



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องการการยอมรับจากสังคม การพัฒนาทักษะทางสังคมเป็นสิ่งสำคัญในช่วงวัยนี้ เช่น การให้ความร่วมมือ ความเป็นมิตร การรู้จักแบ่งปัน ความรับผิดชอบ รวมถึงทักษะทางสังคมที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตามโครงสร้างของหลักสูตรชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น พุทธศักราช 2521 (กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ 2521) และโครงสร้างของหลักสูตรชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย พุทธศักราช 2524 (กระทรวงศึกษาธิการ กรมวิชาการ 2524) ได้กำหนดให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว 1 คาบต่อสัปดาห์ เพื่อต้องการให้ครูแนะแนวได้มีเวลาพบนักเรียนอย่างใกล้ชิดและจัดประสบการณ์ให้นักเรียนได้มีความรู้ ความเข้าใจ ได้พัฒนาบุคลิกภาพและเสริมสร้างอุปนิสัยอันพึงประสงค์ให้กับนักเรียนมากขึ้น

รูเนี่ยน (Runion 1975 : 5057 - A) กล่าวว่า กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มเป็นกิจกรรมที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับนักเรียนทั่วไป ประกอบด้วยการอภิปรายตามหัวข้อแนะแนวที่กำหนดขึ้น และการมีส่วนร่วมในกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ และเมื่อสิ้นสุดกิจกรรมแล้ว นักเรียนจะอภิปรายสรุปเกี่ยวกับการนำความรู้ หรือทักษะที่ได้ไปปฏิบัติ

เบนเนตต์ (Bennett 1963 : 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มว่าเป็นส่วนหนึ่งของบริการแนะแนว และจัดทำเป็นโครงการขึ้นเพื่อแนะแนวในชั้นเรียน ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสำรวจตนเอง การแนะแนวการศึกษา การปรับตัวและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ดาวนิง (Downing 1968 : 228) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มว่าเป็นการให้บริการเพื่อช่วยให้นักเรียนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับคนอื่น ๆ ที่อยู่ในกลุ่ม โดยมีครูแนะแนวอยู่ด้วย มีจุดมุ่งหมายเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยมีบรรยากาศที่เหมาะสมในการแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นอิสระรวมทั้งการให้ข้อเสนอแนะเป็นการช่วยให้เกิดการตระหนักในตนเอง ทำให้เกิดความเข้าใจในตนเอง ซึ่งเอื้ออำนวยให้เกิดการพัฒนาตน

วัชรีย์ ทรัพย์มี (วัชรีย์ ทรัพย์มี 2525 : 228) กล่าวถึงกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มว่าเป็นการให้ข้อมูลและฝึกทักษะแก่ผู้รับบริการที่ละหลาย ๆ คน โดยจัดให้ครอบคลุมทั้งการแนะแนวการศึกษา อาชีพ และสังคม มักจัดในสถานศึกษาซึ่งอาจจะจัดในแต่ละห้องเรียนหรือจัดให้นักเรียนทั้งระดับชั้นก็ได้ มุ่งในแง่ป้องกันและส่งเสริมพัฒนาการมากกว่าแก้ปัญหาและในการแนะแนวกลุ่มนั้น ผู้แนะแนวจะสนับสนุนให้ผู้รับบริการได้มีการอภิปรายเกี่ยวกับข้อมูลและประเด็นต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดความกระจ่าง ตลอดจนให้นักเรียนได้มีโอกาสฝึกทักษะที่จำเป็นต่าง ๆ เป็นต้นว่า ทักษะมนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการคิด ทักษะในการทำงานร่วมกัน ทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการสองทาง กล่าวคือ ขณะที่เด็กแสดงความคิดเห็นอ่านและความรู้สึกออกมา เด็กจะต้องยอมรับฟังและเข้าใจผู้อื่นด้วยประสิทธิภาพในการสื่อสารจึงจะเกิดขึ้นได้ แอดเลอร์ (Adler 1983 : 7 - 8) กล่าวว่าสัมพันธภาพในครอบครัวจะอยู่ในภาวะลำบาก เมื่อสมาชิกในบ้านไม่สามารถสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ สถานการณ์นี้จะเกิดขึ้นในบ้านที่มีเด็กวัยรุ่นอยู่ด้วยมากที่สุด เพราะช่วงวัยรุ่นจะมีการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกายและอารมณ์ ทำให้สมาชิกคนอื่น ๆ ในบ้านมีปัญหาในการสื่อสารตามไปด้วย

โรงเรียนเป็นสถานที่อีกแห่งหนึ่งที่วัยรุ่นใช้เวลาอยู่กับเพื่อนมากที่สุด จึงควรที่จะสนับสนุนพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะวัยรุ่นจะเริ่มพัฒนาพฤติกรรมสื่อสารจากการรับรู้เกี่ยวกับตนเองไปสู่การพูดคุยและปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่น ๆ โดยเริ่มจากประสบการณ์การอยู่ในกลุ่มร่วมกับเพื่อน ๆ กลุ่มจึงเป็นกระบวนการเรียนรู้ทางสังคมที่ใช้ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งมีปัญหาหรือข้อขัดแย้งเกิดขึ้นกับสมาชิกคนอื่น ๆ

ครูควรช่วยให้สมาชิกคนนั้นปรับตัวโดยการเปลี่ยนแนวทางในการสื่อสารใหม่ (Phillips 1974 : 41 - 42) และจากงานวิจัยของรูดอล์ฟ (Rudolph quoted in Adler 1983: 3) เกี่ยวกับการสำรวจเวลาทั้งหมดของเยาวชนกับกิจกรรมต่าง ๆ พบว่า เยาวชนใช้เวลาทั้งสิ้นร้อยละ 61 ในการติดต่อสื่อสารเมื่อเทียบกับการทำกิจกรรมอื่น ๆ

อรุณีประภา หอมเศรษฐี (อรุณีประภา หอมเศรษฐี 2520 : 24) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่แลกเปลี่ยนระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ที่ใช้การสื่อสารแบบนี้จะต้องพยายามเข้าใจความคิดของผู้อื่น ในขณะที่เดียวกันก็ต้องยินยอมให้ผู้อื่นมีส่วนร่วม เข้าใจความคิดของตัวเองด้วย การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงนับเป็นรากฐานของการเชื่อถือซึ่งกันและกัน และเป็นต้นตอของการสื่อสารที่แท้จริง (Genuine Communication)

แมครอกกี (McCroskey and Others 1986 : 2) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกระบวนการที่บุคคลคนหนึ่งส่งข่าวสารที่มีความหมายไปยังบุคคลอื่นทั้งข่าวสารที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด

การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สดชื่น อบอุ่นใจ มีการช่วยเหลือดูแล เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม และชอบที่จะมีกิจกรรมร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ฉะนั้นการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งจำเป็น (Johnson 1972 : 1) และทักษะ ในการสื่อสารนั้นสามารถพัฒนาและเรียนรู้ได้ ทักษะนี้ไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากการเรียนรู้ เกิดจากการฝึกฝนอย่างถูกวิธี ซึ่งจะช่วยพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและบุคคลอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสัมพันธภาพที่ดีงามและมั่นคงระหว่างบุคคล (Deetz and Stevenson 1986 : 3)

การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นรากฐานที่สำคัญของมนุษย์ จากการศึกษาจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพขึ้น และจากการศึกษาค้นคว้าทำให้ได้หลักการที่ว่าสัมพันธภาพจะมั่นคงเมื่อบุคคลแต่ละคนได้รับข่าวสารตามความคาดหวังของตน ถ้าสิ่งที่เขาคาดหวังได้รับการตอบสนองอย่างตรงไปตรงมา กระฉ่างชัด และได้รับความเข้าใจอย่างแท้จริง จะก่อให้เกิดประสบการณ์ที่มีประโยชน์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ถ้าบุคคลไม่ได้รับการตอบสนอง หรือได้รับไม่

สม่ำเสมอ มีการตอบสนองที่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน น่าสงสัยหรือไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสับสน ไม่พึงพอใจ ไม่เข้าใจ (Sicburg quoted in Myers and Myers 1985 : 65)

ความผิดพลาดในการสื่อสารจึงเป็นปัญหาอย่างหนึ่งของคนในสังคมปัจจุบัน ซึ่งจะเห็นได้จากสภาพทั่ว ๆ ไปของการสื่อสารระหว่างบุคคล ตลอดจนการสื่อสารมวลชน แม้ว่าในปัจจุบันนี้จะมีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี มีเครื่องมือต่าง ๆ อย่างพร้อมมูล แต่มนุษย์เราก็กังมีปัญหาในการสื่อสารอยู่นั่นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาอันเนื่องมาจากเรายังขาดความเข้าใจในเรื่องพฤติกรรมของการสื่อสารของมนุษย์เราเอง (ถิรนนท์ อนุวัชศิริวงศ์ 2525 : 8)

ตามหลักพัฒนานั้น เป็นที่ยอมรับกันว่า การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับวัยรุ่น ซึ่งการจะสร้างสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น มีองค์ประกอบสำคัญคือ จะต้องมีความสามารถในการสื่อสาร ดังนั้นจึงควรสนับสนุนส่งเสริมให้วัยรุ่นมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ผู้วิจัยได้พิจารณาว่า กิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม (Group Guidance Activities) เป็นกิจกรรมที่เหมาะสมจะนำมาใช้ในการส่งเสริมให้เด็กได้พัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่ง สเตตเตอร์ (Stetter quoted in Hanson and Cramers 1971: 188 -189) ชี้แจงว่าในการจัดกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม ครูแนะแนวจะเอื้ออำนวยให้นักเรียนมีการอภิปรายและสื่อสารกันอย่างทั่วถึง ช่วยให้สมาชิกในกลุ่มมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ซึ่งจะทำให้ นักเรียนลดทลไกในการป้องกันตนเองลง มีอิสระในการสื่อความรู้สึนึกคิดและใกล้ชิดเพื่อนมากขึ้น ทำให้เกิดความรู้สึกผูกพันและเป็นมิตรต่อกัน ช่วยให้มีการปรับตัวได้ดียิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะนำกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มมาใช้ในการส่งเสริมให้นักเรียนได้พัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาซึ่งอยู่ในช่วงวัยรุ่น การพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพนี้ นอกจากจะช่วยให้การสื่อความหมายชัดเจนขึ้นแล้ว ยังช่วยในการปรับตัวและส่งเสริมบุคลิกภาพที่ดี กับทั้งจะได้นำทักษะนี้ไปใช้ในการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น ๆ เป็นต้นว่า เพื่อน ครู สมาชิกในครอบครัว อันจะก่อให้เกิดสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อตัวนักเรียนและสังคมโดยรวม

