



ภาษาไทยเพื่อสื่อสารในงานอาชีพ

ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชาของ
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557



ศิริมา เจริญศรี

150.-

3000-1101



**ภาษาไทย
เพื่อสื่อสาร
ในงานอาชีพ
3000-1101**

หมวดวิชาทักษะชีวิต
กลุ่มวิชาภาษาไทย
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
พุทธศักราช 2557

ลิริมา เจริญศรี

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของสำนักหอสมุดแห่งชาติ

สิริมา เจริญศรี.

ภาษาไทยเพื่อสื่อสารในงานอาชีพ. -- กรุงเทพฯ : แม็คเอดูเคชัน,
2558.

252 หน้า.

1. ภาษาไทย--การใช้ภาษา. I. ชื่อเรื่อง.

495.91

ISBN 978-616-274-588-1

จัดพิมพ์และจำหน่ายโดย

MACIMACEDUCATION

ผู้เขียน : สิริมา เจริญศรี
การสั่งซื้อ : ส่งธนาคิตสิ่งจ่าย ไปรษณีย์ลาดพร้าว ในนาม บริษัท แม็คเอดูเคชัน จำกัด
เลขที่ 9/99 อาคารแม็ค ซอยลาดพร้าว 38 ถนนลาดพร้าว แขวงจันทระเกษม
เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900
☎ : 0-2938-2022-7 FAX : 0-2938-2028
www.MACeducation.com
ราคาจำหน่าย : 150 บาท
สงวนลิขสิทธิ์ : พฤษภาคม 2558
พิมพ์ที่ : บริษัท ฐานการพิมพ์ จำกัด

(สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย ห้ามลอกเลียน ไม่ว่าจะเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้นอกจากจะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษร)

คำนำ

ตามที่กระทรวงศึกษาธิการได้ประกาศใช้หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 เพื่อให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาแห่งชาติ และแผนปฏิบัติการ การเตรียมความพร้อมพลเมืองเพื่อเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ทั้งนี้หลักสูตรดังกล่าวมุ่งผลิตและพัฒนากำลังคน ระดับเทคนิคให้มีทักษะและสมรรถนะในงานอาชีพตามมาตรฐานวิชาชีพ มีคุณธรรม จริยธรรม และ จรรยาบรรณวิชาชีพ สามารถประกอบอาชีพอิสระ เป็นผู้ประกอบการที่มีคุณภาพ หรือประกอบอาชีพอื่นๆ ได้ตรงความต้องการของสถานประกอบการทั้งในประเทศและภูมิภาคอาเซียน

บริษัท แม็คเอ็ดดูเคชั่น จำกัด ผู้ผลิตและจำหน่ายหนังสือเรียน สื่อการเรียนรู้ วารสารทางการศึกษา ทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอาชีวศึกษา ตระหนักถึงภารกิจสำคัญในการมีส่วนร่วมในการ สนับสนุนส่งเสริมการศึกษาระดับอาชีวศึกษาให้บรรลุผลสมดังเจตนารมณ์ที่ตั้งไว้ จึงได้แต่งตั้งคณะทำงาน ซึ่งประกอบด้วยนักวิชาการ และผู้สอนทั้งในระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษาที่มีความเชี่ยวชาญด้าน หลักสูตรการจัดการเรียนรู้ รวมทั้งการวัดและประเมินผล ดำเนินการวิเคราะห์หลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง พุทธศักราช 2557 ในแต่ละประเภทวิชาและสาขาวิชาเพื่อจัดทำสื่อการเรียนรู้ อันประกอบด้วย หนังสือเรียนที่จัดทำให้ตรงกับจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา ทั้งนี้ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และด้านสมรรถนะวิชาชีพ รวมทั้งแผนการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้น การพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้สอนนำไปปรับให้เหมาะสม กับธรรมชาติของผู้เรียนและจุดเน้นตามบริบทของสถานศึกษา

จุดเด่นของหนังสือเรียนชุดนี้ประกอบด้วย

1. การนำเสนอเป็นรูปแบบหน่วยการเรียนรู้ ที่มีเนื้อหาถ่ายทอดการเรียนรู้แต่ยังคงไว้ซึ่งความเข้มข้น และทันสมัย ทั้งนี้เนื้อหาในหนังสือเรียนมุ่งเน้นให้สัมพันธ์กับจุดประสงค์การเรียนรู้ สมรรถนะ หลักการ เรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Learning) และการประเมินผลตามสภาพจริง (Authentic Assessment)
2. สอดแทรกกิจกรรมตรวจสอบความเข้าใจ กิจกรรมการฝึกกระบวนการคิด (Thinking Skills) และกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนให้แก่ผู้เรียน

3. พัฒนาสมรรถนะหลักและสมรรถนะวิชาชีพผ่านกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้ใบช่วยสอนเป็นสื่อสำหรับการฝึกกระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญ เช่น การเรียนรู้จากโครงการ (Project-Based Learning) การพัฒนาเทคโนโลยีให้เป็นเทคโนโลยีสะอาด (Green Technology) และการสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือผลิตภัณฑ์ตามแนวคิดเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ (Creative Economy) เป็นต้น

4. มีแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน โดยจัดทำแบบทดสอบให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้ประจำหน่วยการเรียนนั้นๆ ท้ายหน่วยการเรียนรู้ทุกหน่วย

บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด ขอขอบพระคุณสถานศึกษา ผู้สอน ผู้เรียน และผู้ที่สนใจทุกท่านที่ให้ความไว้วางใจในสื่อการเรียนรู้นี้ บริษัทหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสื่อการเรียนรู้ในชุดนี้จะมีส่วนช่วยให้การจัดการเรียนรู้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณภาพทัดเทียมระดับสากลต่อไป

บริษัท แม็คเอดูเคชั่น จำกัด

รหัส 3000-1101

วิชาภาษาไทยเพื่อสื่อสารในงานอาชีพ ทฤษฎี 3 ชั่วโมง ปฏิบัติ - ชั่วโมง 3 หน่วยกิต

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ภาษาไทยสื่อสารในงานอาชีพ
2. สามารถนำภาษาไทยไปใช้เป็นเครื่องมือสื่อสารในงานอาชีพได้ตามหลักการ
3. เห็นคุณค่าและความสำคัญของการใช้ภาษาไทยสื่อสารในงานอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

1. เลือกใช้ถ้อยคำสำนวน ระดับภาษา ถูกต้องตามหลักเกณฑ์ เหมาะสมกับกาลเทศะ บุคคล โอกาส และสถานการณ์
2. วิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสารในชีวิตประจำวันและงานอาชีพจากสื่อประเภทต่างๆ และนำเสนอข้อมูลตามหลักการ
3. พูดติดต่อกิจธุระ ธุรกิจ และพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคมตามหลักการ
4. เขียนติดต่อกิจธุระ ธุรกิจ และเขียนรายงานตามหลักการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับหลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าสารในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพจากสื่อประเภทต่างๆ การนำเสนอข้อมูลหรือบรรยายสรุป การพูดในงานอาชีพและในโอกาสต่างๆ ของสังคม การเขียนเพื่อติดต่อกิจธุระและธุรกิจ และการเขียนรายงานวิชาการหรือรายงานการวิจัย

