

doi: 10.14456/jiskku.2021.17

การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษา Interpersonal Communication in the Educational Context

ชนิษฐา จิตแสง^{1*}

Khanittha Jitsaeng^{1*}

*Corresponding author email: jkhani@kku.ac.th

Received: April 1, 2021

Revised: April 16, 2021

Accepted: May 1, 2021

บทคัดย่อ

ภายใต้บริบทการศึกษา การสื่อสารระหว่างบุคคลไม่ได้มีความสำคัญเพียงแค่การถ่ายทอดบทเรียน แต่ยังเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน การติดต่อประสานงานภายในองค์กร การเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร และผู้สอนกับผู้เรียน รวมทั้งการสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนส่งเสริมจากบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานบรรลุเป้าหมาย การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยส่งเสริมองค์การให้สามารถทำงานตอบสนองพันธกิจและความคาดหวังของสังคม นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลยังมีบทบาทและความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้ และเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคม บทความนี้มุ่งนำเสนอความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคม รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษา เพื่อสะท้อนถึงคุณค่าและความสำคัญของการสื่อสารขั้นพื้นฐานในบริบทการศึกษา รวมทั้งแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพและความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างบุคคล

คำสำคัญ : การสื่อสารระหว่างบุคคล บริบทการศึกษา เทคโนโลยีการสื่อสาร

¹ สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น; Department of Information Science, Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University.

Abstract

Interpersonal communication, in the education context, plays an important role in not only transferring lessons to learners, but also being a tool for organizational management, internal organization coordination, enhancement of relationships among personnel and between teachers and learners. Also, it fosters collaboration and supports from personnel of various work units in enabling the organization to achieve its goals and carry out its mission in response to society's expectation. In addition, interpersonal communication plays other roles in transferring knowledge and enhancing learning competencies of learners at an individual, organizational, and social levels. To illuminate the value and significance of fundamental communication in education context, and to reflect directions for improving and making interpersonal communication succeed, this article focuses on the importance of interpersonal communication at individual, organizational and social levels as well as factors influencing the effectiveness of interpersonal communication.

Keyword: Information, Interpersonal communication, Educational context, Communication technology

บทนำ

ในบริบทการศึกษา การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญทั้งในการถ่ายทอดบทเรียน เป็นเครื่องมือในการบริหารงานและติดต่อประสานงานภายในองค์กร เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรและครูสอนกับผู้เรียน และส่งเสริมความร่วมมือและการสนับสนุนจากบุคลากรและหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้องค์กรสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายและตอบสนองพันธกิจตามความคาดหวังของสังคม

การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษาอาจมีขอบเขตการสื่อสารหลายระดับ ทั้งในระดับบุคคล ระดับองค์กร และระดับสังคม โดยการสื่อสารแต่ละระดับอาจมีความซับซ้อนแตกต่างกัน กล่าวคือ *ในระดับบุคคล* การสื่อสารระหว่างบุคคลอาจเกิดขึ้นภายในกลุ่ม โดยผู้ส่งสารและผู้รับสารอาจเป็นบุคคลที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เช่น การปรึกษาหารือการทำงาน การไต่ถามสารทุกข์สุกดิบระหว่างผู้บริหารสถาบันการศึกษากับบุคลากร หรือ บุคคลที่มีสถานภาพเท่าเทียมกัน เช่น การสื่อสารระหว่างผู้เรียน หรือการสื่อสารระหว่างผู้สอน โดยประเด็นการสื่อสารอาจเป็นได้ทั้งเรื่องการเรียนรู้การสอนหรือเรื่องส่วนตัว *ในระดับองค์กร* การสื่อสารอาจมีความเป็นทางการและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นเครื่องมือช่วยส่งเสริมการทำงานขององค์กร

ทั้งในด้านการบริหาร และการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนและผู้สอน ในระดับสังคม การสื่อสารมีความซับซ้อนมากกว่า การสื่อสารในระดับอื่น ๆ เพราะองค์การสถาบันต่าง ๆ รวมทั้งสถาบันการศึกษาทุกแห่งล้วนมีบทบาทหน้าที่ เพื่อตอบสนองความคาดหวังของสังคม เช่น การเสริมสร้างทักษะจำเป็นและค่านิยมที่พึงประสงค์เพื่อพัฒนา เยาวชน อาทิ ทักษะรู้ อ่านรู้ เขียน ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ และคุณธรรมและจริยธรรม ฯลฯ และการเรียนรู้ ทักษะจำเป็นเพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในตลาดงาน อาทิ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร และ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฯลฯ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ในการสื่อสารระหว่างบุคคลภายใต้บริบทการศึกษา ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับสาร สาร ช่องทางการสื่อสารหรือสื่อ และ บริบทสิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร

บทความนี้จึงนำเสนอความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคม รวมถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษา หากผู้สื่อสารสามารถกำหนด องค์ประกอบการสื่อสารที่เหมาะสมกับบริบทและวัตถุประสงค์การสื่อสาร ย่อมช่วยส่งเสริมการสื่อสารทุกระดับ ภายใต้บริบทการศึกษาให้ประสบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษา

ในบริบทการศึกษานั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ ของบุคคลผ่านการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ เช่น การเรียนรู้ในอดีต แม้ไม่ได้มีเทคโนโลยีการสื่อสารหรือสื่อ การเรียนรู้ที่ทันสมัย แต่บุคคลยังสามารถเรียนรู้ได้ไม่สิ้นสุดจากผู้รู้ โดยมีการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือ สำคัญในการถ่ายทอดความรู้ ส่งผลให้ภูมิรู้และทุนทางวัฒนธรรมของสังคมถูกส่งต่อมาถึงกลุ่มคนในรุ่นหลัง แม้ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารและสื่อการเรียนรู้จะมีความทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น แต่การสื่อสารระหว่าง บุคคลยังคงมีบทบาทและความสำคัญในการถ่ายทอดความรู้และเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคม ดังนี้

ในระดับบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีบทบาทในการถ่ายทอดความรู้และเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ของบุคคล มายาวนานนับตั้งแต่อดีต เพราะบุคคลมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ยิ่งไปกว่านั้น การเรียนรู้ยังช่วยเสริมสร้าง มิตรภาพ ความสามัคคี และการเกื้อกูลระหว่างผู้เรียนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ การสื่อสารระหว่างบุคคล ภายใต้บริบทการศึกษาจึงมีความสำคัญในระดับบุคคล ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน การศึกษาเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ตลอดทุกช่วงวัย โดยในวัยเด็ก บิดามารดาทำหน้าที่เป็นครูสอนให้ลูกรู้จักและคุ้นเคยกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว รวมทั้งบุคคลรอบข้าง จนกระทั่งลูกสามารถใช้ชีวิตในสิ่งแวดล้อมนั้น ๆ ได้ เมื่อเข้าสู่วัยเรียน การเรียนรู้ในระบบมีบทบาทในชีวิตประจำวัน ของบุคคลมากขึ้น โดย Sanyawiwat (2007) ได้กล่าวว่า บุคคลใช้เวลาหนึ่งในสามของวันที่โรงเรียนเพื่อศึกษา

วิชาความรู้ เรียนรู้การใช้ชีวิตร่วมกับบุคคลอื่น และฝึกฝนทักษะจำเป็นอื่น ๆ เช่น ทักษะการสื่อสาร และทักษะการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ฯลฯ แม้ไม่ได้อยู่ที่โรงเรียน บุคคลก็ยังคงเรียนรู้ไม่สิ้นสุด จากการทบทวนบทเรียน การทำการบ้าน และการคิดแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยมีบิดามารดา ผู้ปกครอง และสมาชิกในครอบครัวให้การสนับสนุนช่วยเหลือ การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษาจึงมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของบุคคล โดยมีสถาบันครอบครัวและสถาบันการศึกษาทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคมในการพัฒนาและสร้างเสริมทักษะต่าง ๆ ที่จำเป็นให้แก่บุคคล

