

หน่วยที่ 3

สิ่งที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร

หัวเรื่อง

- 3.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร
- 3.2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

มโนทัศน์

1. ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง คุณภาพของการถ่ายทอดสารจากผู้ส่งไปยังผู้รับที่มีปริมาณและความชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้รับสามารถรับสารได้ตามที่ผู้รับตั้งจุดมุ่งหมาย
2. ปัจจัยทางกายภาพที่มีต่อประสิทธิภาพการสื่อสารครอบคลุมสภาวะที่สามารถสัมผัสได้ด้วย ตา หู จมูก ลิ้นและกาย
3. ปัจจัยทางจิตภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารเกี่ยวข้องกับสภาวะทางจิตใจโดยทั่วไป ได้แก่ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อทางลัทธิศาสนาและประสบการณ์เดิม
4. ความก้าวหน้าและการคิดค้นเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพราะสามารถส่งสารได้กว้างขวางและกว้างไกลขึ้น
5. ผู้ส่งและผู้รับที่มีระดับการศึกษาใกล้เคียงกันย่อมทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. นักศึกษาสามารถอธิบายความหมายของประสิทธิภาพการสื่อสารได้ถูกต้อง
2. นักศึกษาสามารถอธิบายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ถูกต้องทุกปัจจัย

สารกถา 3.1

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการสื่อสาร

ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง คุณภาพของการถ่ายทอดสารไปยังผู้รับที่มีปริมาณ และความชัดเจนเพียงพอที่จะทำให้ผู้รับ รับสารได้ตามที่ผู้ส่งตั้งจุดมุ่งหมายไว้

ปริมาณของสาร (QUANTITY) เป็นความมากน้อยของสารที่ผู้รับจะได้รับจากผู้ส่งสาร ที่อาจเกิดจากความสามารถที่ผู้ส่งสารจะส่งไปให้โดยใช้สื่อหรือช่องทางที่เหมาะสม หรือเกิดจาก ความสามารถที่จะรับสาร

ความชัดเจนของสาร (ACCURACY) เป็นความแม่นยำ หรือความละเอียดเพียงพอที่ ผู้ส่งจะส่งสารไปให้ผู้รับได้รับ เช่น เสียงชัดเจน ตัวหนังสือมีขนาดใหญ่พอ เป็นต้น

ปริมาณและความชัดเจนของสารขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ที่มีประสิทธิภาพที่จะได้กล่าวต่อไป

กิจกรรม 3.1

1. จงสรุปความหมายของประสิทธิภาพของการสื่อสารตามความเข้าใจของนักศึกษา

2. จงระบุปัจจัยที่นักศึกษาคิดว่าจะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

แนวตอบ

ข้อ (1) ตรวจสอบกันข้างต้น

ข้อ (2) ตรวจสอบกับสารกถา 3.2-3.5

สารกถา 3.2

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญ 4 ประการคือ ปัจจัยทางกายภาพ ปัจจัยทางจิตภาพ ความเจริญทางเทคโนโลยีการสื่อสาร และระดับการศึกษาของผู้ส่งและผู้รับสาร

1. ปัจจัยทางกายภาพ

ปัจจัยทางกายภาพ (PHYSICAL FACTORS) หมายถึง สภาวะที่เกี่ยวข้องกับการสัมผัสรับรู้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้นและกาย โดยนัยนี้ประสิทธิภาพของการสื่อสารจึงขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะรับรู้ได้เต็มที่ ส่วนใหญ่มนุษย์จะรับรู้ได้ดีในสภาวะต่อไปนี้

1. ความชัดเจนของภาพ ในกรณีที่เป็นการสื่อสารด้วยการเขียนหรือภาพ หากภาพชัดเจนผู้รับสารก็จะเข้าใจเนื้อหาสาระได้ดีขึ้นภาพจึงติดขัดและมีขนาดใหญ่พอและผู้รับมีสายตาดัด

2. ความชัดเจนของเสียง เสียงจะชัดเจนเมื่อผู้ส่งพูดเสียงดังและผู้รับอยู่ใกล้พอ รวมทั้งสภาพแวดล้อมโดยรอบปราศจากเสียงอื่นรบกวนด้วย

3. ความอึกทึกและความเงียบ หากการสื่อสารอยู่ในสภาวะเงียบผู้รับสารจากการฟังก็ย่อมรับสารได้ดีกว่าในสภาวะที่มีความอึกทึก

