

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการสื่อสารของครูกับพฤติกรรม  
ความมีระเบียบวินัยในห้องเรียนของนักเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า  
เอกสารและงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอสาระสำคัญตามลำดับ ดังนี้

#### การจัดการห้องเรียน

ความหมายของการจัดการห้องเรียน

หลักในการจัดการห้องเรียน

#### การสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

ความสำคัญของการสื่อสาร

องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร

ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

#### การสื่อสารของครูในห้องเรียน

ความสำคัญของการสื่อสารในห้องเรียน

อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียนในห้องเรียน

#### การฟังมีประสิทธิภาพ

ความหมายของการฟัง

ประสิทธิภาพของการฟัง

การฟังอย่างเอาใจใส่

#### การพูดของครูในห้องเรียน

ความสำคัญ

ประสิทธิภาพในการพูด

การพูดเพื่อให้นักเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของตน

#### การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของครูในห้องเรียน

ประเภทของการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

## ระเบียบวินัย

ความหมายของระเบียบวินัย  
 ประเภทของระเบียบวินัย  
 ทฤษฎีพัฒนาการระเบียบวินัยแห่งคน  
 หลักการสำคัญของระเบียบวินัยที่มีประสิทธิภาพ  
 ลักษณะของผู้ที่มีระเบียบวินัยในตนเอง  
 สาเหตุที่นักเรียนขาดระเบียบวินัย  
 การส่งเสริม ปกป้องความมีระเบียบวินัย  
 ระเบียบวินัยในห้องเรียนและพฤติกรรมความมีระเบียบวินัย  
 ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในการสื่อสารของครูกับพฤติกรรมความมีระเบียบวินัยในห้องเรียนของนักเรียนประถมศึกษา

## การจัดการห้องเรียน

### 1. ความหมายของการจัดการห้องเรียน

การจัดการห้องเรียนเป็นคำที่แพร่หลายในต่างประเทศ หากแต่เป็นคำที่ค่อนข้างใหม่สำหรับคนไทยและวงการศึกษไทย การพูดถึงความหมายของการจัดการห้องเรียนมักมีการพูดถึงในขอบเขตที่จำกัด เช่น การควบคุมห้องเรียน การดูแลห้องเรียน เป็นต้น แท้จริงแล้วในการจัดการห้องเรียนยังมีความหมาย ขอบข่าย หลักการ วิธีการ และทักษะที่สำคัญๆ มากมาย โดยในส่วนของความหมาย ได้มีผู้ให้ความหมายของการจัดการห้องเรียน ดังนี้

การจัดการห้องเรียน หมายถึง กระบวนการที่จะเสริมสร้างกระบวนการเรียนการสอนให้สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและบรรลุวัตถุประสงค์ได้สูงสุด ในขณะที่เดียวกันการจัดการห้องเรียนก็เป็นกระบวนการปรับพฤติกรรมอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย (อนันต์ ทิพย์รัตน์, 2540 : คำนำผู้แปล)

การจัดการห้องเรียน หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ครูต้องปฏิบัติ เช่น การจัดวางวัสดุอุปกรณ์ การวางแผนการใช้เวลาหรือการจัดตารางเวลาอย่างเหมาะสม ซึ่งจะเป็นเครื่องสะท้อนให้เห็นสมมติฐานของครูเกี่ยวกับวิธีการเรียนของนักเรียนและบทบาทของครู นอกจากนี้ การจัดการห้องเรียนยังรวมถึง การจัดการกับพฤติกรรมของนักเรียนให้ได้ใช้พลังงานไปในการเรียนรู้แทน

การไปทำกิจกรรมที่ไม่มีประโยชน์ ซึ่งในทางปฏิบัติเป้าหมายของการจัดการห้องเรียนจะไม่ใช่ว่าเพียงแต่การควบคุมพฤติกรรมเฉพาะอย่างเท่านั้น แต่เป็นการจัดเตรียมและดำรงสภาพห้องเรียนโดยนักเรียนให้ความร่วมมือในกิจกรรมการเรียนรู้ต่างๆ (Schickedanz, 1983 อ้างถึงใน อุทุมพร พรายอินทร์, 2542 : 26)

การจัดการห้องเรียน หมายถึง การรวมสิ่งต่างๆ ที่ครูจะต้องปฏิบัติต่อนักเรียน การสร้างความร่วมมือ สร้างบรรยากาศที่ดีในการดำเนินกิจกรรมในห้องเรียน (Sanford and Clements, quoted in Jones and Jones, 1995 : 1)

การจัดการห้องเรียน หมายถึง สิ่งที่ครูต้องปฏิบัติภายในห้องเรียน เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนมีความเข้าใจในพฤติกรรมและสามารถประเมินพฤติกรรมของตนเอง เพื่อนำไปสู่การควบคุมตนเองได้ในที่สุด (McCaslin and Good, quoted in Jones and Jones, 1995 : 3)

การจัดการห้องเรียน หมายถึง วิธีการที่นำไปสู่ความรับผิดชอบของครูในการควบคุมห้องเรียน ตรวจสอบพฤติกรรมนักเรียนและแก้ปัญหาพฤติกรรมซึ่งเกิดขึ้นภายในห้องเรียน (Brophy, 2004 : Online)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการห้องเรียน หมายถึง กระบวนการซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนในการปฏิบัติของครูในด้านต่างๆ เพื่อเสริมสร้างให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนการสอน สามารถดำรงไว้ซึ่งสภาพและบรรยากาศของห้องเรียนที่ดี

## 2. หลักการจัดการห้องเรียน

เลวิน และ โนแลน (Levin and Nolan, 1996 : 19) ได้กล่าวถึงหลักการการจัดการห้องเรียนไว้ดังนี้

- 1) ครูควรหากกลยุทธ์ในการแก้ปัญหาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในห้องเรียนด้วยตนเองก่อนจะขอความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น
- 2) เมื่อครูพบเห็นนักเรียนที่มีปัญหาพฤติกรรม วิธีการแก้ปัญหาคือของครู คือ ต้องเข้าไปพูดคุยกับนักเรียนเป็นการส่วนตัว
- 3) การให้ข้อมูลย้อนกลับที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของนักเรียน จะทำให้นักเรียนแสดงพฤติกรรมได้เหมาะสมมากขึ้น
- 4) พฤติกรรมของครูทั้งที่เป็นภาษากายหรือภาษาท่าทางและคำพูด จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อนักเรียน

