

## การฟัง

ทักษะการฟังเป็นทักษะทางการสื่อสารที่อยู่ในประเภทของการรับสาร และยังเป็นทักษะการใช้ภาษาที่ใช้มากที่สุดในชีวิตประจำวัน กล่าวได้ว่าทักษะการฟังนั้นเกิดขึ้นก่อนการพูด การอ่าน และการเขียน เพราะทักษะการฟังเกิดขึ้นตามธรรมชาติ ตั้งแต่แรกเกิด หลายคนจึงเข้าใจว่าทักษะการฟังนั้นไม่จำเป็นต้องมีการฝึกฝนเพราะทุกคนมีความสามารถในการฟัง แต่ที่จริงแล้วทักษะการฟังก็เหมือนกับทักษะอื่นๆ ที่ต้องได้รับการฝึกฝนพัฒนาอยู่เสมอจึงจะใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และไม่เป็นเพียงแค่การได้ยินเสียงเท่านั้น

### ความหมายของการฟัง

การฟัง หมายถึง พฤติกรรมการรับสารผ่านโสตประสาทอย่างตั้งใจเชื่อมโยงกับกระบวนการคิดในสมอง โดยสมองแปลความหมายของเสียงจนเกิดความเข้าใจและมีปฏิกิริยาตอบสนอง การฟังจึงเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล

การฟังนั้นต่างจากการได้ยิน เนื่องจากการฟังต้องอาศัยโสตประสาทที่อยู่ในหูเป็นเครื่องมือรับเสียง จากนั้นเมื่อเสียงผ่านโสตประสาทแล้วจะเข้าสู่กระบวนการทำงานของสมอง ส่วนการได้ยินเป็นกลไกอัตโนมัติของโสตประสาทในการรับเสียงแต่ไม่ได้เชื่อมโยงกับกระบวนการทางสมองเพื่อตีความในการทำความเข้าใจเสียงนั้น เป็นที่น่าสังเกตว่า ลักษณะการฟังนั้นจะต้องเริ่มมาจากการตั้งใจหรือตั้งใจที่จะฟัง ส่วนการได้ยินจะไม่ได้เริ่มมาจากการตั้งใจฟัง

### ความสำคัญของการฟัง

การฟังมีความสำคัญมากต่อการติดต่อสื่อสารของมนุษย์ในชีวิตประจำวัน ดังจะเห็นว่ามนุษย์ใช้เวลาไปกับการฟังมากที่สุดหากเปรียบเทียบกับ การพูด การอ่าน และการเขียน การฟังจึงมีความสำคัญในการกำหนดความล้มเหลวหรือความสำเร็จของการสื่อสารอย่างมาก ความสำคัญของการฟัง สรุปได้ดังนี้

1. การฟังทำให้ได้รับความรู้ เพราะการฟังเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ เช่น การฟังบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน ฟังวิธีทำขนมไทย ฟังวิธีปลูกไม้ดอก เป็นต้น
2. การฟังทำให้รู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและสังคม ทำให้รู้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของคนและสังคม
3. การฟังเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างหนึ่งของมนุษย์ ทั้งที่เกิดจากการฟังจากบุคคลโดยตรงหรือฟังผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. การฟังช่วยยกระดับจิตใจ ทำให้เข้าใจความเป็นมนุษย์หรือการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ เช่น การฟังธรรมเทศนา การฟังโอวาท เป็นต้น
5. การฟังทำให้ได้รับความบันเทิง ช่วยผ่อนคลายความเครียด
6. การฟังช่วยพัฒนาทักษะการพูดให้มีประสิทธิภาพได้ กล่าวคือ การฟังช่วยให้ผู้ฟังได้เรียนรู้วิธีการพูด เนื้อหาสาระของสาร วิธีการนำเสนอสาร บุคลิกภาพ ฯลฯ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับวิธีการพูดของตน ทำให้เกิดความมั่นใจขณะพูด และทำให้การพูดของตนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
7. การฟังอย่างมีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างคนในสังคม
8. การฟังเป็นเครื่องมือช่วยสืบทอดความงามทางวรรณศิลป์และฉันทลักษณ์ของไทย เช่น การฟังบทร้อยกรอง บทกวี บทสวดมนต์ เพลงไทยเดิม เป็นต้น

## ระดับของการฟัง

การฟังสามารถจำแนกได้หลายระดับ โดยระดับของการฟังที่มักใช้ในชีวิตประจำวันสรุปได้เป็น ๓ ระดับ ดังต่อไปนี้

**๑. ระดับการได้ยิน** การได้ยินเป็นกระบวนการขั้นแรกของการฟัง เป็นการรับรู้โดยใช้ อวัยวะในการรับรู้หรือการได้ยิน คือ หูและอวัยวะภายในหู เมื่อหูรับคลื่นเสียงแล้วก็จะส่งไปยังสมอง สมองจะรับรู้ว่าเป็นเรื่องที่ได้ยินนั้นคืออะไรโดยไม่มีการแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง

**๒. ระดับการฟังตามปกติ** เป็นระดับการได้ยินที่สูงขึ้นต่อจากการได้ยิน ผู้ฟังต้องใช้สมรรถภาพทางสมองเชื่อมโยงเสียงที่ได้ยินกับประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับความหมายของเสียง เพื่อให้เกิดการแปลความและตีความเสียงนั้น จนเข้าใจสาระที่ฟังและแสดงปฏิกิริยาตอบสนองสารนั้นอย่างถูกต้องและเหมาะสม

**๓. ระดับการฟังอย่างมีวิจารณญาณ** เป็นระดับการฟังที่สูงขึ้นอีกต้องอาศัยสมรรถภาพทางด้านการคิดวิเคราะห์ การประเมินค่า การวินิจฉัย และการนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ การฟังระดับนี้ต้องอาศัยการฝึกฝนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง หากสามารถพัฒนาจนเกิดทักษะแล้ว ผู้ฟังจะได้ประโยชน์สูงสุดจากการฟังสารนั้นๆ

## ลักษณะการฟังแบบต่างๆ

การฟังสามารถแบ่งได้หลากหลายลักษณะ สรุปได้ดังนี้

**๑. การฟังอย่างเข้าใจ** เป็นการฟังขั้นพื้นฐานที่ใช้ได้ทุกสถานการณ์ เช่น ฟังเพื่อให้สามารถรับรู้เข้าใจเรื่องราว เข้าใจความคิดของบุคคล เข้าใจความหมายของสารแล้วสามารถนำสิ่งที่ได้ฟังไปปฏิบัติได้ ฯลฯ การฟังลักษณะนี้ผู้ฟังควรฟังโดยตลอด ใช้ความคิดพิจารณาด้วยใจที่เป็นกลางและยอมรับความรู้ความคิดหรือมุมมองต่างๆ ของผู้ส่งสาร อาจมีการจดบันทึกประเด็นสำคัญไปด้วยก็ได้

**๒. การฟังอย่างมีจุดมุ่งหมาย** เป็นการฟังที่ผู้ฟังตั้งวัตถุประสงค์ไว้ล่วงหน้า เช่น ต้องการฟังเพื่อความรู้ เพื่อความบันเทิง เพื่อการตัดสินใจ เป็นต้น การฟังอย่างไม่ได้ตั้งจุดมุ่งหมายจัดว่าเป็นการฟังแบบผ่านๆ ผู้ฟังจะไม่ได้ประโยชน์จากสิ่งที่ได้ฟัง การฟังอย่างมีจุดมุ่งหมายจึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

**๓. การฟังอย่างมีวิจารณญาณ** จัดเป็นการฟังที่ต้องใช้ความคิดวิเคราะห์สารที่ได้ฟัง มักดำเนินควบคู่ไปกับการวิเคราะห์สาร จัดเป็นการฟังขั้นสูง ผู้ฟังต้องจับประเด็นว่าจุดมุ่งหมายของผู้พูดคืออะไร และแยกแยะว่าส่วนใดที่เป็นข้อเท็จจริงและเป็นข้อคิดเห็น โดยใช้กระบวนการคิดใคร่ครวญด้วยเหตุผล จนนำไปสู่การตอบสนองที่ถูกต้องเหมาะสม การฟังอย่างมีวิจารณญาณจะทำให้ผู้ฟังได้รับประโยชน์และได้ข้อมูลที่เป็นจริง

**๔. การฟังอย่างประเมินคุณค่า** เป็นการฟังในระดับสูงต่อมาจากการฟังอย่างมีวิจารณญาณ เป็นการฟังที่ผู้ฟังต้องประเมินหรือตัดสินคุณค่าของสารที่ฟังว่าดีหรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่ เหมาะแก่การนำไปปฏิบัติหรือไม่ ผู้ฟังควรฟังอย่างตั้งใจ และสามารถวิพากษ์วิจารณ์สิ่งที่ฟังได้อย่างมีเหตุผลน่าเชื่อถือ การฟังอย่างประเมินคุณค่าทำให้ผู้ฟังตระหนักได้ว่าข้อมูลนั้นน่าเชื่อถือมากน้อยเพียงใด

## จุดมุ่งหมายของการฟัง

การฟังที่ดีผู้ฟังจะต้องฝึกฝนและพัฒนาทักษะการฟังของตนอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถทำความเข้าใจสิ่งที่ได้ฟังอย่างถ่องแท้ การฟังโดยที่มีการตั้งจุดมุ่งหมายในการฟังไว้ล่วงหน้าเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยพัฒนาทักษะการฟัง จุดมุ่งหมายของการฟังสรุปได้ดังนี้

