

การสื่อสารเพื่อการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพ

โดย น.ท.หญิง อรพัชรินทร์ พาเพียร

การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิต มนุษย์จำเป็นต้องติดต่อกับผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา การสื่อสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งนอกเหนือจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตของมนุษย์ การสื่อสารมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์มาก การสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม การสื่อสารทำให้คนมีความรู้และโลกทัศน์ที่กว้างขวางขึ้น การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ทำให้สังคม เจริญก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ทำให้มนุษย์สามารถสืบทอดพัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของตนเองและสังคมได้ การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชน และสังคมในทุกด้าน

การสื่อสาร คือกระบวนการสำหรับแลกเปลี่ยนสารรูปแบบอย่างง่ายของสาร คือ จะต้องส่งจากผู้ส่งสาร หรืออุปกรณ์เข้ารหัส ไปยังผู้รับสารหรืออุปกรณ์ถอดรหัสอีกความหมายหนึ่ง **การสื่อสาร** (Communication) หมายถึง กระบวนการส่งข่าวสารข้อมูลจากผู้ส่งข่าวสารไปยังผู้รับข่าวสาร มีวัตถุประสงค์เพื่อชักจูงให้ผู้รับข่าวสาร มีปฏิกิริยาตอบสนองกลับมา

การเรียนการสอน เป็นการสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่ง มีทั้งผู้ส่งสาร อันได้แก่ครูผู้สอน มีสาร คือความรู้หรือประสบการณ์ที่จัดขึ้น ผู้รับสารคือ ผู้เรียน มีกระบวนการเรียนการสอนประกอบด้วยเครื่องมือ สื่อการเรียนการสอนต่างๆ ภายใต้สถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียนหรือสถานการณ์ที่จัดขึ้นในสถานที่อื่น และมีจุดหมายของหลักสูตรเป็นเครื่องนำทาง ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๕ เมษายน ๒๕๕๙ เห็นชอบต่อข้อเสนอของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ปัจจุบันคือ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม) ในประเด็นต่าง ๆ โดยให้ความเห็นชอบต่อ (ร่าง) แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ระยะ ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๑) เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยที่ยั่งยืนโดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล และมอบหมายให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงาน จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล ระยะ ๓ ปี กระทรวงศึกษาธิการ ในฐานะหน่วยงานภาครัฐตามมติดังกล่าวซึ่งเป็นหนึ่งในกลไกการขับเคลื่อน “ดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม” กระทรวงศึกษาธิการจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ ขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล และบริบทการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ในยุคปัจจุบัน และเพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ในด้านการส่งเสริมและพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการศึกษา (กระทรวงศึกษาธิการ.แผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕) ซึ่งเป็นแผนที่จะช่วยในเรื่องการจัดการเรียนการสอนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นโจทย์ใหญ่ของผู้สอนที่จะต้องมีการวางแผน บริหารจัดการจัดการเรียนการสอนเพื่อตอบโจทย์ตามแผนแม่บทของกระทรวงศึกษาธิการ

จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในการเรียนการสอน คือการพยายามสร้างความเข้าใจ ทักษะ ความรู้ ความคิด ต่างๆ ร่วมกัน ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ความสำเร็จของการเรียนการสอน พิจารณาได้จากพฤติกรรมของผู้เรียน ที่เปลี่ยนแปลงไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้แต่ต้น ตามลักษณะการเรียนรู้ต่างๆ ปัญหาสำคัญของการสื่อสารในการเรียนการสอนคือ ทำอย่างไรจึงจะสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างครูกับนักเรียนได้อย่างถูกต้อง ครูผู้สอนจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการสื่อสาร และที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งสำหรับครู คือการใช้สื่อการเรียนการสอนต่างๆ อย่างเหมาะสม นอกเหนือการใช้คำพูดของครูแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้เพราะสื่อหรือโสตทัศนูปกรณ์ มีคุณลักษณะพิเศษบางประการที่ไม่มีในตัวบุคคล โดยคาดหวังให้เป็นไปตามที่ผู้ส่งต้องการ ดังนี้

ระบบการสื่อสารและการเรียนการสอน

องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสาร มี ๔ ประการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ทัศนศึกษาการสื่อสาร. ๒๕๕๓ : ๑๗๓-๑๗๘) ดังนี้

๑. ผู้ส่งสาร (sender) หรือ แหล่งสาร (source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือ หน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสาร ที่เป็นผู้เริ่มต้นส่งสารด้วยการแปลสารนั้นให้อยู่ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นแทนความคิด ได้แก่ ภาษาและอากัปกิริยาต่าง ๆ เพื่อสื่อสารความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการ และวัตถุประสงค์ของตนไปยังผู้รับสารด้วยวิธีการใด ๆ หรือส่งผ่านช่องทางใดก็ตาม จะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตาม เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน เป็นต้น

คุณสมบัติของผู้ส่งสาร

๑. เป็นผู้ที่มีเจตนาแน่วแน่ที่จะให้ผู้อื่นรับรู้จุดประสงค์ของตนในการส่งสาร แสดงความคิดเห็น หรือวิจารณ์
๒. เป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อออกไปเป็นอย่างดี
๓. เป็นผู้ที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่องเปิดเผยจริงใจ และมีความรับผิดชอบในฐานะเป็นผู้ส่งสาร
๔. เป็นผู้ที่สามารถเข้าใจความพร้อมและความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร
๕. เป็นผู้รู้จักเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

๒. สาร (message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ อารมณ์ ฯลฯ ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้ได้รับรู้ และแสดงออกมาโดยอาศัยภาษาหรือสัญลักษณ์ใด ๆ ที่สามารถทำให้เกิดการรับรู้ร่วมกันได้ เช่น ข้อความที่พูด ข้อความที่เขียน บทเพลง ที่ร้อง รูปที่วาด เรื่องราวที่อ่าน ท่าทางที่สื่อความหมาย เป็นต้น

๒.๑ รหัสสาร (message code) ได้แก่ ภาษา สัญลักษณ์ หรือสัญญาณที่มนุษย์ใช้เพื่อแสดงออกแทนความรู้ ความคิด อารมณ์ หรือความรู้สึกต่าง ๆ

๒.๒ เนื้อหาของสาร (message content) หมายถึง บรรดาความรู้ ความคิด และ ประสบการณ์ที่ผู้ส่งสารต้องการจะถ่ายทอดเพื่อการรับรู้ร่วมกัน แลกเปลี่ยนเพื่อความเข้าใจร่วมกันหรือโต้ตอบกัน

๒.๓ การจัดสาร (message treatment) หมายถึง การรวบรวมเนื้อหาของสาร แล้วนำมา เรียบเรียงให้เป็นไปอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้ใจความตามเนื้อหา ที่ต้องการด้วยการเลือก ใช้รหัสสารที่เหมาะสม

๓. สื่อ หรือช่องทาง (media or channel) เป็นองค์ ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง ใน การสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารต้องอาศัยสื่อ หรือช่องทางทำหน้าที่นำสารไปสู่ผู้รับสาร

๔. ผู้รับสาร (receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และ แสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่น ๆ ตามจุดมุ่งหมายของ ผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุม ผู้ฟังรายการวิทยุ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

หลักในการสื่อสาร

การสื่อสารจะประสบความสำเร็จตรงตามจุดประสงค์หรือไม่ผู้ส่งสารควรคำนึงถึงหลักการสื่อสาร ดังนี้

๑. ผู้ที่จะสื่อสารให้ได้ผลและเกิดประโยชน์ จะต้องทำความเข้าใจเรื่ององค์ประกอบในการสื่อสาร และ ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้ การคิด การเรียนรู้ การจำ ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพ ในการสื่อสาร