- 5) ครูคือผู้นำและเป็นแบบอย่างที่ดีของนักเรียน
- 6) ครูต้องมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือนักเรียนอยู่เสมอและควรมีการวางแผนในการจัดการห้องเรียนอย่างเป็นระบบ
- 7) การจัดการห้องเรียนด้วยการวางแผนที่ดี จะทำให้เกิดความคล้อยคลึงในพฤติกรรมที่เหมาะสมของนักเรียน
- 8) ปัญหาพฤติกรรมของนักเรียน เป็นสิ่งที่ไม่ปลอดภัยทั้งต่อร่างกายและจิตใจของนักเรียนและผู้อื่น
- 9) ครูที่สามารถดำเนินการกับนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะมีความสนุกในการสอนและมีความมั่นใจที่จะทำให้นักเรียนประสบความสำเร็จ
- 10) ครูต้องใช้การจัดการห้องเรียนกับนักเรียนที่แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม เพื่อให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ เลวิน และ โนลาน (Levin and Nolan, 1996 :1) ยังได้กล่าวถึงหลักการจัดการห้องเรียนในหนังสือ Principles of Classroom Management : Second Edition ไว้ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมภายในห้องเรียนของครู เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการจัดการห้องเรียน
- 2) ครูเป็นอาชีพที่มีความรับผิดชอบในบทบาทการเป็นผู้ดำเนินการสั่งสอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคนิควิธีการในงานด้านพฤติกรรมของนักเรียนอย่างมาก
- 3) ครูจะต้องมีการพัฒนาความคิดอย่างชัดเจนเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการสอนและระเบียบวินัย ปัจจัยที่เป็นแรงกระตุ้นให้นักเรียนประพฤติในสิ่งที่พวกเขาต้องประพฤติ ความคาดหวังส่วนบุคคลสำหรับพฤติกรรมของนักเรียน และระบบการวางแผนในการจัดการ กับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งมีอยู่ในห้องเรียน โดยงานด้านพฤติกรรมนักเรียนเป็นงานที่มีอัตราส่วนที่สูงในห้องเรียน
- 4) ควรคำนึงถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมของนักเรียน ก่อนจะมีการวางแผนเพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการจัดการห้องเรียน

จากหลักการจัดการห้องเรียนข้างต้น เป็นสิ่งซึ่งครูสามารถนำมาใช้เป็นหลักสำหรับยึดถือ เพื่อให้การปฏิบัติในการจัดการห้องเรียนมีประสิทธิภาพ สามารถช่วยเสริมสร้างให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดการเรียนการสอนและดำรงไว้ซึ่งสภาพและบรรยากาศของห้องเรียนที่ดี

เทคนิคที่สามารถนำมาใช้ในการจัดการห้องเรียนที่ดีนั้นมีหลายวิธี จากคำกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าหลักของการจัดการห้องเรียนที่ดีนั้น ส่วนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญมาก คือ การใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของครู เนื่องจากพฤติกรรมทุกอย่างที่ครูแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการใช้ภาษา กาย ภาษาท่าทาง หรือการสื่อสารที่เป็นคำพูด จะมีอิทธิพลอย่างมากต่อนักเรียน อันจะเป็นสิ่งซึ่งทำให้นักเรียนเกิดความชอบอ่อน มีความเชื่อมั่นในตนเอง และประพฤติตนอย่างถูกต้องตามระเบียบวินัยของห้องเรียน ในบางครั้งนักเรียนจะต้องการคำพูดที่บ่งบอกถึงพฤติกรรมที่เขาปฏิบัติว่าจะส่งผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไรบ้าง เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงตนเองต่อไป ครูที่สามารถใช้การสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพจะเรียกว่า เป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร

## การสื่อสาร

### 1. ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับทุกคน เพราะการสื่อสารเป็นการถ่ายทอดเรื่องราว ความคิด ความรู้สึกและข้อมูลต่างๆ ระหว่างมนุษย์ จึงได้มีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารไว้มากมาย ทั้งนี้โดยขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการใช้ ซึ่งพอจะนำมากล่าวไว้เพื่อเป็นแนวคิดได้ดังนี้

การสื่อสาร คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่ง ถ่ายทอดสาร ไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และบุคคลหลังมีปฏิกิริยาตอบโต้ (อรวรรณ ปิตันธน์โอวาท, 2546 : 2)

การสื่อสาร คือ กระบวนการทางสังคมที่เกิดจากความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันของมนุษย์ ตั้งแต่สองคนขึ้นไป ซึ่งถือเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ได้ โดยจะครอบคลุมถึงการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทักษะคิด ความรู้ ความเข้าใจ พฤติกรรม ความคิดเห็น และความรู้สึกซึ่งกันและกัน (เสนาะ ดิเฮอร์, 2544 : 268 )

การสื่อสาร คือ กระบวนการทางสังคมซึ่งมีลักษณะสำคัญ เป็นการส่งสรรค์ด้วยวิธีต่างๆ เพื่อนำข่าวสารเชิงสัญลักษณ์จากสถานที่หนึ่ง ไปยังอีกสถานที่หนึ่ง ด้วยจุดมุ่งหมายในการสื่อความหมายหรือทำความเข้าใจความหมายร่วมกันระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง (วรพล พรหมภิบุตร, 2534 : 17)

การสื่อสาร คือ การนำข้อความต่างๆโดยอาศัยเครื่องมือไปด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อให้ไปถึงอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ต้องการ จนทำให้เกิดการรับรู้ความหมายของเรื่องราวต่าง ๆ นั้นร่วมกัน ตลอดจนเกิดการตอบสนองร่วมกันได้ (มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2541 : 6)

การสื่อสาร คือ เหตุการณ์ที่ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อยห้าชนิดเกิดขึ้นตามลำดับ ดังนี้ (ก) ผู้ส่งหรือผู้สร้าง (ข) สิ่งเร้าในรูปของเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ซึ่ง (ค) ถูกส่งไปยัง (ง) ผู้รับ สิ่งเร้าอย่างน้อยหนึ่งคน (จ) และผู้รับสิ่งเร้าตอบสนองด้วยความพึงพิเคราะห์ การสื่อสารจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อผู้รับสิ่งเร้าได้ตอบต่อสิ่งเร้าที่ผู้ส่งสิ่งเร้าส่งมาในรูปของเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ จนกระทั่งเกิดสหสัมพันธ์ระหว่างการ ได้ตอบต่อสิ่งเร้าที่ผู้ส่งหวังจะได้รับสนองจากผู้รับสิ่งเร้า และการได้ตอบต่อสิ่งเร้าที่ผู้รับสิ่งเร้าได้ตอบไปจริงๆ (Goyer, อ้างถึงใน เสถียร เขยประทับ, มปป :20)

การสื่อสาร คือ กระบวนการที่ความคิดหรือข่าวสารที่ส่งจากแหล่งสาร ไปยังผู้รับสาร ด้วยเจตนาที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมบางประการของผู้รับสาร (E.M. Rogers, อ้างถึงใน เสถียร เขยประทับ, มปป : 20)

การสื่อสาร คือ การติดต่อกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยมีจุดประสงค์ที่จะเสนอเรื่องราวต่างๆ อันได้แก่ ข่าวสารข้อมูล ความรู้ตึกนิกคิด ความต้องการตลอดจนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ให้บุคคลหรือกลุ่มบุคคลรับรู้ (มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2540 : 1)

การสื่อสาร คือ การแสดงปฏิสัมพันธ์ทางสังคม (Social Interaction) ด้วยการใช้สัญลักษณ์และระบบการสื่อสาร (Message System) (George Gerbner, อ้างถึงใน พัทนี เขยจรรชา และคณะ, 2534 : 1)

การสื่อสาร คือ การสื่อความหมายในทางใดทางหนึ่ง และมีลักษณะของการส่งและการรับสารภายในในบริบทหรือสภาพแวดล้อมหนึ่งๆ (พัชณี เขยจรรชา และคณะ, 2534 : 4)

การสื่อสาร คือ การติดต่อกันระหว่างกันของมนุษย์ เพื่อให้รับรู้เรื่องราวอันมีความหมายร่วมกัน และเกิดการตอบสนองต่อกัน (สวนิต ยมาภัย, 2526 : 2)

การสื่อสาร คือ การตีความหมายโดยสัญลักษณ์ตามต่อท่าทางที่แสดงเป็นสัญลักษณ์โดยไม่รู้ตัว ต่อความคิดและพฤติกรรมทางวัฒนธรรมของบุคคล ( Sapir, อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2538 : 28)

การสื่อสาร คือ กระบวนการทุกอย่างที่จิตใจของก่นๆหนึ่งอาจมีผลต่อจิตใจของก่นอีกคนหนึ่ง การสื่อสารจึงมิได้หมายความว่าเพียงการเขียนและการพูดเท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึงดนตรี ภาพ การแสดง บัลเลต์ และพฤติกรรมทุกพฤติกรรมของมนุษย์อีกด้วย (Weaver, อ้างถึงใน ปรมะ สตะเวทิน, 2538 : 28)

การสื่อสาร คือ การถ่ายทอดเรื่องราว การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นข้อมูล การแสดงออกของความคิดและความรู้สึก ตลอดจนรวมถึงระบบการติดต่อสื่อสารข้อมูลซึ่งกันและกัน (Webster' s Dictionary, อ้างถึงใน ภาควิชาเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2540 : 15)

กระบวนการนิเวศนาการ (การสื่อสาร) คือ กระบวนการส่งหรือถ่ายทอดเนื้อหาสาระ ประสบการณ์ ความคิดเห็น ความรู้สึก อารมณ์ ความสนใจ ทักษะคติ ค่านิยม และทักษะความชำนาญ จากผู้ส่งไปยังผู้รับ (ชัชชงค์ พรหมวงศ์ และคณะ, อ้างถึงใน ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2540 : 15 )

จากความหมายของการสื่อสารซึ่งมีผู้กล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การสื่อสาร คือ การสื่อความหมายของมนุษย์โดยการใช้สัญลักษณ์ เพื่อการรับรู้ข่าวสาร และการถ่ายทอดความคิด ให้ผู้อื่นได้รับรู้ โดยไม่เพียงแต่เฉพาะการพูดหรือการเขียนเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงสิ่งต่างๆ ที่เป็น พฤติกรรมในการสื่อสารที่ใช้ในการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์

## 2. ความสำคัญของการสื่อสาร

การสื่อสารเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อชีวิตมนุษย์ ซึ่งการสื่อสารของมนุษย์ทุกยุคทุกสมัย มีความจำเป็นเหมือนกันกับมนุษย์ในอดีต นั่นคือ เพื่อการที่มีชีวิตอยู่รอด ซึ่งนอกจากต้องอาศัย ปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิตแล้วมนุษย์ยังต้องการความรัก ความนิยม และการมีชื่อเสียง ซึ่งความต้องการเหล่านี้ล้วนต้องอาศัยความสามารถในการสื่อสารทั้งสิ้น จึงเห็นได้ว่าการสื่อสารนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่ง ดังที่มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

หากสังคมมนุษย์ปราศจากการสื่อสารแล้ว ก็ไม่อาจพัฒนาไปได้จนถึงทุกวันนี้ มนุษย์เรากต่างคนต่างอยู่ ไม่มีการพบปะพูดคุยหรือทำกิจกรรมร่วมกัน มนุษย์คงจะสูญสิ้นเผ่าพันธุ์และอารยธรรมไปนานแล้ว” (ภาควิชาภาษาไทย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2540 : 1)

การสื่อสารมีความสำคัญเพราะ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2546 : 9 )

1. เป็นการสนองความต้องการทางกาย การติดต่อสื่อสารมีความสำคัญในฐานะที่เป็น ปัจจัยที่จำเป็นต่อสุขภาพร่างกาย ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ไม่ดีอาจเกิดการสูญเสียต่อชีวิตได้
2. เป็นการสนองความต้องการของอัตตา การติดต่อสื่อสารไม่เพียงแต่ทำให้เรามีชีวิต ยืนยาวเท่านั้น แต่เป็นวิถีทางเดียวที่ให้เราเรียนรู้และรู้จักตนเอง
3. เป็นการสนองความต้องการทางสังคม การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิด ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทางสังคม ซึ่งทำเนความต้องการของสมาชิกทุกคนในสังคม
4. เป็นการสนองความต้องการพื้นฐาน การติดต่อสื่อสารสามารถสนองความต้องการ ในการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี การสื่อสารเป็นเครื่องมือของการเรียนรู้ การศึกษา การบอกเล่า

