

## บทที่ ๒

### หลักการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร

ในชีวิตประจำวันนั้นมนุษย์เราต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และความรู้สึก เพื่อสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นในระดับของบุคคล กลุ่ม องค์กร สังคม ประเทศ จนถึงระดับโลก ซึ่งในการสื่อสารนั้นมนุษย์ย่อมต้องใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนและถ่ายทอด ความหมายของสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องการจะสื่อออกไป ดังนั้น การที่มนุษย์จะสื่อสารให้ประสบผลสำเร็จนั้นจึง จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องภาษาและการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประเทศไทยนั้นมีภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติเพื่อใช้ในการสื่อสาร ซึ่งหากคนในชาติสามารถใช้ ภาษาไทยได้ดี การสื่อสารที่เกิดขึ้นย่อมมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการได้

#### ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารนั้นเป็นศัพท์บัญญัติที่ราชบัณฑิตยสถานกำหนดให้ใช้ โดยบัญญัติมาจากคำว่า Communication ในภาษาอังกฤษ ซึ่งมีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย แต่มีความหมายใกล้เคียงและเป็นไป ในทิศทางเดียวกัน ดังต่อไปนี้

จอร์จ เกร็บเนอร์ (George Gerbner, ๑๙๙๖: ๒ อ้างอิงจาก คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการ สื่อสาร ศูนย์วิชาการบูรณาการ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป, ๒๕๕๔: ๗) ได้นิยามความหมายของการสื่อสารไว้ว่า “การ สื่อสาร คือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social interaction) โดยใช้สัญลักษณ์และระบบสาร”

จอร์จ เอ มิลเลอร์ (กิตติมา สุรสุนธิ, ๒๕๔๔: ๓ อ้างอิงจาก คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการ สื่อสาร ศูนย์วิชาการบูรณาการ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป, ๒๕๕๒: ๓) ถึงได้กล่าวการสื่อสารว่า “คือกระบวนการที่ เกิดขึ้นเมื่อเหตุการณ์ต่างเหตุการณ์มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกัน ในด้านจิตวิทยาการสื่อสารนั้น การสื่อสารจะต้อง เกี่ยวข้องกับสภาวะทางจิตใจ กับเหตุการณ์ซึ่งแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันและนอกจากจะหมายถึงการ สื่อสารด้วยถ้อยคำแล้ว การสื่อสารยังหมายรวมถึงการศึกษาปฏิสัมพันธ์ (interact) และการสื่อสารชนิดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างสัตว์อีกด้วย”

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ (๒๕๕๖: ๑๒๔๐) ให้ความหมายของคำว่าสื่อสารไว้ ว่า “สื่อสาร หมายถึง นำถ้อยคำ ข้อความ หรือหนังสือ เป็นต้น ของฝ่ายหนึ่งส่งให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยมีสื่อนำไป”

วัลยา ช่างขวัญยืน (๒๕๔๐: ๑ อ้างอิงจาก จารึก สงวนพงษ์ และคณะ, ๒๕๕๑: ๑) กล่าวว่า “การ สื่อสาร คือ การติดต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมีจุดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องราวต่าง ๆ อันได้แก่ ข่าวสาร ข้อมูล ความรู้สึกนึกคิด ความต้องการ ตลอดจนความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้”

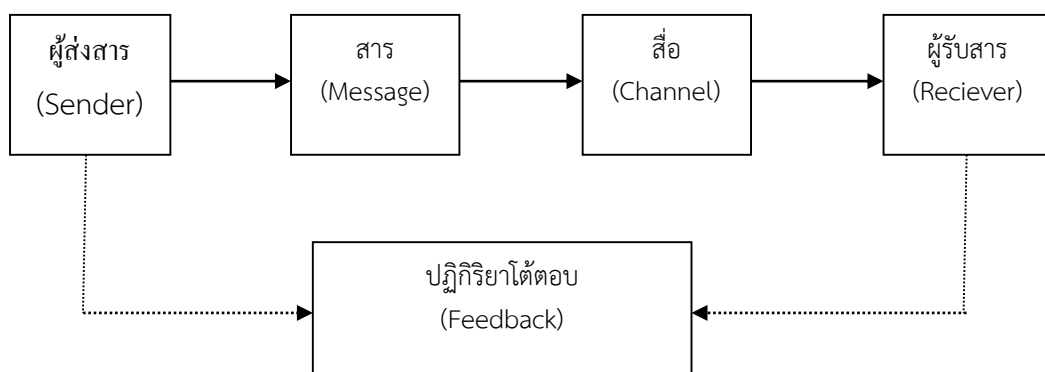
จากคำอธิบายข้างต้นจึงกล่าวได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร ความรู้สึกนึกคิด หรือความหมายของสิ่งต่าง ๆ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยอาศัยสื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและเกิดการตอบสนองต่อกันอย่างถูกต้องระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ส่งสารและ บุคคลที่เป็นผู้รับสาร

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสารมีประโยชน์อย่างยิ่งไม่ว่าจะเป็นในแง่ของบุคคลหรือสังคม ซึ่งประโยชน์ ในแง่ของบุคคล คือ ทำให้เรารู้ความรู้สึกนึกคิดและความต้องการของผู้อื่น ทำให้เราได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารจาก แหล่งต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการใช้ชีวิต ส่วนประโยชน์ในแง่สังคมก็คือ การสื่อสารทำให้สังคมมีความ เจริญก้าวหน้าเพราะทำให้มนุษย์นั้นสามารถสืบทอดและพัฒนาวัฒนธรรมของตนเองไปจนถึงรับรู้วัฒนธรรม

สังคมอื่น อีกทั้งยังสามารถนำมาปรับใช้และถ่ายทอดวัฒนธรรมของตนไปสู่คนรุ่นต่อ ๆ ไปอย่างไม่จบสิ้น ซึ่งหากสังคมมนุษย์ปราศจากการสื่อสารแล้วมนุษย์ก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้มาจนถึงปัจจุบันและอาจสูญสิ้นเผ่าพันธุ์และอารยธรรมไปแล้วก็เป็นได้

## องค์ประกอบของการสื่อสาร

จากการศึกษาแบบจำลองการสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งเป็นรูปแบบการวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารที่นักสื่อสารสร้างขึ้นเพื่อแสดงขั้นตอนหรือกระบวนการสื่อสาร สามารถสรุปได้ว่าในกระบวนการสื่อสารนั้นจะประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ ๔ ส่วน เป็นอย่างน้อย ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) สื่อ (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งในบางกรณีอาจมีเรื่องของปฏิกิริยาตอบสนองหรือปฏิกิริยาโต้ตอบ (Feedback) จากผู้รับสารด้วย ดังภาพ



๑. **ผู้ส่งสาร** คือ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้ให้ข้อมูล แสดงความคิด ความรู้สึก ฯลฯ ไปยังผู้รับสารเพื่อก่อให้เกิดผลอย่างใดอย่างหนึ่งต่อผู้รับสาร ซึ่งผู้ส่งสารนี้มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารเพราะเป็นผู้กำหนดจุดประสงค์ในการสื่อสาร นอกจากนี้ผู้ส่งสารยังสามารถเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้รับสารได้ในกรณีที่ผู้รับสารมีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา

๒. **สาร** คือ ถ้อยคำหรือข้อความที่เป็นเรื่องราวอันมีความหมาย โดยแสดงออกมาในรูปของภาษาหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ซึ่งผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถรับรู้ร่วมกันได้

๓. **สื่อ** คือ สิ่งที่ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร อาจจะเป็นวจนภาษาหรือ อวจนภาษา ก็ได้ ซึ่งสื่อนี้มีบทบาทในการเป็นตัวกลางให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารติดต่อกันได้ โดยสื่อที่มนุษย์ใช้ในการสื่อสารมีหลายประเภท ดังนี้

๓.๑ สื่อสามัญหรือสื่อธรรมชาติ หมายถึง สื่อที่มีอยู่เองตามธรรมชาติ เช่น บรรยากาศรอบ ๆ ตัวเรา

