

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องรูปแบบ วิธีการ และประสิทธิภาพของการสื่อสารของอาจารย์เพื่อการลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา: กรณีศึกษานักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพระนครเหนือ นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าและได้จัดลำดับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของวัยรุ่น
- 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของวัยรุ่นกับการอบรมและเลี้ยงดูของครอบครัว
- 2.3 ทฤษฎีการสื่อสารที่นำมาใช้ในศึกษาการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในเรื่องการลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา
- 2.4 รูปแบบการสื่อสารที่นำมาใช้อธิบายการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเกี่ยวกับการช่วยลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรง
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร
- 2.6 วิธีการสื่อสารที่นำมาใช้อธิบายการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในการช่วยลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา
- 2.7 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีผลต่อการช่วยลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรง
- 2.8 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา
- 2.9 กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของวัยรุ่น

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 2002 : ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงว่า หมายถึง การตั้งใจทำลายหรืออำนาจทางกายเพื่อข่มขู่หรือกระทำต่อตนเอง ต่อผู้อื่น ต่อกลุ่มบุคคลหรือชุมชน ซึ่งมีผลทำให้เกิดหรือมีแนวโน้มที่จะมีผลให้เกิดการบาดเจ็บ ตาย หรือเป็นอันตรายต่อจิตใจหรือเป็นการยับยั้งการเจริญงอกงามหรือการกีดกันปิดกั้น ทำให้สูญเสียสิทธิบางประการและขาดการได้รับในสิ่งที่สมควรจะได้รับ

อุมพร ตรังคสมบัติ (จิตบำบัดและให้คำปรึกษาครอบครัว, 2540) ให้ความหมายว่า การกระทำ

ที่มีหรือต่อว่าเจตนาที่ทำร้ายผู้อื่น ได้รับบาดเจ็บ การบาดเจ็บนี้อาจเนื่องมาจากการทำร้ายร่างกาย หรือทางเพศและบาดแผลมีตั้งแต่รอยไปจนรุนแรงถึงขั้นเสียชีวิต

เบญญาพร ปัญญาขง (คู่มือประกอบการฝึกอบรมการถามปากคำและสืบพยานเด็ก, 2542) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงว่า หมายถึง การที่บุคคลใช้กำลังทำให้ผู้อื่นบาดเจ็บ การทำลายทรัพย์สินของผู้อื่นหรือการข่มขู่ว่าจะทำร้ายให้ผู้อื่นบาดเจ็บ หรือข่มขู่ว่าจะทำลายทรัพย์สินของผู้อื่น รวมทั้งการใช้กำลังบังคับกักขังหน่วงเหนี่ยวและรุกรานสิทธิหรือเสรีภาพส่วนบุคคล

เมอร์รี่ (Murry) (ความคิดเห็นที่มีต่อภาพความรุนแรงในการนำเสนอข่าวอาชญากรรมและข่าวอุบัติเหตุสื่อมวลชนของนักเรียนมัธยมปลาย, 2542) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง โดยแบ่งเป็น 3 ประการ คือ ด้านร่างกาย เป็นความรุนแรงต่อบุคคล การทำลายทรัพย์สิน ด้านจิตใจ เป็นความรุนแรงต่อจิตใจและอารมณ์ เช่น ความเกลียด ความกลัว อาฆาตเคັน และด้านวาจา เป็นคำพูดที่ไม่ดีและใช้คำพูดในทางที่ผิดการกล่าวร้าย

จากความหมายต่าง ๆ เหล่านี้เราสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา หมายถึงการใช้ความรุนแรงที่ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะการใช้กำลังหรืออาวุธเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการใช้ “อำนาจที่เหนือกว่า” กระทำต่อผู้อื่นด้วย แม้แต่การข่มขู่ว่าจะทำร้าย การเปิดเผยเรื่องส่วนตัว หรือป้ายสีด้วยเรื่องอันเป็นเท็จ ซึ่งก่อให้เกิดความหวาดกลัว เครียด วิตกกังวล หรือเจ็บปวดทางจิตใจ ในระดับใดระดับหนึ่งก็หมายถึงการใช้พฤติกรรมความรุนแรงเช่นกัน

การใช้กำลังทำร้ายกันในการทะเลาะวิวาทจนทำให้เกิดการบาดเจ็บหรือเสียชีวิตนั้น เป็นความรุนแรงที่เห็นได้จากการกระทำอย่างเปิดเผย คือเป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างชัดเจน แต่การใช้อำนาจบังคับให้ผู้อื่นกระทำการที่เขาไม่เต็มใจทำ หรือไม่ให้ทำสิ่งที่เขามีสิทธิที่จะทำ เช่น กรณีที่นักศึกษารุ่นพี่บังคับให้นักศึกษารุ่นน้อง ดื่มเหล้าในกิจกรรมรับน้อง หรือ การที่นักศึกษารุ่นพี่บางคนแสดงอำนาจที่เหนือกว่าบังคับให้นักศึกษารุ่นน้องกระทำตามคำสั่ง หรือรวมกลุ่มไปก่อเหตุทะเลาะวิวาทกัน ดังที่เคยปรากฏเป็นข่าว ก็ถือว่าเป็นการกระทำที่รุนแรงไม่น้อยไปกว่าการแสดงความรุนแรงอย่างเปิดเผย

จากแนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของวัยรุ่นดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว และนำไปสู่การใช้พฤติกรรมความรุนแรง รวมทั้งได้นำเสนองานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของวัยรุ่นกับการเลี้ยงดูของครอบครัว ดังต่อไปนี้

### 2.1.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว และพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง

#### 2.1.1.1 ทฤษฎีของโคเฮน (Cohen) (Criminology Theory : Contextand Consequences, 2007)

ได้เน้นถึงความสำคัญของการคำนึงถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคลซึ่งชนชั้นในสังคมจะมีค่านิยมและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน

- เด็กและเยาวชน Working Class จะถูกอบรมเลี้ยงดูให้มีค่านิยมที่มุ่งเน้นถึงการได้รับการตอบสนองต่อความพึงพอใจระยะสั้น โดยไม่คำนึงถึงผลที่จะตามมาภายหลังมีพฤติกรรมก้าวร้าว เพราะถูกอบรมเลี้ยงดูให้มีความเป็นอยู่ในลักษณะตามสัญชาตญาณ เรียนรู้ถึงการปฏิบัติตามคำสั่งตามค่านิยมที่มีอยู่

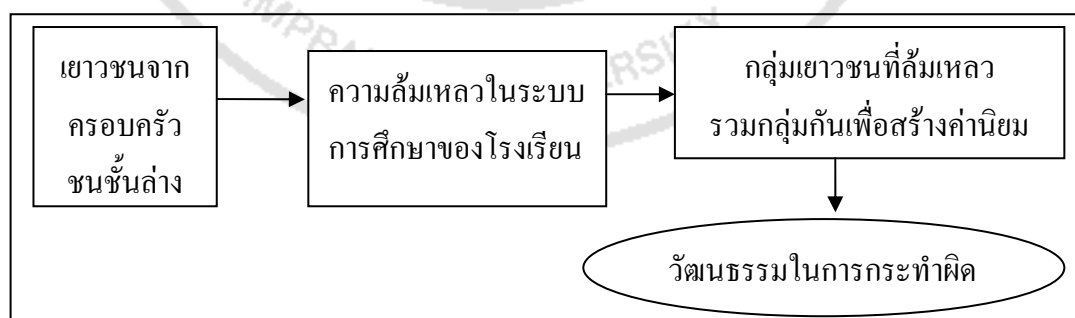
- เด็กและเยาวชน Middle Class จะมีความรับผิดชอบ มีกิริยาจาที่ดี มีความสามารถในการควบคุมความก้าวร้าว รู้จักวางแผนระยะยาวและการงบประมาณ รู้จักความเคารพในสิทธิของบุคคลอื่น

หลักทฤษฎีนี้ได้อธิบายว่า ความกดดันในสถานศึกษาอาจจะส่งผลกระทบต่อเยาวชนทุกชนชั้น แต่เยาวชนจากชนชั้นล่างจะได้รับผลกระทบมากที่สุด เพราะไม่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูและปลูกฝังให้มีค่านิยมของชนชั้นกลางจากครอบครัว เพราะครอบครัวของเยาวชนกลุ่มนี้จะมีสถานภาพทางงานและเศรษฐกิจไม่ค่อยดี เป็นเหตุให้เยาวชนเหล่านี้รวมตัวกันและจัดตั้งบรรทัดฐานและค่านิยมใหม่ขึ้นมาจะมีลักษณะที่ส่อไปในทางที่มีเจตนามุ่งร้าย คือเริ่มต้นทุจริต

โดยมีกรอบแนวคิดแสดงเป็นรูปภาพได้ดังนี้คือ

### แผนภูมิที่ 2.1

#### กรอบแนวคิดของโคเฮน



การนำเอาทฤษฎีนี้มาใช้ในการวิจัย เพื่อใช้ในการอธิบายเรื่อง พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา นั้นอาจมีความเกี่ยวข้องกับครอบครัว และกระบวนการในการสื่อสารที่อาจารย์ใช้กับนักศึกษาในกลุ่มนี้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านความรุนแรงให้ลดลงนั้นควรจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพครอบครัว อาชีพของผู้ปกครอง รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่นักศึกษากลุ่มนี้อาศัย

และใช้ชีวิตประจำวันอยู่ด้วยว่า มีสภาพเป็นอย่างไร ซึ่งตัวผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า นอกจากการสื่อสารในรูปแบบโน้มน้าวใจที่อาจารย์กระทำอยู่แล้ว ควรจัดหากิจกรรมมาเสริมทักษะชีวิต โดยดึงนักศึกษาให้ออกห่างจากสภาพแวดล้อมที่ไม่พึงประสงค์นั้น อาจจะช่วยปรับเปลี่ยนการใช้พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงลงได้ในระดับหนึ่ง

### 2.1.2 ทฤษฎีการทำให้คุ้นกับความรุนแรง (Violentization)

ดร. ลอนนี่ เอเธนส์ (Lonnie Athens, 2000 อ้างถึงใน โรจนา นาเจริญ, 2548) ได้ทำการศึกษาอาชญากรที่ใช้ความรุนแรงและเสนอรูปแบบพัฒนาการทางสังคม 4 ขั้นตอน สำหรับเด็กและเยาวชนที่มีแนวโน้มนิยมความรุนแรงที่มักจะเกิดขึ้นภายในครอบครัวหรือประสบการณ์วัยเด็ก ดังนี้

- ความโหดร้าย (Brutalization) เด็กถูกบังคับให้ยอมเชื่อฟังผู้มีอำนาจที่ก้าวร้าวโดยใช้ความรุนแรงหรือขู่ว่าจะใช้ความรุนแรงได้เรียนรู้กับตัวเองว่าใช้ความรุนแรงแก้ปัญหาได้ และสามารถเอาชนะได้โดยใช้ความรุนแรง

- ภาวะไร้สันติ (Belligerency) เด็กตัดสินใจหลีกเลี่ยงการตกเป็นเหยื่อความรุนแรงเสียเอง ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการตอบโต้ต่อผู้กระทำหรือการชดเชยกับคนอื่นที่อ่อนแอกว่าตน

- การแสดงพฤติกรรมรุนแรง (Violent Performance) เด็กได้รับการเสริมแรงทางบวกเนื่องจากพฤติกรรมที่ก้าวร้าวรุนแรงนำความสำเร็จมา โดยทำให้คนอื่นเกรงกลัวและเคารพ

- ความร้ายกาจ (Virulence) เมื่อความสำเร็จปรากฏขึ้นอย่างต่อเนื่อง เด็กจึงเกิดความมั่นใจว่าความรุนแรงเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการติดต่อเกี่ยวข้องกับคนอื่น

