

บทที่ ๒ เรื่องที่ ๒

มารยาทและคุณธรรมในการสื่อสาร



กระบวนการพัฒนาการสื่อสาร

ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๕

ครูพี่ต๋อ – อ. พิระเสก บริสุทธิ์บัวทิพย์

การสื่อสารของมนุษย์ เป็นพฤติกรรมที่จำแนกได้ ๒ ด้าน คือ ด้านนอกและด้านใน

พฤติกรรมด้านนอก เป็นพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นชัดเจน ได้แก่

- การแสดงกิริยาอาการของผู้ส่งสารและผู้รับสาร
- การเปล่งเสียงออกมาเป็นถ้อยคำให้ได้ยิน
- การเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร
- การใช้วัตถุ รูปภาพ แผนภูมิ



การสื่อสารของมนุษย์ เป็นพฤติกรรมที่จำแนกได้ ๒ ด้าน คือ
ด้านนอกและด้านใน

พฤติกรรมด้านใน เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงการใช้ความคิด

- การเกิดความรู้สึกรู้สึก
- การตั้งเจตนา
- การอธิษฐาน
- การตั้งจุดประสงค์หรือปฏิบัติกริยาอื่นๆ



มารยาทในการสื่อสารเป็นสิ่งที่ปรากฏให้ได้ยินหรือได้รับรู้
จึงจัดว่าเป็นพฤติกรรมด้านนอก ส่วนคุณธรรมที่เกี่ยวข้องใกล้ชิด
กับพฤติกรรมด้านใน ไม่อาจปรากฏให้เห็นได้โดยตรง

พฤติกรรมด้านนอกของการสื่อสารจะถูกกำหนดด้วยมารยาท
ทางสังคม ส่วนพฤติกรรมด้านในถูกกำหนดด้วยคุณธรรมประจำใจ



มารยาทในการสื่อสาร

มารยาทในการสื่อสาร หมายถึง กิริยาวาจาที่เรียบร้อย
ถูกต้องตามคตินิยมของคนในสังคมนั้นๆ

ตัวอย่างเช่น สังคมไทยกำหนดค่านิยมว่า เท้าเป็นของต่ำ
จึงถือว่าในที่สาธารณะหรือต่อหน้าบุคคลที่เคารพ จะต้องเก็บ
เท้าให้เรียบร้อย ถ้ากระทำไม่เหมาะสมก็ถือผู้นั้นไม่มีมารยาท



นอกจากนี้ มารยาทยังเกี่ยวข้องกับคุณธรรมเรื่อง**ความเคารพ** และ**ไม่ละเมิดสิทธิซึ่งกันและกัน** ซึ่งมารยาทนี้ยังครอบคลุมไปถึงการสื่อสาร

มารยาทหนึ่งๆ อาจไม่ผิดมารยาทเมื่ออยู่ในอีกสังคมหนึ่ง เช่น สังคมไทยมองว่าทำเป็นของต่ำ ห้ามใช้ชี้หรือสัมผัสกันแต่ชาวยุโรปบางประเทศเห็นเป็นเรื่องธรรมดา ใช้ทำชี้แทนมือได้ จึงมักคุ้นกับคำว่า มือฝรั่ง



ข้อควรคำนึงในการสื่อสารด้วยการพูด

การพูดจะสัมฤทธิ์ผลหรือไม่เพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับการที่ผู้พูดได้วิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญในการพูดให้ถ่องแท้หรือไม่ มีการเตรียมพร้อมเพียงใดก่อนที่จะพูด ฉะนั้นการพูดจึงมีข้อควรคำนึงดังนี้

๑. การพูดให้เหมาะสมกับบุคคล ต้องวิเคราะห์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ วัย เพศ ระดับการศึกษา อาชีพความสนใจพิเศษเพื่อเตรียมเรื่องที่จะพูดได้อย่างเหมาะสม



๒. การพูดให้เหมาะกับกาลเทศะ ควรพิจารณาว่าจะพูดในโอกาสใด การพูดนั้นเป็นทางการมากน้อยแค่ไหน

๓. การพูดให้ผู้อื่นเข้าใจตรงตามความประสงค์

๔. ควรใช้ภาษาบ่งบอกความต้องการหรือความมุ่งหมายให้ชัดเจน หลีกเลี่ยงการตีความหลายแง่หลายมุม

๕. การพูดสรุปใจความสำคัญจากเรื่องที่ฟังหรืออ่าน เป็นการพัฒนาการใช้ภาษาให้สัมพันธ์กันทุกด้าน และอาศัยความสามารถในการสรุปความจากเรื่องที่ฟังหรืออ่านได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจเจตนาของผู้ส่งสารได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว



๖. การพูดแสดงความคิดเห็น เป็นการใช้ทักษะ การฟัง การอ่าน การพูด และการคิดให้สัมพันธ์กัน ต้องอาศัยการฝึกฝนให้เกิดความชำนาญ เพราะการพูดแสดงความคิดเห็นผู้พูดต้องใช้ทั้ง ความรู้ ความคิด เหตุผลหรือหลักการต่าง ๆ หลายอย่างประกอบกัน ความคิดเห็นจึงจะมีคุณค่าน่าเชื่อถือ



มารยาทในการพูด

การพูดของคนเราจำเป็นอย่างไรที่จะต้องมีหลักเกณฑ์ รู้จักกาลเวลาและที่สำคัญต้องคำนึงถึงมารยาทที่ดีในการพูดด้วย

มารยาทในการพูดแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. มารยาทในการพูดระหว่างบุคคล
2. มารยาทในการพูดในที่สาธารณะ



มารยาทในการพูดระหว่างบุคคล มีดังนี้

๑. เรื่องที่พูดควรเป็นเรื่องที่ทั้ง ๒ ฝ่าย มีความสนใจและพอใจร่วมกัน
๒. ไม่พูดเรื่องของตนเองมากเกินไป ควรฟังในขณะที่อีกฝ่ายหนึ่งพูดไม่สอดแทรกเมื่อเขาพูดยังไม่จบ
๓. พูดตรงประเด็น อาจออกนอกเรื่องบ้างพอผ่อนคลายอารมณ์
๔. เคารพความคิดเห็นผู้อื่น ไม่บังคับให้ผู้อื่นเชื่อหรือคิดเหมือนตน



มารยาทในการพูดในที่สาธารณะ

การพูดในที่สาธารณะต้องรักษามารยาทให้มากกว่าการพูดระหว่างบุคคล เพราะการพูดในที่สาธารณะนั้นย่อมมีผู้ฟังซึ่งมาจากที่ต่างๆ กัน มีวัยวุฒิคุณวุฒิและพื้นฐานความรู้ความสนใจและรสนิยมต่างกันไป มารยาทในการพูดระหว่างบุคคลอาจนำมาใช้ได้และควรปฏิบัติเพิ่มเติมดังนี้

๑. แต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยเหมาะสมแก่โอกาสและสถานที่
๒. มาถึงสถานที่พูดให้ตรงเวลาหรือก่อนเวลาเล็กน้อย
๓. ก่อนพูดควรแสดงความเคารพต่อผู้ฟังตามธรรมเนียมนิยม



๔. ไม่แสดงกิริยาอาการอันไม่สมควรต่อหน้าที่ประชุม
๕. ใช้คำพูดที่ให้เกียรติแก่ผู้ฟังเสมอ
๖. ไม่พูดพาดพิงถึงเรื่องส่วนตัวของบุคคลอื่นในที่ประชุม
๗. ไม่พูดหยาบโลนหรือตลกคะนอง
๘. พูดให้ดังพอได้ยินทั่วกันและไม่พูดเกินเวลาที่กำหนด



คุณธรรมในการสื่อสาร

คุณธรรม หมายถึง **ความดีงามอันมีอยู่ในตัวบุคคล** เช่น
การถือวาจาสัตย์ (เป็นคุณธรรมที่สำคัญที่สุดในการดำรงสังคม)
ความเมตตา กรุณาและความดีงามตามคำสอนของทุกศาสนา
ผู้ที่มีคุณธรรม จะเป็นผู้มีจิตใจดี จึงเป็นผู้ที่คิดแต่เรื่องที่ดี
เมื่อคิดดีก็จะพูดดีและทำดีด้วย ผู้มีคุณธรรม จึงเป็นผู้ที่มีมารยาท
เพราะพูดดีและทำดี



เมื่อมนุษย์อยู่ด้วยกันในสังคม คุณธรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้บุคคลไว้วางใจกัน ความเจริญย่อเกิดขึ้น ไม่เสียเวลา เสียทรัพย์สินไปในทางป้องกันการทุจริตต่างๆ

คุณธรรมที่สำคัญในการสื่อสาร คือ

๑. ความมีสำจะต่อกันและไม่ละเมิดสิทธิซึ่งกันและกัน
๒. ความรัก ความเคารพและความปรารถนาดีต่อกัน
๓. ความรับผิดชอบในสิ่งที่ตนเองพูดหรือกระทำ



ผู้ที่มีคุณธรรมประจำใจนั้น เมื่อได้สื่อสารกับผู้อื่น การสื่อสาร ก็จะเป็นไปในทางที่ดีงาม สร้างสรรค์ ก่อให้เกิดและคุณค่าที่แท้จริง เรียกได้ว่าการสื่อสารในทาง วัฒนธรรม

ต่างกันข้าม กับการสื่อสารที่ไร้คุณธรรม การสื่อสารก็จะ เป็นไปเพื่อการทำลาย ไม่เกิดประโยชน์ เรียกการสื่อสารลักษณะนี้ ว่า ทรายนะ



ความสำคัญของมารยาท
และคุณธรรมในการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์นั้น เมื่อคำนึงถึงผู้ส่งสารและผู้รับสาร อาจแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. การสื่อสารกับตนเอง
๒. การสื่อสารระหว่างบุคคล
๓. การสื่อสารสาธารณะ
๔. การสื่อสารมวลชน



๑. การสื่อสารกับตนเอง

การสื่อสารกับตนเอง หมายถึง การสื่อสารที่บุคคลคนเดียวเป็นผู้ส่งสารและรับสาร โดยธรรมชาติของมนุษย์คนเรามักโต้ตอบกับตัวเองในจิตใจเสมอ เช่น เมื่อเราต้องตัดสินใจเลือกทางใดทางหนึ่ง เราก็จะหาเหตุผลมาตัดสินใจ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในจิตใจของตนเอง

การสื่อสารกับตนเองถือว่ากว้างขวาง อาจรวมไปถึง การปลอบใจตัวเอง การเตือนตัวเอง การวางแผน การแก้ปัญหา ซึ่งคล้ายกับกระบวนการคิดที่ไม่มีการโต้ตอบ เรียกว่า ไม่มีผู้รับสาร



๒. การสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป แต่ยังไม่ถึงกับเป็นกลุ่ม เรื่องที่สื่อสารเป็นเรื่องเฉพาะบุคคล อาจไม่เกิดประโยชน์กับบุคคลกลุ่มอื่น เช่น การสื่อสารระหว่างสามีกับภรรยา มารดากับบุตร เพื่อนกับเพื่อน เป็นต้น

การสื่อสารระหว่างบุคคลอาจสามารถเปิดเผยได้ หากเห็นว่าเป็นประโยชน์แก่บุคคลอื่น



๓. การสื่อสารสาธารณะ

การสื่อสารสาธารณะ หมายถึง การสื่อสารที่มีเป้าหมายไปสู่
สาธารณะชน โดยมีเนื้อหาของสารที่อาจก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคคล
อื่น ให้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ให้ความคิดเห็นที่มีคุณค่าและเปิดเผยได้
เสมอโดยไม่จำกัดเวลา

ตัวอย่างเช่น การปาฐกถา การบรรยาย การอบรมในเรื่องต่างๆ
การสอนของครูในห้องเรียน เป็นต้น



๔. การสื่อสารมวลชน

การสื่อสารมวลชน เป็นการสื่อสารที่มีลักษณะคล้ายกับการสื่อสารสาธารณะ แต่ลักษณะของการสื่อสารมวลชน ต้องอาศัยอำนาจในการแพร่กระจายสูง รวดเร็วและกว้างขวาง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ ดาวเทียมและสื่อมวลชน ผู้ส่งสารจะคัดเลือกเฉพาะข้อเท็จจริง สิ่งที่น่าสนใจส่วนใหญ่ถือว่าเป็นประโยชน์ต่อมวลชน



ในการสื่อสาร ถ้าผู้สื่อสารขาดคุณธรรมและมารยาทในการสื่อสารแล้ว ผลของการสื่อสารก็จะเป็นไปในทางที่อันตราย ไม่สร้างสรรค์ ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ ยิ่งในการสื่อสารมวลชนด้วยแล้ว ผู้ประกอบวิชาชีพจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณเป็นเครื่องกำกับ จรรยาบรรณประกอบด้วยข้อกำหนด คุณธรรม จริยธรรมและมารยาทที่หน่วยงานควบคุมมาตรฐานวิชาชีพเป็นผู้กำหนด ให้ผู้ที่อยู่ในวิชาชีพนั้นได้ปฏิบัติ



การสื่อสารอาจเกิดขึ้นได้ใน**บริบท**ต่างๆ ซึ่งคำว่า บริบทในที่นี้หมายถึง **บุคคล โอกาสและสถานการณ์** ซึ่งจะมีการอธิบายถึงการสื่อสารในครอบครัว โรงเรียนและสังคม



การสื่อสารใน**ครอบครัว**

การสื่อสารในครอบครัว มีข้อควรปฏิบัติเพื่อให้มีคุณธรรมและมารยาท ดังนี้

๑. การสื่อสารในครอบครัวมีความสำคัญแก่ **สันติสุขในครอบครัว** ถ้าคนในครอบครัวสื่อสารกันไม่ค่อยดีก็มักมีความขุ่นข้องหมองใจกัน
๒. ลูกควรหลีกเลี่ยงการใช้คำภาษาอังกฤษกับผู้ปกครอง เพราะท่านอาจไม่เข้าใจ ควรใช้คำภาษาไทยแทนเช่น เกรด (ผลการเรียน) ปาร์ตี้ (งานเลี้ยง) โปรแกรม (แผนการเรียน) เป็นต้น



๓. การพูดกับผู้ปกครองโดยไม่เริ่มต้นเรื่อง จะทำให้เกิดความเข้าใจไม่แจ่มแจ้ง หรือเกิดความเข้าใจผิดเช่น “แม่ครับ พรุ่งนี้ผมจะตื่นสายไม่ต้องปลุกนะครับ”

๔. คนต่างรุ่นกัน เมื่อใช้คำขยายอาจเข้าใจไม่เหมือนกัน เช่น สีเขียว เปลือกแตงโม (แม่) สีเขียวเข้ม (ลูก) / สีแดงเลือดหมู (แม่) สีแดงเข้ม (ลูก)

๕. ไม่ตะโกนพูดกันทั้งที่อยู่ในบ้านเรือน หรือสถานที่ทั่วไป ควรเดินเข้าไปพูดใกล้ๆ แทน



การสื่อสารในโรงเรียน

การสื่อสารในโรงเรียน มีข้อควรปฏิบัติเพื่อให้มีคุณธรรมและมารยาท ดังนี้

๑. ทุกครั้งที่นักเรียนติดต่อกับครูต้อง **แสดงความเคารพ**
๒. ถ้าติดต่อกับพนักงานของโรงเรียน ควรนับถือเขาตามอาวุโส ด้วยการ **ใช้คำพูดให้สุภาพ**
๓. เมื่อนักเรียนทำบางสิ่งบางอย่างผิดพลาด ควร **ยอมรับผิดและขอโทษ**
๔. การทำผิดแล้วไม่ยอมรับผิด แต่พยายามโต้แย้ง บางครั้งใช้ภาษา กวนใจผู้ฟัง แสดงว่าขาดคุณธรรมและมารยาท



การสื่อสารในสังคม

การสื่อสารในสังคม มีข้อควรปฏิบัติเพื่อให้มีคุณธรรมและมารยาทดังนี้

๑. การทำอะไรห้ามใครคนอื่น เป็นสิ่งที่สังคมไทยรังเกียจ ต้องไม่ทำเด็ดขาด

๒. ถ้ามีเรื่องจำเป็นต้องเข้าไปสอบถามเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่างๆ เราควรใช้คำถามให้แจ่มชัด ตรงประเด็น ไม่อ้อมค้อม และสุภาพ



๓. ถ้าเราพบพนักงานที่แสดงกิริยาจาไม่ค่อยดี ไม่ควรไปทะเลาะวิวาทกับเขา แต่ควรเมตตาและเห็นใจเขาที่ต้องทำหน้าที่ที่ซ้ำซากน่าเบื่อหน่าย
๔. ถ้าพบแม่ค้าที่ใช้วาจาหยาบคาย มารยาทไม่ดี เช่น เราต์อราคาแพงเกินไป ก็ไม่ควรตอบโต้
๕. เด็กสาวบางครั้งถูกเด็กหนุ่มพูดเกะแอะทะเลยม ให้รีบหลีกเลี่ยงไปเสีย โดยไม่แสดงความสนใจ
๖. เมื่อผู้ปกครองวานให้เราไปติดต่อธุระนอกบ้าน ควรกล่าวให้ตรงเรื่องทีเดียว ไม่ควรอ้อมค้อม



การปฏิสัมพันธ์

การปฏิสังขรณ์ หมายถึง การหักทลายกัน มีข้อควรปฏิบัติเพื่อให้มี
คุณธรรมและมารยาทดังนี้

๑. การหักทลายด้วยการกล่าว “สวัสดี” ใช้กับคนทั่วๆไป ไม่ค่อยใช้ในครอบครัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะไม่ใช้ต่อผู้ที่เคารพเป็นอย่างสูง เช่น พระภิกษุ พระราชวงศ์
๒. คนไทยเราไม่มีคำหักทลายที่เป็นแบบพิธี โดยหักทลายตามโอกาส เช่น “ไปไหน”



๓. เมื่อพบผู้ใหญ่ควรทักทายด้วยการเข้าไปไหว้ให้ใกล้ท่าน ให้พนมมือ แล้วยกมือขึ้นให้ปลายนิ้วจรดคาง หรือ ใต้จมูก พร้อมกับก้มศีรษะให้งดงาม

๔. การทักเพื่อนหรือญาติในวัยเดียวกัน น่าจะทักอย่างมีน้ำใจ เช่น ถามถึงพี่น้อง เมื่อจะอำลาก็ส่งความคิดถึงไปด้วย ถ้ามีโอกาสก็ออกปากอาสาช่วยทำงาน

๕. การทักเด็ก ควรให้เขารู้สึกว่าเราระลึกถึงเขา จำเขาได้ แสดงความมีน้ำใจ เช่น ชวนไปเที่ยว



การแสดงความยินดีและ
การแสดงความเสียใจ

การแสดงความยินดีและการแสดงความเสียใจ มีข้อควรปฏิบัติเพื่อให้มีคุณธรรมและมารยาทดังนี้

๑. อย่าแสดงความยินดีจนเกินความจำเป็น จนกลายเป็นการประจบประแจง

๒. กรณีไปเยี่ยมญาติมิตรที่เจ็บป่วย หรือประสบความทุกข์ ควรระวังวาทาอย่าพูดพร้อยๆ หรือแสดงภูมิรู้ ควรพูดไปในทางให้กำลังใจ ไม่ให้สะเทือนใจผู้ฟัง



๓. การคบหากับชาวต่างประเทศ ควรศึกษามารยาทและ
 ธรรมเนียมของแต่ละฝ่าย เช่น ไม่ใช้สรรพนามเรียกเขาว่า “มัน”
 ไม่หัวเราะง่ายเกินไป ถ้าเขาโยนของให้เรา หรือใช้เท้าชี้สิ่งของ
 ควรให้อภัยเขา



การปลูกฝังคุณธรรมผ่าน การใช้ภาษา

๑. ภาษิต

ภาษิต เป็นคำที่ผูกขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์เฉพาะอย่าง เฉพาะโอกาส บางครั้งภาษิตก็มิผู้เห็นขัดแย้งกันได้ เช่น

- “น้ำขึ้นให้รีบตัก” เมื่อกระทำกิจธุระต่างๆ ให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว ต่อทำด้วยความฉับไว ไม่ให้เสียโอกาสเพราะเมินเฉย จึงทำให้กิจการได้ ประโยชน์อย่างเต็มที่

- “ช้าๆ ได้พร้าสองเล่มงาม” ไม่ให้ผลผิดพลาด ใช้สติไตร่ตรองให้รู้ว่า ธรรมชาติของบางสิ่งนั้นเร่งไม่ได้



– “รู้อะไรไม่รู้วิชา รู้รักษาตัวรอดเป็นยอดดี”
เป็นการเตือนสติ

– “แล้วสอนว่าอย่าไว้ใจมนุษย์ มันแสนสุดลึกล้ำเหลือ
กำหนด” การให้รู้จักพึงระวังในการคบค้าสมาคมกับผู้อื่น



๒. นิทาน

นิทาน ถูกนำมาเป็นเครื่องช่วยปลูกฝังคุณธรรม การฟังนิทาน ผู้ฟังต้องใคร่ครวญนิทานเพื่อให้ได้ข้อคิด คติเตือนใจ มารยาทหรือคุณธรรมที่ที่ปรากฏในนิทานเรื่องนั้นๆ

นิทานเป็นเรื่องที่แนะนำให้เห็นคุณค่าของชีวิตและคุณค่าของการทำความดี



ตัวอย่างนิทาน เช่น

- “ยายกับตาปลุกธำรงให้หลานเฝ้า” สอนให้เห็นความสำคัญขอสัตว์
สิ่งของและไม่ใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา
- “นกแขกเต้า” ที่คาบข้าวไปเลี้ยงพ่อแม่ แสดงให้เห็นถึงความ
กตัญญู
- “เทพารักษ์กับคนตัดไม้” สอนไม่ให้โลภและเห็นคุณค่าของ
ความซื่อสัตย์



๓. วรรณคดี

วรรณคดีเป็นวรรณกรรมที่ส่งผลต่อคุณธรรมของชาติที่เป็น
เจ้าของมาก

- ขุนช้างขุนแผน เป็นกระจกสะท้อนสังคมไทยและให้เห็น
คุณธรรมของตัวละครและพฤติกรรมที่ไม่ควรเอาเป็นเยี่ยงอย่าง
- มหาเวสสันดรชาดก การไม่ให้เชื่อทุกถ้อยคำ
- กฤษณาสมันต์ของคำฉันท์ ไม่ส่งเสริมการทำชั่ว มุ่งแสดง

สุนทรียภาพทางภาษา

