

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง รูปแบบ วิธีการ และประสิทธิภาพของการสื่อสารของอาจารย์เพื่อลดพฤติกรรม การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา: กรณีศึกษา นักศึกษา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครนั้น ผู้วิจัยทำการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ Qualitative Research โดยใช้วิธีการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกในรูปแบบกรณีศึกษา และใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจนอิ่มตัวจากนักศึกษาที่ใช้ความรุนแรง จำนวน 5 คน เพื่อนสนิทของนักศึกษาที่ใช้ความรุนแรงจำนวน 10 คน อาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษาที่ใช้ความรุนแรง จำนวน 3 ท่าน และอาจารย์ผู้ปกครอง 1 ท่านรวมกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนทั้งสิ้น 19 คน

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยการใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analysis Induction) มาจำแนกข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อเชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ ที่รวบรวมได้มาสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของการทำวิจัย

การใช้พฤติกรรมความรุนแรงของนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาในปัจจุบันที่ปรากฏอย่างต่อเนื่องว่ามีนักศึกษาระดับอาชีวศึกษาใช้พฤติกรรมความรุนแรง ไม่ว่าจะเป็นการรวมกลุ่มทำร้ายคู่อริ การใช้อาวุธในการทำร้ายคู่อริ และวิธีการใช้อาวุธในการทำร้ายคู่อรินั้นในปัจจุบันได้ทวีความรุนแรงมากขึ้น มีการนำอาวุธร้ายแรงเข้ามาใช้ในการก่อเหตุมากยิ่งขึ้น ทั้งอาวุธปืน และระเบิด ซึ่งหากมีการใช้พฤติกรรมความรุนแรงของนักศึกษาเกิดขึ้น โดยเฉพาะในสถานที่สาธารณะอย่างป้ายรอรถประจำทาง หรือบริเวณห้างสรรพสินค้า นอกจากจะทำให้เกิดความบาดเจ็บทางร่างกายของนักศึกษาที่ปรากฏให้เห็นชัดเจนแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อจิตใจของนักศึกษา บุคคลรอบข้างตัวนักศึกษา รวมทั้งยังอาจทำให้ประชาชนที่อยู่บริเวณนั้นได้รับบาดเจ็บ เสียชีวิตและทรัพย์สินไปด้วย เหตุการณ์ในลักษณะนี้ยังทำให้คนในสังคมเกิดความไม่มั่นใจในความปลอดภัย ในการดำเนินชีวิตประจำวันอีกด้วย ดังนั้น ควรมีการทบทวนรูปแบบและวิธีการของอาจารย์ผู้สอนที่มีต่อพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษาเพื่อนำผลไปปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบและวิธีการสื่อสารระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ผู้สอนให้มีประสิทธิภาพเพื่อสามารถช่วยลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของศึกษาและสำเร็จการศึกษาออกไปเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ

ในการทำวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษากรณีของนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพระนครเหนือ เนื่องจากรับนักศึกษาที่เรียนจบมาจากวิทยาลัยเทคนิคหลายสถาบัน เช่น ช่างกลทหารบก วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม และสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ด้านช่างกลอีกหลายสถาบันแต่เมื่อเข้ามาศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ ทำให้มีเหตุการณ์ความรุนแรงอันสืบเนื่องมาจากคู่อริเก่าของนักศึกษาที่ติดพันมากับสถาบันเก่าของตัวเองอยู่บ้าง และเกิดเหตุการณ์การใช้ความรุนแรงอยู่บางช่วงเวลาแต่ไม่เคยปรากฏเป็นข่าวให้สังคมไทยได้เห็นมากนัก เพราะทางมหาวิทยาลัยแห่งนี้มีกระบวนการในการจัดการกับเหตุความรุนแรงของนักศึกษาได้ดีในระดับหนึ่ง จึงเป็นที่น่าเรียนรู้และศึกษา เพื่อนำไปพัฒนาต่อไปว่า กระบวนการสื่อสารของอาจารย์ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพระนครเหนือ นั้นมีรูปแบบการสื่อสารกับนักศึกษากลุ่มนี้อย่างไร ให้ยุติการใช้พฤติกรรมดังกล่าวรวมทั้งใช้วิธีการ และกระบวนการสื่อสารอย่างไร จึงสามารถยุติและลดความรุนแรงของนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกลุ่มนี้ได้ในระดับดีเป็นที่พอใจของทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายผู้ปกครอง ตัวนักศึกษา และอาจารย์ภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจนทำให้เรื่องราวไม่บานปลายหรือออกเป็นข่าว ตามสื่อต่าง ๆ

5.1.2 รูปแบบการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

1. รูปแบบการสื่อสารแบบที่ 1 รูปแบบการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่

เป็นรูปแบบการสื่อสารที่อาจารย์ส่วนใหญ่ในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ใช้กันมากที่สุด และบ่อยที่สุด เป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้เวลามากที่สุด โดยอาจจะใช้ระยะเวลาถึง 3 ชั่วโมง หรือมากกว่า และใช้บ่อยที่สุดในการปฐมนิเทศนักศึกษา การอบรมประจำสัปดาห์ และการอบรมก่อนเข้าห้องเรียน และหลังเลิกเรียน เป็นต้น วิธีการสื่อสาร ก็จะเป็นการสื่อสารหน้าห้องเรียน หน้าห้องประชุม โดยอาจารย์จะเป็นผู้ทำการสื่อสาร เป็นการสื่อสารทางเดียว ที่นักศึกษาทุกคนจะพร้อมใจกันเข้าห้องประชุมด้วยกิริยาท่าทางเรียบร้อย และทำท่าทางตั้งใจฟังเพียงอย่างเดียว

2. รูปแบบการสื่อสารแบบที่ 2 รูปแบบการสื่อสารแบบโดยตรงกับตัวนักศึกษา

เป็นรูปแบบการสื่อสารที่นักศึกษาเกรงกลัวมากที่สุดเพราะเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เฉพาะเจาะจง เป็นรูปแบบการสื่อสารที่อาจจะใช้เวลาสั้นๆ หรือมากขึ้นอยู่กับกรณี วิธีการสื่อสารที่อาจารย์จะใช้นั้น จะเป็นการสื่อสารภายในห้องที่เหมาะสมสำหรับการคุยกันเป็นการส่วนตัว และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง คือ โดยอาจารย์กับนักศึกษาผลัดเปลี่ยนกันทำการสื่อสาร มีการรับฟังคำอธิบายของนักศึกษา และมีการร่วมกันแก้ไขปัญหาด้วยกัน

3. รูปแบบการสื่อสารรูปแบบที่ 3 รูปแบบการสื่อสารแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

รูปแบบการสื่อสารแบบการสอนแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นเทคนิคการสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่มเป็นกระบวนการ ในการเรียนรู้ ผู้เรียนจะต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียน โดยร่วมกันคิดร่วมกันทำกิจกรรมและนำเสนอเหตุการณ์ปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น และข้อสังเกตต่าง ๆ ซึ่งเป็นประสบการณ์จากกิจกรรมกลุ่มนั้น มาร่วมกันวิเคราะห์อภิปรายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ ระยะเวลาในการทำกิจกรรมนั้น ต้องขึ้นอยู่กับเหตุการณ์และกิจกรรมที่อาจารย์นำมาใช้ในห้องเรียน วิธีการสื่อสารแบบนี้ ต้องใช้อุปกรณ์การสื่อสารหลายอย่างทั้ง คำพูด การกระทำ การแสดงออก การวาดเขียน การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ การฉายภาพยนตร์ หรืออุปกรณ์การสื่อสารแบบอื่น ๆ ตามแต่การออกแบบกิจกรรมนั้น ๆ และที่รูปแบบการสื่อสารแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์นี้ เป็นรูปแบบการสื่อสาร สองทาง คือ อาจารย์และนักศึกษาเป็นทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารในเวลาเดียวกันได้ มีการผลัดเปลี่ยนกันแสดงความคิดเห็น และข้อสังเกตต่าง ๆ ของทั้งอาจารย์และนักศึกษา เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในระยะเวลาที่ทำกิจกรรมนั้น ประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์นี้ ทั้งนักศึกษาและอาจารย์ได้ให้ความเห็นว่า มีประสิทธิภาพดีเป็นอันดับสอง รองจากรูปแบบการสื่อสาร โดยตรงกับตัวนักศึกษาเพราะได้เกิดการเรียนรู้ทั้งสองฝ่าย ทั้งอาจารย์และนักศึกษาในขณะเดียวกันก็สามารถพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างกันได้อีกด้วย

4. รูปแบบการสื่อสารรูปแบบที่ 4 รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสาน

รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานนี้มาจาก “ทฤษฎีผสมผสาน” ที่อธิบายว่า ไม่มีทฤษฎีใดสมบูรณ์แบบที่สุด การผสมผสานกันทั้งแบบนำทางและไม่นำทาง ตามความเหมาะสมของนักศึกษา และลักษณะของปัญหาต้องการช่วยเหลือบุคคล โดยให้ความสำคัญทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ว่ามีความสำคัญพอ ๆ กัน และการแก้ปัญหาต้องพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้รู้จักปรับตัวเหมาะสมกับสถานการณ์ ให้รู้ตัวว่าขณะนี้ตัวเองกำลังทำอะไร อยู่ที่ไหน ตั้งจุดมุ่งหมายของชีวิตเอาไว้อย่างไร เพราะชีวิตไม่มีจุดหมายข้อม ไม่ประสบความสำเร็จ เน้นว่านักศึกษาคควรได้พูดมากกว่าอาจารย์ นักศึกษามีส่วนในการรับผิดชอบการตัดสินใจและเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิตของตน ประสิทธิภาพของรูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานเป็นรูปแบบการสื่อสารที่ใช้ได้ผลดีเป็นอันดับสาม จากรูปแบบการสื่อสารทั้ง 4 รูปแบบ

5.1.3 วิธีการหรือกลวิธีในการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเพื่อลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา

ผู้วิจัยสามารถสรุปวิธีการสื่อสาร หรือกลวิธีในการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาเพื่อลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษาได้ดังนี้

1. วิธีการสื่อสารแบบการโน้มน้าวใจของอาจารย์

วิธีการสื่อสารส่วนใหญ่เป็นการพูดเพียงฝ่ายเดียวของอาจารย์มากกว่านักศึกษา เพราะอาจารย์เมื่อพบเห็นพฤติกรรมที่ไม่ปกติ หรือพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องก็จะเรียกนักศึกษามาอบรม หรือตักเตือน โดยที่นักศึกษาจะเป็นฝ่ายฟังเพียงอย่างเดียว ซึ่งวิธีการสื่อสารแบบนี้ทำให้นักศึกษา บางคนเกิดการต่อต้าน และไม่สนใจเชื่อฟัง แต่เป็นการจำเป็นต้องฟังมากกว่า ในบางครั้งอาจจะรู้สึกเบื่อหน่ายด้วยที่ต้องมานั่งฟังอาจารย์พูดเป็นชั่วโมง

2. วิธีการสื่อสารแบบการให้คำปรึกษา

วิธีการสื่อสารแบบนี้ นักศึกษาจะเป็นฝ่ายพูดมากกว่า โดยมีอาจารย์เป็นผู้รับฟัง ซึ่งการให้คำปรึกษานี้ทำให้นักศึกษารู้สึกว่า ได้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึก และสามารถระบายสิ่งที่อยู่ในใจออกมาให้ใครสักคนได้ฟัง แต่การสื่อสารแบบนี้จะเกิดขึ้นได้นั้นค่อนข้างยากพอสมควร เพราะการที่จะเลือกอาจารย์เป็นที่ปรึกษาท่านใดมาเป็นฝ่ายรับฟัง หรือพูดคุยความรู้สึกนั้น นักศึกษาหลายคนมีความเห็นตรงกันว่า จะต้องดูความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับอาจารย์ท่านนั้นเสียก่อนว่ามีความสนิทใกล้ชิดกันมากแค่ไหน เพราะความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันย่อมทำให้รู้สึกไว้วางใจกันและนำมาซึ่งความกล้าที่จะเปิดเผยความในใจ เรื่องราวและเหตุการณ์ที่ไม่กล้าเล่าให้ใครฟัง และถ้าให้เลือกระหว่างการพูดคุยกับอาจารย์และเพื่อนนั้น นักศึกษาทุกคนมีความเห็นต่อไปว่า อาจารย์จะเป็นทางเลือกที่สุดท้าย เพราะบุคคลแรกที่พวกเขาคิดถึงคือเพื่อนสนิท หรือกลุ่มเพื่อนที่พวกเขาสนิทด้วย เพราะการระบายความความโกรธที่นักศึกษานิยมใช้ที่สุด คือ การระบายทางกายด้วยวิธีการ ชกกระสอบทราย หรือทำกิจกรรมทางดนตรีกับเพื่อนๆ รวมทั้งการระบายทางวาจา เช่นการพูดระบายความรู้สึก เล่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เพื่อนสนิทฟัง ถ้าเป็นการระบายทางอ้อม นักศึกษากลุ่มนี้เลือกที่จะวาดภาพคนที่ตัวเอง ไม่ชอบแล้วเติมเขา เติมขนาด ลงไป หรือไม่ก็เขียนคำในบริเวณสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งนักศึกษาทุกคนยอมรับว่าการระบายความโกรธแบบนี้สามารถช่วยระบายและผ่อนคลายความรู้สึกโกรธได้ในระดับหนึ่งและในบางครั้งสามารถช่วยลดความก้าวร้าวในเวลาต่อมาได้

3. วิธีการสื่อสารแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

รูปแบบการสื่อสารแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เป็นเทคนิค การสอนโดยใช้กระบวนการกลุ่มเป็นกระบวนการในการเรียนรู้ ผู้เรียนจะต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียน โดยกลุ่มคือการรวมตัวกันของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ที่มีความแตกต่างกัน โดยมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการติดต่อสื่อสารกันแบบเผชิญหน้า มีการกำหนดจุดมุ่งหมายร่วมกัน

อิทธิพลของกระบวนการกลุ่มที่มีต่อบุคคลกลุ่มสามารถแสดงปฏิกิริยาในการยอมรับหรือไม่ยอมรับสมาชิกที่กลุ่มยอมรับมักจะเป็นสมาชิกที่ประพฤติปฏิบัติเป็นไปตามความคาดหวังของสมาชิกส่วนใหญ่ หรือไม่ก็เป็นบุคคลที่มีความสามารถในด้านใดด้านหนึ่งที่สมาชิกส่วนใหญ่ต้องการส่วนสมาชิกที่ด้อยความสามารถ กลุ่มจะไม่ให้ความสำคัญแต่อย่างไร และถ้าเป็นสมาชิกที่ประพฤติปฏิบัติไม่เป็นไปตามความคาดหวังของสมาชิกส่วนใหญ่ สมาชิกคนนั้นก็จะได้รับการรังเกียจจากกลุ่มกลุ่มสามารถบังคับให้สมาชิกต้องแสดง เพื่อให้เป็นไปตามความคาดหวังของกลุ่ม แม้ว่าจะเป็นสิ่งที่ขัดต่อความรู้สึกก็ตาม (กระบวนการกลุ่ม, 2519)