**๑. ฟังเพื่อให้เกิดความรู้** นักเรียนนักศึกษาเป็นกลุ่มที่ใช้วัตถุประสงค์นี้โดยตรง ผู้เรียนจะต้องฟังบรรยายของครู อาจารย์ ฟังวิทยากร ฟังเสวนา ฟังอภิปรายและฟังการรายงานของเพื่อน นอกจากการฟังเพื่อให้เกิดความรู้โดยตรงแล้ว ยังมี การ

ฟังอีกลักษณะหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความรู้โดยอ้อม คือการฟังสารประเภทข่าวสาร เหตุการณ์บ้านเมือง เศรษฐกิจ สังคม ฟังสารคดี ฟังการสัมภาษณ์บุคคลสำคัญ ฟังรายการสนทนาต่างๆ ฟังรายการที่เป็นสารประโยชน์ เช่น การดูแลสุขภาพให้แข็งแรง การกำหนดจิตให้มีสมาธิ หรือรายการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยว เป็นต้น การฟังเพื่อให้เกิดความรู้โดยอ้อมนี้จะทำให้ผู้ฟังเป็นคนที่มีความรู้กว้างขวาง เป็นผู้รอบรู้ในเรื่องต่างๆ ความรอบรู้นี้สามารถนำไปปรับใช้กับการดำเนินชีวิตในสังคมปัจจุบัน ทำให้การดำเนินชีวิตมีคุณภาพและเกิดความสงบสุขได้

**๒. ฟังเพื่อความบันเทิงและผ่อนคลาย** เป็นการฟังเพื่อให้เกิดเพลิดเพลิน ความสนุกสนาน ผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ภาวะแวดล้อม ความวิตกกังวลจากการดำเนินชีวิตในสังคม เช่น การฟังเพลง ฟังและชมการแสดงดนตรี ฟังเรื่องเบาสมอง ฟังการอ่านทำนองเสนาะ รวมไปถึงฟังเสียงธรรมชาติ เช่น น้ำตก นกร้อง คลื่นในทะเล ฯลฯ เป็นที่น่าสังเกตว่า ในปัจจุบันลักษณะการฟังเพื่อความบันเทิงและผ่อนคลายยังมีความแตกต่างจากในอดีต ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีที่มีความเจริญก้าวหน้า ดังจะเห็นว่าการฟังในสมัยอดีตจะมีลักษณะเป็นการฟังระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มชนกลุ่มเล็กๆ และมักจะมีการนัดหมายล่วงหน้า ซึ่งมักจะเป็นการร้องหรือพูดปากเปล่าที่ผู้ร้องหรือพูดอยู่ไม่ไกลจากผู้ฟัง เช่น การฟังเพลง ฟังขับเสภา การดูโขน ฯลฯ แต่ในปัจจุบันมีการพัฒนาสื่อและเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ทำให้ผู้ฟังสามารถฟังเพลงหรือสิ่งที่ต้องการได้ในทุกขณะและผู้ฟังกับผู้ร้องหรือพูดไม่จำเป็นต้องอยู่ใกล้กันเพราะสามารถใช้เครื่องขยายเสียงได้ เช่น ฟังจากเครื่องเล่นเทป-ซีดีแบบพกพา เครื่องเล่นเอ็มพีโทไรส์ที่มีมือถือ iPad เป็นต้น

**๓. ฟังเพื่อให้เกิดความคิดและการตัดสินใจ** อาทิเช่น การฟังปราศรัยหาเสียง ฟังโฆษณาสินค้า ฟังการขอร้อง วิงวอน ฯลฯ การฟังลักษณะนี้ผู้ฟังจะต้องใช้วิจารณญาณในการฟังมากที่สุด และต้องประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังว่ามีเหตุมีผลน่าเชื่อถือหรือไม่เพื่อการตัดสินใจอย่างถูกต้อง เช่น ฟังการปราศรัยหาเสียง ผู้ฟังควรตั้งใจฟังและหาสาระสำคัญจากสิ่งที่ได้ฟัง พยายามแยกแยะข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงกับข้อคิดเห็นหรือถ้อยคำที่มีลักษณะชักจูงใจ ชวนเชื่อออกจากกัน ใช้วิจารณญาณพิจารณาไตร่ตรองข้อมูลที่เป็นไปได้จริงและประโยชน์ที่จะได้รับ เป็นต้น

**๔. ฟังเพื่อสร้างความเข้าใจ** เป็นการฟังความคิดเห็น ความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อเข้าใจบุคคลหรือเรื่องนั้นๆ เป็นการสร้างความเข้าใจร่วมกันและลดความขัดแย้งต่างๆ การฟังเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันเกิดขึ้นได้ในทุกระดับชั้น ตั้งแต่ระดับครอบครัวจนถึงระดับชาติและนานาชาติ เป็นที่น่าสังเกตว่า ลักษณะการฟังเพื่อสร้างความเข้าใจนี้ ส่วนใหญ่มักมีปัญหาหรือเกิดความขัดแย้งขึ้นเสียก่อนจึงมีการตกลงสร้างความเข้าใจร่วมกัน โดยปัญหาหรือความขัดแย้งนั้นเกิดได้จากหลากหลายสาเหตุ เช่น สาเหตุทางการเมือง สาเหตุทางเศรษฐกิจ สาเหตุทางสังคม สาเหตุทางความคิดและทัศนคติที่แตกต่างกัน ฯลฯ การฟังเพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันจะเป็นแนวทางช่วยลดปัญหาหรือความขัดแย้งต่างๆ ได้ แต่ทั้งนี้ผู้ฟังและผู้พูดต้องมีใจเป็นกลางและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างด้วย

**๕. การฟังเพื่อแสดงความคิดเห็น** การฟังเพื่อแสดงความคิดเห็นนั้นเป็นการฟัง ที่ต้องเกิดจากความตั้งใจและการคิดพิจารณาเพื่อประกอบการแสดงความคิดเห็น โดยการแสดงความคิดเห็นเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณค่าของสาร ฉะนั้น ผู้ฟังจึงต้องไตร่ตรองอย่างรอบคอบและพิจารณาถึงความเหมาะสมในการถ่ายทอดความคิดเห็นนั้นเป็นภาษาพูดหรือภาษาเขียนด้วย การฟังเพื่อแสดงความคิดเห็นนี้มักปรากฏในการฟังการสัมมนา การเสวนา การอภิปราย เป็นต้น

**๖. ฟังเพื่อให้ได้คติชีวิตหรือความจรรโลงใจ** เป็นการฟังที่ก่อให้เกิดสติปัญญาและวิจารณญาณ ยกกระดับจิตใจ คำพูดจิตใจให้สูงขึ้นและประณีตขึ้น การฟังประเภทนี้มีลักษณะคล้ายกับการฟังเพื่อความบันเทิงแต่ต่างกันตรงที่การฟังเพื่อให้ได้คติชีวิตหรือความจรรโลงใจจะมีลักษณะลึกซึ้งและละเอียดอ่อนกว่า มุ่งพัฒนาจิตวิญญาณมิใช่เพียงอารมณ์หรือความรู้สึก เช่น การฟังธรรมะ ฟังเทศน์ ฟังสุนทรพจน์ ฟังโอวาท เป็นต้น

**๗. ฟังเพื่อพัฒนาสมองและรักษาสุขภาพจิต** เป็นการฟังที่มีลักษณะเฉพาะเจาะจงเพื่อพัฒนาสมองและรักษาสุขภาพจิต อาทิเช่น ให้ทารกในครรภ์ฟังเสียงเพลงเชื่อว่าเป็นการพัฒนาสมอง การฟังเสียงตามธรรมชาติ เช่น เสียงนกร้อง เสียงน้ำตก ฯลฯ เชื่อว่าจะบำบัดอาการเครียด การซึมเศร้า และคนไข้จิตเวชได้

การตั้งจุดมุ่งหมายการฟังเป็นขั้นตอนพื้นฐานของการพัฒนาทักษะการฟังให้มีประสิทธิภาพ ผู้ฟังที่ดีต้องตั้งจุดมุ่งหมายของการฟังทุกครั้งเพื่อสร้างแนวทางในการฟังเรื่องราวต่างๆ ซึ่งจะทำให้ผู้ฟังสามารถเตรียมความพร้อมก่อนฟังเพื่อให้เกิดความเข้าใจเนื้อหาสาระ ประโยชน์และสามารถประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังได้ง่ายขึ้น

### อุปสรรคและปัญหาในการฟัง

อุปสรรคและปัญหาในการฟังเกิดได้จากหลายสาเหตุ แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว ล้วนส่งผลให้การสื่อสารไม่สัมฤทธิ์ผล เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง และอาจทำให้ผู้ฟังไม่สามารถวิเคราะห์สิ่งที่ฟังได้ สาเหตุของอุปสรรคและปัญหาที่ทำให้การฟังไม่สัมฤทธิ์ผลสรุปได้ ๕ สาเหตุใหญ่ๆ ดังนี้

**๑. สาเหตุจากผู้ฟัง** สาเหตุจากผู้ฟังส่วนใหญ่เกิดมาจากการขาดความพร้อมของผู้ฟังและนิสัยการฟังที่ไม่ดี เช่น หนีฟังนานๆ ไม่ได้ ขาดสมาธิ เชื่อคนง่าย ไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ฟัง ขาดทักษะการจับใจความสำคัญ ไม่ชอบบันทึกข้อมูล มีปัญหาสุขภาพ เป็นต้น ผู้ฟังที่ดีควรเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและนิสัยดังกล่าว และพยายามพัฒนาทักษะการฟังอยู่เสมอ อุปสรรคและปัญหาเหล่านี้ ผู้ฟังสามารถปรับให้ดีขึ้นได้เพราะเกิดมาจากตัวผู้ฟังเอง

นอกจากนิสัยการฟังแล้ว ปัญหาในการฟังอาจเกิดมาจากการที่ผู้ฟังไม่รู้จักรูปแบบการฟังที่ถูกต้อง อาทิเช่น ผู้ฟังบางคนฟังไม่ถูกวิธี เช่น เข้ามาฟังอาจารย์บรรยายในชั้นเรียนแต่กลับฟังแบบสบายๆ เหมือนการพักผ่อนแทนที่จะมีการจดบันทึกและคิดตามหรือบางคนชอบฟังผ่านๆ ไม่ใช้กระบวนการคิดทำให้ความรู้ที่ได้รับมีลักษณะผิวเผิน หรือบางคนชอบประเมินค่าสิ่งที่ได้ฟังตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์สาร วิเคราะห์หลักวิธีพูดและบุคลิกภาพของผู้พูด ซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังเข้าใจความหมายหรือเข้าใจสารผิดพลาดประสงค์ เช่น ผู้พูดส่งสารที่ตกลงขบขันเพื่อสร้างบรรยากาศที่สนุกสนาน แต่ผู้ฟังเอาแต่ประเมินค่าสารอยู่จนอาจไม่ได้รับสาระบันเทิงดังกล่าวก็ได้

**๒. สาเหตุจากผู้พูด** ผู้พูดเป็นอีกฝ่ายหนึ่งที่มีส่วนสำคัญต่อกระบวนการฟังที่มีประสิทธิภาพ การฟังที่มีประสิทธิภาพนอกจากผู้ฟังจะต้องมีทักษะการฟังที่ดีแล้ว ผู้พูดควรมีทักษะการพูดที่ดีด้วยเช่นกัน หากผู้พูดมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับวิธีการพูด การนำเสนอสาร หรือบุคลิกภาพอาจจะทำให้ผู้ฟังเข้าใจประเด็นผิด ไม่เชื่อถือ และไม่สนใจฟังก็เป็นได้ สาเหตุจากผู้พูดพอสรุปได้ดังนี้

**๒.๑ ผู้พูดขาดทักษะการส่งสาร** เช่น ไม่สามารถถ่ายทอดความคิดหรือความรู้เป็นคำพูดได้ ไม่คุ้นเคยต่อการนำเสนอต่อหน้าที่ประชุมชน ฯลฯ

**๒.๒ ผู้พูดรู้สึกประหม่า ตื่นเต้น หรือกลัวจนพูดไม่ออกหรือพูดติดขัด** ซึ่งอาจทำให้ฟังแล้วเข้าใจยากและอาจทำให้ไม่อยากฟัง

**๒.๓ ผู้พูดกังวลเรื่องเนื้อหาที่จะพูดยังไม่สมบูรณ์** ปัญหานี้ อาจทำให้ผู้พูดขาดความมั่นใจจนทำให้การถ่ายทอดสารขาดประสิทธิภาพ ส่วนผู้ฟังจะได้รับสารไม่ครบถ้วนหรืออาจเข้าใจสารผิดไปได้

**๒.๔ ขาดบุคลิกภาพที่ดีขณะพูด** บุคลิกภาพที่ดีจะช่วยสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่ผู้พูดได้ การขาดบุคลิกภาพจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกสงสัยและไม่เชื่อถือสิ่งที่ผู้พูดพูด

**๓. สาเหตุจากสาร** สาเหตุจากสารส่วนใหญ่มักเกิดจากการที่ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร โดยเกิดได้จากหลายสาเหตุ พอสรุปสาเหตุจากสารคร่าว ๆ เป็น ๒ ลักษณะ ดังนี้

**๓.๑ สาเหตุจากเนื้อหา** ส่วนใหญ่แล้วปัญหาที่มาจากเนื้อหาของสารมักจะเกิดจากสารที่เข้าใจยาก สารที่มีความซับซ้อนและลึกซึ้งมาก หรือมีตาราง แผนภูมิ กราฟที่เข้าใจยาก ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจทำให้ฟังไม่เข้าใจหรือเข้าใจสารผิดก็ได้

**๓.๒ สาเหตุจากภาษา** ภาษาที่ปรากฏในสารนั้นอาจทำให้เกิดปัญหาได้ โดยสารนั้นมีคำศัพท์เฉพาะมากเกินไป เป็นศัพท์ที่ไม่ได้ใช้อยู่ทั่วไป หรือใช้ศัพท์ภาษาต่างประเทศมากเกินไปหรือบทกวีที่เข้าใจยากซึ่งอาจทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจสาร เกิดความรู้สึกงุนงงก็เป็นได้

ปัญหาการฟังที่มีสาเหตุมาจากสารข้างต้นนี้ ส่งผลให้ผู้ฟังไม่สามารถจับประเด็นหรือเข้าใจเรื่องที่ฟังได้ทั้งหมด และอาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกเบื่อหน่ายได้อีกด้วย

**๔. สาเหตุจากสื่อ** สื่อ คือ วิธีทางหรือช่องทางการนำเสนอสารของผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร สื่อมีหลายประเภท เช่น สื่อที่เป็นบุคคล สื่ออิเล็กทรอนิกส์ สื่อทางธรรมชาติ เป็นต้น หากสื่อเกิดขัดข้องหรือด้อยคุณภาพ เช่น ไมโครโฟนเสียงขาดหายเป็นช่วงๆ หรือโทรทัศน์พร่ามัว สัญญาณไม่ดี หรือบุคคลที่ฝากสารไปส่งต่อเข้าใจสารผิด ฯลฯ จะทำให้ผู้ฟังหรือผู้รับสารไม่เข้าใจสาร ส่งผลให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ

**๕. สาเหตุจากสภาพแวดล้อม** สภาพแวดล้อมเป็นส่วนที่ช่วยสร้างบรรยากาศในการฟัง แต่หากสภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยอาจเป็นอุปสรรคต่อการฟังได้ เช่น แสงสว่างน้อยเกินไป อยู่ในบริเวณที่มีเสียงดังเกินไป ร้อนหรือหนาวเกินไป เป็นต้น

อุปสรรคและปัญหาในการฟังข้างต้น อาจทำให้ประสิทธิภาพในการฟังลดน้อยลง ทั้งนี้ปัญหาบางปัญหาไม่ได้เกิดมาจากผู้ฟัง ทว่าผู้ฟังควรเตรียมความพร้อมในทุกสถานการณ์ อย่างไรก็ตาม ปัญหาของการฟังที่มาจากผู้ฟังเอง เป็นสิ่งที่ผู้ฟังควรแก้ไขและเป็นสิ่งที่แก้ไขได้เพราะเกิดจากตัวผู้ฟังเอง

### มารยาทในการฟัง

มารยาทในการฟัง ถือเป็นวัฒนธรรมประจำชาติอย่างหนึ่งที่ผู้ฟังควรยึดถือและปฏิบัติให้ถูกต้องเหมาะสม การมีมารยาทในการฟังที่ดี ถือเป็นกาให้เกียรติต่อผู้พูด ให้เกียรติต่อสถานที่และให้เกียรติต่อชุมชน มารยาทเหล่านี้จึงเป็นเรื่องจำเป็นที่ทุกคนควรยึดถือและปฏิบัติโดยเคร่งครัด

ผู้มีมารยาทในการฟังควรปฏิบัติตน ดังนี้

- ๑) เมื่อฟังอยู่เฉพาะหน้าผู้ใหญ่ ควรฟังโดยสำรวมกิริยามารยาท ฟังด้วยความสุภาพเรียบร้อย และตั้งใจฟัง
- ๒) การฟังในที่ประชุม ควรเข้าไปนั่งก่อนผู้พูดเริ่มพูด โดยนั่งที่ด้านหน้าให้เต็มก่อนและควรตั้งใจฟังจนจบเรื่อง
- ๓) ให้เกียรติผู้พูดด้วยการปรบมือ เมื่อมีการแนะนำตัวผู้พูดหรือขอบคุณผู้พูด
- ๔) หากมีข้อสงสัยเก็บไว้ถามเมื่อมีโอกาสและถามด้วยกิริยาสุภาพ เมื่อจะซักถามต้องเลือกโอกาสที่ผู้พูดเปิดโอกาสให้ถาม ถามด้วยถ้อยคำสุภาพและไม่ถามนอกเรื่อง
- ๕) ระหว่างการพูดดำเนินอยู่ควรรักษาความสงบเรียบร้อยด้วยการฟังอย่างสงบสุขุม ไม่ทำเสียงรบกวนผู้อื่น ไม่เคาะโต๊ะ ไม่ส่งเสียงโห่ฮา เป่าปาก สั่นขา กระตืบเท้า ไม่ลุกไปมาบ่อยๆ หากมีความจำเป็นต้องลุกจากเก้าอี้ควรแสดงความเคารพผู้พูดหรือประธานเสียก่อน หากเดินเข้าไปในที่ประชุมขณะที่ผู้พูดอยู่ควรแสดงความเคารพผู้พูดก่อนเข้าไปนั่ง
- ๖) มีปฏิริยาตอบสนองผู้พูดอย่างเหมาะสม ไม่แสดงสีหน้าหรือกิริยาก้าวร้าว เบื่อหน่าย หรือลุกออกจากที่นั่งโดยไม่จำเป็นขณะฟัง
- ๗) ฟังด้วยความอดทน แม้มีความคิดเห็นขัดแย้งกับผู้พูดก็ควรมีใจกว้างรับฟังอย่างสงบ
- ๘) ไม่แอบฟังการสนทนาของผู้อื่น

## หลักปฏิบัติในการฟังตามสถานการณ์ต่างๆ

หลักปฏิบัติในการฟังตามสถานการณ์ต่างๆ สรุปได้ ดังนี้

๑. การนั่งฟัง ผู้ฟังควรนั่งฟังด้วยความสุภาพเรียบร้อย ไม่เหยียดขาออกมา ไม่นั่งไขว่ห้าง หากนั่งกับพื้นควรนั่งพับเพียบ โดยเฉพาะเมื่ออยู่ต่อหน้าพระสงฆ์หรือผู้ใหญ่ ในขณะที่ฟังเทศน์ควรพนมมือขณะฟังด้วย นั่งมีอวางซ้อนกันบนตัก ไม่ควรฟังพนัก ตามองผู้พูด ลักษณะเช่นนี้เป็นสิ่งที่ผู้ฟังควรฝึกปฏิบัติให้เคยชิน

๒. การยืนฟัง ขณะยืนฟังควรยืนตัวตรง สันเท้าชิด มือกุมประสานกันยกมือขึ้นเล็กน้อย ตามองผู้พูด ไม่ยืนอย่างสบายเกินไป ไม่เท้าสะเอว เท้าแขนบนโต๊ะ หรือยื่นค้ำศีรษะผู้ใหญ่

๓. การฟังการสนทนาหรือฟังผู้ใหญ่พูดขณะเดิน ควรเดินเอียงไปทางด้านหลังผู้ใหญ่ด้านใดด้านหนึ่งเล็กน้อย ไม่เปลี่ยนด้านไปมา เดินด้วยความสำรวม และตั้งใจฟัง

หลักการฟังที่กล่าวไปทั้งหมดข้างต้น เป็นสิ่งที่ผู้ฟังต้องฝึกฝนและพัฒนาเพื่อการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการฟังที่มีประสิทธิภาพเป็นเรื่องสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยสามารถทำให้ชีวิตดำเนินไปได้อย่างมีคุณภาพและปกติสุขได้

## สำนวนสุภาษิตเกี่ยวกับการฟัง

สังคมไทยสมัยก่อนเป็นสังคมมุขปาฐะ ที่มีการสื่อสารด้วยปากต่อปาก แม้จนมีการคิดประดิษฐ์อักษรขึ้นใช้ก็ยังคงใช้กันในวงแคบ ๆ ชาวบ้านส่วนใหญ่ยังไม่รู้หนังสือมากนัก การพูดและการฟังจึงยังเป็นการสื่อสารที่มีอิทธิพลสูงในสังคมไทยส่วนมาก มีสำนวนไทยที่เตือนสติ ให้ข้อคิดเกี่ยวกับการฟังหลายสำนวน เช่น

- ฟังหูไว้หู, พกหินดีกว่าพกนุ่น, พกหินเป็นคุณพกนุ่นถอยศรี
  - หมายถึงให้หนักแน่น ไม่ให้เชื่อไปตามที่ได้ฟังโดยไม่ไตร่ตรอง
- ตักน้ำรดหัวตอ, สีซอให้ควายฟัง, เข้าหูซ้ายทะลุหูขวา
  - เป็นการเปรียบเทียบคนที่ไม่รู้จักฟัง หรือฟังอะไรเข้าใจยาก ถึงจะพูดอะไรให้ฟังก็เสียเวลาเปล่า
- ฟังไม้ค้ำพท์ จับมากระเดียด
  - หมายถึงการฟังอะไรไม่เข้าใจ แล้วก็คิดเดาเอาเองผิด ๆ
- ไปไหนมาสามวาสองศอก
  - หมายถึงถามอย่างหนึ่ง ตอบไปอีกอย่างหนึ่งเพราะสื่อสารไม่ตรงกัน เป็นความบกพร่องจากการฟัง

นอกจากนี้ยังมีสำนวนอีกหลายสำนวนที่สอนเกี่ยวกับการพูดแบบต่างๆ ซึ่งนักเรียนก็ควรได้เรียนรู้ไว้เป็นส่วนประกอบเพื่อให้ระมัดระวังในการฟังลักษณะการพูดประเภทนั้นๆ เช่น

- ปากปราศรัยน้ำใจเชือดคอ, ปากหวานก้นเปรี้ยว, ปากไม่ตรงกับใจ, ปากว่าตาขยิบ
  - หมายถึงให้ระมัดระวังคนที่ปากพูดอย่างหนึ่งแต่ใจอาจคิดอีกอย่างหนึ่ง

## การฝึกทักษะการฟัง

การฟัง ต่างจากการได้ยินเสียง โดยเฉพาะในด้านของการรับรู้ข้อมูลหรือสารที่ได้ฟัง ดังนั้นการฟังจึงเป็นทักษะที่จำเป็นต้องได้รับการฝึกฝน ดังขั้นตอนต่อไปนี้

๑. **การกำหนดวัตถุประสงค์ในการฟัง** ผู้ฟังควรกำหนดวัตถุประสงค์ในการฟังเพื่อให้มีเป้าหมาย หรือจุดสังเกตในการรับสารนั้นๆ รวมทั้งผู้ส่งสารเองก็ควรแสดงวัตถุประสงค์ของสารนั้นให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้ฟังจะได้ตั้งวัตถุประสงค์ในการฟังเช่นกัน เมื่อได้รับฟังสารนั้นแล้ว ผู้ฟังจะต้องทำอะไร ได้รับอะไร รู้สึกอย่างไร เป็นต้น ทั้งนี้วัตถุประสงค์ของการฟังมีหลายประการ เช่น

- การฟังให้รับรู้สาร หรือข้อมูล แล้วสามารถตอบคำถามได้ ปฏิบัติตามได้
- การฟังให้สรุปวัตถุประสงค์ของผู้พูดได้ เช่น ผู้พูดต้องการโน้มน้าวใจ ชี้แจง จรรโลงใจ เป็นต้น
- การฟังให้จับใจความสำคัญ จำแนกเนื้อหาที่ฟังเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ ย่อความ สรุปความได้
- การฟังให้แยกแยะข้อเท็จจริงและความคิดเห็นได้
- การฟังที่สามารถรับรู้อารมณ์ ความรู้สึกจากสารได้ เช่น ตลก เสียดยดี ประชดประชัน โศกเศร้า เป็นต้น
- การฟังที่จำแนกได้ว่าผู้ส่งสารแสดงความคิดเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใด อย่างไร เพราะเหตุใด
- การฟังที่รับรู้บรรยากาศที่เกิดขึ้นได้ว่าเป็นแบบสนุกสนาน ผ่อนคลาย เคร่งเครียด หรือเป็นทางการ
- การฟังให้เข้าใจสำนวน ถ้อยคำ ทั้งความหมายโดยตรง ความหมายโดยนัย ถ้อยคำเสียดยดี ประชดประชัน เข้าใจความหมายจากน้ำเสียงหรืออวัจนภาษาได้
- การฟังแล้วสามารถวิเคราะห์เรื่องที่ฟังในประเด็นต่างๆ ได้
- การฟังเพื่อให้ประเมินค่าของสารเรื่องนั้นๆ ได้

๒. **การตั้งใจและมีสมาธิในการฟัง** รับสารอย่างต่อเนื่องทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา ผู้ฟังควรมีสมาธิจดจ่อกับสารที่ฟัง ควบคุมความคิดและความสนใจให้อยู่ในขอบเขตของสารที่กำลังรับ และเตรียมตั้งสติคิดพร้อมที่จะรับสารต่อไปเป็นลำดับ

๓. **จดบันทึกข้อความสำคัญหรือข้อความที่น่าสนใจอย่างรวดเร็ว** แต่ต้องระมัดระวังไม่เสียเวลากับการจดบันทึกมากเกินไปจนการฟังขาดช่วง ทำให้ไม่สามารถปะติดปะต่อเนื้อหาสาระจากการฟังได้ การจดบันทึกจะมีส่วนช่วยในการเรียบเรียงลำดับเนื้อหา จดจำข้อความสำคัญของสารที่ฟังได้ด้วย

๔. **จดบันทึกข้อสงสัย หรือคำถามที่เกิดขึ้นในขณะที่ฟัง** ทั้งนี้ในขณะที่ฟัง ผู้ฟังมีการคิดตาม ทำความเข้าใจกับสารที่ฟัง อาจทำให้เกิดข้อสงสัยในบางช่วงบางตอนของสารได้ การจดบันทึกคำถามเพื่อถามผู้พูดในภายหลังจะช่วยให้ผู้ฟังไม่ลืมประเด็นที่สงสัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อฟังเนื้อหาที่ค่อนข้างยาว

๕. **ฟังโดยปราศจากอคติและความลำเอียง** ให้ผู้ฟังรับสารอย่างตรงไปตรงมา เปิดใจ ไม่อคติทั้งต่อตัวผู้พูด และต่อสารที่ได้รับฟัง ไม่ตั้งอยู่บนพื้นฐานความพึงพอใจ ต่อต้าน คัดค้าน หรือความเชื่อถือศรัทธา เป็นต้น

๖. **เมื่อจบการฟังผู้ฟังควรสรุปได้ว่าสารที่ได้รับฟังนั้นสอดคล้อง ตอบโจทย์ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่** สามารถจับใจความ ตอบคำถาม ปฏิบัติตาม หรือเกิดอารมณ์ความรู้สึกตามวัตถุประสงค์ของสารและผู้ส่งสารหรือไม่ อย่างไร

### แบบทดสอบการได้ยินเสียง

ให้นักเรียนฟังเสียงต่อไปนี้ แล้วตอบในช่องว่างแต่ละข้อว่าเป็นเสียงอะไร

เสียงที่ ๑ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๖ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๒ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๗ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๓ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๘ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๔ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๙ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๕ \_\_\_\_\_

เสียงที่ ๑๐ \_\_\_\_\_

รวมคะแนนเต็ม ๑๐ ได้.....