

บทที่ 2

ทฤษฎีการสื่อสารและแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการคิด การรับรู้ การเรียนรู้ของบุคคล และมีความเกี่ยวข้องไปถึงบุคคลอื่นและสังคมด้วย เป็นกระบวนการที่มีความซับซ้อนมีลักษณะเป็นนามธรรมยากที่จะอธิบายให้ชัดเจนว่าการสื่อสารมีสภาพที่แท้จริงเป็นอย่างไร หรือมีปรากฏการณ์ใดบ้างที่เกิดขึ้น ในกระบวนการสื่อสาร นักวิชาการสื่อสารได้พยายามศึกษา ตั้งสมมุติฐาน คิดค้นคำอธิบาย และสร้างแผนผังหรือแบบจำลองมา เพื่ออธิบายลักษณะหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการสื่อสาร ซึ่งในปัจจุบันแบบจำลองหรือแผนผังเพื่ออธิบายการสื่อสารดังกล่าวมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร เป็นคำอธิบายแบบง่าย ๆ ในรูปแบบของการเขียนรูปความจริงหรือข้อเท็จจริงที่ต้องการอธิบาย โดยพยายามจำกัดขอบเขตในการวิเคราะห์เกี่ยวกับโครงสร้างและหน้าที่ของการสื่อสารของมนุษย์ เพื่อให้ง่ายและเกิดความเข้าใจต่อกระบวนการสื่อสารให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น

ทฤษฎีการสื่อสาร

การศึกษาด้านการสื่อสารแพร่หลายไปในวงกว้างมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่สงครามโลกครั้งที่ 2 ได้มีผู้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีการสื่อสารไว้มากมาย โดยสามารถแบ่งทฤษฎีการสื่อสารออกเป็น 4 กลุ่ม (ประกอบเกียรติ อิมศิริ. 2556 : 37-39) ดังนี้

1. ทฤษฎีการสื่อสารยุคเริ่มแรก

ทฤษฎีการสื่อสารยุคเริ่มแรกของอริสโตเติล เป็นยุคก่อตั้ง ก่อนที่จะมีการศึกษาศาสตร์ของการสื่อสาร สาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร คือ วิชาวรรณกรรมหรือวรรณคดี มีการศึกษาเรื่องวิธีการพูด การออกเสียง โดยเฉพาะการพูดในที่สาธารณะ อาจารย์ที่สอนด้านนี้รวมตัวกันเป็นสมาคมเรียกตัวเองว่า กลุ่มวาทนิเทศ (Speed Communication) กลุ่มนี้ได้ระบุเป้าหมายและขอบเขตของสาขานี้ให้ต่างจากวรรณกรรม เน้นการศึกษาภาษาอย่างเป็นวิทยาศาสตร์ โดยมีประเด็นที่สนใจศึกษา คือ การสื่อสารในที่สาธารณะ ได้มีการรื้อฟื้นแนวคิดของอริสโตเติล ซึ่งได้เขียนตำราวาทนิเทศไว้

โดยกล่าวถึงวิทยาศาสตร์ในฐานะที่เป็นการพูดเพื่อโน้มน้าวใจว่า สามารถใช้แนวทางโน้มน้าวได้ด้วยเหตุผล หรือตรรกะ การใช้อารมณ์ และใช้อัตลักษณ์ของผู้พูดเอง

2. ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีด้านคณิตศาสตร์

ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีด้านคณิตศาสตร์เป็นแบบจำลองการสื่อสารที่นำฐานความคิดเชิงระบบและคณิตศาสตร์มาใช้ มองการสื่อสารเป็นกลไกคล้ายเครื่องจักร ได้แก่ แบบจำลองของแชนนอนและวีเวอร์ เสนอแบบจำลองการสื่อสารในลักษณะเป็นเส้นตรงและเน้นผลกระทบของการสื่อสาร และนอร์เบิร์ต วินเนอร์ คิดแบบจำลองการสื่อสารเชิงคณิตศาสตร์ไซเบอร์เนติกส์ (Cybernetics) หรือการสื่อสารสมองกล คำว่า Cybernetics มีรากภาษามาจากภาษากรีก หมายถึง คนถือหางเสือเรือ ในทางวิชาการคำนี้หมายถึง ศาสตร์ที่เกี่ยวกับการควบคุมหรือรักษาสภาพสมดุลของระบบ โดยเน้นปฏิกิริยาป้อนกลับ (Feedback) เป็นกลไกควบคุม เปรียบได้กับคนถือหางเสือเรือทุกระบบในสังคมมีแนวโน้มที่จะเบี่ยงเบน กระจัดกระจายไม่เป็นระบบ จึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว และแก้ไขให้ถูกต้องอยู่ในระบบตลอดเวลา ดังนั้นข่าวสารเกี่ยวกับผลการทำงานของระบบเป็นปฏิกิริยาป้อนกลับทำให้ทราบข้อบกพร่องของระบบและช่วยปรับระบบให้กลับสู่สภาพปกติ แบบจำลองของวินเนอร์ในระยะแรกไม่ค่อยได้รับการกล่าวถึงเท่าใดนัก แต่ในช่วงปี ค.ศ. 1980 แนวคิดของเขาได้กลับมารับความสนใจอีกครั้ง

3. ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์

ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ เป็นแบบจำลองการสื่อสารที่แสดงให้เห็นว่า สังคมเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารของบุคคลในลักษณะใดบ้าง เช่น แบบจำลองการสื่อสารเชิงการประกอบสร้างความหมายทางสังคม ซึ่งให้ความสำคัญแก่การสื่อสารในฐานะที่เป็นกระบวนการสร้างโลก (World building) ตามนัยที่ว่า การสื่อสารไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลเพียงเท่านั้น แต่ยังเป็นสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวคนทุกคน และเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงโลกเข้าด้วยกัน โดยกลุ่มคนในสังคมได้ประกอบสร้างความหมายแก่สิ่งต่างๆ ทั้งในระดับปัจเจก ระดับกลุ่ม และระดับโลก ผ่านทางกระบวนการสื่อสาร แบบจำลองนี้เสนอการสื่อสาร คือ กระบวนการที่กลุ่มคนได้ร่วมกันประกอบสร้างความหมายทางสังคมแก่ความเป็นจริงที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวเรา แบบจำลองนี้สะท้อนให้เห็นแนวคิดเบื้องต้นของนักการสื่อสารกลุ่มวัฒนธรรมศึกษาที่เชื่อว่า ความเป็นจริงนั้นไม่ใช่สิ่งที่มีอยู่แล้ว แต่เป็นสิ่งที่ถูกประกอบสร้าง (Constructed) ขึ้นมา เครื่องมือในการประกอบสร้างความหมาย 4 ประการได้แก่ รหัสสัญลักษณ์ (Symbolic codes) การเรียนรู้ที่สั่งสมมาจากจารีตประเพณี

(Cognitive customs) ธรรมเนียมสืบทอดทางวัฒนธรรม (Culture traditions) และบทบาทเกณฑ์ต่างๆ

4. ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงทฤษฎีทางจิตวิทยา

ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงทฤษฎีทางจิตวิทยา เป็นแบบจำลองของการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีทางจิตวิทยา สนใจอธิบายสิ่งที่เกิดขึ้นภายในสมองของผู้กระทำการสื่อสารขณะเกิดกระบวนการสื่อสาร เป็นกลุ่มที่ให้ความสนใจเรื่องความรู้ ความเข้าใจและพฤติกรรม (Cognitive and Behavioral Theories) โดยการศึกษาของจิตวิทยาแนวพฤติกรรมศาสตร์เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ของสิ่งเร้าหรือสิ่งที่ใส่เข้าไป และพฤติกรรมการตอบสนอง คำว่า ความรู้ ความเข้าใจ (Cognition) คือ การคิด ทฤษฎีกลุ่มนี้เน้นศึกษาวิถีทางที่สร้างจะมีผลต่อตัวบุคคล และเชื่อเหมือนกลุ่มแรกว่า ความจริงเป็นสิ่งที่สังเกตและพิสูจน์ได้ตรงกันหมด มองการสื่อสารค่อนข้างจะเป็นกระบวนการเส้นตรง และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่างๆ ในกระบวนการสามารถพิสูจน์ได้ด้วยการตั้งสมมติฐานและทดสอบ ตัวอย่างทฤษฎี เช่น ทฤษฎีการสร้างสาร (Message production) และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับสาร (Message reception and processing)

รูปแบบของการสื่อสาร

รูปแบบของการสื่อสารสามารถแบ่งออกได้ 2 รูปแบบที่สำคัญ (อรรรณพ แสงภู. 2551 : 18-19 และชนิษฐา จิตชินะกุล. 2557 : 39-41) ดังนี้

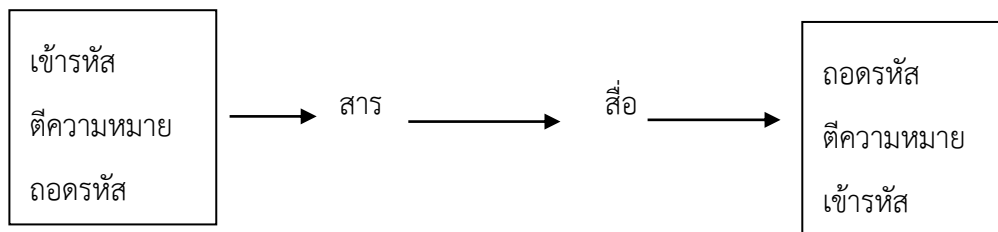
1. การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication)

การสื่อสารแบบทางเดียว เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนเพียงบทบาทเดียว คือ ผู้ส่งสารทำหน้าที่ส่งข้อมูลข่าวสารอย่างเดียว และผู้รับสารก็ทำหน้าที่รับข้อมูลข่าวสารเพียงอย่างเดียว ไม่ได้ส่งข้อมูลข่าวสารกลับไปอีก โดยการสื่อสารแบบทางเดี่ยวนี้ประกอบด้วยผู้ส่งสาร สาร สื่อและผู้รับสาร

ทั้งนี้ผู้ส่งสารในการสื่อสารแบบทางเดี่ยวนี้จะต้องเข้ารหัสสารก่อน กล่าวคือ ผู้ส่งสารจะนำสารมาจัดกระทำในรูปของข้อความ รูปภาพ แผนภูมิ หรืออื่นๆ แล้วส่งไปยังผู้รับสารโดยการพูด การแสดงออกทางกิริยาท่าทาง การเขียน เป็นต้น หากเป็นการสื่อสารมวลชนผู้เข้ารหัสและผู้ส่งสารอาจจะแยกส่วนกัน เช่น การรายงานข่าวจะมีผู้สื่อข่าว (ผู้ส่งสาร) ทำข่าวตามสถานที่ต่างๆ เมื่อส่งข่าว