ส่วน นิพนธ์ ทิพย์ศรีนิมิตร (2544 : 4) กล่าวว่า การสื่อสารมีความสำคัญต่อมนุษย์ 5 ประการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคม การอยู่ร่วมกันในสังคมมนุษย์ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นพื้นฐานในการทำความเข้าใจต่อกัน และการที่มนุษย์ได้รับการพัฒนามาตลอดโดยไม่มีขาดตอน ก็เป็นเพราะการสื่อสาร

2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน ในวันหนึ่งๆ เรามีการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับตัวเองหรือการสื่อสารกับผู้อื่น การสื่อสารจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการดำรงชีวิต

3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ การดำเนินงานอุตสาหกรรมและธุรกิจต้องอาศัยการสื่อสารทุกชั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างองค์การ

4. ความสำคัญต่อการปกครอง การปกครองในทุกระบอบหรือทุกระดับจะต้องมีข้อตกลงร่วมกันในเรื่องของระเบียบและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ผู้ปกครองจะต้องเผยแพร่ข่าวสารให้ผู้ถูกปกครองทราบ

5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างประเทศต้องอาศัยระบบการสื่อสารในการติดต่อข้อมูลข่าวสาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเมืองหรือเรื่องเศรษฐกิจ จากข้อความที่แสดงถึงความสำคัญของการสื่อสารดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของการสื่อสารไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับวิถีการดำเนินชีวิตของมนุษย์เท่านั้น แต่ยังเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ไกลตัวมนุษย์ออกไปทั้งในเรื่องการเมืองและเศรษฐกิจอีกด้วย

### 3. องค์ประกอบและกระบวนการของการสื่อสาร

การสื่อสารนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ได้เกิดขึ้นโดยอาศัยปัจจัยหนึ่งปัจจัยใดเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยองค์ประกอบในการที่จะทำให้เกิดการสื่อสารขึ้นมาให้ได้ โดยในด้านองค์ประกอบของการสื่อสารนั้น ได้มีผู้กล่าวไว้พอที่จะนำมาเสนอเพื่อหาข้อสรุปได้ดังนี้

วรพล พรหมิกบุตร (2534 : 20) ได้แยกองค์ประกอบของการสื่อสารออกเป็น 2 ส่วน คือ

#### 1) องค์ประกอบที่เป็นบุคคล อันได้แก่

1.1 ผู้ส่งสาร (Transmitter) เป็นกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันดำเนินกิจกรรมสื่อสาร ต้องมีทักษะความสามารถในการสร้างและเผยแพร่ข่าวสารที่มีความหมายเชิงสัญลักษณ์



1.2 ผู้รับสาร (Receiver) ต้องมีทักษะความสามารถในการตีความหมายของข้อมูล ข่าวสาร และสัญลักษณ์ที่ได้รับ

2) องค์ประกอบที่เป็นผลผลิตเชิงวัฒนธรรม ได้แก่

2.1 ข่าวสาร (Message) คือ สัญลักษณ์ที่มีรูปแบบใดๆ ก็ตามซึ่งบุคคลในสังคมต่าง ออกแบบสร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการสื่อความหมายร่วมกัน โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ข่าวสารที่มีรูปแบบเป็นเสียง และข่าวสารที่มีรูปแบบเป็นภาพ

2.2 เทคนิควิธีสื่อสาร (Communication Technique) ข่าวสารจะไม่สามารถเคลื่อนที่ จากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสารได้ถ้าไม่มีการใช้เทคนิควิธีสื่อสารอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นตัวนำ

ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (2540 : 1) ได้อธิบายถึง องค์ประกอบของการสื่อสารไว้ในหนังสือภาษากับการสื่อสาร ว่าประกอบด้วย 4 ประการ คือ

- 1) ผู้ส่งสาร
- 2) สาร
- 3) สื่อ
- 4) ผู้รับสาร

ซึ่งทั้ง 4 ประการนี้จะทำงานร่วมกัน หากขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไม่ถือว่าเป็นสถานการณ์ที่ เกิดขึ้นเป็นการสื่อสาร

ภาควิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2541 : 8) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของการสื่อสารไว้ว่า ประกอบด้วย

- 1) ผู้ส่งสาร
- 2) สาร
- 3) สื่อหรือช่องทาง
- 4) ผู้รับสาร
- 5) ปฏิกริยาตอบสนอง

เสถียร เขยประดับ (มปป. : 21) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารว่า การสื่อสาร นั้นจะประกอบด้วย 6 ส่วน คือ

1) แหล่งสาร อาจเป็นคนเดียวหรือหลายคนที่ถูก เขียน หรือแสดงกิริยาท่าทางให้บุคคล อื่นทราบ

2) สาร คือ สิ่งเร้าที่ผู้ส่งสารส่งไปยังผู้รับสาร

3) ช่องสาร หมายถึง สื่อที่ใช้ในการสื่อสารและลักษณะของประสาทสัมผัส เช่น การได้เห็น ได้ยิน สัมผัส ลิ้มรส หรือดมกลิ่นสารได้

4) ผู้รับสาร เมื่อมีแหล่งสารก็จำเป็นต้องมีผู้รับสาร อาจเป็นคนเดียวหรือหลายคนก็ได้ ซึ่งผู้รับสารจะรับได้แค่ไหนนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยในตัวผู้รับสาร อันได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะ ทักษะความรู้ และระดับของสังคมและวัฒนธรรม

5) ผลที่เกิดจากการสื่อสาร อาจเป็นไปได้ตั้งแต่ผลในทางลบจนถึงผลในทางบวก อาจเป็นผลระยะสั้นหรือเป็นผลในระยะยาวก็ได้ โดยที่การสื่อสารนั้นยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ ทักษะ หรือพฤติกรรมของผู้รับสารได้

