Communication)

ได้แก่ การใช้ท่ากิริยาท่าทางที่เรียกว่า “ภาษากาย” ซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาให้เห็น ส่วนวัตถุและสัญลักษณ์ต่าง ๆ นั้น เรียกว่า “ภาษาวัตถุ” ซึ่งเป็นการสื่อสารเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน แบ่งออกเป็น

1.5.2.1 ภาษากาย หรือ ภาษาท่าทาง

1.5.2.2 ภาษาวัตถุ

1.5.2.3 ภาษาธรรมเนียมและมารยาท

มีรายละเอียดดังนี้

1.5.2.1 ภาษากาย (Physical Language) ประกอบด้วย

1) สายตา (Eye Contact) ได้แก่ การมอง การสบตา การจ้อง

การทำตาเชื่อม หรือตาขวาง เป็นการสะท้อนถึงความรู้สึกของผู้พูดได้ ดังคำที่ว่า “ดวงตาคือหน้าต่างของหัวใจ” เช่น บุคคลที่พูดโกหกมักจะพูดแล้วไม่สบตากับผู้ที่ตนพูดด้วย บุคคลที่มีความรู้สึกผิดปกติ อาจจะสังเกตได้จากดวงตาของบุคคลนั้น

2) การแสดงสีหน้า (Facial Expression)

ได้แก่ การแสดงออกทางสีหน้าอันแสดงถึงลักษณะอารมณ์ เช่น บุคคลที่มีอารมณ์ดีใจ สบายใจ จะแสดงสีหน้าเป็นบวก หากมีอารมณ์โกรธ ไม่พอใจ ก็จะแสดงสีหน้าเป็นลบ เป็นต้น



3) การแสดงอากัปกิริยาท่าทาง (Gestures)

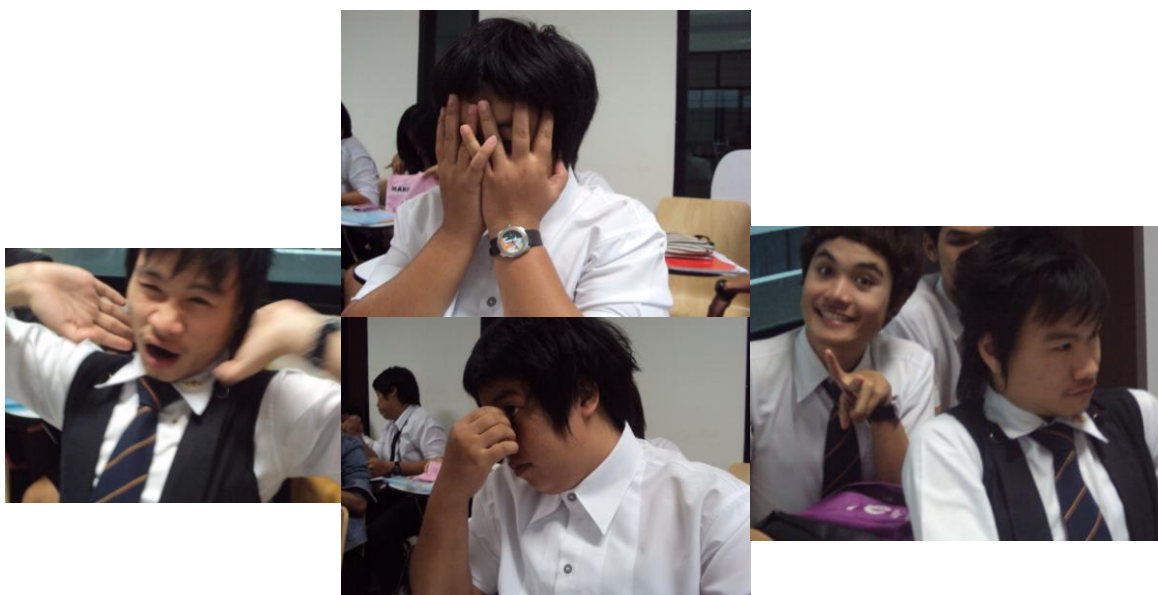
ได้แก่ การใช้ส่วนของอวัยวะของร่างกายเคลื่อนไหวในลักษณะต่าง ๆ เช่น การกวักมือ การชูสองนิ้ว การพยักหน้า