มายังกองบรรณาธิการ (ผู้เข้ารหัส) จะพิจารณาติดต่อและเขียนข่าวแล้วจึงนำเสนอสู่ประชาชน (ผู้รับสาร) ส่วนผู้รับสารเมื่อได้รับสารแล้วจะถอดรหัสสาร การถอดรหัสก็คือ การอ่านหรือการชม เป็นต้น

ขณะที่การสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้รับสารอาจถอดรหัสโดยระบบประสาทรับรู้ทั้ง 5 ส่วน การสื่อสารมวลชนอาจจะมีผู้นำความคิดเห็นทำหน้าที่ถอดรหัสแทนผู้รับสาร เช่น รายการเรื่องเล่าเช้านี้ ผู้ประกาศข่าวทำหน้าที่ถอดรหัสโดยจะอ่านข่าวหรือดูเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากแหล่งข่าว หรือสื่อสิ่งพิมพ์ จากนั้นจะนำมาเล่าอย่างย่อให้พร้อมแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจในประเด็นของข่าวแต่ละข่าวอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้การถอดรหัสจะรวมถึงการตีความเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในประเด็นของสารด้วย โดยสรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 การสื่อสารแบบทางเดียว

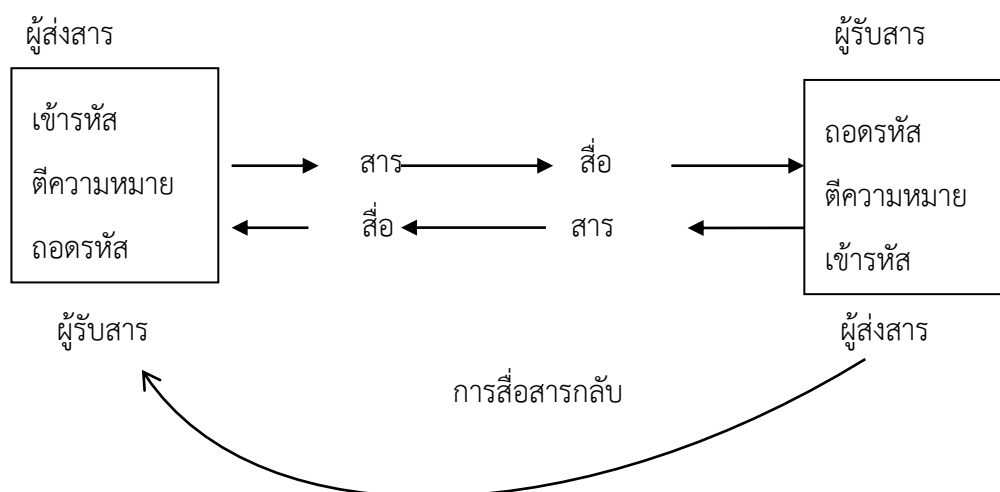
ที่มา : ขนิษฐา จิตชินะกุล. 2557 : 39.

2. การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication)

การสื่อสารแบบสองทาง เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีหน้าที่บทบาทเท่าเทียมกัน มีการสลับบทบาทหน้าที่กันได้ตลอดเวลา คือ ผู้ส่งสารจะเปลี่ยนสภาพเป็นผู้รับสารหรือผู้รับสารเปลี่ยนสภาพเป็นผู้ส่งสารได้โดยตลอดของการสื่อสารนั้น หรืออีกนัยหนึ่งคือรูปแบบการสื่อสารที่มีการสื่อสารกลับ (Feedback) โดยการสื่อสารกลับจะเป็นข้อบ่งชี้ถึงผลสัมฤทธิ์ทางการสื่อสารว่ามีมากน้อยเพียงใด

การสื่อสารแบบสองทางมีองค์ประกอบ คือ ผู้ส่งสาร สาร สื่อ ผู้รับสาร และมีการสื่อสารกลับที่แสดงให้เห็นถึงปฏิกิริยาของผู้รับสารและผลของการสื่อสารว่ามีผลมากน้อยเพียงใด โดยผู้ส่งสารจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารจะต้องเข้ารหัส ส่วนผู้ที่ทำหน้าที่เป็นผู้รับสารจะต้องถอดรหัส และตีความหมายของสารนั้น เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้ส่ง

สารและผู้รับสารจะทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารมวลชนที่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังรายการทางบ้านสามารถโทรศัพท์เข้าไปในรายการเพื่อสนทนาด้วย ผู้ส่งสารและผู้รับสารก็จะทำหน้าที่ผลัดเปลี่ยนกัน เช่น รายงานวิทยุบางรายการ ผู้จัดรายการ (ผู้ส่งสาร) จะรายงานเส้นทางจราจรในเขตกรุงเทพมหานคร ขณะเดียวกันผู้ฟัง (ผู้รับสาร) จะโทรศัพท์เข้าไปพูดคุยในรายการเพื่อรายงานเส้นทางจราจรที่ตนกำลังสัญจรอยู่ในกรณีดังกล่าว ผู้ฟังที่ได้รายงานจราจรเข้ามาในรายการจะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร และผู้จัดรายการจะทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร หากมีข้อสงสัยก็อาจมีการสอบถามเพิ่มเติม (การสื่อสารกลับ) เป็นต้น ดังสรุปในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 การสื่อสารแบบสองทาง

ที่มา : ขนิษฐา จิตชินะกุล. 2557 : 41.

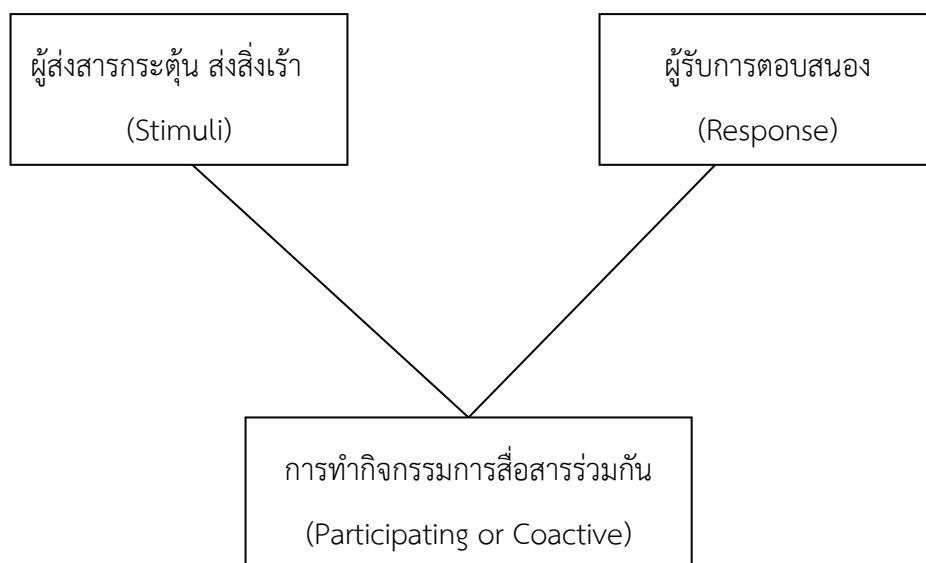
กระบวนการสื่อสาร

นักทฤษฎีได้กล่าวถึงกระบวนการสื่อสารว่า ทุกประโยคในการพูดของคนเรา จะมีการเริ่มต้นและจบประโยค ซึ่งข้อความดังกล่าว หากพิจารณาในเชิงพฤติกรรมสื่อสารจะไม่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากแม้การพูดและการฟังจะสิ้นสุดไปแล้ว แต่กิจกรรมทางการสื่อสารยังคงดำเนินอยู่ต่อไป เช่น เราอาจนำคำพูดนั้นไปคิดทบทวน และนำไปปฏิบัติ หรือคำพูดดังกล่าว อาจส่งผลกระทบต่อจิตใจหรือการกระทำในอนาคตได้ กระบวนการสื่อสารจึงเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ชัดเจนรวมทั้งมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลา ไม่หยุดนิ่งกับที่ และไม่อาจหรือไม่สามารถ

ย้อนกลับมาทำใหม่ได้ เพราะฉะนั้นเมื่อก้าวถึงกระบวนการสื่อสารจึงไม่สามารถนิยาม หรือให้ความหมายได้อย่างง่ายนัก และจากธรรมชาติของการสื่อสารอธิบายว่า การสื่อสารคือการแลกเปลี่ยน (Transactional Nature) ระหว่างกันของมนุษย์ ทำให้ปัจจัยทุกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคลจะส่งผลต่อการสื่อสารด้วยกันทั้งสิ้น โดยกิติมา สุรสนธิ (2557 : 61-64) ได้มีการอธิบายกระบวนการสื่อสารไว้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. ธรรมชาติของการสื่อสาร

ธรรมชาติของการสื่อสาร สามารถอธิบายได้ว่า ฝ่ายหนึ่งคือผู้ส่งสาร ส่วนอีกฝ่ายหนึ่งคือผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารจะส่งข้อมูลข่าวสารซึ่งอาจเป็นสัญญาณ คำพูด หรือการทำทางต่างๆ ที่เรียกว่า สิ่งเร้ามายังผู้รับสาร และเมื่อผู้รับสารถูกกระตุ้นด้วยสิ่งเร้านั้นก็แสดงการตอบสนองต่อสิ่งเร้าดังกล่าวในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง เช่น การรับรู้ การตีความและการทำความเข้าใจความหมายร่วมกัน กล่าวคือ ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ร่วมกันกระทำกิจกรรมด้านการสื่อสารนั่นเอง ดังสรุปในภาพที่ 2.3

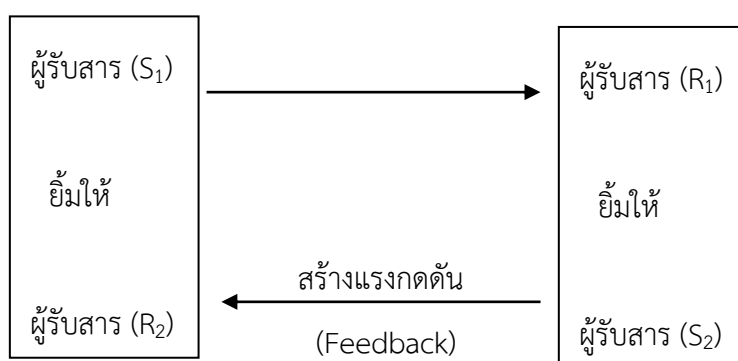


ภาพที่ 2.3 ธรรมชาติของการสื่อสาร

ที่มา : กิติมา สุรสนธิ. 2557 : 61.