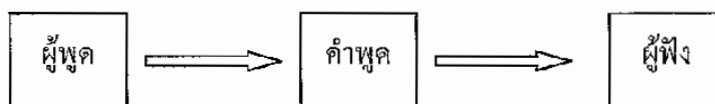
#### 6) ปฏิกริยาตอบสนอง

ดังที่มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารข้างต้นอาจจะสรุปได้ว่า องค์ประกอบของการสื่อสารที่สำคัญนั้นมี 3 ส่วน คือ ผู้ส่งสาร สาร และผู้รับสาร โดยที่ทั้ง 3 ส่วนมีความเกี่ยวข้องและต้องทำงานประสานกัน การสื่อสารแต่ละครั้งจึงไม่สามารถที่จะขาดส่วนหนึ่งส่วนใดไปได้ ส่วนองค์ประกอบที่รองลงมา คือ ผลที่เกิดจากการสื่อสารและปฏิกริยาตอบสนองต่างๆ หลังจากที่ได้รับสารไปแล้ว

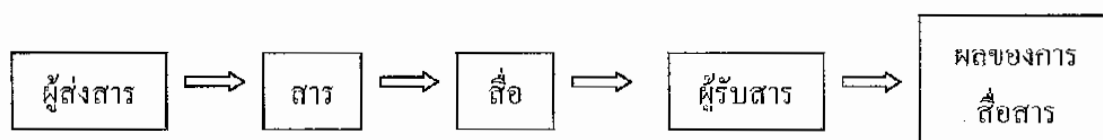
การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดสารจากฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้ส่งสาร ไปยังอีกฝ่ายหนึ่งซึ่งเป็นผู้รับสาร เช่น การสื่อสารที่เกิดขึ้นในชั้นเรียนครูทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร ในขณะที่นักเรียนทำหน้าที่เป็นผู้รับสาร แต่ในเหตุการณ์เดียวกันนั้นครูก็ต้องทำหน้าที่เป็นผู้รับสารที่นักเรียนเป็นผู้ส่ง การสื่อสารไม่ได้เกิดครั้งเดียวแต่จะเกิดเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกันไป ดังที่มีผู้กล่าวไว้ว่า “การสื่อสารเป็นกระบวนการที่มีพลวัตหรือการเคลื่อนไหว (Dynamic) มีความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างองค์ประกอบต่างๆของการสื่อสาร” (พัชนี เขจรธยา และคณะ, 2534 : 6) คำกล่าวนี้บอกถึงลักษณะของการสื่อสารว่าไม่ได้เกิดขึ้นเพียงเดี่ยวๆ แต่เป็นการเกิดที่ต่อเนื่องกันไป ซึ่งในด้านความหมายของคำว่า กระบวนการ นั้น ได้มีผู้กล่าวเอาไว้ว่า “กระบวนการ (Process) หมายถึงปรากฏการณ์อันใดอันหนึ่งที่แสดงถึงความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาหรือหมายถึงการกระทำใดๆก็ตามที่ต่อเนื่องกัน” (เฮอราคลิตัส, อ้างถึงใน ประมว สตะเวทิน, 2538 : 43)

กระบวนการของการสื่อสารสามารถที่จะนำเสนอได้ในรูปของแบบจำลองของการสื่อสารซึ่งมีผู้เสนอไว้หลายรูปแบบดังนี้

อริสโตเติล (อ้างถึงใน ประมว สตะเวทิน, 2538) ได้เสนอแบบจำลองของกระบวนการในการสื่อสารไว้ว่า การสื่อสารมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ผู้พูด คำพูด และผู้ฟัง ซึ่งเขียนเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



ลาสเวลล์ (อ้างถึงใน ประมะ สตะเวทิน, 2538) ได้เสนอแบบจำลองของกระบวนการในการสื่อสารไว้ดังนี้



จากแบบจำลองและข้อความที่แสดงถึงกระบวนการในการสื่อสารดังกล่าว ทำให้สามารถสรุปได้ว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการที่เกิดอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยส่วนประกอบทุกส่วนทำงานร่วมกัน และทำงานด้วยความสัมพันธ์กัน ซึ่งองค์ประกอบของการสื่อสารในลักษณะต่างๆ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ในบางครั้งผู้พูดอาจกลายเป็นผู้ฟัง และในขณะเดียวกันผู้ฟังก็จะทำหน้าที่เป็นผู้พูดได้เช่นเดียวกัน

#### 4. ประสิทธิภาพในการสื่อสาร

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน (ออนไลน์)

ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์(2540 : 19) ได้ระบุไว้ว่า การพิจารณาว่าการสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ควรจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบต่อไปนี้

- 1) Who? (ใคร) หมายถึงผู้ส่ง หรือ ผู้สื่อสาร
- 2) Say what , with what purpose? (พูดอะไร, ด้วยจุดประสงค์อะไร) หมายถึงวัตถุประสงค์และเนื้อหาสาระที่จะถ่ายทอด
- 3) By what mean in what channel? (ด้วยสื่อและช่องทางใด)
- 4) To whom in what situation? (ส่งไปยังใคร ในสถานการณ์ใด) หมายถึงผลที่เกิดจากการสื่อสารนั้น
- 5) With what effect immediate and long term? (มีผลอย่างไร) หมายถึงผลที่จะเกิดจากการสื่อสารนั้นทั้งในทันทีและระยะยาวในอนาคต

สวณิต ขมาภัย (2526 : 64) กล่าวว่า การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ต้องดูจากผลของการสื่อสาร โดยดูที่ตัวผู้รับสารเป็นสำคัญ ถ้าผู้รับสารเข้าใจตรงตามกับผู้ส่งสารต้องการ ก็แสดงว่าการสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารที่ใช้ันมีประสิทธิภาพหรือไม่ต้องดูว่าสารที่ส่งไปนั้นผู้รับ รับสารที่สื่อมาได้ตรงตามกับผู้ส่งต้องการที่จะสื่อหรือไม่ ถ้าผลออกมาว่าตรงกับที่ผู้ส่งต้องการจะสื่อก็แสดงว่าการสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ และถือได้ว่าผู้ส่งสารนั้นเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร

## การสื่อสารของครูในห้องเรียน

### 1. ความสำคัญของการสื่อสารในห้องเรียน

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับครูในการจัดการห้องเรียน ครูต้องเป็นผู้ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร กล่าวคือต้องทำให้นักเรียนเข้าใจในสิ่งที่ครูต้องการสื่ออย่างแท้จริง เพื่อให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย ส่งผลให้ห้องเรียนมีบรรยากาศที่เหมาะสมแก่การเกิดการเรียนรู้ และครูสามารถดำเนินการสอนได้โดยไม่มีพฤติกรรมที่ขัดต่อระเบียบวินัยของนักเรียน มารบกวนการเรียนการสอน เพราะการสื่อสารที่เหมาะสมและถูกต้องสามารถที่จะทำให้นักเรียนเกิดความรู้สึกที่ดีกับครู และมีแนวโน้มที่จะไม่สร้างปัญหารบกวนการเรียนการสอน ดังที่ กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 15) กล่าวไว้ว่า การจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพนั้นความสัมพันธ์อย่างพิเศษจะต้องเกิดขึ้นในคนสองคน คือต้องมีความสัมพันธ์ สายใย สะพานเชื่อมระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้โดยการใช้ทักษะการสื่อสารของครู เพื่อทำให้เกิดสัมพันธภาพระหว่างครูกับศิษย์ ซึ่งจะเป็ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอนของครู สอดคล้องกับคำกล่าวของ ลีซโซว (Leatzow, 2542 : 189) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ผู้ใหญ่สามารถใช้กระบวนการในการสื่อสารช่วยให้เด็กเรียนรู้วิธีแก้ปัญหาในห้องเรียนได้ เด็กเรียนรู้ที่จะพูดถึงความแตกต่างของตนเองและผู้อื่น การถกเถียงและอภิปรายปัญหาต่างๆ อาจใช้เวลานาน แต่ถ้าเด็กได้ฝึกฝนบ่อยๆ เขาก็สามารถใช้กระบวนการสื่อสารได้ดีขึ้น ความต้องการที่จะคอยรับการชี้แนะจากครูก็จะค่อยๆลดลง

ในขณะที่ กิโนทต์ (Ginott, อ้างถึงใน Charles, 2543 : 50 - 51) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารของครูที่ใช้ในห้องเรียนไว้ว่า การสื่อสารของครูมีอิทธิพลในการที่จะทำลายหรือสร้างสรรค์อัตมโนทัศน์ (Self-Concept) ของนักเรียน การสื่อสารที่ไม่ดีจะทำลายความสัมพันธ์

ส่วนตัวระหว่างครูกับนักเรียนลง การสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพของครูจะทำให้นักเรียนมีความสงสัยในการรับรู้ การสื่อสารที่ดีเพียงแต่พูดถึงสถานการณ์ที่เป็นจริง แล้วปล่อยให้เด็กคิดค้นว่า พฤติกรรมของเขาเป็นไปตามที่ครูคาดหวังหรือไม่ และ อีเวอทสัน (Everton, 2540 : 121) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการห้องเรียนไว้ว่า ยุทธวิธีในการสื่อสารหรือสื่อความหมายสามารถนำมาใช้ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในห้องเรียน โดยเฉพาะเป็นปัญหาที่ไม่สามารถใช้วิธีการอื่นๆ ในการแก้ไขได้ ทักษะการสื่อสารของครูที่มีต่อเด็กจึงมีความสำคัญมาก บางครั้งครูสามารถแก้ปัญหาของเด็กได้โดยการตั้งใจฟังเพียงอย่างเดียวแล้วให้กำลังใจ ชี้แนะแนวทางสำหรับการแก้ปัญหา เพื่อให้เด็กสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ดังนั้นครูจึงต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ครูต้องพยายามเข้าใจความรู้สึกของนักเรียน โดยการใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

นอกจากนั้น ภาควิชาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2540 : 15) ได้มีการระบุถึงการสื่อสารที่มีความสำคัญต่อการเรียนการสอน ซึ่งสรุปโดยใจความได้ว่า การสื่อสารเป็นการถ่ายทอดเรื่องราว ความคิด ความรู้สึกและข้อมูลต่างๆ ระหว่างมนุษย์ ซึ่งในการดำรงชีวิตของมนุษย์จำเป็นต้องมีการสื่อสารกันอยู่ตลอดเวลา การเรียนการสอนก็เป็นการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียน ดังนั้นการรู้จักลักษณะหรือรูปแบบของการสื่อสารจะช่วยให้ผู้สอนเข้าใจหลักการ เทคนิคและวิธีการในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้การจัดการเรียนการสอนได้เป็นไปได้อย่างดี

จากคำกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่าการสื่อสารเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ซึ่งคนทุกคนจำเป็นต้องใช้ในการดำรงชีวิต และการจัดการห้องเรียนที่จะสามารถช่วยให้เด็กได้รับประสบการณ์จากการเรียนรู้อย่างเต็มที่นั้น มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้อุปกรณ์สื่อสารที่มีประสิทธิภาพเข้ามามีส่วนในการช่วย ทั้งในด้านการสร้างสภาพของห้องเรียนที่เหมาะสมแก่การเกิดการเรียนรู้ และช่วยนักเรียนในการจัดการกับพฤติกรรมที่เป็นปัญหาซึ่งขัดต่อระเบียบวินัยของห้องเรียนด้วยตนเอง เพื่อให้ทั้งครูและนักเรียนสามารถที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในห้องเรียนได้อย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์ของการเรียนการสอน

การสื่อสารของครูในห้องเรียนจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ นอกจากจะทำให้เด็กได้รับรู้ในเรื่องที่ครูต้องการถ่ายทอดแล้ว การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของครูในห้องเรียนยังทำให้เกิดความเข้าใจและเห็นใจกันระหว่างครูและนักเรียน ทำให้เด็กมีความกล้าที่จะพูดคุยกับครู ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับนักเรียนจะเกิดขึ้น โดยเมื่อนักเรียนเกิดความไว้วางใจในตัวครู แล้วครูก็สามารถที่จะรู้ปัญหาหรือสาเหตุที่ทำให้เด็กกระทำการในสิ่งที่ผิดวินัย ส่งผลให้การแก้ปัญหา