แต่บทสรุปของการวิจัยฉบับนี้ยังคงอธิบายว่า มีเด็กบางส่วนที่สิ่งแวดล้อมภายในครอบครัวไม่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการแสดงออก เช่น เด็กบางคนมีพฤติกรรมแตกต่างจากทุกคนในครอบครัวโดยสิ้นเชิง เพราะถูกนำไปเลี้ยงดู และอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี จากบุคคลอื่น หรือเด็กที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเพื่อน หรือบุคคลที่เด็กให้ความไว้วางใจมากกว่าคนในครอบครัว ซึ่งบุคคลนั้นเป็นผู้มีอิทธิพลต่อความคิดและเป็นเสมือนหลักยึดเหนี่ยวใจของเด็กสูงกว่าคนในครอบครัว จนสามารถชักจูง หรือชี้แนะให้เด็กมีพฤติกรรมไปในทางที่เหมาะสมได้

การนำเอาทฤษฎีนี้มาใช้ในการวิจัย เพื่อใช้ในการอธิบายเรื่อง พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา และอธิบายเรื่อง กระบวนการสื่อสารของอาจารย์ที่จะสื่อสารต่อนักศึกษากลุ่มนี้ว่ามีรูปแบบการสื่อสารที่แตกต่างกันไป รูปแบบการสื่อสารเพียงแบบเดียวไม่สามารถที่จะปรับเปลี่ยนหรือสร้างทัศนคติที่ดีต่อเด็กได้ทุกคน เนื่องจากสิ่งแวดล้อมที่เด็กแต่ละคนนั้นแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง อย่างเช่น รูปแบบการสื่อสารแบบโน้มน้าวใจอาจจะใช้ได้กับเด็กกลุ่มหนึ่ง แต่สำหรับเด็กอีกกลุ่มหนึ่งที่อยู่ในสภาพแวดล้อมที่มีแต่การใช้ความรุนแรงและได้เห็นความสำเร็จของวิธีนั้นมาแล้ว อาจจะไม่เชื่อถือและเกิดการต่อต้านได้ ดังนั้น ควรจะใช้รูปแบบวิธีการสื่อสารทั้ง

โน้มน้าวใจ และพาไปพบเห็นกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการใช้พฤติกรรมความรุนแรงว่าส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อชีวิต ทรัพย์สิน และจิตใจของผู้ถูกรบกวนและคนรอบข้างอย่างไร ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกว่าการสื่อสารด้วยคำพูดเพียงอย่างเดียวและควรหาช่วงเวลาที่เหมาะสมในการสื่อสาร คือ หากเข้าไปชักจูงให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในช่วงเวลาที่นักศึกษากำลังโกรธ กราดเกรี้ยว และแค้นใจ การกระทำเช่นนั้นอาจจะส่งผลให้นักศึกษาเพิ่มความโกรธในตัวของอาจารย์ไปด้วย ดังนั้นในบางครั้งการจะสื่อสารเพื่อระงับความโกรธหรือลดระดับความโกรธของนักศึกษาลงนั้นอาจารย์ต้องมีความใกล้ชิด และหาวิธีสื่อสารโดยไม่ทำให้นักศึกษารู้สึกว่า อาจารย์ได้เข้ามายุ่งในพื้นที่ส่วนตัวของนักศึกษา โดยอาจารย์อาจจะใช้วิธีการพูดจาแบบแลกเปลี่ยนประสบการณ์ชีวิตร่วมกัน หรือการชวนไปทำกิจกรรมอื่นๆ ร่วมกัน ซึ่งอาจจะช่วยให้ผ่อนคลายอารมณ์และลดความโกรธได้ในระดับหนึ่ง

### 2.1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับปัจจัยภายนอกที่ทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวและพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง

2.1.3.1 ทฤษฎีพฤติกรรมก้าวร้าวที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม โดยนักจิตวิทยาชื่อ มิลเลอร์ และ คอลลาร์ด (มานิจ ประเสริฐสุวรรณ และสุพัตรา สุภาพ. 2548) เชื่อว่ามนุษย์มีความก้าวร้าวเพราะเขามีความคับข้องใจ และความคับข้องใจนี้จะเป็สาเหตุทำให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว เนื่องจากความคับข้องใจ คือ ความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่เกิดจากคนนั้นถูกขัดขวางไม่ให้บรรลุผล เมื่อคนเราถูกขัดใจจะเกิดความคับข้องใจ ความรู้สึกดังกล่าวจะถูกสะสมไว้ทีละเล็กทีละน้อย จนในที่สุดเกิดเป็นความก้าวร้าวได้ และคนที่ได้รับผลจากความก้าวร้าวก็คือ ผู้ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ แต่จะแสดงความก้าวร้าวออกมามากหรือน้อยหรือไม่แสดงออกมามากน้อยขึ้นอยู่กับสภาพการณ์ที่ถูกกระตุ้นต้องสัมพันธ์กัน ถ้าเกิดความคับข้องใจน้อยแต่มีสถานการณ์กระตุ้นมากก็เกิดความก้าวร้าวได้ หรือถ้าเกิดความคับข้องใจมากแต่มีสถานการณ์กระตุ้นน้อยก็ไม่เกิดความก้าวร้าว

การนำทฤษฎีมาใช้ในการวิจัยเพื่ออธิบายให้เห็นว่าความคับข้องใจเป็นรากฐานที่สำคัญในการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวและการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงจะมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นกับลักษณะภายในของแต่ละบุคคล (Self-Beliefs and School Success: Self-Efficacy, Self-Concept, and School Achievement. 2001)

2.1.3.2 ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม และการกระทำที่รุนแรง (Social Learning And The Violence Theories) ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งที่มีบทบาทต่อการผลักดันให้เกิดพฤติกรรมขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากการเรียนรู้ เป็นสิ่งเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของมนุษย์ทั้งหมด ดังนั้นการได้พบกับประสบการณ์ที่รุนแรง เช่น การกำลังทำร้ายจากภาพยนตร์ โทรทัศน์ เนื้อหาจากหนังสือพิมพ์หรือสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน จะเป็นผลแห่งการชักนำไปสู่การแสดงความก้าวร้าวได้ง่าย โดยเบนคูรา กล่าวว่า การที่มนุษย์มีวิถีหรือแนวทางปฏิบัติหรือพฤติกรรมทางสังคมในรูปแบบต่าง ๆ

ไม่ได้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาตามธรรมชาติ แต่มนุษย์ต้องมีการเรียนรู้สิ่งเหล่านี้ด้วยตนเอง (Social Learning Theory Englewood Cliffs, 1977) การเรียนรู้ของมนุษย์เกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง หมายถึง การที่มนุษย์นั้นได้มีโอกาสประสบกับเหตุการณ์ที่นำไปสู่การกระทำนั้น ในฐานะของผู้กระทำหรือผู้ถูกกระทำด้วยตนเอง ซึ่งในชีวิตจริงของมนุษย์ส่วนมากในการเรียนรู้โดยตรงมีอยู่ไม่มากนัก และการเรียนรู้จากการสังเกต หรือการเรียนรู้ผ่านรูปแบบ หมายถึง การที่มนุษย์ได้พบเห็นเหตุการณ์ทางการกระทำนั้น หรือการกระทำนั้นจากบุคคลอื่น ซึ่งเรียกว่า ตัวแบบ (Model) โดยมีแนวคิดเบื้องต้นว่ามนุษย์จะมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเขาอยู่เสมอ ซึ่งทั้งตัวมนุษย์เองและสภาพแวดล้อมต่างมีอิทธิพลต่อกัน และมีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน ดังนั้นการเรียนรู้จากการสังเกต จึงเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากผลทางการปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมนั่นเอง

การนำทฤษฎีมาใช้ในการวิจัยเพื่ออธิบายว่า การเรียนรู้จากการสังเกต และการมีปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของนักศึกษาอาจจะมีผลทำให้เกิดการตัดสินใจใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยเห็นจาก ตัวแบบ (Model) การที่นักศึกษาได้พบเห็นเหตุการณ์ทางการกระทำนั้น หรือการกระทำนั้นจากบุคคลอื่นนั้น และพบความสามารถแก้ไขปัญหาได้ อาจะนำมาเป็นแบบอย่างในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับตัวเอง

## 2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของวัยรุ่นกับการอบรม และเลี้ยงดูของครอบครัว

นวลจันทร์ ทีสนชัยกุล (2534) รายงานการวิจัยเรื่องบทบาทบิดามารดาของเยาวชนที่กระทำผิดกฎหมาย ที่ศึกษาในวัยรุ่นที่เข้ารับการฝึกอบรมในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กจังหวัดเชียงใหม่ สงขลา นครราชสีมา และกรุงเทพมหานคร รวม 280 ราย ผลการวิจัยพบว่า วัยรุ่นส่วนใหญ่ได้รับการเลี้ยงดูด้วยวิธีการลงโทษที่รุนแรงและความสัมพันธ์กับบิดามารดาไม่ดี จึงเป็นเหตุให้การทำ ความผิดและได้รับโทษให้เข้ามาอยู่ในสถานพินิจและคุ้มครองเด็ก

ตรีสุข ชงไชย (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัญหาความเครียดภายในครอบครัวและวิธีจัดการกับปัญหาของวัยรุ่น ที่อยู่ในครอบครัวที่มีพ่อหรือแม่เลี้ยงดูเพียงคนเดียว และครอบครัวปกติ ผลการวิจัยพบว่า วัยรุ่นที่อยู่ในครอบครัวที่มีพ่อหรือแม่เลี้ยงดูเพียงคนเดียว มีความเครียดในระดับสูง และวัยรุ่นที่อยู่ในครอบครัวลักษณะดังกล่าว มีปัญหาความเครียดภายในครอบครัวมากกว่าวัยรุ่นที่อยู่ในครอบครัวปกติ

ปีตมา ศิริเวชและคณะ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพครอบครัวและการอบรมเลี้ยงดูวัยรุ่นที่ทำผิดกฎหมาย ผลการวิจัยพบว่า คดีที่ทำผิดมากที่สุด คือ ลักทรัพย์ (58%) สาเหตุจากการถูก

เพื่อนชักชวน รองลงมา คือ คิดทำร้ายร่างกายเนื่องจากความโกรธ วัยรุ่นเหล่านี้ ร้อยละ 44 มาจากครอบครัวแตกแยก บิดามารดาไม่เอาใจใส่เท่าที่ควรในเรื่องการคบเพื่อนและการที่เทียวเตร็ดเตร่เป็นร้อยละ 51 และ 69 ตามลำดับ

จากงานวิจัยของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คัดนางค์ มณีศรี และ รองศาสตราจารย์ ดร. ชีระพร อูธรรม โณ ศูนย์วิจัยวิทยาศาสตร์จิตวิทยาตะวันออก-ตะวันตก คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูและพฤติกรรมทางสังคมของเยาวชนไทย ผลการวิจัยพบว่า การอบรมเลี้ยงดูมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทางสังคมของเด็กมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ อย่างเด่นชัด การให้ความรักความอบอุ่น มีการตอบสนองต่อเด็ก มีการตั้งกฎเกณฑ์ ระเบียบวินัยให้เด็กปฏิบัติภายในขอบเขตที่ให้เด็กได้มีความรู้สึกเป็นตัวของตัวเอง จะช่วยให้เด็กมีความก้าวร้าวขัดแย้งกับผู้อื่น และคล้อยตามผู้อื่นน้อยกว่าการอบรมเลี้ยงดูแบบควบคุม ตามใจ และทอดทิ้ง ที่สำคัญคือ จะช่วยพัฒนาคุณลักษณะความร่วมมือมีวินัยและรับผิดชอบในหน้าที่ มีการช่วยเหลือผู้อื่นมีความเป็นผู้นำ และบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมอันเป็นคุณสมบัติทางสังคมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ

จากงานวิจัยเหล่านี้สามารถสรุปว่า ความสัมพันธ์ที่ดีของสถาบันครอบครัว อันเกิดจากการดูแลเอาใจใส่ มีเวลาให้กันและกัน เป็นที่ปรึกษาที่ดี และพร้อมจะช่วยลูกแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขอมรับฟังความคิดเห็นของบุตรหลานในครอบครัวมีความสำคัญมากเป็นพื้นฐานที่จะจะสามารถทำให้สังคมมีบุคคลคุณภาพที่มีความรัก ความเมตตา และมีพฤติกรรมที่ดี และการติดตามแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่ดีของบุตรหลานทุกโอกาส จะทำให้สามารถสร้างทัศนคติ และปลูกฝังค่านิยมที่ดีได้โดยไม่ต้องทำด้วยการลงโทษเสมอไป โดยเฉพาะวิธีการลงโทษด้วยการตีเถียน การดูและการเมียนตี เป็นเรื่องที่ควรหลีกเลี่ยงอย่างยิ่งเพราะการลงโทษแบบนี้นอกจากลูกจะไม่เข้าใจแล้วยังอาจจะปลูกฝังความเคียดแค้นเกี่ยวกับการใช้ความรุนแรงให้เด็กนำไปใช้กับผู้อื่นได้

## 2.3 ทฤษฎีการสื่อสารที่นำมาใช้ในศึกษาการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

### ในเรื่องการลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา

#### 2.3.1 ทฤษฎีการสื่อสารโน้มน้าวใจ

คัทลิปและเซ็นเตอร์ (Cutlip and Center) ได้เสนอความคิดเห็นว่า การโน้มน้าวใจมีวัตถุประสงค์เพื่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นที่ไม่ลงรอยกัน หรือทำความคิดเหล่านั้นให้สลายไป เพื่อก่อให้เกิดความคิดเห็นในทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพื่อรักษาความคิดเห็นที่ดีให้คงอยู่ตลอดไป ซึ่งกล่าวสรุปได้ว่า การโน้มน้าวใจมีลักษณะดังนี้ (Effective Public . 1964)

- ผู้โน้มน้าวใจมีความตั้งใจที่จะอิทธิพลบางประการเหนือผู้ถูกโน้มน้าวใจ

- โดยปกติผู้ถูกโน้มน้าวใจจะมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางเลือกและผู้โน้มน้าวใจจะพยายามชักจูงให้ยอมรับทางเลือกที่ตนเองเสนอ

- สิ่งที่ผู้โน้มน้าวใจ ต้องการ คือ การเปลี่ยนแปลง หรือการสร้าง หรือ การดำรงไว้ซึ่งความเห็นทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้ถูกโน้มน้าวใจ ซึ่งจะส่งผลต่อปัจจัยอื่นอันได้แก่ อารมณ์และพฤติกรรม เป็นต้น

ผลของการโน้มน้าวใจนั้น ตามคำกล่าวของ โสฟแลนด์และเจนิส (Hovland and Janis) เสนอแนะว่า จะต้องพิจารณาได้จากการเปลี่ยนแปลงความรู้ และสำนึก การเปลี่ยนแปลงความรู้และการเปลี่ยนแปลงการกระทำ โดยผลสรุปเหล่านี้สังเกตได้จาก การเปลี่ยนแปลงในการรู้และสำนึก การเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ ความรู้สึกซึ่งมีวิธีการตรวจสอบในทางสรีรวิทยา การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมความรู้ และสำนึก อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมไม่สามารถแยกออกจากกันและกันเป็นแต่ละประเภทได้อย่างชัดเจน เมื่อมีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจให้เกิดขึ้น ผลจากการโน้มน้าวใจมักจะเกิดขึ้นร่วมกัน โสฟแลนด์และเจนิส (Hovland and Janis) ได้ให้สมมุติฐานว่า การเปลี่ยนแปลงในการรู้และสำนึก ความรู้สึก และพฤติกรรมจะเกิดขึ้นไม่ได้โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแต่อย่างไรก็ตาม การที่เรามีทัศนคติในทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่ได้เป็นเครื่องประกันเสมอไปว่าเราต้องมีพฤติกรรมตามนั้นด้วย มีตัวแปรอื่น ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับด้วยเช่นกัน (Communication and Persuasion, 1953)

องค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจ หากมองจากภายนอกของผู้รับสารแล้ว องค์ประกอบในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจมีดังต่อไปนี้ คือ

- ความแตกต่างภายในของผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารแต่ละคนมีปัจจัยต่าง ๆ กัน ซึ่งทำให้มีการโน้มน้าวใจ ที่แตกต่างกัน เช่น ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาทในสังคม สัมพันธภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากรอื่น ๆ เช่น อายุ เพศ อาชีพ เป็นต้น

- ความแตกต่างภายในสาร สารแต่ละชิ้น จะมีลักษณะในการโน้มน้าวใจที่แตกต่างกัน การพูดหรือการเขียนก็ให้ความรู้สึกแตกต่างกัน ความแตกต่างในหัวข้อ หรือเนื้อหาสาระของสารลักษณะของการโน้มน้าวใจที่ใช้ การเรียบเรียงสาร ข้อโต้แย้ง การใช้ภาษาตลอดจน ลักษณะของท่วงทำนองลีลาในการสื่อสาร สิ่งเหล่านี้ มีผลต่อการตีความหมายของผู้รับสารทั้งสิ้น

- ความแตกต่างของสื่อ ลักษณะการโน้มน้าวใจจะแตกต่างกัน หากเราเปรียบเทียบกันระหว่างการสื่อสารระหว่างบุคคลกับการสื่อสารผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ และโทรทัศน์ ผู้รับสารจะเกิดความรู้สึก ความมั่นใจ และความใกล้ชิดแตกต่างกัน ย่อมมีผลต่อการโน้มน้าวใจ

- ความแตกต่างในสภาพการณ์ สภาพการณ์ ที่มีบุคคลหนึ่งบุคคลใด หรือ ขาดบุคคลใดบุคคลหนึ่งความคุ้นเคย หรือไม่คุ้นเคย ของผู้รับสารต่อสถานการณ์หนึ่ง ๆ มีผลต่อการประสบความสำเร็จในการโน้มน้าวใจ ซึ่งองค์ประกอบพื้นฐานในการโน้มน้าวใจ หากมองจากภายในของ



ผู้รับสารนั้น การที่ผู้รับสารคนหนึ่งจะมีความละเอียดอ่อนต่อการถูกโน้มน้าวใจเพียงไร อาจพิจารณาได้จากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ ลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ วรรณะ และทัศนคติ ความรู้ ซึ่งผู้รับสารมีเกี่ยวกับสารนั้น ๆ ความสำคัญที่ผู้รับสารให้แก่หัวข้อนั้น ๆ และวิธีการที่ผู้รับสารรับรู้สภาพการณ์นั้น ๆ

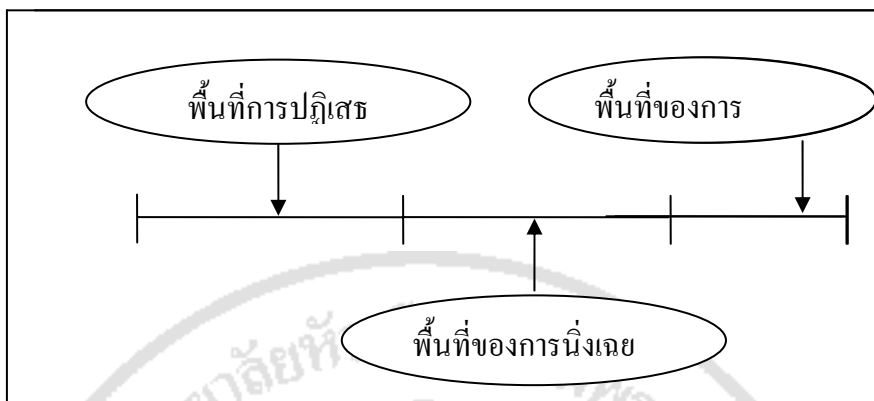
### 2.3.2 ทฤษฎีว่าด้วยความเกี่ยวพันส่วนตัวและการประเมินสิ่งรอบตัว

ทฤษฎีนี้จากหนังสือการประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ โดย รองศาสตราจารย์ ดร. เสรี วงษ์มณฑา อธิบายว่า การที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับสังคมใดสังคมหนึ่ง บุคคลก็จะมีลักษณะบุคลิกภาพซึ่งอยู่ภายในการควบคุมของจิตใต้สำนึกของแต่ละคนซึ่งคอยตรวจสอบบุคคลให้เกิดความสมดุลให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสังคมและวัฒนธรรม ทฤษฎีนี้มีความเชื่อดังต่อไปนี้คือ

1. มนุษย์ประเมินสิ่งต่าง ๆ รอบตัวโดยอัตโนมัติ เมื่อมนุษย์ได้สัมผัสสิ่งใดก็ตามจะมีการประเมินสิ่งนั้นโดยอัตโนมัติ เพราะในสมองของมนุษย์มีเส้นประเมินเป็นล้าน ๆ เส้นและเส้นประเมินของมนุษย์แต่ละคนนั้นไม่เท่ากัน แต่ละเส้นจะมีมุมตรงข้ามกัน แสดงถึงปลายสูงสุดและปลายต่ำสุดของแต่ละเส้นสาย เราเรียกปลายสุดของเส้นประเมินว่า แอ่งเกล็ด (Angle) ซึ่งแอ่งเกล็ดของแต่ละคนจะไม่เท่ากัน เช่น คนสูง 165 ซม. จะมองว่าคนสูง 170 ซม. คือ สูง ถ้าสูง 150 ซม. คือ เตี้ย ซึ่งอาจมองไม่เหมือนกับคนที่สูง 175 ซม. ที่คิดว่า คนที่สูง 180 ซม. คือสูง ส่วนคนสูง 170 ซม. คือ เตี้ย เป็นต้น

2. มนุษย์จะใจแคบหรือกว้างอยู่ที่เกี่ยวพันกับตัวเอง ยิ่งเกี่ยวข้องกับตัวเองมากเท่าไร มนุษย์ก็จะยิ่งใจแคบมากขึ้นเท่านั้น แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องจะใจกว้าง เช่น คนที่ไม่มีลูก เวลาที่มีการขึ้นค่าเรียนคนนั้น จะใจกว้างยอมรับข่าวนั้นได้มากกว่าคนที่มียุติ การประเมินของคนเราขึ้นอยู่กับความเกี่ยวพันกับตนเอง บางครั้งจะพบว่ามนุษย์บางคนมี 2 มาตรฐาน (Double Standards) กับคนอื่นจะเป็นมาตรฐานหนึ่งแต่กับตนเองจะเป็นอีกมาตรฐานหนึ่ง ซึ่งเกิดขึ้นเพราะเมื่อใดที่เป็นผลประโยชน์หรือเสียประโยชน์ที่เราโดยตรง เราจะยอมได้ไม่ถ่างนัก แต่ถ้าไม่เกี่ยวข้องกับตัวเองจะยอมได้ง่ายกว่า ซึ่งการแบ่งพื้นที่การรับหรือไม่รับข้อมูลของมนุษย์นั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 พื้นที่ คือ พื้นที่ของการยอมรับ พื้นที่ของการนิ่งเฉย และพื้นที่ของการปฏิเสธ

แผนภูมิที่ 2.2  
 รูปภาพพื้นที่การยอมรับ การนิ่งเฉยและการปฏิเสธของมนุษย์



ทฤษฎีนี้ยังกล่าวต่อไปอีกว่าถ้าเรายอมรับข้อความใดแล้วเรามักจะมองว่าข้อความนั้นใกล้เคียงกับความคิดของเรามากกว่าความเป็นจริง (Assimilation Effects) แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้ามมนุษย์เราปฏิเสธข้อความใด ก็จะมองว่าข้อความนั้นห่างหรือต่างจากความคิดเดิมของเรามากกว่าความเป็นจริง (Contrast Effect) ดังกรณีตัวอย่าง 2 กรณีนี้ คือ

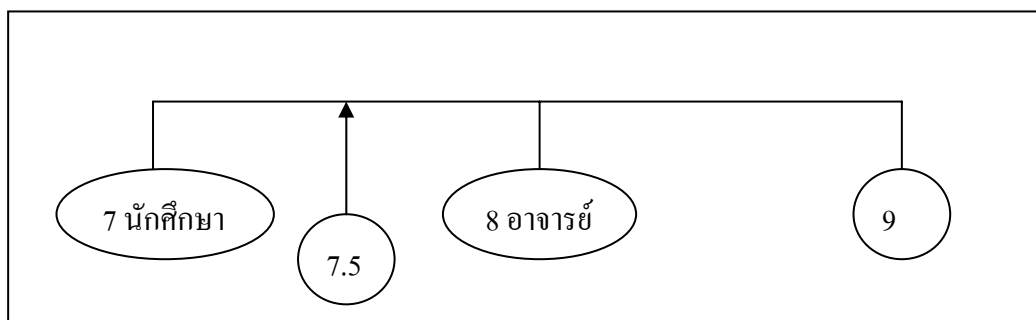
กรณีที่ 1 นักศึกษาอยู่จุดที่ 7 อาจารย์อยู่จุด 8

แผนภูมิที่ 2.3  
 ตัวอย่างกรณีที่ 1



ถ้าอาจารย์พูดไม่ถูกใจจุด 8 เป็นจุดที่นักศึกษายอมรับไม่ได้ อาจารย์จะถูกผลักไปอยู่ที่จุด 9 ทันทีและจะทำให้ให้นักศึกษาปฏิเสธที่จะกล่าวทวนคำพูดของอาจารย์

แผนภูมิที่ 2.4  
แสดงตัวอย่างที่ 2



กรณีที่ 2 นักศึกษาอยู่จุด 7 อาจารย์ที่อยู่จุด 8 แล้วอาจารย์พูดดี นักศึกษายอมรับได้ นักเรียนก็จะมองว่าอาจารย์อยู่ประมาณจุด 7.5 เท่านั้น และจะทำให้นักเรียนยินดีเปลี่ยนใจฟังตามที่อาจารย์พยายามจูงใจ

การนำทฤษฎีนี้มาใช้ในงานวิจัยเพื่ออธิบายวิธีการสื่อสารของอาจารย์กับนักศึกษาในเรื่องการแสดงผลพฤติกรรมความรุนแรง ซึ่งหลักของทฤษฎีนี้จะทำให้เกิดความเข้าใจเรื่องการจูงใจบุคคลว่าหากเราจะจูงใจใครก็ตามไม่ควรพูดอะไรที่ไกลกว่าจุดยืนเดิมของบุคคลผู้นั้น ต้องใช้วิธีการพูดจาให้ใกล้เคียงกับความคิดเดิมของกลุ่มเป้าหมายและเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปให้เขาค่อยตามทีละนิด และให้เขาอยู่ตรงจุดนั้นนานเพียงพอจนเกิดความมั่นคงจึงจูงใจให้เขาค่อยตามไปเรื่อย ๆ และขยับจุดยืนไปเรื่อย ๆ เพราะถ้าเราพูดในสิ่งที่ไกลจากจุดยืนเดิมของเขา คำพูดของเราจะตกไปบริเวณการปฏิเสธที่ก่อให้เกิด Contrast Effects คือ เข้าข่ายของการถูกผลกัให้ออกห่างจากความเป็นจริง แต่ถ้าเราพูดจาให้อยู่ใกล้เคียงกับจุดยืนเดิมของเขา แม้จะมีความแตกต่างบ้างแต่ถ้าเขายอมรับได้ เพราะเขารู้สึกว่าเขาเปลี่ยนแปลงตัวเองไม่มากนัก เขาก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองตามคำพูดของเรา เขาก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองตามคำพูดของเราตกลงในบริเวณการยอมรับและก่อให้เกิด Assimilation Effects ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารเพื่อการจูงใจคนนั้นต้องจูงใจคนให้ใกล้กับจุดยืนเดิมของเขา อย่าเริ่มจากจุดที่ไกลเกินไปคนจะรับไม่ได้และจะปฏิเสธตลอดไป

หลักสำคัญของทฤษฎีก็คือการมีจุดกึ่งกลางที่พอดี ถ้าน้อยไปจะไม่สร้างความสัมฤทธิ์ผลหรือถ้ามากเกินไปก็ไม่สร้างความสัมฤทธิ์ผลเช่นกัน แต่จะมีจุด ๆ หนึ่งซึ่งเป็นจุดที่พอดี และสามารถสร้างการจูงใจอย่างได้ผล ซึ่งถ้านำมาปรับใช้กับการจูงใจนักศึกษาของอาจารย์เพื่อปลูกฝังทัศนคติเกี่ยวกับการใช้พฤติกรรมความรุนแรง

## 2.4 รูปแบบการสื่อสารที่นำมาใช้อธิบายการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา เกี่ยวกับการช่วยลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรง

### 2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ลิตเติลจอห์น (Littlejohn) (Theories of Human Communication 6<sup>th</sup> ed. 1999) อธิบายว่า ความสัมพันธ์ หมายถึง ชุดของความคาดหวังของบุคคลสองฝ่ายที่มีต่อพฤติกรรมซึ่งเกิดจากรูปแบบปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลทั้งสองฝ่ายนั้น ความสัมพันธ์ คือ หัวใจของการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษากระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล

บีบ บีบ และไอวี (Beebe, Beebe, & Ivy) (Communication : Principles for a Lifetime. 2001) นิยามความหมายของความสัมพันธ์ว่า หมายถึง การสร้างความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยใช้กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล และอธิบายเพิ่มเติมว่ามนุษย์มักเริ่มต้นและสร้างความสัมพันธ์ด้วยการสื่อสารกับบุคคลซึ่งมีเสน่ห์ดึงดูดใจ

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือ การเชื่อมโยงกัน หรือเป็นการติดต่อประสานดำเนินต่อไปเรื่อย ๆ โดยที่เรามีอีกฝ่ายหนึ่งอยู่ในใจ แต่อีกฝ่ายหนึ่งจะมีเราหรือไม่ก็ไม่ได้การสื่อสารที่แสดงความสนิทสนม แสดงออกในรูปของวจนภาษาและอวัจนภาษา

วจนภาษาที่แสดงออกมานั้น ได้แก่ การบอกกับอีกฝ่ายหนึ่งว่าเรารู้สึกอย่างไรกับเขาหรือเธอ และความสัมพันธ์ของเรามีค่าขนาดไหน ส่วนอวัจนภาษาที่ใช้ประกอบด้วย เช่น ระยะห่างระหว่างกัน การประสานสายตา น้ำเสียงที่ใช้พูด ท่าทางและการใช้เวลาร่วมกัน

การริเริ่มความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ชิคเกอร์ริง (Chickering) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึงการที่บุคคลมีความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น และการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาตนเองไปสู่การพึ่งพากันและกัน ซึ่งความอดทนที่อยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น ได้แก่ ความสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น และการมีใจกว้าง ส่วนการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาตนเองไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ได้แก่การไว้วางใจกัน การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน การให้และรับ

การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล กิบลิน (Les Giblin. 2007 – 2010) กล่าวถึงบันได 3 ขั้น สำหรับการสร้างเสน่ห์ ซึ่งเป็นเทคนิคแห่งการชนะใจคน เมื่อใดที่เราใช้บันได 3 ขั้นนี้ ด้วยความเข้าใจอย่างแท้จริงถึงเคล็ดลับที่แฝงอยู่ในนั้น เราจะสามารถสร้างเพื่อนได้มากขึ้น บันได 3 ขั้นนี้ประกอบด้วย

- การยอมรับ เป็นการยอมรับผู้อื่นตามสภาพที่เขาเป็นอยู่ เปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีความเป็นตัวของตัวเองตามสิทธิ์ที่เขามีอยู่ ไม่คาดหวัง ตัดสินว่าเขาดีหรือเลว การที่บุคคล ได้พบกับผู้แสดงให้เขาเห็นว่า พร้อมที่จะยอมรับเขา ไม่ว่าเขาจะกระทำความผิดพลาดอย่างใหญ่หลวงแต่ประการใด

ก็ตามเท่ากับสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับเขาและในที่สุดเขาก็จะยอมรับตัวเองได้ เมื่อเขาสามารถยอมรับในตัวเองได้แล้ว ชีวิตความเป็นอยู่ของเขาก็จะดีขึ้นและทุกสิ่งทุกอย่างก็จะเปลี่ยนไปในทางที่ดีด้วย

- การเห็นพ้อง หรือการยินยอม เป็นการมองเห็นในส่วนดีของบุคคลอื่น และสนับสนุนและเห็นพ้องในส่วนดีนั้นอย่างจริงจัง บุคคลที่มีความคิดในทางบวกก็จะมองหาแต่ส่วนดีของบุคคลที่ตนเข้าไปสร้างสัมพันธ์ด้วย

- การยกย่องในคุณค่า ความปรารถนาขั้นพื้นฐานอีกประการหนึ่งของคนเรา คือ การได้รับการยกย่องในตัวเรา คนทุกคนมักจะพยายามมองหาคนที่มองเห็นคุณค่าในตัวเรา มากกว่าคนที่ลดคุณค่าในตัวเรา ดังนั้นการปฏิบัติต่อผู้อื่นเฉกเช่นที่บุคคลที่มีคุณค่าสำหรับเราเสมอ จึงเป็นการสร้างสัมพันธภาพโดยอยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริงข้อนี้ การยกย่องในคุณค่านอกจากการแสดงออกด้วยคำพูด สีหน้า ท่าทางที่แสดงให้บุคคลอื่นต้องรอคอยเรา การปฏิบัติต่อบุคคลอื่นเยี่ยงบุคคลพิเศษ การแสดงอาการรับรู้ ในการปรากฏตัวหรือการมีอยู่ของบุคคลอื่น และการแสดงอาการยินดีที่ได้รู้จักกับผู้อื่น เป็นต้น

## 2.4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

### 2.4.2.1 ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (The Relational Communication Theory)

ทฤษฎีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (The Relational Communication Theory) ของมอนท์ โคมเมอร์ (Montgomery) ได้อธิบายแนวคิดพื้นฐานเรื่องการสื่อสารและความสัมพันธ์ไว้โดยสรุปดังนี้ (Communication as the Interface Between Couples and Culture, 1992) คือ เป็นการสื่อสารและความสัมพันธ์ของมนุษย์มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและไม่สามารถแยกออกจากกันได้ เป็นการอธิบายลักษณะธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์นั้นทำได้โดยการพิจารณารูปแบบและวิธีการสื่อสารของบุคคลเหล่านั้น นำมาใช้ในการอธิบายความสัมพันธ์ของมนุษย์โดยการอธิบายโดยนัยมากกว่าการอธิบายได้อย่างชัดเจนตรงไปตรงมา ความสัมพันธ์ของมนุษย์จะพัฒนาไปตลอดเวลาโดยอาศัยกระบวนการเจรจาแลกเปลี่ยน (Negotiation Process) ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง เราอาจสามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ 3 รูปแบบ คือ

1. การสื่อสารด้วยการแลกเปลี่ยนเรื่องส่วนตัว หมายถึง ระดับที่เราสื่อสารมีการแลกเปลี่ยนเรื่องราวระหว่างกัน ซึ่งรับรู้เฉพาะคน 2 คน
2. การสื่อสารด้วยความต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ หมายถึง ผู้สื่อสารมีการสื่อสารมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องถี่ไหล แสดงว่ามีความพยายามอย่างไม่ลดละที่จะสื่อสาร ถ้าเรามีการสื่อสารต่อเนื่อง

ยาวนานกับใคร รูปแบบการสื่อสารระหว่างกันและกันจะสั้น ไหล เข้ากันได้ดี ไม่มีหยุดชะงักให้รู้สึกน่าอึดอัด

3. ความอึดอัด ลำบากใจในการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบของความเครียด และปัญหาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของการสื่อสารของมนุษย์ แม้แต่ในความสัมพันธ์แบบสนิทสนมก็มีขึ้นได้ เมื่อเรามีความขัดแย้งกับเพื่อนสนิท การสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้นได้ยาก รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรื่องส่วนตัว และการสื่อสารอย่างต่อเนื่องในการสื่อสารก็ไม่เกิดขึ้นด้วย

#### 2.4.2.2 ทฤษฎีการให้คำปรึกษา

การให้คำปรึกษา คือการช่วยเหลือให้คิดและตัดสินใจแก้ไขปัญหาของตนเองได้ด้วยการใช้เทคนิคต่างของการสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสาร ความเข้าใจและมีความรู้ลึกซึ้งอยากช่วยเหลือ ขั้นตอนของการให้คำปรึกษาประกอบด้วย การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี การสำรวจปัญหา และเลือกเรื่องที่จะทำงานร่วมกัน การประคับประคองจิตใจให้อารมณ์สงบการแก้ปัญหากระตุ้นให้มองหาทางเลือก ข้อดีข้อเสีย ชี้แนะ ช่องทาง ข้อมูล ประกอบการตัดสินใจ และการให้ตัดสินใจ การทดลองปฏิบัติ และติดตามผลด้วยตนเอง ก่อนจะยุติการช่วยเหลือ (การให้คำปรึกษาวัยรุ่น Website kapook.com. 2554)

**วัตถุประสงค์ของการให้การปรึกษาเรื่องพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง**

1. เพื่อการประคับประคอง สภาพจิตใจ อารมณ์ และความสัมพันธ์กับสิ่งรอบตัวของผู้มารับการปรึกษา
2. เพื่อส่งเสริมและปรับปรุงสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นระหว่างผู้รับและผู้ให้การปรึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรในทีมสุขภาพ
3. เพื่อส่งเสริมความสามารถการตัดสินใจและวางแผนในอนาคต โดยผู้รับการปรึกษา จะเห็นคุณค่าในตนเองและใช้ศักยภาพของเขาในการพิจารณาและตัดสินใจในสิ่งที่เหมาะสม
4. เพื่อส่งเสริมให้เกิดทักษะในการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อลดความขัดแย้งหรือความกดดันในจิตใจของผู้รับการปรึกษา
5. เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมที่เป็นปัญหา ตามแนวทางที่พึงประสงค์ของผู้รับการปรึกษา และผู้รับการปรึกษาร่วมมือหรือสมัครใจตลอดจนตระหนักด้วยตัวเองว่าพฤติกรรมนั้นมีปัญหาต่อสุขภาพของเขาเองและส่งผลกระทบต่อสังคมรอบข้างอย่างไร

#### 2.4.2.3 ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral Counseling)

จุดมุ่งหมายของการให้การปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม คือการช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ ขจัดพฤติกรรมผิดปกติ (Maladaptive Behavior) การพยายามให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์คงอยู่ถาวร โดยช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีความคิดที่เต็มไปด้วยเหตุผล

สามารถวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ อย่างระมัดระวังขึ้น เห็นความสัมพันธ์ ระหว่างสภาพการณ์ที่เกิดก่อน กับผลที่ตามมา นอกจากนี้เทคนิคในการให้การปรึกษาจะเลือกวิธีการบำบัดที่เหมาะสม เพื่อให้บรรลุกับเป้าหมายสามารถเลือกใช้ตามความเหมาะสมของลักษณะปัญหา มีรายละเอียดพอสังเขปดังนี้

1. Permissiveness เป็นการให้ผู้รับการปรึกษาดำรายละเอียดต่าง ๆ ออกมา และผู้ให้การปรึกษารับฟังและยอมรับในเรื่องนั้น เทคนิคนี้จะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาเกิดเจตคติที่ดีต่อผู้ให้การปรึกษา และเกิดความรู้สึกอบอุ่นใจขึ้นในตนเอง มีความเป็นกันเองมากขึ้น มีความพร้อมที่จะระบายความรู้สึกของตนเองได้ดีขึ้น

2. Free Association เป็นการช่วยให้ผู้รับการปรึกษามีโอกาสระเหิดและการพูดและเล่าเรื่องราวออกมาโดยเร็ว ทันทีที่ฟังคำถามเสร็จ เพื่อระบายความกดดันที่มีอยู่ในจิตใจ

3. Reinforcement เป็นการให้เสริมได้แก่ การให้รางวัล การจูงใจ หรือโดยการแสดงกิริยาอาการยิ้ม การพยักหน้า จะเป็นกำลังใจให้ผู้รับการปรึกษาเกิดความมั่นใจในตนเอง รู้สึกพอใจ และภูมิใจในตนเองกล้าที่จะเล่ารายละเอียดต่าง ๆ มากขึ้น หรือโดยการลงโทษ เพื่อหยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้รับการปรึกษา

4. Labeling ผู้ให้การปรึกษาช่วยให้ผู้รับการปรึกษาสามารถแยกแยะว่าอะไรที่เป็นปัญหา อะไรที่ไม่เป็นปัญหา เพื่อให้ผู้รับการปรึกษามองเห็นว่าอะไรเป็นปัญหาที่แท้จริง

5. Foresight เป็นเทคนิคที่พยายามช่วยให้ผู้รับการปรึกษาคาดการณ์ถึงอนาคต เช่น คิดว่าเมื่อทำสิ่งนั้นสิ่งนี้แล้วจะเกิดผลดีผลเสียอย่างไรในอนาคต ซึ่งจะทำให้ผู้รับการปรึกษารู้จักคิด และมีการวางแผนในแก้ปัญหาโดยใช้เหตุผล

6. การผ่อนคลายกล้ามเนื้อ (Muscle Relaxation Technique) ใช้ในการบำบัดผู้รับการปรึกษาที่มีความเครียดที่ส่งผลให้เกิดการปวดเมื่อยศีรษะ ปวดเกร็งต้นคอ ปวดศีรษะข้างเดียว เป็นต้น

#### 2.4.2.4 การให้การปรึกษาแบบผสมผสาน (Elective Counseling)

Frederick Charles Thorns นักจิตวิทยามีความเชื่อว่า ทฤษฎีการให้การปรึกษานั้นไม่มีทฤษฎีใดจะสมบูรณ์ทุกทฤษฎี มีส่วนดีและส่วนบกพร่อง เขาจึงพยายามดึงเอาส่วนดีของแต่ละทฤษฎีมาใช้ เรียกว่า ทฤษฎีการให้การปรึกษานี้ว่า "ทฤษฎีผสมผสาน" เป็นการผสมผสานกันทั้งแบบนำทางและไม่นำทาง ตามความเหมาะสมของผู้มารับการปรึกษาและลักษณะของปัญหามโนทัศน์ของ F.C. Thorns มองการช่วยเหลือบุคคลโดยให้ความสำคัญทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ว่ามีความสำคัญพอ ๆ กัน และการแก้ปัญหาจะต้องพัฒนาบุคลิกภาพของผู้รับการปรึกษาให้รู้จักปรับตัวเหมาะสมกับสถานการณ์ ให้รู้ตัวว่าขณะนี้ตัวเองกำลังทำอะไร อยู่ที่ไหน ตั้งจุดมุ่งหมายของชีวิตเอาไว้ได้อย่างไร เพราะชีวิตไม่มีจุดหมายย่อมไม่ประสบความสำเร็จ การให้การปรึกษาแบบนี้เชื่อว่า บุคคลย่อมมีความสามารถในตนเองที่จะแก้ปัญหาของตนเองได้ ถ้าหากได้รับการนำทาง

ที่ถูกต้อง และเน้นว่าผู้มารับการปรึกษาควรได้พูดมากกว่าผู้ให้การปรึกษา รับผิดชอบการตัดสินใจ และเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิตของตน

กระบวนการให้การปรึกษาแบบผสมผสาน ประกอบไปด้วย การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ให้ผู้รับการปรึกษาได้วินิจฉัยปัญหาก่อนว่ามีปัญหาอะไร มุ่งแก้ไขที่สาเหตุมากกว่า อาการ เลือกรูปแบบการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเฉพาะราย เช่นถ้าผู้รับการปรึกษามีปัญหาเกี่ยวกับการสร้างอาชีพ ควรให้การปรึกษาแบบนำทาง ถ้ามีปัญหาทางการปรับตัว อารมณ์ ควรใช้แบบไม่นำทาง (เทคนิคเบื้องต้นการให้คำปรึกษา. 2520)

#### 2.4.2.5 การสื่อสารโดยใช้เทคนิคการสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์

การสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ เป็นเทคนิค การสอน โดยใช้กระบวนการกลุ่มเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ ผู้เรียนจะต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียน โดยร่วมกันคิดร่วมกันทำกิจกรรม และนำเอาเหตุการณ์ปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น และข้อสังเกตต่าง ๆ ซึ่งเป็นประสบการณ์ จากกิจกรรมกลุ่มนั้น มาร่วมกันวิเคราะห์ห่อภิปรายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียนมีโอกาสได้มีปฏิสัมพันธ์ แลกเปลี่ยน ข้อมูล ประสบการณ์ ความรู้สึก และความคิดเห็นของกันและกัน นอกจากนั้น การสอนแบบนี้จะพยายามให้ผู้เรียนได้ค้นพบการเรียนรู้ด้วยตนเองและเน้นกระบวนการควบคู่ไปกับผลงานรวมทั้งเน้นการนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวันด้วย (กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 2. 2533)

**เทคนิควิธีการที่ใช้ในการสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์นั้นมีหลากหลาย ดังต่อไปนี้**

1. เกม (Game) เป็นการสอนโดยการให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในกิจกรรมสถานการณ์ที่ผู้เล่นยินยอมตกลงกันที่จะปฏิบัติตามเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่งเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ ซึ่งมีผลออกมาในรูปของการแพ้การชนะซึ่งการเล่นเกมที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ยุทธวิธีต่าง ๆ ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ และได้ฝึกฝนเทคนิคและทักษะที่ต้องการ รวมทั้งช่วยให้การเรียนมีชีวิตชีวา

2. บทสมมติ (Role Play) การสอนโดยใช้บทบาทสมมติเป็นการสอนที่ใช้ตัวละครที่สมมติขึ้นจากสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอนช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสศึกษาวิเคราะห์ถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตนและของผู้อื่น ได้อย่างลึกซึ้ง และช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจในบทบาทและแง่มุมที่แตกต่างไปจากตน

3. กรณีตัวอย่าง (Case) โดยใช้กรณีหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริง มาดัดแปลงและใช้สื่อตัวอย่าง หรือเครื่องมือในการให้ผู้เรียนศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกัน เป็นการช่วยให้ฝึกฝนการใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหลาย ๆ แบบ วิธีการนี้ช่วยให้ผู้เรียนคิดและพิจารณาข้อมูลที่ตนได้รับ



อย่างถึถ้วน นอกจากนั้นยังช่วยให้การเรียนรู้มีลักษณะใกล้เคียงกับความจริง ซึ่งมีส่วนทำให้การเรียนรู้มีความหมายต่อผู้เรียนมากขึ้น

4. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการสอนที่ใช้สถานการณ์ที่จำลองขึ้นให้เหมือนจริงหรือใกล้เคียงกับความเป็นจริงมาเป็นเครื่องมือในการสอน โดยการให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้นมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในสถานการณ์นั้น และใช้ข้อมูลที่มีสภาพคล้ายกับข้อมูลในความเป็นจริงในสภาพนั้น ในการตัดสินใจและแก้ปัญหาต่าง ๆ โดยการตัดสินใจนั้นจะส่งผลถึงผู้เล่นในลักษณะเดียวกับที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริงในการเล่น สถานการณ์จำลองผู้เรียนจะมีโอกาสทดลองแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ซึ่งในสภาพการณ์จริงอาจไม่กล้าแสดง เพราะเป็นการเสี่ยงต่อผลที่จะได้รับจนเกินไป ประสบการณ์ในการเล่นสถานการณ์จำลอง จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจลึกซึ้งในองค์ประกอบที่ซับซ้อนของสภาพความเป็นจริง

เทคนิควิธีการที่ใช้ในการสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ยังมีอีกมากมาย แต่ไม่ว่าจะวิธีการไหน การสอนแบบนี้จะเน้นการใช้กลุ่มเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ และเน้นกระบวนการเรียนรู้กลุ่ม คือการให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการที่ดีในการทำงานร่วมกัน

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร

ปณิฏดา สังข์แก้ว (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบและบรรยากาศ การสื่อสารภายในองค์กร กับการพัฒนาผู้การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท กฤษณานคร จำกัด (มหาชน) พบว่า รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด ในขณะที่การสื่อสารจากล่างขึ้นบนยังมีน้อย โดยกลุ่มพนักงานในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน ทางลักษณะประชากรศาสตร์นั้น ก็จะมีความคิดเห็นต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรแตกต่างกันด้วย

จากงานวิจัยนี้ สามารถนำมาใช้ในการอธิบายรูปแบบการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักเรียน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นการสื่อสารจากบนลงล่างมากที่สุด เพราะส่วนใหญ่ การสื่อสารมักจะเกิดเมื่อมีปัญหาการใช้ความรุนแรงเกิดขึ้นแล้ว อาจารย์จะเป็นฝ่ายเรียกนักศึกษา มาตักเตือนมากกว่าลงโทษ นักศึกษาจะเดินเข้าไปปรึกษาอาจารย์ก่อนจะเกิดเหตุการณ์ต่าง ๆ จึงต้องหาวิธีการสื่อสารว่าควรทำอย่างไรให้นักศึกษาสามารถเดินเข้ามาสื่อสารกับอาจารย์ได้แม้ในเวลาปกติ

दानินทร์ กิจนิชี (2540) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ ทัศนคติ และการอนุรักษ์พลังงานในโครงการรวมพลังสองของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันจะมีพฤติกรรมการเปิดรับสารเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงานไม่แตกต่าง

กัน นอกจากนี้ สื่อนิยตยสารยังมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงาน เช่นเดียวกับสื่อโทรทัศน์ นิตยสาร โปสเตอร์ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติเกี่ยวกับการอนุรักษ์พลังงาน แต่สื่อวิทยุ หนังสือพิมพ์กลับมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการอนุรักษ์พลังงาน

งานวิจัยเรื่องนี้ สามารถนำมาใช้ในการอธิบายได้ว่า การเลือกใช้สื่อที่เหมาะสมกับเพศของนักศึกษา และการใช้ข้อความที่เหมาะสมกับเรื่องที่จะสื่อสารออกไปนั้น จะช่วยทำให้เกิดทัศนคติเชิงบวกซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมเชิงบวกของนักศึกษาด้วย

กอบโชค จวงษ์ (2541) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำร้ายผู้อื่นของวัยรุ่นนภาคใต้ ผลการวิจัยพบว่า ขณะกระทำผิดร้อยละ 63.5 มีอารมณ์โกรธอันเนื่องมาจากการถูกข่มขู่ คำพูดดูถูกเหยียดหยาม และการถูกเหยียดข่มเหง และร้อยละ 64.6 กระทำผิดร่วมกับเพื่อนหลายคน

งานวิจัยเรื่องนี้สามารถนำมาใช้ในการอธิบายได้ว่า ผู้ทำการสื่อสารควรเลือกใช้ภาษาที่จะใช้ในการทำการสื่อสารให้ถูกต้องและเหมาะสมกับสภาพเหตุการณ์และอารมณ์ของผู้รับฟังสาร ในขณะที่การใช้ภาษาในการสื่อสารที่เป็นไปเพื่อการดูถูกเหยียดหยาม ข่มขู่ข่มขู่ซึ่งความโกรธ ความเสียใจ และความอาฆาตแค้น จนทำให้สามารถทำให้ผู้รับฟังสารนั้น ตัดสินใจใช้พฤติกรรมความรุนแรงทำร้ายร่างกายของผู้ทำการสื่อสารได้อย่างขาดการยับยั้งชั่งใจ

ศักดา ขำคม (2540) เรื่องการศึกษารูปแบบการสื่อสารในครอบครัววัดการรับรู้ของวัยรุ่น โดยเปรียบเทียบระหว่างวัยรุ่นที่กระทำผิดกฎหมายในสถานพินิจกับนักเรียนทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการสื่อสารในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการกระทำผิดกฎหมาย กล่าวคือ รูปแบบการสื่อสารในครอบครัวของวัยรุ่นที่กระทำผิดเป็นแบบเชิงลบและแบบเปิดมากกว่าในขณะที่เห็นได้จากกลุ่มนักเรียนทั่วไปจะเป็นเชิงบวกและแบบเปิดมากกว่า และความแตกต่างในทั้งสองกลุ่มมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยเรื่องนี้สามารถนำมาใช้อธิบายได้ว่า รูปแบบการสื่อสารแบบเชิงบวกและแบบเปิดของอาจารย์จะทำให้นักศึกษาเกิดทัศนคติที่ดีและส่งผลต่อพฤติกรรมลดความรุนแรงได้ดีกว่ารูปแบบการสื่อสารเชิงลบและแบบปิด

## 2.6 วิธีการสื่อสารที่นำมาใช้อธิบายการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

### ในการช่วยลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา

#### 2.6.1 แนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคล Interpersonal Communication เป็นการสื่อสารที่คนหนึ่งส่งข่าวสารไปยังผู้รับอีกคนหนึ่ง หรือผู้รับกลุ่มย่อย เพื่อต้องการให้เกิดผล หรือคาดหวังที่จะได้รับข้อมูล

ย้อนกลับในทันที หรือ เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว ที่ต้องการเรียนรู้ ปฏิบัติของคนในด้าน ความรู้สึกภายในจิตใจระหว่างกัน โดยเป็นการสื่อสารทั้งแบบวัจนภาษา (Verbal Communication) และ การสื่อสารแบบอวัจนภาษา (Nonverbal Communication) ซึ่งสามารถทำการสื่อสารได้ 2 ประเภท คือ การสื่อสารแบบเฉพาะหน้า (Face to Face Communication) การสื่อสารที่เห็นหน้าตาระหว่างผู้ส่งสาร และผู้รับสาร เช่น การพูดคุยตามปกติ และการสื่อสารแบบมีสิ่งสกัดกั้น (Interposed Communication) การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้าระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร อาจมีอุปสรรค เช่น ด้านระยะทางที่ห่างไกลกัน (Space) หรือด้านเวลา (Time) ที่ไม่ตรงกัน เป็นต้น (ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคล. 2551)

### การสื่อสารระหว่างบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. การสื่อสารแบบสองต่อสองหรือเผชิญหน้า (Face to Face or Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน การสื่อสารแบบนี้ทั้งสองฝ่าย จะร่วมกันกระทำการสื่อสารตอบโต้กัน ผลัดเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้ส่งและผู้รับกันไปเรื่อย ๆ จนกระทั่งบรรลุจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร ซึ่งจะบรรลุได้ก็ต่อเมื่อทั้งสองเตรียมตนเองให้พร้อมที่จะ ส่งสาร นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านความคิด ความเชื่อ เจตคติ ทักษะ สังคมและวัฒนธรรมเข้ามา เกี่ยวข้องด้วย

2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคล (Group Communication) สามารถแยกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก คือการสื่อสารกลุ่มย่อยเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ตั้งแต่สองคนขึ้นไปซึ่งร่วมกัน กระทำกิจกรรมอย่างเดียวกัน และสามารถติดต่อกันได้ทั่วถึงทันที ซึ่งแต่ละคนพยายามที่จะสร้าง ความเปลี่ยนแปลงให้เกิดขึ้นภายในตัวเองด้วย การสื่อสารลักษณะนี้มีความยุ่งยากซับซ้อนมาก ขึ้นกว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบสองต่อสอง ลักษณะที่สอง คือการสื่อสารกลุ่มใหญ่เป็น การสื่อสารที่เพิ่มความยุ่งยากซับซ้อนขึ้น เช่น การสื่อสารภายในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ และ วิธีการสื่อสารจะต้องใช้สื่อต่าง ๆ เข้ามาช่วยมีลักษณะเป็นทางการมากขึ้น และอาจจะเป็น การสื่อสารทางเดียวมากขึ้น สมาชิกของกลุ่มไม่สามารถมีปฏิริยาย้อนกลับและตอบโต้ทันที

3. การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) หรือการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ แต่ความ เป็นจริงแล้ว ผู้รับสารประกอบด้วยบุคคลหลายประเภท และหลายลักษณะแตกต่างกันไป แต่นำมา รวมกันในการสื่อสารเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การปาฐกถา การกล่าวสุนทรพจน์ การปราศรัยหาเสียงเลือกตั้งของนักการเมือง เป็นต้น แบบนี้อาจมีการติดต่อสองทางเกิดขึ้นได้ แต่ ก่อนข้างจำกัด ทำให้ผู้ส่งไม่ทราบปฏิริยาย้อนกลับได้ทันที ผู้ส่งสารจึงต้องใช้หลักการสังเกต การคาดคะเนจากปฏิริยาทำทางของผู้รับสาร ซึ่งอาจตรงหรือไม่ตรงความจริงได้ แต่อย่างน้อย ผู้ส่งสารยังพอมีโอกาสปรับการสื่อสารของตนได้

เราอาจสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นเครื่องมือในการสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านระหว่างกัน

## 2.6.2 ทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลที่นำมาใช้ในงานวิจัยเรื่องนี้ มี 3 ทฤษฎี คือ

2.6.2.1 ทฤษฎีขยายความ : การแปลความหมายของการสื่อสารจะเป็นไปตามสถานการณ์ หรือเมื่อบุคคลคนหนึ่ง โดย George Homans กล่าวว่า เป้าหมายสูงสุดของเขาในการทำความเข้าใจพฤติกรรมทางสังคมคือการอธิบาย (Explain) ไม่ใช่แค่เพียงการบรรยาย (Describe) พฤติกรรม (Social Behavior: its Elementary Form, 1961) เช่น อาจารย์กล่าวชมเชยการมีพฤติกรรมที่ช่วยเหลืองานกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยของนักศึกษาว่าเป็นเรื่องดีเป็นสิ่งที่ควรกระทำและควรยกย่อง ซึ่งถ้าเป็นการกล่าวชมเชยด้วยใจจริงนักศึกษานั้นจะเกิดความภูมิใจและมีกำลังใจที่จะทำพฤติกรรมนั้นให้ดีขึ้น แต่ถ้าการกล่าวชมเชยนั้นเป็นวิธีการเตือนให้นักศึกษาขยัน และใส่ใจในการสนใจทำกิจกรรมกับมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น (แอบแฝง) นักศึกษานั้นจะเกิดการท้อแท้หมดกำลังใจและไม่อยากช่วยเหลืองานกิจกรรมต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัยอีก

ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้กับงานวิจัยฉบับนี้ โดยการนำมาอธิบายว่านักศึกษามองเห็นคุณค่าของอาจารย์หากว่าเห็นว่าพฤติกรรมที่อาจารย์แสดงออกนั้นมีความจริงใจ ความรู้สึกเชื่อถือ และเชื่อใจในตัวอาจารย์เป็นสิ่งพื้นฐานที่จะทำให้ให้นักศึกษานำไปเหตุการณ์ คำพูด เรื่องราวไปขยายความต่อ หรือไปกระจายข่าวต่อให้กับนักศึกษาคณะอื่น ๆ

2.6.2.2 ทฤษฎีการเปรียบเทียบทางด้านสังคม เป็นความต้องการให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อทัศนคติของตัวเอง ซึ่งบุคคลมักมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ด้วยเหตุผลหลัก 2 ประการ คือ เพื่อแสดงความรู้ความสามารถให้คนอื่นเห็น เป็นการสร้างความมั่นใจให้เกิดขึ้นกับตนเองและเพื่อติดตามดูว่าคนอื่นมีความรู้สึกอย่างไรกับความคิดเห็นของตัวเอง

ผู้วิจัยนำเอาทฤษฎีมาใช้ในงานวิจัยฉบับนี้เพื่อนำมาอธิบายว่าการทำการสื่อสารเพื่อการเปรียบเทียบระหว่างบุคคลใดบุคคลหนึ่งมาใช้มัน แม้ว่าวัตถุประสงค์ของผู้ทำการสื่อสารจะมีเจตนาที่ดี มุ่งหวังจะให้ผู้รับสารได้เห็นตัวอย่างดี ๆ และนำมาใช้เป็นแบบอย่างก็ตาม แต่ผู้ที่ทำการสื่อสารจำเป็นต้องสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่รับสารและพยายามปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้ถูกต้อง ซึ่งผู้ทำการควรมีความรู้เกี่ยวกับภูมิหลังของผู้รับสารในขณะนั้นเป็นอย่างดีในระดับหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจได้ว่า การพูดเปรียบเทียบ หรือยกตัวอย่างของบุคคลต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ มาเป็นหัวข้อในการสื่อสารนั้น จะไม่ได้รับผลที่ตรงกันข้าม และไม่เป็นการลดความรู้สึกดี ๆ ระหว่างกันลง

ผู้วิจัยนำเอาแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลมาใช้อธิบายถึงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคล (อาจารย์กับนักศึกษา) ซึ่งอาจเกิดจาก การสื่อสารที่บกพร่อง

การไม่พอใจในการกระทำของแต่ละฝ่าย ความไม่รู้ไม่เข้าใจ การไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงซึ่งกันและกัน และการนำข้อความที่ได้ยินมาไปขยายความอย่างผิดไปจากความหมายหรือเจตนาดั้งเดิมของผู้ส่งสาร จึงนำไปสู่ความขัดแย้ง และแต่ละคนก็มีวิธีการแก้ไขความขัดแย้งในการสื่อสารระหว่างบุคคลแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนเลือกที่จะหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง เช่น การเดินหนี การไม่พูดถึงเรื่องที่ขัดแย้ง การหันเหโดยทำให้การขัดแย้งนั้นเป็นเรื่องไม่สำคัญ บางคนเลือกที่จะลดการขัดแย้งให้น้อยลง เช่น พยายามคิดว่าการขัดแย้งเป็นเรื่องตลก ช่วยลดความตึงเครียด บางคนเลือกวิธีการทำให้อีกฝ่ายนิ่งเฉย เช่น การร้องไห้ หรือพูดให้อีกฝ่ายรู้สึกตัวให้เหตุผลว่าสิ่งที่เขานั้นไม่ถูกต้อง บางคนเลือกวิธีการตำหนิ เช่น ตำหนิตัวเอง ไม่กล่าวหาผู้อื่น และมีอีกหลายคน que เลือกวิธีการใช้กำลัง ตัดสินด้วยวิธีรุนแรงเมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้น ซึ่งผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า เมื่อเกิดความขัดแย้งขึ้นในช่วงเวลาที่มีการสื่อสาร อาจารย์ใช้วิธีการใดในการจัดการกับความขัดแย้งกับนักศึกษาที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ทำการสื่อสาร และเพราะอะไรอาจารย์จึงเลือกใช้วิธีการนั้น และเมื่อเวลาผ่านไปแล้วอาจารย์ใช้วิธีการใดในการสื่อสารกับนักศึกษาอีกครั้ง และนักศึกษามีวิธีการใดในการจัดการกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในระหว่างการสื่อสารกับอาจารย์ และหลังจากการที่ทำการสื่อสารกับอาจารย์เสร็จสิ้นไปแล้ว และอาจารย์มีวิธีการใดที่ช่วยให้นักศึกษาเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ หรือเจตนาอันดีของอาจารย์จากการทำการสื่อสารนั้น เพื่อที่นักศึกษาจะเกิดความเชื่อมั่น และนำไปขยายความต่อกับเพื่อนนักศึกษาด้วยกันอย่างถูกต้อง

### 2.6.3 กระบวนการกลุ่ม

#### ความหมายของกระบวนการกลุ่ม

กลุ่มหมายถึง การรวมตัวของบุคคลทางสังคมที่บอกหรือพิสูจน์ได้ มีการจัดตำแหน่งหรือสถานภาพ บุคคลที่รวมตัวกัน มีการติดต่อระหว่างกันตามมาตรฐาน มีความสนใจ ตลอดจนค่านิยมร่วมกัน (มนุษย์กับสังคม.2540)

สุพัตรา สุภาพ กล่าวว่า ปกติมนุษย์จะรวมกันเป็นกลุ่ม เป็นสังคม มีการติดต่อระหว่างกัน และกันได้รับความพอใจจากการติดต่อดังกล่าว (สังคมวิทยา. 2541)

จันง อติวัฒนาสิทธิ์ กล่าวเน้นไปที่การรวมกลุ่มเพื่อทำกิจกรรม โดยกล่าวว่า กลุ่มก็คือคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปรวมกันเป็นหมู่คณะ เพื่อทำกิจกรรมบางอย่างในที่ใดที่หนึ่ง

Baron and Byrne กล่าวเน้นไปที่ความสัมพันธ์และมีจุดมุ่งหมายที่ร่วมกัน โดยกล่าวว่ากลุ่มนั้นประกอบด้วยบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันตั้งแต่ 2 คน หรือมากกว่านั้น มีจุดมุ่งหมายร่วมกัน มีความสัมพันธ์แบบยั่งยืน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และถือว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

Taloy Peplau and Sears กล่าวเน้นการพึ่งพาอาศัยกัน มีความสัมพันธ์และปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันเป็นการส่วนตัว มีการติดต่อแบบเผชิญหน้ากันเป็นประจำ (Face to Face Contact) และที่สำคัญแต่ละคนจะมีอิสระ ไม่มีใครมีอำนาจเหนือกัน ต่างฝ่ายต่างช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

จากคำนิยาม และความหมายของกลุ่มที่กล่าวมาทำให้สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มคือการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีความแตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันแบบเผชิญหน้า มีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งเหตุผลของการเข้าร่วมกลุ่มของมนุษย์นั้นมีมากมาย และแต่ละคนจะเข้ากลุ่มด้วยเหตุผลต่าง ๆ กัน เซอร์ฟ และพวก (Sherif and Sherif) นักจิตวิทยาสังคมให้ข้อเสนอว่า มูลเหตุการณร่วมกลุ่มของมนุษย์เราจะต้องมาจากแรงจูงใจ คือ การได้รับแรงผลักดันบางอย่างเกิดขึ้นเสียก่อนแล้วจึงจะทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมขอร่วมวงด้วยคน เช่น ความต้องการมีเพื่อน ความต้องการได้ตำแหน่งหน้าที่ และศักดิ์ศรี สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งจูงใจให้แต่ละบุคคลเข้าร่วมกลุ่มกัน (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Group Process in Human Relations. 2521)

อิทธิพลของกระบวนการกลุ่มที่มีต่อตัวบุคคล (กระบวนการกลุ่ม. 2519) มีดังต่อไปนี้คือ กลุ่มสามารถแสดงปฏิกริยาในการยอมรับ หรือไม่ยอมรับ สมาชิกในกลุ่มยอมรับมักจะเป็นสมาชิกที่ประพฤติปฏิบัติเป็นไปตามความคาดหวังของสมาชิกส่วนใหญ่ หรือไม่ก็เป็นบุคคลที่มีความสามารถในด้านใดด้านหนึ่งที่สมาชิกส่วนใหญ่ต้องการ ส่วนสมาชิกที่ด้อยความสามารถ กลุ่มจะไม่ให้ความสำคัญแต่อย่างใด และถ้าเป็นสมาชิกที่ประพฤติปฏิบัติไม่เป็นไปตามความคาดหวังของสมาชิกส่วนใหญ่ สมาชิกคนนั้นก็จะได้รับการรังเกียจจากกลุ่มกลุ่มสามารถบังคับให้สมาชิกต้องแสดง เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่ม แม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ขัดต่อความรู้สึกก็ตาม กลุ่มสามารถก่อให้เกิดภาวะการณ์ล้มตัว มักจะเกิดขึ้นในกลุ่มที่ตกอยู่ในสภาพของความตึงเครียด และมีความรุนแรงทางอารมณ์ ซึ่งได้รับความกดดันจากเหตุการณ์ต่าง ๆ ส่วนมากมักจะเห็นได้จากกลุ่มประท้วง หรือฝูงชนที่บ้าคลั่งในการเดินขบวนต่อต้าน สมาชิกมักจะแสดงพฤติกรรมที่รุนแรง ซึ่งเขาจะไม่ทำอย่างนั้นได้โดยลำพัง เช่น ขว้าง ปกเผา ทำบาย หรือฆ่า ภาวะเช่นนี้เกิดขึ้นจากอิทธิพลของกลุ่ม กลุ่มสามารถมีอิทธิพลทำให้สมาชิกต้องปรับปรุง พัฒนาตนเอง เพื่อให้เป็นที่พอใจของสมาชิก กลุ่มสามารถทำให้สมาชิกผู้มีความยึดถือเชื่อมั่นตรงกันกับความเชื่อของกลุ่ม กล้าเสียสละ และอุทิศตนเพื่อกลุ่มได้ ในขณะที่เดียวกันกลุ่มสามารถสร้างพลังอันมหาศาล ในการที่จะให้ได้มาซึ่งความต้องการของกลุ่ม เมื่อสมาชิกในกลุ่มมีความต้องการตรงกัน พฤติกรรมของสมาชิกที่จะตอบสนองความต้องการจะเป็นไปอย่างรุนแรงและมีพลัง พร้อมทั้งจะผลักดันทุกสิ่งทุกอย่างที่จะเป็นอุปสรรคขัดขวางจุดประสงค์ของกลุ่ม

## 2.7 ปัจจัยที่เกี่ยวกับการสื่อสารที่มีผลต่อการช่วยลดพฤติกรรมก้าวร้าวและการใช้ความรุนแรง

พฤติกรรมการสื่อสารของผู้รับสาร และผู้ส่งสาร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพ หรือไม่ ซึ่งรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสาร หมายถึงการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ในสังคม เป็นพฤติกรรมทางสังคมซึ่งจำแนกเป็นกระบวนการใน 2 ลักษณะ ดังนี้ (กระบวนการกลุ่ม.2519)

### 2.7.1 พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior)

หมายถึง พฤติกรรมการสื่อสารที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการภายในตัวบุคคล เกี่ยวข้องกับระดับสติปัญญา จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึก ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารในแง่ของการเรียนรู้ การจดจำ การคิด การตัดสินใจ ฯลฯ พฤติกรรมการสื่อสารในรูปแบบดังกล่าวนี้ จัดว่าเป็นพฤติกรรมภายในซึ่งมิได้แสดงออกอย่างเปิดเผยให้สังเกตเห็น ได้อย่างชัดเจน เช่น ในระหว่างการฟังการอบรมนักศึกษาใหม่ในห้องประชุมใหญ่เกี่ยวกับระเบียบวินัยของมหาวิทยาลัย นักศึกษาใหม่ทุกคนต่างเข้าร่วมประชุมต่างนั่งฟังอาจารย์อธิบายด้วยท่าที่ตึงอกตั้งใจ แต่ไม่มีใครสามารถทราบได้ว่าแต่ละคนกำลังคิดอะไรอยู่ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ตัดสินใจจะให้ความร่วมมือ หรือตั้งใจจะทำตัวผิดระเบียบ เป็นต้น

### 2.7.2 พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior)

หมายถึงพฤติกรรมการสื่อสารที่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับปรากฏการณ์ เหตุการณ์ หรือสรรพสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม อันเป็นผลที่ทำให้พฤติกรรมการสื่อสารปรากฏออกมาในรูปแบบที่สามารถเห็นได้ เช่น พฤติกรรมการพูด การเขียน การหัวเราะ การแสดงสีหน้า การแต่งกาย เป็นต้น บุคคลจะมีรูปแบบลีลาการสื่อสารมาจากนิสัยประจำที่ปฏิบัติต่อคนอื่น เมื่อมีใครรู้จักเรา คนอื่นอีกฝ่ายหนึ่งจะคาดเดาพฤติกรรมของเราจากการที่เคยสื่อสาร หรือประสบการณ์ที่ผ่านมา

เราอาจใช้หลายรูปแบบลีลาการสื่อสารร่วมกันได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ การนำเอาเรื่องรูปแบบการสื่อสาร และรูปแบบพฤติกรรมการสื่อสารเข้ามาใช้ในการวิจัยเรื่องนี้ เพื่อนำมาอธิบายถึงประสิทธิภาพการสื่อสารระหว่างอาจารย์และนักศึกษา เพื่อค้นหาว่าบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมการสื่อสารแบบใดที่ส่งผลกระทบต่อความคิดและความเชื่อถือนักศึกษาในการเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง หรือสามารถลดความคิดที่จะใช้พฤติกรรมความรุนแรงลงได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

## 2.8 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

อาจารย์หรือครูเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญยิ่งในกระบวนการเรียนการสอน ความสำคัญนี้มีให้จำกัดเพียงด้านให้การศึกษานั้น แต่ยังคงครอบคลุมไปถึงจิตใจ และพฤติกรรมของผู้เรียนหรือนักศึกษาด้วยอย่างไรก็ตามการศึกษาค้นคว้านี้ได้พบทบทวนงานวิจัยระหว่างครูกับนักเรียน หรือ เด็กแทน เนื่องจากไม่พบงานวิจัยระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา ตามรายละเอียดดังนี้

อุมาพร ชูชื่นกลิ่น (2531) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมทางบวกของครูต่อนักเรียนกับพฤติกรรมตั้งใจเรียนของนักเรียนสรุปผลการวิจัยว่า ตลอดเวลาที่เด็กอยู่ในโรงเรียน ครูจะเป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับเด็ก ครูจึงควรมีพฤติกรรมที่เหมาะสม เพื่อส่งเสริมสนับสนุนเด็กให้มีพัฒนาการที่ดี ทั้งทางด้านจิตใจ สังคม ร่างกาย และสติปัญญา วิธีหนึ่งที่ครูจะสามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับเด็ก คือ การให้กำลังใจเด็ก ให้เด็กรู้สึกว่าจะสามารถทำกิจกรรมนั้น ๆ ได้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดคอยให้เด็กรู้สึกว่าคุณบังคับหรือกดดันเพราะถ้าเป็นเช่นนั้น จะมีแนวโน้มที่เด็กจะหลีกเลี่ยง เพราะกลัวความล้มเหลว หมดกำลังใจที่จะทำเพราะรู้ว่าทำไปแล้วจะไม่สำเร็จ ดังนั้นครูจึงควรมีความเมตตา กรุณา ยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังความคิดเห็นของเด็ก และสร้างบรรยากาศความเป็นกันเองในห้องเรียนด้วยการสอบถาม ทักทายเด็กอย่างใกล้ชิด ยกย่องชมเชย รวมทั้งจัดหาสื่อการสอนที่ทำทลายความสนใจของเด็ก ให้เด็กเกิดความอยากรู้อยากเห็นด้วย หากครูมีพฤติกรรมทางลบต่อเด็ก เช่น การลงโทษทางกาย การดู การข่มขู่เยาะเย้ย หรือแสดงสีหน้าเฉยเมย บึ้งตึง มีหน้าที่เย็นชา จุนเจียว ฯลฯ ด้วยเหตุผลต่าง ๆ คือ เพื่อควบคุมชั้นเรียนให้เด็กเงียบ เพื่อแก้ไขความประพฤติของเด็ก หรืออาจเนื่องมาจากเกิดความเบื่อหน่ายต่อวิชาที่สอน หรือภาระส่วนตัว สิ่งเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำกิจกรรมเกิดความเครียด ความกลัว เด็กจะเรียนด้วยความไม่สบายใจ รู้สึกอึดอัดใจ ไม่อยากเรียน

วิจิต สุรัตน์เรืองชัย และคณะ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการจัดการเรียนการสอนของคณาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาต้องการให้คณาจารย์พัฒนาการเรียนการสอนมากที่สุดในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ต้องการให้คณาจารย์เตรียมการสอนล่วงหน้า เข้าสอนให้ตรงเวลา รวมทั้งมีการสอนให้สนุกสนานไม่น่าเบื่อหน่าย โดยใช้สื่อการสอนที่หลากหลายน่าสนใจมีการวัดและประเมินผลเป็นระยะสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาความรู้ของนักศึกษา และปรับปรุงเนื้อหาวิชาที่สอนให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ประภาพรรณ เอี่ยมสุภามิต (2537) ได้อธิบายแนวคิดเรื่องพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับเด็กไว้ในหนังสือ เรื่อง ครูปฐมวัย หน้า 55 – 57 โดยสรุปว่า พฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับเด็ก ก่อให้เกิดผลทางด้านบวกและด้านลบต่อการเรียนรู้ของเด็ก ดังต่อไปนี้



1. ผลของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับเด็กในด้านบวก ก่อให้เกิดประโยชน์ ดังนี้

1.1 เกิดบรรยากาศที่ดีในชั้นเรียน ซึ่งมีผลทำให้เด็กเกิดความกระตือรือร้นที่จะร่วมมือกับครูและเพื่อนในห้องเรียนด้วยกัน มีความสนใจ กล้าแสดงออก พฤติกรรมของเด็กในลักษณะเช่นนี้ย่อมจะมีผลต่อพัฒนาการ การเรียนรู้ของเด็กเป็นอย่างมาก

1.2 เด็กเกิดความรู้สึกรอบอุ่นและไว้วางใจครู

1.3 เด็กเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง เมื่อครูยอมรับฟังความคิดเห็นของเด็ก ซึ่งจะเป็นผลทำให้กล้าคิด และพร้อมจะแสดงความสามารถมากขึ้น

1.4 เด็กจะมีเจตคติที่ดีต่อครูและ โรงเรียน การที่เด็กมีเจตคติที่ดีต่อครูและ โรงเรียนนี้เป็นผลทำให้เด็กอยากมาโรงเรียน ตั้งใจเรียน เพื่อฟังและร่วมมือกับครูเป็นอย่างดี

2. ผลของพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนในทางลบ ก่อให้เกิดผลเสียดังนี้

2.1 ทำให้บรรยากาศในห้องเรียนเกิดความตึงเครียด ความกลัว ความหวาดระแวง เด็กจะมีความรู้สึกอึดอัดไม่อยากเรียน

2.2 เด็กจะมีปฏิกิริยาตอบสนองต่อครูในทางลบ เด็กจะไม่กล้าซักถาม เพราะกลัวครูลงโทษ เด็กไม่อยากคิด ขาดความสนใจและกระตือรือร้นที่จะเข้าร่วมกิจกรรม

2.3 เด็กจะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อครูและ โรงเรียน เมื่อเด็กมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อครูและโรงเรียนแล้ว ผลที่เกิดตามมาก็คือ เด็กไม่อยากไปโรงเรียน ไม่อยากทำในสิ่งที่ครูสั่งให้ทำ และเบื่อไม่ชอบครู เด็กจะไม่ชอบโรงเรียนอีก

ดังนั้นการสร้างพฤติกรรมปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนจึงเป็นสิ่งที่จะต้องแสดงพฤติกรรมของตนเพื่อให้นักเรียนเกิดพฤติกรรมที่ตอบสนองในทางบวกมากกว่าทางลบ และเทคนิคในการสร้างพฤติกรรมทางบวกนั้น ครูอาจจะกระทำด้วยคำพูด และด้วยกิริยาท่าทาง ครูควรใช้คำพูดยกย่องชมเชยเด็กที่ทำดีใน โอกาสที่เหมาะสม และในขณะเดียวกัน ควรให้กำลังใจแก่ผู้ที่เรียนช้า หรือทำกิจกรรมไม่ทันเพื่อน โดยการแสดงออกด้วยความรักและความห่วงใยนักเรียน ซึ่งผลจากการใช้เทคนิคดังกล่าวจะเป็นผลทางตรงต่อเจตคติที่ดีต่อครูและ โรงเรียน เจตคติที่ดีของเด็กนักเรียน จะมีผลทำให้นักเรียนอยากไปโรงเรียน สนในการเรียน และอยากร่วมกิจกรรมการเรียนการสอนของครู ซึ่งเป็นการส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียนเป็นสำคัญ

จากการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของอาจารย์ที่ดีควรมีความรู้ในเนื้อหาวิชาการที่จะสอน มีทัศนคติที่ดีต่อวิชานั้น มีคุณธรรม มีจริยธรรม จรรยาในวิชาชีพ และยอมรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา รวมทั้งรู้จักการใช้สื่อการสอน มีการเตรียมตัวมาอย่างดีเกี่ยวกับวิชาที่ตนเองจะทำการสอน มีการใช้แรงจูงใจให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกรักอยากเรียน และส่งเสริมให้นักศึกษาได้ใช้ความคิดตลอดเวลา รวมทั้งพยายามทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในชั้นเรียน ซึ่งจะมีผลทำให้นักศึกษาเกิดความกระตือรือร้นที่จะร่วมมือกับอาจารย์และเพื่อนในห้องเรียน

ด้วยกัน และอาจารย์ควรจะหมั่นสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาอย่างสม่ำเสมอ และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักศึกษาในทันที โดยวิธีการพูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิดเห็นร่วมกันแทนคำตำหนิ การดู หรือการลงโทษ ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจและสร้างทัศนคติที่ดีได้โดยไม่ถือว่าการบังคับ และนักศึกษาจะมีความจดจำที่ดีต่อไป



## 2.9 กรอบแนวคิดงานวิจัย

### แผนภูมิที่ 2.5

รูปแบบ วิธีการ และประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างอาจารย์ กับนักศึกษาเพื่อลดพฤติกรรม  
การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา : กรณีศึกษานักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพระนครเหนือ