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

กิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม (Group Guidance Activities) ฮิลแมน เพนซาร์ และบาร์ (Hillman Penzar and Barr 1975 : 761 - 762) กล่าวว่า กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มคัดแปลงมาจากเทคนิค การบำบัดโดยใช้การเล่น ซึ่งประสบความสำเร็จเป็นอย่างมากในวงการคลินิก กิจกรรมบำบัดด้วยกลุ่มช่วยให้เด็กได้อาศัยโอกาสตามธรรมชาติในการเปลี่ยนพฤติกรรมและได้มีการประยุกต์กิจกรรมมาใช้ในโรงเรียนแต่จำกัดอยู่เฉพาะกลุ่มของเด็กที่มีปัญหา ระยะเวลา การจัดกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มไม่ได้จำกัดเฉพาะเด็กที่มีปัญหาเท่านั้นแต่จัดให้กับนักเรียนทุกคน เพื่อช่วยส่งเสริมพัฒนาการในด้านต่าง ๆ โดยจัดเป็นโปรแกรมขั้นและเปิดโอกาสให้นักเรียนได้มีการอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ ร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้ครูและนักเรียนได้มีกิจกรรมร่วมกันในห้องเรียน และมีประสบการณ์ในการเรียนรู้กระบวนการกลุ่มร่วมกันด้วย

จุดประสงค์ของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม

เบนเนตต์ (Bennett 1963 : 8 - 9) ได้กล่าวถึงจุดประสงค์ในการจัดกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มไว้ดังนี้ คือ

1. เพื่อให้ให้นักเรียนได้เข้าใจตนเอง และได้ข้อมูลด้านการศึกษา อาชีพ และการปรับตัวทางสังคม โดยมีกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม ดังนี้
 - 1.1 กิจกรรมแนะแนวกลุ่ม เพื่อช่วยให้นักเรียนปรับตัว เข้ากับโรงเรียนได้
 - 1.2 กิจกรรมแนะแนวกลุ่ม เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อน
ในโรงเรียน
 - 1.3 กิจกรรมแนะแนวกลุ่ม เพื่อช่วยให้นักเรียนได้ เรียนรู้และเข้าใจตนเอง
ด้านบุคลิกภาพ และการปรับตัวทางสังคม
 - 1.4 กิจกรรมแนะแนวกลุ่ม ที่ช่วยเหลือด้านการเรียน
 - 1.5 กิจกรรมแนะแนวกลุ่ม ที่ช่วยเหลือด้านพัฒนาอาชีพและการปรับตัวให้
เหมาะสมกับอาชีพนั้น ๆ
 - 1.6 กิจกรรมแนะแนวกลุ่ม ที่ช่วยให้เกิดการวางแผนด้านอาชีพในระยะยาว

1.7 กิจกรรมแนะแนวกลุ่ม ที่พัฒมาค่านิยม และประสบการณ์ ตลอดจนพัฒนาปรัชญาในการดำเนินชีวิต

2. เพื่อให้นักเรียนเข้าใจกระบวนการในการปรับตัวโดย

2.1 ศึกษาปัญหาทั่ว ๆ ไปของบุคคลที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน

2.2 สร้างบรรยากาศเพื่อให้เกิดการยอมรับ และเกิดความเข้าใจกันภายในกลุ่ม ทั้งนี้เพื่อลดความกดดันทางอารมณ์และช่วยให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเองมากขึ้น

3. การจัดกิจกรรมแนะแนวกลุ่ม สามารถให้บริการแก่นักเรียนเป็นจำนวนมาก

4. การแนะแนวกลุ่ม ทำให้นักแนะแนวคุ้นเคยกับนักเรียน และทำให้นักเรียนต่างคนต่างคุ้นเคยซึ่งกันและกัน

เนื้อหา กระบวนการ ของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม ฮิลแมน เพนซา และบาร์ (Hillman Penzar and Barr 1975 : 762 - 764) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. เนื้อหา (Content)

เนื้อหาของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม เป็นโปรแกรมที่ต้องการจะพัฒนาลักษณะด้านใดด้านหนึ่งของนักเรียน โดยจะจัดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร เช่น โปรแกรมการพัฒนาทักษะในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งครูจะเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น โดยเปิดโอกาสให้นักเรียนได้อภิปรายแสดงความคิดเห็น และความรู้สึกร่วมกัน เป็นการจัดโปรแกรมที่มีเนื้อหาที่ชัดเจน และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันภายในชั้นเรียน ทำให้นักเรียนเกิดการเรียนรู้และนำข้อคิดที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาตน และมีความสามารถที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นและยอมรับในบุคคลอื่นได้

2. กระบวนการ (Process)

กระบวนการของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มมี 3 ขั้นตอน คือ

2.1 การชี้แจงหัวข้อ จุดประสงค์ และวิธีดำเนินการ

2.2 การดำเนินกิจกรรม

2.3 การอภิปรายหลังจากกิจกรรม

ขั้นที่ 1 การชี้แจงหัวข้อ จุดประสงค์ และวิธีดำเนินการ

ครูแนะแนวอธิบายถึงหัวข้อกิจกรรมที่จะดำเนินในแต่ละครั้ง รวมทั้งชี้แจงจุดประสงค์ของการรวมกลุ่ม และวิธีดำเนินกิจกรรมอย่างชัดเจน เพื่อให้นักเรียนได้เข้าใจและตระหนักถึงบทบาทของตนเองในชั้นเรียน กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มอาจยืดหยุ่นได้บ้าง แต่ต้องอยู่ภายในขอบเขตของหัวข้อกิจกรรมที่กำหนดขึ้น โดยที่นักเรียนจะต้องมีพฤติกรรมมารยาทซึ่งกันและกัน

ขั้นที่ 2 การดำเนินกิจกรรม

เมื่อมีการชี้แจงแล้ว เริ่มให้นักเรียนทำกิจกรรมซึ่งในชั้นนี้นักเรียนจะใช้เวลาทั้งหมดทำกิจกรรม และนักเรียนจะได้รับความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาทักษะต่าง ๆ โดยได้รับการสนับสนุนจากครูและเพื่อนนักเรียนในห้อง

ครูแนะแนวต้องมีลักษณะที่กระตือรือร้น เหมาะที่จะเป็นตัวแทนของนักเรียน ให้ความเป็นกันเอง มีบุคลิกภาพที่ให้การสนับสนุน เอื้ออำนวยให้นักเรียนในกลุ่มมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และในขณะดำเนินกิจกรรม ครูแนะแนวต้องสังเกตพฤติกรรมต่าง ๆ ของนักเรียน จับประเด็นแนวคิด เพื่อนำมาสรุปและให้ข้อมูลย้อนกลับแก่นักเรียนได้ ในชั้นนี้ความสัมพันธ์ของสมาชิกจะเป็นกันเองมากขึ้น

ขั้นที่ 3 การอภิปรายหลังจากดำเนินการ

เมื่อได้ทำกิจกรรมร่วมกันแล้ว จะต้องมีการอภิปรายสรุปสิ่งที่ได้มาจากการทำกิจกรรม ซึ่งเกี่ยวข้องกับหัวข้อแนะแนว ตลอดจน มีการประเมินจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งในชั้นนี้จะทำให้นักเรียนเข้าใจหัวข้อการแนะแนวได้ชัดเจน และสามารถปรับปรุงพฤติกรรมบางอย่าง หรือเปลี่ยนแปลงความคิดบางอย่างได้

เวลา ได้มีการศึกษาว่า เวลาที่เหมาะสมสำหรับกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม ควรประมาณ 45 - 60 นาทีต่อสัปดาห์ (Hillman Penzar and Barr 1975 : 765)

ครูแนะแนว ควรมีความสามารถในการนำกิจกรรม มีความตั้งใจและใส่ใจกับนักเรียนทุก ๆ คน ส่งเสริมให้นักเรียนแสดงความคิดเห็นและยอมรับในความคิดเห็นของ

นักเรียนด้วย (Crow 1960 : 147 - 149) และในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้ง ครูแนะแนว
ต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบ และมีการเตรียมพร้อมเป็นอย่างดี

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

แวนเดอร์มาร์คและแลนซ์ (Vandemark and Leth 1977 : 2) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึงการใช้สัญลักษณ์ที่ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับมนุษย์ เป็นกระบวนการให้และรับข่าวสารที่เป็นคำพูดและไม่ใช้คำพูด (Verbal and Non - verbal)

จอห์นสัน (Johnson 1972 : 67) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า คือการที่ บุคคลหนึ่งส่งสารไปยังบุคคลอื่น ๆ และก่อให้เกิดการตอบสนองขึ้น การสื่อสารจึงประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) จะส่งสาร (Message) ไปยังผู้รับสาร (Receiver) ข่าวสารที่ส่งไปจะมีทั้งที่เป็นคำพูด (Verbal) และไม่ใช้คำพูด (Non - Verbal)

จึงสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการ มีองค์ประกอบสำคัญคือ ผู้ส่งสาร ตัวสาร และผู้รับสาร ซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการติดต่อสื่อสารในรูปแบบที่ง่ายที่สุดของการสื่อสาร