2. ความสำคัญในการเรียนรู้ การสื่อสารระหว่างบุคคลมีบทบาทและความสำคัญในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของบุคคลมาอย่างต่อเนื่องนับแต่อดีต โดยในบริบทการศึกษานั้น ครูและสถาบันการศึกษามีบทบาทในการถ่ายทอดความรู้ให้แก่ลูกศิษย์เพื่อต่อยอดความรู้ที่บิดามารดาปลูกฝังและอบรมตามบทบาทหน้าที่ของสถาบันครอบครัว (Chaingtong, 2006) การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษาจึงไม่ได้หมายถึงการถ่ายทอดความรู้จากครูไปสู่ผู้เรียนเท่านั้น แต่รวมถึงการเสริมสร้างการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนจากการทำกิจกรรมร่วมกัน ยิ่งบทเรียนมีความซับซ้อน การสื่อสารระหว่างบุคคลยิ่งทวีความสำคัญเพื่อช่วยเสริมสร้างความเข้าใจในบทเรียน การปฏิสัมพันธ์ในบริบทการศึกษาจึงอาจเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ ทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในครอบครัว โดยผู้เรียนมีโอกาสนำความรู้ทั้งจากครู เพื่อน และบิดามารดาซึ่งทำหน้าที่ทบทวนบทเรียนให้ลูก แม้ปัจจุบันสื่อต่าง ๆ จะมีบทบาทในการเสริมสร้างการเรียนรู้ของผู้เรียนมากขึ้น แต่การสื่อสารระหว่างบุคคลยังมีความสำคัญในการเสริมสร้างความเข้าใจบทเรียน ดังคำกล่าวว่า “สื่อไม่อาจทดแทนการทำหน้าที่ของครูในการถ่ายทอดบทเรียนได้” ซึ่งสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพของการสื่อสารแบบเผชิญหน้าและการสื่อสารสองทางในการส่งเสริมการเรียนรู้ ดังนั้น แม้สื่อการเรียนรู้จะมีความทันสมัยและน่าสนใจเพียงใด ครูผู้สอนยังคงมีความสำคัญในการเสริมสร้างการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียนผ่านการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างบุคคล (Orlich, Harder, Callahan, Trevisan, & Brown, 2012)

3. ความสำคัญในการสร้างและสานสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ในวัยเรียน โรงเรียนเป็นสังคมหนึ่งของเด็ก การไปโรงเรียนทำให้เด็กได้พบเพื่อนใหม่และมีสังคมที่กว้างขวางขึ้น โดยการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างการเรียนรู้และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้เรียนกับผู้สอน เมื่อเรียนในระดับที่สูงขึ้น การสื่อสารระหว่างบุคคลยังคงมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์และความสามัคคี เพราะการทำงานให้สำเร็จลุล่วงนั้นล้วนต้องอาศัยความร่วมมือและการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน (Devito, 2015) เช่น การทำกิจกรรมค่ายห้องสมุดกับสังคม ซึ่งได้บูรณาการการเรียนการสอนสู่การบริการวิชาการ และส่งเสริมให้นักศึกษาเรียนรู้การวางแผนและฝึกฝนการทำงานร่วมกัน นับตั้งแต่การสำรวจโรงเรียนที่ยังขาดแคลนสื่อการเรียนรู้ การติดต่อประสานงานกับโรงเรียนและชุมชน การขอทุนสนับสนุนจากองค์กรเอกชนและหน่วยงานต่าง ๆ การจัดซื้อทรัพยากรการเรียนรู้ และการเตรียมกิจกรรมสันทนาการสำหรับผู้เข้าร่วมกิจกรรม ด้วยเหตุนี้

การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการสร้างและสานความสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษาในการทำงานร่วมกัน ให้บรรลุผลตามเป้าหมายภายใต้บริบทการศึกษา

4. ความสำคัญในการควบคุมและมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น การสื่อสารระหว่างบุคคลมีบทบาทในการควบคุมและสร้างอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น โดยเฉพาะบทบาทของครูในการควบคุมพฤติกรรมของผู้เรียนให้อยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเรียนรู้ (Erbsuksiri, 2005) เช่น การรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย และส่งงานตรงตามกำหนดเวลา ฯลฯ ดังนั้นการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นเครื่องมือที่ครูใช้กำกับ ควบคุม และสร้างอิทธิพลเหนือผู้เรียนตามบทบาทหน้าที่และความคาดหวังของสังคม ในบางสถานการณ์ ผู้เรียนอาจพยายามควบคุมและมีอิทธิพลเหนือเพื่อน เช่น อาจารย์มอบหมายให้ทำงานร่วมกัน หัวหน้ากลุ่มจึงต้องทำหน้าที่ในการติดตามงาน และสั่งการให้เพื่อนทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา ฯลฯ การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษาจึงมีความสำคัญในการควบคุม และสร้างอิทธิพลต่อบุคคลอื่นตามบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบ เพื่อให้การทำงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

5. ความสำคัญในการลดความตึงเครียด การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญในการสร้างความบันเทิงและลดความตึงเครียดในกระบวนการเรียนรู้ โดยในวัยเด็ก อาจารย์มักให้นักเรียนเรียนรู้ผ่านกิจกรรมความบันเทิงต่าง ๆ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ เช่น การแสดงประกอบดนตรี การเล่นเกม หรือการวาดภาพระบายสี ฯลฯ เมื่อนักเรียนมีทักษะในการอ่าน อาจารย์อาจส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมการอ่าน โดยให้ผู้เรียนอ่านหนังสือแล้วนำมาเล่าให้เพื่อนฟังหรือแสดงบทบาทสมมติจากเรื่องที่อ่าน ผู้เรียนจึงได้ฝึกฝนทักษะที่จำเป็นผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารภายใต้บริบทการศึกษาไม่ได้จำกัดขอบเขตเพียงแค่การถ่ายทอดบทเรียนให้แก่ผู้เรียนเท่านั้น หากแต่มีการสื่อสารผ่านสื่อและกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่มุ่งสร้างความสนุกสนานและสร้างแรงจูงใจในการเรียนให้แก่ผู้เรียน โดยการสื่อสารระหว่างบุคคลมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยงและสรุปบทเรียนจากสื่อและกิจกรรมการเรียนรู้ นอกจากนี้ การหยอกล้อเพื่อสร้างความครื้นเครงในการทำงานระหว่างผู้บริหารและบุคลากร หรือระหว่างผู้เรียนก็นับเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความสนุกสนานและลดความตึงเครียดเช่นกัน ภายใต้บริบทดังกล่าว การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อลดความตึงเครียด จึงเกิดขึ้นได้หลายลักษณะ

6. ความสำคัญในการร้องขอและให้ความช่วยเหลือ ในบริบทการศึกษา การขอความช่วยเหลือหรือให้ความช่วยเหลืออาจเกิดขึ้นกับบุคคลหลายระดับ เช่น การขอและให้ความช่วยเหลือระหว่างครูกับผู้เรียน ระหว่างผู้เรียน ระหว่างผู้สอน หรือระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร ฯลฯ โดยประเด็นการขอและให้ความช่วยเหลืออาจแตกต่างกันไปตามบทบาทและหน้าที่ เช่น การเรียนการสอน การทำงาน หรือเรื่องส่วนตัว ฯลฯ ในด้านการเรียนการสอนนั้น การขอและให้ความช่วยเหลือระหว่างครูผู้สอนกับผู้เรียนมีคุณค่าต่อการเสริมสร้างการเรียนรู้ เพราะครูมีหน้าที่ให้ความกระจ่างแก่ผู้เรียน ดังนั้น การสอนซ้ำหรือการอธิบายเพิ่มเติมจึงเป็นการช่วยเหลือเพื่อให้ผู้เรียนเข้าใจบทเรียน ในบางสถานการณ์ ผู้ให้ความช่วยเหลืออาจเป็นเพื่อนหรือสมาชิกในครอบครัว เช่น

การอธิบายและทบทวนเนื้อหาในรายวิชาก่อนสอบ การสอนการบ้าน หรือการทำแบบฝึกหัด ฯลฯ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นเครื่องมือที่ส่งเสริมการช่วยเหลือซึ่งกันและกันภายใต้บริบทต่าง ๆ รวมทั้งบริบทการศึกษา (West & Turner, 2006)