4) ระยะห่างของบุคคล

(Personal Space) ได้แก่ การรักษาระยะห่างของร่างกายระหว่างบุคคล ซึ่งแสดงถึงระดับความสัมพันธ์ของบุคคลได้ เช่น ถ้าบุคคลใดชอบพอกันหรือสนิทสนมกันก็จะนั่งใกล้ชิดกัน เป็นต้น

ภาษากายอาจเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า ภาษาท่าทาง (Body Language) ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ภาษากายควรสอดคล้องกับกับภาษาถ้อยคำด้วย อย่างไรก็ตามการทำความเข้าใจบุคคลอื่น ถ้าพิจารณาจากภาษาท่าทางเพียงอย่างเดียวก็อาจเข้าใจบุคคลผิดพลาดได้ เพราะบางคนมีความชำนาญในการปั้นสีหน้า ปกปิดความรู้สึกของตนเองไว้ คิดอีกอย่างพูดอีกอย่าง หรืออาจหลอกผู้อื่นได้เสมอๆ ดังนั้นในการสื่อสารกับบุคคลควรพิจารณาภาษากายและภาษาถ้อยคำควบคู่กันไปด้วย



ตัวอย่าง ภาษาภายในลักษณะต่างๆ สื่อความหมายได้ดังนี้

การใช้สายตา

- ทำตาเศร้า ละห้อย แสดงว่า เศร้า หดหวัง เสียใจ
- ทำตาวาน ตาขี้ ตาเจ้าชู้ แสดงถึง อารมณ์รัก
- ทำตาลอกแล่ง ไม่หยุดนิ่ง แสดงถึง มีเล่ห์เหลี่ยม
- ทำตาดมิงทิง จ้องตา แสดงว่า กำลังโกรธ
- ไม่สบตาคน แสดงว่า กำลังทำความผิด

การแสดงสีหน้า

- ขมวดคิ้ว แสดงว่า ไม่พอใจ สงสัย ไม่เข้าใจ
- ยักคิ้ว แสดงว่า ยั่วเย้า ล้อเลียน
- เม้มริมฝีปาก แสดงว่า ใช้ความคิด ใจจ่อใจจ่อ โกรธ

อากัปกิริยาท่าทาง

- สั่นขา ไม่ว่าจะนั่งหรือยืน แสดงว่า ไม่มั่นใจในตนเอง
- ผุดลุกผุดนั่ง แสดงว่า วิตกกังวล ตัดสินใจไม่ได้ รอคอยเป็นเวลานาน
- เกาศีรษะ แสดงว่า ทำสิ่งใดพลาด ไม่ถูกใจ หงุดหงิด
- คอดก ห่อไหล่ แสดงว่า ท้อแท้ หดกำลังใจ รู้สึกสำนึกผิด
- มีอยู่ไม่นิ่ง (จับโน้น-จับนี้) แสดงว่า เก้อเขิน กระดากอาย ว้าเหว่ เหงา
- การลูบหลัง โอบไหล่ กอด แสดงถึง ความสนิทสนม เอาใจช่วย ห่วงใย รัก
- การจับมือ แสดงถึง ความเข้าใจดีต่อกัน

ระยะห่างระหว่างบุคคล

- ระยะใกล้ชิด แสดงถึง ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดสนิทสนม
- ระยะห่างกัน แสดงถึง ความเกรงใจ ไม่คุ้นเคย

1.5.2.2 ภาษาวัตถุ (Object Language) คือ การตีความหมายของวัตถุและสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อสื่อความหมายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1) วัตถุประเภทโครงสร้างของร่างกาย (Body) บุคคลที่มีโครงสร้างสูงใหญ่ จะสื่อความหมายถึง ความแข็งแรง ความน่าเกรงขาม การให้ความคุ้มครอง ในทางตรงกันข้าม บุคคลที่มีโครงสร้างร่างกายเตี้ย ผอม และเล็ก จะสื่อความหมายถึง ความอ่อนแอ ความน่ารัก ต้องให้การดูแลทะนุถนอม เป็นต้น

2) วัตถุประเภทที่ประกอบเป็นบุคลิกภาพ (Personality)

บุคคลจะเลือกใช้วัตถุลักษณะต่าง ๆ มาประกอบเป็นบุคลิกภาพของตนเอง เช่น เสื้อผ้าสีสรรต่าง ๆ แบบรูปทรง ตลอดจนรองเท้า กระเป๋า ซึ่งสื่อถึงความหมายของนิสัย ค่านิยม รสนิยม และความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งประกอบเป็นบุคลิกภาพของบุคคลนั้น



3) วัตถุประเภทที่มีความหมายเฉพาะ (Specific) และความหมายไม่เฉพาะเจาะจง (Non Specific) วัตถุที่มีความหมายเฉพาะ เช่น ดอกมะลิ สื่อความหมายถึง พระคุณของแม่ ดอกกุหลาบ สื่อความหมายถึง ความรัก ดอกบัว สื่อความหมายถึง การระลึกถึงคุณของพระพุทธ พระธรรม และพระสงฆ์ สำหรับวัตถุประเภทความหมายไม่เฉพาะเจาะจง (Non Specific) มักเป็นวัตถุทั่วไป ได้แก่ กระจก ผ้าเช็ดหน้า กรรไกร ฯลฯ เช่น กระจก ถ้ามอบสิ่งของดังกล่าวให้กับบุคคลใดก็ตาม ผู้รับอาจสื่อความหมายว่า ผู้ให้ปรารถนาดี ให้ของเพื่อไปใช้ประโยชน์ ในทางตรงกันข้าม ผู้รับอาจสื่อความหมายว่า ผู้ให้กล่าวว่าตนเป็นไม่ได้เรื่อง เป็นคนที่แย่มาก ต้องให้กระจกช่วยส่องให้เห็นความ

ไม่ได้เรื่องของตนเอง ผู้รับอาจจะโกรธหรือไม่พอใจก็ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละคนจะให้ความหมายอย่างไร

1.5.2.3 **ภาษาธรรมเนียมและมารยาท (Etiquette and Manners)** ภาษาธรรมเนียมและมารยาท เป็นการแสดงพฤติกรรมตามธรรมเนียมและมารยาทของสังคมนั้น เช่น ธรรมเนียมไทย “ใครไปถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” ดังนั้นเมื่อมีบุคคลมาที่บ้านก็จะยกน้ำหรืออาหารมาให้ดื่มกิน พูดคุยด้วยรอยยิ้มและไมตรีจิต เพื่อแสดงถึงการเป็นเจ้าบ้านที่ดี ส่วนมารยาท เช่น การไหว้ จึงมีการปฏิบัติในลักษณะ “การไป-มา ลา-ไหว้” หรือมารยาทในการรับประทานอาหาร ไม่พูดขณะที่กำลังเคี้ยวอาหารหรืออาหารยังอยู่ในปาก เป็นต้น

การสื่อสารเชิงวัจนะและอวัจนะ เป็นการสื่อสารที่บุคคลใช้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา จึงสรุปประโยชน์ของการสื่อสารทั้ง 2 รูปแบบ ได้ดังนี้

ประโยชน์ของการสื่อสาร	
เชิงวัจนะ	เชิงอวัจนะ
1. ถ้อยคำ ไม่ว่าจะเป็นการพูด การเขียน เป็นสื่อแทนความจริงจากมนุษย์ทั้งภายในและภายนอก ประกอบด้วยสถานการณ์ ความคิด อารมณ์ และความรู้สึก 2. ได้สาระหรือประเด็นที่ต้องการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา 3. สร้างความเข้าใจในการสื่อสาร 4. มีอำนาจในการจูงใจและโน้มน้าวใจ 5. ทำให้ทราบถึงอดีตที่ผ่านมา และบอกถึงความเป็นปัจจุบัน รวมทั้งแนวโน้มของอนาคตได้	1. ช่วยบอกความต้องการในการสื่อสาร โดยไม่ต้องใช้คำพูด 2. ช่วยย้ำความหมาย เช่น การพยักหน้า การส่ายหน้า การโบกมือ การชี้หน้า เป็นต้น ประกอบการใช้คำพูด จะทำให้เกิดความหนักแน่นในการสื่อสารเรื่องนั้น 3. ทำให้เกิดความรู้สึกซาบซึ้ง ประทับใจ และสร้างสีสันในการสื่อสาร 4. แสดงถึงความสามารถในการสื่อสารของบุคคลได้

ความสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารเชิงวัจนะและการสื่อสารเชิงอวัจนะนั้น การสื่อสารเชิงอวัจนะมักจะปรากฏโดยลำพัง แต่จะปรากฏควบคู่กับการสื่อสารเชิงวัจนะเสมอ จึงกล่าวได้ว่ามีความสัมพันธ์กันในลักษณะดังนี้

- 1) ใช้แทนคำพูด ด้วยการแสดงกริยาอาการ ท่าทาง หรือสีหน้า เช่น การยิ้ม การทำสีหน้านิ่งเฉย เป็นต้น
- 2) ใช้ขยายความ เช่น เมื่อพูดว่า “ไม่ไป” พร้อมกับส่ายหน้าไปด้วย
- 3) ใช้ย้าความหมาย เช่น เมื่อพูดว่า “ฉันชอบเธอ” พร้อมกับส่งสายตาที่แสดงถึงความนิยมและชื่นชมด้วย
- 4) บอกถึงความขัดแย้ง เป็นการสื่อสารเชิงอวัจนะที่ตรงข้ามกับความเป็นจริง เช่น การนัดหมายกัน เมื่อคุณนัดมาสายมักจะชอบบอกว่า “ขอโทษด้วยที่มาสาย” อีกฝ่ายก็ตอบว่า “ไม่เป็นไร” ด้วยน้ำเสียงที่หัวนสันและสีหน้าที่บึ้งตึง หรืออาจจะตอบด้วยว่า “ฉันเบื่อคุณมากเลย” แต่สีหน้ายิ้มแย้ม ซึ่งแสดงความหมายที่แตกต่างกัน ในคำพูดกับภาษาท่าทาง
- 5) สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ด้วยกริยา ท่าทาง หรือสีหน้าต่าง ๆ ทั้งการแสดงอาการยิ้มแย้ม การจับมือ การโอบไหล่ การปรบมือ เป็นต้น

การสื่อสารเชิงวัจนะและการสื่อสารเชิงอวัจนะมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด จึงควรใช้การสื่อสารทั้งสองรูปแบบ ให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายของการสื่อสาร และให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

1.6 ปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสาร

ปัญหาหรืออุปสรรคที่พบในการสื่อสาร อาจเกิดได้จากหลายสาเหตุ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.6.1 ปัญหาจากตัวบุคคล ระหว่างผู้รับสาร – ผู้ส่งสาร ได้แก่