การจำแนกประเภทของการสื่อสาร

จากศัพท์านุกรมสื่อสารมวลชน (สนั่น ปัทมะทิน 2520 : ส. 5 - 6) ได้แยกประเภทการสื่อสารไว้เป็น 3 ประเภท คือ

1. การสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล (Intrapersonal Communication) ขอบเขตของการสื่อสารประเภทนี้จะครอบคลุมไปถึงโครงสร้างของความคิด สติปัญญา การรับรู้ การเรียนรู้ การแปลข่าวสาร และกระบวนการทางจิตวิทยาอย่างอื่น โดยทั่วไปแล้วถือว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเป็นกระบวนการส่วนหนึ่งของโครงสร้างทางความคิด ดังนั้น การสื่อสารภายในตัวบุคคลจึงเป็นเสมือนสะพานเชื่อมระหว่างพฤติกรรมของบุคคลและ

สิ่งแวดล้อม บุคคลจะไม่สามารถพิจารณาและเข้าใจตัวเองจนสามารถตอบสนองต่อการกระทำของตนเองได้ ถ้าเขาไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลอื่นเหมือนดังที่เขาคิดไว้

2. การสื่อสารตัวต่อตัว หรือการสื่อสารแบบปัจเจกชน (Interpersonal Communication) เป็นกระบวนการสื่อสารที่เกี่ยวข้องระหว่างคน 2 คน หรือมากกว่านั้นขึ้นไป อาจเป็น 3 คนหรือกลุ่มย่อยก็ได้

3. การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) เป็นกระบวนการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมาก ซึ่งมักจะกระจัดกระจายกันอยู่ และไม่รู้จักมักคุ้นกับผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารจะมีลักษณะเป็นองค์กรหรือสถาบันใหญ่ เรียกว่าองค์การสื่อสารมวลชน

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับมนุษย์ในสังคม ถ้าขาดการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว มนุษย์ไม่สามารถอยู่ร่วมกันเป็นสังคมได้ การที่มนุษย์สร้างความเจริญให้แก่สังคม นับตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนี้ได้ก็ เนื่องจากผลของการสื่อสาร ซึ่งทำให้มนุษย์เกิดความคิดและความรู้มากยิ่งขึ้น ข่าวสารที่ได้รับจากพ่อแม่ เพื่อนและครูทำให้บุคคลเรียนรู้ถึงพฤติกรรมต่าง ๆ การเรียนรู้ที่ยิ่งใหญ่ จึงเป็นการเรียนรู้ผ่านการสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง การสื่อสารนั้นช่วยสร้างสัมพันธภาพ ความใกล้ชิดสนิทสนม ความไว้วางใจ และการสื่อสารก่อให้เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจระหว่างกันและกัน ช่วยให้มนุษย์เรียนรู้จักตัวเอง และเข้าใจบุคคลอื่นด้วย (Sasse 1978 : 136 - 137)

เมเยอร์และเมเยอร์ (Myers and Myers 1985 : 11) ได้ให้ความหมายของคำว่าสื่อสารระหว่างบุคคลว่า ประการแรกเป็นการสื่อสารระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม ไม่ได้หมายถึงสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ แต่หมายถึงสิ่งแวดล้อมทางจิตวิทยา เช่น บุคคลที่อยู่รอบข้าง สังคม เป็นการให้และรับข่าวสารข้อมูลของบุคคลแต่ละคน ประการที่สอง บุคคลจะใช้การสื่อสารในการปรับปรุงและทำนายความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม

แวนเดอร์มาร์คและเลนซ์ (Vandemark and Leth 1977 : 2) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในบุคคล 2 คน หรือในกลุ่มบุคคล



สนั่น บัทมะทิน (สนั่น บัทมะทิน 2520 : 50) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือการสื่อสารระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไป บุคคลทั้งสองนี้มีการส่งสารและโต้ตอบซึ่งกันและกัน เราอาจจะเรียกการสื่อสารแบบนี้ว่า การสื่อสารแบบ "มนุษย์สัมพันธ์" การสื่อสารแบ่งออกได้เป็น 3 แบบ คือ

1. การสื่อสารจากบุคคลหนึ่งไปสู่อีกบุคคลหนึ่ง เป็นการสื่อสารในลักษณะพูดคุยเผชิญหน้ากัน
2. การสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มย่อย
3. การสื่อสารบุคคลกลุ่มใหญ่หรือฝูงชน


จึงพอสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลหมายถึง การติดต่อหรือการแสดงปฏิกิริยาโต้ตอบ ระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นขึ้นไป อาจเป็น 3 คนหรือกลุ่มย่อย ซึ่งแล้วแต่จำนวนคนที่เกี่ยวข้องในแต่ละสถานการณ์

กระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล จอห์นสัน (Johnson 1972 : 62) ได้อธิบายกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลว่า ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

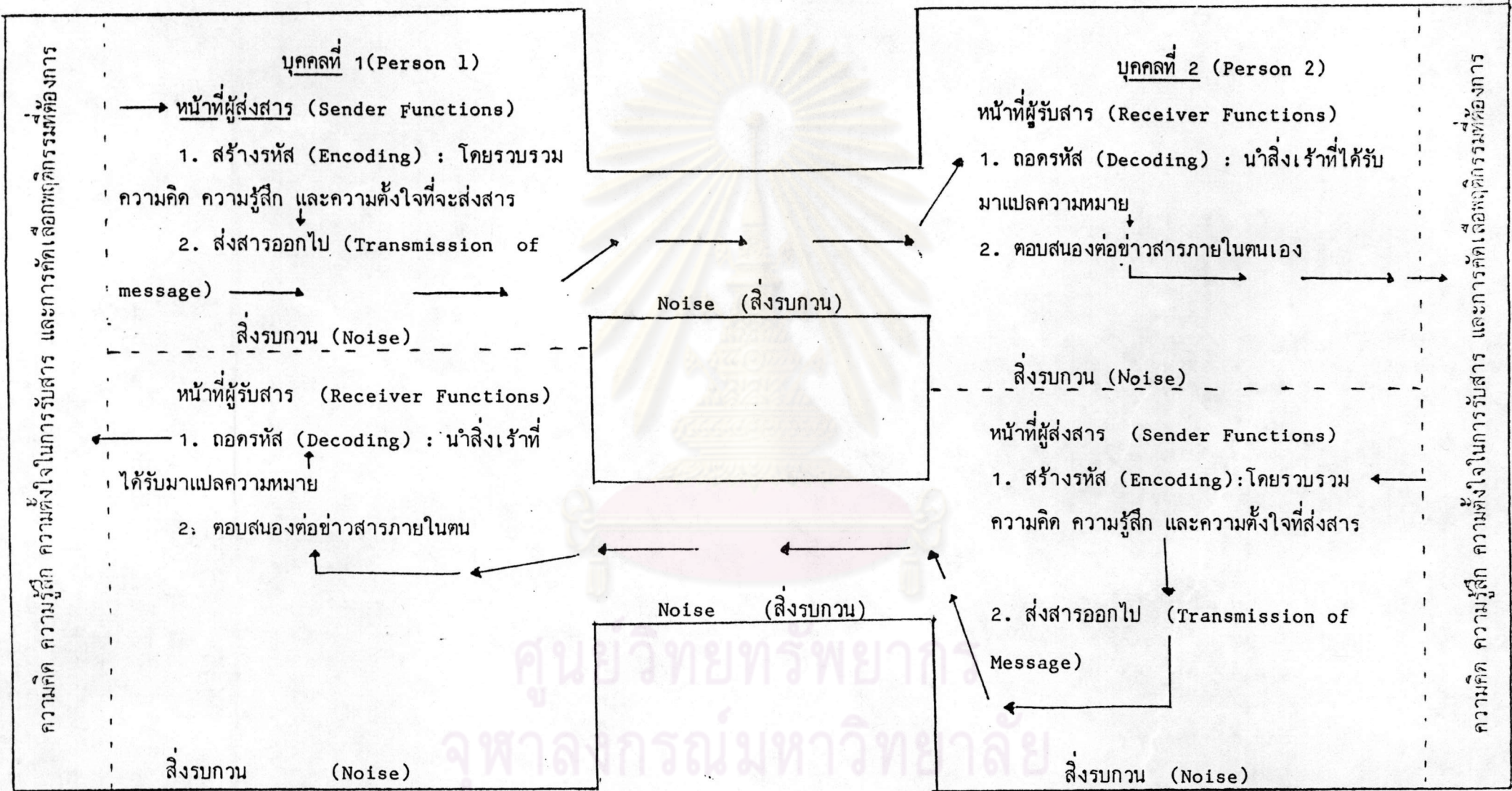
1. ผู้ส่งสาร จะรวบรวมความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมแล้วเลือกข้อความที่ต้องการสื่อ
2. ผู้ส่งสาร สร้างรหัส ซึ่งรวบรวมจากความคิด และความรู้สึกมาเป็นสารเพื่อเตรียมส่ง
3. การส่งข่าวสาร ไปยังผู้รับสาร
4. ผ่านช่องทางสื่อสาร ซึ่งสารนี้จะถูกแปลความหมาย
5. ผู้รับสาร จะแปลรหัสหรือแปลความหมายของสารที่ได้รับ การแปลความหมายของผู้รับสารขึ้นอยู่กับความเข้าใจในเนื้อหาของสาร และความตั้งใจของผู้ส่งสาร
6. ผู้รับสารตอบสนองสารที่แปลความหมายแล้ว
7. จะมีสิ่งรบกวน ในแต่ละขั้นตอนที่กล่าวแล้ว สำหรับผู้รับสารสิ่งรบกวนหมายถึงทัศนคติ อคติหรือกรอบแห่งการรับรู้ (Frame of reference) ของผู้ส่งสาร ความขัดข้องทางภาษาหรือสิ่งอื่น ๆ สำหรับผู้รับสารสิ่งรบกวนหมายถึง ทัศนคติ ภูมิหลังและประสบการณ์ของผู้รับสาร รวมทั้งผลจากกระบวนการแปลความหมาย ส่วนสิ่งรบกวนที่ช่องทางสื่อสารจะมี

ผลจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือสิ่งรบกวนอื่น ๆ ซึ่งสิ่งรบกวนเหล่านี้จะขัดขวางกระบวนการให้การสื่อสาร

8. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การตอบสนองของผู้รับข่าวสาร ที่มีต่อข่าวสารหรือข้อมูลที่ได้รับมาซึ่งมีหลายรูปแบบ อาจเป็นข่าวสารที่รู้สึกทำให้พอใจหรือไม่พอใจ จะปฏิบัติตามหรือไม่ปฏิบัติตาม หรือทำให้โต้ตอบอย่างรุนแรงหรือเฉย ๆ การให้ข้อมูลย้อนกลับนั้นนอกจากจะทำให้เกิดการตอบสนองแล้ว ยังทำให้ผู้ส่งสารทราบว่าตนเองประสบความสำเร็จในการส่งสารหรือไม่อีกด้วย



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาพกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล (The Interpersonal Communication Process): ที่มา Johnson 1972: 63

องค์ประกอบในการสื่อสารระหว่างบุคคล

เบียงเวนู (Bienvenu 1974 : 97) ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 5 ประการ ดังนี้

1. การมีอัตมโนทัศน์ (Self Concept) ที่เหมาะสม ซึ่งเป็นส่วนประกอบสำคัญที่มีผลต่อการสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ
2. ความสามารถในการเป็นผู้ฟังที่ดี คือทักษะที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนเรื่องการฟัง
3. ทักษะในการแสดงความคิดเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งบุคคลจำนวนมากประสบปัญหาในเรื่องการแสดงความคิดเห็น
4. ความสามารถที่จะควบคุมการแสดงออกของอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์โกรธ โดยจะต้องสามารถแสดงออกได้ในทางที่ถูกต้องสมควร
5. ความตั้งใจที่จะเปิดเผยตนเองต่อบุคคลอื่นอย่างตรงไปตรงมา และเป็นอิสระ เพราะการเปิดเผยตนเองนั้นเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล

ชาร์เทียร์ (Chartier 1974 : 125 - 127) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการ ที่จะช่วยให้บุคคลสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้แก่

1. อัตมโนทัศน์ที่เหมาะสม ซึ่งนับว่าเป็นองค์ประกอบที่มีผลต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะการที่บุคคลมีความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง หรือทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเองในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านดีและด้านบกพร่อง จะส่งผลต่อการสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ด้วย อัตมโนทัศน์จึงเกิดจากการมองตนเองและประสบการณ์ที่บุคคลได้รับการบอกเล่าเกี่ยวกับตัวเขา และพฤติกรรมของเขาจากบุคคลอื่น รวมทั้งการเลือกแสดงบทบาทของตัวเองด้วย (Ferderber and Verderber 1980 : 33) และการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์จะเกิดขึ้นผ่านกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะบุคคลจะเรียนรู้ภาพพจน์เกี่ยวกับตนเอง เมื่อมีการบอกเล่าจากบุคคลอื่น ๆ เด็กจะมองตนเองว่าดีหรือเลวขึ้นอยู่กับการเล่นความหมายของพฤติกรรมและการตอบสนองที่เขาได้รับจากบุคคลที่แวดล้อมตัวเขา ถ้าเด็กคนใดได้รับการ

เลี้ยงดูที่เต็มไปด้วยความรักและความอบอุ่น เขาจะรู้สึกว่าคุณค่าและมองตนเองในแง่บวก แต่ถ้าเด็กคนใดไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ เขาจะมองตนเองในแง่ลบ ดังนั้นการพัฒนาอ้อมโนทัศน์จะเรียนรู้ได้โดยผ่านกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล เมื่อบุคคลมีการเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่โดยผ่านการตอบสนองจากบุคคลอื่น ลักษณะของการตอบสนองจะต้องตอบสนองตรงต่อข่าวสารที่บุคคลอื่น ๆ เคยส่งข่าวสารมาให้ เป็นการตอบสนองที่สนับสนุนและให้กำลังใจต่อตัวบุคคลนั้น จะช่วยให้บุคคลกล้าแสดงออกมากขึ้นทั้งทางด้านความรู้สึกและข้อมูล ซึ่งการสื่อสารในลักษณะเช่นนี้จะก่อให้เกิดการพัฒนาอ้อมโนทัศน์ขึ้นภายในตัวบุคคล

(Myers and Myers 1985 : 60 - 66)

2. ทักษะการฟัง การศึกษาในเรื่องของการสื่อสารมักจะให้ความสำคัญต่อทักษะในการแสดงออก มีส่วนน้อยที่ให้ความสนใจในเรื่องทักษะการฟัง การสื่อสารจะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีผู้ฟัง ดังนั้นการรับสารจึงมีความสำคัญเท่า ๆ กับการส่งสาร ประสิทธิภาพในการสื่อสารจะเกิดขึ้นได้เมื่อผู้ฟังหรือผู้รับสารเข้าใจความหมายของสารตรงกับผู้พูดหรือผู้ส่งสารส่งข่าวสารมาให้ คนส่วนมากไม่ค่อยฟังอย่างแท้จริง เขาเตรียมตัวที่จะพูดต่อไปมากกว่า ผลก็คือการละเลยที่จะฟังนั่นเอง การฟังจึงเป็นทักษะที่ยากที่สุดในการเรียนรู้ เพราะการฟังมีความหมายมากกว่าการได้ยินคำพูด การฟังจะรวมถึงความหมายและความรู้สึกที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังคำพูดนั้น ๆ การฟังที่ดีต้องไม่ตัดสิน ไม่เอาค่านิยมของตนไปปะปนด้วย และผู้ฟังต้องเข้าใจในความคิดและความรู้สึกของผู้พูด (Empathy) นั่นคือเข้าใจในความรู้สึกและมองโลกในสายตาของผู้พูดด้วย (Sasse 1978 : 152)

จากการศึกษาของแรนกิน (Rankin quoted in Myers and Myers 1985 : 198 - 199) พบว่าในแต่ละวันบุคคลจะใช้เวลาในการสื่อสารร้อยละ 70 ของเวลาทั้งหมด โดยใช้เวลาในการฟังมากที่สุดถึงร้อยละ 45 ใช้เวลาในการพูดร้อยละ 30 และใช้เวลาในการอ่านร้อยละ 15 แต่ส่วนมากไม่มีการสอนทักษะการฟังในโรงเรียนหรือวิทยาลัยต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะคนส่วนมากเชื่อว่าการฟังนั้นเป็นไปเองโดยธรรมชาติ แต่แท้จริงแล้วการฟังเป็นทักษะเช่นเดียวกับการเขียน การอ่าน และการพูด จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการเรียนรู้เพื่อปรับปรุงพฤติกรรมการฟังให้เหมาะสม ซึ่งจะนำไปสู่การสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ

เมเยอร์และเมเยอร์ (Myers and Myers 1985 : 201 - 204) ได้กล่าวว่าการฝึกทักษะในการฟังให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สามารถทำได้ดังนี้

1. ตั้งใจที่จะรับฟัง ติดตามผู้พูดที่กำลังพูดอะไรอยู่ตลอดเวลา
2. ติดตามหัวข้อที่ผู้พูดกำลังพูด โดยการติดตามฟังและรวบรวมสิ่งที่ผู้พูดพูดให้ได้มากที่สุด
3. สรุปสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด ว่าสิ่งใดเป็นประเด็นสำคัญ สิ่งใดเป็นประเด็นที่รองลงมา ซึ่งอาจสังเกตได้จากผู้พูด พูดซ้ำในหัวข้อนั้นหลาย ๆ ครั้ง
4. การฟังอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องฟังทั้งเนื้อหาที่ได้อภิปรายพูดคุยกัน คำพูดของผู้พูด หัวข้อสำคัญรวมทั้งกริยาอาการที่ผู้พูดสื่อออกมาในขณะที่กำลังพูด เช่น น้ำเสียง ท่าทาง เป็นต้นว่าการยกไหล่ และการแสดงออกทางสีหน้า ฟังถึงความรู้สึกที่ผู้พูดสื่อออกมา สามารถแปลความหมายในสิ่งที่ผู้พูดสื่อออกมาได้ นั่นคือต้องฟังข่าวสารที่สื่อออกมาทั้งข่าวสารที่ใช้คำพูดและไม่ใช้คำพูด
5. ฟังอย่างไม่เอาอารมณ์ ความรู้สึกของตนเข้าไปเกี่ยวข้องในสิ่งที่ผู้พูดกำลังพูด มีลักษณะของบุคคลที่เปิดใจกว้างที่จะยอมรับข่าวสารที่ตนเองไม่เห็นด้วย
6. หลีกเลี่ยงที่จะทำให้ตนเองหันเหความสนใจไปจากการฟัง สิ่งที่รบกวนการฟังมาจากทั้งตัวบุคคลคนนั้นเอง เช่น การฝันกลางวัน มาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก เช่น เสียงดัง คนเดินไปเดินมา และอื่น ๆ รวมทั้งท่าทางหรือการแต่งกายของตัวผู้พูดที่หันเหความสนใจของผู้ฟังไป

ในด้านลักษณะของการฟังนั้น แซส (Sasse 1978 : 154 - 156) ได้แบ่งลักษณะของการฟังไว้ดังนี้

1. การฟังอย่างเฉื่อยชา (Passive Listening) คือ การที่บุคคลจะไม่แสดงความคิดเห็นหรือการตัดสินใจใด ๆ ของตนออกมาให้ผู้พูดได้รับรู้ ไม่มีการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกร่วมกัน การฟังในลักษณะนี้จะทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพ
2. การฟังอย่างตั้งใจ (Active Listening) การฟังในลักษณะนี้จะช่วยให้อะไรก็ตาม การฟังมีประสิทธิภาพมากกว่าการฟังอย่างเฉื่อยชา การฟังอย่างกระตือรือร้น บุคคลจะเป็น

