

**แบบรายงานสรุปลงความรู้อากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อั้งที่ ๑**  
**ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๗**  
**วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ**

**ประเด็นความรู้** : ด้านการเรียนการสอน  
**หัวข้อการจัดการความรู้** : เทคนิคการสอน Taxonomy Learning  
 (การสอนแบบมีส่วนร่วมโดยการใช้การสื่อสารสองทาง)

**ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้** :

๑. ดร.กอบกุล	จันทรโคลิกา	(คุณอำนวย)
๒. ดร.สร้อยบุปผา	สาตร์มูล	
๓. ว่าที่ รต.ดร.ธนธณ	ภูมาลา	
๔. ดร.วัลยาภรณ์	ทังสุฤติ	
๕. นางสาวหญทัย	สมศักดิ์	(คุณลิขิต)

**วันเดือนปีที่ดำเนินการ** : ๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๘

**สรุปลงความรู้ที่ได้** :

**การสื่อสาร Communication/การสื่อสารสองทาง (TWO-WAY COMMUNICATION)**

คือ กระบวนการถ่ายทอดข้อมูลโดยผ่านช่องทางหรือสื่อระหว่างผู้ส่งและผู้รับ เพื่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่ดีนั้นในทัศนะคิดว่าการสื่อสารแบบสองทางเป็นการสื่อสารที่ดีกว่าสื่อสารแบบทางเดียว เพราะว่าการสื่อสารแบบสองทางนั้นเป็นการสื่อสารสื่อความหมายที่ผู้รับมีโอกาสตอบสนองมายังผู้ส่งได้ในทันที โดยที่ต่างฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งและผู้รับในเวลาเดียวกัน เช่น การประชุม การคุยโทรศัพท์ การอภิปราย การบรรยาย และการสาธิต อื่นๆ อีกมากมาย

**องค์ประกอบพื้นฐานของการสื่อสาร และกระบวนการสื่อสาร**

การสื่อสาร เป็นกิจกรรมร่วมกันที่มีปฏิสัมพันธ์กัน ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หมายความว่า การสื่อสารจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีองค์ประกอบพื้นฐาน คือ

๑. ผู้ส่งสาร หรือผู้กำหนดสาร (Sender หรือ Source)
๒. ข่าวสาร (Message)
๓. สื่อ หรือพาหนะ หรือช่องทางในการนำสาร ส่งไป (Media หรือ Channel)
๔. ผู้รับสาร (Receiver)
๕. จุดหมายปลายทาง (Destination)
๖. ปฏิกริยา หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หลังส่ง - รับสาร (Feed Back)

**การติดต่อสื่อสารมี ๒ ระบบ ซึ่งแต่ละระบบได้ผลที่แตกต่างกันไป คือ**

การสื่อสารระบบทางเดียว (One-way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารในลักษณะที่ผู้ส่งเป็นผู้ให้ข่าว มีอิทธิพลต่อผู้รับเพียงฝ่ายเดียว โดยผู้รับไม่มีโอกาสโต้ตอบ หรือซักถามข้อสงสัยใด ๆ

การสื่อสารระบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้รับสาร มีการตอบสนอง และมีปฏิกิริยาป้อนกลับไปยังผู้ส่งสาร สามารถโต้ตอบ ประเมินหรือ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้

ลีวิท และมุลเลอร์ (Leavitt and Moller ๑๙๕๑) ได้ศึกษาวิจัยการติดต่อสื่อสารทั้ง ๒ แบบนี้และสรุปผลว่า การติดต่อสื่อสารทางเดียวมีความรวดเร็ว และความเป็นระเบียบมากกว่าการติดต่อสื่อสารสองทาง อย่างไรก็ตาม การติดต่อสื่อสารสองทางจะสร้างความเข้าใจและการตัดสินใจได้มากกว่า ซึ่งในองค์การสามารถใช้ได้ทั้ง ๒ ระบบแต่จะเลือกใช้วิธีการใดจะขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของผู้ใช้

### ประเภทของการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสารด้วยการพูด (verbal communications) เป็นวิธีการที่ใช้กันมากที่สุดในการนำข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยเฉพาะนักบริหารก็มักจะพบว่าตนนั้นอยู่ภายในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยคำพูด อย่างไรก็ตาม ก็ยังปรากฏปัญหาเกี่ยวกับวิธีการใช้ภาษาพูดนี้อยู่เสมอๆ หรือปัญหาเกี่ยวกับการใช้คำที่ใช้เฉพาะในวงการหนึ่งๆ หรือคำที่ใช้เฉพาะในกลุ่มหรือคำเทคนิคเฉพาะสาขาใดสาขาหนึ่ง หรือคำย่อหรือรหัสที่ใช้กันในองค์การใดองค์การหนึ่งจะเป็นปัญหาที่สร้างความไม่เข้าใจอย่างยิ่งให้แก่บุคคลที่ต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือกลุ่มคนนั้น ดังนั้นปัญหาของการใช้คำจึงเป็นเรื่องที่ยากอยู่ไม่น้อย

การติดต่อสื่อสารด้วยคำพูดอาจกระทำด้วยการพูดหรือการเขียนก็ได้ โดยมากบุคคลมักจะพบว่า การติดต่อสื่อสารด้วยการเขียนยากกว่าการพูด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นมีความสามารถในทางภาษาน้อย เขาอาจรู้สึกศัพท์เป็นจำนวนไม่พอและไม่สามารถรู้จักการใช้ศัพท์ดีพอเป็นต้น ทำให้เขาไม่สามารถเข้าใจในสิ่งที่ผู้ส่งส่งมาได้ดี โดยเฉพาะในภาษาเขียน และเช่นกันเค้าทำหน้าที่เป็นผู้ส่ง เขาอาจไม่แน่ใจในคำสะกดเป็นอาทิ ซึ่งทำให้การเขียนของเค้ายากยิ่งขึ้น เมื่อเทียบกับการพูด อีกประการหนึ่งการติดต่อสื่อสารที่อาศัยการเขียนนั้น มักจะมีลักษณะของการติดต่อสื่อสารทางเดียว กล่าวคือ ผู้ส่งจะส่งข่าวสารไปยังผู้รับ แต่ผู้รับจะไม่มีโอกาสที่จะทำความเข้าใจในความหมายได้อย่างชัดเจน ถ้าเขาเกิดความสงสัยแล้ว เขาก็จะไม่ได้รับคำอธิบายหรือชี้แจงจากผู้ส่งข่าวสาร ดังนั้นทุกคนควรได้ตระหนักถึงระดับความสามารถในภาษาของผู้รับข่าวสารให้มาก

นอกจากนั้นยังปรากฏปัญหาที่ซับซ้อนในเรื่องของภาษา นั่นก็คือในภาษาหนึ่งๆ จะปรากฏความบกพร่อง ภาษาเป็นระบบที่มนุษย์คิดสร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการแทนความหมายซึ่งไม่ปรากฏว่ามีระบบภาษาใดที่สมบูรณ์โดยไม่มีข้อบกพร่อง เช่น คำๆ หนึ่ง อาจมีความหมายได้หลายนัย เป็นต้น ซึ่งขอนำไปกล่าวในตอนต่อไปเกี่ยวกับปัญหาในตัวภาษาเอง

การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด (non-verbal communications) การติดต่อระหว่างมนุษย์ด้วยกัน โดยไม่อาศัยคำพูดนี้เป็นที่น่าสนใจของนักพฤติกรรมศาสตร์มากโดยเฉพาะในระยะ ๑๐ ปีที่แล้วมา ทั้งนี้เพราะตระหนักถึงทั้งความรู้สึกและอารมณ์ซึ่งมีอยู่ในกระบวนการการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การไม่ใช้คำพูดนี้หมายถึงภาษาเงียบ (silent language) ซึ่งใช้ออกกับปฏิกิริยาต่างๆ เป็นรหัสบางคนอาจเรียกว่าภาษากาย หรือภาษาท่าทาง ความสัมพันธ์ของการเคลื่อนไหวร่างกายเพื่อบอกข่าวสารนี้เรียกว่า ศาสตร์ว่าด้วยการเคลื่อนไหวของร่างกาย (kinesics) การติดต่อสื่อสารด้วยร่างกายนี้ บุคคลแสดงออกมาโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ได้ หรืออาจจะด้วยความรู้สึกหรือไม่รู้สึกก็ได้ อาทิ เมื่อบุคคลแสดงกิริยานั่ง ยืน เดิน

อาจเป็นการแสดงถึงความรู้สึกของเขาว่าเหนื่อย หรือตึงเครียดเพียงใดก็ได้ แต่การที่บุคคลแสดงอากัปกริยาอย่างตั้งใจและรู้สึกดี นับเป็นการส่งข่าวสารข้อมูลที่ได้ผลทีเดียว ตัวอย่างเช่น การขยิบตา การยิ้ม การพยักหน้า การยกไหล่ การก้มมือ เป็นต้นนั้น นับเป็นการส่งข่าวสารได้อย่างสมบูรณ์โดยไม่ต้องมีการใช้คำพูดช่วย

การแสดงออกทางใบหน้าชี้ได้ชัดถึงอารมณ์ และความสนใจเพื่อตอบโต้ในกระบวนการการติดต่อสื่อสารได้ดี การติดต่อโดยใช้ดวงตาหรือแววตาเป็นสิ่งสำคัญในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ถ้าบุคคลมีความสามารถส่วนตัว และมีความรู้สึกอันไวเป็นพิเศษแล้ว เขาอาจ "อ่าน" หลายสิ่งหลายอย่างจากแววตาคู่สนทนา แม้การ "อ่าน" ดังกล่าวจะไม่ถูกต้องเป็นจริงทั้งหมดเสมอไปก็ตาม แต่บุคคลเป็นจำนวนมากก็ยังเชื่อว่าแววตาของบุคคลเป็นตัวแสดงถึงความเข้าใจหรือการยอมรับของข่าวสารได้

การแตะต้องถูกตัวหรือการสัมผัส เป็นวิธีการที่ไม่ใช้คำพูดแต่ทรงพลังอีกวิธีหนึ่ง การแตะต้องถูกตัวอาจต้องเป็นการแสดงความรัก ความไว้วางใจ ความรัก ความอบอุ่น และความรู้สึกอื่น ๆ อีกได้ แต่เนื่องจากข้อจำกัดทางสังคม โดยเฉพาะในสังคมตะวันตกซึ่งมีประเพณีวัฒนธรรมบางอย่างที่ทำให้บุคคลไม่ค่อยกล้าแสดงความรู้สึกหรือส่งข่าวสารโดยการแตะต้องถูกตัวมากเหมือนสังคมตะวันตก ดังนั้นหากจะใช้การติดต่อด้วยวิธีการแตะต้องถูกตัวนี้ก็ต้องใช้ด้วยความระมัดระวังมากยิ่งขึ้น

การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้คำพูด อาจแสดงออกมาโดยรูปของการกระทำ ซึ่งทั้งนี้รวมถึงการไม่กระทำหรืองดเว้นกระทำด้วย เกี่ยวกับเรื่องนี้มีคำกล่าวที่บุคคลควรให้ความสนใจก็คือคำกล่าวที่ว่า ในระยะยาวนั้น การกระทำพูดดีกว่าคำพูด ซึ่งหมายความว่าคำพูดนั้นอาจเป็นเพียงลมปากไม่ได้ประกันถึงที่กระทำแต่การกระทำต่างหากที่แสดงถึงเจตนารมณ์ที่แท้จริง แม้บุคคลนั้นจะไม่ได้กล่าวมาเป็นคำพูดก็ตาม

สำหรับการใช้ภาษาท่าทาง ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางสีหน้า สายตา การขยับร่างกาย การจัดระยะระหว่างบุคคล น้ำเสียงและระดับเสียง การสัมผัส ฯลฯ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ อาทิ ขนบธรรมเนียมประเพณี วัฒนธรรม เวลา สถานที่ ความแตกต่างของฐานะทางสังคม เพศ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งล้วนเป็นเรื่องที่ต้องอาศัยความรู้ทางด้านมานุษยวิทยา (โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาวัฒนธรรม) สังคมวิทยา และจิตวิทยา เข้าประกอบกัน

การติดต่อสื่อสารโดยใช้สัญลักษณ์ (symbolic communication) เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่ใช้มากอยู่ไม่น้อยในองค์การนั่นก็คือการใช้สัญลักษณ์แสดงออกมาในรูปคำพูด เครื่องหมาย รูปร่างและเสียงซึ่งใช้แทนความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ละองค์การจะสร้างระบบสัญลักษณ์ ซึ่งใช้บอกข่าวสารแก่สมาชิกในองค์การได้ อาทิ ในโรงเรียนเสียงกระดิ่งจะเป็นสัญญาณบอกเวลาเข้าหรือเลิกชั้นเรียน หรือสัญลักษณ์ที่เป็นสากลได้แก่ สีแดง หมายถึง การระวังอันตราย เครื่องหมายจราจรก็มีความหมายที่คนโดยทั่วไปในสังคมนั้นจะเข้าใจได้ เป็นต้น ข้อเสียของการติดต่อสื่อสารแบบนี้ก็คือบุคคลอาจไม่ทราบหรือไม่เข้าใจในเครื่องหมายดังกล่าวเหมือนกันทุกคน ซึ่งอาจเป็นทางนำไปสู่อันตรายได้

บุคคลอาจติดต่อโดยอาศัยเครื่องหมายต่าง ๆ ได้ อาทิ นักบริหารมักจะใช้สูท เจ้าหน้าที่ในห้องทดลองมักใส่เสื้อคลุมยาวสีขาว ในบางกรณีบุคคลอาจทราบถึงสถานภาพหรือบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในองค์การได้โดยดูจากแบบเสื้อฟอร์มหรือเครื่องหมายภายนอกอื่น ๆ ที่เขาใช้ประกอบ เช่น ดาว ขีดบนบ่า เป็นต้น

รูปร่างลักษณะของบุคคล (personal appearance) ก็เป็นการติดต่อสื่อสารบางอย่างสำหรับบุคคลนั้นๆ

เช่น ความยาวของผม ความยาวของเครา อาจเป็นการบอกถึงความแตกต่างของบุคคลอาจจะเป็นในแง่ปรัชญาทางสังคมได้บ้าง เป็นต้น

การติดต่อสื่อสารด้วยรูปภาพ (picture) เป็นวิธีที่จะช่วยอธิบายคำหรือภาษาที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารได้ดีมาก ในการทำงานในองค์กร บุคคลจะสังเกตเห็นการปรับใช้รูปภาพอยู่ไม่มากก็น้อย โดยออกมาในรูปแบบของตาราง แผนภูมิ แผนที่ การฉายภาพนิ่ง ภาพยนตร์ หรือมีการใช้ตัวแบบสามมิติเข้าช่วย เป็นต้น ทั้งนี้เพราะภาพๆ หนึ่งอาจใช้แทนคำได้นับเป็นพันเป็นหมื่นคำ นอกจากนั้นยังทำให้ผู้รับข่าวสารรับข่าวสารได้รวดเร็วแม่นยำอีกด้วย

ดร.กอบกุล จันทระโคติกา  
ประธานกลุ่มจัดการความรู้