ในระดับองค์กร

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญในการบริหารสถาบันการศึกษาเพื่อตอบสนองพันธกิจขององค์กรและความคาดหวังของสังคม ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพ สถาบันการศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่มีกลุ่มบุคคลทำงานร่วมกันเพื่อพัฒนาผู้เรียนผ่านกระบวนการถ่ายทอดความรู้ ดังนั้น การบริหารและการพัฒนาบุคลากรจึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสถาบันการศึกษาเพื่อส่งเสริมการทำงานขององค์กร โดยการคัดเลือกบุคลากรที่มีศักยภาพเข้ามาทำงานในสถาบันการศึกษานั้นมีความแตกต่างจากองค์กรประเภทอื่น เพราะครูเป็นวิชาชีพที่มุ่งสร้างคน การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการทดสอบความรู้ ความสามารถ และทัศนคติของผู้สอนผ่านกระบวนการสัมภาษณ์ เพื่อให้การคัดเลือกเกิดผลตามความมุ่งหวัง อย่างไรก็ตาม การคัดเลือกบุคลากรในสถาบันการศึกษานั้นไม่จำกัดแค่เพียงตำแหน่งครูผู้สอนเท่านั้น บุคลากรด้านอื่น ๆ ก็มีส่วนสำคัญที่ผลักดันให้การทำงานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย เช่น งานสารบรรณ การเงินการบัญชี นักการภารโรง และแม่บ้าน ฯลฯ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในกระบวนการคัดเลือกบุคลากรทุกระดับเพื่อส่งเสริมการทำงานของสถาบันการศึกษาให้บรรลุเป้าหมาย

2. ความสำคัญในการถ่ายทอดประสบการณ์ การสอนเป็นศาสตร์ที่ต้องเรียนรู้และฝึกฝน เพื่อให้การถ่ายทอดบทเรียนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยเหตุนี้ ผู้สอนจึงจำเป็นต้องสำเร็จการศึกษาด้านครุศาสตร์หรือศึกษาศาสตร์ อย่างไรก็ตาม แม้ในระดับอุดมศึกษาไม่ได้มีข้อกำหนดให้ผู้สอนสำเร็จการศึกษาด้านศาสตร์การสอน หากแต่ทักษะการถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนมีความสำคัญต่อบทบาทหน้าที่ในการสอน ด้วยเหตุนี้ หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาจึงอาจจัดโครงการอบรมการสอนจากผู้รู้เพื่อพัฒนาคุณภาพครูผู้สอนเป็นระยะ เช่น โครงการอบรมหลักสูตรการสอนแก่อาจารย์ใหม่คณะต่าง ๆ หรือการฝึกสอนของอาจารย์ใหม่ทั้งในศาสตร์ด้านการศึกษาและศาสตร์อื่น ๆ ก็ล้วนมีการกำกับดูแลและนิเทศการสอนโดยครูผู้มีประสบการณ์การสอน เพื่อพัฒนาบุคลากรทางการศึกษาให้มีคุณภาพ ทันต่อสถานการณ์พฤติกรรมผู้เรียน และนโยบายการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปตามยุค ดังนั้น การเรียนรู้วิธีการสอนจากผู้มีประสบการณ์ทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความพร้อมและความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ผู้สอน เพื่ออบรมสั่งสอนให้ผู้เรียนก้าวสู่การเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตน และไม่สร้างปัญหาให้สังคมโดยนำความรู้ไปใช้ในทางมิชอบ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการสร้างครูที่มีศักยภาพเพื่อสร้างคนคุณภาพออกสู่สังคม

3. ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดีและความสามัคคี การทำงานร่วมกันระหว่างบุคลากรที่มีความแตกต่างด้านระดับความรู้ ศาสตร์ที่เรียน และภูมิหลังทางสังคม ย่อมต้องอาศัยการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือในการเสริมสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน โดยความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรจะช่วยเสริมสร้างความสามัคคีและความร่วมมือในการทำงานเพื่อพัฒนาองค์กร ทั้งนี้สถาบันการศึกษาในปัจจุบันต้องเผชิญกับสถานการณ์การแข่งขันในการเสริมสร้างศักยภาพของผู้เรียน โดยความสำเร็จในการสอบแข่งขันในระดับสูงขึ้นของผู้เรียนเป็นดัชนีหนึ่งที่ชี้วัดคุณภาพการศึกษาและความสามารถของผู้เรียน ครูผู้สอนจึงพยายามทำหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ปกครอง องค์กร และสังคม อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนไม่อาจประสบความสำเร็จด้านการเรียนได้หากขาดความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาและสถาบันครอบครัว ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์อันดี และความสามัคคีระหว่างครูผู้สอน รวมทั้งความร่วมมือระหว่างสถาบันศึกษากับสถาบันครอบครัวในการส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียน

4. ความสำคัญในการไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้ง ความขัดแย้งภายในองค์กรมักเกิดจากปัญหาการสื่อสาร ด้วยเหตุนี้ ความขัดแย้งจึงไม่อาจคลี่คลายโดยปราศจากการสื่อสาร อย่างไรก็ตาม การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยแก้ปัญหความขัดแย้งในทุกระดับ และช่วยไกล่เกลี่ยหรือยุติข้อขัดแย้งได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Coombs & Holladayr, 2010; O’Gorman, 2011; Fenn, 2012) เพราะการเผชิญหน้าช่วยให้ผู้สื่อสารสามารถวิเคราะห์กิริยาอาการ ภาวะอารมณ์ ความวิตกกังวล และความเคลือบแคลงสงสัยของคู่สื่อสารได้จาก อวัจนภาษา ซึ่งเป็นปัจจัยที่ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจและความสำเร็จในการสื่อสาร (Knapp, Hall & Horgan, 2013; Archee, Gurney & Mohan, 2013) เช่น กรณีความขัดแย้งจากนโยบายการเปลี่ยนสถานภาพมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งส่งผลกระทบต่อบุคลากร นักศึกษา และสร้างความกังวลใจให้แก่ผู้ปกครอง การได้รับข้อมูลไม่ชัดเจนสร้างความกลัวและความวิตกกังวลจนเกิดเป็นแรงต้านและการประท้วง การไกล่เกลี่ยข้อขัดแย้งที่ดีที่สุดคือการเจรจา การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น และแนวทางแก้ปัญหา (Fenn, 2012) ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความเข้าใจในประเด็นที่คู่กรณีมีความวิตกกังวล จึงมีความจำเป็นในการไกล่เกลี่ยและยุติข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้น

5. ความสำคัญในการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน การทำงานภายใต้บริบทการศึกษาเกี่ยวข้องกับการพัฒนาคน โดยการสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพให้แก่องค์กรและสร้างพลเมืองที่มีคุณภาพออกสู่สังคม ดังนั้น สิ่งที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของครูผู้สอนจึงอาจแตกต่างจากบริบทองค์กรอื่น ๆ กล่าวคือ การได้รับการยกย่องชมเชย หรือการได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่สูงขึ้นตามผลการปฏิบัติงาน ย่อมเป็นส่วนหนึ่งที่สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่ครูเช่นเดียวกับบุคลากรในองค์กรและสถาบันอื่น ๆ หากแต่สิ่งที่มีผลต่อความรู้สึกและความภาคภูมิใจของครู และสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้ครูได้เป็นอย่างดีนั้นคือความสำเร็จของลูกศิษย์ ดังนั้น การปรับอัตราค่าตอบแทน การยกย่องชมเชยของผู้บริหาร

กำลังใจจากเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ถึงความสำเร็จของลูกศิษย์ จึงมีความสำคัญในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ และความภาคภูมิใจให้แก่ครูผู้สอน

6. ความสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กร การผลักดันองค์การสู่ความสำเร็จ เป็นหน้าที่ของบุคลากรทุกคน ทุกระดับ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการสร้างความเข้าใจ ในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรและความคาดหวังขององค์กร เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงความร่วมมือในการ ผลักดันองค์การสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จ เช่น การกำหนดเป้าหมายของสถาบันการศึกษาสู่การเป็นมหาวิทยาลัย วิจัย บุคลากรและนักศึกษาทุกระดับล้วนมีบทบาท หน้าที่ และส่วนร่วมในการผลักดันสถาบันการศึกษา ไปสู่เป้าหมาย ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการถ่ายทอดความคาดหวังขององค์กร และสังคม รวมทั้งแนวทางในการทำงานที่ชัดเจนเพื่อขับเคลื่อนองค์การสู่เป้าหมายดังกล่าวร่วมกัน

ในระดับสังคม

การสื่อสารระหว่างบุคคลภายใต้บริบทการศึกษามีความสำคัญต่อการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็นในการสร้างงานและสร้างอาชีพ เพื่อพัฒนาประเทศและ แก้ปัญหาสังคม นอกจากนี้ เครือข่ายความสัมพันธ์ด้านการเมืองและการปกครองระหว่างประเทศยังส่งเสริม ให้เกิดความร่วมมือเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ด้วยเหตุนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษา จึงมีความสำคัญต่อสังคมหลายประการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม การเรียนรู้ในระบบเป็นกระบวนการส่งเสริมให้ผู้เรียน มีความรู้และความเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกของสังคม ซึ่งความรู้และความเข้าใจดังกล่าว จะเป็น กรอบกำหนดพฤติกรรมของบุคคลให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานและความคาดหวังของสังคม (Arciero, 2011) เช่น การไม่เบียดเบียนผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎระเบียบของสังคม การใช้สิทธิ์ตามบทบาทหน้าที่ของพลเมืองในระบอบ ประชาธิปไตย การเคารพบิดามารดาและครูบาอาจารย์ และการตระหนักถึงความกตัญญูต่อบุคคล ฯลฯ ดังนั้น สถาบันการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญในการขัดเกลาและปลูกฝังความคิด ทศนคติ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ให้แก่เด็กและเยาวชน เพื่อให้เติบโตเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษา จึงมีความสำคัญต่อความเป็นสังคมในการถ่ายทอดค่านิยมและปลูกฝังแนวคิดที่เหมาะสม เพื่อเป็นกรอบ ในการดำเนินชีวิตให้แก่เด็กและเยาวชนในฐานะพลเมืองของสังคม

2. ความสำคัญต่อการปกครอง การปกครองเป็นการกำกับและควบคุมพฤติกรรมของสมาชิก ในสังคมให้อยู่ในทิศทางที่เหมาะสม และไม่สร้างความเดือดร้อนให้ผู้อื่น ด้วยเหตุนี้ การอบรมบ่มเพาะของ สถาบันการศึกษาตามกระบวนการขัดเกลาทางสังคมจึงเป็นการส่งเสริมการปกครอง เพื่อให้เยาวชน ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในฐานะสมาชิกของสังคม เช่น การทำหน้าที่พลเมืองในสังคมประชาธิปไตย การเคารพสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์ การปฏิบัติตามกฎหมาย การเคารพกฎจราจร และ การไม่ละเมิดสิทธิ์ของผู้อื่น ฯลฯ โดยมีการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นเครื่องมือในการทำหน้าที่ดังกล่าวให้สัมฤทธิ์ผล

อย่างไรก็ดี การปลูกฝังและสร้างความเข้าใจในระบอบการปกครองและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของสังคมนั้นไม่ใช่เพียงบทบาทหน้าที่ของสถาบันการศึกษา หากแต่สถาบันครอบครัว และสถาบันสื่อมวลชนควรมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างความเข้าใจดังกล่าว เพื่อต่อยักบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกของสังคมให้บุคคลทุกระดับเข้าใจสอดคล้องตรงกัน (Sanyawiwat, S. 2007; Arciero, 2011)

3. ความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ การส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศเป็นหน้าที่ของสมาชิกทุกคนในสังคม เพราะทุกคนล้วนเป็นผู้บริโภคที่ส่งเสริมการผลิตและการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการในตลาด ในบริบทการศึกษา สถาบันการศึกษามีส่วนช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศในการซื้อวัสดุอุปกรณ์ ทรัพยากรการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณภาพการศึกษา รวมทั้งการก่อสร้างอาคาร และสิ่งปลูกสร้างเพื่อขยายโอกาสทางการศึกษาให้กว้างขวางขึ้น การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการสื่อสารเจรจา และสร้างข้อตกลงระหว่างผู้ซื้อคือสถาบันการศึกษาและผู้ขายคือผู้ประกอบการ ในด้านการเรียนการสอนครูผู้สอนช่วยส่งเสริมความรู้และความเข้าใจในระบบเศรษฐกิจ รวมทั้งผลิตบุคลากรที่มีความรู้และความสามารถไปประกอบอาชีพ เพื่อขับเคลื่อนองค์การธุรกิจและระบบเศรษฐกิจของประเทศ เช่น สาขาบริหารธุรกิจ การเงิน การคลัง การบัญชี การตลาด วิศวกรรมการผลิต ฯลฯ การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษาจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างบุคลากรที่มีศักยภาพออกสู่ตลาดงาน และถ่ายทอดความรู้และความเข้าใจระบบเศรษฐกิจของประเทศให้แก่ผู้เรียน

4. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกลายเป็นปัจจัยสำคัญในดำเนินชีวิตของคนในสังคม ประเด็นข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ จึงเป็นสาระการเรียนรู้ภายใต้บริบทสังคมไทยและสังคมโลก โดยเฉพาะการเมืองระหว่างประเทศ สถาบันการศึกษาจึงมีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อมของผู้เรียนเพื่อลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นจากความแตกต่าง โดยการเตรียมความพร้อมในเบื้องต้นให้แก่ผู้เรียนคือ การสร้างหลักสูตรอาเซียนศึกษา เพื่อสร้างความรู้และความเข้าใจในบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของอาเซียน รวมทั้งการส่งเสริมทักษะจำเป็นเพื่อสร้างโอกาสการทำงานในตลาดงานอาเซียน เช่น การส่งเสริมและจัดตั้งศูนย์ภาษาอาเซียนในสถาบันการศึกษา ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างความเข้าใจ และการปรับตัวท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง อันเป็นผลจากการเมืองระหว่างประเทศ (Garcia, 2012)

5. ความสำคัญในการสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนส่งเสริม สมาชิกในสังคมไม่อาจดำรงชีวิตหรือคงความเป็นสังคมอยู่ได้โดยปราศจากการสื่อสาร เพราะการสื่อสารทำให้สมาชิกในสังคมอยู่ร่วมกันด้วยความเอื้ออาทร สร้างความเข้าใจและความร่วมมือในการดำเนินงาน รวมทั้งสร้างสรรค์กิจกรรมต่าง ๆ ในสังคมร่วมกัน โดยเฉพาะการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งมีจุดเด่นด้านการสื่อสารสองทาง จึงสามารถสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนส่งเสริมการทำงานได้เป็นอย่างดี (Wood, 2013) ในบริบทการศึกษา การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญในการสร้างความร่วมมือเพื่อขยายโอกาสการศึกษาและเสริมสร้าง

ประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน เช่น ความร่วมมือระหว่างสถาบันการศึกษาภายในประเทศผ่านโครงการอบรมสหกิจศึกษา การให้ทุนการศึกษาในประเทศที่ขาดแคลน เช่น ทุนรัฐบาลเยอรมันนี ทุนรัฐบาลญี่ปุ่น หรือทุนฟูลไบรท์ ประเทศสหรัฐอเมริกา ฯลฯ นอกจากนี้ การเปิดประชาคมอาเซียนยังเป็นบริบททางสังคมที่ช่วยเสริมสร้างความร่วมมือทางการศึกษาผ่านโครงการต่าง ๆ เช่น โครงการสหกิจศึกษาอาเซียน ฯลฯ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญในการเสริมสร้างความร่วมมือและการสนับสนุนส่งเสริมการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ

6. ความสำคัญต่อการแก้ปัญหาสังคม การสื่อสารระหว่างบุคคลภายใต้บริบทการศึกษา มีบทบาทและความสำคัญในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม เพราะปัญหาสังคมบางส่วนมีสาเหตุมาจากความไม่รู้ หรือการได้รับข้อมูลไม่เพียงพอ จึงกระทำการโดยประมาทและรู้เท่าไม่ถึงการณ์ เช่น การกินปลาดิบจนก่อให้เกิดโรคพยาธิใบไม้ในตับ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เป็นโรคมะเร็งท่อน้ำดี การมีเพศสัมพันธ์โดยไม่ป้องกัน เพราะสังคมไทยยังปิดกั้นเรื่องเพศศึกษา ฯลฯ ดังนั้น การสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และให้ความรู้เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของคนในสังคมจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลดปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ ปัญหาสังคมบางส่วนอาจมีสาเหตุมาจากความไม่เท่าเทียมทางด้านการศึกษาและสถานภาพทางสังคม เช่น ความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital divide) การขาดแคลนสื่อการเรียนรู้ และการไม่รู้หนังสือ ฯลฯ ในสถานการณ์ดังกล่าว การบูรณาการการเรียนรู้ในห้องเรียนสู่การบริการชุมชนจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่ช่วยลดปัญหา เช่น โครงการห้องสมุดกับสังคม หรือโครงการห้องสมุดเคลื่อนที่ ซึ่งได้บูรณาการรายวิชาในสาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์สู่การให้บริการวิชาการแก่ชุมชน โดยการสร้างสื่อการเรียนรู้ การจัดระบบทรัพยากรการเรียนรู้ ภายในห้องสมุดโรงเรียน และการระดมทุนเพื่อสนับสนุนสื่อและทรัพยากรการเรียนรู้จากองค์การเอกชน เพื่อสร้างโอกาสการศึกษาให้แก่เด็กเรียนในเขตพื้นที่ชนบทให้ทัดเทียมกับโรงเรียนในสังคมเมือง ฯลฯ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นเครื่องมือที่จะช่วยแก้ปัญหาสังคมและปลูกฝังจิตสำนึกให้ผู้เรียนตระหนักถึงการช่วยเหลือและแบ่งปันเพื่อส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขในสังคม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษา

บุคคลที่เกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสารภายใต้บริบทศึกษานั้นมีหลายระดับ ไม่ใช่เพียงผู้เรียนและผู้สอน แต่เกี่ยวข้องกับผู้บริหารองค์การ ผู้กำหนดนโยบายการศึกษา บุคลากร ผู้ปกครอง และสังคม ซึ่งความท้าทายของการสื่อสารระหว่างบุคคลภายใต้บริบทดังกล่าวนี้ คือการสื่อสารให้เหมาะสมกับบริบทและบุคคลที่มีส่วนร่วมในการสื่อสาร โดยการเลือกสารและสื่อหรือช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ การศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารภายใต้บริบทการศึกษาจึงมีความสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพและความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Devito, 2015) ดังนี้

1. ผู้ส่งสาร หรือตนเอง (Self) บุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารในบริบทศึกษานั้นอาจเป็นได้ทั้งผู้บริหาร ผู้เรียน (นักเรียนและนักศึกษา) ครูผู้สอน บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้ปกครอง หรือบุคคลภายนอกที่ติดต่อ

กิจกรรมกับสถาบันการศึกษา อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดสารภายใต้บริบทการศึกษานั้น คือ ผู้สอน ดังนั้น รายละเอียดในส่วนนี้จึงขอยกตัวอย่างกรณีที่ผู้ส่งสารคือครูหรืออาจารย์ โดยในกระบวนการเรียนการสอน นั้น ปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะการสื่อสาร ความรู้ ทักษะคิด และบริบททางสังคมและวัฒนธรรม (Berlo, 1960)

ทักษะการสื่อสาร ครูผู้สอนควรมีทักษะในการถ่ายทอดสารทั้งวัจนสารและอวัจนสาร เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจของผู้เรียนต่อเนื้อหาที่ผู้สอนถ่ายทอด โดยวัจนสารและอวัจนสารควรทำหน้าที่เสริมย้ำซึ่งกันและกัน

ความรู้ ผู้สอนควรมีความรู้และความเชี่ยวชาญในเนื้อหาที่สอนเพียงพอที่จะให้ความกระจ่างแก่ผู้เรียนได้ โดยความรู้จะส่งผลต่อทัศนคติต่อตนเองของผู้สอนในการถ่ายทอดสาร นอกจากนี้ ความรู้อยังหมายถึงความรู้ในกระบวนการสื่อสารและบทบาทหน้าที่ในการสื่อสาร โดยผู้ส่งสารควรตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนในการสื่อสาร เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ทัศนคติต่อตนเอง สาร และผู้รับสาร ทัศนคติมีผลต่อการกำหนดพฤติกรรมในการสื่อสาร กล่าวคือ หากผู้สอนมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและเชื่อมั่นในความสามารถของตนในการถ่ายทอดสาร ผู้สอนย่อมสามารถถ่ายทอดสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ **ทัศนคติที่ดีต่อสาร** หมายถึง ความชอบ ความสนใจของผู้สอนต่อเนื้อหาที่สอน ซึ่งส่งผลต่อความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้สอนในประเด็นดังกล่าว โดยทัศนคติเชิงบวกจะกำหนดพฤติกรรมในการสื่อสารของผู้สอนให้มีความเชื่อมั่นและสามารถถ่ายทอดบทเรียนได้อย่างฉะฉานและชัดเจน ส่วนด้าน **ทัศนคติต่อผู้รับสาร** นั้นมีผลต่อการถ่ายทอดบทเรียนเช่นกัน กล่าวคือ หากผู้สอนเชื่อมั่นในศักยภาพของผู้เรียนว่ามีความพร้อมที่จะทำความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนได้ ความรู้สึกดังกล่าวจะส่งผลต่อวิธีการสื่อสารของผู้สอนเพื่อสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เรียน แม้ผู้เรียนยังไม่เข้าใจเนื้อหาที่สอนในทันที ความเชื่อมั่นดังกล่าวจะเป็นแรงผลักดันให้ผู้สอนถ่ายทอดบทเรียนอีกครั้ง โดยการปรับเปลี่ยนวิธีการถ่ายทอดสารให้ง่ายขึ้น เพราะเชื่อมั่นว่าในที่สุด ผู้เรียนจะสามารถทำความเข้าใจบทเรียนได้ ดังนั้น ทัศนคติเชิงบวกทั้งต่อตนเอง สาร และผู้รับสารจึงมีความสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคลภายใต้บริบทการศึกษา

บริบททางสังคมและวัฒนธรรม มีความสำคัญในการหล่อหลอมความคิดและพฤติกรรมของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ภายใต้บริบทสังคมไทยที่ให้ความสำคัญแก่เกรงผู้อาวุโส เด็กมักถูกตำหนิเมื่อโต้แย้งหรือเถียงผู้ใหญ่ กรอบทางสังคมดังกล่าวจึงกำกับและควบคุมพฤติกรรมของเด็กไทยไม่ให้เห็นต่างจากผู้ใหญ่ ซึ่งส่งผลให้ผู้สอนมีสถานภาพที่เหนือกว่าผู้เรียน เด็กไทยจึงไม่กล้าคิดและไม่กล้าถาม อย่างไรก็ตาม การออกแบบกระบวนการเรียนรู้เพื่อสร้างพื้นที่ให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมย่อมช่วยเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ และส่งเสริมประสิทธิภาพในการสอนและการเรียนรู้ของผู้เรียน เพราะผู้เรียนจะกล้าซักถามเมื่อไม่เข้าใจบทเรียน

2. คู่มือสาร หรือผู้รับสาร จากสถานการณ์ที่ยกตัวอย่าง คู่มือสารหรือผู้รับสารคือผู้เรียน ซึ่งอาจหมายถึง นักเรียนหรือนักศึกษา ดังนั้นปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างบุคคลภายใต้บริบทดังกล่าว จึงไม่แตกต่างจากปัจจัยที่ได้กล่าวถึงในด้านผู้ส่งสาร ดังนี้

ทักษะในการสื่อสาร ผู้เรียนควรตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนในการสื่อสาร โดยเป็นผู้ฟังที่ดี คิดใคร่ครวญเพื่อทำความเข้าใจบทเรียน และควรสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังเข้าใจไม่ชัดเจนเมื่อครูผู้สอน เปิดโอกาสให้ซักถาม เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเรียนรู้และการสื่อสารระหว่างบุคคล

ความรู้ ในบริบทนี้ ผู้เรียนอาจไม่จำเป็นต้องมีความรู้ในประเด็นที่ครูสอน เว้นเสียแต่การเรียนรู้ในระดับที่สูงขึ้น อาจมีการกำหนดเงื่อนไขการเรียนรู้สำหรับผู้เรียน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการเรียน การสอนตามระดับความรู้ เช่น การกำหนดให้ผู้เรียนผ่านการเรียนรู้ในรายวิชาอื่นก่อนจึงจะสามารถลงทะเบียน เรียนได้ หรือการเรียนในระดับปริญญาโทและเอก ย่อมกำหนดให้ผู้เรียนสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีก่อน จึงสามารถต่อยอดศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาได้ อย่างไรก็ตาม ผู้เรียนควรมีความรู้ในกระบวนการสื่อสารและ ตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ในการสื่อสาร เพื่อปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับบทบาทและหน้าที่ที่รับผิดชอบ ในกระบวนการสื่อสาร กล่าวคือ ในฐานะผู้ฟังหรือผู้รับสาร ผู้เรียนควรตั้งใจฟังเพื่อเก็บเกี่ยวความรู้ และประสบการณ์จากครูผู้สอน และไม่ควรพูดแทรกขณะที่ครูสอนหรือถ่ายทอดบทเรียน ทั้งนี้เพราะเป็นมารยาท ในการสื่อสาร อีกทั้งการสื่อสารภายใต้บริบททางสังคมและวัฒนธรรมการสื่อสารของไทยนั้น การพูดแทรกหรือ โต้แย้งผู้ใหญ่ ซึ่งเป็นครูผู้สอนถือเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม ซึ่งไม่เพียงจะส่งผลต่อทัศนคติเชิงลบต่อผู้สื่อสาร แต่ยังสะท้อนถึงการไม่รับบทบาทหน้าที่ของตนกระบวนการสื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จในการสื่อสาร เพื่อถ่ายทอดความรู้ นอกจากนี้ ในสถานการณ์การสื่อสารที่สื่อใหม่มีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ ความรู้ ทักษะ การใช้งาน และความคุ้นเคยในการใช้งานยังมีอิทธิพลต่อความสำเร็จและประสิทธิผลการเรียนรู้ (Lapitan, Tiangco, Sumalinog, Sabarillo & Diaz, 2021)

ทัศนคติต่อตนเอง สาร และผู้ส่งสาร มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลตลอด กระบวนการ กล่าวคือ ในด้านทัศนคติต่อตนเองนั้น ผู้เรียนที่ขาดความเชื่อมั่น หรือคิดว่าตนไม่มีความสามารถ ในการเรียนรู้ ย่อมขาดความพยายามในการทำความเข้าใจบทเรียน ซึ่งเป็นอุปสรรคปิดกั้นศักยภาพการเรียนรู้ของ ผู้เรียน ดังนั้นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองจึงช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี ในด้าน ทัศนคติต่อ ผู้ส่งสาร ซึ่งหมายถึงผู้สอนนั้นมีผลต่อความตั้งใจและความใส่ใจของผู้เรียน กล่าวคือ ผู้เรียนที่มีทัศนคติไม่ดี ต่อผู้สอนไม่ว่าด้วยเหตุผลใด ย่อมส่งผลต่อแรงจูงใจในการเรียน และบางครั้งอาจก่อให้เกิดพฤติกรรมทำลายผู้สอน ซึ่งอาจส่งผลให้การถ่ายทอดบทเรียนไม่ประสบผลสำเร็จ ในทางตรงกันข้าม ทัศนคติเชิงบวกต่อผู้สอนสร้างแรงจูงใจ และความเชื่อมั่นให้แก่ผู้เรียน ส่วนทัศนคติต่อสารนั้น มีความสำคัญในการสร้างความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจใคร่รู้ในบทเรียน ดังนั้น การปรับทัศนคติจึงปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจและ ประสิทธิภาพในการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน

บริบททางสังคมและวัฒนธรรม มีผลต่อการหล่อหลอมความคิดและพฤติกรรมของผู้เรียน โดยระบบอาวุโสในสังคมไทยปลูกฝังให้ผู้เรียนเชื่อฟังครู ด้วยเหตุนี้ ผู้เรียนจึงควรตั้งใจรับฟังสิ่งที่ครูผู้สอนถ่ายทอดตามบทบาทและหน้าที่ในฐานะผู้รับสาร อย่างไรก็ตาม การสื่อสารด้วยอวัจนสาร เช่น การสบตาหรือการพยักหน้า เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ทำให้ผู้สอนรับรู้ว่าคุณเรียนยังคงสนใจติดตามบทเรียน หากต้องการซักถามในประเด็นที่ไม่เข้าใจ ผู้เรียนควรตระหนักถึงมารยาทในการสื่อสารและควรระมัดระวังการแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมต่อผู้สอน เพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการเรียนรู้และสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทั้งนี้เพราะสังคมไทยยังคงคาดหวังความเคารพยำเกรงต่อบุคคลที่มีความอาวุโสมากกว่า

3. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร สื่อที่มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดบทเรียนนั้นประกอบด้วย สื่อธรรมชาติ เช่น แสง และอากาศ ซึ่งส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ด้วยประสาทสัมผัสของบุคคล ดังนั้นประสาทสัมผัสทั้งห้าของมนุษย์จึงเป็น สื่อสัมผัส ที่จะช่วยเสริมสร้างการเรียนรู้ โดยเฉพาะการมองเห็นและการได้ยิน โดยการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้นั้น ผู้เรียนต้องไม่มีปัญหาหรือความบกพร่องด้านประสาทสัมผัสการเรียนรู้ นอกจากนี้ สื่อที่มีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดบทเรียนระหว่างผู้สอนกับผู้เรียน คือ สื่ออวัจนและสื่ออวัจน ที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดอวัจนสารและอวัจนสาร โดยสื่ออวัจนจะมีบทบาทสำคัญที่สุดในการถ่ายทอดบทเรียน เพราะมีความชัดเจนและสร้างความเข้าใจบทเรียนได้ง่าย ขณะที่สื่ออวัจนนั้นทำหน้าที่เป็นเพียงส่วนเสริมเพื่ออธิบายหรือเสริมย้ำสื่ออวัจนที่ผู้สอนใช้ถ่ายทอดบทเรียนให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เทคโนโลยีการสื่อสารยุคใหม่ยังมีบทบาทสำคัญในฐานะสื่อการเรียนรู้และช่องทางการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน Alfonzo (2014) ได้กล่าวว่า สื่อสังคมออนไลน์ อาทิ Facebook Youtube Twitter ฯลฯ รวมทั้งโปรแกรมประยุกต์ และโมดูลการเรียนรู้ต่าง ๆ มีประโยชน์ในการกระตุ้นความสนใจ รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและประสิทธิภาพในการเรียนการสอน ทั้งนี้เพราะช่องทางการสื่อสารดังกล่าวได้ลดข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลาในการเรียนรู้ โดยสามารถส่งเสริมการเรียนรู้และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน และระหว่างผู้เรียนและผู้สอนได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ สื่อใหม่ยังช่วยให้ผู้เรียนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้ที่กว้างขวาง โดยสามารถสืบค้นข้อมูลจากระบบสืบค้นข้อมูลออนไลน์ แบ่งปันสื่อการเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญผ่านสื่อสังคมออนไลน์ และสร้างกลุ่มเพื่อถ่ายทอดประสบการณ์การเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน สื่อใหม่จึงเป็นสื่อที่ช่วยส่งเสริมการปฏิสัมพันธ์ผ่านกระบวนการสื่อสารสองทาง และส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ (Burns, 2013) โดยสื่อดังกล่าวจะเป็น “ตัวกลาง” ในการสื่อสารควบคู่กับสื่อธรรมชาติ สื่อสัมผัส สื่ออวัจน และสื่ออวัจน เพื่อส่งเสริมการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ผู้สอนและผู้เรียนควรมีทักษะการสื่อสารผ่านสื่อใหม่ร่วมกัน เพื่อให้ช่องทางดังกล่าวเป็นสื่อกลางที่สามารถเสริมสร้างปฏิสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ และสามารถส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างแท้จริง

ผลการศึกษาของ Wiangkarn, Sisun, & Tungkunan (2015) ที่ระบุว่าตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของเยาวชน คือ เพื่อน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าสื่อใหม่ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์

มีบทบาทและมีอิทธิพลต่อชีวิตประจำวันของเยาวชนวัยเรียนค่อนข้างสูง ด้วยเหตุนี้ Kaewsuksai & Chutpaso (2004). จึงเสนอแนะว่าผู้สอนควรนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาประยุกต์ใช้ร่วมกับการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน และบูรณาการสื่อใหม่ อาทิ โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ทโฟน และโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ ฯลฯ ร่วมกับกิจกรรมการเรียนรู้ในรายวิชาต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียนและส่งเสริมประสิทธิภาพในการเรียนการสอน โดยผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้จากสื่อที่สามารถสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ได้มากกว่าการฟังหรือการเรียนรู้เนื้อหาจากตัวอักษร สามารถเสริมสร้างประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี และส่งเสริมความเข้าใจเนื้อหาที่ซับซ้อนได้ง่ายยิ่งขึ้น (Anderson, 2012) Davis (2013) ได้เสนอแนะเพิ่มเติมว่า Instagram และ Youtube เป็นสื่อที่สามารถส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยภาพ ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนจดจำและทำความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนได้ง่ายยิ่งขึ้น ทั้งจากภาพนิ่งและภาพเคลื่อนไหว สื่อสังคมออนไลน์จึงไม่ได้เพียงส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยข้อความ แต่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เนื้อหาโดยใช้ทักษะการเรียนรู้ด้วยภาพเพื่อส่งเสริมการคิดเชิงวิเคราะห์และการเรียนรู้เนื้อหาที่ซับซ้อนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Guymon, 2014) ด้วยเหตุนี้ สื่อใหม่ โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์จึงเป็นเครื่องมือส่งเสริมการเรียนการสอนที่สำคัญในศตวรรษที่ 21

4. สารและการสร้างสาร ภายใต้บริบทด้านการเรียนการสอน ผู้ส่งสารควรเลือกสารที่เหมาะสมกับผู้เรียน และสารที่ผู้สอนรู้จักจริง (Sapir, 2008) โดย สารที่เหมาะสมกับผู้เรียนนั้น หมายถึงเนื้อหาบทเรียนที่มีความซับซ้อนยากง่ายตามศักยภาพของผู้เรียน หากผู้เรียนอยู่ในวัยเด็ก บทเรียนควรมีความซับซ้อนน้อยกว่าผู้เรียนที่อยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรืออุดมศึกษา เพราะผู้เรียนแต่ละระดับมีความสามารถในการทำความเข้าใจเนื้อหาสารมากน้อยแตกต่างกัน นอกจากนี้ ครูผู้สอนควรเลือกสารที่ผู้สอนรู้จักจริง กล่าวคือ บทเรียนที่ถ่ายทอดควรเป็นความเชี่ยวชาญของผู้สอน เพราะความรู้ในสาระที่ถ่ายทอดจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ผู้สอนมีต่อตนเอง โดยทัศนคติดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อถ่ายทอดบทเรียนตลอดกระบวนการ กล่าวคือ ทัศนคติและความเชื่อมั่นมีผลแปรผันตามกัน หากผู้สอนมีทัศนคติที่ดีต่อตนเอง โดยตระหนักว่าตนเองมีความรู้อย่างลึกซึ้งในประเด็นที่สอน ผู้สอนย่อมมีความเชื่อมั่นในการสอนและสามารถสร้างและถ่ายทอดสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม หากผู้สอนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตนเองในฐานะผู้สอน ซึ่งอาจมีสาเหตุมาจากความไม่เชี่ยวชาญในประเด็นที่ถ่ายทอดหรือขาดประสบการณ์ในการสอน ทัศนคติดังกล่าวย่อมส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการทำหน้าที่ถ่ายทอดสาร และอาจทำให้กระบวนการสื่อสารสะดุดหรือมีอุปสรรคจากการถ่ายทอดที่ไม่กระฉับกระชวย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการเรียนการสอน

5. บริบทสิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร บริบทสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการกำกับและควบคุมกระบวนการสื่อสารและสัมพันธภาพขององค์ประกอบการสื่อสาร โดยปัจจัยด้านบริบทสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ สิ่งแวดล้อมทางสังคม และวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อมการสื่อสาร/เหตุการณ์ที่ผ่านมา สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา ดังนี้ (Trisakul, 2007)

สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ หมายถึง สถานที่และบรรยากาศในการสื่อสาร กล่าวคือ ห้องเรียนและบรรยากาศในการเรียนมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยห้องเรียนที่กว้างขวาง มีที่นั่งเพียงพอ และมีระบบปรับอากาศที่ช่วยควบคุมอุณหภูมิภายในห้องอาจสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่แตกต่างจากการนั่งสอนได้ต้นไม้ท่ามกลางธรรมชาติ อย่างไรก็ตาม สถานที่และบรรยากาศที่ส่งเสริมประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ สถานที่ที่เอื้ออำนวยความสะดวกแก่ผู้เรียนในการจดบันทึกสาระสำคัญ เอื้อให้เกิดการติดตามบทเรียนอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีเสียงอึกทึกครึกโครมรบกวน มีที่นั่งเพียงพอต่อผู้เรียน และมีอุปกรณ์ที่พร้อมในการส่งเสริมการเรียนการสอน ซึ่งช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการเรียนรู้ให้บรรลุผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์การสื่อสาร

สิ่งแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม เป็นบริบททางสังคมและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อผู้เรียนและผู้สอนในการกำกับและควบคุมพฤติกรรมกรรมการสื่อสารตามกรอบและกฎเกณฑ์ทางสังคม ในสถานการณ์การเรียนการสอนภายใต้บริบทสังคมไทย ภาษาที่ใช้ในการถ่ายทอดบทเรียนควรเป็นภาษาไทยเพราะเป็นภาษาร่วมระหว่างผู้สอนและผู้เรียน นอกจากนี้ กฎเกณฑ์ทางสังคมยังกำหนดพฤติกรรมกรรมการสื่อสารระหว่างครูผู้สอนและผู้เรียนตามสถานภาพและบทบาทหน้าที่ หากปฏิบัติตามกฎเกณฑ์และข้อตกลงทางสังคมและวัฒนธรรมโดยคำนึงถึงความเหมาะสมแล้ว ย่อมช่วยเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกและส่งเสริมการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

สิ่งแวดล้อมการสื่อสาร/เหตุการณ์ที่ผ่านมา เป็นบริบทที่มีผลต่อการเรียนการสอน เพราะการถ่ายทอดบทเรียนให้สมบูรณ์นั้นไม่อาจกระทำได้อย่างต่อเนื่อง เพราะการจดจำและการมีสมาธิต่อบทเรียนของผู้เรียนนั้นมีข้อจำกัด ดังนั้น บริบทจากเนื้อหาที่เคยเรียนมาก่อนจะเป็นพื้นฐานในการต่อยอดบทเรียนให้มีความต่อเนื่อง

สิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา เป็นบริบทที่มีผลต่อความสนใจและการจูงใจผู้รับสาร ผู้สอนจึงควรเลือกวิธีการสอนที่ช่วยสร้างแรงจูงใจหรือความสนุกสนานในการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนจดจำอยู่กับบทเรียนได้นาน โดยไม่รู้สึกว่าเนื้อหาที่เรียนอัดแน่นจนเกินไป ดังนั้น การเลือกใช้สื่อการเรียนรู้ เช่น วิดีทัศน์ หรือการให้ผู้เรียนทำกิจกรรมร่วมกัน ย่อมช่วยเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน นอกจากนี้ บุคลิกภาพของผู้สอนยังถือเป็นบริบทในการเรียนรู้ได้เช่นกัน (Maslow, 1943; Erbsuksiri, 2005) โดยบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับบทบาทและหน้าที่จะช่วยส่งเสริมความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้สื่อสารและเสริมสร้างการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างผู้เรียนและผู้สอน

ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา นับตั้งแต่ปี 2563 การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง (Computer-Mediated Communication : CMC) ได้เข้ามามีบทบาทในการจัดการเรียนการสอนเต็มรูปแบบตามมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม การสื่อสารมีบทบาทสำคัญที่ส่งเสริมให้การจัดการเรียนการสอนออนไลน์ประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่ 1) การสื่อสารทางเดียว (One-way communication) เป็นการถ่ายทอดเนื้อหาผ่านสื่อการสอนต่าง ๆ เช่น วิดีทัศน์ สไลด์

ภาพนิ่ง สถานการณ์จำลอง และกรณีศึกษา โดยไม่มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และ 2) การสื่อสารสองทาง (Two-way communication) ซึ่งเป็นการถ่ายทอดเนื้อหาผ่านสื่อการสอน เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน (Computer Assisted Instruction : CAI) ระบบการจัดบทเรียน (Learning Management System: LMS) หรือการเรียนผ่านแอปพลิเคชันประชุมทางไกล เช่น Google Meet Zoom Microsoft Teams ซึ่งผู้เรียนและผู้สอนสามารถสื่อสารตอบโต้ขณะสอน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้เรียน (Wayo, Chareonnukul, Karnkayan, & Konyai, 2020) ผลการศึกษาของ Hussein, Daoud, Alrabaiah, & Badawi. (2020) ระบุว่าประสิทธิภาพด้านเวลาและค่าใช้จ่าย ความปลอดภัย ความสะดวก การพัฒนาการมีส่วนร่วมเป็นคุณลักษณะเชิงบวกของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ ขณะที่การเบี่ยงเบนความสนใจ การลดการจดจ่อต่อบทเรียนภาระงานและการบ้านที่หนักกว่าการเรียนรู้แบบปกติ ปัญหาการใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต การขาดการสนับสนุนที่เพียงพอจากผู้สอนและเพื่อนเป็นคุณลักษณะเชิงลบของการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ นอกจากนี้ ยังพบว่าการผลัดวันประกันพรุ่งมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการกำกับตนเองในการเรียนรู้แบบออนไลน์ (Online self-regulated learning) ซึ่งมีโครงสร้างย่อย 6 ประการ ที่พึงจัดการเพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนออนไลน์ให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ กลยุทธ์การมอบหมายงาน การปรับอารมณ์ การประเมินตนเอง โครงสร้างของบริบทการสื่อสาร การจัดการเวลา และการแสวงหาความช่วยเหลือจากผู้อื่น (Hong, Lee & Ye, 2021) อย่างไรก็ดี Juan (2021) ได้ยืนยันว่าการจัดการเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนสร้างแบบทดสอบ (Student-Generated Question) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ โดยผู้สอนต้องหาวิธีการที่จะพัฒนาการปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน เพื่อดึงดูดความสนใจและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียนในการจัดการเรียนการสอนออนไลน์ (Lapitan et al., 2021) และพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมกระบวนการจัดการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและช่วยในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าขณะสอนออนไลน์ (Wayo, Chareonnukul, Karnkayan, & Konyai, 2020) ไม่ใช่เพียงผู้สอนเท่านั้น ผู้เรียนก็จำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และกำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ให้ชัดเจน เพื่อส่งเสริมการเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางให้บรรลุผลสำเร็จ (Lapitan et al., 2021)

บทสรุป

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของบุคคลผ่านการเรียนรู้ทั้งในระบบและนอกระบบ และมีบทบาทสำคัญในการถ่ายทอดความรู้และเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล องค์กร และสังคม โดยการศึกษาองค์ประกอบการสื่อสารมีความสำคัญในการส่งเสริมประสิทธิภาพและความสำเร็จในการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทการศึกษาจึงประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสารหรือตนเอง (Self)

คู่สื่อสารหรือผู้รับสาร สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร สารและการสร้างสาร และบริบทสิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร นอกจากนี้ การพัฒนาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้สอนและผู้เรียนยังเป็นปัจจัยสำคัญในการส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ให้บรรลุผลสำเร็จ

เอกสารอ้างอิง

- Alfonzo, P. (2014). **Frictionless Formative Assessment with Social Media**. Retrieved 5 February 2021, from <http://www.edutopia.org/blog/frictionless-formative-assessment-social-media-paige-alfonzo>
- Anderson, S. (2012). **Social media guidelines**. Retrieved 5 February 2021, from <https://www.edutopia.org/blog/social-media-guidelines-steven-anderson>
- Archee, R., Gurney, M. & Mohan, T. (2013). Non-verbal communication: Meanings without words. In Watson, B. (Ed.), **Comu1030 communication skills spoken language & interpersonal**. South Melbourne, Victoria: Cengage Learning Australia.
- Arciero, G. (2011). **Selfhood, identity and personality styles**. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Berlo, David K. (1960). **The process of communication**. New York: Holt: Rinechart and Winston.
- Burns, M. (2013). **Teach With Your iPhone: Apps to Use in the Classroom**. Retrieved 5 February 2021, from <http://www.edutopia.org/blog/iphone-apps-for-classroom-monica-burns>
- Chaingtong, J. (2006). **Sungkomwittaya karn pattana**. (In Thai). Bangkok: Odiestore.
- Coombs, W. T. & Holladayr, S. J. (2010). **The handbook of crisis communication**. Malden, MA: Wiley-Blackwel.
- Davis, M. (2013). **Social media for teachers: Guides, resources and ideas**. Retrieved 5 February 2021, from <https://www.edutopia.org/blog/social-media-resources-educators-mattdavis>
- Devito, J. (2015). **The interpersonal communication book**. 14th ed., Boston: Pearson Education.
- Erbsuksiri, A. (2005). **Chitawittaya sam rab kru**. (In Thai). 2nd ed. Bangkok: Samnakpim chulalongkorn mahawittayalai.
- Fenn, P. (2012). **Commercial conflict management and dispute resolution**. New York: Spon Press.
- Garcia, H. F. (2012). **The power of communication: Skills to build trust, inspire loyalty, and lead effectively**. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

- Guymon, D. (2014). **Using Social Media to Teach Visual Literacy in the 21st-Century Classroom**. Retrieved 5 February 2021, from <http://www.edutopia.org/blog/social-media-visual-literacy-classroom-dave-guymon>
- Hong, Jon Chao, Lee, Yi-Fang, Ye, Jian-Hong. (2021). Procrastination predicts online self-regulated learning and online learning ineffectiveness during the coronavirus lockdown. **Personality and Individual Differences**. Retrieved 10 March 2021, from <https://doi.org/10.1016/j.paid.2021.110673>
- Hussein, E., Daoud, S., Alrabaiah, H., & Badawi, R. (2020). Exploring undergraduates students' attitudes towards emergency online learning during COVID-19: A case from UAE. **Children and Youth Services Review**. Retrieved 10 March 2021, from <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105699>
- Juan, S. (2021). Promoting engagement of nursing students in online learning: Use of the student-generated question in a nursing leadership course. **Nurse Education Today**. Retrieved 5 February 2021, from <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2020.104710>
- Kaewsuksai, R., & Chutpaso, C. (2004). Kreukaisungkomonline: Koranee facebook kab karn pattana pue rein. (In Thai). **Varasarnnarathiwassrachanakarin**. Chabab pi set, 195-205.
- Knapp, M. L., Hall, J., & Horgan, T.G. (2013). **Nonverbal communication in human interaction**. Belmont, CA: Wadsworth-Thomson Learning.
- Lapitan, Lorico DS. Jr., Tiangco, Cristina E., Sumalinog, Divine Angelna G., Sabarillo, Noel S., & Diaz, Joey Mark. (2021). An effective blended online teaching and learning strategy during the COVID-19 pandemic. **Education for Chemical Engineers**, **35**, 116-131.
- Maslow, Abraham H. (1943). **Motivation and personality**. 3rd ed. New York: Addison-Wesley.
- O'Gorman, E. (2011). **Conflict and development: development matters**. London: Zed Books.
- Orlich, D., Harder, R., Callahan, R., Trevisan, M., & Brown, A. (2012). **Teaching strategies: A guide to effective instruction**. 10th ed. Belmont, CA: Wadsworth.
- Sanyawiwat, S. (2007). Treisadee sungkomwittaya: Neuha lae neawtang karn chai prayod beung ton. 12th ed. (In Thai). Bangkok: Samnakpim chulalongkorn mahawittayalai.
- Sapir, Edward. (2008). **Language an Introduction to the Study of Speech**. 3rd ed. New York: Book Jungle.

- Trisakul, S. (2007). **Lak ni ted sart.** (In Thai). 4th ed. Bangkok: Soon neung seu mahawittayalai rachapat suan sunantha.
- Wayo, W., Chareonnukul, A., Karnkayan, C., & Konyai, C. (2020). Karn rein karn sorn bab online pai tai satanakarn prea rabard kong virus COVID-19: Neaw kid lae karn prayuk chai karn chat karn karn rein karn sorn. (In Thai). **Varasarnsoonarnamaitee** 9, 14(34), 285-298.
- West, R. & Turner, L. (2006). **Understanding interpersonal communication: Making choices in changing times.** MA: Wadsworth.
- Wiangkam, P., Sisun, B., & Tungkunan, P. (2015). Tua prea tee song pon tor pruetikam karn chai kreukaisungkomonline kong nak rein radab chan mattayomsuksa torn plai rongrein nai kreau moonlaniti kana saint Gabriel hang prat tet thai ket krungthepmahanakorn lae parimonton. (In Thai). **Varasarnkarusartutsahakam**, 14(1), 161-168.
- Wood, J. T. (2013). **Interpersonal Communication: Everyday Encounters.** 7th ed. Boston, MA: Wadsworth.