ผู้รับสารและผู้ส่งสารอย่างต่อเนื่องกันไป และผู้ฟังจะเข้าใจในความรู้สึกของผู้พูดและเข้าใจในความหมายของข่าวสารที่แท้จริง สามารถส่งข่าวสารกลับมาด้วยคำพูดของตนเองที่มีความหมายเหมือนกับสิ่งที่ผู้พูดสื่อออกมาจะไม่มีการคัดลिन ให้คำแนะนำหรือหาเหตุผลต่าง ๆ มาอธิบายข่าวสารที่ส่งกลับ ผู้ฟังจะส่งข่าวสารตามความหมายของผู้ส่งสารไม่มาก ไม่น้อยไปกว่านั้น คือการส่งข่าวสารกลับได้ตรงทั้งเนื้อหาและความรู้สึกที่เขาได้รับจากข่าวสารนั้น ๆ

3. การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เป็นกระบวนการตรวจสอบความหมายของการส่งข่าวสารว่าถูกต้องแน่นอนหรือไม่ เพราะว่าบางครั้งคำพูด ความคิดหรือการให้สัญญาณต่าง ๆ ไม่ชัดเจน ผู้รับสารอาจสับสนต่อความหมายของข่าวสารที่ได้รับนั้น การให้ข้อมูลย้อนกลับจะช่วยให้ผู้ฟังมั่นใจว่าตนเองเข้าใจผู้พูดได้ถูกต้องตามความหมายที่แท้จริง การฟังอย่างกระตือรือร้นเป็นส่วนหนึ่งของการให้ข้อมูลย้อนกลับ เพราะผู้ฟังสามารถแปลความหมายของข่าวสารไปยังผู้พูดได้อย่างกระจ่างชัด ดังนั้นการให้ข้อมูลย้อนกลับจึงมีความสำคัญทั้งต่อผู้พูดและผู้ฟัง เพราะทำให้ผู้ฟังทราบว่าตนเองเข้าใจผู้พูดได้อย่างถูกต้อง และทำให้ผู้พูดทราบว่าผู้ฟังเข้าใจข่าวสารที่ตนเองส่งให้ได้อย่างถูกต้องด้วยเช่นกัน

3. การแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจน ชาเทียร์ (Chartier 1976 : 149 - 156) กล่าวว่า ความเข้าใจผิดในการสื่อสารระหว่างบุคคล เกิดจากการติดต่อสื่อสารโดยมีสมมติฐานในใจว่า (1) "คุณ" ต้องรู้ว่าฉันหมายถึงอะไร (2) "ฉัน" รู้ว่าคุณหมายความว่าอะไร และบุคคลที่คิดเช่นนี้จะคิดว่าเขาสื่อสารอย่างกระจ่างชัดแล้ว ทั้ง ๆ ที่ผู้พูดยังรู้สึกสับสนกับข่าวสารที่ได้รับ การเข้าใจผิดในการสื่อสารจึงเกิดขึ้น เพราะความไม่ชัดเจนในการสื่อสารนั่นเอง

การแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนจะก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารด้วย การแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนคือ การที่บุคคลสามารถสร้างรหัสของข่าวสารจากการได้ยิน รหัสของข่าวสารคือ ความคิดที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล การสร้างรหัสจึงเป็นกระบวนการส่งผ่านความคิดของตนออกมาเป็นข่าวสาร การเพิ่มประสิทธิภาพในการแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งมีหลัก 7 ประการ ดังนี้

1. หลักการแสดงความคิดเห็นให้อยู่ในประเด็นการรับรู้ของผู้ฟัง การสร้างรหัสของคำพูดให้อยู่ในกรอบการรับรู้ของผู้ฟังเป็นเรื่องที่ยาก ดังนั้นจึงต้องอาศัยเทคนิคในการ

สื่อสาร และปรับเทคนิคเหล่านั้นให้ยืดหยุ่นตามพฤติกรรมของผู้ฟังการพูดกับเด็ก คนแก่ และชาวต่างชาติจึงแตกต่างกัน ผู้ส่งข่าวสารจะต้องชัดเจนในเรื่องนี้ก่อน นอกจากนี้การแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนจะต้องทราบถึงสถานการณ์และหัวข้อที่กำลังพูดคุยกัน การพูดคุยที่บ้านจึงต่างจากการอภิปรายอย่างเป็นทางการในที่ประชุม

2. หลักการใช้คำพูดง่าย ๆ เป็นการจัดความคิดให้ออกมาเป็นคำพูดที่ง่ายที่สุด การใช้ภาษาที่ง่ายและเหมาะสมจะช่วยให้การสื่อสารชัดเจนขึ้น และการใช้คำพูดธรรมดา ๆ ที่ผู้ฟังสามารถเข้าใจได้ จะช่วยให้การส่งข่าวสารประสบความสำเร็จมากขึ้น

3. หลักการให้ความหมายของคำให้ชัดเจน คือการให้ความหมายของคำศัพท์ก่อนที่จะพูดต่อไป และอธิบายก่อนที่ผู้ฟังจะขยายความเอาเอง เมื่อมีประโยคที่ไม่ชัดเจนหรือมีการใช้ภาษาที่ไม่สามารถสื่อความได้จะก่อให้เกิดปัญหาแก่บุคคลที่ไม่คุ้นเคยกับคำพูดนั้น ๆ จะทำให้ผู้ฟังรู้สึกสับสนและคับข้องใจเมื่อพยายามทำความเข้าใจ ดังนั้นจึงควรให้ความหมายและอธิบายให้ชัดเจนที่สุด เมื่อส่งข่าวสารไปยังผู้ฟัง

4. หลักการมีโครงร่างของเนื้อหา เป็นการจัดโครงร่างของเนื้อหาสาระที่ต้องการพูดเพื่อจะได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างชัดเจน การจัดระบบในการพูดจะเพิ่มความเข้าใจให้ผู้ฟัง ดังนั้นการร่างเนื้อหาสาระจึงเป็นการจัดระบบความคิดภายในตัวผู้พูด สิ่งสำคัญในการแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนและการแสดงออกต่อบุคคลอื่นในการสื่อสารระหว่างบุคคล คือความสามารถในการพัฒนาความคิดอย่างรวดเร็วเป็นระบบก่อนที่จะส่งข่าวสารให้บุคคลอื่น การจัดระบบความคิดนี้จะช่วยให้ผู้พูดสื่อสารกับผู้ฟังได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. หลักของการกล่าวซ้ำ การกล่าวซ้ำเป็นหัวใจของข่าวสารและเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะการพูดซ้ำเกี่ยวกับประโยคที่สำคัญจะก่อให้เกิดความเข้าใจชัดเจนแก่ผู้ฟัง การพูดซ้ำเพื่อให้เกิดความชัดเจนแก่ผู้ฟังมีดังนี้ 1) พูดซ้ำถึงความคิดที่สำคัญ 2) ทวนซ้ำในข้อความที่ยากต่อการเข้าใจ 3) ถามซ้ำเพื่อจะได้ทราบว่าผู้ฟังเข้าใจถูกต้องหรือไม่ 4) ยกตัวอย่างประกอบและสรุปข้อความในการพูด ดังนั้นการแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนควรมีการกล่าวซ้ำในข้อความที่สำคัญเพื่อให้เกิดความกระจ่างชัดยิ่งขึ้น

6. หลักการเปรียบเทียบข้อความที่เหมือนกันและตรงกันข้าม การสื่อความหมายจะมีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความคิดใหม่กับความคิดเก่า มีการเชื่อมโยงระหว่างส่วนที่รู้จักกับ



ส่วนที่ไม่รู้ การเปรียบเทียบความเหมือนและความตรงกันข้ามกัน จะทำให้การสื่อสารเป็นไปอย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ เพราะบุคคลจะมีการรับรู้เกี่ยวกับความเหมือนและความแตกต่างกันของวัตถุ เหตุการณ์และมนุษย์ บุคคลจะเข้าใจสิ่งใหม่ได้เมื่อเขาสามารถเชื่อมโยงอย่างกระจ่างชัดกับสิ่งที่เขาเคยรู้จัก การเปรียบเทียบในขณะที่พูด จึงช่วยให้ผู้ฟังเข้าใจถึงความคิดใหม่ ๆ ได้ ดังนั้นในการแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนจึงต้องมีความสามารถในการแยกแยะ และเชื่อมโยงให้ผู้ฟังเข้าใจความคิดเหล่านั้นด้วย

7. หลักของการเน้นใจความสำคัญ การเน้นใจความสำคัญเป็นหัวใจของการสื่อสารโดยทั่วไปแล้วในการสื่อสารระหว่างบุคคลยิ่งพูดในรายละเอียดมาก ก็จะได้รับข่าวสารข้อมูลน้อย ควรตั้งใจที่จะสื่อในประเด็นสำคัญของข่าวสารข้อมูลมากกว่า โดยเฉพาะการเน้นในจุดมุ่งหมายหลักและหัวข้อที่ต้องการสื่อสาร ไม่ใช่มุ่งให้รายละเอียด เพราะรายละเอียดจะก่อให้เกิดภาวะที่พรั่มัว คลุมเครือและน่าสงสัย การสื่อที่เน้นถึงใจความสำคัญนั้นทำได้โดยการพูดเน้นเสียงดัง ใช้เสียงที่แตกต่างไปจากเสียงปกติ การหยุดเป็นระยะ ๆ ระหว่างพูด หรือใช้เทคนิคอื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความจับใจผู้ฟัง

การแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจนจึงเป็นกระบวนการของการพูดและการฟังอย่างชัดเจน มีช่องทางในการสื่อสารที่ชัดเจน มีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้พูดและขจัดสิ่งรบกวนต่าง ๆ ในการส่งสาร รวมทั้งการให้ข้อมูลที่เหมาะสมแก่ผู้ฟังด้วย

4. การควบคุมการแสดงออกของอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม การแสดงออกของอารมณ์ที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีงามระหว่างบุคคล บุคคลแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ออกมาตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นซึ่งจะทำให้เขาเกิดการเรียนรู้ที่จะแสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะอารมณ์โกรธ ซึ่งทำลายการสื่อสารระหว่างบุคคล การซ่อนความรู้สึกโกรธจะเป็นอันตรายและทำให้การสื่อสารไม่ประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้าม การแสดงออกด้วยอารมณ์โกรธอย่างรุนแรงจะทำให้การสื่อสารล้มเหลวอีกเช่นกัน ดังนั้นการแสดงอารมณ์โกรธออกมาอย่างเหมาะสมในทางที่สมควร จะช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น

การแสดงอารมณ์อย่างถูกต้องจะขึ้นอยู่กับสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. การระมัดระวังในเรื่องของอารมณ์
2. ยอมรับอารมณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ปฏิเสธ
3. รับรู้อารมณ์ และรับผิดชอบกับความรู้สึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

4. แยกแยะอารมณ์ที่เกิดขึ้น อย่าพยายามหาข้อโต้แย้งเพื่อให้เกิดชัยชนะ
5. แสดงอารมณ์ออกมา โดยถือว่าการสื่อสารย่อหมายถึง การแสดงออกที่เหมาะสม

ทั้งคำพูดและท่าทาง

6. วัดผลการแสดงออกของอารมณ์ด้วยสติและความตั้งใจ เพื่อการเติบโตเป็นตัวของตัวเองและการเรียนรู้

ประโยชน์ของการแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม แอดเลอร์และคณะ (Adler and Others 1983 : 198 - 199) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการแสดงอารมณ์ไว้ว่า

1. ก่อให้เกิดสุขภาพที่ดี การแลกเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกจะไม่ทำให้เกิดความเจ็บป่วยทางกายที่มีสาเหตุมาจากจิตใจ (Psychosomatic) ซึ่งมีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรังที่เกิดจากการที่บุคคลไม่กล้าแลกเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกัน โรคความดันโลหิตสูง และโรคหัวใจในบางกรณีก็มีสาเหตุมาจากความเครียดเรื้อรังเช่นกัน นั่นเป็นเพราะบุคคลมีพฤติกรรมสื่อสารแบบไม่กล้าแสดงออก หรือก้าวร้าวมากเกินไป ในสังคมปัจจุบันมีปัญหาที่ทำให้เกิดความเครียดมากมาย เป็นต้นว่า ปัญหามลภาวะ ปัญหาอาชญากรรม อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีทักษะในการสื่อสารจะสามารถเปลี่ยนแปลงชีวิตไปสู่สุขภาพที่ดีได้มากกว่าบุคคลอื่น

2. เพิ่มความรู้สึกสนิทสนม การแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสมจะก่อให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมกับคนอื่น ๆ ได้ดีขึ้น โดยเฉพาะกับเพื่อนหรือคู่สมรส

3. ช่วยแก้ไขข้อขัดแย้ง การแสดงออกทางอารมณ์จะนำไปสู่ปัญหาได้ ถ้าไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ดังนั้นการแลกเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึกแก่กันจะก่อให้เกิดสัมพันธภาพขึ้น จอห์นสัน (Johnson quoted in Adler and Others 1983 : 200) กล่าวว่า การฝึกทักษะการแสดงออกทางอารมณ์จะช่วยแก้ไขปัญหาได้ ถ้าบุคคลหรือกลุ่มไม่แสดงอารมณ์ออกมาเลย จะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้น แต่เมื่อใดก็ตามที่เขาได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อแก้ไขข้อขัดแย้งและแสดงความรู้สึกที่แท้จริงออกมา เขาก็จะสามารถแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ได้

5. การเปิดเผยตนเอง เจอราร์ด (Jourard quoted in Chartier 1974 : 127)

ได้กล่าวถึงการเปิดเผยตนเองว่า หมายถึงความสามารถในการพูดอย่างตรงตามความเป็นจริงในเรื่องของตน ซึ่งจำเป็นต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลมาก มีบุคคลจำนวนมากที่ไม่

สามารถสื่อสารได้อย่างแท้จริง เพราะขาดการเปิดเผยตนเอง ซึ่งก็คือความสามารถที่จะพูดในสิ่งที่ตนคิด สิ่งที่ตัดสนใจ ค่านิยม กล้าพูดถึงความกลัว ความคับข้องใจ และความผิดพลาดของตนเองได้ การที่บุคคลจะรู้จักตนเองและมีความสัมพันธ์กับคนอื่นได้อย่างดี เขาจะต้องเปิดเผยตนเอง ตรงกับที่ เมเยอร์ (Myers and Myers 1985 : 76) กล่าวว่า การเปิดเผยตนเองเป็นรากฐานของสัมพันธภาพที่มั่นคงดีงาม ถ้าบุคคลปิดบังบางสิ่งบางอย่างจากบุคคลอื่นจะก่อให้เกิดอันตรายต่อสัมพันธภาพและเกิดความรู้สึกโดดเดี่ยว สิ่งที่น่าสนใจในการเปิดเผยตนเองคือ ยิ่งบุคคลเปิดเผยตนเองต่อบุคคลอื่นมากเท่าใด บุคคลอื่นจะยิ่งแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับตัวเขาให้บุคคลได้รับรู้มากเท่านั้น ดังนั้นการเปิดเผยตนเองจึงหมายถึง การอนุญาตให้บุคคลอื่นรู้จักตัวตนของเรา มีลักษณะเผชิญหน้า ไม่ใส่หน้ากาก ไม่ปิดบังตนเองจากบุคคลอื่น ๆ การเปิดเผยตนเองมีพื้นฐานของการซื่อสัตย์ต่อกัน การมีปฏิสัมพันธ์อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น ดังนั้นการเปิดเผยตนเองจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างสัมพันธภาพ การเปิดเผยตนเองจะก่อให้เกิดความเต็มใจที่จะฟังและสนใจในความรู้สึกซึ่งกันและกัน แต่การเปิดเผยตนเองก็ไม่ใช่ว่าจะเหมาะสมเสมอไป ขึ้นอยู่กับเวลาและสถานที่ด้วยเช่นกัน จึงควรระมัดระวังที่จะเปิดเผยตนเองในสถานการณ์ที่เหมาะสม ดังนั้นบุคคลควรเปิดเผยตนเอง เมื่อ

1. ได้มีการพัฒนาสัมพันธภาพแล้ว
2. คู่สนทนาเต็มใจที่จะเปิดเผยตนเองด้วยเช่นกัน
3. ควรเปิดเผยตนเองในด้านบวกมากกว่าด้านลบ โดยเฉพาะในช่วงแรกของการเปิดเผยตนเอง

เพราะการเปิดเผยตนเองในด้านลบจะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าบุคคลนั้นยังปรับตัวไม่ดี

4. การเปิดเผยตนเองจะทำให้สัมพันธภาพพัฒนาขึ้น
5. ควรค่อย ๆ เปิดเผยตนเองทีละน้อย
6. ควรเปิดเผยตนเองเมื่อทั้งสองฝ่ายมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ส่วนระดับของการเปิดเผยตนเอง (Levels of Disclosure) เมเยอร์และเมเยอร์ (Myers and Myers 1985 : 79) ได้กล่าวไว้ดังนี้

เนื้อหาในการเปิดเผย Content to be Disclosed	ระดับความเสี่ยง Risk Level	เงื่อนไขในการเปิดเผย Condition of Disclosing	ตัวอย่าง Examples
บอกสิ่งที่จะต้อง เกี่ยวข้องกับตนเอง และคนอื่น ๆ เป็น เรื่องทั่วไปและ เรื่องสาธารณะ	เสี่ยงน้อย	ระหว่างคนแปลกหน้า 2 คน หรือ เพื่อนที่รู้จักแล้ว	เป็นข้อมูลพื้นฐานที่ ก่อให้เกิดการรู้จักกัน ตัวอย่าง "ฉันต้องการไป ดูภาพยนตร์คืนนี้"
- บอกให้ทราบว่า ชอบหรือไม่ชอบ อะไร	เสี่ยงบ้าง	ใช้เมื่อบุคคลต้องการบอกเป้าหมาย ของตนหรือหลีกเลี่ยงบุคคลที่ไม่ชอบ	"เราควรเล่นเทนนิส มากกว่าว่ายน้ำ"
- บอกความคิดเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป เช่น การเมือง หนังสือ ภาพยนตร์	เสี่ยงมากขึ้น	เมื่อบุคคลมีความคิดแตกต่างกัน และบุคคลอื่นอาจปฏิเสธในสิ่งที่ ตนเองคิด	"ฉันเกลียดภาพยนตร์ เรื่องนี้"
- ความรู้สึก อารมณ์ ค่านิยม ปฏิกริยาที่เกิด ขึ้นภายในตนเอง ความไว้วางใจ ความยุติธรรม	เสี่ยงมากที่สุด	เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลใน ด้านลึกที่ต้องการจะบอกเล่าให้ บุคคลอื่นรับรู้	"ความคิดของคุณเกี่ยวกับ เรื่องนี้ทำให้ฉันไม่พอใจ"

นอกจากนี้ เมเยอร์และเมเยอร์ (Myers and Myers 1984 : 78) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการเปิดเผยตนเองที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลว่า

1. ช่วยปรับปรุงการสื่อสารระหว่างบุคคล ก่อให้เกิดความเข้าใจในความคิดและความรู้สึกร่วมกัน