2. การส่ง การรับ การสนองตอบและการปรับตัวของผู้ส่งสาร

การส่ง การรับ การสนองตอบและการปรับตัวของผู้ส่งสารที่ทำการสื่อสาร กล่าวคือ เมื่อผู้ส่งสาร (S_1) ส่งยิ้มให้กับผู้รับสาร (R_1) ซึ่งเป็นสิ่งเร้าจากผู้ส่งสารให้ผู้รับสาร และเมื่อผู้รับสารมองเห็น แต่ไม่ยิ้มตอบ การแสดงดังกล่าวจัดเป็นสิ่งเร้าจากผู้รับสาร ซึ่งในขณะนั้นผู้รับสารจะเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็นผู้ส่งสาร (S_2) และผู้ส่งสารเดิมจะกลายเป็นผู้รับสาร (R_2) ที่จะตีความปฏิกิริยาตอบกลับ แล้วจากนั้นก็ปรับท่าทีการสื่อสารของตนเองเสียใหม่ โดยอาจมองไปทางอื่นหรือเดินเลี้ยวไปทางอื่นเสีย เป็นต้น ดังสรุปในภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 การส่ง การรับ การสนองตอบและการปรับตัวของผู้ส่งสาร

ที่มา : กิติมา สุรสุนธิ. 2557 : 61.

นอกจากนี้การสื่อสารเป็นเรื่องของการก่อให้เกิดผลต่อกันหรือความสัมพันธ์กัน (Affective Nature) ดังคำกล่าวที่ว่า การสื่อสารจะไม่เกิดขึ้น หากไม่มีใครรับรู้ เพราะฉะนั้นการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการรับรู้จากบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเกิดขึ้น และการรับรู้นั้นจะส่งผลกระทบต่ออารมณ์และความรู้สึกนึกคิดของคนๆ นั้น นอกจากนี้การสื่อสารเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจเจกบุคคลทั้งด้านการรับรู้ การตีความหมาย การทำความเข้าใจและการแสดงพฤติกรรม รวมทั้งยังส่งผลกระทบต่ออารมณ์และความรู้สึกนึกคิดของบุคคลด้วย ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นหนทางที่ก่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน (Shared Meaning) ของบุคคล เพราะความหมายของสิ่งต่างๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับตัวบุคคลแต่ละคนว่า จะเป็นการแลกเปลี่ยนหรือทำให้เกิดความหมายร่วมกันโดยที่ต่างฝ่ายต่างมีประสบการณ์ (Experiences) มีทัศนคติ (Attitudes) และมีอารมณ์ (Emotion) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเหตุการณ์หนึ่งแตกต่างกันไป

3. ลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้น

กระบวนการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา เป็นกระบวนการของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างบุคคล อันจะทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความหมายร่วมกันได้ เพราะฉะนั้นการสื่อสารจึงสามารถเกิดขึ้นได้หลายลักษณะคือ แบบตั้งใจ (Intended) และแบบไม่ตั้งใจ (Unintended) และสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งในฝ่ายของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังภาพที่ 2.5

	ผู้ส่งเจตนา	ผู้ส่งไม่เจตนา
	(Intended Sender)	(Unintended Sender)
ผู้รับโดยเจตนา (Intended Receiver)	ก.	ข.
ผู้รับโดยไม่เจตนา (Unintended Receiver)	ค.	ง.

ภาพที่ 2.5 ลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้น

ที่มา : กิตติมา สุรสนธิ. 2557 : 63.

จากภาพที่ 2.5 สามารถแบ่งสถานการณ์การสื่อสารที่อาจเกิดขึ้นได้ออกเป็น 4 สถานการณ์ดังต่อไปนี้ สถานการณ์ ก. จะเห็นได้ว่า ผู้ส่งสารและผู้รับสารเป็นบุคคลที่มีเจตนาในการส่งและรับข่าวสารดังนั้นการสื่อสารที่เกิดขึ้นจึงมีโอกาสสำเร็จและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากทั้งสองฝ่ายมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารที่ตรงกันหรือสอดคล้องกัน อาทิ ผู้สอนต้องการสอนและผู้เรียนต้องการเรียนทำให้ความสำเร็จของการสื่อสารมีแนวโน้มอยู่ในระดับสูง

สำหรับสถานการณ์ ข. เป็นสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้ส่งสารไม่มีเจตนาที่จะส่งสาร เนื่องจากผู้รับสารอาจไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายของผู้ส่งสารหรือผู้ส่งสารไม่มีความตั้งใจในการสื่อสาร แต่ผู้รับสารมีเจตนาหรือต้องการรับข่าวสาร ทำให้การสื่อสารในสถานการณ์ดังกล่าวเกิดปัญหาและไม่ประสบความสำเร็จ โดยอาจมีความพลาดในการตีความเข้าใจความหมายที่ผู้ส่งสารแสดงออกก็ได้ อย่างไรก็ตามสถานการณ์การสื่อสารในรูปแบบนี้ประสบความสำเร็จได้ หากผู้รับสารมีความตั้งใจที่จะส่งสาร เพราะฉะนั้นการสื่อสารที่เกิดขึ้นจึงเป็นความพยายามของผู้รับสารเสียส่วนใหญ่

ส่วนสถานการณ์ ค. เป็นสถานการณ์ที่ผู้ส่งมีเจตนาส่งสาร แต่ผู้รับไม่มีเจตนาที่จะรับสาร ทำให้สถานการณ์การสื่อสารที่เกิดขึ้นนี้อาจไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากผู้รับไม่มีความตั้งใจในการรับสาร เช่น การสัมมนาที่ผู้ฟังถูกบังคับให้มานั่งฟังหรือการโฆษณาสินค้า โดยการใช้เครื่องกระจายเสียงทางรถยนต์ ซึ่งก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้รับมากกว่าจะก่อให้เกิดความน่าสนใจ เป็นต้น

ด้านสถานการณ์ ง. เป็นสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่มีเจตนาที่จะสื่อสาร ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพฤติกรรมทางจิตวิทยาที่คนทั่วไปแสดงออกโดยไม่รู้ตัว เช่น การหวาด การจาม การไอหรือการแสดงออกถึงอาการครุ่นคิด เป็นต้น อย่างไรก็ตามเนื่องจากการศึกษาด้านการสื่อสารจะเน้นเรื่องการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายทางการสื่อสาร ดังนั้นจึงสนใจการสื่อสารที่มีเจตนามากกว่าการสื่อสารในรูปแบบไม่เจตนา

ส่วนการพิจารณาธรรมชาติของการสื่อสารในฐานะเป็นเครื่องมือ (Instrumental Nature) คือการใช้การสื่อสารเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จหรือความมุ่งมั่นของผู้ส่งสาร ดังนั้นการสื่อสารจึงเปรียบเสมือนกลยุทธ์ของบุคคลฝ่ายหนึ่งที่พยายามสื่อสารเพื่อให้มีอิทธิพลเหนือบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งรวมทั้งพยายามควบคุมหรือชี้นำให้บุคคลทำตามในสิ่งที่ตนเองต้องการ

อย่างไรก็ตามแม้ว่า ธรรมชาติของกระบวนการสื่อสารจะเคลื่อนไหวตลอดเวลา แต่การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารสามารถกระทำได้ ด้วยการศึกษารูปแบบจำลองทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นการหยุดนิ่งกระบวนการสื่อสารไว้ในขณะหนึ่ง เพื่อให้การศึกษากระบวนการสื่อสารง่ายต่อการทำความเข้าใจ

แบบจำลองกระบวนการสื่อสาร

การสร้างแบบจำลองการสื่อสาร เป็นวิธีการที่พยายามจำกัดขอบเขตในการวิเคราะห์เกี่ยวกับโครงสร้าง และหน้าที่ของการสื่อสารของมนุษย์ เพื่อทำให้เกิดความชัดเจน และง่ายต่อความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารซึ่งเป็นระบบที่มีความสัมพันธ์สลับซับซ้อนให้เกิดความชัดเจนยิ่งขึ้น แต่การสร้างแบบจำลองการสื่อสารก็ยังคงมีข้อจำกัดอย่างน้อย 2 ประการ คือ

ประการแรก ข้อจำกัดในเรื่องความตรงต่อสภาพความเป็นจริง เนื่องจากการจำลองเป็นสภาพที่ไม่ใช่ความเป็นจริง (Real Situation) ดังนั้น จึงอาจมีข้อมูล หรือส่วนประกอบ บางส่วนที่ถูกละเลยไปหรือไม่ได้ถูกนำมาศึกษาอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ ทำให้อาจเกิดข้อโต้แย้งในประเด็นต่าง ๆ ตามมา

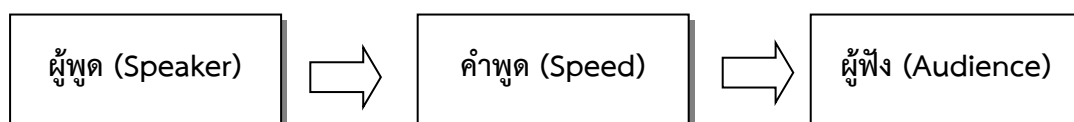
ประการที่สอง การสร้างแบบจำลองการสื่อสารของนักคิดนักวิชาการแต่ละท่านมองกระบวนการสื่อสารตามความเข้าใจและ ตามทรรศนะของตนเอง (Subjective) ทำให้แบบจำลองแต่ละแบบจะมีแง่มุมในการอธิบายการสื่อสารที่แตกต่างกัน ซึ่งบางครั้งไม่อาจนำแบบจำลองการสื่อสารแบบใดแบบหนึ่งไปอธิบายปรากฏการณ์ทางการสื่อสารที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างครบถ้วน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแบบจำลองการสื่อสารจะยังคงมีข้อจำกัดอยู่ ในเชิงของการนำมาศึกษาและอธิบาย แต่ก็ยังคงเป็นวิธีการที่จะทำให้เราเข้าใจการสื่อสารได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สำหรับแบบจำลองการสื่อสารนั้นมีนักวิชาการในด้านต่าง ๆ ได้พยายามสรุปและสร้างแบบจำลองการสื่อสารขึ้นเพื่อทำให้ผู้ศึกษาเกิดความเข้าใจในกระบวนการสื่อสารได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งมีหลายรูปแบบ และแต่ละรูปแบบขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ โดยมีแบบจำลองการสื่อสารที่สำคัญ (ณัฐวัฒน์ พระงาม. 2555 : 40-45 ; อรรถณพ แสงภู. 2551 : 54-66 ; กาญจนา มีศิลปวิภักย์. 2553 : 29-36 ; ขนิษฐา จิตชินะกุล. 2557. 41-50 และ กิติมา สุรสุนธิ. 2557 : 65-103) จำนวน 5 แบบจำลอง ดังนี้

1. แบบจำลองการสื่อสารของอริสโตเติล (The Aristotelian Model)

อริสโตเติลเป็นนักปราชญ์ชาวกรีก ซึ่งมีอายุอยู่ในช่วง 384-322 ปี ก่อนคริสตกาล นับว่าเป็นบุคคลในยุคต้นๆ ของการศึกษาเรื่องวาทศิลป์ หรือวิชาที่ว่าด้วยศาสตร์และศิลปะในการพูด มีความสนใจเกี่ยวกับการสื่อสารและวาทศิลป์ ได้วิเคราะห์กระบวนการติดต่อสื่อสารว่ามีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ผู้พูด (Speaker) คำพูด (Speed) และผู้ฟัง (Audience) โดยแบบจำลองการสื่อสารใน

ยุคแรกเป็นแบบจำลองการสื่อสารที่ผู้ส่งสารนั้นส่งสารไปยังผู้ฟังเพียงอย่างเดียว ไม่มีการสื่อสารย้อนกลับ ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 แบบจำลองการสื่อสารของอริสโตเติล

ที่มา : ปรับปรุงจากกาญจนา มีศิลปวิภักย์. 2553 : 30.

จากภาพที่ 2.6 การสื่อสารจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับผู้พูด (Speaker) ซึ่งจะต้องประกอบด้วยบุคลิกลักษณะที่ดี ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม ความรู้สึก และทักษะในการสื่อสาร ฯลฯ ทั้งนี้คำพูด (Speed) จะต้องมีเหตุผลน่าเชื่อถือ (Logic) ซึ่งประกอบด้วย การเรียบเรียงการส่งสาร กรอบความคิด ภาษา และการยกตัวอย่าง เป็นต้น และผู้ฟัง (Audience) ขึ้นอยู่กับอารมณ์ความรู้สึกที่ถูกรู้ หรือโน้มน้าวจากคำพูดของผู้พูด ซึ่งประกอบด้วย วิธีการเข้าถึง ความรู้ ประสบการณ์ ค่านิยม ความรู้สึกและทักษะในการสื่อสาร เป็นต้น

ตัวอย่างเช่นการรณรงค์การหาเสียงเลือกตั้งของผู้สมัคร ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ผู้สมัครจะชนะการเลือกตั้งหรือได้รับความนิยมมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ นับตั้งแต่บุคลิกลักษณะของผู้สมัครในช่วงการพูดหาเสียง อาทิ รูปร่างหน้าตา ลักษณะท่าทางและกิริยาอาการต่างๆ ความมีไหวพริบและสติปัญญา ความเชื่อมั่นใจตนเองและความคล่องแคล่วในการพูด การพูดที่เข้าใจง่ายและน่าสนใจ ตลอดจนการนำเสนอเนื้อหาด้วยเหตุผล ซึ่งเหตุผลและความน่าเชื่อถือของคำพูดอาจมาจากการอ้างอิงจากเอกสารหรือพยานบุคคล ฯลฯ ทั้งนี้ความชื่นชมในตัวผู้พูดและการเชื่อคำพูดของผู้พูด จนทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้สึกอยากร่วมมือกันผู้พูดมากน้อยเพียงใด จะขึ้นอยู่กับความสามารถและความสำเร็จของผู้พูดในการเร้าอารมณ์ความรู้สึกของผู้ฟังเป็นสำคัญ

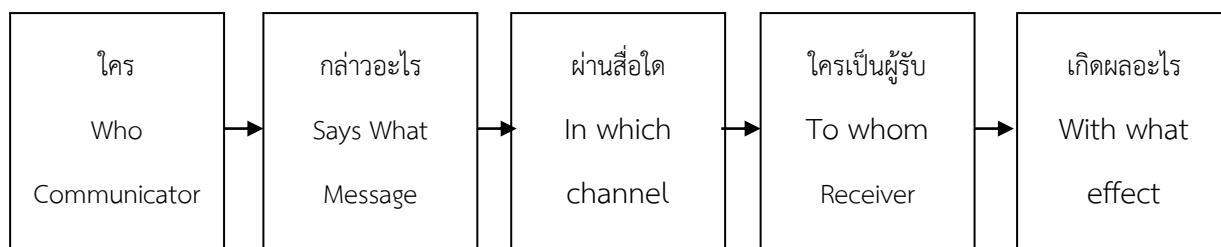
2. แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ (The Lasswell Model)

แบบจำลองการสื่อสารของ Harold D. Lasswell เป็นศาสตราจารย์ด้านรัฐศาสตร์ ได้เสนอแบบจำลองการสื่อสารขึ้นระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อปี ค.ศ. 1948 โดยลาสเวลล์สนใจเรื่องการใช้สื่อเพื่อการโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) ซึ่งเป็นการมองการสื่อสารในเชิงพฤติกรรมที่

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับผู้รับสารและผู้ส่งสารรวมถึงเนื้อหาข่าวสาร ชนิดของสื่อ และผลอันเกิดจากการกระทำ โดยต้องตอบคำถามที่ว่า “ใคร (Who) พูดอะไร (Says what) ผ่านสื่อใด (In which channel) กับใคร (To whom) เกิดผลอย่างไร (With what effect)” ดังนั้น องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสารจึงประกอบด้วย สาร (พูดอะไร) สื่อ (ผ่านสื่อใด) ผู้รับสาร (กับใคร) และผลของการสื่อสาร (เกิดผลอย่างไร) (Lasswell D., 1948 : 62) แต่ละองค์ประกอบอธิบายได้ดังนี้

- 2.1 ใคร (Who) คือ ผู้กำหนดและควบคุมเนื้อหาข่าวสาร
- 2.2 พูดอะไร (What) คือ เรื่องหรือเนื้อหาสาระของเรื่องที่ถูกสื่อสารออกไป
- 2.3 ผ่านสื่อใด (In which channel) คือ ตัวกลางหรือสื่อที่ข่าวสารส่งผ่านไปยังผู้รับ
- 2.4 ถึงใคร (To whom) คือ ผู้รับสาร
- 2.5 เกิดผลอย่างไร (With what effect) คือ สิ่งที่เกิดขึ้นอันเป็นผลมาจากการสื่อสาร

แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ตามองค์ประกอบ 5 ประการสรุปได้ดังภาพที่ 2.7



ภาพที่ 2.7 แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์

ที่มา : ปรับปรุงจาก กิติมา สุรสนธิ. 2557 : 72.

นอกจากนี้ ลาสเวลล์กล่าวว่า การศึกษากระบวนการสื่อสารโดยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ มักจะเน้นตอบคำถามใดคำถามหนึ่ง โดยผู้ศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารจะศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่เป็นแรงบันดาลใจและกำหนดพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้ส่งสาร ซึ่งเรียกการศึกษานี้ว่า การวิเคราะห์ผู้ส่งสาร การวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข่าวสาร เป็นการศึกษาเนื้อหาของสาร การวิเคราะห์สื่อ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และการวิเคราะห์ผู้รับสาร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับบุคคลที่รับสารจากสื่อ

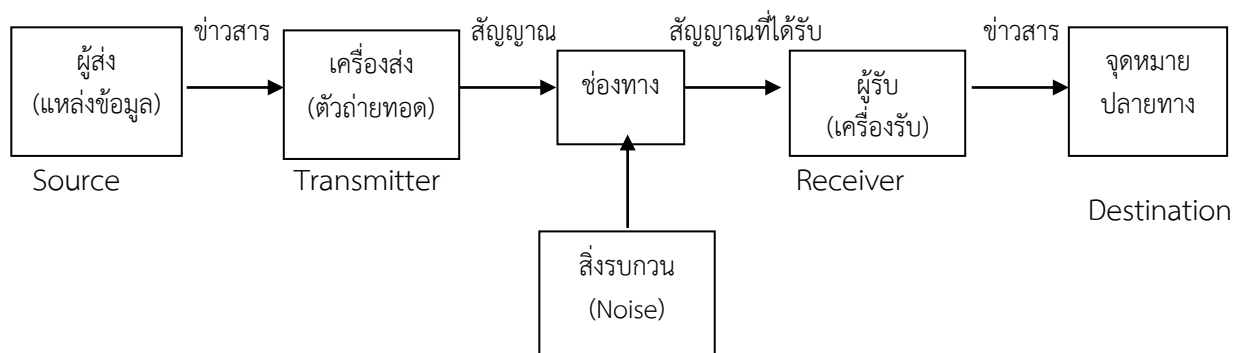
อย่างไรก็ตามแม้ว่าแบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์จะสามารถอธิบายการสื่อสารของมนุษย์ได้อย่างละเอียด แต่ก็ยังมีข้อบกพร่องอยู่บางประการ โดยสรุปเป็นข้อดีและข้อเสียของแบบจำลองดังกล่าว ซึ่งข้อดี คือ ความสามารถในการนำไปใช้อธิบายองค์ประกอบต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อสารได้อย่างชัดเจน ในขณะที่ข้อเสียของแบบจำลองนี้ คือ จะต้องเป็นผู้ส่งสารที่มีตัวตนอยู่จริง และข้อมูลข่าวสารที่ส่งจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารทุกครั้ง ซึ่งในความเป็นจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้นเสมอไป ส่วนประการสุดท้ายคือ นอกเหนือจากองค์ประกอบของการสื่อสารที่มีทั้งหมด 5 ส่วนแล้ว ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อกระบวนการสื่อสาร เช่น สภาพแวดล้อม (Environment) หรือปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ซึ่งลาสเวลล์ไม่ได้กล่าวไว้ในแบบจำลอง

ตัวอย่างเช่น นายแดง (ผู้ส่งสาร) ได้โทรศัพท์ (สื่อ) ถึงนายดำ (ผู้รับสาร) ที่กำลังส่งสินค้าให้แหวไปปรับลูกสาวที่กำลังเดินทางมาถึงสนามบินดอนเมืองด้วย (สาร) ซึ่งนายดำแจ้งว่าขณะนี้ฝนตกและรถติดมาก เกรงว่าจะไปปรับไม่ทัน จึงขอให้นายแดงโทรศัพท์ไปแจ้งลูกสาวว่า ขอให้เดินทางกลับเองจะสะดวกกว่าให้ตนไปปรับ ซึ่งนายแดงก็เห็นด้วย (ผลของการสื่อสาร)

3. แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์ (The Shannon and Weaver Model)

แชนนอนและวีเวอร์ (Shannon and Weaver. 1949 : 53) เป็นวิศวกรชาวอเมริกันของบริษัท Bell telephone ที่มีหน้าที่ในการจัดระบบเสียงโทรศัพท์ให้มีความชัดเจน สามารถรับข่าวสารได้ และวีเวอร์ได้นำแนวคิดของแชนนอนมาประยุกต์ใช้กับการสื่อสารของมนุษย์ โดยสร้างแบบจำลองการสื่อสารเพื่ออธิบายกระบวนการของการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ บางคนเรียกว่า แบบจำลองการสื่อสารเชิงทฤษฎีคณิตศาสตร์ ซึ่งได้ตีพิมพ์ในวารสารของบริษัท Bell Telephone Laboratory Journal ในปี ค.ศ. 1949

แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์นี้เป็นกระบวนการสื่อสารเชิงเส้นตรงคือการสื่อสารจะเกิดขึ้นฝ่ายเดียวเมื่อผู้ส่งสารได้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ทั้งนี้การสื่อสารจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ แหล่งสาร (Information source) เครื่องส่ง (Transmitter) สัญญาณ (Signal) เครื่องรับ (Receiver) ผู้รับ (Destination) และเสียงรบกวน (Noise source) แบบจำลองการสื่อสารดังกล่าว มีลักษณะดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์

ที่มา : ปรับปรุงจากณัฐวัฒน์ พระงาม. 2555 : 43

จากภาพที่ 2.8 องค์ประกอบของการสื่อสารทั้ง 6 ประการเหล่านี้จะเห็นได้ว่า การไหลของข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารจะมีตัวกลางในการสื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น โดยการสื่อสารจะเริ่มขึ้นเมื่อผู้ส่งสาร (Source) ส่งข้อมูลข่าวสาร (Message) ไปยังเครื่องส่งแปลงสัญญาณ (เครื่องโทรศัพท์ของผู้ส่ง) ซึ่งจะทำหน้าที่แปลข้อมูลข่าวสารที่เป็นคำพูดหรือสัญญาณธรรมชาติ (Natural Sign) ให้เป็นสัญญาณไฟฟ้า (Electronic Sign) ส่งไปยังผู้รับ ซึ่งผู้รับจะมีเครื่องแปลรหัสสารที่ผู้ส่งสารส่งมา (เครื่องโทรศัพท์ของผู้รับ) ให้กลับไปอยู่ในรูปของสัญญาณธรรมชาติอีกครั้ง เพื่อถ่ายทอดไปยังจุดมุ่งหมายปลายทางคือ ผู้รับสารนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ในขณะที่ข้อมูลข่าวสารถูกส่งหรือถ่ายทอดไปยังผู้รับสารนั้น อาจมีสิ่งรบกวนสาร (Noise Source) เกิดขึ้นและทำให้สารที่ถูกส่งมีเนื้อหาบิดเบือนหรือขาดความชัดเจน

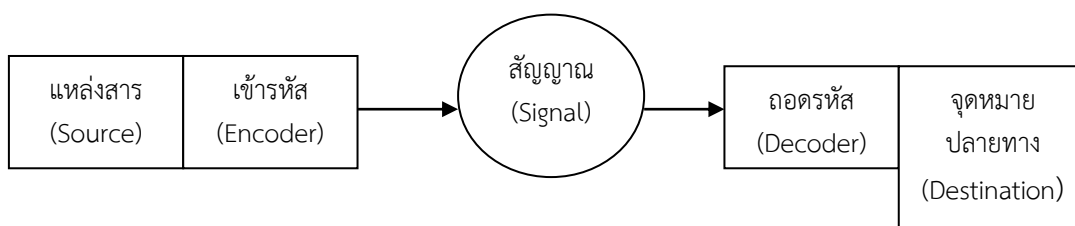
ตัวอย่างเช่น ขณะที่เครื่องบินกำลังบินอยู่นั้นนักบินได้รับสัญญาณจากภาคพื้นดินว่าให้นำเครื่องลงจอดได้ในอีก 15 นาที แต่นักบินได้รับสัญญาณไม่ชัดเจน เพราะมีผู้โดยสารในเครื่องบินใช้โทรศัพท์มือถืออยู่ สัญญาณจึงถูกรบกวน ทำให้นักบินต้องขอสัญญาณใหม่จากภาคพื้นดินเพื่อเป็นการยืนยันข้อมูลจากภาคพื้นดิน

4. แบบจำลองการสื่อสารของแชมม (The Schramm Model)

วิลเบอร์ แชมม (Schramm Wilber. 1954 : 68) ได้นำแนวคิดของออสกูต (Charles E. Osgood) มาเพิ่มเติม ซึ่งแชมมได้นำแนวคิดเกี่ยวกับกลไกการทำงานของเครื่องจักรหรือเทคนิคมาปรับใช้ในการอธิบายกระบวนการสื่อสารของมนุษย์ โดยได้มีการสร้างแบบจำลองมีลักษณะเป็นวงกลมเพื่อให้เห็นว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารจะทำหน้าที่อย่างเดียวกันในกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ การเข้ารหัส (Encoding) คือ ผู้ส่งสารได้แปลสารให้เป็นภาษาหรือรหัสที่เหมาะสมแก่การถ่ายทอดสาร

การถอดรหัส (Decoding) คือ ผู้รับสารแปลรหัสสารเพื่อรับทราบความหมายที่ผู้ส่งสารส่งมา และการตีความ (Interpreting) คือ การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถตีความสารในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล แต่ทั้งนี้การตีความย่อมขึ้นอยู่กับกรอบแห่งการอ้างอิง ได้แก่ พื้นความรู้เดิม ประสบการณ์ทางสังคมและวัฒนธรรม ในกรณีที่ผู้ส่งสารมีกรอบแห่งการอ้างอิงเหมือนกัน การสื่อสารก็ย่อมประสบความสำเร็จ โดยแชนมม์ ได้สรุปกระบวนการสื่อสารเป็นแบบจำลอง 3 ลักษณะด้วยกัน ดังนี้

4.1 แบบที่ 1 การอธิบายการสื่อสารเป็นกระบวนการเส้นตรง ประกอบด้วย แหล่งสาร (Source) เข้ารหัส (Encoder) สัญญาณ (Signal) ถอดรหัส (Decoder) และจุดหมายปลายทาง (Destination) ไม่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองและปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร ดังภาพที่ 2.9



ภาพที่ 2.9 แบบจำลองการสื่อสารของแชนมม์ แบบที่ 1

ที่มา : ปรับปรุงจากกาญจนา มีศิลปวิทย. 2553 : 33.

จากภาพที่ 2.9 แหล่งสารหรือผู้ส่งสารจะทำหน้าที่ในการเข้ารหัส โดยส่งเป็นสัญญาณ เพื่อให้ผู้รับหรือจุดหมายปลายทางทำหน้าที่ในการถอดรหัส ซึ่งการสื่อสารนี้จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความเข้าใจในสัญญาณนั้น

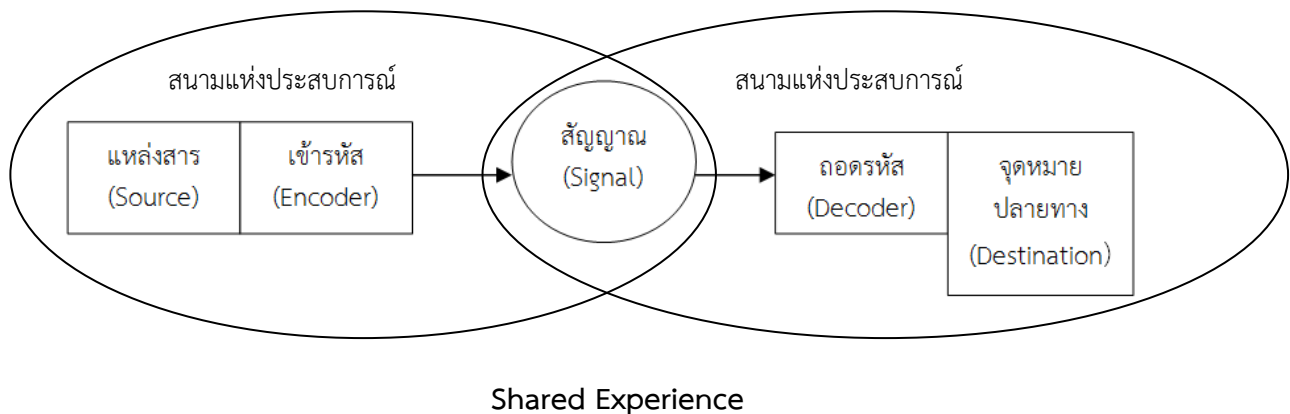
ตัวอย่างเช่น ข้าวหอมขมรายการละครโทรทัศน์เรื่อง เพื่อนรัก เพื่อนร้ายและชื่นชอมนักแสดงคือก๊ิบซี่และทุกครั้งที่มาแล้ว วันรุ่งขึ้นจะนำเรื่องราวของละครนั้นไปเล่าให้มะลิเพื่อนร่วมชั้นเรียนฟังได้อย่างสนุกสนาน ในที่นี้

ข้าวหอม คือ ผู้ส่งสาร ที่เข้ารหัสโดยการดู การฟัง ละครโทรทัศน์เรื่องเพื่อนรัก เพื่อนร้าย และสนุกสนานตามเรื่องราวของบทละครนั้นๆ

มะลิ คือ ผู้รับสาร ถอดรหัสโดย การฟังเรื่องราวละครที่ข้าวหอมเล่าให้ฟัง ซึ่งในขณะที่ฟังมะลิอาจมีการแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ข้าวหอมรู้ว่าตนนั้นรับรู้และเข้าใจในเรื่องราวที่ข้าวหอมเล่าให้ฟัง

สัญญาณ คือ ภาษา อาจมีทั้งวจนภาษาและอวจนภาษา

4.2 แบบที่ 2 อธิบายกระบวนการสื่อสารที่ผู้ส่งและผู้รับสารมีประสบการณ์บางอย่างร่วมกันทำการสื่อสารอยู่ภายใต้ขอบเขตประสบการณ์ของแต่ละฝ่าย ความสำเร็จของการสื่อสารจึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ร่วมของผู้สื่อสาร หรือเป็นแบบที่เน้นประสบการณ์ร่วม (Field of Experience) หรือให้ความสำคัญในเรื่องประสบการณ์ของแต่ละบุคคลทั้งในส่วนของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ดังภาพที่ 2.10



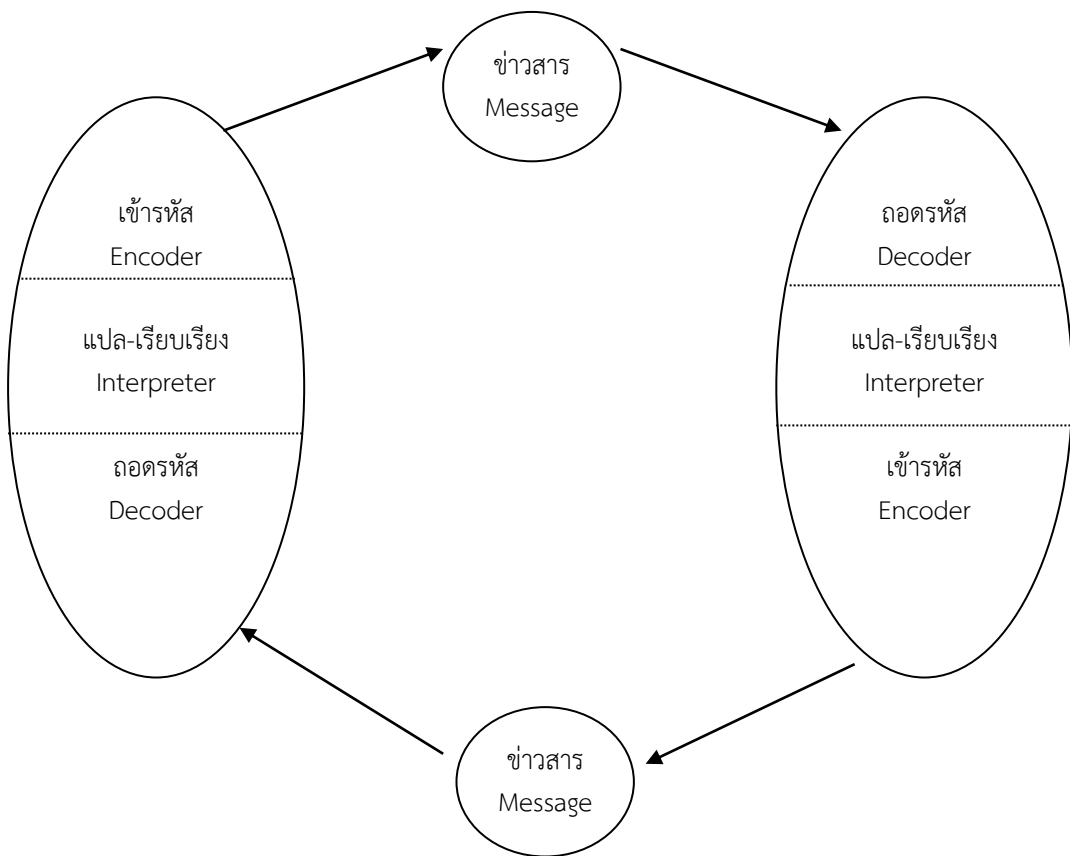
ภาพที่ 2.10 แบบจำลองการสื่อสารของแชรหม์ แบบที่ 2

ที่มา : ปรับปรุงจากกิติมา สุรสนธิ. 2557 : 74.

จากภาพที่ 2.10 แบบจำลองการสื่อสารของแชรหม์ จะเน้นความสำคัญในเรื่องประสบการณ์ของผู้ส่งสารและผู้รับสารในทุกๆ เรื่อง นักศึกษา 2 คน อายุเท่ากัน เรียนในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมาในวิชา การสื่อสารกับการพัฒนาสังคมร่วมกันกับอาจารย์ผู้สอนคนเดียว แต่ประสบการณ์จากชีวิตจริง ทำให้นักศึกษาทั้ง 2 คน มีประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน การสื่อสารจะเข้าใจกันได้หรือประสบความสำเร็จก็ต่อเมื่อ นักศึกษาทั้ง 2 คนเข้าใจในสัญญาณ (Signal) ร่วมกันหรือการสื่อสารในเรื่องทฤษฎีการพัฒนา ถ้าทั้งสองคนมีความเข้าใจร่วมกันใน Shared Experience การสื่อสารนั้นจะเป็นไปได้อย่างราบรื่นและประสบความสำเร็จ

4.3 แบบที่ 3 ในกระบวนการสื่อสารจะมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสาร อันเกิดจากการที่ทั้งสองฝ่ายต้องทำงานเหมือนกันในระหว่างที่ทำการสื่อสาร คือ การเข้ารหัสสาร แปลความ

และถอดรหัสให้เป็นสัญลักษณ์ ส่งไปยังผู้รับสาร ซึ่งเมื่อรับเนื้อหาข่าวสารไว้แล้ว ก่อนที่จะทำการส่งออกไป ก็ต้องนำสารที่จะส่งออกมาเข้ารหัส แปลความ และถอดรหัส เช่นเดียวกัน เพื่อส่งกลับไปยังผู้รับ ซึ่งเป็นผู้ส่งในครั้งแรก ชแรมม์เรียกกระบวนการสื่อสารนี้ว่า “กระบวนการสื่อสารแบบวงกลม” ดังภาพที่ 2.11



ภาพที่ 2.11 แบบจำลองการสื่อสารของชแรมม์ แบบที่ 3
ที่มา : ปรับปรุงจากกาญจนา มีศิลปวิภักย์. 2553 : 34.

จากภาพที่ 2.11 เป็นแบบจำลองการสื่อสารที่มองภาพการสื่อสารด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อผู้ส่งสารเข้ารหัสสาร (Encoder) ส่งข้อมูลข่าวสาร (Message) ไปยังผู้รับสารก็จะถอดรหัส (Decoder) คำพูด ข่าวสารหรือสัญญาณต่างๆ ที่ผู้ส่งสารส่งมาให้ จากนั้นผู้รับสารก็จะตีความ (Interpret) ทำความเข้าใจสารที่ได้รับ ซึ่งผู้รับสารก็จะเกิดความรู้สึก ความคิดเห็นต่อสารนั้น หรือที่เรียกว่า ปฏิกริยาตอบกลับ (Feedback)

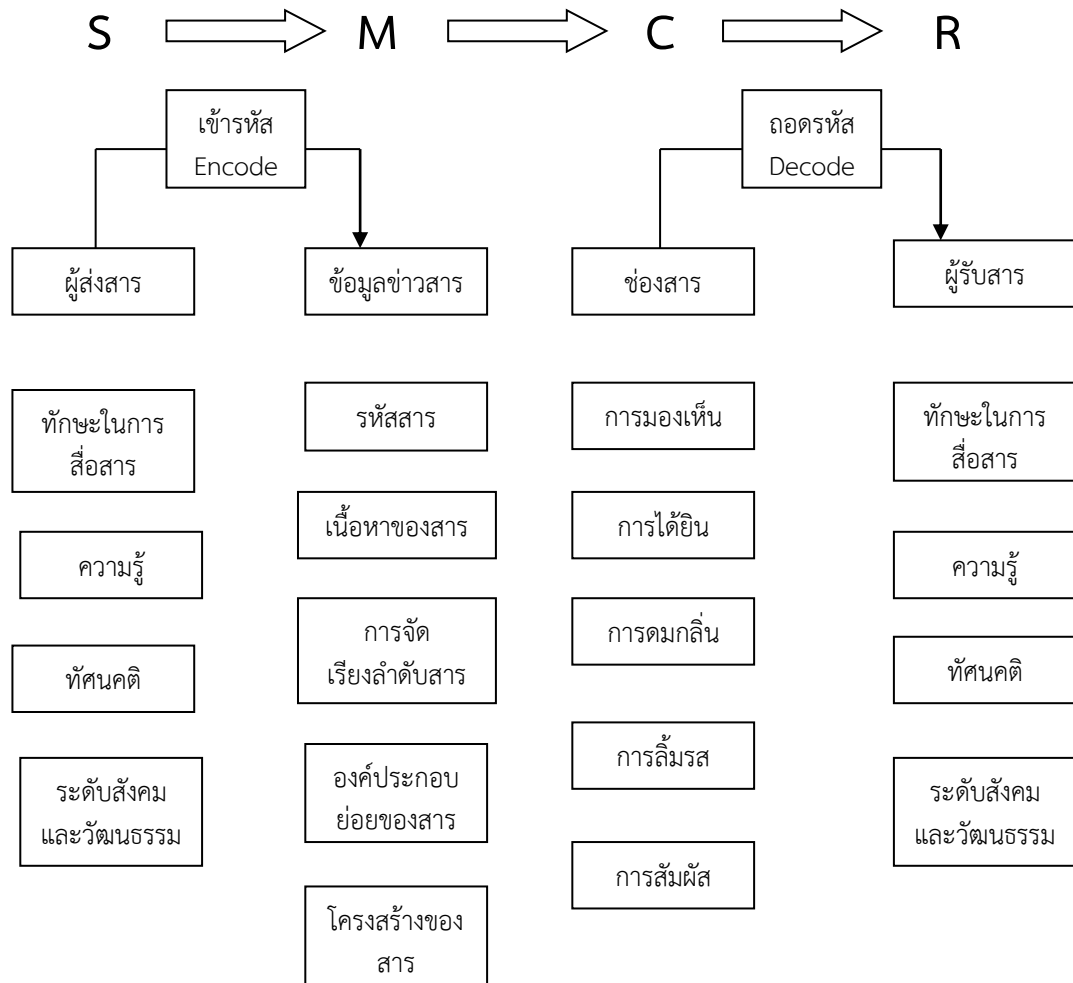
ส่งกลับมายังผู้ส่งสาร โดยที่ในขั้นตอนนี้ผู้ส่งสารก็จะเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้ส่งสารกลายเป็นผู้รับสารที่ต้องทำการถอดรหัสหรือรับปฏิกิริยาตอบกลับ จากนั้นก็จะทำการตีความปฏิกิริยาตอบกลับนั้น ซึ่งผู้ส่งสารก็อาจปรับท่าทีในการส่งข้อมูลใหม่ เพื่อให้เหมาะสมหรือสอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับสารมากยิ่งขึ้น

5. แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model or SMCR Model)

ในปี ค.ศ. 1960 เดวิด เค เบอร์โล (Berlo David. 1960 : 57) ตีพิมพ์เผยแพร่หนังสือชื่อ The Process of Communication ซึ่งอธิบายถึงคุณลักษณะและปัจจัยกระบวนการสื่อสารอย่างละเอียด และได้สรุปองค์ประกอบการสื่อสารมี 6 ประการ ได้แก่

- 5.1 ผู้ส่งสาร (Communication source)
- 5.2 ผู้เข้ารหัส (Encoder)
- 5.3 สาร (Message)
- 5.4 สื่อ (Channel)
- 5.5 ผู้ถอดรหัส (Decoder)
- 5.6 ผู้รับสาร (Communication receiver)

โดยการส่งสารและรับสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น แหล่งสารกับผู้เข้ารหัสสารอาจรวมอยู่ในบุคคลเดียวกัน เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source) เช่น คนไทยพูดคุยกับคนญี่ปุ่น ถ้าคนไทยพูดภาษาญี่ปุ่นได้ ก็จะเป็นทั้งแหล่งสารและผู้เข้ารหัส แต่ถ้าหากผู้ส่งสารพูดภาษาญี่ปุ่นไม่ได้ก็ต้องใช้ล่ามมาแปลให้ผู้ส่งสารกับผู้เข้ารหัสก็จะเป็นคนละคนกัน และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสารอาจรวมเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) เช่น ในกรณีที่คนญี่ปุ่นพูดภาษาไทยได้ก็จะสามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับสารส่งมาให้ แต่ถ้าหากไม่รู้ภาษาไทยก็อาจใช้ล่ามมาแปลให้ฟัง ดังนั้นผู้รับสารและผู้ถอดรหัสจึงเป็นคนละคนกัน เป็นต้น เพราะฉะนั้นแบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โลจึงได้นำเสนอองค์ประกอบหลักของการสื่อสารที่ประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสารและผู้รับสาร หรือเป็นที่รู้จักกันดีในนามของ SMCR ทั้งนี้เบอร์โลยังอธิบายถึงคุณลักษณะสำคัญขององค์ประกอบการสื่อสารแต่ละองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการสื่อสาร ดังภาพที่ 2.12



ภาพที่ 2.12 แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล

ที่มา : ปรับปรุงจากณัฐวัฒน์ พระงาม. 2555 : 42.

จากภาพที่ 2.12 องค์ประกอบของ SMCR มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้ส่งสาร คือบุคคลที่ส่งหรือถ่ายทอดข้อมูล ข่าวสารที่เป็นทั้งวัจนะ และอวัจนะ โดยมีคุณสมบัติที่เอื้อต่อความสำเร็จของการสื่อสาร 4 ประการ คือ

1.1 ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถทั้งในด้านการพูด การเขียน ที่เป็นวัจนภาษาและความสามารถในเชิงอวัจนภาษา เช่น ความชำนาญ หรือประสบการณ์ในการสื่อสารด้านท่าทาง เป็นต้น

1.2 ความรู้ หมายถึง ความรู้ในเรื่องของข้อมูลข่าวสารที่จะถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร

1.3 ทศนคติ หมายถึง ความรู้ ความคิดเห็นและความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อบุคคล เหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งที่จะมีผลต่อพฤติกรรม และการแสดงออกของผู้ส่งสาร

1.4 ระบบสังคมและวัฒนธรรม หมายถึง กรอบ กฎ ระเบียบ ตลอดจนการดำเนินชีวิต ความเชื่อ ค่านิยม ศิลปวัฒนธรรม ประเพณี ที่ผู้ส่งสารได้รับจะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

2. ข้อมูลข่าวสาร คือ เนื้อหาสาระที่เป็นวจนภาษาและอวจนภาษา เช่น ภาษาพูด ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ซึ่งประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

2.1 รหัสสาร หมายถึง ส่วนที่เล็กที่สุดของสาร เช่น ส่วนประกอบในภาษา เช่น พยัญชนะ วรรณยุกต์ เพื่อประกอบเป็นคำ

2.2 เนื้อหาของสาร หมายถึง ข้อความหรือข้อมูลที่ผู้ส่งสารตั้งใจจะสื่อสารออกไป

2.3 การจัดเรียงลำดับสาร หมายถึง การเรียงเรียงเนื้อหาของสารตามความถนัด หรือความประสงค์ของแต่ละบุคคล

2.4 องค์ประกอบย่อยของสาร หมายถึง คำนำ เนื้อเรื่อง หรือสรุป จากเนื้อหาสาระ ที่ต้องการจะสื่อสาร

2.5 โครงสร้างของสาร หมายถึง การจัดเนื้อหาสาระให้เป็นไปตามภาษาของผู้ส่งสาร เช่น ประธาน กริยา กรรม ส่วนขยาย เช่น ในภาษาไทยเราใช้คำว่า ปากกาสีแดง แต่ภาษาอังกฤษใช้ Red Pen (แดงปากกา) เนื่องจากการขยายในตำแหน่งที่ตรงกันข้าม

3. ช่องสาร คือ ช่องทางที่ใช้ในการถ่ายทอดสาร เบอร์โลได้วิเคราะห์ถึงประสาทสัมผัส ทั้งห้า ที่มีส่วนในการสื่อสาร ประกอบไปด้วย

3.1 การมองเห็น เป็นการสร้างการรับรู้หรือถือว่าการสื่อสารเชิงอวัจนะ

3.2 การได้ยิน เป็นการสร้างการรับรู้ สร้างความเข้าใจ ถึงแม้บางครั้งอาจจะไม่เข้าใจในภาษาที่สื่อสารทั้งหมด เนื่องจากอาจมีปรีภาษา เช่น การกระแอม หรือการทำเสียงต่างๆ ซึ่งสามารถตีความหมายได้

3.3 การดมกลิ่น เป็นการสร้างการรับรู้ และตีความได้ถึงกลิ่นดอกไม้ กลิ่นน้ำหอม กลิ่นอาหาร หรือกลิ่นขยะ เป็นต้น

3.4 การลิ้มรส เป็นการสร้างการรับรู้ถึงรสชาติว่า เผ็ด จืด เค็มหรือขม

3.5 การสัมผัส เป็นการสร้างการรับรู้ สร้างความรู้สึกจากการสัมผัส ซึ่งมนุษย์สามารถสื่อสารถึงกันได้ เช่น แม่กอดลูก เป็นการสร้างการรับรู้ถึงความรักและความอบอุ่น

4. ผู้รับสาร คือ บุคคลที่อยู่ปลายทางของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการสื่อสาร โดยแบบจำลองนี้ได้กำหนดส่วนประกอบไว้ เช่นเดียวกับผู้ส่งสาร คือ ความชำนาญในการสื่อสาร ความรู้ ทักษะ ทักษะจิต ระบบสังคมและวัฒนธรรม โดยเป็นการพิจารณาและวิเคราะห์ในส่วนของผู้รับสาร

เครือข่ายการสื่อสาร

เครือข่ายการสื่อสาร คือ ระบบการแพร่กระจายข้อมูลในบรรดาสมาชิกของกลุ่ม จึงมีลักษณะต่างจากช่องทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นเพียงตัวกลางการสื่อสารระหว่างผู้สื่อสาร (พัชนี เขยจรยาและคณะ. 2541 : 43) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. เครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

เครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ หรือเครือข่ายการสื่อสารที่เกิดขึ้นเอง เกิดขึ้นจากการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งไม่มีใครได้รับมอบหมาย หรือบังคับให้ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่งอย่างตั้งใจ ตรงกันข้าม เครือข่ายเหล่านี้เกิดขึ้นเมื่อสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระในอัตราความถี่และความเข้มข้นของการสื่อสารต่างกัน

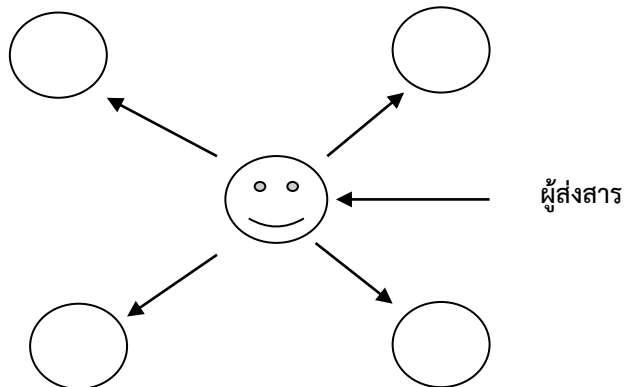
2. เครือข่ายการสื่อสารแบบเป็นทางการ

เครือข่ายการสื่อสารแบบเป็นทางการ หรือเครือข่ายการสื่อสารที่ได้ถูกกำหนดไว้ เป็นประเภทของการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดปฏิสัมพันธ์ในเครือข่ายที่ได้มีการวางแผนอย่างแน่นอน ดังนั้น เครือข่ายเหล่านี้จึงมีโครงสร้างที่มีแบบแผน

นอกจากนี้การแบ่งประเภทของเครือข่ายการสื่อสารตามแนวคิดของ Bertol and Martin แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ (Bertol and Martin. 1994 : 453-454) ดังนี้

1. เครือข่ายการสื่อสารแบบวงล้อ

การสื่อสารนี้มีลักษณะที่แกนนำหรือผู้มีบทบาทเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารจะถูกเผยแพร่ไปสู่สมาชิกซึ่งอยู่ต่างถิ่นต่างที่กัน โดยผู้นำหรือผู้ที่มีบทบาทเพียงผู้เดียว โดยที่สมาชิกไม่ได้มีการสื่อสารระหว่างกัน ต่างฝ่ายต่างรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้นำเท่านั้น หรือเป็นการไหลเวียนข้อมูลข่าวสารระหว่างบุคคล โดยสมาชิกคนหนึ่งได้รับข่าวสารจากสมาชิกคนใดคนหนึ่ง จะทำการส่งข่าวสารนั้นไปยังผู้อื่น ดังภาพที่ 2.13

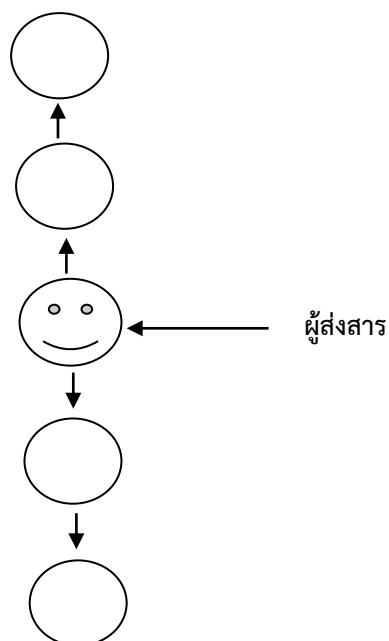


ภาพที่ 2.13 เครือข่ายการสื่อสารแบบวงล้อ

ที่มา : Bertol and Martin. 1994 : 453.

2. เครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่

การสื่อสารนี้มีลักษณะการรวมข้อมูลข่าวสารไว้ที่ผู้นำ หรือผู้ที่มีบทบาท สมาชิกจะรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากผู้ที่มีบทบาทหรือแกนนำเท่านั้นและสมาชิกที่อยู่ห่างไกลออกไป ก็จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อจากสมาชิกด้วยกัน โดยไม่ได้มีการสื่อสารกับผู้นำหรือผู้ที่มีบทบาท เป็นการรับสารอีกทอดหนึ่ง ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่ได้รับในช่วงที่ 2 หากผู้รับสารช่วงแรกไม่สามารถจดจำข่าวสารได้ครบถ้วน โอกาสที่จะทำให้สารเกิดการเปลี่ยนแปลงไปเกิดขึ้นไป หรือเป็นการสื่อสารจากบนลงล่าง (Upward) หรือล่างขึ้นบน (Downward) ดังภาพที่ 2.14

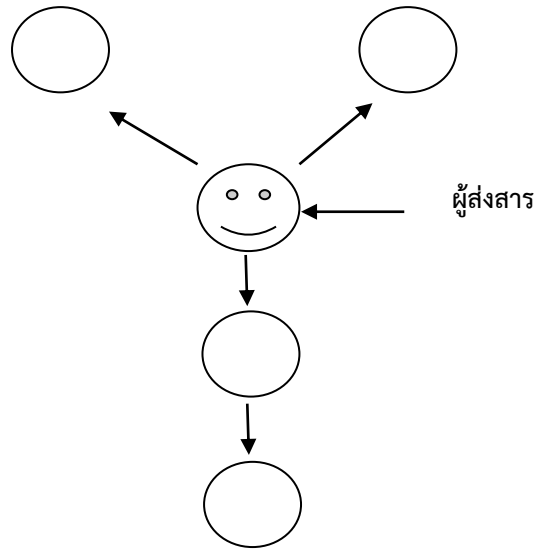


ภาพที่ 2.14 เครื่องข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่

ที่มา : Bertol and Martin. 1994 : 453.

3. เครื่องข่ายการสื่อสารแบบตัววาย (Y)

การสื่อสารลักษณะนี้ เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารเป็นผู้ที่มีอำนาจ เป็นศูนย์กลางของข่าวสาร สมาชิกจะรับข้อมูลข่าวสารจากผู้นำหรือผู้ที่มีบทบาท ในขณะเดียวกันสมาชิกที่อยู่ห่างไกลออกไปก็จะรับทราบข่าวสารจากสมาชิกด้วยกันด้วย แต่การสื่อสารแบบนี้จะทำให้งานสำเร็จได้ดีกว่าแบบลูกโซ่ เพราะข้อมูลสามารถผ่านทิศทางต่างๆ ได้มากกว่า แทนที่จะอาศัยคนที่อยู่ถัดไปเท่านั้น ดังภาพที่ 2.15



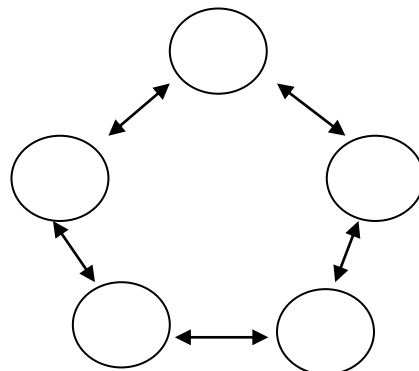
ภาพที่ 2.15 เครือข่ายการสื่อสารแบบตัววาย (Y)

ที่มา : Bertol and Martin. 1994 : 453.

4. เครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม

การสื่อสารลักษณะนี้ เป็นการสื่อสารแบบกระจายอำนาจ โดยที่ข่าวสารไม่ได้ถูกผูกขาดอยู่ที่คนใดคนหนึ่ง และสมาชิกมีการติดต่อสื่อสารกันและกันแบบวงกลม แต่การติดต่อสื่อสารไม่ทั่วถึง เพราะสมาชิกแต่ละคนจะไม่ได้สื่อสารกับระหว่างกันทั้งหมด หรือเป็นการสื่อสารกันแบบต่อเนื่อง ดัง

ภาพที่ 2.16

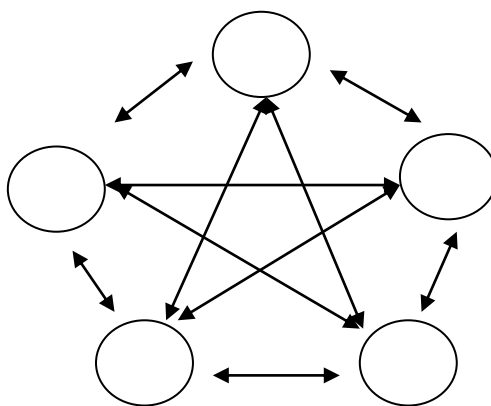


ภาพที่ 2.16 เครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม

ที่มา : Bertol and Martin. 1994 : 454.

5. เครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

การสื่อสารลักษณะนี้ เป็นการสื่อสารที่สมาชิกมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันได้ โดยตรงไม่ต้องผ่านสมาชิกคนอื่นๆ สมาชิกรับรู้ข้อมูลข่าวสารกันอย่างทั่วถึง และมีปฏิกิริยาตอบกลับอย่างทันท่วงที จัดได้ว่าเป็นเครือข่ายการสื่อสารที่สมบูรณ์ที่สุด ดังภาพที่ 2.17



ภาพที่ 2.17 เครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง

ที่มา : Bertol and Martin. 1994 : 454.

เครือข่ายการสื่อสาร เป็นสิ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการสื่อสารในปัจจุบัน ซึ่งการทำงานอาจไม่ประสบผลสำเร็จได้ โดยต้องมีการทำงานที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ความแตกต่างของลักษณะแต่ละเครือข่ายการสื่อสารข้างต้น ย่อมมีผลดีและผลเสียแตกต่างกัน ดังนั้นในการติดต่อสื่อสาร ผู้ส่งสารควรพิจารณาสิ่งต่างๆ เช่น ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความเหมาะสมของข่าวสาร เนื้อหาควรทันสมัยและง่าย ความสามารถของผู้รับข่าวสารความชัดเจน ความแน่นอนและต่อเนื่องของข่าวสาร ช่องทางของข่าวสาร ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อความพึงพอใจ และความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร

สรุป

ทฤษฎีการสื่อสารสามารถแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) ทฤษฎีการสื่อสารยุคเริ่มแรกของ อริสโตเติล 2) ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีด้านจิตศาสตร์ 3) ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์ และ 4) ทฤษฎีการสื่อสารที่อิงทฤษฎีทางจิตวิทยา โดยรูปแบบการสื่อสาร แบ่งออกได้ 2 รูปแบบที่สำคัญคือ การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) และ การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) ทั้งนี้กระบวนการสื่อสาร เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ไม่มีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดที่ชัดเจนรวมทั้งมีการเคลื่อนไหวตลอดเวลาสามารถอธิบายได้ 3 ลักษณะ คือ 1) ธรรมชาติของการสื่อสาร อธิบายว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ร่วมกันกระทำกิจกรรมด้านการสื่อสาร 2) การส่ง การรับ การสนองตอบและการปรับตัวของผู้ส่งสารที่ทำการสื่อสาร และ 3) ลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้น กระบวนการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ธรรมชาติของกระบวนการสื่อสารจะเคลื่อนไหวตลอดเวลา แต่การศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารสามารถกระทำได้ ด้วยการศึกษาแบบจำลองทางการสื่อสาร ซึ่งเป็นการหยุดนิ่งกระบวนการสื่อสารไว้ในขณะหนึ่ง เพื่อให้การศึกษากระบวนการสื่อสารง่ายต่อการทำความเข้าใจ และแบบจำลองกระบวนการสื่อสาร มีการนำเสนอแบบจำลองการสื่อสารที่สำคัญ 5 แบบจำลอง ได้แก่ 1) แบบจำลองการสื่อสารของอริสโตเติล (The Aristotelian Model) 2) แบบจำลองการสื่อสารของลาสเวลล์ (The Lasswell Model) 3) แบบจำลองการสื่อสารของแชนนอนและวีเวอร์ (The Shannon and Weaver Model) 4) แบบจำลองการสื่อสารของแชรหม์ (The Schramm Model) และ 5) แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล (The Berlo Model or SMCR Model)

คำถามท้ายบท

1. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างทฤษฎีการสื่อสารยุคแรกเริ่มและทฤษฎีการสื่อสารที่อิงกับทฤษฎีทางสังคมศาสตร์
2. รูปแบบการสื่อสารที่สำคัญ มีกี่รูปแบบ อะไรบ้าง
3. จงยกตัวอย่างรูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง ที่ใช้ในการสื่อสารในสังคมไทยปัจจุบัน จำนวน 3 ตัวอย่าง

4. จงอธิบายความหมายของธรรมชาติของการสื่อสาร พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
5. จงวิเคราะห์แบบจำลองการสื่อสารของอริสโตเติล สามารถปรับใช้ในสังคมได้หรือไม่ เพราะเหตุใด
6. องค์ประกอบการสื่อสารตามแบบจำลองของลาสเวลส์มีอะไรบ้าง อธิบายอย่างละเอียด
7. จงวิเคราะห์องค์ประกอบการสื่อสารตามแบบจำลองของเบอร์โล โดยยกตัวอย่างประกอบการวิเคราะห์แต่ละองค์ประกอบกับเหตุการณ์ทางสังคมในปัจจุบัน
8. จงวิเคราะห์ สถานการณ์ที่นักศึกษา ไม่สามารถสื่อสารกับอาจารย์ชาวต่างชาติที่สอนภาษาอังกฤษได้อย่างชัดเจน จงเลือกแบบจำลองเพื่อการวิเคราะห์สถานการณ์ดังกล่าวอย่างละเอียด
9. จงอธิบายความแตกต่างระหว่างเครือข่ายการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการและแบบเป็นทางการอย่างละเอียด
10. ประเภทของเครือข่ายการสื่อสารตามแนวคิดของ Bertol and Martin มีกี่รูปแบบ อะไรบ้าง

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนา มีศิลปะวิภักย์. (2553). **ความรู้เบื้องต้นและทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กิติมา สุรสนธิ. (2557). **ความรู้ทางการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : จามจุรีโปรดักส์ จำกัด.
- ชนิษฐา จิตชินะกุล. (2557). **หลักการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- ณัฐวัฒน์ พระงาม. (2555). **การติดต่อสื่อสารแบบปฏิสัมพันธ์ในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. พิษณุโลก : มหาวิทยาลัยพิษณุโลก
- ประกอบเกียรติ อิมศิริ. (2556). **หลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 1. ปทุมธานี : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- พชนี เสงี่ยมรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล, และ ถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2541). **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : เอลโล่การพิมพ์.
- อรรณพ แสงภู. (2551). **หลักนิเทศศาสตร์**. บุรีรัมย์ : คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- Bertol, K. and Martin, D. (1994). **Management**. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.

Berlo, K. (1960). **The Process of Communication**. New York : Hoit, Rinehart and
Winston.

Schramm Wilber. (1954). **The Process and Effects of Mass Communication**.
Urbana : University of Illinois Press.

Shannon, C. and Weaver, W. (1949). **The Mathematical Theory of
Communication**. Urbana : University of Illinois Press.