4. ความร้อนหนาวของสถานที่ หากบรรยากาศโดยรอบไม่เย็นหรือหนาวเกินไปการรับสารก็ดำเนินไปด้วยดี เพราะความร้อนเกินไปหรือหนาวเกินไปทำลายสมาธิของผู้รับสารได้

2. ปัจจัยทางจิตภาพ

ปัจจัยทางจิตภาพ (PSYCHOLOGICAL FACTORS) เกี่ยวข้องกับสภาวะทางจิตใจ วัฒนธรรม ความเชื่อและประสบการณ์เดิมของผู้ส่งผู้รับ

1. สภาวะทางจิตใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ทศนคติและค่านิยมของผู้รับในระหว่างรับสาร อาทิ หากผู้รับมีความสนใจในเรื่องที่รับก็จะรับสารได้ดีขึ้น

2. **สภาวะทางวัฒนธรรม** หมายถึง สภาวะที่บ่งบอกความเจริญ ที่ผู้ส่งและผู้รับยึดถือปฏิบัติซึ่งจะช่วยทำให้การสื่อสารเข้าใจได้ดีขึ้น

3. **ความเชื่อ** ได้แก่ความเชื่อในลัทธิและศาสนาต่าง ๆ ที่ผู้ส่งและผู้รับสารมีอยู่ หากมีความเชื่อในเรื่องเดียวกันก็สื่อสารกันได้ดี

4. **ประสบการณ์เดิมของผู้ส่งและผู้รับ** หากผู้รับและผู้ส่งมีการสื่อสารกันบนพื้นฐานหรือภูมิหลังที่ใกล้เคียงกัน การสื่อสารก็จะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

3. ความเจริญทางเทคโนโลยีการสื่อสาร

ในสมัยก่อนมนุษย์สื่อสารกันด้วยภาษาท่าทางตอนหลังก็มีภาษาพูดและภาษาเขียนขึ้น ปัจจุบันนี้มนุษย์ได้พัฒนาเทคโนโลยีจะนำมาใช้ในการสื่อสารได้มากมายหลายประเภททำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว เทคโนโลยีใช้ในการสื่อสารที่ใช้กันอยู่ปัจจุบันได้แก่

1. สิ่งพิมพ์
2. ภาพยนตร์
3. วิทยุกระจายเสียง
4. วิทยุโทรทัศน์
5. โทรคมนาคม เช่น โทรเลข โทรศัพท์ โทรพิมพ์และดาวเทียม เป็นต้น

4. ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาของผู้ส่งและผู้รับมีผลต่อประสิทธิภาพการศึกษา

ผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะสื่อสารกันให้เข้าใจได้ยาก เพราะถ้าผู้ส่งสารอ้างอิงหรือพูดถึงสิ่งที่ผู้รับสารไม่มีความรู้มาก่อน การรับสารจะเป็นไปด้วยดีไม่ได้ เช่น ผู้สื่อสารที่พูดกับผู้รับสารโดยใช้ภาษาอังกฤษปนภาษาไทย ผู้ฟังที่ไม่ได้เรียนภาษาอังกฤษก็ย่อมจะไม่เข้าใจ

ผู้ส่งสารที่มีความรู้ระดับเดียวกับผู้รับสาร เช่น เรียนหนังสือระดับเดียวกันหรือมีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน ก็ย่อมจะสื่อสารได้ดี ดังจะเห็นได้ว่าเด็กกับเด็กพูดคุยกันจะสื่อสารได้ดีกว่าผู้ใหญ่บางคนพูดกับเด็ก เป็นต้น

กิจกรรม 3.2

1. จงอธิบายความหมายของคำต่อไปนี้

ปัจจัยทางกายภาพ _____

ปัจจัยทางจิตภาพ _____

2. จงระบุเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่มา 3 ตัวอย่าง

1. _____

2. _____

3. _____

3. จงยกตัวอย่างการสื่อสารของคนที่มีระดับความรู้ต่างกันมา 2 ตัวอย่าง

1. _____

2. _____

แนวตอบ

ข้อ (1) ตรวจสอบจาก (1) และ (2) ในสารกถา 3.2

ข้อ (2) โทรศัพท์/เทเลกซ์/วิดีโอเทกซ์

ข้อ (3) - ผู้ใหญ่พูดออกอากาศทางวิทยุกระจายเสียง โดยใช้ภาษาต่างประเทศบนภาษาไทย

- ครูที่เคยชินกับการสอนระดับมัธยมศึกษาไปสอนนักเรียนประถมศึกษา