2. ทำให้รู้จักกันมากขึ้น และเกิดความใกล้ชิดสนิทสนม ได้เรียนรู้และร่วมรับรู้ถึงความรู้สึกในระดับลึก ซึ่งจะเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. ทำให้รู้จักตนเองมากขึ้น เพราะบุคคลอื่นจะเปรียบเสมือนกระจกที่ส่องให้บุคคลเข้าใจถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตน ก่อให้เกิดการตระหนักรู้ในตนเอง

การเปิดเผยตนเองเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาความใกล้ชิดสนิทสนมกับบุคคลอื่น ๆ ทำให้รู้จักตนเองและบุคคลอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น ทำให้บุคคลไม่รู้สึกโดดเดี่ยว และพึงพอใจที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดความรู้สึกเอาใจใส่ แลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารระหว่างกันเพื่อพัฒนาสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นอย่างแท้จริง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มมีเนื้อหากระบวนการ วิธีปฏิบัติที่เป็นระบบ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะนำกิจกรรมดังกล่าวมาใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถพัฒนาและเรียนรู้ได้ ทักษะนี้ไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่เกิดจากการเรียนรู้ (Deetz and Stevenson 1986 : 3) เท่าที่ค้นพบยังไม่ปรากฏงานวิจัยโดยตรงเกี่ยวกับกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล เพียงแต่มีการศึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มกับเรื่องอื่น ๆ ที่เน้นในแง่ของการพัฒนาตนเอง ดังต่อไปนี้ คือ

รูเนี่ยน (Runion 1975 : 5057 - A) ทำการศึกษาถึงผลการใช้กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่มีต่ออัตมโนทัศน์ และสถานะทางสังคมของนักเรียนในกลุ่มเพื่อน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนเกรด 5 จำนวน 120 คน จากรัฐออริโชน่า โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็น 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มที่ใช้กิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม 2. กลุ่มบรรยาย 3. กลุ่มควบคุม โดยกลุ่มแรกและกลุ่มที่สอง นักเรียนในกลุ่มพบกัน 9 ครั้ง ในเวลา 8 สัปดาห์ ทุกกลุ่มมีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง โดยใช้แบบทดสอบ 2 ชนิด คือ แบบสอบอัตมโนทัศน์ของปีแอร์และแฮร์ริส (Pier Harris Children Self Concept) และทำสังคมมิติ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่ใช้กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มมีคะแนนสถานะทางสังคมในกลุ่มเพื่อนสูงกว่ากลุ่มบรรยาย และ

กลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคะแนนอัตโนมัติไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ซินิบาร์ดี (Sinibaldi 1985 : 1523 - A) ได้ศึกษาผลของการใช้กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มเพื่อเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและความสำเร็จทางการเรียน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนเกรด 6 จำนวน 96 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 46 คน และกลุ่มควบคุม 50 คน กลุ่มทดลองใช้โปรแกรมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มเพื่อพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นเวลา 10 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 45 นาที ส่วนกลุ่มควบคุมให้มีโปรแกรมการพูดคุยเกี่ยวกับภาษาฝรั่งเศสเป็นเวลา 10 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 90 นาที นักเรียนทั้งสองกลุ่มทำแบบวัดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem Inventory) ทั้งก่อนและหลังการทดลอง ผลปรากฏว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม แต่พบว่าหลังการทดลองมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในระดับคะแนนของนักเรียนที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ คือนักเรียนเหล่านี้มีความสามารถในบางวิชาสูงขึ้น เช่น วิทยาศาสตร์ และพบว่านักเรียนที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง จะมีความสามารถทางวิชาการสูงแตกต่างกับนักเรียนที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผสม จันทรเทพย์ (ผสม จันทรเทพย์ 2524 : ก) ได้ศึกษาผลของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงมโนภาพแห่งตน และฐานะทางสังคมมิติของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 20 คนและกลุ่มควบคุม 20 คน โดยกลุ่มทดลองเข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม 9 ครั้งในเวลา 8 สัปดาห์ และทั้งสองกลุ่มทำแบบสอบถามตนตามอัตภาพ (ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น) และแบบสอบถามฐานะทางสังคมมิติ ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มมีการเปลี่ยนแปลงมโนภาพแห่งตนไม่แตกต่างจากนักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม แต่กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงฐานะทางสังคมมิติสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิชชุตตา เตียวกุล (วิชชุตตา เตียวกุล 2529 : ง) ศึกษาผลของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มต่อการพัฒนานิสัยในการเรียน และทัศนคติทางการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่หนึ่ง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 จำนวน 135 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง

1 กลุ่ม และกลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม โดยให้นักเรียนทั้ง 3 กลุ่มทำแบบสำรวจนิสัยและทัศนคติทางการเรียนก่อนและหลังการทดลอง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีนิสัยในการเรียนและทัศนคติทางการเรียนดีกว่ากลุ่มควบคุมทั้ง 2 กลุ่ม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนกลุ่มควบคุมทั้งสองกลุ่มไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องกลุ่มในลักษณะต่าง ๆ กับการสื่อสารระหว่างบุคคลมีดังนี้

สกินและโรส (Schinke and Rose 1976 : 442 - 448) ศึกษาเรื่องผลของการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 36 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 4 กลุ่ม ๆ ละ 5 ถึง 7 คน ฝึกทักษะการทบทวนสัญญา (Reharsal Contracting) และทักษะการแสดงบทบาทสมมติ (Role - play) ส่วนกลุ่มควบคุมมี 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 ถึง 7 คน ให้มีการอภิปรายภายในกลุ่มเป็นเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 2 ชั่วโมง ประเมินก่อนและหลังการทดลองด้วยแบบทดสอบพฤติกรรมบทบาทสมมติ (The Audiotaped Behavioral Role- Play Test) แบบสำรวจบุคลิกภาพ (California Psychological Inventory) และแบบประเมินพฤติกรรมกล้าแสดงออก (The Rathus Assertiveness Schedule) ผลการทดลองพบว่า คะแนนจากแบบสำรวจ CPI และแบบประเมิน RAS ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมจากแบบทดสอบพฤติกรรมบทบาทสมมติ สรุปได้ว่า ทั้งการจัดโปรแกรมการฝึกการสื่อสารระหว่างบุคคล และการอภิปรายภายในกลุ่มสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล ก่อให้เกิดการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ทางสังคม และปรับปรุงบุคลิกภาพของบุคคลให้เหมาะสมได้ โดยเฉพาะการฝึกทักษะการแสดงบทบาทสมมติจะมีประสิทธิภาพและใช้ประโยชน์ในสังคมตามที่เป็นจริงได้มากกว่าการอภิปรายภายในกลุ่ม ดังนั้นกระบวนการกลุ่มสามารถฝึกทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้

คูกเกอร์และเชอร์เซีย (Cooke and Cherchia 1976 : 464 - 467) ศึกษาถึงผลการฝึกทักษะการสื่อสารของนักเรียนชั้นมัธยมปลาย โดยกลุ่มเพื่อนผู้ให้การปรึกษา (Peer counselor) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน 60 คน ชาย 28 คน หญิง 32 คน แบ่งเป็น

กลุ่มทดลอง 5 กลุ่ม กลุ่มละ 8 คน และเลือก นักเรียนแต่ละกลุ่ม กลุ่มละ 1 คนมาทำการฝึก โดยผู้เชี่ยวชาญ ฝึกทักษะ 3 ด้าน คือ (1) ฝึกเทคนิคในการสื่อสาร (2) ฝึกบทบาทสมมติ (3) ฝึกการเป็นตัวแบบและกลุ่มควบคุม 2 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน ไม่ได้รับการฝึกทักษะในการสื่อสาร ใช้เวลาในการฝึก 8 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ชั่วโมง แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมิน ด้วยแบบประเมินการสื่อสาร (Index of Communication) และแบบประเมินของคาร์คัพ (Carkhuff) ผลการทดลองพบว่า กลุ่มทดลองมีความสามารถในการสื่อสารสูงกว่ากลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองมีความสามารถในการเป็นเพื่อนผู้ให้การปรึกษามากกว่ากลุ่มควบคุม เช่นกัน สรุปได้ว่าสามารถฝึกทักษะการสื่อสารให้นักเรียนระดับมัธยมปลายโดยผ่านโปรแกรมการฝึกอบรมและนักเรียนสามารถนำทักษะต่าง ๆ ที่ได้รับการฝึกไปใช้ในการสื่อสารภายในกลุ่มเพื่อนได้ด้วย

เฮอเนสและอเวอรี่ (Haynes and Avery 1979 : 526 - 530) ได้ศึกษาถึงการฝึกทักษะในการสื่อสารทางด้านการเปิดเผยตนเอง (Self Disclosure) และการเข้าใจในความคิดและความรู้สึกของผู้พูดอย่างแท้จริง (Empathy) กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนจำนวน 25 คน ได้รับการฝึกทักษะทั้งสองดังกล่าวแล้ว โดยฝึกเป็นจำนวน 10 ชั่วโมงใน 4 สัปดาห์ ส่วนกลุ่มควบคุมเป็นนักเรียนจำนวน 23 คนไม่ได้รับการฝึก ประเมินผลโดยแบบประเมินความตระหนักในตนเอง (The Self - Feeling Awareness Scale) และแบบประเมินการยอมรับในผู้อื่น (The Acceptance of Other Scale) ผลพบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จากการวิจัยในครั้งนี้สรุปได้ว่าสามารถฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้แก่ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลายอย่างได้ผล และผู้วิจัยเสนอแนะว่า ยิ่งมีการฝึกทักษะการสื่อสารเร็วเท่าไร จะยิ่งทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้น และเอื้ออำนวยต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้มากขึ้น เท่านั้น

ไวส์เบิร์ก แทมมาร่าและแมคแคน (Weissberg, Tamara and McCanne 1978 : 220 - 222) ศึกษาถึงโปรแกรมการฝึกทักษะในการสร้างสัมพันธภาพของนักศึกษาในวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาจำนวน 9 คน ไม่มีกลุ่มควบคุม โดยกลุ่มตัวอย่างจะทำมาตรวัดการแยกตัวออกจากสังคม (Social Avoidance and Distress Scale)