๓.๒ สื่อบุคคลหรือสื่อมนุษย์ หมายถึง มนุษย์ที่เป็นตัวกลางในการสื่อสาร เช่น ผู้สื่อข่าว นักเล่นีทาน พิธีกร ครู อาจารย์ เป็นต้น

๓.๓ สื่อสิ่งพิมพ์ หมายถึง เอกสารทุกชนิดที่ผ่านกระบวนการพิมพ์ เช่น วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ หนังสือ แผ่นพับ เป็นต้น

๓.๔ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สื่อที่ต้องใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ โทรศัพท์ โทรสาร คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

๓.๕ สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง สื่อที่ทำหน้าที่เรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น ป้ายโฆษณา ป้ายชื่อถนน ชื่อสิ่งของ เป็นต้น

๓.๖ สื่อระคนหรือสื่อผสม หมายถึง สื่อในรูปแบบต่าง ๆ ที่นำมาผสมผสานกันจนเป็นรูปแบบใหม่โดยมีเอกลักษณ์ของสื่อแต่ละแบบรวมกันอยู่ เช่น สื่อพื้นบ้านต่าง ๆ วิทยุจารึก เป็นต้น

๔. ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลผู้รับข้อมูล ความคิด ความรู้สึก ฯลฯ ที่ผู้ส่งสารส่งมา โดยสามารถกำหนดรู้และเข้าใจความหมายเนื้อหาของสารไม่ว่าจะเป็นวจนภาษาหรือ อวจนภาษา นอกจากนี้ผู้รับสารยังสามารถเปลี่ยนบทบาทเป็นผู้ส่งสารได้ในกรณีที่ผู้รับสารมีปฏิริยาตอบสนองกลับไปสู่ผู้ส่งสาร

๕. ปฏิริยาโต้ตอบ คือ กระบวนการสื่อสารย้อนกลับ ในการสื่อสารครั้งหนึ่งนั้นอาจมีปฏิริยาตอบสนองหรือไม่ก็ได้ ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับสารต้องการตอบสนองสารและเจตนาของผู้ส่งสารหรือไม่ ปฏิริยาโต้ตอบนี้ถือว่ามีส่วนสำคัญในการสื่อสาร เพราะจะทำให้ผู้ส่งสารทราบว่าการสื่อสารของตนนั้นสัมฤทธิ์ผลหรือไม่ เพราะฉะนั้น ในการสื่อสารแต่ละครั้งจะบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทั้ง ๔ ประการ ซึ่งได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร และรวมไปถึงการมีปฏิริยาโต้ตอบดังกล่าวมาแล้วข้างต้น ด้วย โดยทิศทางของการสื่อสารดังกล่าวนี้มี ๒ ลักษณะ คือ การสื่อสารทางเดียว (One Way Communication) และการสื่อสารสองทิศทาง (Two Way Communication) ซึ่งทิศทางของการสื่อสารดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับว่าการสื่อสารในครั้งนั้นมีปฏิริยาตอบสนองจากผู้รับสารหรือไม่

## วัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มนุษย์จึงต้องมีความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่น ๆ อยู่เสมอ และความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมนุษย์มีการติดต่อสื่อสารกัน โดยการติดต่อสื่อสารนี้หากพิจารณาจากความสัมพันธ์ในองค์ประกอบของการสื่อสารแล้ว จะเห็นว่าผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารจะแบ่งออกเป็น ๒ ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้ส่งสารและฝ่ายผู้รับสาร ดังนั้น จึงสามารถแบ่งวัตถุประสงค์ของการสื่อสารได้เป็น ๒ ประเภท ได้แก่

๑. วัตถุประสงค์ของการส่งสาร ในการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารอาจส่งสารด้วยวจนภาษาคือการพูดและการเขียน หรืออวจนภาษา เช่น อากัปกริยาต่าง ๆ เครื่องแต่งกาย การจัดระยะห่าง ฯลฯ หรืออาจใช้ทั้งวจนภาษาและอวจนภาษาประกอบกันก็ได้ โดยการส่งสารมีวัตถุประสงค์ดังนี้

๑.๑ เพื่อแจ้งให้ทราบหรือบอกให้รู้ (to inform or to tell) เป็นการส่งสารที่ผู้ส่งสารต้องการเล่าเรื่องหรือแจ้งเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองหรือในสังคมให้ผู้รับสารได้ทราบ

๑.๒ เพื่อการสอนหรือให้การศึกษา (to teach or to education) เป็นการส่งสารเพื่อให้ผู้รับสารมีความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำความรู้ที่นำไปใช้ประโยชน์ สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสิ่งต่าง ๆ ได้

๑.๓ เพื่อชักจูงหรือโน้มน้าวใจ (to propose or to persuade) เป็นการส่งสารที่มุ่งเน้นให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิด ทศนคติหรือพฤติกรรม ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมักส่งผลดีกับผู้ส่งสาร

๑.๔ เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (to please or to entertain) เป็นการส่งสารที่มุ่งเน้นให้ผู้รับสารเกิดความพึงพอใจ เกิดความสนุกสนาน เพื่อเป็นการพักผ่อนและผ่อนคลายความตึงเครียดจากการเรียนหรือการทำงาน

๑.๕ เพื่อสอบถามหรือขอความช่วยเหลือ (to inquire or to ask help) เป็นการสื่อสารที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจนว่าต้องการข้อมูลข่าวสารความช่วยเหลือ ตลอดจนสอบถามความคิดเห็นจากผู้รับสาร

**๒. วัตถุประสงค์ของการรับสาร** ในการรับสารนั้นผู้รับสารอาจได้รับสารผ่านสื่อหรือประสาทสัมผัสทางร่างกาย โดยสามารถจำแนกวัตถุประสงค์ของการรับสารได้ ดังนี้

๒.๑ เพื่อรับทราบ (to know) เกิดจากการที่ผู้รับสารต้องการจะทราบเรื่องราว เหตุการณ์ ข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อความอยากรู้อยากเห็นของตนเอง

๒.๒ เพื่อศึกษาเรียนรู้หรือทำความเข้าใจ (to learn or to understand) เกิดจากการที่ผู้รับสารต้องการมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของวิชาการต่าง ๆ เพิ่มพูนความสามารถของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญ และสามารถนำความรู้ที่ไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ หรือประเมินค่า เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

๒.๓ เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (to dispose or decide) เกิดจากการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับนั้นต้องมีมากพอที่จะทำให้เปลี่ยนแปลงความคิดเห็น พฤติกรรม เพื่อการตัดสินใจ

๒.๔ เพื่อความพอใจหรือความรื่นเริง เกิดจากผู้รับสารต้องการผ่อนคลายความเครียดจากการดำเนินชีวิตประจำวัน

ดังนั้น เมื่อทราบวัตถุประสงค์ของการส่งสารและรับสารแล้ว ในฐานะผู้ส่งสารจำเป็นต้องทราบวัตถุประสงค์ของการสื่อสารให้ชัดเจนเพื่อเตรียมตนเองให้ดีและในฐานะของผู้รับสารหากมีความตั้งใจในการรับสารอย่างจริงจังและพยายามทำความเข้าใจ ก็จะสามารถตีความสารนั้นได้ใกล้เคียงและตรงกับสิ่งที่ผู้ส่งสารได้ดี ซึ่งทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นมีโอกาสสัมฤทธิ์ผลได้มากยิ่งขึ้น

## ประเภทของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสารนั้นสามารถใช้เกณฑ์ต่าง ๆ จำแนกได้มากมาย เช่น จำนวนของผู้สื่อสาร ลักษณะของภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร ความแตกต่างระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เป็นต้น ซึ่งในที่นี้ขอนำเสนอเฉพาะประเภทของการสื่อสารที่ใช้จำนวนของผู้สื่อสารเป็นเกณฑ์ ซึ่งแบ่งได้ ๕ ประเภท (ประมะ สด เวทิน, ๒๕๔๖: ๓๔ ; อ้างอิงจาก คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ศูนย์วิชาบูรณาการ หมวดวิชา ศึกษาทั่วไป, ๒๕๕๔: ๒๗) ดังนี้

๑. การสื่อสารภายในบุคคล (Intrapersonal Communication) คือ การสื่อสารของบุคคลคนเดียว โดยทำหน้าที่เป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร เช่น การพูดกับตัวเอง การเขียนและอ่านตรวจทานก่อนส่ง ฯลฯ

๒. การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) คือ การสื่อสารที่ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปในลักษณะที่ผู้รับสารและผู้ส่งสารสามารถที่จะแลกเปลี่ยนสารกันได้โดยตรง เช่น การเขียนจดหมายถึงกัน การสนทนาทางโทรศัพท์ การเรียนในชั้นเรียน เป็นต้น

๓. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ (Large Group Communication) คือ การสื่อสารระหว่างคนจำนวนมากที่อยู่ในที่เดียวกันหรือใกล้เคียงกัน เช่น การอภิปรายในหอประชุม การพูดเพื่อหาเสียงเลือกตั้ง ฯลฯ ซึ่งการสื่อสารประเภทนี้ผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีโอกาสแลกเปลี่ยนสารโดยตรงน้อยกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล

๔. การสื่อสารในองค์กร (Organization Communication) คือ การสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกในองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อปฏิบัติการกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การสื่อสารในบริษัทหรือการสื่อสารในหน่วยงานราชการ เป็นต้น

๕. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) คือ การสื่อสารไปสู่มวลชนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน โดยที่ผู้รับสารอยู่คนละที่กัน เป็นการสื่อสารที่ใช้ช่องทางที่เข้าถึงคนจำนวนมากในเวลาเดียวกัน เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น

## ปัจจัยที่มีผลต่อการสัมฤทธิ์ผลในการสื่อสาร

เมื่อมนุษย์มีการสื่อสารกันไม่ว่าจะด้วยวิธีใดก็ตาม ย่อมมุ่งหวังให้การสื่อสารนั้นสัมฤทธิ์ผลหรือเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งการสื่อสารจะสัมฤทธิ์ผลนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ (คณะกรรมการวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ศูนย์วิชาบูรณาการ หมวดวิชาศึกษาทั่วไป, ๒๕๕๒: ๒๐-๒๓) ดังนี้

๑. ปัจจัยด้านการสื่อสาร ได้แก่ ทักษะในการใช้รหัสสาร ความสามารถในการถ่ายทอดสาร ความรู้เกี่ยวกับสารและการสื่อสาร รวมถึงทัศนคติในการสื่อสาร

๒. ปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากรศาสตร์ คือ ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ การตีความ และความเข้าใจในการสื่อสาร ได้แก่ เพศ สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ การศึกษา อาชีพ ศาสนา ฯลฯ

๓. ปัจจัยด้านบุคลิกลักษณะของแต่ละบุคคล คือ ลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่คงที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามสิ่งแวดล้อม การเรียนรู้ กาลเทศะ เป็นต้น ซึ่งบุคลิกภาพที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารนั้น ได้แก่ ความมีจิตใจคับแคบ ความนับถือตนเอง ความก้าวร้าวและความเป็นศัตรู ความกังวลใจ ทัศนคติแรกเริ่ม และเล่ห์เหลี่ยมหลอกลวง

## ปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

การสื่อสารจะบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการสื่อสาร ซึ่งอาจเกิดจากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งหรือหลายองค์ประกอบที่นำมาใช้ร่วมกันเพื่อให้เกิดความพร้อมในการสื่อสาร เพราะหากการสื่อสารนั้นไม่มีความพร้อมในองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งแล้ว ย่อมทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคได้ตลอดเวลา ดังนั้น ปัญหาและอุปสรรคจึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของการสื่อสาร (จารึกสงวนพงษ์ และคณะ, ๒๕๕๒: ๑๐-๑๓) ดังที่จะกล่าวต่อไปนี้

๑. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ส่งสารขาดคุณสมบัติที่ดี ไม่มีความสามารถและความพร้อมในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ผู้ส่งสารขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อ หรือมีข้อมูลไม่เพียงพอ ทำให้ผู้รับสารเข้าใจผิดพลาดหรือเกิดความไม่เข้าใจ และแสดงอาการไม่สนใจเพราะไม่เชื่อถือผู้ส่งสาร

๑.๒ ผู้ส่งสารขาดความสามารถในการถ่ายทอด ซึ่งแม้ว่าจะเป็นผู้มีความรู้ ความคิดดี เป็นที่ยอมรับของสังคมเพียงใดก็ตาม แต่ขาดกลวิธีถ่ายทอดความรู้ ความคิดของตน ซึ่งอาจจะเป็นเพราะไม่มีความชำนาญในการถ่ายทอด

๑.๓ ผู้ส่งสารมีบุคลิกภาพไม่เหมาะสมกับการสื่อสารนั้น ๆ ทั้งบุคลิกภาพภายนอกและบุคลิกภาพภายใน

๑.๔ ผู้ส่งสารมีทัศนคติไม่ดีในการสื่อสาร ทัศนคติของผู้ส่งสารมีทั้งต่อตนเอง ต่อสาร และต่อผู้รับสาร เช่น การคิดอยู่เสมอว่าตนเองไม่มีความสามารถในการถ่ายทอดสาร หรือการดูถูกผู้รับสาร เป็นต้น

๑.๕ ผู้ส่งสารมีความไม่พร้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เช่น เกิดการเจ็บป่วยกะทันหัน หรือมีเหตุการณ์สะเทือนในเกิดขึ้นระหว่างการสื่อสาร ทำให้ถึงแม้ว่าผู้ส่งสารจะเตรียมตัวมาอย่างดี การสื่อสารก็ไม่อาจบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้

๒. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร หมายถึง สารที่ขาดลักษณะที่ดี ที่เหมาะสมบางประการ ดังนี้

๒.๑ สารที่ยากหรือสลับซับซ้อนเกินไป ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถเข้าใจได้ อาจเกิดจากเหตุผลหลายประการ

๒.๒ สารที่ง่ายเกินไปหรือสารที่ฟังซ้ำซากบ่อยครั้งจนเป็นเรื่องธรรมดาสามัญ ทำให้ผู้รับสารเกิดความเบื่อหน่ายและไม่สนใจ

๒.๓ สารที่ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคมเพราะขัดต่อความเชื่อ ค่านิยม และความคิดของผู้รับสาร เช่น สารที่เกี่ยวกับพิธีกรรม ความเชื่อทางไสยศาสตร์ ฯลฯ

๒.๔ สารที่ไม่ผ่านการกลั่นกรองที่ดี ทำให้มีข้อบกพร่องบางประการ ผู้รับสารสามารถรับรู้ได้ถึง ความไม่สมบูรณ์ จึงขาดความเชื่อถือ

**๓. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อ** หมายถึง การเลือกสื่อที่ไม่เหมาะสม ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ สื่อที่ไม่เหมาะสมกับวัยของผู้รับสาร เช่น การสร้างหนังสือสำหรับเด็กที่มีแต่ตัวหนังสือ ไม่มีภาพ หรือ สื่อโฆษณาที่ไม่ได้พิจารณากลุ่มเป้าหมาย เป็นต้น

๓.๒ สื่อที่ไม่เหมาะสมกับสภาพสังคม เช่น สังคมชนบท ควรใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์มากกว่าสื่อสิ่งพิมพ์ หรือสามารถใช้เสียงตามสายในโรงเรียนประถมศึกษาหรือมัธยมเพื่อเผยแพร่ข่าวสาร แต่ในระดับอุดมศึกษาควรใช้การสื่อสารด้วยป้ายประกาศหรือเอกสาร เป็นต้น

**๔. ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร** หมายถึง ผู้รับสารขาดคุณสมบัติที่ดีในการรับสาร ดังนี้

๔.๑ ผู้รับสารขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสาร เช่น ผู้รับสารไม่มีความรู้หรือความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ แต่หลงผิดคิดว่ารู้เรื่องนั้น ๆ ดีแล้ว

๔.๒ ผู้รับสารขาดความพร้อมบางประการ เช่น ป่วย ง่วงนอน วิตกกังวล แต่จำเป็นต้องมาเป็นผู้รับสารตามหน้าที่เท่านั้น

๔.๓ ผู้รับสารขาดสมาธิและไม่มีความตั้งใจจริงในการรับสาร ทำให้การรับสารไม่ดีเท่าที่ควร

๔.๔ ผู้รับสารคาดหวังสูงเกินไป คือ คาดหวังเกี่ยวกับผู้ส่งสารและสาร เช่น การคาดหวังว่าผู้ส่งสารจะมีความรู้ ความสามารถที่จะนำเสนอสารให้เข้าใจได้อย่างรวดเร็ว แต่เมื่อไม่เป็นไปตามที่คาดหวังจึงทำให้เกิดความผิดหวัง และทำให้การสื่อสารล้มเหลวได้

๔.๕ ผู้รับสารมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ต่อสาร และอื่น ๆ แต่จำเป็นต้องมาทำหน้าที่ผู้รับสาร ซึ่งแม้ผู้ส่งสารจะมีความรู้ ความสามารถเพียงใดก็ตาม แต่เมื่อมีทัศนคติเป็นลบไปแล้วย่อมทำให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล

## ความหมายและความสำคัญของภาษา

เมื่อมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การสื่อสารจึงย่อมเกิดขึ้นตามมา และการสื่อสารนั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต้องอาศัย “ภาษา” ซึ่งภาษาในการสื่อสารนั้นไม่ได้จำกัดเฉพาะแค่การพูดแต่เพียงอย่างเดียว แต่หมายรวมถึงลักษณะท่าทางและสัญลักษณ์ต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน โดยแต่ละชาติ แต่ละเผ่าพันธุ์ ต่างพยายามคิดค้นภาษาหรือสัญลักษณ์เพื่อสื่อสารในกลุ่มหรือในสังคมของตน เพื่อให้คนที่อยู่ในกลุ่มหรือสังคมเดียวกันเข้าใจในสิ่งที่สื่อออกไปได้อย่างตรงกัน ไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ดังเช่น ประเทศไทยของเราแม้ในแต่ละท้องถิ่นจะมีภาษาประจำถิ่นของตนเองก็ตาม แต่โดยภาพรวมประเทศไทยจะใช้ภาษาไทยมาตรฐานเป็นภาษาประจำชาติหรือภาษาราชการในการติดต่อ เพื่อให้ทุกคนในประเทศเข้าใจความหมายได้ตรงกันนั่นเอง ดังนั้น ภาษาจึงถือว่ามี ความสำคัญยิ่งในการสื่อสาร เราจึงควรที่ศึกษาและทำความเข้าใจภาษาเพื่อให้การสื่อสารเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล

ภาษาเป็นคำสันสกฤตมาจากรากศัพท์เดิมว่า ภาษ แปลว่า กล่าว พูด หรือบอก เมื่อนำมาใช้เป็น คำนามมีรูปเป็น ภาษา แปลตามรูปศัพท์ว่า คำพูดหรือถ้อยคำ (กำชัย ทองหล่อ, ๒๕๕๓: ๑; อ่างอิงจาก ประยูร ทรงศีล, ๒๕๕๓: ๑)

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ (๒๕๕๖: ๘๖๘) อธิบายความหมายของ “ภาษา” ว่า “ภาษา หมายถึง ถ้อยคำที่ใช้พูดหรือเขียนเพื่อสื่อความของชนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน หรือ เพื่อสื่อความเฉพาะวงการ เช่น ภาษาราชการ ภาษากฎหมาย ภาษาธรรม; เสียง ตัวหนังสือ หรือกิริยาอาการที่ สื่อความได้ เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ภาษามือ โดยปริยายหมายความว่าสาระ, เรื่องราว, เนื้อความที่เข้าใจกัน เช่น ตกใจจนพูดไม่เป็นภาษา ทำงานไม่เป็นภาษา”

พระยาอนุমানราชธน (อ่างอิงจาก ประยูร ทรงศีล, ๒๕๕๓: ๒) กล่าวว่า “ภาษาตามความหมาย นิรุกติศาสตร์ก็คือ วิธีที่มนุษย์แสดงความในใจออกมาเพื่อให้ผู้ที่ตนต้องการให้รู้ได้รู้ จะเป็นเพราะต้องการ บอกความในใจที่นึกไว้ หรือระบายความในใจที่อัดอั้นอยู่ให้ปรากฏออกมาภายนอกโดยใช้เสียงพูดที่มีความหมายที่ได้ตกลงรับรู้กัน ซึ่งมีผู้ได้ยิน รับรู้ และเข้าใจ”

วิไลวรรณ ขนิษฐานันท์ (อ่างอิงจาก ประยูร ทรงศีล, ๒๕๕๑: ๒) กล่าวว่า “ภาษาประกอบขึ้นด้วย เสียงและความหมาย มีพลังในการรอกงามอันมีรูปร่าง และเป็นเรื่องของการใช้สัญลักษณ์ร่วมกันของหมู่ชน แต่ภาษาต่างกันในระยะเลียดหรือในส่วนย่อยของระบบ คือ เลือกใช้สัญลักษณ์เสียงแทนความหมายต่างกัน ระบบการเรียงคำต่างกัน ฯลฯ และภาษามีการเปลี่ยนแปลง เจริญเติบโต และตายได้เช่นเดียวกับมนุษย์”

จากความหมายข้างต้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ภาษา คือ ถ้อยคำที่ใช้พูดหรือเขียนเพื่อสื่อความหมายของ มนุษย์ ซึ่งเป็นเรื่องของการใช้สัญลักษณ์และสัญลักษณ์แทนเสียงในลักษณะร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเข้าใจไปใน ทิศทางเดียวกัน ซึ่งภาษานั้นจะมีระยะเลียดต่างกันในแต่ละระบบของภาษา โดยภาษานั้นจะมีการ เปลี่ยนแปลง การเจริญเติบโต และตายได้เช่นเดียวกับมนุษย์

เพราะฉะนั้น เมื่อพูดถึงภาษา คนทั่วไปเข้าใจตรงกันก็คือ ภาษาเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารของ มนุษย์ ซึ่งมนุษย์เป็นผู้กำหนดขึ้นสำหรับใช้ติดต่อสื่อสารกันในกลุ่มสังคมของตน โดยภาษานี้มีความสำคัญต่อ มนุษย์ ดังต่อไปนี้ (ประยูร ทรงศีล, ๒๕๕๓: ๖-๘)

๑. ภาษาเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ เพื่อถ่ายทอดความรู้สึกรู้สึกนึกคิด และความ ต้องการให้เกิดความรับรู้ร่วมกัน

๒. ภาษาเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และแสวงหาความรู้ตลอดจนประสบการณ์ต่าง ๆ ของชีวิต

๓. ภาษาเป็นเครื่องมือในการคิดของมนุษย์ คือ คิดเป็นภาษา คิดเป็นระบบ และภาษายังมีอิทธิพลต่อ ความคิดในเรื่องต่าง ด้วย

๔. ภาษาช่วยแสดงความเป็นปัจเจกบุคคล คือ แสดงลักษณะของคน ๆ หนึ่งที่แตกต่างไปจากคนอื่น

๕. ภาษาช่วยให้เกิดการพัฒนา กล่าวคือ มนุษย์ใช้ภาษาเพื่อพัฒนาตนเองและสังคมให้เกิดความ เจริญก้าวหน้า

๖. ภาษาช่วยทำให้มนุษย์ประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพ

๗. ภาษาช่วยดำรงสังคม

๘. ภาษาเป็นเครื่องผูกพันให้มนุษย์มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเป็นนพวกพ้องกันเพราะใช้ ภาษาเดียวกัน

๙. ภาษาเป็นเครื่องมือในการบันทึกเหตุการณ์ต่าง ๆ

๑๐. ภาษาเป็นเครื่องมือในการบอกทิศทางและวางแผนในอนาคต

๑๑. ภาษาเป็นเครื่องมือช่วยโน้มน้าวจิตใจ

๑๒. ภาษาเป็นเครื่องช่วยจรรโลงใจ

๑๓. ภาษาเป็นวัฒนธรรมของชาติ

๑๔. ภาษาเป็นศาสตร์และศิลป์ เพราะภาษาเป็นเรื่องของความรู้ที่มนุษย์สามารถพิสูจน์ได้ตามหลักทางวิทยาศาสตร์และภาษาสามารถสร้างให้งดงามได้และนำไปใช้ตามความต้องการอย่างมีศิลปะ เรียกกันว่า ศิลปะในการใช้ภาษา

## ลักษณะทั่วไปของภาษา

ภาษาเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ในทุกแง่มุม แทรกซึมในกิจกรรมต่าง ๆ นับตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย มนุษย์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ โดยอาศัยภาษาเป็นตัวกลางในการถ่ายทอด ซึ่งจากการที่ภาษานั้นเกี่ยวข้องกับมนุษย์ในทุกแง่มุม จึงทำให้การศึกษาในด้านภาษามีหลายแนวทาง หลายแง่มุมเช่นกัน ซึ่งผลการศึกษาภาษาของนักภาษาทำให้ทราบถึงลักษณะของภาษา โดยสรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ได้ (ประยูร ทรงศีล, ๒๕๕๓: ๘-๑๒) ดังนี้

๑. ภาษาเป็นเครื่องมือสื่อสารของมนุษย์
๒. ภาษาเป็นเครื่องมือที่สังคมกำหนดขึ้น คือ ไม่ใช่เป็นของบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นสิ่งที่มนุษย์ในสังคมเดียวกันรับรู้ร่วมกัน
๓. ภาษาทุกภาษาประกอบด้วยเสียงและความหมาย
๔. เสียงและความหมายในภาษาเป็นสิ่งที่ไม่สัมพันธ์กัน
๕. ภาษามีความเจริญงอกงามไม่รู้จักจบสิ้น
๖. ภาษาเกิดจากการเรียนรู้โดยมีสภาพสังคมเป็นตัวกำหนด
๗. ภาษาเป็นวัฒนธรรมซึ่งมีการสืบทอดและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
๘. ภาษาในแต่ละกลุ่มสังคมจะมีภาษาย่อยเป็นส่วนประกอบ เนื่องจากในกลุ่มสังคมหนึ่ง ๆ ย่อมมีวัฒนธรรมบางประการที่แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงมีภาษาย่อย ๆ เกิดขึ้นในกลุ่มสังคมที่มีความแตกต่างกัน โดยภาษาย่อยสามารถแบ่งได้เป็น ๔ ประเภท ได้แก่
  - ๘.๑ ภาษาถิ่น เป็นภาษาย่อยที่ใช้กันตามถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้ใช้ภาษา เช่น ภาษาไทยถิ่นต่าง ๆ ที่สามารถสื่อสารกันเข้าใจได้ แต่ไม่ทั้งหมด และสำหรับในบางประเทศอาจจะไม่สามารถสื่อสารกันได้เลยก็มี เช่น ภาษาถิ่นต่าง ๆ ในประเทศจีน
  - ๘.๒ ภาษาเฉพาะวงการ เป็นภาษาย่อยที่เกิดจากการใช้ภาษาตามสภาพอาชีพของกลุ่มผู้ใช้ภาษา เช่น ภาษากฎหมาย ภาษาหนังสือพิมพ์ ภาษาโฆษณา เป็นต้น
  - ๘.๓ ภาษาเฉพาะกลุ่ม เป็นภาษาย่อยที่เกิดจากการใช้ในสังคมของกลุ่มผู้ใช้ภาษา กลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น ภาษาวัยรุ่น ภาษาของกลุ่มเพศที่ ๓ เป็นต้น
  - ๘.๔ ภาษามาตรฐาน เป็นภาษาถิ่นใดถิ่นหนึ่งที่ผู้มีบทบาทในการปกครองเลือกให้เป็นภาษากลางสำหรับการติดต่อกันของคนในชาติ
๙. ภาษาทุกภาษาย่อมมีค่าของความเป็นภาษาเท่าเทียมกัน



## ประเภทของภาษา

การสื่อสารในชีวิตประจำวันมีทั้งภาษาที่ใช้ถ้อยคำ ใช้กิริยาท่าทาง ใช้สัญลักษณ์ และใช้สิ่งอื่น ๆ ที่สามารถเป็นตัวแทนเพื่อทำความเข้าใจในการสื่อสารได้ แต่ไม่ว่าเราจะใช้ภาษา ในรูปแบบใด ภาษาที่ใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันของมนุษย์ก็สามารถแบ่งออกได้เป็น ๒ ประเภท คือวจนภาษาและอวจนภาษา ดังจะอธิบายต่อไปนี้

### ๑. วจนภาษา (Verbal language)

วจนภาษา หมายถึง ภาษาที่ใช้ถ้อยคำเป็นสัญลักษณ์ในการสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจกันของมนุษย์ ซึ่งก็คือภาษาพูดกับภาษาเขียน ซึ่งภาษาพูดนั้น นักภาษาศาสตร์ถือว่าเป็นภาษาที่แท้จริง เพราะเป็นภาษาที่มนุษย์ใช้มากที่สุดและสามารถเข้าใจได้มากกว่าภาษาอื่น ๆ ส่วนภาษาเขียนนั้นนักภาษาศาสตร์ถือว่าเป็นสัญลักษณ์แทนภาษาพูด โดยสามารถสรุปลักษณะของภาษาพูดและภาษาเขียนได้ (จารึก สงวนพงษ์ และคณะ, ๒๕๕๒: ๑๖-๑๘) ดังนี้

#### ภาษาพูด

๑. เป็นคำที่ง่าย สามารถเข้าใจความหมายได้ทันที
๒. เป็นคำทับศัพท์
๓. เป็นคำที่ตัดมาจากคำเต็ม
๔. เป็นคำหรือกลุ่มคำที่บอกลักษณะหรือความหมายแฝง เช่น พ่อค้าแข็ง

นักตบลูกขนไก่

๕. มีการใช้คำสแลง
๖. มีการใช้คำรวบเสียงหรือกร่อนเสียง
๗. มีการใช้คำย่อ
๘. มีการใช้คำลงท้ายในข้อความหรือประโยค
๙. มีการใช้คำไม่สุภาพ
๑๐. ภาษาถิ่น

#### ภาษาเขียน

๑. เป็นคำศัพท์ที่มีรูปคำค่อนข้างยากและต้องแปลความหมายก่อนจึงจะเข้าใจ
๒. ใช้คำที่เป็นศัพท์บัญญัติ
๓. ใช้คำเต็ม
๔. ไม่ใช้คำสแลงและคำไม่สุภาพ
๕. มีการใช้ประโยคที่ยาว มีการเชื่อมโยง และมีคำอธิบายประกอบที่สละสลวย
๖. ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์
๗. ไม่ใช้ตัวย่อ (ถ้าหากใช้จะต้องใช้คำเต็มก่อนและมีวงเล็บตัวย่อข้างหลัง)

## ๒. อวัจนภาษา

คำว่าอวัจนภาษานั้นมีความหมายตรงข้ามกับวัจนภาษา ซึ่งเมื่อแปลตามศัพท์แล้ว มีความหมายว่า ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ กล่าวคือ ไม่ใช่ทั้งคำพูดและตัวอักษร แต่ใช้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ กิริยาอาการ ท่าทางต่าง ๆ น้ำเสียง การตรงต่อเวลา การยิ้ม การใช้สายตา การแต่งกาย เป็นต้น ซึ่งอวัจนภาษาที่ใช้ในการสื่อสาร มีดังนี้

๒.๑ อวัจนภาษาจากสถานที่หรือเทศภาษา (Proxemics) หมายถึง อวัจนภาษาที่ปรากฏขึ้นจากลักษณะของสถานที่ที่บุคคลสื่อสารกันอยู่ รวมไปถึงระยะห่างของบุคคลที่ทำการสื่อสารกันด้วย เช่น การที่ชายหญิงนั่งแนบชิดกันบนม้านั่งตัวเดียวกัน ย่อมแสดงถึงว่าทั้งคู่มีความสัมพันธ์กันเป็นพิเศษ

๒.๒ อวัจนภาษาจากเวลาหรือกาลภาษา (Chronemics) หมายถึง อวัจนภาษาที่มีการใช้เวลาเพื่อแสดงเจตนาของผู้ส่งสาร เพื่อก่อให้เกิดความหมายอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้รับสาร กล่าวคือ การที่มนุษย์เรามีการนับเวลาเกิดขึ้นและใช้ช่วงเวลาในการกำหนดสิ่งต่าง ๆ เช่น เวลาเข้าเรียน เวลานัดพบ เวลาในการรอ เป็นต้น

๒.๓ อวัจนภาษาจากสายตาหรือเนตรภาษา (Oculistics) หมายถึง อวัจนภาษาที่ใช้สายตาในการสื่อสารอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด รวมไปถึงทัศนคติของผู้ส่งสาร เช่น การจ้องมอง การหลบตา การขยิบตา การขำเลียง เป็นต้น

๒.๔ อวัจนภาษาจากการสัมผัสหรือสัมผัสภาษา (Haptics) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้อาการสัมผัส เพื่อสื่อถึงอารมณ์ ความรู้สึก ตลอดจนความประสงค์ของผู้ส่งสาร เช่น การจับมือ การโอบกอด การตี การผลัก ฯลฯ

๒.๕ อวัจนภาษาจากกิริยาอาการ ท่าทาง หรืออาการภาษา (Kinesics) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดขึ้นจากการเคลื่อนไหวร่างกายในส่วนต่าง ๆ เช่น ศีรษะ ลำตัว แขน ขา ฯลฯ เพื่อแสดงกิริยาอาการและท่าทางในการสื่อสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร เช่น การผงกศีรษะ การโบกมือ การกระดิกเท้า การยกไหล่ ฯลฯ

๒.๖ อวัจนภาษาจากวัตถุหรือวัตถุภาษา (Objectics) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้หรือการถือวัตถุมาใช้ เพื่อแสดงความหมายบางประการ เช่น เครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ ยานพาหนะ ฯลฯ โดยอาจเป็นการใช้เพื่อการแสดงฐานะ บุคลิกลักษณะ ทัศนคติ รวมไปถึงรสนิยมของผู้ใช้ เป็นต้น

๒.๗ อวัจนภาษาจากน้ำเสียงหรือปริภาษา (Vocaline or Paralanguage) หมายถึง อวัจนภาษาที่เกิดจากการใช้น้ำเสียงประกอบถ้อยคำที่พูดออกไป อาจใช้สื่อสารเพื่อแสดงอารมณ์ เช่น การใช้ถ้อยคำเดียวกัน แต่ใช้น้ำเสียงที่ต่างกัน การสื่อความหมายก็ย่อมแตกต่างกันด้วย

## ระดับของภาษา

การเรียนรู้ภาษาเพื่อนำมาใช้ในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากจะเห็นถึงความสำคัญแล้วยังต้องเรียนรู้เรื่องระดับของภาษาด้วย จึงจะสามารถใช้ภาษาได้ดีซึ่งภาษาทุกภาษานั้น ย่อมมีภาษาย่อย (Sub - Language) และมีระดับของภาษาที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะในสังคมผู้ใช้ภาษาเดียวกันจะมีความแตกต่างกันทางด้านเพศ วัย อาชีพ ฐานะ การศึกษา สภาพภูมิศาสตร์ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ทำให้ภาษาเกิดระดับชั้นขึ้น เช่น ภาษาเด็ก ภาษาผู้ใหญ่ ภาษาแม่ค้า ภาษาผู้หญิง เป็นต้น

ดังนั้น “ระดับของภาษา” จึงหมายถึง ความลดหลั่นกันของถ้อยคำและการเปรียบเทียบ เรียงร้อยถ้อยคำเพื่อให้เหมาะสมกับโอกาส กาลเทศะ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่ง

การศึกษาเรื่องระดับของภาษาจะช่วยให้ผู้ใช้รู้จักใช้ภาษาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยสามารถแบ่งระดับของภาษาได้เป็น ๓ ระดับ (สนิท ตั้งทวี, ๒๕๒๘: ๙ อ้างถึงในจารึก สงวนพงษ์ และคณะ, ๒๕๕๒: ๒๓-๒๕) ดังนี้

**๑. ภาษาแบบแผน (Formal)** ภาษาในระดับนี้จะใช้ในการพูดและการเขียนที่เป็นพิธีการ เช่น คำกราบบังคมทูลในพระราชพิธีต่าง ๆ คำปราศรัย คำประกาศเกียรติคุณ ปาฐกถา โอวาท สุนทรพจน์ เป็นต้น ส่วนในด้านงานเขียนจะใช้ในงานราชการทุกประเภท เช่น หนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ตำราทางวิชาการ เป็นต้น โดยลักษณะสำคัญของภาษาแบบแผน มีดังนี้

- ๑.๑ ใช้คำสุภาพที่เป็นคำศัพท์ภาษาราชการและศัพท์บัญญัติ
- ๑.๒ ไม่ใช่คำย่อ
- ๑.๓ ภาษาที่ใช้ในระดับเดียวกัน ไม่นำภาษาในระดับอื่นมาปะปน
- ๑.๔ รูปประโยคต้องไม่ตัดทอน
- ๑.๕ น้ำเสียงของข้อเขียนต้องมีลักษณะเคร่งขรึมหรือเป็นกลาง ไม่ตลกขบขันหรือเสียดสียั่ว

ล้อ

- ๑.๖ มีการใช้คำราชาศัพท์

**๒. ภาษาถึงแบบแผน (Informal)** ภาษาในระดับนี้ใช้ในการพูดและการเขียนที่ไม่เป็นพิธีการมากนัก ได้แก่ บทสนทนาระหว่างบุคคลซึ่งไม่คุ้นเคยกัน บุคคลที่มีตำแหน่งและวัยวุฒิต่างกัน การพูดในที่ประชุม การแนะนำบุคคลให้รู้จักกัน เป็นต้น ส่วนในด้านงานเขียนจะใช้ในโอกาสที่เขียนบันทึกข้อความ จดหมาย ถึงคนที่ไม่สนิทนัก ภาษานวนิยาย นิติสาร วารสาร บทความในสื่อมวลชน เป็นต้น โดยลักษณะสำคัญของภาษาถึงแบบแผน มีดังนี้

- ๒.๑ ใช้ภาษาสุภาพที่พูดคุยกันอยู่ในชีวิตประจำวันทั่วไป
- ๒.๒ อาจใช้คำย่อได้ แต่เป็นคำย่อที่ยอมรับทั่วไปเป็นสากล
- ๒.๓ รูปประโยคอาจตัดทอนได้ แต่ต้องสื่อความหมายได้ชัดเจนสมบูรณ์
- ๒.๔ ข้อเขียนอาจมียั่วล้อและแทรกอารมณ์ขันได้
- ๒.๕ การใช้ภาษาโวหาร มีสำนวนเฉพาะตัวให้เห็นความเชื่อมั่นในตนเอง แสดงทัศนคติ ความ

คิดเห็น หรืออารมณ์ได้มาก ค่อนข้างรุนแรงแต่ไม่หยาบคาย

**๓. ภาษาปาก (Vulgate)** ภาษาในระดับนี้ ส่วนมากเป็นภาษาพูดมากกว่าภาษาเขียนจะใช้พูดในชีวิตประจำวัน ใช้กับบุคคลที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมกัน ถ้อยคำที่ใช้จึงไม่ต้องระมัดระวังและเคร่งครัดในกฎเกณฑ์ของภาษาเท่าใดนัก แต่สามารถสื่อสารกันได้ ภาษาปากเป็นภาษาที่ไม่เป็นทางการ โดยลักษณะสำคัญของภาษาปาก มีดังนี้

- ๓.๑ มีการใช้ภาษาสแลง คำกร่อน คำย่อ
- ๓.๒ ภาษาที่ใช้เจรจาซื้อขายกันตามท้องตลาด ร้านค้า ห้างสรรพสินค้าต่าง ๆ
- ๓.๓ ภาษาที่ใช้ในท้องถิ่น
- ๓.๔ ภาษาของพิธีกรที่ใช้พูดในที่ประชุมที่ไม่เป็นพิธีการ
- ๓.๕ ภาษาพูดหัวขำ
- ๓.๖ การใช้คำหยาบ
- ๓.๗ การใช้คำทับศัพท์

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าภาษากับการสื่อสารย่อมมีความสัมพันธ์กัน และเป็นส่วนหนึ่งของกันและกัน เมื่อขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปนั้น ย่อมทำให้การสื่อสารไม่สามารถดำเนินไปได้หรือไม่ประสบผลสำเร็จ

แต่การสื่อสารนั้นจะดำเนินไปได้หรือประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น บุคคลหรือผู้ที่ทำการสื่อสารต้องสามารถคิด เข้าใจ และตีความสารและเจตนาของสารหรือการส่งสารครั้งนั้น ๆ อย่างถ่องแท้ด้วย ดังนั้น นอกจากผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีการใช้ภาษาที่ถูกต้องแล้ว ยังต้องมี “วิจารณ์ญาณ” ในการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ให้ได้อย่างถูกต้องด้วยเช่นกัน

## ความหมายและความสำคัญของการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ

วิจารณ์ญาณนั้น เป็นกระบวนการคิดรูปแบบหนึ่ง โดยมีผู้ให้คำนิยามไว้อย่างหลากหลาย แต่มีความหมายใกล้เคียงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังต่อไปนี้

เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (๒๕๔๔: ๔) ได้ให้ความหมายของคำว่าวิจารณ์ญาณว่า ปัญญาที่สามารถรู้หรือให้เหตุผลที่ถูกต้อง โดยวิจารณ์ญาณนั้น เกิดจากการคิดใคร่ครวญเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างลึกซึ้งซึ่งจนเกิดความเข้าใจ โดยไม่จำเป็นต้องมีการโต้แย้งในลักษณะเดียวกับการวิพากษ์

สุวิทย์ มูลคำ (๒๕๕๓: ๑๑) ได้ให้คำนิยามของคำว่าวิจารณ์ญาณว่า การคิดที่มีเหตุผลโดยผ่านการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ มีหลักเกณฑ์ มีหลักฐานที่เชื่อถือได้ เพื่อนำไปสู่การสรุปและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพว่าสิ่งใดถูกต้อง สิ่งใดควรเชื่อ สิ่งใดควรเลือก หรือสิ่งใดควรทำ

โรเบิร์ต เอนนิส (Robert Ennis, ๑๙๘๘; อ้างอิงจาก Critical Thinking การคิดแบบมีวิจารณ์ญาณ, ๒๕๕๖: ๒) ให้ความหมายของวิจารณ์ญาณไว้ว่า เป็นเรื่องของความมีเหตุผล การคิดอย่างไตร่ตรองซึ่งเน้นที่การตัดสินใจว่าอะไรที่จะเชื่อหรือจะทำ

จากคำนิยามและการให้ความหมายข้างต้น วิจารณ์ญาณ จึงหมายถึง การใช้ปัญญาและความรู้มาคิดพิจารณาและไตร่ตรองอย่างรอบคอบและมีเหตุผล เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการคิดแบบมีวิจารณ์ญาณนั้น จะก่อให้เกิดความเข้าใจถึงการเชื่อมโยงเชิงตรรกะระหว่างความคิดต่าง ๆ สามารถระบุสรรคสร้าง และประเมินข้อโต้แย้งหรือข้อโต้แย้งต่าง ๆ ได้ ป้องกันที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดจากการให้เหตุผลอย่างไม่คงเส้นคงวา สามารถแก้ปัญหาได้อย่างเป็นระบบและระบุดึงความคิดที่สำคัญและสอดคล้องได้ รวมไปถึงถึงสามารถสะท้อนถึงการมีความเชื่อและค่านิยมของตนเองอย่างมีเหตุผล

## วัตถุประสงค์ของการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ

การคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณมีความสำคัญต่อการสื่อสารในแง่มุมต่าง ๆ เป็นอย่างมาก เพราะหากขาดการคิดและพิจารณาอย่างมีวิจารณ์ญาณแล้วอาจทำให้การสื่อสารนั้น ๆ เกิดปัญหาขึ้นได้ ดังนั้น การคิดแบบมีวิจารณ์ญาณนั้นจึงมีวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อให้ได้ความคิดที่รอบคอบ สมเหตุสมผล ผ่านการพิจารณาถ้อยแถลงอย่างดีแล้ว
๒. เพื่อการตัดสินใจอย่างถูกต้อง
๓. เพื่อการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผลและเหมาะสม
๔. เพื่อการศึกษาวิจัยและเรียนรู้
๕. เพื่อการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

## องค์ประกอบของการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ในกระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณนั้นเป็นการคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งมีองค์ประกอบ ๗ ประการ (Center for Critical thinking, ๑๙๙๖; อ้างอิงจากกลยุทธ์การสอนคิดอย่างมีวิจารณญาณ, ๒๕๕๐: ๑๒) ได้แก่

๑. จุดมุ่งหมาย คือ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการคิด คือคิดเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหา หรือคิดเพื่อหาความรู้

๒. ประเด็นคำถาม คือ ปัญหาหรือคำตอบที่ต้องการรู้ คือผู้คิดสามารถระบุปัญหาสำคัญที่ต้องการแก้ไขหรือคำถามสำคัญที่ต้องการรู้คำตอบ

๓. สารสนเทศ คือ ข้อมูลหรือความรู้ต่าง ๆ เพื่อใช้ประกอบการคิด ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้มาควรมีความกว้าง ลึก ชัดเจน ยืดหยุ่นได้และมีความถูกต้อง

๔. ข้อมูลเชิงประจักษ์ คือ ข้อมูลที่ได้มานั้นต้องเชื่อถือได้ มีความชัดเจน ถูกต้อง มีความเพียงพอในการใช้เป็นพื้นฐานของการคิดอย่างมีเหตุผล

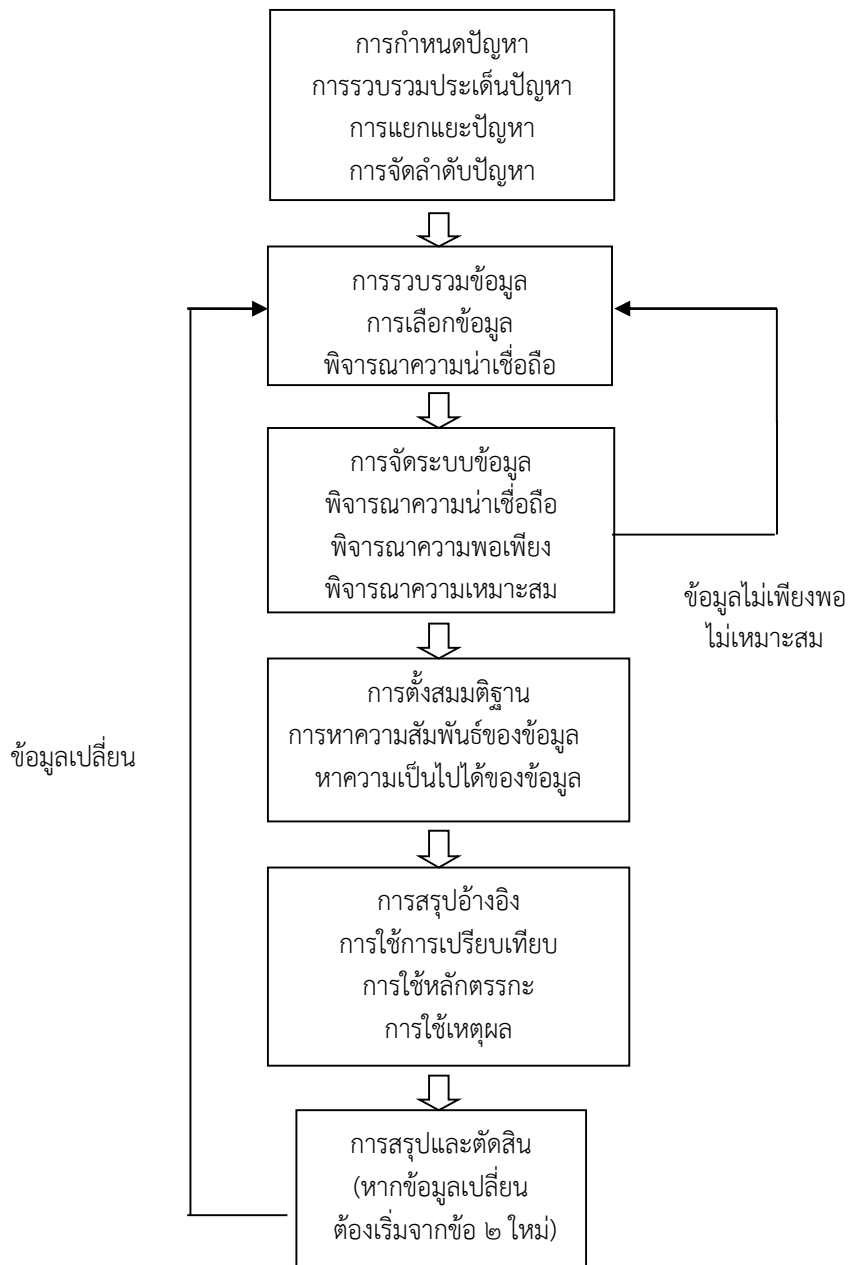
๕. แนวคิดอย่างมีเหตุผล คือ แนวคิดทั้งหลายที่มีอาจรวมถึงกฎ ทฤษฎี หลักการ ซึ่งแนวคิดดังกล่าวมีความจำเป็นสำหรับการคิดอย่างมีเหตุผล แนวคิดที่ได้มานั้นต้องเกี่ยวข้องกับปัญหาหรือคำถามที่ต้องการหาคำตอบและต้องเป็นแนวคิดที่ถูกต้องด้วย

๖. ข้อสันนิษฐาน เป็นองค์ประกอบสำคัญของทักษะการคิดอย่างมีเหตุผล เพราะผู้คิดต้องมีความสามารถในการตั้งข้อสันนิษฐานให้มีความชัดเจน สามารถตัดสินใจได้เพื่อประโยชน์ในการหาข้อมูลมาใช้ในการคิดอย่างมีเหตุผล

๗. การนำไปใช้และผลที่ตามมา เป็นองค์ประกอบสำคัญของการคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งผู้คิดต้องคำนึงถึงผลกระทบ สามารถมองการณ์ไกล มองถึงผลที่ตามมา รวมถึงการนำไปใช้ได้หรือไม่เพียงใด

## กระบวนการคิดอย่างมีวิจารณญาณ

การคิดอย่างมีวิจารณญาณประกอบด้วยกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคิด นับตั้งแต่การกำหนดปัญหาจนถึงการประเมินสรุปและตัดสิน ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการตามแผนภูมิดังต่อไปนี้ (อุษณีย์ โพธิสุข, ๒๕๔๓) อ้างอิงจากกลยุทธ์การสอนคิดอย่างมีวิจารณญาณ, ๒๕๕๐: ๑๓)



ความแตกต่างระหว่างวิพากษ์ วิจารณ์ และวิจารณ์ญาณ (สุวิทย์ มูลคำ, ๒๕๕๐: ๗)

	วิพากษ์	วิจารณ์	วิจารณ์ญาณ
ความหมาย	การพิจารณาประเมินสถานการณ์ หรือเรื่องราวที่มีความสงสัย หรือข้อโต้แย้ง ที่เกิดความไม่เชื่อในเหตุผล หรือข้อกล่าวอ้างนั้น ซึ่งเป็นการท้าทายให้มีการพิสูจน์ หรือตรวจสอบให้ได้คำตอบที่มีความสมเหตุสมผล	การให้คำตัดสินสิ่งที่กำลังพิจารณา เช่น ให้คำตัดสินสิ่งที่ เป็น ศิลปกรรม หรือวรรณกรรม โดยผู้มีความรู้ที่เชื่อถือได้ว่ามีความงาม ความไพเราะได้อย่างไร หรือมีข้อขาดตกบกพร่องอย่างไรบ้าง	การคิดที่มีเหตุผลโดยผ่านการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบ มีหลักเกณฑ์ มีหลักฐานที่เชื่อถือได้ เพื่อนำไปสู่การสรุปและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพว่า สิ่งใดถูกต้อง สิ่งใดควรเชื่อ สิ่งใดควรเลือก หรือสิ่งใดควรทำ
ความแตกต่าง	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เป็นการพิจารณาตัดสินในเรื่องที่เกิดข้อสงสัย โดยใช้เหตุผลเป็นหลัก</li> <li>- มีการออกแรงเพื่อสืบค้นความจริง และพยายามหาเหตุผลโต้แย้งข้อกล่าวอ้างหรือสมมติฐานนั้น</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การตัดสินมักขึ้นอยู่กับความรู้และความรู้สึกของผู้วิจารณ์เป็นสำคัญ</li> <li>- การวิจารณ์มีแนวโน้มจะพูดถึงแต่ข้อเสียหรือเป็นสิ่งที่ผู้วิจารณ์ไม่เห็นด้วย</li> <li>- การวิจารณ์นั้นจะสิ้นสุดที่การกล่าวตำหนิติ่ม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เกิดจากกระบวนการพิจารณาใคร่ครวญไตร่ตรองเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างรอบคอบลึกซึ้งจนเกิดความเข้าใจ</li> <li>- ไม่จำเป็นต้องมีการโต้แย้งในลักษณะเดียวกับการวิพากษ์</li> </ul>

การใช้ภาษาไทยอย่างมีวิจารณ์ญาณ

ภาษาเป็นสิ่งที่ใช้ถ่ายทอดความคิด เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในชีวิตประจำวัน ซึ่งหลายครั้งที่คนเราไม่อาจใช้ภาษาในการสื่อความหมายได้อย่างที่ต้องการ เนื่องจากผู้สื่อสารไม่สามารถอธิบายให้ผู้รับสารเข้าใจได้หรือผู้รับสารไม่มีความสามารถในการรับสารที่ส่งมาจึงทำให้ความเข้าใจสารผิดเพี้ยนไป ยิ่งในปัจจุบันคนในสังคมไทยให้ความสำคัญกับการใช้ภาษาไทยน้อยลง ทำให้มีการใช้ภาษาในการสื่อสารทั้งในด้านการฟัง การพูด การอ่าน และการเขียน อย่างไม่ถูกต้องและเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งและไม่เข้าใจกัน ซึ่งการที่จะทำให้การสื่อสารนั้นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องอาศัยความคิดและการใช้ภาษาให้ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ จึงอาจกล่าวได้ว่าการใช้ภาษานั้นไม่อาจแยกกันได้กับการใช้ความคิด และเราไม่สามารถควบคุมความคิดของเราได้โดยปราศจากความสามารถในการใช้ภาษา ดังนั้น การพัฒนาทักษะการคิดให้มีวิจารณ์ญาณจึงมีความสำคัญในการช่วยเสริมในการคิดและการใช้ภาษาเพื่อทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

## สรุป

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้นั้น ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบหลายอย่างดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ทั้งในด้านขององค์ประกอบในการสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร และปฏิกิริยาโต้ตอบ โดยในกระบวนการสื่อสารนั้นผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องรู้จักเลือกใช้ภาษาให้ถูกต้องและเหมาะสมกับการสื่อสารนั้น ๆ อีกทั้งการใช้ความคิดอย่างมีวิจารณญาณมาไตร่ตรองและพิจารณาในการใช้ภาษาเพื่อสื่อสาร จะทำให้การสื่อสารในครั้งนั้นมีประสิทธิภาพและเกิดความผิดพลาดน้อยลง เพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผลได้ตรงตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

## แบบฝึกหัด

๑. การสื่อสารมีความสำคัญอย่างไรในชีวิตของมนุษย์ ทำไมมนุษย์จึงต้องรู้จักการสื่อสาร
๒. การใช้ภาษาอย่างถูกต้องก่อให้เกิดผลดีอย่างไรในการสื่อสาร จงอธิบาย
๓. การใช้ภาษาอย่างมีวิจารณญาณก่อให้เกิดผลดีต่อการสื่อสารอย่างไร