

Communication Arts Presentation

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ อนุรัตน์

การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์

การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์
(Communication Arts Presentation)

ผศ. ดร. ณรงค์ อนุรักษ์

วิทยาลัยนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
2567

การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์
Communication Arts Presentation

ณรงค์ อนุรักษ์

การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์

(Communication Arts Presentation)

จัดทำโดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ อนุรักษ์
โทร. 081-987-6821

พิมพ์ครั้งที่ 1 : เดือนพฤศจิกายน 2567
จำนวนพิมพ์ : 200 เล่ม

สงวนลิขสิทธิ์ตามพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2539

และพระราชบัญญัติลิขสิทธิ์ (ฉบับเพิ่มเติม) พ.ศ. 2558

โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณรงค์ อนุรักษ์ ห้ามมิให้บุคคลใดคัดลอกหรือดัดแปลงข้อความหนังสือเล่มนี้
หากผู้ใดละเมิด ไม่ว่าจะการลอกเลียนหรือนำส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ไปใช้ดัดแปลง
โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร จะถูกดำเนินคดีตามกฎหมายบัญญัติไว้สูงสุด



วิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โทร. 065-942-3638 เว็บไซต์ : www.cca.ssru.ac.th/th

เลขที่ 111/3 หมู่ 2 ตำบลคลองโยง อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

ข้อมูลทางบรรณานุกรมหอสมุดแห่งชาติ

ณรงค์ อนุรักษ์.

การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ (Communication Arts Presentation) – กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์ดิจิทัลเดอะคิงพริ้นท์ติ้ง, 2567.

271 หน้า.

1. นิเทศศาสตร์ I. ชื่อเรื่อง

302.2

ISBN 978-616-616-8525

ออกแบบปกโดย : Nuchcha Praphin

จำหน่ายที่ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

เลขที่ 1 ถนนอุทกนอก แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

โทรศัพท์ 0-2160-1134 ถึง 5 โทรสาร 0-2160-1135

: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ถนนพญาไท เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10300

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

พิมพ์ที่ : โรงพิมพ์ดิจิทัลเดอะคิงพริ้นท์ติ้ง

เลขที่ 4/1 ซอยพรหมโยธิน 46 แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900

คำนำ

ตำราการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์เล่มนี้ (หลักสูตรปริญญาตรีนิเทศศาสตร์บัณฑิต) เปิดสอนในวิทยาลัยนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ประกอบด้วยหัวข้อ ความหมาย ความสำคัญ จุดประสงค์ของการสื่อสาร กระบวนการสร้างสรรค์และการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ การวิเคราะห์ผู้รับสาร การพัฒนาบุคลิกภาพ การใช้เสียง เทคนิค ลีลา การแก้ปัญหาในการสื่อสารและนำเสนอ รวมทั้งสื่อสังคมออนไลน์กับการสื่อสารและนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ จากการดำเนินงาน และทบทวนประสิทธิผลรายวิชา ผู้เขียนได้วางแผนการปรับปรุงรายละเอียดวิชา และตำราประกอบการสอน โดยตำราการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์เล่มนี้ได้รับการปรับปรุงหัวข้อรายวิชา เนื้อหา ตลอดจนปรับกรณีศึกษาและตัวอย่างเพื่อให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทโลก

ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผู้เรียนจะได้รับความรู้และทักษะ พร้อมมุมมองใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาต่อยอดสำหรับตนเอง และจะสามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารและการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ณรงค์ อนุรักษ์

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	1
สารบัญ	2
สารบัญรูปภาพ	6
สารบัญตาราง	9
บทที่ 1 ความหมาย แบบจำลองการสื่อสาร และบริบทการสื่อสาร เพื่อการวิเคราะห์และ ออกแบบการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์	1
1. ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร	1
2. องค์ประกอบของการสื่อสาร	7
3. การสื่อสารเพื่อการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ	9
4. แบบจำลองการสื่อสาร	14
5. บริบทของการสื่อสารเพื่อการวิเคราะห์และออกแบบการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ	20
6. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	26
7. บทสรุป	28
8. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	30
เอกสารอ้างอิง	31
บทที่ 2 ผู้ส่งสาร กับการออกแบบและสร้างสาร เพื่อการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์	33
1. ความหมายและความสำคัญของผู้ส่งสาร	34
2. การวิเคราะห์ผู้ส่งสาร	44
3. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	50
4. บทสรุป	55
5. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	56
เอกสารอ้างอิง	57
บทที่ 3 สารและเทคนิคการออกแบบสาร เพื่อการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์	58
1. ความหมายและความสำคัญของสาร	58
2. การวิเคราะห์และออกแบบสารเพื่อการสื่อสารและการนำเสนอเชิง นิเทศศาสตร์	64

3. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	78
4. บทสรุป	83
5. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	85
เอกสารอ้างอิง	86
บทที่ 4 ช่องทางการสื่อสาร กับการออกแบบ และสร้างสาร เพื่อการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์	87
1. ความหมายและความสำคัญของช่องทางการสื่อสาร	87
2. การวิเคราะห์ช่องทางการสื่อสาร	101
3. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	107
4. บทสรุป	111
5. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	112
เอกสารอ้างอิง	113
บทที่ 5 ผู้รับสาร กับการออกแบบและสร้างสาร เพื่อการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์	114
1. ความหมายและความสำคัญของผู้รับสาร	114
2. การวิเคราะห์ผู้รับสาร	118
3. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	137
4. บทสรุป	143
5. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	145
เอกสารการอ้างอิง	146
บทที่ 6 การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ในงานวารสารศาสตร์ พร้อมการฝึกปฏิบัติ	147
1. ความหมายของวารสารศาสตร์	147
2. องค์ประกอบของการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ในงานวารสารศาสตร์	148
3. องค์ประกอบการนำเสนอข่าว: คุณค่าข่าว (News Values) กับการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ ในงานวารสารศาสตร์	149
4. รูปแบบการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ ในงานวารสารศาสตร์	151
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการนำเสนอในงานวารสารศาสตร์	153
6. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	160
7. บทสรุป	162
8. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	164
เอกสารอ้างอิง	165

บทที่ 7 การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ ในงานประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารองค์กร พร้อมการฝึกปฏิบัติ	167
1. ความหมาย และความสำคัญของการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ ในงานประชาสัมพันธ์ และการสื่อสารองค์กร	167
2. ประเภทของการประชาสัมพันธ์	168
3. บทบาทและหน้าที่ของการประชาสัมพันธ์	169
4. การออกแบบการนำเสนอเชิงประชาสัมพันธ์	172
5. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์	175
6. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	178
7. บทสรุป	181
8. การฝึกปฏิบัติ	183
9. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	183
เอกสารอ้างอิง	184
บทที่ 8 การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ ในงานโฆษณา และการตลาด พร้อมการฝึกปฏิบัติ	185
1. ความหมายและความสำคัญของการสื่อสารการตลาดและโฆษณา	185
2. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารการตลาด	186
3. องค์ประกอบของส่วนประสมการสื่อสารการตลาด	187
4. ส่วนประกอบของแผนการสื่อสารการตลาด	190
5. กระบวนการสื่อสารการตลาด	192
6. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารการตลาด	193
7. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	196
8. บทสรุป	197
9. การฝึกปฏิบัติ	200
10. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	200
เอกสารอ้างอิง	201
บทที่ 9 การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ ในงานภาพยนตร์ พร้อมการฝึกปฏิบัติ	203
1. ความหมายของการเล่าเรื่องในงานภาพยนตร์	203
2. หน้าที่ของภาพยนตร์ (Functions of Film)	204
3. องค์ประกอบของการเล่าเรื่อง (Elements of Narration)	206
4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเล่าเรื่องภาพยนตร์	209

5. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	213
6. บทสรุป	215
7. การฝึกปฏิบัติ	217
8. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	217
เอกสารอ้างอิง	218
บทที่ 10 การนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์ บนพื้นที่สื่อดิจิทัล พร้อมการฝึกปฏิบัติ	220
1. ความหมาย และความสำคัญของสื่อสังคมออนไลน์	220
2. สื่อสังคมออนไลน์ กับรูปแบบการดำเนินงานและการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลง	222
3. การประยุกต์ใช้เครื่องมือสื่อสังคมออนไลน์ในบริบทของการสื่อสาร	226
4. ข้อคำนึงด้านจริยธรรมในการสื่อสาร	234
5. ตัวอย่างและกรณีศึกษา	235
6. บทสรุป	237
7. การฝึกปฏิบัติ	239
8. คำถามเพื่อทบทวนบทเรียน	239
เอกสารอ้างอิง	240
บรรณานุกรม	242
ดัชนีค้นคำ	252
ผู้เขียน	255

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1: องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการติดต่อสื่อสาร	7
รูปที่ 2: แบบจำลองการสื่อสารของ Shannon และ Weaver	15
รูปที่ 3: แบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell	16
รูปที่ 4: แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล	17
รูปที่ 5: แบบจำลองการสื่อสารของ Schramm	18
รูปที่ 6: แบบจำลองการสื่อสารของ Osgood และ Schramm	20
รูปที่ 7: ภาพประกอบกรณีศึกษา Netflix	27
รูปที่ 8: ภาพประกอบกรณีศึกษา Tiktok	27
รูปที่ 9: องค์ประกอบของสามเหลี่ยมวาทศาสตร์ โดย อริสโตเติล	36
รูปที่ 10: ภาพประกอบ ทฤษฎีการรับรู้ตนเอง	38
รูปที่ 11: ทฤษฎีหน้าต่างของโจฮารี	38
รูปที่ 12: แบบจำลอง Source Credibility ของ Carl Hovland	40
รูปที่ 13: ภาพประกอบ การนำเสนองาน	44
รูปที่ 14: ภาพประกอบ การนำเสนอผลงานในงานประชุม	45
รูปที่ 15: ภาพประกอบ การนำเสนอรายงานแก่ทีม	46
รูปที่ 16: ภาพประกอบ การนำเสนอต่อหน้าเพื่อนร่วมงาน	46
รูปที่ 17: ภาพประกอบ รูปแบบการนำเสนอ	47
รูปที่ 18: แบบจำลองการสื่อสารเชิงการถ่ายทอด (Transmission Model)	59
รูปที่ 19: องค์ประกอบของสาร	60
รูปที่ 20: ภาพประกอบ Pepsi โฆษณานปี 2017	66
รูปที่ 21: Elements of Communication	71
รูปที่ 22: Gestures and stance	73
รูปที่ 23: ภาพประกอบเว็บไซต์ Prezi	77
รูปที่ 24: ภาพประกอบ เว็บไซต์ Canva	77
รูปที่ 25: ภาพประกอบ เว็บไซต์ Canva	78
รูปที่ 26: แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล	88
รูปที่ 27: แบบจำลองการสื่อสารของ Shannon และ Weaver	90
รูปที่ 28: ภาพประกอบ สัญลักษณ์ Pictograms	93
รูปที่ 29: ภาพประกอบอักษรคุนิฟอร์ม	94
รูปที่ 30: ภาพประกอบ แผ่นพิมพ์	94
รูปที่ 31: ภาพประกอบ อุปกรณ์สื่อสารยุคแห่งการเชื่อมต่อ	94

รูปที่ 32: ความแตกต่างระหว่างสื่อเก่าและสื่อใหม่	96
รูปที่ 33: ภาพประกอบแพลตฟอร์ม Facebook และ Instagram	96
รูปที่ 34: ภาพประกอบ แพลตฟอร์ม WhatsApp และ Telegram	97
รูปที่ 35: ภาพประกอบ Gmail และ Outlook	97
รูปที่ 36: ภาพประกอบ แพลตฟอร์ม Google Meet และ ZOOM	98
รูปที่ 37: ภาพประกอบ แพลตฟอร์ม WordPress และ Medium	98
รูปที่ 38: ภาพประกอบ แพลตฟอร์ม Netflix และ Spotify	99
รูปที่ 39: ภาพประกอบ แอปพลิเคชัน AR	99
รูปที่ 40: ภาพประกอบ เทคโนโลยี VR	100
รูปที่ 41: แบบจำลองทฤษฎีความหลากหลายของสื่อ	105
รูปที่ 42: แบบจำลองทฤษฎีการสื่อสารสองจังหวะ	107
รูปที่ 43: แบบจำลองทฤษฎีเข็มฉีดยา	107
รูปที่ 44: ภาพประกอบ วิกฤติการสื่อสารของสังคม กรณีคลัสเตอร์ทองหล่อ	117
รูปที่ 45: ภาพประกอบ ดราม่าโฆษณา สตาร์บัค	118
รูปที่ 46: ประเภทการแบ่งกลุ่มผู้รับสาร	120
รูปที่ 47: การระบุความต้องการของผู้รับสาร	121
รูปที่ 48: กลยุทธ์ในการกระตุ้นการมีส่วนร่วมแก่ผู้รับสาร	123
รูปที่ 49: ทฤษฎีการตอบสนองของผู้รับสาร	123
รูปที่ 50: ภาพประกอบการตอบสนองของผู้รับสาร	124
รูปที่ 51: แบบจำลองการสื่อสารของเบอร์โล	129
รูปที่ 52: ภาพประกอบเรื่องรูปแบบ (pattern)	132
รูปที่ 53: Figure-Ground Relationship	133
รูปที่ 54: The Perception Process	134
รูปที่ 55: ภาพประกอบเรื่อง อคติทางความคิด	135
รูปที่ 56: ภาพประกอบเรื่องการคิดแบบเหมารวม (Stereotyping)	135
รูปที่ 57: ภาพประกอบการนำเสนอข่าวในรายการโนนกระแสน	141
รูปที่ 58: ภาพประกอบ การนำเสนอคอนเทนต์บนยูทูบ	142
รูปที่ 59: ภาพประกอบ เทคนิคปิรามิดกลับหัว	152
รูปที่ 60: ภาพประกอบ เทคนิคนาฬิกาทราย	153
รูปที่ 61: ภาพประกอบ เทคนิคการใช้รายการ	153
รูปที่ 62: ภาพประกอบ ทฤษฎี Gatekeeper	155
รูปที่ 63: ภาพประกอบ ทฤษฎีการกำหนดวาระข่าวสาร	157
รูปที่ 64: ภาพประกอบ ทฤษฎีการวางกรอบ	159
รูปที่ 65: ภาพประกอบ รายงานข่าว	160
รูปที่ 66: แบบจำลองการสื่อสารของ Berlo	175
รูปที่ 67: แบบจำลอง Public Relations	176
รูปที่ 68: ภาพประกอบ โลโก้ Royal Caribbean Group	178
รูปที่ 69: การสร้างภาพลักษณ์และสนับสนุนความสัมพันธ์กับลูกค้า	187

รูปที่ 70: องค์ประกอบของแผนการสื่อสารการตลาด	191
รูปที่ 71: กระบวนการสื่อสารการตลาด	193
รูปที่ 72: แบบจำลองการสื่อสารทางเดียว	194
รูปที่ 73: แบบจำลองการสื่อสารแบบลำดับขั้นของผลกระทบ	195
รูปที่ 74: ตราสินค้า Nike	196
รูปที่ 75: ภาพประกอบ ภาพยนตร์ The Post	204
รูปที่ 76: ภาพประกอบ ภาพยนตร์ A Quiet Place	205
รูปที่ 77: ภาพประกอบภาพยนตร์ Parasite	205
รูปที่ 78: ภาพประกอบภาพยนตร์ Avatar	206
รูปที่ 79: โครงสร้างการเล่าเรื่อง	206
รูปที่ 80: ภาพประกอบความเกี่ยวข้องของ Story และ Plot	207
รูปที่ 81: The Three-Act Structure	209
รูปที่ 82: ภาพประกอบภาพยนตร์ La La Land	211
รูปที่ 83: โครงสร้างการเล่าเรื่อง	211
รูปที่ 84: ภาพประกอบภาพยนตร์ Jaws	212
รูปที่ 85: ภาพประกอบ Facebook Page	227
รูปที่ 86: ภาพประกอบ Instagram Feature	228
รูปที่ 87: ภาพประกอบ Twitter Posts	228
รูปที่ 88: ภาพประกอบ Nike Facebook Page	229
รูปที่ 89: ภาพประกอบ Nike Facebook Page	229
รูปที่ 90: ภาพประกอบ Nike Twitter Page	230
รูปที่ 91: ภาพประกอบ Nike Social Proof	230
รูปที่ 92: ภาพประกอบ โพสต์ของกรมสุขภาพจิต	235
รูปที่ 93: ภาพประกอบ Kaby Lame	237

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1: บทบาทของการประชาสัมพันธ์ในกิจกรรมต่าง ๆ	171
ตารางที่ 2: วิธีหรือลักษณะการสื่อสารในงานประชาสัมพันธ์	177
ตารางที่ 3: กลยุทธ์ในการสื่อสารภาวะวิกฤติ	178
ตารางที่ 4: ข้อเด่นและข้อด้อยของการใช้สื่อประสมทางการตลาด (Baindur, 2563 (2020))	189

บทที่ 1

ความหมาย แบบจำลองการสื่อสาร และบริบทการสื่อสาร เพื่อการวิเคราะห์และออกแบบการนำเสนอเชิงนิเทศศาสตร์

การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูล แนวคิด ความคิด และความรู้สึกระหว่างบุคคล หรือกลุ่มคน ผ่านทางวาจา หรืออวัจนภาษา โดยผู้ส่งสารทำหน้าที่เข้ารหัสข้อความ ส่งผ่านช่องทางต่าง ๆ จากนั้นผู้รับสารทำหน้าที่ถอดรหัสข้อความ และแสดงความคิดเห็น ให้ผลป้อนกลับ ทั้งนี้การสื่อสารจะครอบคลุมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการสื่อสารมวลชนผ่านสื่อหรือช่องทางต่าง ๆ อาทิ คำพูด ข้อความ ภาษากาย ท่าทาง ภาพ และเทคโนโลยี นอกจากนี้ในขอบเขตของการสื่อสาร การนำเสนอเปรียบเสมือนเครื่องมืออันทรงพลังในการถ่ายทอดข้อความ ที่สามารถดึงดูดความสนใจผู้ฟัง และส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ทั้งนี้การนำเสนอทำหน้าที่เป็นตัวเร่งให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล จุดประกายแรงบันดาลใจ และขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงในหลาย ๆ บริบท

1. ความหมายและความสำคัญของการสื่อสาร

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเกิดจากกระบวนการในการส่งสารและรับสาร ตลอดจนปัจจัยหลายด้าน เพื่อให้การส่งข้อความจากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับสารนั้นประสบความสำเร็จ ในทางวิชาการได้มีผู้ให้ความหมายของคำว่า การสื่อสารแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับทัศนะและความสนใจในการพิจารณาของแต่ละท่าน นักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้ อาทิ

Edward Sapir (1933) กล่าวถึงการสื่อสารว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการที่มีพลวัตรและลื่นไหล ไม่ใช่เพียงแค่การแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบคงที่ โดยเน้นย้ำไปถึงความสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ การแสดงสด (Improvisation) และบริบท ซึ่งมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร และวิธีการตีความของบุคคล

Warren W. Weaver (1949) กล่าวว่าครอบคลุมถึงกระบวนการทุกอย่างที่เกิดขึ้นในจิตใจของคนคนหนึ่ง อาจมีผลต่อจิตใจของคนหนึ่ง ดังนั้นการสื่อสารจึงไม่ได้หมายความว่าเพียงแค่การเขียนและการพูดเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึง ดนตรี ภาพ การแสดง ละคร และพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์ด้วย

Wilbur Schramm (1971) ให้ความหมายของการสื่อสารคือ กระบวนการสร้างความหมายร่วมกันผ่านการแลกเปลี่ยนสัญลักษณ์ และข้อความ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นซ้ำกันไปเรื่อย ๆ เสมือนวงจรในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคล ไม่ใช่แบบเชิงเส้น ทั้งนี้บุคคลหนึ่งสามารถเป็นได้ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสาร ตลอดจนการเข้ารหัส และถอดรหัสข้อความอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบวาจา และอวัจนภาษา

Rogers (1976, อ้างถึงใน (เบญจวรรณ แจ่มจำรูญ, 2557)) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข้อเท็จจริง ความรู้สึก ความคิด หรือการกระทำต่าง ๆ โดยมีเจตนาที่จะเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรมและทัศนคติที่แสดงออกโดยเปิดเผย

จุมพล รอดคำดี (2532) ได้ให้คำจำกัดความของการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารหมายถึง พฤติกรรม การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างมนุษย์ โดยอาศัยกระบวนการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้สึกนึก

คิด เจตคติ ตลอดจนประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อให้เกิดผลตอบสนองบางประการที่ตรงกับเป้าหมายที่วางไว้คือ การมีความเข้าใจร่วมกัน การร่วมมือ การตกลงเห็นพ้องต่อกัน การผสมผสาน ประนีประนอม เป็นต้น อันจะนำมาซึ่งความคงอยู่และการพัฒนาสังคมของมนุษย์

สวนิต ยมาภัย (2536) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสาร หมายถึง การนำเรื่องราวต่าง ๆ ที่เป็นข้อเท็จจริง ข้อคิดเห็น หรือความรู้สึก โดยอาศัยเครื่องนำไปโดยวิธีใดวิธีหนึ่งให้ไปถึงจุดหมายปลายทางที่ต้องการ จนทำให้เกิดการกำหนดรู้ความหมายแห่งเรื่องราวนั้นร่วมกันได้

ปรมะ สัตะเวทิน (2546) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ กระบวนการของการถ่ายทอดสาร จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้ส่งสาร ไปยังอีกบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับสาร โดยผ่านสื่อ

พิชญาพร ประคองใจ (2558) ได้นิยามการสื่อสาร คือ กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร (Message) จากบุคคลหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้ส่งสาร (Sender) ไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเรียกว่า ผู้รับสาร (Receiver) โดยผ่านสื่อ (Channel) ต่าง ๆ ที่เหมาะสมและตอบสนองวัตถุประสงค์การสื่อสารได้

Mahajan, R. (2015) อธิบายว่าข้อความหรือสารคือมุมมองของสิ่งที่ผู้ส่งสารต้องการจะสื่อ จากนั้นเมื่อผู้รับสารได้รับสารดังกล่าวแล้วจะทำหน้าที่ตีความ หรือเรียกอีกอย่างว่าตัวถอดรหัส (decoder) เนื่องจากทำหน้าที่ในการถอดรหัสสารที่ผู้ส่งสารได้ส่งออกไป

Nordquist (2019) กล่าวว่าเมื่อใดก็ตามที่คนสองคนขึ้นไปมารวมตัวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อความหรือสาร พวกเขาเหล่านั้นถือว่ามีส่วนร่วมอยู่ในกระบวนการสื่อสาร ถึงแม้กระบวนการดังกล่าวจะดูเรียบง่าย แท้จริงแล้วการสื่อสารค่อนข้างซับซ้อน เพราะประกอบไปด้วยองค์ประกอบหลายอย่างรวมกัน

นอกจากนี้ ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลง หลายคนต้องเผชิญกับการสื่อสารเสมือนจริง (Virtual communication) ซึ่งถูกจำกัดความว่าเป็นปฏิสัมพันธ์ของผู้คนที่ไม่ได้อยู่ภายในห้องหรือสถานที่เดียวกัน แต่อาศัยการสื่อสารผ่านสื่อที่อาจเป็นได้การวิดีโอคอล (video calls) การส่งข้อความ อีเมล หรือโทรศัพท์ เป็นต้น (Zainurrahman & Kofau, 2020)

กล่าวโดยสรุป การสื่อสาร คือ กระบวนการของการติดต่อระหว่างกัน โดยมีผู้ส่งสาร ทำการส่งสารผ่านสื่อหรือช่องทาง ไปยังผู้รับสาร เพื่อจุดประสงค์บางอย่าง นอกจากนี้ DeVito (2016) ได้กล่าวถึงการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพคือ กระบวนการในการบรรลุความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ทั้งนี้เกี่ยวข้องกับกระบวนการเข้ารหัสข้อความโดยผู้ส่งสาร ทำการส่งสารผ่านช่องทางที่เลือกใช้ จากนั้นผู้รับสารถอดรหัสสารในรูปแบบที่สอดคล้องกับความตั้งใจของผู้ส่งสาร โดยการให้คำจำกัดความของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนี้มุ่งเน้นถึงความสำคัญของการทำความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นเป้าหมายหมายสูงสุดของการสื่อสาร

1.2 ความสำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ ความสามารถในการถ่ายทอดข้อมูลหรือข้อความได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง และสามารถโน้มน้าวใจ ในลักษณะที่ผู้ฟังเข้าใจและตีความออกมาได้อย่างเหมาะสม การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับการส่งข้อมูลเท่านั้น แต่ยังต้องมั่นใจว่าข้อมูลที่ส่งออกไปนั้นได้รับการตีความ และเกิดความเข้าใจร่วมกัน ซึ่งเป็นส่วนสำคัญของการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ นอกจากนี้การสื่อสารยังมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ การประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน และการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะในโลกปัจจุบันที่สังคมมีความสลับซับซ้อน ประกอบกับการเพิ่มขึ้นของประชากร โลกทั้งใบสามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างไร้ขีดจำกัด และรวดเร็ว การสื่อสารก็ยิ่งมีความสำคัญมากยิ่งขึ้น โดยความสำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีอยู่ด้วยกัน 4 ด้าน คือ

1.2.1 ความสำคัญในการสร้างการเชื่อมต่อ

1.2.1.1 การส่งเสริมความเข้าใจร่วมกัน

1.2.1.1.1 การฟังเชิงรุก (Active Listening) เป็นมากกว่าแค่การฟังหรือการได้ยิน ทั้งนี้ควรให้ความสนใจ จดจ่อกับทั้งกับคำพูดและอวัจนภาษา การถามคำถามที่ชัดเจน และแสดงให้เห็นถึงความสนใจอย่างแท้จริงในมุมมองของผู้พูด โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การพยักหน้า การสบตา และการสรุปสิ่งที่ได้ฟังจะช่วยกระชับความสัมพันธ์ ตลอดจนได้รับความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน

1.2.1.1.2 ความเห็นอกเห็นใจและความฉลาดทางอารมณ์ (Empathy and Emotional Intelligence) การรับรู้และจัดการกับความรู้สึกที่อยู่ภายในข้อความ ทั้งที่แสดงออกทางคำพูด และโดยนัย จะส่งเสริมการเปิดกว้าง และความไว้วางใจ ทั้งนี้การสร้างความสัมพันธ์ให้ใกล้ชิด และลึกซึ้งยิ่งขึ้นนั้นสามารถทำได้โดยการวางตนเองในตำแหน่งเสมือนเป็นผู้พูด และสื่อสารออกมาอย่างละเอียดอ่อน

1.2.1.1.3 ความอ่อนไหวทางวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) การทำความเข้าใจและเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรมทั้งในวิธีการ รูปแบบของการสื่อสาร และช่องทางการสื่อสารที่อีกฝ่ายใช้จะช่วยลดความผิดพลาดในการสื่อสาร และส่งเสริมการทำงานร่วมกันในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลาย

1.2.1.2 การแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง

1.2.1.2.1 การสื่อสารที่กล้าแสดงออก (Assertive Communication) การแสดงข้อกังวล และความต้องการอย่างชัดเจน และตรงไปตรงมา ในขณะเดียวกันก็ให้ความเคารพในมุมมองของบุคคลอื่น จะช่วยสร้างพื้นที่สำหรับการสนทนาอย่างสร้างสรรค์ หลีกเลี่ยงคำพูดกล่าวหา หรือการโจมตีส่วนบุคคล มุ่งเน้นไปที่ปัญหาเฉพาะที่เกิดขึ้น และยินดีพิจารณาถึงวิธีการแก้ปัญหา โดยคำนึงถึงความกังวลของทุกฝ่าย

1.2.1.2.2 กลยุทธ์การแก้ไขข้อขัดแย้ง (Conflict Resolution Strategies) วิธีการต่าง ๆ เช่น การแก้ปัญหาร่วมกัน การเจรจาต่อรอง และการไกล่เกลี่ยสามารถช่วยแก้ไขข้อขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยหาจุดร่วม หรือจุดกึ่งกลาง และมุ่งเน้นไปที่การสร้างผลลัพธ์ที่ได้ประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย

1.2.1.2.3 การรักษาอารมณ์ (Maintaining Emotional Calm) แม้ในสถานการณ์ที่ร้อนระอุ การรักษาความสงบและการมีสติสัมปชัญญะจะช่วยให้คิดได้อย่างชัดเจน และสื่อสารออกมาได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล โดยการหายใจเข้าลึก ๆ ใช้คำพูดเชิงบวกแสดงความรู้สึก และความต้องการ โดยตั้งต้นที่ตนเอง หรือ “ฉัน” (I Statement) แทนที่จะเริ่มจากคนอื่น และมุ่งความสนใจไปที่การหาวิธีแก้ปัญหามากกว่าการตำหนิ จะสามารถลดความตึงเครียด และปูทางไปสู่การแก้ไขปัญหาลงได้

1.2.1.3 การส่งเสริมการทำงานร่วมกันและการทำงานเป็นทีม

1.2.1.3.1 ความโปร่งใสและการสื่อสารแบบเปิด (Transparency and Open Communication) การแบ่งปันข้อมูล แผนงานและเป้าหมายอย่างเปิดเผยจะช่วยส่งเสริมความไว้วางใจ และสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของร่วมกันภายในทีม ส่งเสริมให้สมาชิกในทีมในการถามคำถาม การแสดงถึงข้อกังวล และการเสนอแนวความคิด สร้างสภาพแวดล้อมที่ทุกคนรู้สึกมีคุณค่าและมีส่วนร่วม

1.2.1.3.2 การให้ข้อเสนอแนะอย่างสร้างสรรค์ (Providing Constructive Feedback) การแสดงความคิดเห็นด้วยความเคารพ และไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วนสามารถเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพสำหรับการเติบโต และการพัฒนา โดยมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมหรือการกระทำที่

เฉพาะเจาะจง ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง และหลีกเลี่ยงการทำร้ายบุคคลอื่น หรือการใช้ภาษาที่รุนแรง