๒. ผู้ที่จะสื่อสารต้องคำนึงถึงบริบทในการสื่อสาร บริบทในการสื่อสาร หมายถึง สิ่งที่อยู่แวดล้อมที่มีส่วนใน การกำหนดรู้ความหมายหรือความเข้าใจในการสื่อสาร

๓. คำนึงถึงกรอบแห่งการอ้างอิง (frame of reference) มนุษย์ทุกคนจะมีพื้นความรู้ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ฯลฯ เรียกว่าภูมิหลังแตกต่างกัน ถ้าคู่อสื่อสารใดมีกรอบแห่ง การอ้างอิง คล้ายกัน ใกล้เคียงกัน จะทำให้การสื่อสารง่ายขึ้น

๔. การสื่อสารจะมีประสิทธิผล เมื่อผู้ส่งสารส่งสารอย่างมีวัตถุประสงค์ชัดเจน ผ่านสื่อหรือช่องทางที่เหมาะสม ถึงผู้รับสารที่มีทักษะในการสื่อสารและมีวัตถุประสงค์สอดคล้องกัน

๕. ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ควรเตรียมตัวและเตรียมการล่วงหน้า เพราะจะทำให้การสื่อสารราบรื่น สะดวก รวดเร็ว เป็นไปตามวัตถุประสงค์และสามารถแก้ไขได้ทันที่ หากจะเกิดอุปสรรค ที่จุดใดจุดหนึ่ง

๖. คำนึงถึงการใช้ทักษะ เพราะภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในการ สื่อความหมาย ซึ่งถือ ได้ว่าเป็นหัวใจในการสื่อสาร คู่อสื่อสารต้องศึกษาเรื่องการใช้ภาษา และสามารถใช้ภาษาให้เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล เนื้อหาของสาร และช่องทางหรือสื่อ ที่ใช้ในการสื่อสาร

๗. คำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลา ถือเป็นการประเมินผลการสื่อสาร ที่จะทำให้คู่อสื่อสารรับรู้ผล ของการสื่อสารว่าประสบผลดีตรงตามวัตถุประสงค์หรือไม่ ควรปรับปรุง เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขข้อบกพร่องใด เพื่อที่จะทำ ให้การสื่อสารเกิดผลตามที่ต้องการ (เพ็ญพิชญา แซ่เตียว.แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.๒๕๖๓)

การสื่อสารมีความสัมพันธ์กับการศึกษาอย่างชัดเจน

เพราะว่าการเรียนการสอน เป็นการสื่อสารอีกรูปแบบหนึ่ง มีทั้งผู้ส่งสารอันได้แก่ครูผู้สอน มีสาร คือความรู้ หรือประสบการณ์ที่จัดขึ้น ผู้รับสารคือผู้เรียน มีกระบวนการเรียนการสอนประกอบด้วยเครื่องมือ สื่อการเรียนการสอน ภายใต้สถานการณ์ที่จัดขึ้นในห้องเรียน หรือสถานการณ์ที่จัดขึ้นในสถานที่อื่น และมีจุดหมายของหลักสูตรเป็น เครื่องนำทาง

จุดมุ่งหมายของการสื่อสารในการเรียนการสอน

คือ การพยายามสร้างความเข้าใจทักษะ ความรู้ ความคิดต่างๆ ร่วมกัน ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ความสำเร็จของการเรียนการสอน พิจารณาได้จากพฤติกรรมของผู้เรียนที่เปลี่ยนแปลงไปตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ แต่ต้นตามลักษณะการเรียนรู้ต่างๆ ปัญหาสำคัญของการสื่อสารในการเรียนการสอนคือ ทำอย่างไรจึงจะสามารถ สร้างความเข้าใจระหว่างครูกับนักเรียนได้อย่างถูกต้องครูผู้สอนจะต้องมีความรู้ความสามารถ มีทักษะในการสื่อสาร และที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งสำหรับครูคือการใช้สื่อการเรียนการสอนต่างๆ อย่างเหมาะสม นอกเหนือการใช้คำพูดของ ครูแต่เพียงอย่างเดียวทั้งนี้เพราะสื่อหรือโสตทัศนูปกรณ์ มีคุณลักษณะพิเศษบางประการที่ไม่มีในตัวบุคคล คือ

๑. จับยึดประสบการณ์ เหตุการณ์ กิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นสามารถใช้สื่อต่างๆ บันทึกไว้เพื่อนำมาศึกษาได้ อย่างกว้างขวาง เช่น การบันทึกภาพบันทึกเสียง การพิมพ์ ฯลฯ

๒. ดัดแปลงปรุงแต่ง เพื่อทำสิ่งที่เข้าใจยาก ให้อยู่ในลักษณะที่ศึกษาเข้าใจได้ง่ายขึ้นเช่น การย่อส่วน ขยายส่วน ทำให้ช้าลง ทำให้เร็วขึ้น จากไกลทำให้ดูใกล้ จากสิ่งที่มีความซับซ้อนสามารถแสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนขึ้น

๓. ขยายจ่ายแจก ทำสำเนา หรือเผยแพร่ได้จำนวนมาก เช่น รายการวิทยุโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ภาพถ่าย จึงช่วยให้ความรู้ต่างๆ เข้าถึงผู้รับได้เป็นจำนวนมากพร้อมกันนี้ก็เป็นส่วนหนึ่ง จากอินเทอร์เน็ต ห้องสมุด หรือ หนังสือต่างๆ

เมื่อกล่าวถึงคำว่า **การศึกษา** เราหมายความถึงทั้ง การเรียน การสอน ทักษะเฉพาะ และสิ่งที่แม่จะ จับต้องไม่ได้แต่เป็นสิ่งที่ลึกซึ้ง กล่าวคือ การถ่ายทอดความรู้ ทักษะการตัดสินใจที่ดี และภูมิปัญญาเป้าหมายพื้นฐาน อีกประการหนึ่งของการศึกษา คือ การถ่ายทอดวัฒนธรรมจากรุ่นไปสู่รุ่น (ดูการขัดเกลาทางสังคม socialization) อีกความหมายหนึ่งของการศึกษา คือ **การพัฒนาคน** ซึ่ง การพัฒนา หมายถึง **การแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น / การเสริมข้อดีให้คงสภาพหรือดียิ่งขึ้น** เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าการศึกษานั้นเป็นขบวนการที่ใช้เวลาทั้ง ชีวิต มีการวิจัยในเด็กที่อยู่ในท้องแม่ พบว่าเด็กนั้นมีการเรียนรู้ในครรภ์แม่แต่ก่อนแรกเกิดตั้งนั้น การพัฒนาการเรียนการสอนในปัจจุบัน มุ่งยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Child Center) ตาม พ.ร.บ.การศึกษา ๒๕๔๐ ให้ ความสำคัญกับผู้เรียนมากขึ้น ผู้สอนจะต้องมีความรอบรู้มากกว่า เนื้อหาสาระของวิชาที่จะสอน และต้องมีความ สนใจเกี่ยวกับตัวผู้เรียนแต่ละคนมากขึ้น ทั้งพฤติกรรมและความประพฤติของผู้เรียน ตลอดจนความสนใจ ความสามารถของแต่ละบุคคล ผู้สอนจะต้องนำความรู้ความเข้าใจต่างๆ เหล่านี้ มารวบรวมวิเคราะห์และประยุกต์ เพื่อใช้ประกอบการสอน การสร้างหลักสูตร การพัฒนาบทเรียน สื่อการสอน อุปกรณ์การศึกษา และการปรับปรุง การสอนให้เหมาะสมกับบริบทหรือสภาพแวดล้อมเป็นสำคัญ

ทุกคนพูดได้....แต่จะมีบางคนเท่านั้นที่พูดเป็น

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ.แผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.๒๕๖๓-๒๕๖๕
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์.ทฤษฎีสื่อสาร.๒๕๕๓ (๑๗๓-๑๗๘)
เพ็ญพิชญา แซ่เตียว.แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล.๒๕๖๓.กรุงเทพ.