- 1.6.1.1 ความบกพร่องของอวัยวะที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น ลิ้นไก่สั้น ทำให้พูดไม่ชัดเจน หูตึง ทำให้ปัญหาในการฟัง เป็นต้น
- 1.6.1.2 ขาดทักษะในการสื่อสาร เช่น ไม่มีมารยาทในการพูดหรือพูดไม่ถูกกาลเทศะและบุคคล
- 1.6.1.3 ใช้ภาษาหรือถ้อยคำที่ยากเกินไป
- 1.6.1.4 ใช้ภาษาต่างประเทศปนภาษาไทย
- 1.6.1.5 ผู้ส่งสารไม่เข้าใจเรื่องที่จะสื่อสารดีพอ
- 1.6.1.6 ผู้ส่งสารมีเจตนาบิดเบือนข่าวสารเพื่อผลประโยชน์บางอย่าง
- 1.6.1.7 มีอคติ ความละเอียดงเพราะชอบ รัก หรือไม่ชอบ ไม่รัก
- 1.6.1.8 ขาดศรัทธาในการฟัง ทำให้ไม่สนใจและขาดสมาธิในการฟัง
- 1.6.1.9 พูดผิด โดยไม่เจตนา

1.6.2. ปัญหาด้านข้อมูลข่าวสาร

- 1.6.2.1 ข้อมูลบิดเบือน ข้อมูลข่าวสารอาจถูกบิดเบือนได้ เพราะผู้ส่งสารมีเจตนาบิดเบือนข้อมูล หรืออาจเพราะข้อมูลถูกส่งผ่านบุคคลหลายคนมีผลให้ข้อมูลบิดเบือนได้
- 1.6.2.2 ข้อมูลไม่ชัดเจนคลุมเครือ
- 1.6.2.3 ข้อมูลทำให้มีความเข้าใจยาก (ไม่เหมาะสมกับผู้รับฟัง)

1.6.3. ปัญหาด้านสื่อ

- 16.3.1 ภาษา ทั้งการพูด การเขียน กิริยาท่าทาง ย่อมมีข้อบกพร่อง ได้แก่ คำพูดคำเดียวมีหลายความหมาย ภาษาถิ่น ขำวสื่อ คำพูดที่เคลือบแฝง
- 16.3.2 ภาษาท่าทางที่ไม่สอดคล้อง
- 16.3.3 สัญลักษณ์ของกลุ่ม
- 16.3.4 สื่อมวลชน เช่น การพาดหัวข่าวที่ต้องการเร้าความสนใจ จึงใช้ข้อความที่เกินความจริง สัญญาณไม่ดีหรือขาดหายทำให้เป็นอุปสรรคต่อการส่งสารและรับสาร

16.4 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

- 16.4.1 เสียงรบกวน
- 16.4.2 แสงที่ไม่เหมาะสม
- 16.4.3 อุณหภูมิ ที่ร้อนหรือเย็นเกินไป
- 16.4.4 ระยะทางของการสื่อสาร

1.7 หลักในการสื่อสารที่ดี

การสื่อสารมีปัญหาและอุปสรรคหลายประการดังที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ดังนั้นในการสื่อสารที่ดีควรปฏิบัติ ดังนี้

- 1) ผู้สื่อสารต้องเข้าใจตนเอง ก่อนที่จะสื่อสารกับใครจะต้องเข้าใจว่าตนเองมีนิสัยใจคอเป็นอย่างไร มีทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ ความต้องการอย่างไร มีความบกพร่องทางร่างกายและจิตใจอย่างไร และพร้อมที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเอง เพื่อช่วยให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ
- 2) พิจารณาจุดประสงค์ในสื่อสารว่าควรเป็นอย่างไร เช่น ควรสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา หรือบอกข้อมูลบางส่วน บางส่วนเก็บไว้เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย
- 3) ควรรู้จักลักษณะของผู้ที่จะสื่อสารด้วย ว่าเขาเป็นใคร เป็นคนอย่างไร ชอบอะไรจะทำให้เอื้อต่อการสื่อสาร
- 4) ควรเลือกรูปแบบวิธีการสื่อสารให้เหมาะสม ดังที่กล่าวไว้แล้วในหน้า 6 - 14
- 5) เลือกใช้การสื่อสารเชิงอวัจนภาษาให้เหมาะสม เช่น สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียง ฯลฯ
- 6) เลือกใช้สื่อให้เหมาะสมกับเรื่องราว สถานการณ์และบุคคล
- 7) การสื่อสารควรมีลักษณะสนใจ โนมน้าวใจ หรือทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ดังนั้นควรใช้น้ำเสียงที่นุ่มนวล ท่าทีที่อ่อนโยน พูดในสิ่งที่มีสาระและเกิดประโยชน์ต่อผู้ฟัง
- 8) ควรเลือกใช้การสื่อสารโดยตรงกับผู้ฟัง ถ้าเป็นคำพูดไม่ควรส่งผ่านบุคคลหลายคน และควรมีการจดบันทึกถ้อยคำไว้เป็นหลักฐานด้วย
- 9) เลือกใช้ภาษาให้ถูกต้อง โดยเฉพาะภาษาพูดควรเลือกให้เหมาะกับบุคคลและกาลเทศะ

มนุษย์จะพัฒนาพฤติกรรมการสื่อสารได้ดี ถ้าได้ปฏิบัติบัญญัติ 10 ประการของการสื่อความหมายที่ดี (หลุย จาปาเทศ, 2533 : 218) ดังนี้

- 1) จงมีความคิดที่กระจ่างชัดเสียก่อน ก่อนมีการสื่อความหมาย
- 2) มีวัตถุประสงค์ของการสื่อความหมายที่แน่ชัด
- 3) ตระหนักถึงสภาพของสิ่งแวดล้อม เพราะสิ่งแวดล้อมมีผลต่อการสื่อความหมายเช่นกัน
- 4) ใช้ Two-way Communication ในการสื่อความหมาย
- 5) มีเนื้อหาและถ้อยคำการออกเสียงที่ดีและถูกต้องตามวรรคตอนในการสื่อความหมาย
- 5) ในขณะที่เป็นผู้ส่งสารหรือผู้พูดควรแยกประเด็นการพูดออกให้เห็นเด่นชัด เช่น แยกออกเป็นข้อ ๆ
- 6) การสื่อความจะมีประสิทธิภาพก็ต่อเมื่อมีการติดตามผลการสื่อความหมายนั้น ๆ
- 7) ข่าวสารที่ส่งออกไปต้องมีความหมายและมีความสำคัญ
- 8) กริยาท่าทาง (Body Language) จำเป็นต้องสอดคล้องและเหมาะสมกับการสื่อความหมายนั้น ๆ
- 9) ผู้สื่อความหมายต้องเป็นผู้ฟังที่ดีด้วย

คำถามท้ายบท

1. การสื่อสาร คืออะไร
2. องค์ประกอบของการสื่อสารมีอะไรบ้าง
3. การสื่อสารมีความสำคัญอย่างไรบ้าง
4. การสื่อสารเชิงวัจนะ (Verbal Communication) มีลักษณะอย่างไร
5. การสื่อสารเชิงอวัจนะ (Non – verbal Communication) มีลักษณะอย่างไร
6. การสื่อสารเชิงวัจนะและการสื่อสารเชิงอวัจนะมีความสัมพันธ์กันอย่างไร
7. ปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารมีอะไรบ้าง
8. การสื่อสารที่ดี บุคคลควรควรมีวิธีการปฏิบัติอย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- ประมะ สตะเวทิน . 2534. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 1-8 (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เปลื้อง ณ นคร. 2515. จิตวิทยาสำหรับชีวิต. กรุงเทพฯ ฯ : รวมสาส์น.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547. จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพฯ ฯ : โอเดียนสโตร์.
- วิรัช ลภีรัตนกุล. 2546. การประชาสัมพันธ์. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ ฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราตรี พัฒนรังสรรค์. 2542. พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ ฯ : ภาควิชาจิตวิทยา และการแนะแนว. คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏจันทรเกษม.
- หลุย จำปาเทศ . 2533. จิตวิทยาการจูงใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ ฯ : บริษัทสามัคคีสาส์น จำกัด.