ดังนั้น การใช้กระบวนการกลุ่มเข้ามาช่วยในการสื่อสารย่อมส่งผลดีต่อการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างตัวนักศึกษาด้วยกันเอง การร่วมกันทำกิจกรรมนั้นทำให้นักศึกษาและเพื่อนนักศึกษาสามารถคอยดูแลเตือนกันได้ การเกิดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง หรือการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจจะได้รับการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น ด้วยอิทธิพลของกระบวนการกลุ่ม

4. วิธีการสื่อสารแบบใช้การลงโทษเข้ามาเกี่ยวข้อง

กลวิธีการลงโทษ และก่อนทำการวิจัยนั้น ผู้วิจัยเข้าใจว่าการลงโทษเป็นวิธีการควบคุมความก้าวร้าวที่ได้ผลที่สุด หากแต่อาจารย์ที่ปรึกษาทุกท่านได้อธิบายตรงกันว่า ผลเสียอันเกิดจากการลงโทษ ที่ตามมานั้น คือ การลงโทษไม่ว่าทางร่างกายหรือจิตใจ ก่อให้เกิดความรู้สึกเจ็บใจและอยากแก้แค้นซึ่งยิ่งลงโทษรุนแรงเท่าไรความรู้สึกดังกล่าวก็จะมากขึ้นเท่านั้น ลองนึกถึงความรู้สึกของเด็กนักเรียนที่มาสาย 15 นาที แล้วต้องถูกต้อนอย่างแรงหรือคาบไม้บรรทัดวิ่งรอบสนาม ซึ่งผลสะท้อนกลับอาจมิใช่ว่ารู้สึกว่าจะต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมมาสาย แต่หากเป็นความรู้สึกเจ็บใจและอยากแก้แค้นก็ได้

การเจ็บแค้นหรือเจ็บใจนี้อาจจะไม่แสดงออกต่อหน้าให้ใครเห็นหากแต่เป็นความฝังใจที่เด็กอาจมีต่อครูหรืออาจารย์คนนั้น และนำไปแสดงออกในโอกาสต่อไปก็ได้ นอกจากนั้นการลงโทษก่อให้เกิดแบบอย่างในการนำไปใช้ควบคุมผู้อื่นเพราะเชื่อว่าเป็นวิธีการควบคุมคนอื่นที่ได้ผลดังที่ได้กล่าวมา และท้ายที่สุดการลงโทษได้ผลเพียงชั่วคราว เมื่อหยุดลงโทษเมื่อไรพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ก็จะหวนกลับมาอีก

ดังนั้นอาจารย์ทุกท่านจึงไม่สนับสนุนกลวิธีการในการลงโทษ และเชื่อว่าการลงโทษไม่สามารถหยุดยั้งพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษาได้ ตรงกันข้ามอาจนำมาซึ่งปัญหาอื่น ๆ ด้วย เช่น นักศึกษาเองจะเก็บความเจ็บปวดอับอายที่ถูกลงโทษนั้นไว้ไประบายออกต่อคนที่ทำให้ตนเองต้องถูกลงโทษและอาจใช้พฤติกรรมที่ก้าวร้าวรุนแรงกว่าหลายเท่า การลงโทษจึงเป็นสิ่งที่อาจารย์ทุกท่านพยายามหลีกเลี่ยง และถ้าจำเป็นต้องใช้การลงโทษ วิธีการลงโทษจะเป็นการอธิบายให้ทราบถึงสาเหตุที่ต้องลงโทษ และไม่ใช้วิธีการลงโทษด้วยการทำร้ายร่างกาย เช่น การตี

แต่จะเป็นการลงโทษในเชิงสร้างสรรค์เช่น ให้นักศึกษาเหล่านั้นทำกิจกรรมพัฒนาชุมชน หรือ ทำกิจกรรมจิตอาสาต่าง ๆ เพื่อเป็นการทำให้นักศึกษาเหล่านั้นได้สร้างความสัมพันธ์กันในระหว่าง ทำกิจกรรมด้วย แนวคิดในการลงโทษอย่างสร้างสรรค์นี้เป็นแนวคิดที่อาจารย์ทุกท่านเห็น ด้วยและพยายามคิดกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้นมาเพื่อสานสัมพันธ์ เป็นประโยชน์ต่อสังคมและไม่ทำให้นักศึกษา รู้สึกว่าเป็นการลงโทษที่น่าอับอายแต่อย่างใด

กลไกการทำทัณฑ์บนนี้ จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดกับการสื่อสารแบบโดยตรงกับตัวนักศึกษา เพราะเป็นการเสริมแรงและย้ำความผิดของพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักศึกษาคนดังกล่าว ว่าได้ผ่านกระบวนการ การตัดสินใจของทางอาจารย์มาเรียบร้อยแล้ว โดยผ่านการตรวจสอบข้อมูล และมีพยาน หลักฐานเป็นที่ประจักษ์แล้ว เมื่อนำกลไกการทำทัณฑ์บนมาใช้ร่วมกับรูปแบบการสื่อสารแบบ โดยตรงกับตัวนักศึกษาจะทำให้ศึกษามีความคิดไตร่ตรอง และอาจจะส่งผลให้เกิดการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของนักศึกษาคนดังกล่าวด้วย

5.1.4 ประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา

รูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดต่อสุขภาวะทางจิตวิญญาณด้านความรุนแรง ของนักศึกษานั้น ควรเป็นรูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสาน อาจารย์ควรใช้ทั้งการ โน้มน้าวใจ การสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสารที่ให้คำปรึกษา และเทคนิคการสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ เนื่องจากไม่มีทฤษฎีใดทฤษฎีเดียวที่จะสมบูรณ์และสามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกอย่าง จึงต้องให้ รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของนักศึกษาและ ภายหลังจากการดำเนินการสื่อสารในแต่ละรูปแบบเสร็จสิ้นลง ต้องมีการประเมินผลรูปแบบการสื่อสาร ที่แสดงออกซึ่งการประเมินผลนั้น อาจจะกระทำด้วยการใช้สังเกตพฤติกรรมของนักศึกษาที่แสดงออกว่า มีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปอย่างไรบ้าง อาจจะใช้วิธีการสอบถามจากเพื่อนในกลุ่ม การสอบถามไปยัง ผู้ปกครอง การนำนักศึกษามาเข้าค่ายหรือทำกิจกรรมร่วมกันแล้วสังเกตพฤติกรรมที่แสดงออก และ นำมาสรุปผลว่าเป็นแนวทางในการดำเนินการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการสื่อสารให้สอดคล้องกับ พฤติกรรมของนักศึกษาต่อไป

ในมุมมองของนักศึกษานั้น เชื่อว่าสิ่งที่เป็นประสิทธิภาพของการสื่อสารในการยับยั้ง ความโกรธและความก้าวร้าวที่ได้ผลมากที่สุด คือ ความเห็นอกเห็นใจกัน อารมณ์ขัน โดยเฉพาะ ขณะที่กำลังโกรธ ถ้ามีเพื่อนมาลอบโยน โดยนำมุขตลก ๆ มาเล่าให้ฟัง ชวนไปดูภาพยนตร์ตลก สักเรื่องหรืออ่านหนังสือดี ๆ สักเล่ม ความโกรธจะลดลงไปมาก เมื่อไม่มีความโกรธ การมีพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงก็จะลดน้อยลง แต่ก็ก็เป็นสิ่งที่ทำยากที่สุด ต้องอาศัยความมี วุฒิภาวะ มีความมั่นคงและเข้าใจในตนเอง ความสามารถในการให้อภัยผู้อื่นและมองโลกในแง่ดี อย่างไรก็ตามวิธีการนี้สามารถนำมาปรับใช้ในการสื่อสารเพื่อลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงได้ใน

ระดับหนึ่ง แต่ในชีวิตคนจริง ๆ ย่อมต้องมีความแตกต่าง และมีข้อพึงระวัง ดังต่อไปนี้ การแก้ไขพฤติกรรมหนึ่งไม่อาจนำไปสู่การเปลี่ยนของพฤติกรรมอื่นที่ใกล้เคียงกัน เช่น เราสามารถจูงใจให้เด็กอาบน้ำแต่งตัวเร็วขึ้นได้สำเร็จแต่ไม่ได้หมายความว่า เด็กคนนั้นจะกินอาหารเสร็จเร็วไปด้วยโดยไม่เสริมแรงจูงใจอื่น ๆ อีก

การแก้ไขพฤติกรรมควรต้องจูงใจเด็กให้อยากเปลี่ยนแปลงตนเองก่อน โดยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก และสิ่งแวดล้อม คือ ผู้ใหญ่ทั้งผู้ปกครองและอาจารย์ต้องปรับเปลี่ยนไปในทางเดียวกัน เช่น หากอาจารย์เห็นว่า การจูงใจในทางบวกอาจช่วยเปลี่ยนพฤติกรรมของเด็ก แต่ผู้ปกครองเห็นว่าเป็นการให้สินบนเด็ก แล้วไม่ทำเหมือนกัน การที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเด็กก็ไม่สามารถจะดำเนินไปในทิศทางเดียวกันได้ ดังนั้นทั้งผู้ปกครองและอาจารย์ต้องมีความเข้าใจกันเป็นอย่างดี และทุกฝ่ายต้องอาศัยความอดทน สม่ำเสมอ ต่อเนื่องเป็นเวลานาน เพราะเราไม่อาจเปลี่ยนพฤติกรรมที่ทำมานาน ๆ ได้ในช่วงวัน หรือสัปดาห์ หากต้องใช้เวลาเป็นเดือน

5.2 การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา รูปแบบ วิธีการ และประสิทธิภาพของการสื่อสารของอาจารย์เพื่อลดพฤติกรรม การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา : กรณีศึกษานักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (วิทยาเขตพระนครเหนือ) ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายได้ดังนี้

5.2.1 รูปแบบการสื่อสารที่อาจารย์กับนักศึกษาซึ่งทำให้ได้ประโยชน์มากที่สุด คือ รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสาน

รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานนี้มาจาก “ทฤษฎีผสมผสาน” ของนักจิตวิทยาที่ชื่อว่า Federick Charles Thorns ที่อธิบายว่า ไม่มีทฤษฎีใดสมบูรณ์แบบที่สุด เขาจึงพยายามดึงเอาส่วนดีของแต่ละทฤษฎีมาใช้ โดยเรียกว่า ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบนี้ว่า “ทฤษฎีผสมผสาน” ซึ่งการผสมผสานกันมีทั้งแบบนำทางและไม่นำทาง ตามความเหมาะสมของนักศึกษาและลักษณะของปัญหาเป็นปัจเจกบุคคล และมองการช่วยเหลือบุคคลโดยให้ความสำคัญทั้งด้านสติปัญญาและอารมณ์ว่ามีความสำคัญพอ ๆ กัน และการแก้ปัญหาจำเป็นต้องพัฒนาบุคลิกภาพของนักศึกษาให้รู้จักปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ให้รู้ตัวว่าขณะนี้ตัวเองกำลังทำอะไร อยู่ที่ไหน ตั้งจุดมุ่งหมายของชีวิตเอาไว้ได้อย่างไรเพราะชีวิตไม่มีจุดหมายย่อมไม่ประสบความสำเร็จ เน้นว่านักศึกษาคควรได้พูดมากกว่า อาจารย์ นักศึกษามีส่วนในการรับผิดชอบการตัดสินใจและเลือกแนวทางในการดำเนินชีวิตของตน (เทคนิคการให้คำปรึกษา. 2520)

กระบวนการสื่อสารแบบผสมผสานนี้ ประกอบไปด้วย การสร้างความสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกันระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแก้ไขปัญหา โดยการเลือกวิธีการแก้ไข

ปัญหาที่เหมาะสมเฉพาะราย และมีการนำเอาทฤษฎีการสื่อสารหลาย ๆ แบบเข้ามาใช้ร่วมกัน เช่น การโน้มน้าวใจ การใช้เกม กิจกรรม และกระบวนการกลุ่มเข้ามาช่วยทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การนำเอาทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม และการกระทำที่รุนแรงเข้ามาสอนแทรกในการสื่อสารของอาจารย์ เพื่อที่จะอธิบายและให้เหตุผลถึงประสบการณ์ที่รุนแรงของปัจจัยรอบ ๆ ตัว โดยการยกตัวอย่าง การใช้ความรุนแรงในภาพยนตร์ เนื้อหาความรุนแรงจากหนังสือพิมพ์ หรือวารสารต่าง ๆ มาประกอบแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับนักศึกษา เพื่อทำความเข้าใจ อธิบายถึงเหตุผล ข้อดีข้อเสียของสิ่งเหล่านั้น

การนำเอาทฤษฎีว่าด้วยความเกี่ยวพันส่วนตัวและการประเมินสิ่งรอบตัวของรองศาสตราจารย์ เสรี วงษ์มณฑา เข้ามาประยุกต์ใช้ในการสื่อสารมาช่วยในการเปรียบเทียบให้นักศึกษาเข้าใจว่ามนุษย์จะประเมินสิ่งต่าง ๆ รอบตัวโดยอัตโนมัติ เมื่อมนุษย์ได้สัมผัสสิ่งใดก็ตามจะมีการประเมินสิ่งนั้น โดยอัตโนมัติ และมนุษย์จะใจแคบ หรือกว้าง อยู่ที่เกี่ยวพันกับตัวเอง หากเกี่ยวข้องกับตัวเองมากเท่าไร มนุษย์ก็จะยิ่งใจแคบมากขึ้นเท่านั้น แต่ถ้าไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวเอง มนุษย์จะใจกว้าง (การประชาสัมพันธ์ : ทฤษฎีและปฏิบัติ, 2546) เช่น หากว่า ผู้ประสบกับเหตุการณ์ใช้ความรุนแรงของนักศึกษานั้นเป็นเพื่อน เป็นญาติของนักศึกษาคนนั้น ความรู้สึกเดือดร้อน รู้สึกเสียใจ และความโกรธแค้นจะมีมากกว่ากรณีที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเองจะช่วยให้อาจารย์ทำการสื่อสารที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษาได้โดยการนำมาประยุกต์เหตุการณ์ว่า หากเหตุการณ์ใช้ความรุนแรงเหล่านั้นเกิดขึ้นกับ ญาติ พี่น้อง บุคคลในครอบครัวของนักศึกษา ความรู้สึกสูญเสียและความเจ็บปวดจะเกิดขึ้นกับตัวนักศึกษามากมายเพียงใด เป็นการสะท้อนให้นักศึกษาารู้สึกถึงความเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์นั้น ๆ มากขึ้น

รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสาน และคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีข้อดีที่การทำ การสื่อสารแต่ละครั้งจะเน้นแนวคิดของรูปแบบพฤติกรรมสื่อสาร ทั้งการใช้พฤติกรรมภายใน และพฤติกรรมภายนอก เพราะนักศึกษามีความคิดเป็นของตนเอง พฤติกรรมสื่อสารที่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับปรากฏการณ์ เหตุการณ์ หรือสรรพสิ่งที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม อันเป็นผลที่ทำให้พฤติกรรมสื่อสารปรากฏออกมาในรูปแบบที่สามารถเห็นได้ เช่น พฤติกรรมการพูด การเขียน การหัวเราะ การแสดงสีหน้า การแต่งกาย เป็นต้น

พฤติกรรมภายนอกเหล่านี้เป็นสิ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายและไม่น่ากลัวแต่ประการใด อาจารย์ทุกท่านมีความเห็นตรงกันว่า ถ้านักศึกษาแสดงความคิดตรงกับพฤติกรรมภายนอกที่ แสดงออก อาจารย์ทุกท่านจะมีความสบายใจอย่างยิ่งเพราะมั่นใจว่าสามารถหาวิธีการที่จะหยุดยั้ง การใช้พฤติกรรมความรุนแรงได้ในทันที แต่พฤติกรรมสื่อสารที่ไม่สามารถสังเกตเห็นได้จากภายนอก เกิดจากกระบวนการภายในตัวบุคคล เกี่ยวข้องกับระดับสติปัญญา จิตใจ อารมณ์

ความรู้สึก ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารในแง่ของการเรียนรู้ การจดจำ การคิด การตัดสินใจ ฯลฯ พฤติกรรมการสื่อสารในรูปแบบดังกล่าวนี้ จัดว่าเป็นพฤติกรรมภายในซึ่งมิได้แสดงออกมาอย่างเปิดเผยให้สังเกตเห็น ได้อย่างชัดเจน

อาจารย์หลาย ๆ ท่านอธิบายไว้ว่า นักศึกษาจะตั้งใจฟังดีเมื่ออยู่ต่อหน้าอาจารย์ แต่เมื่ออยู่ห่างไกลอาจารย์ ก็ไม่มีอาจารย์ท่านใดสามารถมั่นใจได้ว่า นักศึกษาที่ตั้งใจฟังเหล่านั้น จะคิดอะไรกัน หรือตีความข้อมูลข่าวสารที่อาจารย์พยายามถ่ายทอดไปอย่างไร ซึ่งการตีความสารที่อาจารย์ทำการสื่อสารออกไปแต่ละครั้งของนักศึกษาแต่ละคนเป็นสิ่งที่อาจารย์ส่วนใหญ่มีความกังวลเนื่องจากพื้นฐานของนักศึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ทั้งในเรื่องของครอบครัว สภาพแวดล้อม และกลุ่มเพื่อน สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีของโคเฮน (Cohen) (Criminology Theory: Context and Consequences. 2007) ได้เน้นถึงความสำคัญของค่านิยมทางสังคมและชีวิตความเป็นอยู่ของบุคคล ซึ่งชนชั้นในสังคมจะมีค่านิยมและความเป็นอยู่ที่แตกต่างกัน ความคิด พิสูจน์และพฤติกรรม การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา นั้นอาจมีความเกี่ยวข้องกับครอบครัว และกระบวนการในการสื่อสารที่อาจารย์ใช้กับนักศึกษากลุ่มนี้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมด้านความรุนแรงให้ลดลงนั้น อาจารย์ควรจะต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพครอบครัว อาชีพของผู้ปกครอง รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่นักศึกษากลุ่มนี้อาศัยและใช้ชีวิตประจำวันอยู่ด้วยว่า มีสภาพเป็นอย่างไร ดังนั้นแนวความคิดรูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานกัน ของอาจารย์คือ จัดกิจกรรมที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างอาจารย์กับผู้ปกครองให้ใกล้ชิดและมีความเข้าใจกันมากขึ้น

ในการวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยพบว่า นักศึกษาระดับอาชีวศึกษาหลายคนมีความรู้สึกเก็บซ่อนไว้ คือ เวลาฟังอาจารย์ตักเตือนก็จะให้ความสนใจตั้งใจฟังเป็นอย่างดี แต่เมื่ออยู่ห่างไกลอาจารย์ ความรู้สึกที่เกรงกลัวนั้นก็หายไปหมด อาจจะรู้สึกด้วยซ้ำไปว่า คำพูดของอาจารย์เป็นสิ่งที่น่าเบื่อ และอาจแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงออกมาอีก นักศึกษาเหล่านี้เป็นกลุ่มที่อาจารย์ทุกท่านเป็นห่วงและไม่อาจจะคาดเดาได้ว่าจะแสดงพฤติกรรมอย่างไรเมื่อไม่ได้อยู่ต่อหน้าอาจารย์ และไม่มีคนสอดส่องดูแล ดังนั้นรูปแบบการสื่อสารกับนักศึกษากลุ่มนี้ต้องใช้ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลค่อนข้างมาก ต้องทำให้นักศึกษาเกิดความไว้วางใจว่าสามารถเปิดเผยความรู้สึก ข้อมูลความเป็นส่วนตัวให้อาจารย์ฟังได้ และวางใจว่าอาจารย์จะสามารถช่วยแก้ปัญหาให้ได้ โดยไม่จำเป็นต้องไปจัดการกันเอง

รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานนี้ ต้องใช้เวลาของอาจารย์ค่อนข้างมาก ในการจัดทำแผนงานทั้งยังต้องจัดหากิจกรรมที่เหมาะสมมาใช้ในการสื่อสารกับนักศึกษา นอกจากนี้รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานเป็นรูปแบบการสื่อสารที่เน้นการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง โดยใช้รูปแบบการสื่อสารทุกรูปแบบการสื่อสารมาประกอบกัน และประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับเวลาและเหตุการณ์ และพยายามเปิด โอกาสให้นักศึกษามีอิสระในการพูดและเล่าเรื่องราวออกมาโดยเร็วเพื่อระบาย

ความกดดันที่มีอยู่ในจิตใจ ยิ่งมีพื้นที่ให้ระบายความกดดันมากเท่าไร ความคับแค้นใจก็อาจจะบรรเทาเบาบางลง เพราะมีความรู้สึกว่ามีคนช่วยแบ่งปัน และรับฟังอยู่ด้วย การมีพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง หรือการเจ็บแค้นก็อาจจะสามารถบรรเทาเบาบางลง หรือไม่มีหลงเหลืออยู่ก็ได้

รูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสาน เป็นรูปแบบการสื่อสารที่จะต้องมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง ใช้ระยะเวลาานกว่ารูปแบบการสื่อสารอย่างอื่น เพราะต้องนำรูปแบบการสื่อสารทุกรูปแบบมาผสมผสานกันอย่างเหมาะสม ทันทต่อเหตุการณ์ และระงับเหตุการณ์ได้ในระดับหนึ่ง

5.2.2 วิธีการสื่อสารที่อาจารย์ใช้กับนักศึกษาที่ได้ประโยชน์สูงสุด คือ วิธีการสื่อสารมาประยุกต์ใช้กับกิจกรรมต่าง ๆ