ตารางวิเคราะห์สมรรถนะประจำหน่วย

หน่วยการเรียนรู้ที่	ชื่อหน่วยการเรียนรู้	สมรรถนะประจำหน่วย
1	หลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร	แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสารและหลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร
2	ทักษะการรับสารและการนำเสนอข้อมูล	แสดงความรู้เกี่ยวกับทักษะการรับสารและการนำเสนอข้อมูลในงานอาชีพ
3	การพูดในงานอาชีพ	แสดงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญและหลักการพูดในงานอาชีพ
4	การพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคม	แสดงความรู้เกี่ยวกับความสำคัญ หลักการ และประเภทของการพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคม
5	การเขียนจดหมายและการเขียนบันทึกในงานอาชีพ	แสดงความรู้เกี่ยวกับการเขียนจดหมายและการเขียนบันทึกในงานอาชีพ
6	การเขียนรายงานการประชุม	แสดงความรู้เกี่ยวกับการเขียนรายงานการประชุม
7	การเขียนโครงการ	1. แสดงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับทักษะในการเขียนโครงการ
8	การเขียนโฆษณาและประชาสัมพันธ์	1. แสดงความรู้เกี่ยวกับการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ 2. แสดงความรู้เกี่ยวกับการเขียนโฆษณาและประชาสัมพันธ์
9	การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	1. แสดงความเข้าใจเกี่ยวกับการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน 2. แสดงทักษะการใช้ภาษาที่ดีในการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน
10	การเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	1. แสดงความรู้ความเข้าใจในการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย 2. แสดงทักษะในการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย

สารบัญ

หน้า

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 หลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร	1
1. ความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสาร	2
2. หลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร	8
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	35
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ทักษะการรับสารและการนำเสนอข้อมูล	42
1. ทักษะการรับสารในงานอาชีพ	43
2. ทักษะการนำเสนอข้อมูลในงานอาชีพ	57
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	66
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 การพูดในงานอาชีพ	69
1. ความสำคัญของการพูดในงานอาชีพ	70
2. หลักการพูดในงานอาชีพ	71
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	83
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคม	86
1. ความสำคัญของการพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคม	87
2. หลักการพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคม	87
3. ประเภทของการพูดในโอกาสต่างๆ ของสังคม	90
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	100
หน่วยการเรียนรู้ที่ 5 การเขียนจดหมายและการเขียนบันทึกในงานอาชีพ	103
1. การเขียนจดหมายในงานอาชีพ	104
2. การเขียนบันทึกในงานอาชีพ	124
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	132
หน่วยการเรียนรู้ที่ 6 การเขียนรายงานการประชุม	135
1. ความหมายของรายงานการประชุม	136
2. ความสำคัญของรายงานการประชุม	136
3. ระเบียบวาระการประชุม	137
4. องค์ประกอบของรายงานการประชุม	138
5. การใช้ภาษาในการเขียนรายงานการประชุม	141
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	148

หน่วยการเรียนรู้ที่ 7 การเขียนโครงการ	152
1. ความหมายของโครงการ	153
2. ความสำคัญของโครงการ	153
3. องค์ประกอบของการเขียนโครงการ	154
4. การใช้ภาษาในการเขียนโครงการ	159
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	166
หน่วยการเรียนรู้ที่ 8 การเขียนโฆษณาและประชาสัมพันธ์	169
1. ความหมายของการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	170
2. ความสำคัญของการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	171
3. จุดมุ่งหมายของการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์	171
4. รูปแบบการเขียนโฆษณาและประชาสัมพันธ์	172
5. การใช้ภาษาที่ดีในการเขียนโฆษณาและประชาสัมพันธ์	180
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	185
หน่วยการเรียนรู้ที่ 9 การเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	188
1. ความหมายของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	189
2. ความสำคัญของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	189
3. การใช้ภาษาที่ดีในการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	189
4. รูปแบบของการเขียนรายงานการปฏิบัติงาน	190
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	202
หน่วยการเรียนรู้ที่ 10 การเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	205
1. ความหมายของการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	206
2. ประเภทของการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	206
3. ความสำคัญของการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	207
4. ลักษณะที่ดีของการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	208
5. ขั้นตอนของการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	208
6. ส่วนประกอบของการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	214
7. การใช้ภาษาในการเขียนรายงานทางวิชาการและรายงานวิจัย	235
แบบทดสอบเพื่อประเมินผลหลังการเรียนรู้	240
บรรณานุกรม	244

หลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร

สาระการเรียนรู้

1. ความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสาร
2. หลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. อธิบายความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสารได้
2. บอกหลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้

หลักการใช้ภาษาไทย ในการสื่อสาร

สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสารและหลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร

หลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร

1. ความรู้พื้นฐานเรื่องการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นปัจจัยที่จำเป็นในการดำรงชีวิตเพราะมนุษย์ต้องติดต่อสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันซึ่งได้ชื่อว่าเป็นยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ข้อมูลข่าวสารส่งถึงกันได้อย่างรวดเร็ว การสื่อสารมีประโยชน์ทั้งในแง่บุคคลและสังคม ทำให้บุคคลมีความรู้และมีโลกทัศน์ที่กว้างไกลขึ้น เป็นกระบวนการที่ทำให้สังคมเจริญก้าวหน้า สามารถสืบทอด พัฒนา เรียนรู้ และรับรู้วัฒนธรรมของสังคมได้ อีกทั้งเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ สร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าแก่ชุมชนและสังคมในทุกด้าน

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

คำว่า “การสื่อสาร” (Communication) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า Communis หมายถึง ความเหมือนกันหรือร่วมกัน การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการถ่ายทอดข่าวสาร ข้อมูล ความรู้ ประสบการณ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น ความต้องการจากผู้ส่งสารผ่านสื่อต่างๆ ที่อาจเป็นการพูด การเขียน สัญลักษณ์ การแสดงหรือการจัดกิจกรรมต่างๆ ไปยังผู้รับสาร โดยมีวัตถุประสงค์ให้เกิดการรับรู้ร่วมกัน และมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อกัน บริบทหรือสิ่งแวดล้อมทางการสื่อสารที่เหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารสัมฤทธิ์ผล

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารมีความสำคัญ ดังนี้

1.2.1 การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย ไม่มีใครที่จะดำรงชีวิตได้โดยปราศจากการสื่อสาร ทุกสาขาอาชีพก็ต้องใช้การสื่อสารในการปฏิบัติงานและการทำธุรกิจ โดยเฉพาะสังคมมนุษย์ที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาตลอดเวลา พัฒนาการทางสังคมจึงดำเนินไปพร้อมกับพัฒนาการทางการสื่อสาร

1.2.2 การสื่อสารก่อให้เกิดการประสานสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลและสังคม ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม ช่วยสืบทอดวัฒนธรรมประเพณี สะท้อนให้เห็นภาพความเจริญรุ่งเรืองวิถีชีวิตของผู้คน ช่วยดำรงสังคมให้อยู่ร่วมกันเป็นปกติสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

1.2.3 การสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งตัวบุคคลและสังคม การพัฒนาทางสังคมในด้านคุณธรรม จริยธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ฯลฯ รวมทั้งศาสตร์ในการสื่อสาร

จำเป็นต้องพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของมนุษย์และพัฒนาความเจริญก้าวหน้าในด้านต่างๆ

