

## การติดต่อสื่อสาร

นำเสนอเมื่อ : 10 ต.ค. 2552

การติดต่อสื่อสาร (Communication)

# การติดต่อสื่อสาร (Communication)

## ความหมายของการสื่อสาร

คำศัพท์ “Communication” แปลเป็นภาษาไทย ว่า “การสื่อสาร” หรือ “การติดต่อ” มาจากภาษาละตินว่า “COMMUNIS” คือ รวมกันหรือคล้ายคลึงกัน ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร หมายถึง กิจกรรมที่มุ่งสร้างความรวมกัน หรือความคล้ายคลึงกันให้เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง ภาวะมีความเข้าใจความหมายที่ตรงกัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง

การติดต่อสื่อสาร เป็นความหมายของมนุษย์ที่ต้องการถ่ายทอด (Transmit) เพื่อแลกเปลี่ยน (Share) ข่าวสาร (Information) ความคิด (Idea) และทัศนคติ (Attitudes) ระหว่างกันซึ่งเป็นการ

การติดต่อสื่อสาร คือ การส่งข่าวสาร ข้อมูลแนวความคิด ความรู้สึก ตลอดจนทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังบุคคลหนึ่ง โดยการพูด เขียน และสัญลักษณ์ต่างๆ

**สรุป** การติดต่อสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง หรือ จากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งการถ่ายทอดอาจใช้ภาษาพูด ภาษาเขียน หรือสัญลักษณ์อื่นๆที่สามารถทำให้เข้าใจข่าวสารได้ตรงกัน

## ความสำคัญ

การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญและประโยชน์ในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ดังนี้

1. ทำให้บุคลากรทราบนโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และมาตรฐานของสถานศึกษา เพราะผู้บริหารต้องถ่ายทอดสิ่งเหล่านี้ให้บุคลากรเข้าใจ เพื่อให้การบริหารบรรลุเป้าหมาย
2. ทำให้บุคลากรทราบบทบาทและหน้าที่ของตน โดยผู้บริหารจะต้องมอบหมายงานให้ชัดเจน
3. ผู้บริหารจะต้องสอนและแนะนำวิธีการทำงานให้บุคลากรแต่ละคนเข้าใจการปฏิบัติงานในหน้าที่ของตน
4. ช่วยเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยการยกย่องชมเชย เผยแพร่ผลการปฏิบัติงาน
5. ช่วยให้ผู้บริหารได้ข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งในส่วนที่ก้าวหน้าและเป็นปัญหา ทำให้นำมาปรับปรุงการทำงานของตนได้
6. ช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกับชุมชนในการจัดการศึกษา
7. สร้างบรรยากาศแห่งการอบอุ่น เป็นมิตร และเป็นกันเอง เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน
8. ทำให้บุคลากรในระดับเดียวกันได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงานของแต่ละคนหรือแต่ละฝ่าย ทำให้ทราบวิธีการทำงานและปัญหาของกันและกัน
9. ทำให้บุคลากรยึดเป้าหมายของสถานศึกษาเป็นหลักในการทำงาน
10. ส่งเสริมกระบวนการทำงานเป็นทีม
11. ประหยัดทรัพยากรในการบริหาร

# ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารของมนุษย์เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในสภาพแวดล้อม หรือสถานการณ์ (Contexts) ใดๆ อย่างใดอย่างหนึ่ง และสถานการณ์ดังกล่าวก็มักจะมีอิทธิพลต่อรูปแบบและวิธีการติดต่อสื่อสารนั้นๆ ด้วยการติดต่อสื่อสารของมนุษย์เป็นผลสืบเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีใดทฤษฎีหนึ่งหรือหลายทฤษฎีประกอบกันดังต่อไปนี้

## 1. ทฤษฎีทางจิตวิทยา (Psychological Theory)

พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารคือ คุณลักษณะเฉพาะของอวัยวะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เกิดขึ้นระหว่างเวลาที่บุคคลเปิดรับข่าวสารกับเวลาที่บุคคลนั้นตอบรับข่าวสารนั้น

ทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีเกี่ยวกับสิ่งเร้า การตอบสนอง ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงกระตุ้น (motivation) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความต้องการทางร่างกายของมนุษย์ (physical needs) และความต้องการทางด้านจิตใจ (psychological needs) อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการติดต่อสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ (persuasion) ในกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล

## 2. ทฤษฎีทางสังคม (Sociological Theory)

แนวคิดนี้มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีและการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบรรดาสัญลักษณ์ต่างๆ (Symbolic interaction) ในสังคม ทฤษฎีนี้ถือว่าพฤติกรรมต่างๆของมนุษย์ที่เกิดขึ้นในสังคมเป็นผลมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันและกันของการติดต่อสื่อสารระหว่างมนุษย์

วิลเลียม ชูทซ์ (William Schutz, 1966 “ 102 - 105) นักจิตวิทยาอธิบายว่าที่มนุษย์ต้องมีการติดต่อสื่อสารนั้นก็เพื่อสนองความต้องการทางสังคมที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. การเป็นส่วนหนึ่งของสังคม (inclusion)
2. ความต้องการการควบคุม (control)
3. ความต้องการความรัก (affection)

## ทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์

การติดต่อสื่อสาร : การตอบสนองซึ่งกันและกัน

Mary Parker Follett  
ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารไว้ 2 แนวคิด คือ

1. การตอบสนองซึ่งกันและกัน Follett  
เชื่อว่าในความสัมพัทธ์ระหว่างบุคคลจะไม่เกิดปฏิกิริยา

ตอบสนองต่อสิ่งเร้าแบบดั้งเดิม แต่คนมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน (interaction) มีอิทธิพลต่อกันและยอมรับเกี่ยวกับวงของสิ่งย้อนกลับ (feedback loop) ของการติดต่อระหว่างกัน

2. เป้าหมายของการรวมตัวกัน บางครั้งเรียกว่า “การประสานงาน” มีการจัดการให้คนใน

องค์การบรรลุความมุ่งหมายร่วมกัน

Elton Mayo และคณะได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์คนงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความคิดเห็นของคนงานในเรื่องงานที่ปฏิบัติอยู่ ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา Mayo ได้ให้แนวทางที่ผู้สัมภาษณ์ต้องปฏิบัติตามดังนี้ ซึ่งถือว่าเป็นเทคนิคการฟังที่มีประสิทธิผล

- ก. มุ่งความสนใจไปยังบุคคลที่ถูกสัมภาษณ์
- ข. ฟังเพียงอย่างเดียว ห้ามพูด
- ค. ห้ามโต้แย้งหรือให้คำแนะนำ
- ง. ฟังในสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดหรือไม่ต้องการพูดถึงหรือไม่สามารถพูด
- จ. สรุปสิ่งที่ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้พูดและให้ข้อเสนอแนะ
- ฉ. สิ่งที่ถูกพูดถือว่าเป็นความลับ

หลักการติดต่อสื่อสารของ Chester I. Barnard

Barnard เสนอหลักการติดต่อสื่อสารไว้ดังนี้

ก. ช่องทางการติดต่อสื่อสารควรประกาศให้รู้อย่างชัดเจนและแน่นอน  
ข.

อำนาจหน้าที่ปรากฏอยู่ในช่องทางของการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการ

ค. เส้นทางของการติดต่อสื่อสาร (line of communication) ต้องสั้นและตรงประเด็น

ง. เส้นทางของการติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์จะถูกนำมาใช้

จ. ผู้ที่มีความสามารถจะเป็นศูนย์กลางของการติดต่อสื่อสารซึ่งได้แก่  
เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน

ฉ. เมื่อองค์การกำลังดำเนินการ  
ไม่ควรขัดขวางเส้นทางของการติดต่อสื่อสาร

### แนวทางการศึกษาเชิงพฤติกรรมศาสตร์ของการติดต่อสื่อสาร

การศึกษาเชิงพฤติกรรมศาสตร์ของการติดต่อสื่อสารมีลักษณะสำคัญหลายประการ คือ

1. พฤติกรรมทุกชนิดเป็นการติดต่อสื่อสาร

2. การติดต่อสื่อสารอาจจะใช้พฤติกรรมทั้งทางวัจนะ (verbal) หรือวัจนะ (nonverbal) ในขณะที่ทำการติดต่อสื่อสารทุกครั้ง

3. การติดต่อสื่อสารทุกครั้งมีเนื้อหาสาระและเนื้อหาสาระจะกำหนดพฤติกรรมความสัมพันธ์ระหว่างแหล่งสารกับผู้รับสารด้วย

4. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีลักษณะเป็นกระบวนการ

5. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีลักษณะเป็นวงกลม (Circular)

6. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีลักษณะซับซ้อน (Complex)

7. การติดต่อสื่อสารมีลักษณะของพฤติกรรมการเข้ารหัสสารและถอดรหัสสาร

## (Decoding-Encoding Behavior)

8. พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารมีลักษณะเป็นปฏิสัมพันธ์ (Interaction)

9. การติดต่อสื่อสารเป็นพฤติกรรมที่ไม่สามารถแก้ไขใหม่ (Irreversible) หรือซ้ำของเดิมได้ (unrepeatable)

## กระบวนการติดต่อสื่อสาร

โรบบินส์และคูลตาร์ (Robbins and Coulter)

ได้กล่าวถึงองค์ประกอบกระบวนการติดต่อสื่อสารไว้ 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ผู้ส่งข่าวสาร (sender)

อาจเป็นคนหนึ่งหรือกลุ่มที่ต้องการสื่อสารไปยังผู้อื่น จะต้องมีความหมายชัดเจนว่าตนจะสื่อสารอะไร ไปให้ใคร เพื่อเป้าหมายใด และใช้ช่องทางการสื่อสารแบบใด

2. ข่าวสาร (message)

สิ่งที่ผู้ส่งข่าวสารต้องการถ่ายทอดให้ผู้รับข่าวสารรับรู้

3. การเข้ารหัส (encoding)

หรือการแปลความหมายของข่าวสารที่จะส่ง ผู้ส่งจะต้องแปลความคิดของตนให้เป็นสัญลักษณ์ที่มีความหมายและให้ผู้รับเข้าใจ อาจเป็นการพูด การเขียน หรืออย่างอื่น

4. ช่องทางส่งข่าวสาร (channel)

ผู้ส่งต้องเลือกช่องทางให้เหมาะสมกับจุดประสงค์และชนิดของข่าวสาร

5. การแปลความหมายหรือการถอดรหัส (decoding)

ผู้รับสารต้องแปลความหมายของข่าวสารที่ส่งมา โดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ ทักษะและความสัมพันธ์ที่มีกับผู้ส่งสารด้วย

6. ผู้รับข่าวสาร (receiver) ได้แก่ ผู้ฟัง ผู้อ่าน หรือผู้รับสัญญาณต่างๆ

7. การส่งข้อมูลป้อนกลับ (feedback)

สิ่งที่ต้องระมัดระวังในการสื่อสารคือความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร เพื่อแก้ไขให้เข้าใจตรงกันก็โดยอาศัยการให้ข้อมูลป้อนกลับของผู้รับสาร

**กระบวนการสื่อสาร เน้นองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ**

# ผู้ส่งสาร สาร และผู้รับสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการ  
หมายถึงการสื่อสารมีลักษณะเปลี่ยนแปลงและต่อเนื่องตลอดเวลา  
องค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบของการสื่อสารมีความเกี่ยวข้อง  
และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน  
ในการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารมีแบบจำลองการสื่อสารต่างอธิบายการสื่อสาร  
ดังต่อไปนี้

## 1. The Aristotelian Model

ผู้ฟัง

คำพูด

ผู้พูด

## 2. Lasswell model

### Lasswell model

เป็นนักรัฐศาสตร์ที่ผู้สนใจศึกษาการสื่อสารจากโฆษณาชวนเชื่อ Lasswell  
ได้อธิบาย ได้อธิบายกระบวนการสื่อสารในลักษณะที่เป็น Verbal  
Model โดยการให้ตอบคำถามซึ่งเป็นองค์ประกอบการสื่อสารเรื่องสั้น ๆ ให้ได้  
คือ

ใคร (Who)

พูดอะไร (Says what)

ผ่านสื่อใด (In which channel)

ถึงใคร (To whom)

เกิดผลอะไร (With what effect ?)

### 3. Claude E. Shannon and Warren Weaver Model

<table