การทำสื่อสารเพียงอย่างเดียว ทำให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ยิ่งมีระยะเวลาในการฟังมากเท่าไร ยิ่งทำให้เกิดความเบื่อหน่ายมากเท่านั้น เพราะเป็นการสื่อสารเพียงฝ่ายเดียวของอาจารย์ ซึ่งหากมีการนำกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาผสมผสานกับการสื่อสาร ย่อมทำให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม และเป็นการสื่อสารที่เกี่ยวกับตัวเองด้วย โดยเกม หรือกิจกรรมที่อาจารย์นำมาประยุกต์ใช้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ๆ นั้น จะมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับการเรียนรู้ และการสร้างความเข้าใจระหว่างนักศึกษาและอาจารย์ โดยกิจกรรมที่อาจารย์นิยมใช้มากที่สุด คือ เกม และการนำ Case Study มาอธิบายในห้องเรียน ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีการสื่อสารโดยให้เทคนิคการสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ โดยเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนต้องช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการเรียน โดยร่วมกันคิดร่วมกันทำกิจกรรมและนำเอาเหตุการณ์ปฏิสัมพันธ์ ความรู้สึก ความคิดเห็น และข้อสังเกตต่าง ๆ ที่เกิดจากประสบการณ์จากกิจกรรมกลุ่มนั้นมาร่วมกันวิเคราะห์อภิปราย เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ (กลุ่มสัมพันธ์ : ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ เล่ม 2. 2533)

เกมที่นำมาเล่นนั้น จะเป็นเกมในระหว่างการเรียน เช่น การเล่นเกมกีฬา การเล่นเกมตอบคำถาม การเล่นเกมที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบทเรียน หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำ เป็นต้น วัตถุประสงค์ของการเล่นเกมเพื่อทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมชั้นเรียน เพื่อพัฒนาทัศนคติและมุมมองในการใช้ชีวิต รวมทั้งการอาจเป็นการนำความคิดของนักศึกษาให้สามารถเกิดความคิดใหม่ ๆ ในการหลีกเลี่ยงหรือเลือกสรรสิ่ง ๆ ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันของตัวนักศึกษาได้อีกด้วย (दानินทร์ กิจนิจิ. 2540)

การนำ Case Study มาใช้ เช่น กรณีตัวอย่าง (Case) นี้จะใช้กรณีหรือเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงมาดัดแปลงและใช้สื่อตัวอย่าง หรือเครื่องมือในการให้ผู้เรียนศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกันเป็นการช่วย ได้ฝึกฝนการใช้ความคิดในการแก้ปัญหาหลาย ๆ แบบ โดยมีอาจารย์เป็นเสมือนคนคอยให้คำแนะนำแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน วิธีการนี้ช่วยให้ผู้เรียนคิดและพิจารณาข้อมูลที่ตนได้รับอย่างถี่ถ้วน นอกจากนั้นยังช่วยให้การเรียนรู้มีลักษณะใกล้เคียงกับความจริง ซึ่งมีส่วนทำให้การเรียนรู้มีความหมายต่อผู้เรียนมากขึ้น (ศักดิ์ดา ขำคม. 2540)

เทคนิควิธีการที่ใช้ในการสอนแบบกลุ่มสัมพันธ์ยังมีอีกมากมาย แต่ไม่ว่าจะเป็นวิธีการใด การสอนแบบนี้จะเน้นการใช้กลุ่มเป็นแหล่งความรู้ที่สำคัญ และเน้นกระบวนการเรียนรู้กลุ่ม คือ การให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกระบวนการที่ดีในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งเน้นความรู้รอบ ๆ ตัว เพื่อพัฒนาความคิด และโลกทัศน์มุมมองของนักศึกษาให้กว้างไกลยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าวิธีการสื่อสารโดยการนำเอากิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เข้ามาช่วยนี้ ในมุมมองของนักศึกษาแล้ว ถือว่า มีประสิทธิภาพการสื่อสารอยู่ในระดับดี เพราะนักศึกษาจะจดจำ และได้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้แบบนี้ร่วมกับเพื่อนนักศึกษาคนอื่น ๆ ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม ทำให้เกิดความร่วมมือกัน ในมุมมองของอาจารย์ทุกท่านนั้น อาจารย์มีความเห็นว่ารูปแบบการสื่อสารแบบกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์นี้ เป็นรูปแบบการสื่อสารที่เข้าถึงนักศึกษาได้มากกว่ารูปแบบการสื่อสารอื่น ๆ เพราะนักศึกษาจะได้แสดงความคิดเห็น ได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น และที่สำคัญคือ ความจดจำโดยไม่ต้องบังคับหรืออัดใจ แต่เป็นรูปแบบของกิจกรรมและกิจกรรมที่จะนำมาใช้นั้น อาจารย์จะต้องพยายามหาเหตุการณ์ที่ใกล้ตัวกับนักศึกษามากที่สุด และเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ลำสมัยนักมานำเสนอ เป็นกรณีศึกษาเพื่อส่งผลการพัฒนาระดับความคิด และสอดแทรกวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เข้าไปด้วย

5.2.3 ประสิทธิภาพการสื่อสารที่อาจารย์ใช้กับนักศึกษา

ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ดีของการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษานั้น คือ ความสามารถในการสื่อสารของอาจารย์ที่ทำการสื่อสารออกไปแต่ละครั้ง และสามารถทำให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อหาของสารครบถ้วน ทำความเข้าใจตรงกันถึงรายละเอียดของเนื้อหาของสารนั้น นักศึกษามีความสามารถในการจดจำเนื้อหาของสารนั้น และสามารถนำไปถ่ายทอดต่อให้กับเพื่อนนักศึกษา หรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง และท้ายที่สุด นักศึกษาเกิดความตระหนักถึงผลเสียและระวังการใช้พฤติกรรมความรุนแรงต่อผู้อื่นมากยิ่งขึ้น

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพดีนี้ ต้องประกอบไปด้วย ความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา การยอมรับ และการเปิดพื้นที่รับฟังของแต่ละฝ่ายมีพื้นที่มากพอที่จะทำให้ทั้งอาจารย์และนักศึกษาเกิดความยอมรับ นับถือ และทำความเข้าใจกันและกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ (The Relational Communication Theory) ของ มอนท์โกเมอรี (Montgomery) ที่อธิบายว่า การสื่อสารและความสัมพันธ์ของมนุษย์มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและไม่สามารถแยกออกจากกันได้ รวมทั้งยังมีการอธิบายลักษณะธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์สามารถทำได้โดยการพิจารณารูปแบบและวิธีการสื่อสารของบุคคลเหล่านั้น ซึ่งความสัมพันธ์ของมนุษย์จะพัฒนาไปตลอดเวลาโดยอาศัยกระบวนการเจรจาแลกเปลี่ยน (Negotiation Process) ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถแบ่งรูปแบบการสื่อสารที่สะท้อนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ 3 รูปแบบ คือ การสื่อสารด้วยการแลกเปลี่ยนเรื่องส่วนตัว หมายถึง ระดับที่เราสื่อสารมีการแลกเปลี่ยนเรื่องราว

ระหว่างกัน ซึ่งรับรู้เฉพาะคน 2 คน การสื่อสารด้วยความต่อเนื่องไปเรื่อย ๆ หมายถึง ผู้สื่อสารมีการสื่อสารมีการปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องกันไหล แสดงว่ามีความพยายามอย่างไม่ลดละที่จะสื่อสาร ถ้าเรามีการสื่อสารต่อเนื่องยาวนานกับใคร รูปแบบการสื่อสารระหว่างกันและกันจะลื่นไหล เข้ากันได้ดี ไม่มีหยุดชะงักให้รู้สึกน่าอึดอัด และท้ายที่สุด ความอึดอัด ลำบากใจในการสื่อสาร หมายถึง รูปแบบของความเครียด และปัญหาที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของการสื่อสารของมนุษย์ แม้แต่ในความสัมพันธ์แบบสนิทสนมก็มีขึ้นได้ เมื่อเรามีความขัดแย้งกับเพื่อนสนิท การสื่อสารระหว่างกันเกิดขึ้นได้ยาก รวมทั้งการแลกเปลี่ยนเรื่องส่วนตัว และการสื่อสารอย่างต่อเนื่องในการสื่อสารก็ไม่เกิดขึ้นด้วย (Communication as the Interface Between Couples and Culture. 1992)

ด้วยทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นนี้ หากอาจารย์สามารถนำมาประยุกต์ใช้ และสร้างความสัมพันธ์อันดีกับนักศึกษา จะทำให้การสื่อสารของอาจารย์ในแต่ละครั้ง มีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง เพราะนักศึกษามีความไว้วางใจ สามารถสื่อสารด้วยการแลกเปลี่ยนเรื่องส่วนตัว พยายามเข้ามาพบ ติดต่อพูดคุยกับอาจารย์สม่ำเสมอ ไม่หลบหนี หรือหลีกเลี่ยง เกิดความสบายใจที่จะสื่อสารกับอาจารย์โดยไม่มี การบังคับ ข่มขู่ หรือนำเอาเรื่องการลงโทษเข้ามากดดัน ทำให้ไม่เกิดความอึดอัดลำบากใจ สิ่งเหล่านี้เองจะทำให้การทำการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในเรื่องการลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงมีประสิทธิภาพอย่างยิ่ง อีกทั้งอาจารย์ยังสามารถชี้แนะ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอย่างอื่นของนักศึกษาได้อีกด้วย (ปณิฏดา สังข์แก้ว. 2549)

ประสิทธิภาพการสื่อสารที่ไม่ดีของการสื่อสารระหว่างอาจารย์กับนักศึกษานั้น คือ ความสามารถในการสื่อสารของอาจารย์ที่ทำการสื่อสารออกไปแต่ละครั้ง ไม่สามารถทำให้นักศึกษาเข้าใจเนื้อหาของสารครบถ้วน นักศึกษาไม่เข้าใจถึงรายละเอียดของเนื้อหาของสารนั้น และไม่สามารถจดจำเนื้อหาของสารนั้นได้ รวมทั้งไม่สามารถนำไปถ่ายทอดต่อให้กับเพื่อนนักศึกษา หรือบุคคลอื่นได้อย่างถูกต้อง จึงไม่เกิดความตระหนักถึงผลเสีย และระวังการใช้พฤติกรรมความรุนแรงต่อผู้อื่น

การทำการสื่อสารของอาจารย์ไม่สามารถทำให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจ หรือจดจำเนื้อหาของข่าวสารที่อาจารย์ทำการสื่อสารออกไปแต่ละครั้งนั้นอาจจะเป็นเพราะเนื้อหาของสารที่อาจารย์ใช้นั้นไม่เกี่ยวข้อง หรือห่างไกลจากตัวนักศึกษาเกินไป สอดคล้องกับ ทฤษฎีว่าด้วยความเกี่ยวพันส่วนตัว และการประเมินสิ่งรอบตัว ของรองศาสตราจารย์ ดร. เสรี วงษ์มณฑา (การประชาสัมพันธ์ทฤษฎีและปฏิบัติ. 2546) อธิบายว่า การที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องกับสังคมใดสังคมหนึ่ง บุคคลก็จะมีลักษณะบุคลิกภาพซึ่งอยู่ภายในการควบคุมของจิตใต้สำนึกของแต่ละคนซึ่งคอยตรวจสอบบุคคลให้เกิดความสมดุลให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในสังคมและวัฒนธรรม ซึ่งหลักของทฤษฎีนี้จะทำให้เกิดความเข้าใจเรื่องการจูงใจบุคคล ว่าหากเราจะจูงใจใครก็ตามไม่ควรพูดอะไรที่ไกลกว่าจุดยืนเดิมของบุคคลผู้นั้น ต้องใช้วิธีการพูดจาให้ใกล้เคียงกับความคิดเดิมของกลุ่มเป้าหมายและเป็นไปอย่างค่อยเป็นค่อยไปให้เขาสลัดตามทีละนิด และให้เขาอยู่ตรงจุดนั้นนานเพียงพอจนเกิด

ความมั่นคงจึงจูงใจให้เขาล้อตามไปเรื่อย ๆ และขยับจุดยืนไปเรื่อย ๆ เพราะถ้าเราพูดในสิ่งที่ไกลจากจุดยืนเดิมของเขา คำพูดของเราจะตกไปบริเวณการปฏิเสธที่ก่อให้เกิด Contrast Effects คือ เข้าข้างของการถูกผลักดันให้ออกห่างจากความเป็นจริง แต่ถ้าเราพูดจาให้อยู่ใกล้เคียงกับจุดยืนเดิมของเขา แม้จะมีความแตกต่างบ้างแต่ถ้าเขายอมรับได้ เพราะเขารู้สึกว่าเขาเปลี่ยนแปลงตัวเองไม่มากนัก เขาก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองตามคำพูดของเรา เขาก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองตามคำพูดของเราตกลงในบริเวณการยอมรับและก่อให้เกิด Assimilation Effects ดังนั้นจึงสามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารเพื่อการจูงใจคนนั้น ต้องจูงใจคนให้ใกล้กับจุดยืนเดิมของเขา อย่าเริ่มจากจุดที่ไกลเกินไปคนจะรับไม่ได้และจะปฏิเสธตลอดไป

ในงานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยพบว่า สาเหตุที่ทำให้ประสิทธิภาพของการทำการสื่อสารของอาจารย์ไม่ดีนั้น อาจเกิดจากการทำการสื่อสารของอาจารย์ในแต่ละครั้ง นักศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้สึกที่ว่า เวอร์ หรืออาจารย์คิดมากเกินไป สิ่งเหล่านี้ทำให้นักศึกษามีความเชื่อถือในตัวเองและเข้าใจว่า เรื่องที่อาจารย์นำมาสื่อสารในแต่ละครั้งนั้น เป็นเรื่องไกลตัว เป็นเรื่องที่ไม่มีความเกี่ยวข้องกับพวกเขา ทำให้นักศึกษาจำนวนมากต่อต้านและปฏิเสธที่จะทำความเข้าใจ และจดจำสิ่งที่อาจารย์ทำการสื่อสาร รวมทั้ง เข้าร่วมฟังอาจารย์ด้วยความจำยอมเท่านั้น ดังนั้นความสัมพันธ์อันดีระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา การยอมรับและการเปิดพื้นที่รับฟังของแต่ละฝ่ายมีพื้นที่มากพอที่จะทำให้ทั้งอาจารย์และนักศึกษาเกิดความยอมรับ นับถือ และทำความเข้าใจกันและกันได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 การนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

การนำเอาความโดดเด่นของการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ไปใช้กับนักศึกษาในช่วงเวลาปฐมนิเทศ หรือการประชุมนักศึกษาทุกชั้นปี เพราะการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่นี้มีข้อดีคือ สามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารเรื่องเดียวกัน กับกลุ่มคนที่เยอะที่สุด ในเวลาเดียวกัน ดังนั้นการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่จึงเหมาะสมกับการใช้ทำข้อตกลงร่วมกัน หรือทำความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา เมื่อเริ่มแรกเข้าสู่สถาบันการศึกษา เพื่ออธิบายกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ของสถาบันการศึกษา และเข้าใจถึงความมุ่งหวังของสถาบันและของตัวอาจารย์ เพราะการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่นี้ นักศึกษาจะเข้าร่วมฟังทุกคน และไม่ค่อยหลีกเลี่ยง

การทำการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่นี้ จึงต้องนำเอาเรื่องที่ใกล้ตัวนักศึกษามาใช้ในการสื่อสาร หรือนำเอาเทคโนโลยีการสื่อสารต่าง ๆ มาผสมผสานเข้าด้วยกัน จะยังสามารถทำให้นักศึกษาเห็นชัดถึงวัตถุประสงค์ของอาจารย์ และความคาดหวังของนักศึกษามากยิ่งขึ้น ซึ่งเทคโนโลยีการสื่อสารที่สามารถนำมาใช้ได้ในการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่นี้ ได้แก่ วัตถุประสงค์เกี่ยวกับสถาบัน กฎ ระเบียบ ข้อห้ามต่าง ๆ

หรือภาพยนตร์สั้น ๆ เกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการสื่อสารในช่วงเวลานั้น ๆ อย่างเช่น ภาพข่าวของเหตุการณ์การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา ภาพความสูญเสียจากเหตุการณ์การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา การสัมภาษณ์ความรู้สึกของผู้สูญเสีย หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบของเหตุการณ์การใช้ความรุนแรงของนักศึกษา เป็นต้น ข้อดีของเทคโนโลยีเหล่านี้ จะทำให้การสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ของอาจารย์ไม่ใช่เรื่องน่าเบื่อหน่าย เพราะไม่ใช่เพียงการนั่งฟังเพียงอย่างเดียวที่นักศึกษาไม่เห็นภาพอะไรเลย แต่เป็นการนั่งฟัง พร้อมกับเห็นภาพ เสียง ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเกิดความจำได้ดีกว่าการนั่งฟังเพียงอย่างเดียว

1. การนำการสื่อสารแบบสอดแทรกกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์มาใช้กับนักศึกษา ด้วยการนำเอาเหตุการณ์หรือ Case Study ที่เป็นเหตุการณ์ปัจจุบันที่เกิดขึ้นจริงมาเล่าสู่กันฟัง โดยเงื่อนไขสำคัญในการนำเอาเหตุการณ์นั้น ๆ มาใช้ นั่นคือ ทุกคนต้องมีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้นอยู่บ้าง หรือเคยได้ยิน เคยรับรู้มาบ้าง ซึ่งจะทำให้นักศึกษาสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน ยิ่งเป็นเหตุการณ์ที่ใกล้ตัวนักศึกษามากเท่าไร ยิ่งเพิ่มความสามารถจดจำได้ง่ายขึ้น และนักศึกษาจะสามารถนำไปถ่ายทอดเรื่องราว สิ่งที่ได้รับฟังมากับเพื่อนนักศึกษาและบุคคลต่าง ๆ ได้

2. ข้อเสนอแนะของการนำเทคนิค และการทำงานกิจกรรมร่วมกันระหว่างนักศึกษาด้วยกันกับเพื่อนนักศึกษานั้น อาจารย์ต้องหมั่นคอยสังเกตความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกิจกรรมด้วยว่า หากว่านักศึกษาไม่สามารถทำกิจกรรมร่วมกันได้จริง ๆ และความบาดหมางนั้นมีมากเกินไปที่จะร่วมกิจกรรมเดียวกันได้ อาจารย์ต้องแยกนักศึกษาทั้งสองฝ่ายทันที เพื่อไม่ให้เกิดความเคັนใจต่อไปในภายภาคหน้า เพราะในบางครั้งการใช้ความกดดันมากเกินไป จะทำให้เกิดความคับเคັนใจจะนำมาซึ่งพฤติกรรมก้าวร้าว และรุนแรงมากกว่าที่หลายคนจะคาดเดาได้ และอาจจะเกิดความสูญเสียตามมาทีหลัง ดังนั้น การที่จะสามารถร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกันระหว่างนักศึกษาด้วยกันกับนักศึกษานั้น ต้องแน่ใจว่า กิจกรรมนั้นจะก่อให้เกิดความสามัคคีต่อกัน และกระบวนการกลุ่มนั้น จะไม่ทำให้นักศึกษาคนใดคนหนึ่งเกิดความคับเคັนใจ หรือกดดันตามมาทีหลัง (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Group Process in Human Relations. 2521)

3. การนำการสื่อสารแบบโดยตรงกับนักศึกษามาใช้ อาจารย์ต้องตระหนักว่า การสื่อสารแบบนี้ มีข้อจำกัด คือ หากนักศึกษาไม่มีความไว้วางใจ หรืออาจารย์ไม่มีความสนิทสนมกับนักศึกษาพอสมควรแล้วการให้คำแนะนำใด ๆ ก็จะได้รับปฏิเสธจากนักศึกษาเสมอ เพราะขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การทำการสื่อสารโดยตรงกับนักศึกษาต้องอาศัยความสัมพันธ์ส่วนบุคคลค่อนข้างมากที่สุด และต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจในมุมมองที่แตกต่างกันระหว่างตัวอาจารย์กับนักศึกษาด้วย เพื่อให้เข้าใจจุดยืนของกันและกัน และนำมาปรับปรุงหาข้อสรุปร่วมกัน (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Group Process in Human Relations : 2521)

4. การนำการสื่อสารแบบผสมผสานมาใช้ โดยการนำทั้งการสื่อสารแบบกลุ่มใหญ่ การสื่อสารเฉพาะเจาะจง และการสื่อสารแบบกลุ่มสัมพันธ์มาประยุกต์ร่วมกันนั้น อาจารย์ต้องสละเวลาอย่าง

มากในการติดตามพฤติกรรมและพัฒนาการทางพฤติกรรมของนักศึกษาแต่ละคน เพื่อจะปรับเปลี่ยนรูปแบบการสื่อสารให้เหมาะสมแต่ละช่วงเวลา ดังนั้น องค์ประกอบที่สำคัญในการนำรูปแบบการสื่อสารแบบผสมผสานไปใช้ คือ เวลาที่จะให้แก่นักศึกษาที่ต้องมีมากที่สุดเนื่องจาก พื้นฐานของนักศึกษาแต่ละคนแตกต่างกัน จึงทำให้การแสดงความคิดเห็นของแต่ละคนแตกต่างกัน การจะปรับพื้นฐานของนักศึกษาให้มีความใกล้เคียงกัน ทำได้ยากในระยะเวลาอันสั้น

5.3.2 การนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการศึกษาครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรจำแนกการศึกษาแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านรูปแบบการสื่อสาร ด้านการจัดกิจกรรม ด้านกระบวนการกลุ่ม ด้านการป้องกันเพื่อระงับเหตุการณ์การใช้พฤติกรรมความรุนแรงของนักศึกษา ด้านการควบคุมและลงโทษนักศึกษาที่มีพฤติกรรมการใช้ความรุนแรง เพื่อหา รูปแบบการที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษาในอนาคต

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินการเกี่ยวกับการสื่อสารเพื่อลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษาทั้งที่เป็นปัจจัยเชิงบวก และปัจจัยเชิงลบ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ส่งเสริมหรือเป็นอุปสรรคต่อกระบวนการสื่อสารเพื่อลดพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงของนักศึกษา อันนำไปสู่การพัฒนากระบวนการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ต่อไปในอนาคต