1.3 จุดประสงค์ของการสื่อสาร

การสื่อสารมีจุดประสงค์ ดังนี้

1.3.1 เพื่อแจ้งให้ทราบ (Inform) เช่น บอกกล่าวหรือชี้แจงข่าวสาร เรื่องราว เหตุการณ์ หรือสิ่งอื่นใดให้ผู้รับสารได้รับทราบ

1.3.2 เพื่อสอนหรือให้การศึกษา (Teach or Education) ถ่ายทอดวิชาความรู้หรือเรื่องราวเชิงวิชาการ เพื่อให้ผู้รับสารได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

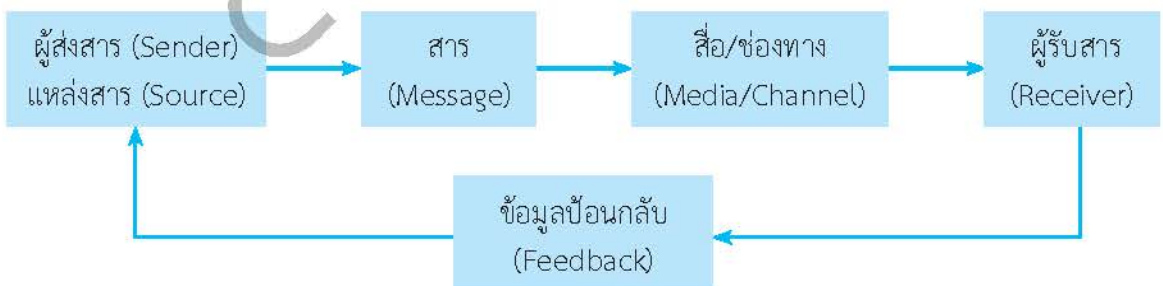
1.3.3 เพื่อสร้างความพอใจหรือให้ความบันเทิง (Please or Entertain) อาจจะอยู่ในรูปของการพูด การเขียนหรือการแสดงกิริยาต่างๆ

1.3.4 เพื่อเสนอหรือชักจูงใจ (Propose or Persuade) ให้ข้อเสนอแนะหรือชักจูงใจให้ผู้รับสารมีความคิดคล้อยตามหรือยอมปฏิบัติตาม

1.3.5 เพื่อเรียนรู้ (Learn) การแสวงหาความรู้ของผู้รับสาร โดยอาศัยลักษณะของสาร ในกรณีนี้มักจะเป็นสารที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับวิชาความรู้ เป็นการหาความรู้เพิ่มเติมและเป็นการทำความเข้าใจกับเนื้อหาของสารที่ผู้ทำการสื่อสารถ่ายทอดมาถึงตน

1.3.6 เพื่อกระทำหรือตัดสินใจ (Dispose or Decide) กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสาร



องค์ประกอบที่สำคัญของการสื่อสารมี 5 ประการ ดังนี้

1.4.1 ผู้ส่งสาร (Sender) หรือแหล่งสาร (Source) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการส่งสาร หรือเป็นแหล่งกำเนิดสารด้วยภาษาและอากัปกิริยาต่างๆ เพื่อสื่อสารประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ความรู้สึก ข่าวสาร ความต้องการ วัตถุประสงค์หรือเจตนารมณ์ของตนไปยังผู้รับสาร ด้วยวิธีการหรือส่งผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้พูด ผู้เขียน กวี ศิลปิน นักจัดรายการวิทยุกระจายเสียง

นักจัดรายการโทรทัศน์ โฆษกรัฐบาล องค์การ สถาบัน สถานีวิทยุกระจายเสียง สถานีวิทยุโทรทัศน์ กองบรรณาธิการหนังสือพิมพ์ หน่วยงานของรัฐ บริษัท สถาบันสื่อมวลชน ฯลฯ

คุณสมบัติของผู้ส่งสารที่ดี มีดังนี้

1) มีความเข้าใจองค์ประกอบในการสื่อสาร ปัจจัยทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับระบบการรับรู้และการเรียนรู้

2) มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารชัดเจน

3) มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของสารที่ต้องการจะสื่อเป็นอย่างดี

4) มีความเข้าใจภูมิหลังของคู่สื่อสารหรือกรอบแห่งการอ้างอิง (Frame of Reference) เช่น พื้นความรู้ ทักษะ เจตคติ ค่านิยม สังคม ประสบการณ์ ความพร้อม ความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร

5) มีการเลือกใช้กลวิธีที่เหมาะสมในการส่งสารหรือนำเสนอสาร

6) มีทักษะในการเลือกสื่อหรือช่องทางนำเสนอสาร

7) มีความรู้และทักษะในการส่งสาร เช่น ทักษะในการพูด และทักษะในการเขียน

8) มีการประเมินผลการสื่อสารโดยคำนึงถึงปฏิกิริยาตอบกลับตลอดเวลา

9) มีบุคลิกลักษณะที่ดี มีความน่าเชื่อถือ แคล่วคล่อง เปิดเผย จริงใจ มีความรับผิดชอบในการส่งสาร



1.4.2 สาร (Message) หมายถึง เรื่องราวที่มีความหมาย หรือสิ่งต่างๆ ที่อาจอยู่ในรูปของข้อมูล ความรู้ ความคิด ความต้องการ ความรู้สึก ซึ่งถ่ายทอดจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารให้รับรู้ เช่น คำพูด ข้อเขียน บทเพลง รูปภาพ การแสดงท่าทางที่สื่อความหมาย ฯลฯ

สาร ประกอบด้วย

1) **รหัสของสาร (Message Codes)** ได้แก่ รหัสที่ใช้คำพูด (Verbal Message Codes) และรหัสที่ไม่ใช้คำพูด (Nonverbal Message Codes)

2) **เนื้อหาของสาร (Message Content)** คือ สารประเภทข้อเท็จจริง และสารประเภทข้อคิดเห็น ความเชื่อ แนวคิดของผู้ส่งสาร

3) **การจัดสรรสาร (Message Treatment)** คือ การจัดเรียงลำดับความยากง่าย รูปแบบการใช้ภาษาที่ทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย

1.4.3 สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel) หมายถึง สิ่งที่เป็นพาหนะของสาร ทำหน้าที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร โดยใช้ช่องทาง (Channel) ของการสื่อสารต่อไปนี้

1) **ตา** เป็นช่องทางของการมองเห็น

- 2) **หู** เป็นช่องทางของการได้ยิน และรับฟัง
- 3) **จมูก** เป็นช่องทางของการได้กลิ่น
- 4) **ลิ้น** เป็นช่องทางของการรับรส
- 5) **ภาพ** เป็นช่องทางของการสัมผัส

สื่อ (Media) จำแนกตามลักษณะของสื่อได้ดังนี้

- 1) **สื่อธรรมชาติ** เช่น บรรยากาศรอบตัวมนุษย์
- 2) **สื่อบุคคล** เช่น ศิลปิน นักแสดง ผู้ประกาศ ผู้ส่งข่าว นักเล่านิทาน นักพูด โฆษก นักขาย ผู้เจรจา ปรากฏชาวบ้าน ผู้ทรงคุณวุฒิ ภูมิปัญญาในท้องถิ่น หรือผู้ที่ชาวบ้านเคารพนับถือศรัทธายึดเป็นแบบอย่าง คนหรือสิ่งที่ได้รับความชื่นชมหรือคลั่งไคล้อย่างมาก (Idol)

- 3) **สื่อสิ่งพิมพ์** เช่น หนังสือ ตำรา หนังสือพิมพ์ ใบปลิว แผ่นพับ วารสาร โปสเตอร์
- 4) **สื่ออิเล็กทรอนิกส์** เช่น วิทยุ โทรศัพท์ ทีวี ทัศน
- 5) **สื่ออื่นๆ** เช่น ศิลาจารึก สื่อพื้นบ้าน สื่อกลางแจ้ง สื่อยานพาหนะ สื่อ ณ จุดซื้อ

สื่อแบ่งโดยการใช้จำนวนและลักษณะของการเข้าถึง สามารถจำแนกได้ดังนี้

- 1) **สื่อระหว่างบุคคล** เช่น จดหมาย โทรศัพท์ โทรศัพท ภาพถ่าย บันทึกช่วยจำ
- 2) **สื่อมวลชน** เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ ภาพยนตร์
- 3) **สื่อเฉพาะกิจ** เช่น นิตยสารในหน่วยงาน
- 4) **สื่อผสม** เช่น การนำเอาสื่อทั้ง 3 ประเภทมารวมกัน

1.4.4 ผู้รับสาร (Receiver) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือมวลชนที่รับเรื่องราวข่าวสารจากผู้ส่งสาร และแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ (Feedback) ต่อผู้ส่งสาร หรือส่งสารต่อไปถึงผู้รับสารคนอื่นๆ ตามจุดมุ่งหมายของผู้ส่งสาร เช่น ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา ผู้ฟังรายการวิทยุ ผู้ชมรายการโทรทัศน์ กลุ่มผู้ฟังการอภิปราย กลุ่มผู้ชมคอนเสิร์ต ผู้อ่านบทความจากหนังสือพิมพ์ ฯลฯ

คุณสมบัติของผู้รับสารที่ดีมีดังนี้

- 1) เป็นผู้ฟังและผู้ดูที่มีสติ-สมาธิ มีทักษะในการดูและการฟังอย่างลุ่มลึก (Deep Listening)
- 2) เป็นนักอ่านอย่างมีวิจารณญาณ
- 3) เปิดรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ
- 4) มีปฏิกิริยาตอบสนองได้รวดเร็วและถูกต้อง
- 5) สามารถบังคับควบคุมความสนใจของตนเองให้อยู่ที่เรื่องราวที่ผู้ส่งสารเสนออยู่ได้

1.4.5 ข้อมูลป้อนกลับหรือการตอบสนอง (Feedback) เป็นการตรวจสอบถึงความสำเร็จในการสื่อสาร ลักษณะของการป้อนกลับหรือการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ผู้รับสารป้อนกลับข้อมูลหรือตอบสนองตรงตามที่คุณส่งสารต้องการ มีความชัดเจน สมบูรณ์ รวดเร็ว โดยไม่มีการบิดเบือนข้อมูล ฯลฯ

1.5 ปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสาร

ในการติดต่อสื่อสารมีสิ่งที่เป็นอุปสรรค (Barriers) หลายประการ อาจเกิดขึ้นที่กระบวนการใด กระบวนการหนึ่ง ดังนี้

1.5.1 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ส่งสาร มีหลายประการ ดังนี้

- 1) ผู้ส่งสารมีความรู้ความเข้าใจตลอดจนมีข้อมูลเกี่ยวกับสารที่ต้องการสื่อไม่เพียงพอ เช่น ทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาด เกิดความลังเลไม่แน่ใจ หรือได้รับข้อมูลผิดๆ ไปโดยไม่รู้ตัว
- 2) ผู้ส่งสารขาดกลวิธีในการถ่ายทอดหรือการนำเสนอที่ดี จะทำให้ผู้รับสารขาดความสนใจ ขาดความกระตือรือร้นในการรับสาร หรือไม่เข้าใจสารที่นำเสนอ
- 3) ผู้ส่งสารขาดบุคลิกภาพที่ดี เพราะบุคลิกภาพที่ดี เช่น แต่งกายดี น้ำเสียงน่าฟัง ใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส ย่อมช่วยปลุกเร้าให้ผู้รับสารเกิดความสนใจที่จะรับสารยิ่งขึ้น
- 4) ผู้ส่งสารขาดทัศนคติที่ดี เพราะผู้ส่งสารที่มีทัศนคติที่ดีต่อทั้งตนเองและผู้รับสาร ย่อมทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสาร อาจเกิดจากสาเหตุต่อไปนี้

- 1) สารยากเกินไปสำหรับผู้รับสาร เช่น เป็นเรื่องสำหรับผู้รับสารไม่เคยมีภูมิหลังมาก่อน หรือสารมีความสลับซับซ้อน มีข้อมูลหรือการอ้างอิงที่ยืดยาก
- 2) สารขาดการจัดลำดับที่ดี จะทำให้เกิดความสับสนและขาดความน่าสนใจ
- 3) สารที่ขัดแย้งกับค่านิยมหรือความเชื่อ หรือขัดแย้งต่อระบบความคิดของผู้รับสาร หรือของผู้ส่งสารเอง เช่น กำหนดให้พูดในเรื่องที่ผู้ส่งสารไม่ศรัทธา ไม่มีความเชื่อถือ จะทำให้การพูดไม่มีชีวิตชีวา

1.5.3 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากสื่อหรือช่องทาง ภาษาพูดและภาษาเขียนไม่ชัดเจน เช่น พูดออกเสียงไม่ชัด การเลือกใช้คำไม่ตรงกับความหมาย การแบ่งวรรคตอน จังหวะการพูด การพูดหรือเขียนสั้นเกินไปหรือยาวเกินไป สื่อมีขนาดเล็กเกินไป ไม่ชัดเจน เช่น รูปภาพ สัญลักษณ์ วัตถุสิ่งของ การทำสัญลักษณ์การเคลื่อนไหว การทำท่าทาง ฯลฯ

1.5.4 ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร อาจเกิดจากผู้รับสารขาดคุณสมบัติต่อไปนี้

- 1) ขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสารที่ได้รับ เช่น ไม่เคยได้ยินได้ฟังมาก่อนหรือผู้รับสารมีภูมิความรู้ที่ต่ำหรือสูงเกินไป
- 2) มีอคติหรือทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ส่งสารหรือต่อสาร จะทำให้ความสนใจลดน้อยลง หรืออาจจะไม่สนใจเลย
- 3) ขาดความพร้อมในการรับสาร เช่น สภาพจิตใจไม่แจ่มใส วิตกกังวล มีอาการเจ็บป่วย จนไม่มีสมาธิเพียงพอในการรับสาร

1.6 การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร

การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการสื่อสาร มีดังนี้

1.6.1 ผู้รับสารและผู้ส่งสาร เมื่อการสื่อสารไม่ราบรื่น ควรสงบจิตใจทำให้เป็นกลาง และไม่หวั่นไหวไปกับความสับสนที่เกิดขึ้นกับการสื่อสารนั้น ค่อยๆ พิจารณายาต์วนสรุปว่าตัวสารหรือผู้ส่งสารเป็นต้นเหตุให้เกิดอุปสรรคของการสื่อสาร โดยพิจารณาที่ตัวเราเองก่อน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงตนเองให้มีความพร้อมยิ่งขึ้น ไม่เกิดการพุ่งข้อหมองใจแก่ทุกฝ่าย อุปสรรคของการสื่อสารก็จะหมดไป

1.6.2 ตัวสาร สารอย่างเดียวกันสามารถนำเสนอได้หลายวิธี โดยจะต้องเลือกวิธีที่เกิดอุปสรรคในการสื่อสารน้อยที่สุด การสื่อสารบางอย่างอาจจะเหมาะกับการเขียน และบางอย่างอาจจะเหมาะกับการพูด ซึ่งต้องใช้วิจารณญาณในการเลือกวิธีการนำเสนอ

1.6.3 ภาษาที่ใช้ในการสื่อสารต้องสื่อความหมายชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ใช้คำพูดกำกวม การเขียนต้องระวังมากกว่าการพูด เพราะผู้อ่านไม่อาจสอบถามทำความเข้าใจได้ในทันที จึงต้องระวังไม่ให้ภาษากลายเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร

1.6.4 สื่อเป็นอุปสรรคในการสื่อสาร บางอย่างสามารถแก้ไขได้ เช่น โทรศัพท์และวิทยุมีสัญญาณขัดข้อง แต่บางอย่างก็แก้ไขไม่ได้ เช่น ภาพแผ่นใสที่ปรากฏบนจอไม่ชัดเจน การสื่อสารจึงเกิดอุปสรรคก็ควรไปใช้สื่ออย่างอื่น เช่น แจกเอกสารประกอบ การบอกกล่าวผู้อื่นเป็นลายลักษณ์อักษร ฯลฯ

1.6.5 กาลเทศะและสภาพแวดล้อม การสื่อสารต้องประมาณเวลาและเลือกเวลาให้เหมาะสม ระวังในการนำเสนอเนื้อหา เช่น เรื่องบางเรื่องไม่ควรพูดในที่สาธารณะ เพราะอาจเกิดผลกระทบเสียหายต่อบุคคลอื่นหรือส่วนรวม ฯลฯ

1.7 บทบาทหน้าที่ของภาษา

บทบาทหน้าที่ของภาษา มีดังนี้

1.7.1 ภาษาเป็นเครื่องมือในการสื่อสาร เพราะมนุษย์ต้องใช้ภาษาสื่อสารกับคนที่อยู่รอบข้างด้วยการพูด การเขียน กิริยาท่าทางหรือการใช้สัญลักษณ์ เพื่อให้ผู้อื่นเข้าใจความรู้สึก ความคิด ความต้องการ

1.7.2 ภาษาเป็นพลังในการหลอมรวมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของผู้คนในสังคมให้มีความผูกพันต่อกัน มีความสำนึกในเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

1.7.3 ภาษาสะท้อนความเจริญทางสังคม เพราะการมีภาษาประจำชาติแสดงถึงความเข้มแข็งและอารยธรรมของชนชาตินั้นๆ

1.7.4 ภาษาเป็นเครื่องมือในการบันทึกและถ่ายทอดทางวัฒนธรรม โดยที่ภาษาเป็นสัญลักษณ์ที่กำหนดเพื่อแสดงความรู้สึกนึกคิด และความรู้สึกนึกคิดของมนุษย์ก็เป็นผลิตผลของวัฒนธรรมหรือแบบแผนชีวิตของสังคมมนุษย์

1.7.5 ภาษาเป็นศิลปะ มีความงดงามในกระบวนการใช้ภาษา กระบวนการใช้ภาษานั้นมีระดับ และลีลาขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายด้าน เช่น บุคคล กาลเทศะ ประเภทของเรื่อง ฯลฯ การที่จะเข้าใจ ภาษาและใช้ภาษาได้ดีจะต้องมีความสนใจศึกษาและสังเกตให้เข้าถึงรสของภาษาด้วย

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าบทบาทของภาษาเป็นเรื่องของการสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งการสื่อสารระหว่าง บุคคลและการสื่อสารต่อสังคม ดังนั้นประสิทธิภาพของการใช้ภาษาจึงมีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพของการสื่อสารของทุกชาติทุกภาษา

2. หลักการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร

เป้าหมายในการใช้ภาษาไทยในการสื่อสาร คือ การใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพเพื่อให้การสื่อสาร สัมฤทธิ์ผลตามความมุ่งหมาย การใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องสามารถสื่อสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ และสร้างความประทับใจแก่ผู้รับสาร ปัจจัยสำคัญอย่างยิ่ง คือ การใช้ภาษาที่เหมาะสมกับการสื่อสาร ดังนั้นผู้สื่อสารจึงควรเข้าใจประเภทของภาษา ระดับของภาษา การใช้ถ้อยคำ การใช้ประโยค การใช้สำนวน โวหาร การเรียบเรียงย่อหน้าและเนื้อหาสาระเพื่อพัฒนาทักษะการใช้ภาษาในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2.1 ประเภทของภาษา

ภาษาจำแนกตามวิธีการแสดงออกได้ 2 ประเภท คือ

2.1.1 วาจนภาษา (Verbal Language) คือ ภาษาที่ใช้ถ้อยคำ เสียงพูดหรือเครื่องหมายแทน เสียงพูดที่มนุษย์ตกลงใช้ร่วมกันในสังคมหนึ่งๆ

2.1.2 อวาจนภาษา (Non Verbal Language) คือ ภาษาที่ไม่ใช่การพูดเป็นถ้อยคำ หรือเขียน เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นสิ่งที่สามารถสื่อให้เกิดความหมาย ความรู้สึกนึกคิด ความเข้าใจตรงกัน ซึ่ง จำแนกเป็น 7 ประเภท คือ

1) เทศภาษา คือ อวาจนภาษาที่รับรู้ได้จากระยะห่างระหว่างบุคคลและสถานที่ที่ใช้ในการ สื่อสารกัน เช่น การโน้มตัวเดินผ่านผู้ใหญ่ให้ห่างมากที่สุดเพื่อแสดงความมีสัมมาคารวะ

2) กาลภาษา คือ อวาจนภาษาที่รับรู้จากช่วงเวลาในการสื่อสาร เช่น นักศึกษาเข้าเรียน ตรงเวลา แสดงถึงความตั้งใจ เอาใจใส่ และให้เกียรติผู้สอน

3) เนตรภาษา คือ อวาจนภาษาที่รับรู้ได้จากสายตา เพื่อแสดงอารมณ์ ความรู้สึก เช่น การ สบสายตาที่แสดงถึงความเอาใจใส่ ตั้งใจ ให้เกียรติ การหลบสายตาเพราะกลัวหรือเขินอาย หรือมีความผิด ไม่กล้าสู้หน้า

4) สัมผัสภาษา คือ อวาจนภาษาที่รับรู้จากการสัมผัส เช่น การโอบกอด การจับมือ การ แตะไหล่ การลูบศีรษะ

5) อากาภาษา คือ อวัจนภาษาที่รับรู้จากการเคลื่อนไหวของร่างกาย เช่น การไหว้ การยิ้ม การเหม่อปาก การนั่งไขว่ห้าง การยืนเคารพธงชาติ

6) วัตถุภาษา คือ อวัจนภาษาที่รับรู้จากการเลือกใช้วัตถุเพื่อสื่อความหมาย เช่น เครื่องประดับ การแต่งบ้าน การมอบดอกไม้ บัตรอวยพร

7) ปริภาษา คือ อวัจนภาษาที่รับรู้ได้จากการใช้น้ำเสียงแสดงออกพร้อมกับถ้อยคำนั้น ทำให้สามารถเข้าใจความหมายของถ้อยคำได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ช่วยเน้นให้เห็นถึงเจตนา หรืออารมณ์ ความรู้สึกของผู้ส่งสารว่าพอใจ โกรธ ซาบซึ้ง เช่น ความเร็ว จังหวะ การเน้นเสียง ลากเสียง ความดัง ความทุ้มแหลม ในกรณีของภาษาเขียนอวัจนภาษาที่ปรากฏ ได้แก่ ลายมือ การเว้นวรรคตอน การย่อหน้า ขนาดตัวอักษร การสื่อสารแต่ละครั้งย่อมใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษาควบคู่กันไป ซึ่งอวัจนภาษาที่ใช้สัมพันธ์กับวัจนภาษามี 5 ลักษณะด้วยกัน คือ

1) ใช้ในลักษณะตรงกัน อวัจนภาษาที่มีความหมายตรงกับถ้อยคำ เช่น การส่ายหน้าปฏิเสธ พร้อมพูดว่า “ไม่ใช่” หรือพยักหน้ารับพร้อมกับพูดว่า “ใช่ ใช่”

2) ใช้ในลักษณะขัดแย้งกัน อวัจนภาษาที่ใช้ขัดแย้งกับถ้อยคำ เช่น การกล่าวชมว่า “วันนี้คุณแต่งตัวน่ารักมาก” แต่ส่ายตามองที่อื่น

3) ใช้ในลักษณะแทนกัน อวัจนภาษาทำหน้าที่แทนวัจนภาษา เช่น การไหว้ การคำนับ การยิ้ม การค้อมศีรษะ การกราบ ซึ่งแสดงถึงการเคารพอย่างสูง การปรบมือแทนการกล่าวชม การผายมือบอกทิศทาง

4) ใช้ในลักษณะเสริมกัน อวัจนภาษาที่ช่วยเพิ่มหรือเสริมน้ำหนักของถ้อยคำ เช่น เด็กบอกว่า “รักแม่เท่าฟ้า” พร้อมกับกางแขนออก การกล่าวชมว่า “เยี่ยม” พร้อมชูนิ้วหัวแม่มือ

5) ใช้ในลักษณะเน้นกัน อวัจนภาษาช่วยเน้นหรือเพิ่มน้ำหนักให้ถ้อยคำ เช่น การบังคับเสียงให้ดังหรือค่อยกว่าปกติ

การใช้ภาษาท่าทางหรืออวัจนภาษานี้ควรศึกษาเพิ่มเติมในการใช้กับชาวต่างชาติหรือต่างวัฒนธรรม ซึ่งอาจสื่อความหมายแตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาท่าทางในการใช้มือ ยกตัวอย่างเช่น การชู 2 นิ้ว ซึ่งเป็นท่าประกอบการถ่ายรูปยอดนิยมของเด็กไทยในการแสดงความรักให้ดูน่ารัก ถ้าหันฝ่ามือออกจากตัวบางประเทศจะสื่อความหมายว่าเป็นสัญลักษณ์แห่งสันติภาพ (Peace Sign) หรือสัญลักษณ์แห่งชัยชนะ (Victory) เพราะมีลักษณะเป็นรูปตัว V เช่น สหรัฐอเมริกา แต่ถ้าหันฝ่ามือเข้าหาตัวสำหรับชาวอังกฤษ ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์จะถือว่าเป็นคำไม่สุภาพ

2.2 ระดับภาษาในการสื่อสาร

ระดับภาษาเป็นปัจจัยกำหนดให้การใช้ภาษามีความเหมาะสมกับโอกาส สถานการณ์ และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร ระดับภาษาแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

2.2.1 ระดับแบบแผนหรือพิธีการ ภาษาระดับนี้ใช้สื่อสารกันในที่ประชุมที่จัดขึ้นอย่างเป็นทางการ ผู้ใช้ภาษาระดับพิธีการเป็นผู้ดำรงตำแหน่งหน้าที่สำคัญต่างๆ ผู้รับสารเป็นบุคคลกลุ่มใหญ่ ใช้การสื่อสารผ่านสื่อสารมวลชนหรือในที่ประชุม ภาษาระดับนี้มีการเลือกถ้อยคำที่สุภาพสละสลวย สถานการณ์ที่ใช้ภาษาระดับพิธีการ ได้แก่ คำกล่าวในโอกาสสำคัญต่างๆ เช่น สุนทรพจน์ โอวาท ปาฐกถา คำกล่าวสดุดี คำไว้อาลัย คำกล่าวปราศรัย การกล่าวรายงาน คำกล่าวเปิดงาน การแนะนำบุคคลสำคัญ การเปิดประชุม รัฐสภา บทหรือกรองที่ต้องการจรรโลงใจให้ข้อคิด

2.2.2 ระดับทางการ เป็นระดับภาษาที่ใช้สื่อสารในวงการวิชาการ หรือวงการอาชีพเดียวกัน ผู้รับสารกับผู้ส่งสารมีความสัมพันธ์กันในด้านหน้าที่การงาน ผู้ส่งสารมุ่งเสนอข่าวสารแนวคิดและทรรศนะไปสู่กลุ่มผู้รับสารขนาดใหญ่ สถานการณ์ที่ใช้ภาษาระดับทางการ ได้แก่ การแถลงข่าวอย่างเป็นทางการ ต่อสื่อมวลชน การให้โอวาทต่อคณะบุคคล การเขียนบทบรรณาธิการในหนังสือพิมพ์ งานเขียนทางวิชาการ เอกสารของราชการ เช่น รายงานการประชุม จดหมายราชการ คำสั่งประกาศ การประชุมปรึกษาในวาระสำคัญ การเขียนข้อสอบอัตนัย การเป็นพิธีกรรายการที่มีสาระที่ผู้ส่งสารมุ่งเสนอข่าวสารแนวคิดและทรรศนะไปสู่กลุ่มผู้รับสารขนาดใหญ่

2.2.3 ระดับกึ่งทางการ ภาษาระดับนี้ใช้ในการสื่อสารกับบุคคลทั่วไป มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับสารมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เช่น การประชุมวางแผน การเขียนบทความ แสดงทรรศนะในหนังสือพิมพ์ การเสนอรายการสารคดีกึ่งวิชาการ งานเขียนในสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น วารสาร นิตยสาร หนังสือพิมพ์ บทความสารคดี บทบรรยายในนวนิยาย เรื่องสั้น บทละคร จดหมายกิจธุระ จดหมายธุรกิจ จดหมายส่วนตัวที่เขียนถึงบุคคลซึ่งไม่คุ้นเคยกัน การประชุมภายในหน่วยงาน การพูดโทรศัพท์กับบุคคลทั่วไป การเป็นพิธีกรรายการบันเทิง

2.2.4 ระดับสนทนาหรือระดับไม่เป็นทางการ ภาษาระดับนี้ใช้ในการสื่อสารกับบุคคลที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น เพื่อน ญาติ การเรียบเรียงภาษาไม่เคร่งครัดตามหลักไวยากรณ์มากนัก สถานการณ์ที่ใช้ภาษาระดับสนทนา ได้แก่ การสนทนากับบุคคลทั่วไป บทสนทนาในนวนิยาย เรื่องสั้น บทละคร จดหมายส่วนตัวที่เขียนถึงบุคคลที่มีความสนิทสนมกัน การรายงานข่าวชาวบ้านในรายการโทรทัศน์ การเขียนบันทึกส่วนตัว การสื่อสารกับเพื่อนสนิทซึ่งอาจมีถ้อยคำที่เคยใช้กันเฉพาะกลุ่มหรือเข้าใจความหมายตรงกันในกลุ่มเท่านั้น

2.2.5 ระดับกันเองหรือภาษาสำหรับกลุ่มเฉพาะ ภาษาระดับนี้จะใช้ในวงจำกัด ใช้ระหว่างบุคคลที่สนิทสนมคุ้นเคยกันมากๆ สถานที่ใช้มักเป็นที่ส่วนตัว เช่น ที่บ้านในห้องที่เป็นสัดส่วนของตน ปัจจุบันมีถ้อยคำเฉพาะที่ใช้ในกลุ่มเครือข่ายทางสังคม (Social Network) ถ้อยคำที่ใช้อาจมีคำแสลง คำที่ใช้เฉพาะกลุ่ม ภาษาระดับนี้ไม่นิยมบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร และมักจะไม่ได้ใช้กันอย่างถาวร เป็นความนิยมใช้เลียนแบบกันหรือสื่อสารกันในช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น

ผู้ที่ต้องการความสำเร็จในการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและงานอาชีพจึงต้องมีความเข้าใจในเรื่องระดับภาษาและใช้ให้ถูกต้องเหมาะสมกับโอกาส สถานการณ์ และบุคคล โดยในงานอาชีพมักจะเลือกใช้ภาษาระดับกึ่งทางการ ระดับทางการ และระดับพิธีการเป็นส่วนมาก ส่วนระดับภาษาสนทนาและระดับกันเองหรือภาษาสำหรับกลุ่มเฉพาะมักใช้สนทนาในครอบครัว กลุ่มเพื่อนสนิทในหน่วยงานหรือสถานศึกษาโดยใช้ในเวลาส่วนตัวนอกเหนือจากเวลาปฏิบัติงาน

2.3 ปัจจัยที่กำหนดระดับภาษา

หลักการใช้ภาษาให้ถูกต้องตามระดับภาษาเพื่อผลสัมฤทธิ์ของการสื่อสาร ควรพิจารณาอย่างครอบคลุมเป็นองค์รวม ทั้งกาลเทศะ คือ โอกาส สถานที่หรือสถานการณ์ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เนื้อหาสาระ และวิธีการสื่อสาร ดังนี้

2.3.1 โอกาสและสถานที่ เช่น ถ้าสื่อสารกับบุคคลกลุ่มใหญ่ในที่ประชุมก็จะใช้ภาษาระดับหนึ่ง ถ้าพูดกันในตลาดร้านค้าภาษาก็จะต่างระดับกันออกไป

2.3.2 สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เช่น บุคคลที่ไม่เคยรู้จัก บุคคลที่เพิ่งรู้จัก บุคคลที่เป็นเพื่อนสนิท เป็นปัจจัยให้ใช้ภาษาต่างระดับกัน แต่อย่างไรก็ตามต้องยึดหลักพิจารณาโอกาสและสถานที่ด้วย

2.3.3 ลักษณะของเนื้อหา เช่น เนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัว ไม่นำไปใช้กับภาษาแบบแผน หรือภาษาที่เป็นทางการ

2.3.4 สื่อที่ใช้ในการสื่อสาร เช่น จดหมายส่วนตัว ไปรษณียบัตร การพูดผ่านเครื่องขยายเสียงหรือพูดทางวิทยุ ทางโทรทัศน์ ระดับภาษาที่ใช้ย่อมแตกต่างกัน

ยกตัวอย่างกรณีต่อไปนี้

กรณีที่ 1

บิดาเป็นประธานในพิธีถวายราชสดุดีเนื่องในโอกาสวันเฉลิมพระชนมพรรษา ณ ศาลาว่าการประจำอำเภอ บุตรชายเป็นพิธีกรในงาน การสื่อสารของพิธีกรจะต้องเป็นระดับพิธีการเท่านั้น จะใช้ภาษาระดับกันเองเหมือนอยู่ในครอบครัวไม่ได้ เพราะต้องเคารพให้เกียรติต่อสถานที่ ผู้ร่วมงาน และโอกาสของการจัดงาน

กรณีที่ 2

ในสำนักงานแห่งหนึ่ง ผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายเป็นเพื่อนร่วมชั้นเรียนกันมาซึ่งมีความสนิทสนมกันมาก ระดับของภาษาที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างผู้อำนวยการและหัวหน้าฝ่ายในสำนักงานหรือในการปฏิบัติงานของสำนักงานจะต้องเป็นภาษาระดับทางการเท่านั้น ยกเว้นเวลาที่เป็นส่วนตัว เช่น การสังสรรค์ระหว่างเพื่อนฝูง

กรณีที่ 3

ภาษาที่ใช้ในการโฆษณาซึ่งเป็นสินค้าสำหรับเด็กและวัยรุ่น อาจใช้ภาษาระดับสนทนาหรือระดับกันเองเพื่อมุ่งสร้างความรู้สึกลึกซึ้งติด คั่นเคย และใช้ถ้อยคำแปลกใหม่หรือถ้อยคำที่เกิดใหม่ตามสมัยนิยม เช่น “เข้ามาจี..” หมายถึง “เข้ามาได้เลย” “รักนะ ขอบอก..” หมายถึง “ขอบอกว่ารักนะ..” ฯลฯ โดยเป็นถ้อยคำที่ต้องได้รับการพิจารณาถ่วงถ่วงว่าไม่มีผลกระทบเสียหายต่อสังคมในภาพรวมหรือทำให้เสียเอกลักษณ์ของภาษา

ตัวอย่างเปรียบเทียบการใช้ถ้อยคำตามระดับภาษา

ภาษาแบบแผน ภาษาพิธีการ	ภาษาทางการ	ภาษากึ่งทางการ	ภาษาสนทนา ไม่เป็นทางการ	ภาษากันเอง ภาษาสำหรับ กลุ่มเฉพาะ
ข้าพเจ้า กระผม ดิฉัน	ข้าพเจ้า กระผม ดิฉัน	ผม ฉัน เรา	ผม ฉัน หนู หรือใช้สรรพนาม เช่น พี่ น้อง	ใช้แทนตัวเองด้วยชื่อ หรือชื่อเล่น
บิดา	บิดา	คุณพ่อ	พ่อ	พ่อ ป๊า ปะป๊า
มารดา	มารดา	คุณแม่	แม่	แม่ มี๊
โรงพยาบาล	โรงพยาบาล	โรงหนัง	โรงหนัง	โรงหนัง
ใบอนุญาตขับรถยนต์	ใบอนุญาตขับรถยนต์	ใบขับขี่	ใบขับขี่	ใบขับขี่
หนังสือรับรอง	หนังสือรับรอง	ใบรับรอง	ใบรับรอง	ใบรับรอง
ดวงตราไปรษณียากร	ดวงตราไปรษณียากร	แสตมป์	แสตมป์	แสตมป์
กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพมหานคร	กรุงเทพฯ	กรุงเทพฯ	บางกอก
แพทย์	แพทย์	คุณหมอ	หมอ	หมอ
ธุรกิจ	ธุรกิจ	การค้า	ค้าขาย	ขายของ
ผู้บังคับบัญชา	ผู้บริหาร	ผู้บริหาร	เจ้านาย	นาย
มงคลสมรส	มงคลสมรส	แต่งงาน	แต่งงาน	แต่ง
รับประทาน	รับประทาน	ทาน	กิน	กิน
จำนวนมาก	จำนวนมาก	มาก	มากมาย	เยอะมาก เยอะแยะ

ภาษาแบบแผน ภาษาพิธีการ	ภาษาทางการ	ภาษากึ่งทางการ	ภาษาสนทนา ไม่เป็นทางการ	ภาษากันเอง ภาษาสำหรับ กลุ่มเฉพาะ
เครื่องบริโภคอุปโภค	เครื่องบริโภคอุปโภค	ของกินของใช้	ของกินของใช้	ข้าวของเครื่องใช้
รถโดยสารประจำทาง	รถโดยสาร	รถประจำทาง	รถบัส	รถเมล์

2.4 การใช้ถ้อยคำในการสื่อสาร

ถ้อยคำ หมายถึง คำกล่าว เสียงพูด และลายลักษณ์อักษรที่มนุษย์ใช้สื่อสารกันทั้งในด้านกิจธุระ และในด้านกิจการอื่นๆ มีรูปลักษณ์ต่างกันไป ผู้ที่มีความรู้เรื่องถ้อยคำ รู้จักถ้อยคำ และเข้าใจความหมายของถ้อยคำได้ดีก็จะสามารถเลือกใช้ถ้อยคำมาใช้ในการสื่อสารทั้งในชีวิตประจำวันและในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งหมายถึงประสบความสำเร็จทั้งในกระบวนการสื่อสารและบังเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

การใช้ถ้อยคำในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในงานอาชีพ ควรคำนึงถึงความถูกต้องเหมาะสม ดังนี้

2.4.1 การใช้ถ้อยคำถูกต้องตามอักขรวิธีทั้งในการพูดและการเขียน โดยคำนึงถึงการออกเสียงคำให้ถูกต้องและเขียนสะกดคำอย่างถูกต้อง ได้แก่

ตัวอย่างการออกเสียงคำ

คำ	การออกเสียงคำถูกต้อง	การออกเสียงคำผิด
กรรมาธิการ	กำ-มา-ทิ-กาน	กัน-มา-ทิ-กาน
กลไก	กน-ไก	กน-ละ-ไก
กลวิธี	กน-ละ-วิ-ที	กน-วิ-ที
กุลสตรี	กุน-ละ-สัด-ตรี	กุน-ละ-สะ-ตรี
ขมุกขมัว	ขะ-หมุก-ชะ-หมัว	ชะ-มุก-ชะ-มัว
คมนาคม	คะ-มะ-นา-คม, คม-มะ-นา-คม	คม-นา-คม
โฆษณา	โคด-สะ-นา	โค-สะ-นา
ครุภัณฑ์	คะ-รุ-พัน	ครุ-พัน

คำ	การออกเสียงคำถูกต้อง	การออกเสียงคำผิด
คหกรรมศาสตร์	คะ-หะ-กำ-มะ-สาต	คะ-หะ-กำ-สาต
ทุจรีต	ทุต-จะ-หรีด	ทุ-จะ-หรีด
ปรักหักพัง	ปะ-หฺรึก-หัก-พัง	ปรัก-หัก-พัง
ปริญา	ปะ-ริน-ยา	ปริน-ยา
พลการ	พะ-ละ-กาน	พน-กาน
ผลผลิต	ผล-พะ-หฺลิต	ผน-ผลิต
ผลิตภัณฑ์	พะ-หฺลิต-ตะ-พัน	ผลิต-พัน
ยุติ	ยุต-ติ	ยุ-ติ
ยุติธรรม	ยุต-ติ-ท่า	ยุ-ติ-ท่า
สุจรีต	สุต-จะ-หรีด	สุ-จะ-หรีด
สมรรถนะ	สะ-มัด-ละ-นะ	สะ-หมัด-ละ-นะ
สมานฉันท์	สะ-มา-นะ-ฉั้น, สะ-หฺมาน-นะ-ฉั้น	สะ-หฺมาน-ฉั้น
สวรรคต	สะ-หฺวัน-คต	สะ-หฺวัน-นะ-คต
อุณหภูมิจ	อุณ-หะ-พุม	อุณ-นะ-หะ-พุม
อุตสาหกรรม	อุต-สา-หะ-กำ	อุต-ตะ-สา-หะ-กำ

นอกจากนี้ยังมีการอ่านตัวเลข การอ่านอักษรย่อ การอ่านเวลา และการอ่านพระนามพระบรมวงศานุวงศ์ ซึ่งต้องศึกษาให้เข้าใจและใช้ให้ถูกต้องเพื่อให้การสื่อสารในงานอาชีพเป็นแบบอย่างที่ดี

การอ่านตัวเลขต่างๆ ในภาษาไทย

การอ่านตัวเลขต่างๆ เช่น การอ่านหนังสือราชการ การอ่านบ้านเลขที่ มีหลักในการอ่าน ดังนี้

1) การอ่านจำนวนเลขตั้งแต่ 2 หลักขึ้นไป ถ้าเลขตัวท้ายเป็นเลข 1 ให้ออกเสียง “เอ็ด”

ได้แก่

เขียน

อ่านว่า

11

สิบ-เอ็ด

101

ร้อย-เอ็ด หรือ หนึ่ง-ร้อย-เอ็ด

1,001

พันเอ็ด หรือ หนึ่ง-พัน-เอ็ด

2,501

สอง-พัน-ห้า-ร้อย-เอ็ด

501,631,331

ห้า-ร้อย-หนึ่ง-ล้าน-หก-แสน-สาม-หมื่น-หนึ่ง-พัน-สาม-ร้อย-สาม-สิบ-เอ็ด

หนังสือเรียนอาชีวศึกษา

หลักสูตรใหม่

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
พุทธศักราช 2557

สื่อการเรียนรู้แบบบูรณาการที่เน้นคุณลักษณะที่พึงประสงค์
สมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป และสมรรถนะวิชาชีพ

เนื้อหาดี มีคุณภาพ ตรงตามจุดประสงค์รายวิชา สมรรถนะรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
ของหลักสูตร เสริมกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนให้แก่ผู้เรียน และใบช่วยสอน
โดยเน้นกระบวนการเรียนรู้ผู้เรียนเป็นสำคัญตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา :-

 Project-based Learning

 Thinking Skills

 Green Technology

 Creative Economy

 MAC e-knowledge

 มีแผนการจัดการเรียนรู้ที่ทันสมัย สะดวก
และปรับได้ สำหรับผู้สอนใช้เป็นแนวทาง
ในการจัดการเรียนรู้



ภาษาไทยเพื่อสื่อสาร
ในงานอาชีพ



3805701100

 MAC EDUCATION

www.MACeducation.com



9 786162 745881

ราคา 150 บาท