ในปัจจุบันที่ข้อมูลล้นหลามและไหลเวียนอยู่ตลอดเวลา ความสามารถในการสื่อสารและทำงานร่วมกันข้ามพรมแดนของความหลากหลายมีความสำคัญมากขึ้นกว่าที่เคยโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่มีการเชื่อมโยงระหว่างกันและทวีความซับซ้อน จากการศึกษาในงานวิจัย Collaborative Communication Leadership โดย Selano, M.K. (2023) พบว่าภาวะผู้นำในการสื่อสารเพื่อการทำงานร่วมกันจำเป็นต้องมีทักษะการฟังอย่างตั้งใจ การแก้ไขความขัดแย้ง การจัดการเวลาที่ดี และให้ความสำคัญกับความหลากหลายตลอดจนส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ผ่านการสนับสนุนมุมมองที่มาจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน โดยวิธีการนี้จะส่งเสริมการรับรู้ถึงความสำคัญของความโปร่งใสในการสื่อสารแบบเปิดกว้างและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิก ตลอดจนการส่งเสริมมุมมองและประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลาย แสดงให้เห็นถึงความเท่าเทียมกันและการยอมรับในความหลากหลาย ส่งผลให้เกิดความคิดริเริ่มและความคิดที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มความมุ่งมั่นในการตัดสินใจภายในสภาพแวดล้อมที่เปิดกว้าง

1.2.2 ความสำคัญด้านการพัฒนาตนเองและอาชีพ:

1.2.2.1 การส่งเสริมการแสดงออก

1.2.2.1.1 ทักษะการพูดในที่สาธารณะ (Public Speaking Skills) การพัฒนาความสามารถในการนำเสนอแนวความคิดอย่างมั่นใจ และโน้มน้าวใจต่อหน้าผู้อื่นนั้น จะช่วยเปิดประตูสู่โอกาสในด้านต่าง ๆ ของชีวิต ทั้งนี้ควรมีการฝึกฝนการสร้างข้อความที่ชัดเจนและกระชับ โดยใช้ภาษาที่ทรงพลัง และสามารถสร้างผลกระทบ ตลอดจนสามารถเชื่อมต่อกับผู้ฟังเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด

1.2.2.1.2 ทักษะการเจรจาต่อรองและการโน้มน้าวใจ (Negotiation and Persuasion Skills) การสื่อสารถึงความต้องการและความปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จะช่วยให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพอใจทั้งในสถานการณ์ส่วนบุคคล และทางอาชีพ โดยการเรียนรู้ที่จะสื่อสารหรือนำเสนอข้อโต้แย้งอย่างเป็นเหตุเป็นผล การรับฟังมุมมองความคิดเห็นที่แตกต่าง และการหาจุดร่วมเพื่อบรรลุประโยชน์และข้อตกลงร่วมกัน

1.2.2.1.3 ทักษะการเขียนและการเล่าเรื่อง (Writing and Storytelling Skills) ความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน และมีส่วนร่วมผ่านงานเขียนจะช่วยเปิดประตูสู่โอกาสในการสร้างสรรค์ และอาชีพที่หลากหลาย โดยการฝึกฝนทักษะการเขียน เรียนรู้ในการเล่าเรื่องให้น่าสนใจ และใช้การเขียนเป็นเครื่องมือในการแสดงออกส่วนบุคคล และความก้าวหน้าในการทำงาน

1.2.2.2 การส่งเสริมความก้าวหน้าในอาชีพ

1.2.2.2.1 การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพต่อผู้บังคับบัญชา (Effective Communication with Superiors) การถ่ายทอดความคิด ความก้าวหน้า และเป้าหมายอย่างชัดเจนแก่ผู้บังคับบัญชา จะช่วยแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการคิดริเริ่ม ความมั่นใจ และความกระตือรือร้น นอกจากนี้การรายงานความคืบหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอ การขอคำแนะนำ และเข้าร่วมการประชุมเป็นประจำจะช่วยสร้างความไว้วางใจ และการมองเห็น

1.2.2.2.2 การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ (Networking and Relationship Building) ทักษะการสื่อสารที่แข็งแกร่งจะสามารถช่วยให้เชื่อมต่อกับเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า

และผู้ที่เป็นนายจ้างได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะการฟังเชิงรุก ถามคำถามเชิงลึก และการมีส่วนร่วมในการสนทนาที่มีความหมายจะช่วยสร้างความสัมพันธ์และขยายเครือข่ายทางวิชาชีพได้

1.2.2.2.3 การนำเสนองานที่มีประสิทธิภาพ (Delivering Impactful Presentations) ไม่ว่าจะเป็นการนำเสนอต่อหน้าเพื่อนร่วมงานหรือลูกค้าก็ตาม ทักษะการนำเสนอที่ดีจะสร้างความประทับใจ และเป็นที่ยึดจำ ทั้งนี้ควรเรียนรู้ถึงการจัดโครงสร้างการนำเสนออย่างเป็นเหตุเป็นผล การใช้ภาพอย่างมีประสิทธิภาพ และดึงดูดผู้ชมเพื่อนำเสนองานอย่างได้มีประสิทธิภาพ และแสดงถึงความเชี่ยวชาญในงานที่นำเสนอ ตลอดจนสร้างความประทับใจ

1.2.2.3 การส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต

1.2.2.3.1 การมีส่วนร่วมในบทสนทนาที่มีความหมาย (Engaging in Meaningful Conversations) การนำตนเองไปอยู่ท่ามกลางบุคคลที่ทำหยาบมุมมอง และกระตุ้นความอยากรู้อยากเห็น การเข้าร่วมการอภิปรายในหัวข้อที่หลากหลาย การถามคำถามเชิงลึก และรับฟังมุมมองที่แตกต่างกัน จะช่วยขยายวิสัยทัศน์ ครอบคลุมความคิด และการทำความเข้าใจโลกได้อย่างลึกซึ้งมากขึ้น

1.2.2.3.2 การยอมรับคำติชมและการวิพากษ์วิจารณ์ (Embracing Feedback and Criticism) การมองว่าคำติชมและคำวิจารณ์ที่ได้รับนั้นถือเป็นโอกาสในการพัฒนาและเติบโตต่อไป โดยการตั้งใจรับฟังการวิจารณ์งาน จากนั้นระบุจุดที่ต้องปรับปรุง และนำข้อเสนอแนะที่สร้างสรรค์ไปใช้ จะสามารถขยายฐานความรู้และขัดเกลาทักษะได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้การเรียนรู้ตลอดชีวิตไม่ได้เกี่ยวกับการสั่งสมความรู้ แต่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนาในฐานนักคิด การปรับตัวเข้ากับความท้าทายใหม่ ๆ และการยอมรับธรรมชาติที่ไม่หยุดนิ่งของโลกรอบตัว

การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเป็นเสมือนเส้นชีวิตที่สำคัญไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังนำไปสู่ความสำเร็จและความก้าวหน้าทางอาชีพด้วย จากผลการศึกษาเรื่อง Communication Skills for Workplace Success โดย Kapur (2020) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในการประกอบอาชีพ ไม่ว่าจะอาชีพใดก็ตาม หากต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ทักษะสำคัญอย่างหนึ่งที่ขาดไม่ได้คือ ทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เบื้องหลังความสำคัญของทักษะการสื่อสารในการทำงาน เช่น การปฏิบัติหน้าที่ของตนได้อย่างเหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ การปฏิบัติตามข้อตกลง การสร้างความสัมพันธ์ที่เป็นมิตรกับเพื่อนร่วมงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง และการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร นอกจากนี้ผลการศึกษาข้างต้นชี้ให้เห็นว่า เมื่อบุคคลเติบโตขึ้น พวกเขาจะพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งทางวัจนภาษา อวัจนภาษา และลายลักษณ์อักษร ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความสำเร็จในสถานที่ทำงาน

1.2.3 ความสำคัญด้านการสร้างสังคมที่รุ่งเรือง

1.2.3.1 การกำจัดปัญหาความเข้าใจผิด

1.2.3.1.1 การส่งเสริมการสนทนาระหว่างวัฒนธรรม (Promoting Intercultural Dialogue) การส่งเสริมการสื่อสารที่เปิดกว้างและให้เกียรติระหว่างชุมชน วัฒนธรรม และศาสนาที่หลากหลายผ่านโครงการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรม และการสื่อสารหลายภาษา เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันและลดอคติ

1.2.3.1.2 การส่งเสริมการลดทัศนคติเหมารวมและข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง (Combating Stereotypes and Misinformation) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพช่วยให้สามารถตรวจสอบ

ข้อเท็จจริง การคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการเผยแพร่ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยสิ่งนี้คือการพยายามต่อสู้กับทัศนคติแบบเหมารวมที่เป็นอันตราย และข้อมูลที่ไม่ถูกต้องซึ่งอาจทำให้เกิดความแตกแยก และความขัดแย้งภายในสังคมได้

1.2.3.1.3 การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งและส่งเสริมสันติภาพ (Mediating Conflict and Fostering Peace) เมื่อเกิดความขัดแย้ง การสื่อสารที่ชัดเจนและมีความเห็นอกเห็นใจระหว่างฝ่ายตรงข้ามเป็นสิ่งสำคัญในการลดความรุนแรง การเจรจา และการหาวิธีการแก้ปัญหาอย่างสันติ ทักษะการไกล่เกลี่ยและการเจรจามีบทบาทสำคัญในการดำเนินบทสนทนาให้เกิดความเข้าใจ และการประนีประนอม

1.2.3.2 การส่งเสริมการแก้ปัญหาที่เร่งด่วน

1.2.3.2.1 การสร้างความตระหนักรู้และขับเคลื่อนการดำเนินการ (Raising Awareness and Mobilizing Action) การรณรงค์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการกดขี่ประเด็นทางสังคม สิ่งแวดล้อม และปัญหาเศรษฐกิจ การขับเคลื่อนการสนับสนุนจากสาธารณะ และสร้างแรงบันดาลใจในการดำเนินการร่วมกันเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงเชิงบวก การเล่าเรื่องที่ทรงพลัง ข้อโต้แย้งที่น่าสนใจ และคำกระตุ้นการตัดสินใจที่ชัดเจนจะสามารถช่วยจุดประกายการเคลื่อนไหวเพื่ออนาคตที่ดีกว่าได้

1.2.3.2.2 การสร้างฉันทามติและการแก้ปัญหาร่วมกัน (Building Consensus and Collaborative) การจัดการกับความท้าทายทางสังคมที่ซับซ้อนต้องใช้มุมมองที่หลากหลาย และความพยายามในการทำงานร่วมกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยส่งเสริมบทสนทนาระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ช่วยให้สามารถระบุเป้าหมายร่วมกัน การเจรจาประนีประนอม และการพัฒนาแนวทางการแก้ไขที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อทั้งชุมชน

1.2.3.2.3 การสนับสนุนเสียงของคนชายขอบ (Advocating for Marginalized Voices) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้กลุ่มคนชายขอบได้รับการสนับสนุนในด้านสิทธิและความต้องการได้ ผ่านการใช้แพลตฟอร์มและช่องทางต่าง ๆ ในการขยายเสียงส่งไปถึงผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ และรับฟังปัญหา เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสังคมที่มีความยุติธรรมและความเสมอภาค

1.2.3.3 การส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางสังคม

1.2.3.3.1 การรวบรวมชุมชนเข้าด้วยกันและจุดประกายการเคลื่อนไหว (Mobilizing Communities and Sparking Movements) สุนทรพจน์ที่ทรงพลัง การเขียนเชิงโน้มน้าวใจ และแคมเปญบนสื่อสังคมออนไลน์ที่สร้างผลกระทบสามารถรวบรวมคนเข้ามาเป็นชุมชนหนึ่งร่วมกัน และจุดประกายการเคลื่อนไหวเพื่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมได้ ทั้งนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพกลายเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ช่วยให้แต่ละบุคคลสามารถทำงานและบรรลุเป้าหมายร่วมกันต่อไปได้

1.2.3.3.2 การถือครองอำนาจและความรับผิดชอบ (Holding Power Structures Accountable) การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีอำนาจ และความรับผิดชอบผ่านการรายงานข่าวเชิงสืบสวน การตรวจสอบภาคสาธารณะ และการเจรจาอย่างเปิดเผยนั้น การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะสามารถช่วยให้เปิดโปงความอยุติธรรม เรียกร้องความโปร่งใส และผลักดันให้เกิดการปฏิรูปที่สำคัญ และมีความหมาย

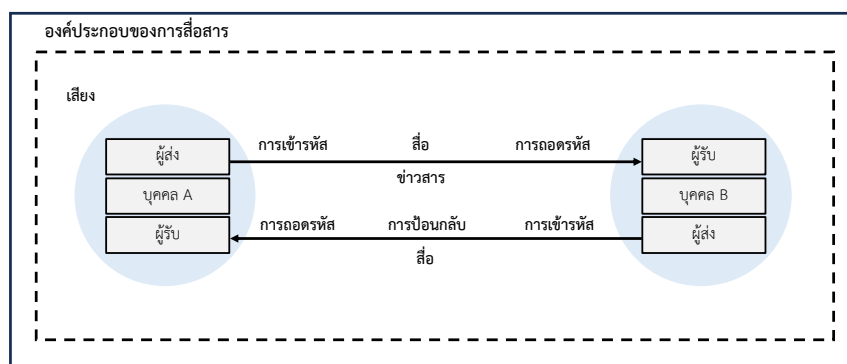
1.2.3.3.3 การสร้างแรงบันดาลใจและการกระตุ้นการเปลี่ยนแปลง (Inspiring and Motivating Change) การสื่อสารสามารถเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังในการสร้างแรงบันดาลใจ

ใจ ความหวัง ส่งเสริมความเห็นอกเห็นใจ และจูงใจให้บุคคลหนึ่งกลายเป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงเชิงบวกได้

จากการศึกษาของ Mayer ในงาน The Dynamics of Conflict Resolution (2000) ชี้ว่าโดยปกติแล้ว การแก้ไขข้อขัดแย้งเป็นกระบวนการเชิงโต้ตอบซึ่งมีความเป็นไดนามิก ไม่มีแนวทางใดที่เหมาะสมหรือมีประสิทธิภาพเสมอไป และไม่มีทฤษฎีใดที่เป็นกฎเกณฑ์ในการทำความเข้าใจถึงความขัดแย้งได้อย่างถ่องแท้ หัวใจสำคัญของการแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพคือ ชุดทัศนคติที่สร้างสรรค์ (set of constructive attitudes) และทักษะการสื่อสารที่ดี Mayer พบว่าทัศนคติของเราต่อความขัดแย้งและการสื่อสารซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นตัวกำหนดความมีประสิทธิภาพของสิ่งที่เราทำ ทั้งนี้ ความขัดแย้งมักทวีความรุนแรงมากขึ้น เนื่องจากบุคคลกระทำการโดยสันนิษฐานว่า พวกเขาได้สื่อสารอย่างถูกต้องทั้ง ๆ ที่พวกเขาไม่ได้สื่อสารกันเลย จะเห็นได้ว่าหัวใจของความขัดแย้งและการแก้ไขคือ การสื่อสาร ดังนั้นแล้ว การสื่อสารที่ดีจำเป็นต้องใช้ทั้งความตั้งใจและความใส่ใจ เมื่อผู้คนมุ่งความสนใจไปในการสื่อสารโดยการตั้งใจฟังและแลกเปลี่ยนถ่ายทอดสารออกไปอย่างชัดเจน ผู้อื่นจะรู้สึกได้ถึงความรัก แม้ว่าอยู่ท่ามกลางความขัดแย้งก็ตาม การใส่ใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูดเป็นกฎเกณฑ์สำคัญในการสื่อสารที่ดี หากผู้คนสนใจที่ผู้อื่นพูดอย่างแท้จริง ความต้องการที่จะเข้าใจก็จะถูกสื่อสารออกมา

2. องค์ประกอบของการสื่อสาร

องค์ประกอบของการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากองค์ประกอบเหล่านี้จะร่วมกันกำหนดรูปแบบกระบวนการ ทำให้เกิดความชัดเจน ความเข้าใจ และการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างสำเร็จ ทั้งนี้แต่ละองค์ประกอบจะมีบทบาทที่สำคัญ ดังนี้



รูปที่ 1: องค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการติดต่อสื่อสาร

ที่มา: สมยศ นาวิกาน (2546)

2.1 ผู้ส่งสาร (Sender) บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เริ่มกระบวนการสื่อสาร โดยผู้ส่งสารมีหน้าที่เข้ารหัสข้อความ และเลือกช่องทางที่เหมาะสมในการส่งสาร ทั้งนี้ผู้ส่งสารจะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้น้ำเสียง (Tone) รูปแบบ (Style) และเนื้อหาของสาร (Content of Message) ซึ่งผู้ส่งสารที่ดีควรมีจุดประสงค์ที่ชัดเจนในการสื่อสาร มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ต้องการจะถ่ายทอดไปยังผู้รับสาร ทั้งนี้ควรวิเคราะห์ความสามารถและความพร้อมของผู้รับสาร และเลือกใช้วิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับเรื่องโอกาส และความสามารถในการตีความของผู้รับสารด้วย

2.2 สาร (Message) ข้อความ เนื้อหา หรือข้อมูลที่ถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ทั้งนี้อาจมีได้หลากหลายรูปแบบ เช่น คำพูด การเขียน หรืออวัจนภาษา เป็นต้น โดยสารที่ถูกจัดทำขึ้น และเรียบเรียง

เป็นอย่างดี รวมถึงมีความสอดคล้องกันจะช่วยให้ข้อมูลที่ตั้งใจถ่ายทอดนั้นส่งถึงผู้รับสารได้อย่างถูกต้อง ตลอดจนโครงสร้างข้อความ และการจัดระเบียบก็มีส่วนในการส่งผลต่อความเข้าใจและการจดจำ การเลือก ภาษา และสไตล์ที่เหมาะสมกับผู้รับสาร และบริบทที่แตกต่างกัน จะทำให้สารถูกถ่ายทอดออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การใช้วัจนภาษา เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และน้ำเสียง ก็สามารถช่วยเติมเต็มสารที่ตั้งใจจะสื่อได้อีกด้วย

2.3 สื่อหรือช่องทางส่งสาร (Channel) ช่องทางทำหน้าที่เสมือนเป็นสะพานเชื่อมระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เป็นสื่อกลางในการส่งสาร/ข้อความ อาจอยู่ในรูปแบบของคำพูด หรือไม่ใช่คำพูด หรือรูปแบบลายลักษณ์อักษร โทรศัพท์ การประชุมทางวิดีโอ และอื่น ๆ โดยช่องทางมีอิทธิพลอย่างมากต่อประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทั้งนี้ช่องทางที่แตกต่างกันก็เหมาะสมกับสาร และผู้รับสารที่แตกต่างกัน การเลือกช่องทางที่เหมาะสมจะช่วยเพิ่มโอกาสในการสื่อสารให้ประสบความสำเร็จ ข้อควรพิจารณาทางเทคนิค เช่น ความชัดเจนของเสียง ความละเอียดของภาพ และความสามารถในการอ่านข้อความ นอกจากนี้ อิทธิพลทางวัฒนธรรมก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน เนื่องจากวัฒนธรรมที่ต่างกันย่อมต้องการช่องทางการสื่อสารที่มีความเฉพาะเจาะจงแตกต่างกันไป

2.4 ผู้รับสาร (Receiver) ผู้รับสารทำหน้าที่ในการถอดรหัสสาร/ข้อความที่ผู้ส่งสารตั้งใจส่งให้ โดยองค์ประกอบนี้จะทำการตีความ และทำความเข้าใจสาร ตลอดจนกำหนดผลลัพธ์ของการสื่อสาร ในการถอดรหัสและการตีความข้อมูลจะถูกกำหนดโดยความรู้และประสบการณ์เดิมของผู้รับสาร ทั้งนี้การถอดรหัสสารเกี่ยวข้องกับการแปลสัญลักษณ์ สัญลักษณ์ และวัจนภาษาให้เป็นข้อความที่มีความหมาย ทั้งนี้การทำความเข้าใจถึงมุมมองของผู้รับสาร คุณลักษณะ และบริบทเป็นสิ่งสำคัญ การปรับแต่งสาร/ข้อความให้เหมาะสมกับผู้รับสาร จะทำให้สาร/ข้อความนั้นมีความเกี่ยวข้อง และมีความสอดคล้องกับความเข้าใจ และความเชื่อของผู้รับสารที่มีอยู่เดิม ส่งผลให้ผู้รับสารมองข้ามแง่มุมอื่น ๆ ไป

2.5 ปฏิกริยาป้อนกลับ (Feedback) การตอบสนองหรือปฏิกริยาของผู้รับสารต่อสาร/ข้อความของผู้ส่งสาร ทำหน้าที่ปิดวงจรการสื่อสารเพื่อให้ผู้ส่งสารสามารถประเมินความเข้าใจของผู้รับสาร และทำการปรับเปลี่ยนที่จำเป็น หากไม่มีการตอบสนองหรือปฏิกริยาป้อนกลับ การตีความอาจเกิดการผิดพลาดได้ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

2.6 บริบท (Context) สถานการณ์ สภาพแวดล้อม หรือภูมิหลังทางวัฒนธรรมที่ทำให้เกิดการสื่อสาร โดยมีอิทธิพลอย่างลึกซึ้งต่อการรับรู้ และการทำความเข้าใจสาร/ข้อความ ทั้งนี้บริบทคือฉากหลังของการสื่อสาร รวมถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม และรายละเอียดสถานการณ์ การตระหนักรู้ในบริบทจะช่วยในการสร้างสาร/ข้อความที่เหมาะสม

โดยสรุป ความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนให้เห็นถึงแง่มุมหลาย ๆ ด้านของชีวิต ทั้งการสร้างและสานสัมพันธ์เชิงบวก การขับเคลื่อนการพัฒนาทั้งตัวบุคคลและอาชีพการงาน และส่งเสริมการสร้างสังคมที่เจริญรุ่งเรือง ด้วยการนำทักษะที่หลากหลายมาใช้ ตลอดจนฝึกฝนทักษะในการเชื่อมต่อ การแสดงออก และการทำงานร่วมกัน ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยปูทางไปสู่อนาคตที่ดีไปได้ด้วยความเข้าใจ ความก้าวหน้า และการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก แต่ทั้งนี้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือการเรียนรู้ การพัฒนา และการฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง โดยมีบริบท ผู้ฟัง และความตั้งใจเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับแต่งการสื่อสารเพื่อให้เกิดผลกระทบสูงสุด

3. การสื่อสารเพื่อการนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพ

การนำเสนออย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับวิธีการสื่อสาร ซึ่งเป็นสะพานที่เชื่อมระหว่างผู้ส่งสารหรือข้อความ และผู้รับสารเข้าด้วยกัน การทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลประชากร ความสนใจ ความสามารถในการสื่อสารของผู้ฟังถือเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อนำไปใช้ปรับแต่งเนื้อหา ภาษา และการนำเสนอให้ตรงกับความต้องการหรือความสนใจที่เกี่ยวข้องกับผู้ฟัง ตลอดจนความชัดเจนและความกระชับ ควบคู่ไปกับการเล่าเรื่องจะช่วยดึงดูดอารมณ์ของผู้ฟัง และทำให้ข้อความที่ต้องการถ่ายทอดออกไปนั้นสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ฟังได้ ตลอดจนการใช้ถ้อยคำภาษา อาทิจำนวนภาษา หรือการใช้เสียงจะช่วยส่งเสริมข้อความให้เป็นที่สนใจยิ่งขึ้น การสื่อสารสามารถจัดหมวดหมู่ตามสภาพแวดล้อม รูปแบบ และผู้ที่เข้าร่วมได้ดังต่อไปนี้

3.1 การนำเสนอรายบุคคล (Individual Presentation) การนำเสนอด้วยผู้นำเสนอเพียงคนเดียว โดยผู้นำเสนอทำหน้าที่รับผิดชอบในการเตรียมและนำเสนอเนื้อหาเพียงผู้เดียว ตลอดจนการตั้งคำถามและโต้ตอบกับผู้ฟังเพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วม

3.1.1 รูปแบบการสื่อสาร: มีความชัดเจน กระชับ การเล่าเรื่องที่นำดึงดูด และการใช้ภาษากายอย่างมั่นใจ การสบตากับผู้ฟังและคอยสังเกตปฏิกิริยาตอบกลับของผู้ฟังอย่างตั้งใจ

3.1.2 การเตรียมความพร้อม: 1) กำหนดวัตถุประสงค์และประเด็นสำคัญที่ต้องการจะสื่อ 2) ค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องสำหรับการอ้างอิง 3) จัดทำโครงร่างหรือหรือสคริปต์สำหรับการนำเสนอ 4) ออกแบบสไลด์และเพิ่มภาพที่น่าสนใจเพื่อสนับสนุนข้อความให้มีความน่าสนใจ 5) ฝึกซ้อมการนำเสนอ เพื่อเพิ่มความมั่นใจ และให้อยู่ในกรอบเวลาที่กำหนด 6) คาดการณ์คำถามที่ผู้ฟังอาจสงสัยและเตรียมคำตอบอย่างรอบคอบ

3.1.3 ตัวอย่างการนำเสนอรายบุคคล: การนำเสนอของ Job มีชื่อเสียงในด้านความชัดเจน การเล่าเรื่องและการเล่าอารมณ์ของผู้ชม ทั้งนี้ Job ได้ผสมผสานการนำเสนอโดยใช้สื่อภาพรวมกับการเล่าเรื่อง ใช้ท่าทางมือประกอบ และการถ่ายทอดที่แสดงให้เห็นถึงความหลงใหลเพื่อดึงดูดผู้ชม ซึ่งวิธีการเหล่านี้ช่วยลดความซับซ้อนของหัวข้อที่เล่าเรื่องและเชื่อมต่อเข้ากับผู้ชมในระดับบุคคล

3.1.4 การวัดทักษะการสื่อสาร: i. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนผ่านพฤติกรรมกรรมการพูด 4 แบบ ได้แก่ 1) การพูดแบบหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 2) การพูดอย่างตรงประเด็น 3) การพูดอย่างกระจ่างชัดเจน และ 4) การพูดอย่างมีมารยาท ii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมกรรมการฟัง 4 แบบ ได้แก่ 1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้สั้นๆ 2) การฟังแบบเลือกฟังเฉพาะเรื่องที่สนใจและละเลยในเรื่องที่ไม่สนใจ 3) การฟังอย่างตั้งใจ และ 4) การฟังอย่างกระตือรือร้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสาร iii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสาร 4 ประการ ได้แก่ 1) การให้และรับข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การเก็บรักษาข้อมูลตามมาตรฐานการเก็บข้อมูลขององค์กร 3) การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 4) การใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล (Mukerjee, 2013 อ้างถึงใน แพรมาศ บุรณมานัส และ รุ่ง ศรีธัญญาพร, 2562)

3.2 การนำเสนอแบบกลุ่ม (Group Presentation) การนำเสนอโดยมีผู้นำเสนอหลายคนทำงานร่วมกันในการถ่ายทอดข้อความ สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มจะมีบทบาทหรือหน้าที่เฉพาะของการนำเสนอ และมีการประสานงานระหว่างกันเพื่อให้การถ่ายทอดสารออกมาในทิศทางเดียวกัน

3.2.1 รูปแบบการสื่อสาร การทำงานร่วมกันและการประสานงาน โดยสมาชิกแต่ละคนมีบทบาทที่แตกต่างกัน เพื่อส่งมอบข้อความของตนเองได้อย่างราบรื่นและสอดคล้องกัน มีการกำหนดการสลับบทกันอย่างชัดเจน และรักษารูปแบบของการนำเสนอให้เป็นหนึ่งเดียวกัน

3.2.2 การเตรียมความพร้อม: 1) แบ่งงานอย่างชัดเจน เพื่อให้สมาชิกแต่ละคนรู้สึกถึงความเป็นเจ้าของของเนื้อหาที่จะนำเสนอ 2) ซ้อมร่วมกันเพื่อกำหนดการเปลี่ยนการนำเสนอระหว่างคนในกลุ่ม 3) ฝึกตอบคำถามร่วมกัน และสร้างการสื่อสารภายในกลุ่มให้มีความสอดคล้อง และความเข้าใจร่วมกัน

3.2.3 ตัวอย่างการนำเสนอแบบกลุ่ม: การนำเสนอของสภานักเรียน โดยนักเรียนกลุ่มหนึ่งในสภานักเรียนจะต้องนำเสนอข้อเสนอโครงการสำหรับศูนย์นักเรียนใหม่ต่อคณะกรรมการโรงเรียน ในการดำเนินการกลุ่มจะต้องกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบที่ชัดเจน เพื่อให้มั่นใจว่าการทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพ เช่น หัวหน้ากลุ่ม โฆษก ผู้จัดบันทึก เป็นต้น ทั้งนี้ การสื่อสารควรที่จะเปิดกว้างและให้ความเคารพซึ่งกันและกันในการระดมความคิดและการตัดสินใจ ในส่วนของการนำเสนอควรจัดให้เป็นโครงสร้างด้วยการเรียงลำดับ ชี้ให้เห็นถึงปัญหา นำเสนอแนวทางแก้ไข และสรุปผลประโยชน์ที่จะได้จากโครงการทั้งหมดนี้สามารถใช้การนำเสนอผ่านสไลด์ได้ หลังจากนำเสนอ กลุ่มอาจจะกระตุ้นผู้ฟังโดยการตอบคำถามหรือขอคำแนะนำ ข้อเสนอแนะ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความมุ่งมั่นต่องาน

3.2.4 การวัดทักษะการสื่อสาร: i. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนผ่านพฤติกรรมการพูด 4 แบบ ได้แก่ 1) การพูดแบบหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 2) การพูดอย่างตรงประเด็น 3) การพูดอย่างกระจ่างชัดเจน และ 4) การพูดอย่างมีมารยาท ii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมการฟัง 4 แบบ ได้แก่ 1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้บ่อย 2) การฟังแบบเลือกฟังเฉพาะเรื่องที่สนใจและละเลยในเรื่องที่ไม่สนใจ 3) การฟังอย่างตั้งใจ และ 4) การฟังอย่างกระตือรือร้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสาร iii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสาร 4 ประการ ได้แก่ 1) การให้และรับข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การเก็บรักษาข้อมูลตามมาตรฐานการเก็บข้อมูลขององค์กร 3) การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 4) การใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล iv. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4 ประการ ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อผู้อื่นและสถานการณ์อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์และโปร่งใส 2) การแสดงความเข้าใจอกเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความคิดและความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม 3) การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และ 4) การตระหนักถึงความเท่าเทียมและให้ความสำคัญกับฝ่ายตรงข้ามเสมอ (Mukerjee, 2013 อ้างถึงใน แพรมาศ บุรณมานัส และรุ่ง ศรีอัษฎาพร, 2562)

3.3 การอภิปรายแบบคณะ (Panel Discussion) ประกอบด้วยกลุ่มผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการอภิปรายหัวข้อหรือตอบคำถามจากผู้ฟัง ทั้งนี้ผู้อภิปรายอาจมีมุมมองที่หลากหลายและโดยทั่วไปรูปแบบการอภิปรายดังกล่าวจะทำให้เกิดบทสนทนาและการอภิปรายเชิงโต้ตอบระหว่างผู้เข้าร่วม

3.3.1 รูปแบบการสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์และความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงเตรียมพร้อมที่จะตอบคำถามได้อย่างทันท่วงที ให้เกียรติต่อผู้เข้าร่วมอภิปราย และรับฟังผู้ร่วมอภิปรายคนอื่น ๆ อย่างตั้งใจ

3.3.2 การเตรียมความพร้อม: 1) เลือกผู้ร่วมอภิปรายที่มีความเชี่ยวชาญหรือมุมมองที่หลากหลายซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อที่กำหนด 2) ประสานงานกับผู้ร่วมอภิปรายเพื่อร่างประเด็นการอภิปรายที่สำคัญตลอดจนขอบเขตของความเชี่ยวชาญ 3) จัดทำคำถามที่ช่วยชี้นำบทสนทนาและการ

อภิปรายให้เป็นไปอย่างราบรื่น 4) กำหนดกฎพื้นฐานในการเข้าร่วมและการบริหารเวลา 5) ชักชวนการอภิปรายให้มีความคึกคักและฝึกการเปลี่ยนช่วงระหว่างผู้ร่วมอภิปราย

3.3.3 ตัวอย่างการอภิปรายแบบคณะ: คณะผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ: มหาวิทยาลัยจัดการอภิปรายโดยประกอบไปด้วยผู้เชี่ยวชาญจากหลากหลายสาขา ซึ่งให้ความครอบคลุมเกี่ยวกับปัญหาและผลกระทบของเรื่องที่จะอภิปราย ร่วมกับนักวิทยาศาสตร์ด้านสภาพภูมิอากาศ ผู้กำหนดนโยบาย และนักเคลื่อนไหวทางสังคม เพื่อหารือเกี่ยวกับผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ โดยผู้อภิปรายใช้การนำเสนอด้วยสไลด์ แผนภูมิและกราฟเพื่อแสดงประเด็นของตน อีกทั้งยังช่วยให้การอภิปรายน่าสนใจยิ่งขึ้น และจบด้วยการอภิปรายสรุป เรียกร้องให้ผู้ชมดำเนินการเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว ทั้งนี้ แนวทางแก้ไขที่ผู้ร่วมอภิปรายต้องการให้ผู้ชมดำเนินการควรเป็นแนวทางแก้ไขที่ใช้งานได้จริงและขั้นตอนต่าง ๆ ที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

3.3.4 การวัดทักษะการสื่อสาร: i. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนผ่านพฤติกรรมการพูด 4 แบบ ได้แก่ 1) การพูดแบบหลักเลียงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 2) การพูดอย่างตรงประเด็น 3) การพูดอย่างกระจ่างชัดเจน และ 4) การพูดอย่างมีมารยาท ii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมการฟัง 4 แบบ ได้แก่ 1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้สั้นๆ 2) การฟังแบบเลือกฟังเฉพาะเรื่องที่สนใจและละเลยในเรื่องที่ไม่สนใจ 3) การฟังอย่างตั้งใจ และ 4) การฟังอย่างกระตือรือร้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสาร iii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสาร 4 ประการ ได้แก่ 1) การให้และรับข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การเก็บรักษาข้อมูลตามมาตรฐานการเก็บข้อมูลขององค์กร 3) การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 4) การใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล iv. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4 ประการ ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อผู้อื่นและสถานการณ์อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์และโปร่งใส 2) การแสดงความเข้าใจอกเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความคิดและความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม 3) การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และ 4) การตระหนักถึงความเท่าเทียมและให้ความสำคัญกับฝ่ายตรงข้ามเสมอ (Mukerjee, 2013 อ้างถึงใน แพรมาศ บูรณมานัส และรุ่ง ศรีอัษฎาพร, 2562)

3.4 การประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการฝึกอบรม (Workshop or Training Session) กิจกรรมเชิงโต้ตอบ แบบฝึก และการอภิปรายที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ความรู้แก่ผู้เข้าร่วมในหัวข้อหรือทักษะเฉพาะ ทั้งนี้ผู้นำเสนอทำหน้าที่สนับสนุนการเรียนรู้ผ่านการฝึกปฏิบัติจริง การอภิปรายกลุ่ม และการสอนเชิงสาธิตปฏิบัติ

3.4.1 รูปแบบการสื่อสาร การมีปฏิสัมพันธ์เชิงโต้ตอบและการสนับสนุนการเรียนรู้ ผ่านการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกัน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมเชิงรุก ให้คำแนะนำ และแนวทางที่ชัดเจน รวมถึงการใช้อารมณ์ขันและการเล่าเรื่องเพื่อสร้างความสามัคคีและทำให้การเรียนรู้สนุกสนาน

3.4.2 การเตรียมความพร้อม 1) ระบุวัตถุประสงค์การเรียนรู้และผลลัพธ์ที่ต้องการสำหรับการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการฝึกอบรม 2) ออกแบบกิจกรรมที่สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันแบบฝึกหัด หรือกรณีศึกษาเพื่อต่อยอดจากแนวคิดหลัก 3) เตรียมสื่อการสอน เช่น เอกสารประกอบการบรรยาย สไลด์ หรือโปสเตอร์สำหรับผู้เข้าร่วม 4) ฝึกการสนับสนุนการอภิปรายและการจัดการการมีส่วนร่วมของผู้เข้าร่วม 5) คาดการณ์ถึงอุปสรรคหรือคำถามที่อาจเกิดขึ้นได้จากผู้เข้าร่วมและเตรียมพร้อมกลยุทธ์ในการจัดการอุปสรรคเหล่านั้น

3.4.3 ตัวอย่างการประชุมเชิงปฏิบัติการหรือการฝึกอบรม: การฝึกอบรมการเปิดตัวผลิตภัณฑ์ บริษัทเทคโนโลยีที่กำลังจะเปิดตัวผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์ใหม่และจำเป็นต้องฝึกอบรมทีมขาย

เกี่ยวกับคุณลักษณะ (Features) คุณประโยชน์ และวิธีการสาธิตผลิตภัณฑ์ดังกล่าวต่อผู้มีโอกาสเป็นลูกค้า ในกรณีนี้กิจกรรมการฝึกอบรม (Training session) จะเป็นแนวทางที่มีประสิทธิผลมากที่สุด เนื่องจาก กิจกรรมการฝึกอบรมสามารถให้คำแนะนำเชิงลึก การสาธิต การฝึกปฏิบัติจริง การแสดงบทบาทสมมติ และโอกาสในการถามตอบ โดยมุ่งเน้นที่จะเตรียมทีมขายให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการขาย ผลิตภัณฑ์ได้อย่างมั่นใจ

3.4.4 การวัดทักษะการสื่อสาร: i. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนผ่าน พฤติกรรมการพูด 4 แบบ ได้แก่ 1) การพูดแบบหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 2) การพูดอย่างตรง ประเด็น 3) การพูดอย่างกระจ่างชัดเจน และ 4) การพูดอย่างมีมารยาท ii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมการฟัง 4 แบบ ได้แก่ 1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้สั้นๆ 2) การฟังแบบเลือกฟังเฉพาะ เรื่องที่สนใจและละเลยในเรื่องที่ไม่สนใจ 3) การฟังอย่างตั้งใจ และ 4) การฟังอย่างกระตือรือร้น ซึ่งเป็น พฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลมากที่สุดในการสื่อสาร iii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการข้อมูลข่าวสาร 4 ประการ ได้แก่ 1) การให้และรับข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การเก็บรักษาข้อมูลตามมาตรฐานการเก็บข้อมูลขององค์กร 3) การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 4) การใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล iiiii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล 4 ประการ ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อผู้อื่นและสถานการณ์อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์และโปร่งใส 2) การแสดงความเข้าใจเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความคิดและความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม 3) การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และ 4) การตระหนักถึงความเท่าเทียมและให้ความสำคัญกับฝ่ายตรง ข้ามเสมอ (Mukerjee, 2013 อ้างถึงใน แพรมาศ บูรณมานัส และรุ่ง ศรีอัษฎาพร, 2562)

3.5 การเสนอขายหรือการนำเสนอการขาย (Pitch or Sales Presentation) ออกแบบมา เพื่อโน้มน้าวผู้ชมให้ดำเนินการบางอย่าง เช่น การซื้อผลิตภัณฑ์ การลงทุนในโครงการ หรือสนับสนุนแนวคิด โดยผู้นำเสนอมุ่งเน้นไปที่ประโยชน์ คุณลักษณะ และคุณค่าของสิ่งที่นำเสนอ

3.5.1 รูปแบบการสื่อสาร: การโน้มน้าวใจและความกระตือรือร้น เน้นย้ำถึงคุณค่าของสิ่ง ที่นำเสนอไม่ว่าจะเป็นแนวคิด หรือผลิตภัณฑ์ ตลอดจนจัดการกับข้อโต้แย้งที่อาจเกิดขึ้นด้วยความมั่นใจ และใช้การเล่าเรื่องเพื่อเชื่อมโยงผู้ชมเข้ากับอารมณ์

3.5.2 การเตรียมความพร้อม ประกอบด้วย 1) การทำความเข้าใจความต้องการ ความ สนใจ และปัญหาของผู้ชมเพื่อปรับแต่งข้อความให้มีความสอดคล้องกัน 2) เน้นการนำเสนอคุณค่า สิทธิ ประโยชน์ และคุณลักษณะเฉพาะของข้อเสนอที่มอบให้แก่ผู้ชม 3) สร้างเรื่องราวที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดผู้ชม และสร้างความสนใจ 4) ฝึกการนำเสนอด้วยความมั่นใจและกระตือรือร้น 5) คาดการณ์ถึงข้อโต้แย้งหรือข้อ กังวลจากผู้ฟังและเตรียมคำตอบที่สามารถโน้มน้าวใจผู้ชมได้

3.5.3 ตัวอย่างการเสนอขายหรือการนำเสนอการขายในรายการ Shark Tank: ผู้ประกอบการนำเสนอแนวคิดทางธุรกิจของตนต่อคณะนักลงทุน (Sharks) โดยหวังว่าจะได้รับเงินทุน ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องนำเสนอการขายที่ชัดเจน กระชับและสามารถโน้มน้าวใจ โดยเน้นย้ำให้เห็นถึง คุณค่าของธุรกิจ ควบคู่กับการแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในเรื่องของการเงินที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ นอกจากนี้ ผู้ประกอบการจะต้องเตรียมพร้อมที่จะตอบคำถามจากคณะนักลงทุนและจัดการกับข้อกังวลที่อาจเกิดขึ้น การเสนอขายในรายการ Shark Tank ที่ประสบความสำเร็จมักเกี่ยวข้องกับการเล่าเรื่องราวที่น่าสนใจ การ คาดการณ์ทางการเงินที่อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง และความสามารถในการรับมือกับความสงสัยหรือ คำถามของนักลงทุน

3.5.4 การวัดทักษะการสื่อสาร: i. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนผ่านพฤติกรรมการพูด 4 แบบ ได้แก่ 1) การพูดแบบหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 2) การพูดอย่างตรงประเด็น 3) การพูดอย่างกระจ่างชัดเจน และ 4) การพูดอย่างมีมารยาท ii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมการฟัง 4 แบบ ได้แก่ 1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้บ่อย 2) การฟังแบบเลือกฟังเฉพาะเรื่องที่สนใจและละเลยในเรื่องที่ไม่สนใจ 3) การฟังอย่างตั้งใจ และ 4) การฟังอย่างกระตือรือร้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสาร iii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสาร 4 ประการ ได้แก่ 1) การให้และรับข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การเก็บรักษาข้อมูลตามมาตรฐานการเก็บข้อมูลขององค์กร 3) การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 4) การใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล iiiii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4 ประการ ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อผู้อื่นและสถานการณ์อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์และโปร่งใส 2) การแสดงความเข้าใจเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความคิดและความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม 3) การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และ 4) การตระหนักถึงความเท่าเทียมและให้ความสำคัญกับฝ่ายตรงข้ามเสมอ (Mukerjee, 2013 อ้างถึงใน แพรมาศ บุรณมานัส และรุ่ง ศรีธัญญาพร, 2562)

3.6 การเป็นพิธีกร (MC – Master of Ceremonies) พิธีกรทำหน้าที่เป็นเจ้าภาพอย่างเป็นทางการของงาน คอยให้คำแนะนำและชี้แนะตามแผนที่วางไว้ ตลอดจนดึงดูดความสนใจของผู้ชม รวมถึงแนะนำวิทยากร สนับสนุนงานให้เป็นไปอย่างราบรื่น และสร้างบรรยากาศ สีสันตลอดทั้งงาน

3.6.1 รูปแบบการสื่อสาร: สร้างการมีส่วนร่วมและปรับตัวได้ทุกสถานการณ์ รักษาความสนใจของผู้ชม แนะนำวิทยากรได้อย่างราบรื่น รวมถึงการจัดการภายในงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ใช้อารมณ์ขันและการเล่าเรื่องอย่างมีกลยุทธ์เพื่อสร้างบรรยากาศที่มีชีวิตชีวา

3.6.2 การเตรียมความพร้อม ประกอบด้วย 1) ทำความคุ้นเคยกับวาระและวัตถุประสงค์ของกิจกรรม 2) รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับวิทยากรและผู้แสดงเพื่อการแนะนำที่มีประสิทธิภาพ 3) เตรียมสคริปต์โดยสรุปความคิดเห็น รวมถึงบทนำและจังหวะการเปลี่ยนคน 4) วางแผนเรื่ององค์ประกอบที่ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์เพื่อให้ผู้ชมมีส่วนร่วมและให้ความสนใจ 5) สื่อสารกับผู้จัดงานเพื่อให้การประสานงานระหว่างกิจกรรมเป็นไปอย่างราบรื่น 6) ซ้อมการนำเสนอและคาดการณ์ถึงอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น 7) เตรียมพร้อมกับการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และส่งเสริมทัศนคติเชิงบวกตลอดทั้งงาน

3.6.3 ตัวอย่างการเป็นพิธีกรรายการ The Oprah Winfrey Show: รายการ Talk Show โดยมีพิธีกรคือ Oprah Winfrey การวางตัวและท่าทางที่แสดงให้เห็นถึงความรู้สึกร่วมและความเห็นอกเห็นใจของ Winfrey ทำให้เธอสามารถเชื่อมโยงเข้ากับแขกรับเชิญและผู้ชมได้อย่างลึกซึ้ง ตลอดจนความสามารถในการจับประเด็นและถามคำถามที่ชวนกระตุ้นความคิดควบคู่กับการให้พื้นที่สำหรับหัวข้อการสนทนาที่มีความอ่อนไหว ทำให้เธอเป็นหนึ่งในพิธีกรรายการ Talk Show ที่มีอิทธิพลมากที่สุดตลอดกาล ยิ่งไปกว่านั้น Winfrey ยังได้แสดงให้เห็นถึงพลังของการฟังอย่างกระตือรือร้นและความเห็นอกเห็นใจในการส่งเสริมการสนทนาให้มีความหมายมากยิ่งขึ้น

3.6.4 การวัดทักษะการสื่อสาร: i. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสะท้อนผ่านพฤติกรรมการพูด 4 แบบ ได้แก่ 1) การพูดแบบหลีกเลี่ยงการให้ข้อมูลที่ผิดพลาด 2) การพูดอย่างตรงประเด็น 3) การพูดอย่างกระจ่างชัดเจน และ 4) การพูดอย่างมีมารยาท i. สะท้อนผ่านพฤติกรรมการฟัง 4 แบบ ได้แก่ 1) การฟังแบบไม่มีปฏิกิริยาตอบโต้หรือมีปฏิกิริยาตอบโต้บ่อย 2) การฟังแบบเลือกฟังเฉพาะเรื่องที่สนใจและละเลยในเรื่องที่ไม่สนใจ 3) การฟังอย่างตั้งใจ และ 4) การฟังอย่างกระตือรือร้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมการฟังที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสาร iii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับ

การจัดการข้อมูลข่าวสาร 4 ประการ ได้แก่ 1) การให้และรับข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงที่น่าเชื่อถือและถูกต้อง 2) การเก็บรักษาข้อมูลตามมาตรฐานการเก็บข้อมูลขององค์กร 3) การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่เหมาะสม และ 4) การใช้สื่อที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูล iii. สะท้อนผ่านพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4 ประการ ได้แก่ 1) การตอบสนองต่อผู้อื่นและสถานการณ์อย่างเปิดเผย ตรงไปตรงมา ซื่อสัตย์และโปร่งใส 2) การแสดงความเข้าใจผู้อื่น เข้าใจความคิดและความรู้สึกของฝ่ายตรงข้าม 3) การสนับสนุนหรือให้กำลังใจผู้อื่น และ 4) การตระหนักถึงความเท่าเทียมและให้ความสำคัญกับฝ่ายตรงข้ามเสมอ (Mukerjee, 2013 อ้างถึงใน แพรมาศ บูรณมานัส และรุ่ง ศรีอัษฎาพร, 2562)

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพคือกุญแจสำคัญในการนำเสนอ ด้วยการทำความเข้าใจถึงการนำเสนอรูปแบบต่าง ๆ เทคนิคการนำเสนอ และการเตรียมความพร้อม จะทำให้สามารถปรับแต่งรูปแบบการสื่อสารและเนื้อหาเพื่อถ่ายทอดออกไปยังผู้ชมได้ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบการนำเสนอจะเป็นอย่างไร

4. แบบจำลองการสื่อสาร

4.1 ความหมายของแบบจำลองการสื่อสาร

แบบจำลองกระบวนการสื่อสารเป็นกรอบแนวคิดที่ช่วยลดความซับซ้อนและจัดระเบียบกระบวนการสร้างปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ ช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและวิเคราะห์การสื่อสารออกมาได้อย่างเป็นระบบ ซึ่งแบบจำลองเหล่านี้ทำหน้าที่เป็นตัวแทนในการแสดงให้เห็นถึงวิธีการส่ง การรับ และการตีความข้อความภายในบริบทที่หลากหลาย ด้วยการสรุปรายละเอียดที่ไม่เกี่ยวข้องออกไปและมุ่งเน้นไปที่องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนั้นแบบจำลองการสื่อสารจึงเป็นแนวทางที่มีโครงสร้างในการศึกษาปรากฏการณ์การสื่อสารผ่านการอธิบายด้วยภาพ แผนภาพ หรือแผนผังเพื่อแสดงลำดับเหตุการณ์และการโต้ตอบที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ทั้งนี้แบบจำลองกระบวนการสื่อสารมีหลายรูปแบบ ซึ่งนำเสนอมุมมองที่แตกต่างกันเกี่ยวกับวิธีการทำงานของการสื่อสาร โดยแบบจำลองกระบวนการสื่อสารที่พบได้บ่อยมีดังนี้

4.1.1 ประเภทของแบบจำลองการสื่อสาร

4.1.1.1 แบบจำลองกระบวนการสื่อสารเชิงเส้น (Linear Model)

4.1.1.1.1 แบบจำลองการสื่อสารของ Shannon-Weaver (Shannon-

Weaver Model) พัฒนาโดย Claude Shannon & Warren Weaver ในปี 1949 แสดงถึงการสื่อสารในรูปแบบทางเดียวจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยจะเน้นการส่งข้อมูลผ่านช่องทาง เพื่อเข้าถึงผู้ฟังโดยที่ไม่ต้องมีปฏิสัมพันธ์ นอกจากนี้ยังพบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารที่เรียกว่า สิ่งรบกวน หรือ Noise ถึงแม้การสื่อสารรูปแบบนี้จะมีความเรียบง่าย แต่แบบจำลองเชิงเส้นนี้ได้วางรากฐานในการทำความเข้าใจถึงกระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐาน มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

- ผู้ส่งสาร (Sender): ผู้สร้างข้อความ
- ตัวเข้ารหัส (Encoder): เครื่องมือของผู้ส่งสาร หรือวิธีการแปลความคิดออกมาเป็นข้อความ
- สารหรือข้อความ (Message): ข้อมูลที่ถูกส่ง
- สื่อหรือช่องทาง (Channel): สื่อหรือช่องทางในการส่งข้อความ (เช่น การพูด การเขียน วิทูร เป็นต้น)
- ตัวถอดรหัส (Decoder): เครื่องมือของผู้รับสารในการตีความข้อความ
- ผู้รับสาร (Receiver): ปลายทางของข้อความ