ของนักเรียนมีความชัดเจนชัดเจนและตรงจุดมากขึ้น ทำให้ปัญหาระเบียบวินัยในห้องเรียนของนักเรียนจะลดน้อยลง

## 2. อุปสรรคของการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียนในห้องเรียน

การสื่อสารที่ดีและมีประสิทธิภาพ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ที่เป็นทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร ซึ่งในห้องเรียนก็จะหมายถึงครู โดยครูจะต้องรู้จักและทำความเข้าใจกับสิ่งที่จะทำให้เกิดอุปสรรคในการสื่อสาร เพื่อที่จะไม่ทำให้การสื่อสารนั้นสะดุดและเกิดความขัดแย้ง เพราะจะทำให้ไม่ได้ความรู้สึกที่แท้จริงของผู้พูด ดังที่ กิโนทท์ (Ginott, อ้างถึงใน วชิรี ทูธรรม, 2528 : 199) กล่าวไว้ว่า “เหตุผลสำคัญที่เด็กไม่พูดคุยกับพ่อแม่ หรือ ครู เป็นเพราะเด็กจะไม่ยอมฟังคำเทศนาอบรม หรือคำพูดใส่หน้าของผู้ใหญ่ที่มีต่อเด็ก ผู้ใหญ่มักจะวิเคราะห์ วิจารณ์ ตั้งสอน เด็กมักจะเป็นผู้ฟังและปฏิเสธข้อกล่าวหา” ซึ่งเป็นคำกล่าวที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของวิธีการที่พ่อแม่หรือครูจะต้องใช้ในการรับฟังเด็กเพื่อให้เด็กพูด แล้วผู้ฟังซึ่งเป็นครูหรือพ่อแม่จะได้รู้ถึงที่เป็นความรู้สึกของเด็กจริงๆ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 59) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการที่ครูใช้สิ่งที่เป็นอุปสรรคกับการพูดของเด็กจะเป็นเหมือนกำแพงกั้นที่ทำให้เด็กไม่สื่อสารกลับ ทำให้ครูไม่สามารถรู้เรื่องราวที่เป็นจริงที่นักเรียนต้องการบอก

จากข้อมูลทั้งสองแหล่งดังกล่าวทำให้เห็นถึงความสำคัญของสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารในด้านของการเป็นผู้รับสารและผู้ส่งสารของครู ซึ่งในเรื่องนี้ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของสิ่งที่เป็นอุปสรรคในการสื่อสารของครูไว้ พอที่จะนำมาเสนอเพื่อหาข้อสรุปได้ดังนี้

กิโนทท์ (Ginott, อ้างถึงใน Charles , 2543 : 49 - 50) ได้กล่าวถึงอุปสรรคของการสื่อสารในห้องเรียนซึ่งเป็นสิ่งที่ครูไม่ควรนำมาใช้ ได้แก่

- 1) การตราหน้านักเรียน เช่น เธอเป็นเด็กเรียนช้า ไม่สนใจเรียน เข้าปัญหา
- 2) การตั้งคำถามว่า “ทำไม” และเทศนาฮึดยาว
- 3) ยุ่งเรื่องส่วนตัวของนักเรียน
- 4) ใช้วาจาจากถาถางนักเรียน
- 5) ชอบพูดถึงลักษณะส่วนตัวของนักเรียน
- 6) ใช้อำนาจในการให้นักเรียนร่วมมือทำงาน
- 7) ไม่ยอมรับในความรู้สึกของนักเรียน
- 8) โมโหจนเฉียว
- 9) ชอบประเมิณนักเรียน
- 10) เป็นตัวอย่างที่ไม่ดี

กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 59 - 61) ได้กล่าวถึงสิ่งที่เป็นอุปสรรคกับการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียน คือ ภาษาที่ครูใช้ในระหว่างพูดคุย โดยเรียกสิ่งนี้ว่า “ภาษาแสดงการไม่ยอมรับ” (Communication roadblocks) ซึ่งแบ่งออกเป็น 12 ประการได้แก่

- 1) การออกคำสั่ง เช่น ลงมือทำ หยุดเดี๋ยวนี้
- 2) การดักเตือน หรือการขู่ เช่น ถ้าอยากได้คะแนนดีๆ ควรจะรีบทำเสีย
- 3) การเทศนา ซึ่งเน้นสิ่งที่ควรทำ เช่น นักเรียนควรจะรู้หน้าที่ของนักเรียนคือเรียน ดังนั้นนักเรียนต้องตั้งใจเรียน อย่ามัวเล่น
- 4) การแนะนำ เช่น ถ้าอยากทำงานให้ทันเวลา ควรจัดตารางทำงานและจัดตารางเวลาในการทำงานและปฏิบัติตามให้ได้
- 5) การสั่งสอน หรือ บรรยาย เช่น ขอให้คิดถึงความเป็นจริงว่านักเรียนใกล้สอบแล้ว ดังนั้นต้องรีบทำงานส่งให้ทัน
- 6) การวิจารณ์ ประเมินค่า หรือติตรา เช่น เธอเป็นเด็กขี้เกียจ
- 7) การตราหน้า เช่น เธอทำตัวเหมือนเด็กอนุบาล
- 8) การวิเคราะห์ ตีความ เช่น ที่บ่นว่าทำไม่ได้ จริงๆแล้วเพราะเธอไม่ยอมทำต่างหาก
- 9) การชมเชย หรือดีคำในเชิงบวก เช่น เธอเป็นคนเก่งดังนั้นต้องทำงานนี้ให้ได้
- 10) การปลอบใจ หรือให้กำลังใจ เช่น ไม่ใช่เธอทำไม่ได้คนเดียว คนอื่นก็เหมือนกัน ให้ลองดูใหม่อีกทีมันคงไม่ยากอย่างที่คิด
- 11) การตั้งคำถาม ซักไซ้ เช่น เธอคิดว่างานนี้ยากเกินไปใช่ไหม เธอจะใช้เวลาทำกี่ชั่วโมง ทำไมเพิ่งมาบอกตอนนี้
- 12) การเบนความสนใจ เช่น เรามาพูดเรื่องอื่นกันดีกว่า อย่าพูดเรื่องนั้นเลยยังไม่ถึงเวลา