และมาตรวัดความกลัวการถูกประเมินในทางลบ (Fear of Negative Evaluation Scale) และแบบประเมินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) โดยการจัดโปรแกรมการฝึกทางด้านการสื่อสารระหว่างบุคคล ผลการทดลองพบว่า สมาชิกที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความวิตกกังวลในการเข้าสังคมลดลง แต่มีการมองตนเองดีขึ้น มีความสามารถในการแสดงอารมณ์และความรู้สึกดีขึ้น มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และเปิดเผยตนเองมากยิ่งขึ้น สรุปได้ว่า การฝึกทักษะสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะช่วยให้นักศึกษามองตนเองดีขึ้น และสามารถสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นได้มากยิ่งขึ้น

เมอร์ฟีและสตรอง (Murphy and Strong 1972 : 121 - 124) ศึกษาถึงทักษะการเปิดเผยตนเองโดยให้ผู้วิจัยเปิดเผยตนเองและเข้าใจในความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ หักศนคติ และค่านิยมกัน กลุ่มตัวอย่างจะได้รับการยอมรับและการตอบสนองทางบวกจากผู้วิจัย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในวิทยาลัยจำนวน 32 คน แบ่งเป็นกลุ่ม ๆ ละ 8 คน โดยมีเงื่อนไขในการทดลองคือ ผู้วิจัยเปิดเผยถึงความรู้สึกและเปิดเผยถึงประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกับที่นักศึกษาเล่าให้ฟัง ผลการวิจัยพบว่า การเปิดเผยตนเองของผู้วิจัย มีผลต่อการเปิดเผยตนเองของนักศึกษาเมื่อผู้วิจัยแสดงความเป็นมิตร และอบอุ่น จะทำให้นักศึกษามีความรู้สึกทางบวก และกล้าที่จะเปิดเผยตนให้ผู้วิจัยฟังมากขึ้น

คไวเออร์ (Dwyer 1982 : 114 - A) ได้ศึกษาผลของการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อพัฒนาการด้านความเข้าใจในผู้อื่น และพฤติกรรมสนับสนุนสังคม ของเด็กก่อนวัยรุ่น กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยเด็กชายและหญิงจำนวน 52 คน อายุ 8 - 12 ปี ผู้วิจัยได้สุ่มและแบ่งเด็กเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ได้รับการฝึกทักษะ กลุ่มที่มีการอภิปรายพูดคุยกัน และกลุ่มควบคุม ผู้ที่อยู่ในสองกลุ่มแรกจะพบกันในกลุ่มจำนวน 10 ครั้ง ๆ ละ 40 นาที หลังจากฝึกแล้วจะมีการสังเกตพฤติกรรม 3 แบบ คือ การแบ่งปัน การช่วยเหลือ และเอาใจใส่กันและกัน ทั้งในสถานการณ์จำลองและสถานการณ์จริง ก่อนและหลังการทดลองจะทดสอบกลุ่มตัวอย่างด้วยเทปบันทึกเสียง และให้คะแนนเกี่ยวกับความเข้าใจผู้อื่น ตามการตอบสนองของแต่ละคน ผลการทดลองพบว่า เด็กในกลุ่มทดลองมีพัฒนาการด้านความเข้าใจผู้อื่นสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ รวมทั้งพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ส่วนการแลกเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกันไม่พบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



แอลเลน (Allen 1986 : 2963 - A) ได้ฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ในระยะสั้นให้นักศึกษาวิทยาลัยครู โดยมีจุดประสงค์เพื่อปรับปรุงทักษะการตอบสนองแบบ เอื้ออำนวยให้กับนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 77 คน ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองได้รับการฝึกทักษะด้านการตอบสนองแบบเอื้อ อำนวยเป็นเวลา 5 ชั่วโมง ส่วนกลุ่มควบคุมจะได้ฟังคำบรรยายเกี่ยวกับวิธีการจัดการควบคุม ห้องเรียนเป็นเวลา 5 ชั่วโมง ใช้แบบประเมินการสื่อสาร (The Index of Communication) ทดสอบหลังการทดลอง และให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมินการตอบสนองด้วยการรายงานของ กลุ่มตัวอย่าง ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีทักษะการตอบสนองแบบเอื้ออำนวยมากกว่ากลุ่ม ควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ

เลเดเบอร์ (Ledebur 1982 : 765 - A) ได้ศึกษาผลของการฝึกทักษะการ สื่อสารระหว่างบุคคลที่มีต่อคุณภาพของการประชุมร่วมกันระหว่างผู้ปกครองและครูกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมเป็นครูในโรงเรียน แบ่งเป็นกลุ่มละ 20 คนกลุ่มทดลองได้รับการฝึกทักษะการ สื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้แบบประเมินความเอื้ออำนวย (The Global Rating Scale of Facilitativeness) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีทักษะการสื่อสารระหว่าง บุคคลดีขึ้น

รัตนา รัตนประสพโชค (รัตนา รัตนประสพโชค 2524 : 24) ได้ศึกษา เรื่องการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยกิจกรรมกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4 จำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองได้รับการฝึกกิจกรรมโดยใช้โปรแกรมการฝึกกิจกรรมกลุ่ม และกลุ่มควบคุมได้รับ ข้อเสนอแนะโดยคัดแปลงแบบประเมินการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Inventory) ของ ดร.มิลลาด เจ เบียงเวอนู ใช้วัดก่อนและหลังการ ทดลอง ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่ได้รับการฝึกกิจกรรมกลุ่ม มีการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าก่อนการฝึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ากิจกรรมกลุ่มสามารถพัฒนาการสื่อสาร ระหว่างบุคคลได้ และผลการเปรียบเทียบการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนที่ฝึกกิจกรรม กลุ่มพบว่า มีการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ได้รับข้อเสนอแนะอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน

พรพิมล เพ็ญญะ (พรพิมล เพ็ญญะ 2527 : 18) ได้ศึกษาผลการให้การ
 ปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้น
 มัธยมศึกษาปีที่ 3 จำนวน 16 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน กลุ่ม
 ทดลองได้รับการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม 11 ครั้ง กลุ่มควบคุมได้รับข้อเสนอแนะ หลังการทดลอง
 ได้รับการให้การปรึกษาแบบกลุ่ม 11 ครั้ง กลุ่มควบคุมได้รับข้อเสนอแนะ หลังการทดลองให้
 นักเรียนตอบแบบประเมินการสื่อสารระหว่างบุคคล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า นักเรียน
 ที่ได้รับการปรึกษาแบบกลุ่มมีการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนได้รับการปรึกษาแบบกลุ่ม
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นั่นคือการให้การปรึกษาแบบกลุ่มสามารถพัฒนาการ
 สื่อสารระหว่างบุคคลได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารระหว่าง
 บุคคล

สมมติฐานการวิจัย การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบสมมติฐานว่า

1. หลังจากที่นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม จะมีประสิทธิภาพ
 ในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงขึ้นกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม
2. นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มจะมีประสิทธิภาพในการ
 สื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่านักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม

ขอบเขตการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนเทพศิรินทร์
 ซึ่งเป็นโรงเรียนชายล้วน สังกัดกรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร จำนวน 96 คน แบ่งเป็น
 กลุ่มทดลอง 48 คน กลุ่มควบคุม 48 คน
2. ตัวแปรที่ศึกษา
 ตัวแปรอิสระ คือ กิจกรรมการแนะแนวกลุ่ม
 ตัวแปรตาม คือ การสื่อสารระหว่างบุคคล
3. ระยะเวลา จำนวน 15 ครั้ง ๆ ละ 50 นาที
4. สถานที่ ห้องเรียนของโรงเรียน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสำรวจการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Inventory) ของ ดร.มิลลาด เจ เบียงเวอนู (Bienvenu 1974 : 97 - 111) ซึ่งผู้วิจัยแปลและเรียบเรียงเพื่อใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4
2. กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น

คำจำกัดความในการวิจัย

กิจกรรมการแนะแนวกลุ่มเพื่อพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การจัดกิจกรรมแนะแนวให้กับนักเรียนทั้งห้องเรียน เพื่อให้ข้อมูลและฝึกทักษะนักเรียนในเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยครูแนะแนวจะเปิดโอกาสให้นักเรียนได้อภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กันอย่างทั่วถึง โดยจะเน้นการให้ข้อมูลและฝึกทักษะเพื่อพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียน ซึ่งมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ด้านด้วยกัน คือ การมีอัตมโนทัศน์ที่เหมาะสมมีทักษะในการเป็นผู้ฟังที่ดี มีความสามารถในการแสดงความคิดเห็น มีการควบคุมการแสดงออกของอารมณ์และการเปิดเผยตนเอง ซึ่งในการจัดกิจกรรมแต่ละครั้งนี้จะมีการเตรียมการตั้งแต่หัวเรื่อง จุดประสงค์ วิธีดำเนินกิจกรรม รวมทั้งอุปกรณ์ที่จะใช้

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึง คະแนมาจากแบบสำรวจการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Inventory) ของ ดร.มิลลาด เจ เบียงเวอนู (Bienvenu 1974 : 97 - 111) เป็นการแสดงปฏิริยาโต้ตอบระหว่างบุคคลสองคนหรือมากกว่านั้นขึ้นไป ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะประกอบไปด้วย การมีอัตมโนทัศน์ที่เหมาะสม การมีทักษะในการเป็นผู้ฟังที่ดี มีความสามารถในการแสดงความคิดเห็น และการควบคุมการแสดงออกของอารมณ์ รวมทั้งการเปิดเผยตนเอง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบผลของกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่มีต่อการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. เป็นแนวทางให้ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนว ได้นำกิจกรรมการแนะแนวกลุ่มที่จัดขึ้นในการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย