



สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

▶ พิมพ์ครั้งที่
(ฉบับปรับปรุง)

2

การเขียน เพื่อการสื่อสาร

วรวรรณ ศรีयाภัย

การเขียนเพื่อการสื่อสาร

การเขียนเพื่อการสื่อสาร

วรวรรณ ศรียาภัย



สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2557

270.-

วรวรรณ ศรียากย์

การเขียนเพื่อการสื่อสาร / วรวรรณ ศรียากย์

1. การเขียนทางวิชาการ. 2. การเขียนรายงาน. 3. การเขียนจดหมาย.

808.066

ISBN 978-974-03-3209-1

สปพจ. 1686/2



สสสคุณค่าวิชาการ ผู้สั้จคย

www.ChulaPress.com

Knowledge to All

ลิขสิทธิ์ของสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พิมพ์ครั้งที่ 1 จำนวน 2,000 เล่ม พ.ศ. 2555

พิมพ์ครั้งที่ 2 จำนวน 2,000 เล่ม พ.ศ. 2557 (ฉบับปรับปรุง)

การผลิตและการลอกเลียนหนังสือเล่มนี้ไม่ว่ารูปแบบใดทั้งสิ้น

ต้องได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ผู้จัดจำหน่าย ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

สาขา

ศาลาพระเกี้ยว โทร. 0-2218-7000-3 โทรสาร 0-2255-4441

สยามสแควร์ โทร. 0-2218-9881-2 โทรสาร 0-2254-9495

ม.นเรศวร จ.พิษณุโลก โทร. 0-5526-0162-4 โทรสาร 0-5526-0165

ม.เทคโนโลยีสุรนารี จ.นครราชสีมา โทร. 0-4421-6131-4 โทรสาร 0-4421-6135

ม.บูรพา จ.ชลบุรี โทร. 0-3839-4855-9 โทรสาร 0-3839-3239

โรงเรียนนายร้อย จปร. จ.นครนายก โทร. 0-3739-3023 โทรสาร 0-3739-3023

ม.พะเยา จ.พะเยา โทร. 0-5446-6799-800 โทรสาร 0-5446-6798

จัตุรัสจามจุรี (CHAMCHURI SQUARE) ชั้น 4 โทร. 0-2160-5301-2 โทรสาร 0-2160-5304

รัตนานิเบศร์ (แยกแคราย) โทร. 0-2950-5408-9 โทรสาร 0-2950-5405

Call Center (จัดส่งทั่วประเทศ) โทร. 0-2255-4433 <http://www.chulabook.com>

และเครือข่าย

ร้านค้า, หนังสือเข้าชั้นเรียน ติดต่อแผนกขายส่ง สาขารัตนานิเบศร์ (แยกแคราย) โทร. 0-2950-5408-9

โทรสาร 0-2950-5405

กองบรรณาธิการ : ทศนีย์ ผิวขำ

พิสูจน์อักษร : วรุณ แจ่มอักษร

ออกแบบปกและรูปเล่ม : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ขอบและทำ โทร. 0-2447-2464, 08-1642-0419

พิมพ์ที่ : บริษัทวี.พรินท์ (1991) จำกัด โทร. 0-2451-3010 โทรสาร 0-2451-3014

คำนำ

ในการพิมพ์ครั้งที่ 2

หนังสือ “การเขียนเพื่อการสื่อสาร” ฉบับพิมพ์ครั้งแรก สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นผู้พิมพ์และเผยแพร่ ส่วนหนึ่งผู้เขียนใช้เป็นหนังสือหลักในการเรียนการสอนรายวิชาดังกล่าว ที่มหาวิทยาลัยพะเยา ทำให้เกิดความสะดวกและมีผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษาได้เป็นอย่างดี ครั้นเมื่อผู้เขียนสอนนักศึกษาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ซึ่งเป็นกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ในเขตภาคใต้ ภาคกลาง และภาคเหนือ ได้แนะนำให้นักศึกษาไปค้นคว้าเพิ่มเติมและใช้เป็นแนวทางในการเขียนเพื่อการสื่อสารแง่มุมต่าง ๆ ตามภาระหน้าที่ของกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ก็ได้รับการตอบรับและบอกกล่าวว่า เป็นหนังสือที่ใช้งานได้จริง สะดวกสบาย มั่นใจที่จะเขียนจนกระทั่งลงมือเขียนเพื่อสื่อสารแต่ละจุดประสงค์แล้วเกิดสัมฤทธิ์ผลแห่งการสื่อสาร นอกจากนี้ ผู้เขียนเป็นวิทยากร เรื่อง “การเขียนหนังสือราชการ รายงานการประชุม และโครงการ” แก่กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งจัดอบรมให้แก่ข้าราชการสังกัดกรมในแต่ละภาคทั้ง 4 ภาค ส่วนหนึ่งของหนังสือเล่มนั้นนอกจากใช้ในการนั้นแล้ว ข้าราชการยังนำกลับไปใช้เป็นคู่มือและอ้างอิงในการทำงานด้วย กอปรกับลูกศิษย์ซึ่งเป็นครูอาจารย์และมิตรทางวิชาการของผู้เขียนในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ นำไปใช้เป็นเอกสารอ้างอิงและเอกสารประกอบการสอน มูลเหตุทั้งปวงที่กล่าวมานั้นส่งผลให้หนังสือ “การเขียนเพื่อการสื่อสาร” หมดไปในอัตราที่ถือว่ารวดเร็ว

ในการพิมพ์ครั้งที่ 2 นี้ ผู้เขียนจึงถือโอกาสปรับปรุงเฉพาะข้อบกพร่องในเรื่องการพิสูจน์อักษร และการอ้างอิงให้ถูกต้องและสมบูรณ์ที่สุดเท่าที่จะทำได้ ส่วนเนื้อหายังคงไว้ 8 บท ตามเดิม อาทิ การเขียนโครงการ, การเขียนหนังสือราชการ, การเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ, การเขียนรายงานการประชุม

ผู้เขียนขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรรุวรรณ เบญจาทิกุล ที่กรุณาช่วยตรวจพิสูจน์อักษรและสอบทานการอ้างอิงในการพิมพ์ครั้งนี้ ทั้งขอขอบคุณอาจารย์สินชัย กิมเซียะ ที่ช่วยประสานงานระหว่างผู้เขียนกับผู้จัดพิมพ์ เช่นเคยคือขอขอบคุณสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายอันเป็นการเผยแพร่หนังสือนี้ให้กว้างขวางออกไปกว่าเดิม

วรวรรณ ศรียาภัย

พฤษภาคม 2557

คำนำ

ในการพิมพ์ครั้งที่ 1

การเขียนเป็นทักษะการสื่อสารขั้นสูง จำเป็นสำหรับการเรียนรู้และการทำงานทุกสาขาอาชีพ จะเห็นได้ว่า ในด้านการศึกษา นั้น สิ่งที่สำคัญได้คือการเขียนในลักษณะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการเขียนย่อความ สรุปความจากการฟัง การอ่าน การดู จากแหล่งเรียนรู้ทั้งหลาย ยิ่งศึกษาระดับสูงขึ้นเท่าใด การเขียนก็มีบทบาทมากขึ้นเท่านั้น ในด้านการทำงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเขียนสื่อสารกันทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กร เพื่อให้การทำงานดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การเขียนหนังสือและจดหมายโต้ตอบ การเขียนโครงการ การเขียนบางอย่างก็สามารถยึดถือเป็นอาชีพได้ เช่น การเขียนบทความ การเขียนสารคดี ดังนั้น การเขียนจึงเป็นทักษะสามัญที่มนุษย์ควรฝึกฝนให้ชำนาญ

หนังสือการเขียนเพื่อการสื่อสารนี้ เขียนขึ้นตามคำอธิบายรายวิชาการเขียนเพื่อการสื่อสารของมหาวิทยาลัยนเรศวรและมหาวิทยาลัยพะเยาเป็นหลัก นอกจากนี้ ผู้เขียนได้ขยายเนื้อหาให้ครอบคลุมสาระว่าด้วยการเขียนเพื่อการสื่อสารในหลักสูตรทางภาษาและการสื่อสารของสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ด้วย ตั้งแต่การเขียนคำ ประโยค ย่อหน้า เรื่อง และการเขียนเพื่องานเฉพาะกิจต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำไปเป็นหลักและแนวทางในการใช้งานจริงตามแต่ละอาชีพ หนังสือนี้หลังจากใช้ประกอบการเรียนการสอนมาแล้วหลายครั้ง กอปรกับใช้เป็นเอกสารหลักในการอบรมให้ความรู้แก่พนักงานและบุคลากรในหน่วยงานต่าง ๆ ที่ผู้เขียนได้รับเชิญให้ไปเป็นวิทยากร จึงปรับปรุงและเขียนเพิ่มเติมให้เนื้อหากว้างออกไปสู่การใช้งานได้จริง ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 8 บท อันได้แก่ การสื่อสารและหลักภาษาไทยสำหรับการเขียนเพื่อการสื่อสาร, การเขียนย่อหน้าย่อความ สรุปความ และขยายความ, การเขียนโครงการ, การเขียนเรียงความและบทความ, การเขียนหนังสือราชการ, การเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ, การเขียนรายงานการประชุม, การเขียนบันทึกและรายงาน

ผู้เขียนขอขอบพระคุณครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทางด้านภาษา การสื่อสารและการเขียน ตลอดจนนักวิชาการดังที่ปรากฏในบรรณานุกรม ซึ่งเป็นประโยชน์ยิ่งต่อผู้เขียน ขอขอบคุณสำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่จัดพิมพ์และจัดจำหน่าย อันเป็นการเผยแพร่หนังสือนี้ให้กว้างขวางออกไป

วรวรรณ ศรียาภัย

ตุลาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ 1 การสื่อสารและหลักภาษาไทยสำหรับการเขียนเพื่อการสื่อสาร	1
ความรู้เรื่องการสื่อสาร	1
องค์ประกอบของการสื่อสาร	1
อุปสรรคของการสื่อสาร	4
หลักภาษาไทยสำหรับการเขียนเพื่อการสื่อสาร	6
คำและการใช้คำเพื่อการสื่อสาร	7
ประโยคและการใช้ประโยคเพื่อการสื่อสาร	16
เครื่องหมาย การเว้นวรรค และหลักการอื่น ๆ ในการเขียนเพื่อการสื่อสาร	21
ความรู้เรื่องการเขียนเพื่อการสื่อสาร	24
ความสำคัญของการเขียนเพื่อการสื่อสาร	24
จุดมุ่งหมายของการเขียนเพื่อการสื่อสาร	25
ประเภทของการเขียนเพื่อการสื่อสาร	26
องค์ประกอบของการเขียนเพื่อการสื่อสาร	27
บทที่ 2 การเขียนย่อหน้า ย่อความ สรุปความ และขยายความ	31
การเขียนย่อหน้า	31
ความหมายและลักษณะของย่อหน้า	31
ความสำคัญของย่อหน้า	33
ลักษณะขนาดของย่อหน้า	34
องค์ประกอบของย่อหน้า	37
ลักษณะของย่อหน้าที่ดี	37
รูปแบบของย่อหน้า	39
การใช้คำขึ้นต้นย่อหน้า	41
ขั้นตอนการเขียนย่อหน้า	45
การเขียนย่อความและสรุปความ	48
ความหมายของการย่อความและการสรุปความ	49

ความสัมพันธ์ระหว่างการย่อความกับการสรุปความ	49
ความสำคัญของการย่อความและการสรุปความ	49
การใช้ภาษาในการย่อความและการสรุปความ	50
กระบวนการย่อความและการสรุปความ	51
การเขียนขยายความ	57
ความหมายของการขยายความ	57
ความสำคัญของการขยายความ	58
กลวิธีการเขียนขยายความ	59

บทที่ 3 การเขียนโครงการ **63**

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโครงการ	63
ความหมายของโครงการ	63
ความสำคัญของโครงการ	64
ประเภทของโครงการ	64
ความสัมพันธ์ระหว่างโครงการกับแผนงาน	67
การใช้ภาษาในการเขียนโครงการ	67
ขั้นตอนการจัดทำโครงการ	68
การเขียนโครงการ	69
ลักษณะของโครงการที่ดี	70
ข้อควรคำนึงในการเขียนโครงการ	70
การเขียนโครงการภาคปฏิบัติ	71
การนำโครงการไปปฏิบัติ	78
ปัจจัยที่เอื้อต่อการนำโครงการไปปฏิบัติ	78
ขั้นตอนในการนำโครงการไปปฏิบัติ	79
การประเมินโครงการ	80
นิยามของการประเมินโครงการ	80
ประเภทของการประเมินโครงการ	81
ขั้นตอนการประเมินโครงการ	81

บทที่ 4 การเขียนเรียงความและบทความ **91**

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับเรียงความและบทความ	91
ความหมายของเรียงความและบทความ	92

ประเภทของเรียงความและบทความ	92
ความสำคัญของเรียงความและบทความ	95
ลักษณะเฉพาะของเรียงความและบทความ	96
วัตถุประสงค์ในการเขียนเรียงความและบทความ	97
การเปรียบเทียบเรียงความกับบทความ	99
การเขียนเรียงความภาคปฏิบัติ	100
ลักษณะของเรียงความที่ดี	100
องค์ประกอบของเรียงความ	101
สัดส่วนเนื้อหาของเรียงความหนึ่งเรื่อง	102
ขั้นตอนการเขียนเรียงความ	103
การเขียนบทความภาคปฏิบัติ	118
ลักษณะของบทความที่ดี	118
องค์ประกอบของบทความ	118
โครงสร้างของบทความ	119
ข้อควรคำนึงในการเขียนบทความ	120
ขั้นตอนการเขียนบทความ	121
บทที่ 5 การเขียนหนังสือราชการ	131
สาระความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหนังสือราชการ	131
ความหมายของหนังสือราชการ	131
ลักษณะของหนังสือราชการ	132
ประเภทของหนังสือราชการ	133
ความสำคัญของหนังสือราชการ	134
ความหมายของคำที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการ	135
การเขียนหนังสือภายนอกและหนังสือภายใน	137
รูปแบบของหนังสือภายนอกและการเขียนส่วนต่าง ๆ ตามรูปแบบ	137
รูปแบบของหนังสือภายในและการเขียนส่วนต่าง ๆ ตามรูปแบบ	162
การเขียนหนังสือประทับตรา	164
โอกาสการใช้หนังสือประทับตรา	165
รูปแบบของหนังสือประทับตรา	165
หลักการเขียนส่วนต่าง ๆ ของหนังสือประทับตรา	167
การเขียนหนังสือสั่งการ	167

การเขียนคำสั่ง	168
การเขียนระเบียบ	170
การเขียนข้อบังคับ	171
การเขียนหนังสือประชาสัมพันธ์	173
การเขียนประกาศ	174
การเขียนแถลงการณ์	175
การเขียนข่าว	177
การเขียนหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ	179
การเขียนหนังสือรับรอง	179
การเขียนบันทึก	181
การเขียนหนังสืออื่น	183

บทที่ 6 การเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	187
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	187
ความหมายของจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	188
ความสำคัญของจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	188
ประเภทของจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	189
รูปแบบของจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	190
ส่วนประกอบของจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	195
ลักษณะของจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจที่ดี	196
กระดาศ ของจดหมาย และการจำหน่ายของจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	197
ลักษณะภาษาเพื่อการสื่อสารเฉพาะจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจ	199
การใช้โวจณภาษา	199
การใช้โวจณภาษา	200
การเขียนจดหมายโต้ตอบทางธุรกิจประเภทต่าง ๆ	203
การเขียนจดหมายเสนอขายสินค้าหรือบริการ	203
การเขียนจดหมายสอบถามและตอบสอบถาม	206
การเขียนจดหมายสั่งซื้อ	210
การเขียนจดหมายตอบรับการสั่งซื้อ	212
การเขียนจดหมายทวงหนี้	214
การเขียนจดหมายแสดงไมตรีจิตในโอกาสต่าง ๆ	221
การเขียนจดหมายสมัครงาน	227

บทที่ 7 การเขียนรายงานการประชุม	237
ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประชุม	237
ความหมายของการประชุม	237
จุดมุ่งหมายของการประชุม	237
ประโยชน์ของการประชุม	238
รูปแบบของการประชุม	238
ประเภทของการประชุม	239
ศัพท์ที่ใช้ในการประชุม	239
หน้าที่ของผู้ดำเนินการประชุมและผู้เข้าประชุม	240
บทบาทหน้าที่ของประธานที่ประชุม	240
บทบาทหน้าที่ของรองประธานที่ประชุม	241
บทบาทหน้าที่ของเลขานุการที่ประชุม	241
บทบาทหน้าที่ของผู้เข้าประชุม	242
วิธีดำเนินการประชุม	243
ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นในการประชุม	243
เทคนิคการเขียนรายงานการประชุม	243
ความหมายและความสำคัญของรายงานการประชุม	244
การจัดระเบียบวาระการประชุม	245
รูปแบบรายงานการประชุม	249
วิธีบันทึกรายงานการประชุม	252
คุณสมบัติของผู้บันทึกรายงานการประชุมที่ดี	252
ลักษณะของรายงานการประชุมที่ดี	253
 บทที่ 8 การเขียนบันทึกและรายงาน	 259
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับบันทึกและรายงาน	259
ความหมายของบันทึกและรายงาน	259
ประเภทของบันทึกและรายงาน	260
ความสำคัญของบันทึกและรายงาน	262
วัตถุประสงค์ของบันทึกและรายงาน	263
การเขียนบันทึก	264
รูปแบบของบันทึก	265
การเขียนส่วนต่าง ๆ ตามโครงสร้างของบันทึก	271

ข้อควรคำนึงในการเขียนบันทึก	273
การเขียนรายงาน	275
ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการเขียนรายงาน	275
การเขียนรายงานขนาดสั้น	276
การเขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน	281
การเขียนรายงานประจำปี	286
การเขียนรายงานขนาดยาว	289
 บรรณานุกรม	 301
 ประวัติและผลงาน	 305

1

การสื่อสารและหลักภาษาไทย สำหรับการเขียนเพื่อการสื่อสาร



เมื่อมนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ก็มีความจำเป็นต้องติดต่อสื่อสารเพื่อทำกิจกรรมต่าง ๆ ด้วยกัน ดังนั้น มนุษย์จึงคิดภาษาขึ้นมาใช้เป็นเครื่องมือสื่อสาร กลุ่มที่มีความสามารถสูงก็จะคิดทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน กลุ่มที่มีความสามารถรองลงมาก็คิดได้เฉพาะภาษาพูด แต่กลุ่มหลังอาจใช้ภาษาเขียนของกลุ่มอื่นก็ได้ ภาษาของมนุษย์นั้นนับว่าเป็นมรดกอันวิเศษ เพราะใช้เป็นเครื่องมือในการคิดและสื่อสาร ก่อให้เกิดภูมิปัญญาอันจะสร้างสรรค์สิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างมหาศาล ทั้งนี้ มนุษย์กลุ่มที่เจริญแล้ว เมื่อคิดภูมิปัญญาขึ้นมาได้ ก็จะเขียนบันทึกไว้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งเมื่อจะประกอบกิจการงานใดร่วมกัน ก็ใช้การเขียนเป็นกลไกสำคัญในการสื่อสาร และการจะเขียนสิ่งต่าง ๆ ได้ก็ต้องอาศัยภาษาประกอบสร้างตามหลักภาษานั้น ๆ ให้ได้เป็นข้อความอันสมบูรณ์ โดยสรุปแล้วอาจกล่าวได้ว่า การเขียนเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการก้าวไปสู่ความก้าวหน้ามั่นคงของมนุษย์ ซึ่งต้องใช้ทั้งหลักภาษาหรือไวยากรณ์ และกลวิธีการสื่อสารที่ถูกต้องเหมาะสมประกอบกันไป

การเรียนรู้ให้เกิดความรู้และทักษะการเขียนภาษาไทยเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้เรียนต้องเข้าใจในองค์ความรู้สำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้เรื่องการสื่อสาร หลักภาษาไทยสำหรับการเขียนเพื่อการสื่อสาร และความรู้เรื่องการเขียนเพื่อการสื่อสาร กล่าวตามลำดับดังนี้

ความรู้เรื่องการสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึง การนำสาระความรู้ต่าง ๆ จากผู้ส่งสาร อาศัยสื่อนำไปสู่ผู้รับสารโดยวิธีใดวิธีหนึ่ง ทำให้เกิดการรับรู้ความหมายหรือสาระเรื่องราวตามที่ต้องการ

สาระความรู้เรื่องการสื่อสารที่ผู้เรียนควรเข้าใจอย่างถ่องแท้มี 2 ประการ ได้แก่ องค์ประกอบของการสื่อสาร และอุปสรรคของการสื่อสาร ดังนี้

1. องค์ประกอบของการสื่อสาร

การสื่อสารแต่ละครั้งจะประสบความสำเร็จหรือเกิดประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในการสื่อสาร หากองค์ประกอบของการสื่อสารครบถ้วนและมีประสิทธิภาพทุกขั้นตอน นั่นก็ย่อมหมายความว่า การสื่อสารครั้งนั้นประสบความสำเร็จอย่างแน่นอน ในทางกลับกันการสื่อสารที่ไม่ครบองค์ประกอบ หรือครบแต่มีบางองค์ประกอบไม่สมบูรณ์ นั่นก็ย่อมจะไม่เกิดประสิทธิภาพในการ

สื่อสาร

องค์ประกอบในการสื่อสารมี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งสาร สาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และผลของการสื่อสารหรือปฏิกิริยาตอบกลับ (นันทา วิทวุฒิศักดิ์, 2547 : 6-7) กล่าวตามลำดับดังนี้

1.1 ผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารเป็นบุคคลหรือบุคคลในนามองค์กรที่เริ่มต้นสร้างสารและส่งสารไปยังผู้อื่น องค์ประกอบที่ช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือคุณสมบัติ บุคลิกภาพ ความสามารถในการสื่อสารด้วยทักษะต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพูด การเขียน ความสามารถในการใช้ความรู้ ความมีคุณธรรม ความปรารถนาดีต่อผู้ฟัง การโน้มน้าวให้ผู้รับสารไว้วางใจและคล้อยตามความคิดของผู้ส่งสารได้ ผู้ส่งสารอาจจะบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือสถาบันก็ได้ ในการอภิปราย ผู้ส่งสารอาจจะมีมากกว่า 1 คน ในการสื่อสารสาธารณะ ผู้ส่งสารมิได้ส่งสารในฐานะที่เป็นของตัวเอง หากแต่ส่งสารในฐานะที่เป็นตัวแทนของหน่วยงานหรือสถาบันใดสถาบันหนึ่ง การส่งสารจะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติเป็นผู้มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตน มีความรู้ความเข้าใจเพียงพอในเนื้อหาที่จะสื่อสาร เป็นผู้มีความน่าเชื่อถือ มีความพยายามที่จะเข้าใจความสามารถและความพยายามของผู้รับสาร และรู้จักใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการนำเสนอสาร

1.2 สาร คือเรื่องราวอันมีความหมายและแสดงออกโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ที่ทำให้สามารถเกิดการรับรู้ร่วมกันได้ การสื่อสารจะประสบความสำเร็จได้ จะต้องมีการเป็นองค์ประกอบหนึ่งอยู่ภายใต้สาร สารแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สารแสดงข้อเท็จจริง สารแสดงทัศนะ และสารแสดงความรู้สึก

สารประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน ได้แก่ รหัสของสาร (Message Codes) เนื้อหาของสาร (Message Content) และการจัดสาร (Message Treatment) สารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารเกิดความคิดขึ้นและต้องการจะส่งสารนั้น โดยที่ผู้ส่งสารแสดงพฤติกรรมที่เรียกว่า การเข้ารหัส (Encodes) เพื่อทดแทนความคิดที่เกิดขึ้น เช่น พูด เขียน วาด และแสดงท่าทางต่าง ๆ ส่วนเนื้อหาของสาร คือความคิดที่กลั่นออกมาเป็นเรื่องราว ความคิดนั้นไม่สามารถถ่ายทอดได้ ถ้าไม่มีภาษาสำหรับการจัดสาร คือ การเรียบเรียงสารโดยมีบุคลิกภาพของผู้ส่งสารมาเกี่ยวข้องด้วย เช่น คนที่อารมณ์เย็นจะพูดจาด้วยวิธีการที่สุภาพ เยือกเย็น ขณะที่คนอารมณ์ร้อนมักจะพูดรวบรัด เพื่อให้จบอย่างรวดเร็ว

1.3 สื่อ การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพสูงเมื่อมีสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสม ทั้งผู้รับสารต้องมีทักษะการสื่อสารและวัตถุประสงค์สอดคล้องกันด้วย สิ่งที่น่าสารอาจเป็นประสาทสัมผัสทั้งห้าหรือถ้าอยู่ไกลกันต้องใช้สื่อที่มีอยู่ตามธรรมชาติ หรือสื่อที่สร้างขึ้น เช่น คลื่นเสียง คลื่นวิทยุ สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อเฉพาะกิจ สื่อประสม สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงกิจกรรมและวิธีการต่าง ๆ รวมทั้งสื่อสมัยใหม่ (Information and Communication Technologies) ส่งไปยังผู้รับโดยผ่านประสาทสัมผัส

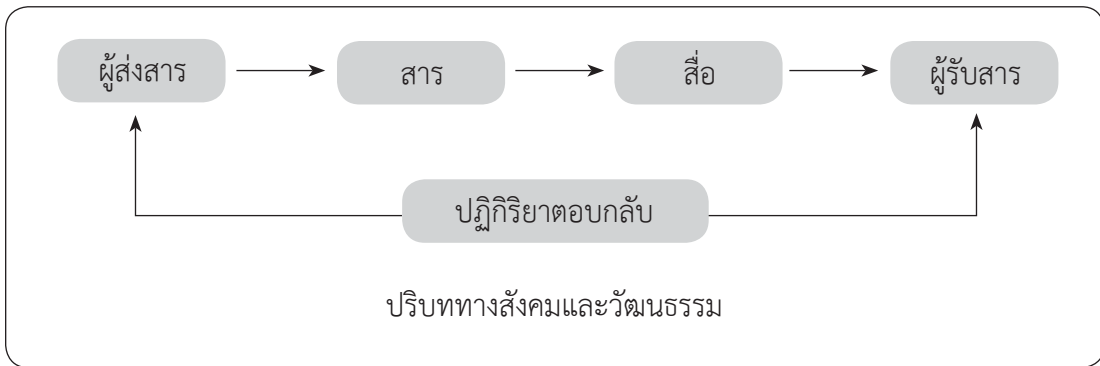
ทางใดทางหนึ่งหรือหลายทาง คือ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การลิ้มรส และการได้กลิ่น แต่ในบางครั้งมนุษย์จำเป็นต้องสื่อสารขณะที่อยู่ห่างไกลกัน ไม่สามารถใช้ประสาทสัมผัสที่มีอยู่ได้จึงต้องใช้สื่อที่สร้างขึ้น สื่อที่ดีไม่จำเป็นต้องมีราคาแพงหรือทันสมัย จนอาจเป็นอุปสรรคในการรับสารได้ แต่ควรเป็นสื่อที่เหมาะสม สะดวกทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร และเหมาะสมกับบริบทการสื่อสาร ซึ่งอาจเลือกใช้เพียงสื่อเดียว หรือสื่อหลายชนิดในบางสถานการณ์

1.4 ผู้รับสาร ในการส่งสารไปยังผู้รับสาร จะต้องวิเคราะห์ผู้รับสารด้านทักษะในการรับสาร เจตคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม ผู้รับสารที่ดีควรทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง และควรพัฒนาตนเองให้มีคุณสมบัติด้านเป็นผู้มีเจตนาแน่วแน่ที่จะรับสาร พยายามรับรู้เรื่องราว ข่าวสารต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีสมรรถภาพทางความรู้สึกรวดเร็วและถูกต้อง และมีสมาธิ สามารถจับใจให้อยู่กับเรื่องราวที่กำลังสื่อสาร

ผู้รับสารมิได้เป็นเพียงผู้รับเอาอิทธิพลจากสื่อมวลชนเท่านั้น แต่ควรเลือกใช้สื่อประเภทต่าง ๆ และเลือกรับเนื้อหาข่าวสารเพื่อสนองความต้องการของตน นำมาสู่ความเชื่อว่า ในการสื่อสารนั้น ผู้รับสารคือตัวจักรที่จะตัดสินใจโดยอาศัยพื้นฐานความต้องการของตนเป็นหลัก

1.5 ปฏิกริยาตอบกลับ ในการสื่อสารแต่ละครั้งการคำนึงถึงปฏิกริยาตอบกลับ จะทำให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นโดยเจตนาหรือไม่ก็ตามจากการตีความของผู้รับสาร ผลของการสื่อสารอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงอย่างใดอย่างหนึ่งในกระบวนการสื่อสาร หรือผู้ส่งสารสามารถสร้างอิทธิพลบางอย่างเหนือตัวผู้รับสาร หรือการสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารมุ่งหวัง ดังนั้น ผู้ส่งสารต้องประเมินผลและบรรยากาศในการสื่อสารตลอดเวลา ปฏิกริยาตอบกลับจะช่วยให้ผู้ส่งสารสามารถปรับเปลี่ยนสาร ท่าที หรือวิธีการสื่อสาร เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ ในขณะที่กำลังสื่อสารนั้น ไม่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ส่งสารหรือเป็นผู้รับสารเพียงอย่างเดียว แต่จะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารทั้ง 5 องค์ประกอบข้างต้นสามารถแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยแผนภูมิต่อไปนี้



2. อุปสรรคของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร และปฏิกิริยาตอบกลับ องค์ประกอบที่มักเป็นปัจจัยให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารมี 4 องค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสาร โดยอุปสรรคเกิดที่องค์ประกอบของการสื่อสารนั้น ๆ โดยเฉพาะ และอาจเกิดที่องค์ประกอบนั้นร่วมกันเป็นอุปสรรคก็ได้ กล่าวโดยสรุปอุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดขึ้นบ่อย ๆ มี 5 ประการ ได้แก่ อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร อุปสรรคที่สาร อุปสรรคที่สื่อ อุปสรรคที่ผู้รับสาร และอุปสรรคที่เกิดจากองค์ประกอบร่วมกันเป็นปัจจัย ดังนี้

2.1 อุปสรรคที่ผู้ส่งสาร

การที่ผู้ส่งสารเป็นปัจจัยให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสารนั้น เกิดจากการขาดคุณลักษณะที่ดีของผู้ส่งสารไปอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง จนเกิดเป็นอุปสรรคในการส่งสาร ซึ่งสรุปได้ 4 ประการ ดังนี้

2.1.1 ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อไม่เพียงพอ อาจทำให้เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาด ขาดความมั่นใจ ส่งสารซึ่งเป็นข้อมูลที่ไม่ถูกต้องไป ผู้รับสารก็รับสารที่ไม่ถูกต้องไปด้วย และถ้าหากผู้รับสารขาดวิจารณญาณในการรับสาร ก็จะทำให้เกิดผลเสียหายตามมา

2.1.2 ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี หากมีกลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดีหรือเหมาะสม ย่อมกระตุ้นและปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจ กระตือรือร้น และรับสารได้ถูกต้องรวดเร็วขึ้น

2.1.3 ผู้ส่งสารขาดบุคลิกภาพที่ดี เช่น แต่งกายเหมาะสม น้ำเสียงชวนฟัง ใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ขัน มีความเชื่อมั่นในตนเอง เพราะสิ่งเหล่านี้ย่อมช่วยดึงดูดให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น เมื่อผู้ส่งสารขาดสิ่งเหล่านี้ ย่อมเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้

2.1.4 ผู้ส่งสารขาดทัศนคติในด้านบวก ทั้งต่อตนเอง ผู้รับสาร สภาพสิ่งแวดล้อมตลอดจนต่อสารที่จะสื่อ ทำให้การสื่อสารครั้งนั้นไม่ราบรื่น ผู้รับสารก็ย่อมไม่พึงประสงค์จะรับสารนัก

2.2 อุปสรรคที่สาร

ในการสื่อสารบางครั้งแม้ผู้ส่งสารจะไม่มีอุปสรรคแต่อย่างใด ก็ย่อมเกิดอุปสรรคได้ โดยเกิดที่สารแทน อาจปรากฏในลักษณะใดลักษณะหนึ่งหรือหลายลักษณะต่อไปนี้

2.2.1 สารยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร อาจเป็นเรื่องที่ผู้รับสารไม่เคยมีภูมิความรู้มาก่อน หรือสารมีความสลับซับซ้อน

2.2.2 สารขาดการจัดลำดับในการเสนอที่ดี คือผู้ส่งสารไม่ได้จัดลำดับสารให้เหมาะสมว่าควรเริ่มต้นเสนอเนื้อหาใดก่อนหลังเพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ย่อมทำให้ผู้รับสารเกิดความสับสน

2.2.3 สารมีเนื้อหาขัดกับค่านิยม ความเชื่อ หรือระบบคิดของผู้รับสารหรือผู้ส่งสารเอง ทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสาร เช่น การกำหนดให้เสนอในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่มีความศรัทธา ไม่เชื่อถือ ก็ย่อมทำให้การเสนอครั้งนั้นดำเนินไปด้วยความแห้งแล้ง ขาดชีวิตชีวา

2.3 อุปสรรคที่สื่อ

นอกจากผู้ส่งสารและสารเกิดอุปสรรคแล้ว การเลือกสื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ก็ย่อมเกิดเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้เช่นเดียวกัน อุปสรรคของการสื่อสารที่เกิดจากสื่อสรุปได้ดังนี้

2.3.1 จัดทำสื่อได้อย่างไม่น่าสนใจ เช่น การเขียนแผนภูมิด้วยตัวหนังสือที่มีขนาดเล็ก เน้นเกินไป ผู้รับสารมองได้ไม่ชัดเจน ทำให้รู้สึกหงุดหงิด และอาจทำให้ไม่สนใจที่จะรับสารทั้งหมดไปเลยก็ได้

2.3.2 เลือกใช้สื่อนำเสนอสารไม่เหมาะสม เช่น ผู้ส่งสารเลือกใช้สื่อวิทยุกระจายเสียงเพื่อเสนอวิธีการทำกับข้าว ก็ย่อมยากที่จะทำให้ผู้รับสารเข้าใจและรู้วิธีการทำกับข้าวได้

2.4 อุปสรรคที่ผู้รับสาร

บางครั้งแม้ผู้ส่งสาร สาร และสื่อมีคุณสมบัติครบถ้วนแล้วก็ตาม แต่ก็เกิดอุปสรรคในการสื่อสารได้อีก ทั้งนี้เพราะผู้รับสารเป็นอุปสรรค ซึ่งอาจเกิดจากการขาดคุณลักษณะในข้อใดข้อหนึ่งหรือหลายข้อต่อไปนี้

2.4.1 ผู้รับสารขาดความรู้ซึ่งเป็นฐานสำคัญสำหรับการรับสารนั้น เช่น ไม่เคยได้ยินได้ฟังมาก่อนเลย หรือผู้รับสารมีภูมิความรู้หรือระดับความรู้ต่ำเกินไป หรือสูงเกินไป

2.4.2 ผู้รับสารมีทัศนคติในด้านลบ โดยอาจเกิดต่อผู้ส่งสาร สาร ตลอดจนถึงต่อบริบทต่าง ๆ ในการสื่อสารครั้งนั้น ทำให้เกิดความสนใจน้อยลงหรืออาจไม่สนใจเลย

2.4.3 ผู้รับสารตั้งความคาดหวังไว้สูงเกินไป ไม่ว่าจะเป็นความคาดหวังที่เกี่ยวกับตัวผู้ส่งสาร เช่น คาดหวังว่าจะได้รับฟังจากนักพูดที่ตนชื่นชอบหรือนักพูดที่มีชื่อเสียง แต่เมื่อถึงเวลานั้นจริงกลับเป็นบุคคลอื่นหรืออาจเป็นผู้ที่ตนเองไม่ชอบมาก่อน หรือผู้รับสารคาดหวังเกี่ยวกับเนื้อหาของสาร เช่น คาดหวังว่าจะได้รับความรู้ที่ถูกต้องชัดเจน แปลกใหม่ ลุ่มลึกกว่าที่ตนเองรู้ แต่เมื่อฟังหรืออ่านแล้ว กลับมิได้เป็นเช่นนั้น ก็ย่อมเป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการสื่อสารในครั้งนั้นได้เช่นกัน

2.5 อุปสรรคที่เกิดจากองค์ประกอบร่วมกันเป็นปัจจัย

ในสถานการณ์สื่อสารจริง ๆ บางครั้งอุปสรรคของการสื่อสารมิได้เกิดที่องค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเพียงอย่างเดียว หากแต่องค์ประกอบตั้งแต่ 2 องค์ประกอบขึ้นไป หรือทุกองค์ประกอบร่วมกันเกิดเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร กล่าวโดยสรุปในภาพรวมได้ดังนี้

2.5.1 องค์ประกอบของการสื่อสารบางองค์ประกอบร่วมกันเกิดเป็นอุปสรรค โดยผู้ส่งสารร่วมกับสาร สารร่วมกับสื่อ ผู้ส่งสารร่วมกับผู้รับสาร หรือสื่อร่วมกับผู้รับสาร หรือลักษณะอื่น ๆ เช่น ขณะที่ผู้ส่งสารเจ็บคอ เสียงไม่ค่อยดังอยู่แล้ว ผู้รับสารยังนั่งห่างไกลออกไปมาก อีกทั้งพูดคุยกันเอง หรือทำกิจกรรมอื่น ไม่สนใจรับสาร ก็ย่อมเกิดอุปสรรคในการสื่อสารได้

2.5.2 องค์ประกอบของการสื่อสารทั้งหมดร่วมกันเป็นอุปสรรค กล่าวคือทั้งผู้ส่งสาร สาร สื่อ และผู้รับสารต่างเกิดเป็นอุปสรรคในการสื่อสารเวลาเดียวกัน เช่น ผู้ส่งสารพูดในเรื่องที่ตนเองไม่ถนัดและตนเองก็ไม่สบายด้วย การเตรียมเนื้อหาของสารก็ไม่พร้อม จัดไม่เป็นลำดับ พูดให้ผู้ฟังจำวนมากฟัง สื่อที่ใช้ก็มองเห็นเฉพาะคนที่นั่งข้างหน้า ประกอบกับช่วงนั้นเป็นช่วงบ่าย ผู้รับสารจึงง่วงนอน เช่นนี้อุปสรรคของการสื่อสารย่อมเกิดขึ้นเป็นอันมาก

2.5.3 องค์ประกอบของการสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกับบริบทการสื่อสาร กลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร เช่น ขณะบรรยายเรื่องการเขียนบทความอยู่นั้นเกิดลมพายุแรง ไฟฟ้าดับ ก็ย่อมเกิดเป็นอุปสรรคในการสื่อสารได้

หลักภาษาไทยสำหรับการเขียนเพื่อการสื่อสาร

การสื่อสารครั้งหนึ่ง ๆ ต้องผ่านกระบวนการสร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ เราใช้ภาษาเป็นเครื่องมือในการถ่ายทอดความรู้ ความคิด ดังนั้น ขั้นแรกจึงต้องรู้และเข้าใจหลักภาษาไทยสำหรับการสื่อสารที่ถูกต้อง เพราะการใช้ภาษาให้ถูกต้องตามหลักการจะทำให้การสื่อสารนั้นสมบูรณ์ สื่อความหมายได้ชัดเจน เป็นงานที่มีคุณค่า ขวนอ่าน ขวนฟัง

หลักภาษาไทยและการสื่อสารที่ควรศึกษาให้เข้าใจ เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ถูกต้องมี 3 ประการ คือ คำและการใช้คำ ประโยคและการใช้ประโยค และเครื่องหมาย การเว้นวรรค และหลักการอื่น ๆ

1. คำและการใช้คำเพื่อการสื่อสาร

คำไวยากรณ์ คือ คำในภาษาที่มีหน้าที่ทางไวยากรณ์ของภาษา เพื่อให้ถ้อยคำนั้นสามารถสื่อสารกัน得เข้าใจและถูกต้องตามวัฒนธรรมของภาษานั้น ๆ ด้วยการนำคำไวยากรณ์ไปใช้เพื่อการสื่อสารต้องใช้ให้ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ ในที่นี้ผู้เขียนจึงเสนอแนวทางการใช้คำไวยากรณ์ 11 ประเภท กล่าวคือ การใช้คำนาม คำสรรพนาม คำกริยา คำช่วยกริยา คำวิเศษณ์ คำที่เกี่ยวกับจำนวน คำบอกกำหนด คำบุพบท คำเชื่อม คำลงท้าย และคำปฏิเสธ ดังนี้

1.1 การใช้คำนาม คำนาม คือ คำที่ใช้เรียกชื่อคน สัตว์ สิ่งของ พืช สถานที่ สภาพของวัตถุ สิ่งของ ลักษณะของสิ่งมีชีวิตและไม่มีชีวิต สิ่งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม การใช้คำนามเพื่อการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องใช้ให้มีคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ ถูกต้อง สุกภาพ และเหมาะสม ดังนี้

1.1.1 ถูกต้อง การใช้คำนามเพื่อการสื่อสารให้ถูกต้องสรุปได้ดังนี้

1) เขียนและออกเสียงคำได้ถูกต้อง ทั้งสะกด การันต์ ควบกล้ำ วรรณยุกต์ โดยเฉพาะคำนามวิสามันท์ที่เป็นชื่อบุคคล สถานที่ สิ่งของ สัตว์ ต้องตรวจสอบให้ถูกต้องเสมอ เช่น นายภูเนตุ จันทรจิต, อุซเซณี, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต

2) ใช้ถูกต้องตามความหมายที่แท้จริง เช่น บัณฑิตย์, ครุภัณฑ์, รสชาติ

3) ใช้คำนามได้ถูกต้องตามหน้าที่ของคำ คือเป็นประธานหรือกรรมของประโยค เช่น กระผมสำเร็จการศึกษาแล้ว, นักศึกษาอ่านหนังสือ, พนักงานขาดราชการ (กระผม นักศึกษา พนักงาน เป็นประธาน ส่วน หนังสือ เป็นกรรม)

1.1.2 สุกภาพ คำนามที่ใช้เพื่อการสื่อสารกรณีที่ใช้อย่างเป็นทางการ ต้องเป็นภาษาสุภาพหรือไม่ใช้ภาษาพูดและภาษาที่มีลักษณะเป็นสำนวน เช่น

ภาษาราชการ (สุภาพ)

เสื้อ

รองเท้า

เท้า

แพทย์

หอพุทธาธรรมโมชน

คณะโบราณคดี

ภาษาพูด

สาด

เกือก

ตีน

หมอ

หอพุทธ

คณะโบราณ