วัชร ฑูวธรรม (2528 : 185) ได้กล่าวถึงสิ่งที่จะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียน หรือ ระหว่างพ่อแม่กับเด็กว่าประกอบด้วยสิ่งต่างๆ ซึ่งเมื่อใช้ไปแล้วจะทำให้เด็กหยุดการพูดคุย ไม่สามารถดำเนินเรื่องของตัวเองที่จะเล่าต่อไปได้ โดยกล่าวถึงไว้ดังต่อไปนี้

- 1) การออกคำสั่ง เช่น อย่าใช้เสียงอย่างนั้นกับฉัน
- 2) ลดความสำคัญให้เด็กรู้สึกด้อยกว่าเดิม เช่น พูดอะไร ไรๆอย่างนั้น
- 3) ให้ความใส่ใจ เช่น เธอต้องผ่านอุปสรรคนี้ไปได้แน่
- 4) การประนาม เช่น เด็กเล็กๆเท่านั้นที่จะร้องไห้
- 5) การประเมิน เช่น เลวมากที่ทำอย่างนี้

- 6) การสั่งสอน เช่น สาเหตุที่เธอทำข้อสอบไม่ได้เพราะเธอไม่อ่านหนังสือ
- 7) การปฏิเสธ เช่น เธอจะทำอย่างนี้อีกต่อไปไม่ได้
- 8) ให้คำสรุปในการแก้ปัญหา เช่น นี่คือนี่สิ่งที่เธอต้องทำ

จากที่กล่าวมาข้างต้น เป็นสิ่งที่ป็นอุปสรรคต่อการสื่อสารซึ่งถ้าครูกำหนดหรือวิธีการเหล่านั้นไปปฏิบัติ จะทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียน อาจจะทำให้ให้นักเรียนไม่อยากพูดกับครู ไม่กล้าพูดเพราะกลัวจะถูกดูถูกว่า เมื่อครูออกคำสั่งจะทำให้ให้นักเรียนเกิดความกลัว ในขณะที่การประนามจะทำให้ให้นักเรียนรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองไม่มีคุณค่า และการที่ครูชมเชยหรือปลอบใจนักเรียนก็จะเกิดผลเสียถ้านักเรียนมีความรู้สึกว่าคุณครูชมไปด้วยความไม่จริงใจก็จะเกิดผลเสียตามมา ดังนั้นสิ่งที่จะเป็นอุปสรรคในการสื่อสารระหว่างครูกับนักเรียนนี้จึงเป็นสิ่งที่ครูไม่ควรจะนำไปใช้เป็นอย่างยิ่ง

### การฟังอย่างมีประสิทธิภาพ

การฟังเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นเป็นสิ่งที่มีมนุษย์ต้องใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน มีผู้กล่าวว่า “นักฟังที่ดีไม่ใช่เพียงเป็นผู้ที่สังคมเก่งและน่านิยมเท่านั้น แต่ด้วยระยะเวลาสั้นๆ นักฟังที่ดีก็สามารถกลายเป็นพหูสูตรได้” (วัชรวิ ชูธรรม, 2528 : 177) คำกล่าวนี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการฟังได้เป็นอย่างดี

ทักษะการฟังเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับครูที่จะนำมาใช้ในการสื่อสารกับนักเรียน เพื่อให้ได้ในสิ่งที่นักเรียนต้องการจะสื่อออกมาอย่างแท้จริง ดังที่ อีเวทสัน (Evertson, 2540 : 121) ได้กล่าวไว้ว่าทักษะการสื่อสารของครูที่มีต่อนักเรียนนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะช่วยนักเรียนซึ่งกำลังประสบปัญหาอยู่ ซึ่งบางครั้งครูสามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ โดยการตั้งใจฟังในสิ่งที่นักเรียนพูด แล้วให้กำลังใจชี้แนะทางการแก้ปัญหาที่นักเรียนสามารถเลือกไปใช้ได้ ดังนั้น ครูจึงต้องเป็นนักฟังที่ดีต้องพยายามเข้าใจความรู้สึกและความกังวลของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ กอร์ดอน (Gordon, อ้างถึงใน ประสาท อิศรปริดา, 2538 :) ที่ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฟังของครูไว้ว่า ครูต้องรู้จักฟังเด็ก ครูจะต้องฟังอย่างใส่ใจ เข้าใจความรู้สึกของเด็ก สรุปความในสิ่งที่เด็กพูดแล้วกล่าวเพื่อสะท้อนความรู้สึกของเด็กได้อย่างชัดเจน ซึ่งการที่ครูกล่าวเพื่อสะท้อนความรู้สึกของเด็กจะมีส่วนช่วยให้เด็กพูดเกี่ยวกับความรู้สึกของตนเองออกมาได้มากขึ้น นักเรียนจะมีความรู้สึกว่าคุณครูเข้าใจเขา แล้วทำให้เกิดความไว้วางใจในตัวครู และช่วยทำให้เขาคิดหาแนวทางแก้ไขปัญหาคด้วยตนเองได้ดีขึ้น



จากคำกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การฟังเป็นสิ่งที่มีความสำคัญไม่เฉพาะแต่การใช้ในชีวิตประจำวันเท่านั้น แต่การฟังยังมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับครูที่จะนำมาใช้ในการจัดการห้องเรียน เพื่อช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับระเบียบวินัย ที่เกิดขึ้นในห้องเรียนอีกทั้งยังเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการเรียน สร้างสัมพันธภาพที่ดีและก่อให้เกิดความผูกพันระหว่างครูกับนักเรียนอีกด้วย

## 1. ความหมายของการฟัง

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 : 609) ได้ให้ความหมายของคำว่า ฟัง ไว้ว่า การตั้งใจสดับคอยรับเสียงด้วยหู ได้ยิน เชื่อ ทำตามถ้อยคำ

การฟัง หมายถึง การที่มนุษย์รับรู้เรื่องราวต่างๆ จากแหล่งของเสียง อาจฟังจากผู้พูดโดยตรงหรือฟังผ่านอุปกรณ์อื่นๆ โดยแหล่งของเสียงจะส่งผ่านเสียงผ่านประสาทสัมผัสทางหูเข้ามาแล้วผู้ฟังเกิดการรับรู้ความหมายของเสียงที่ได้ยิน แล้วนำความหมายที่รับรู้ขึ้นไปพิจารณาทำความเข้าใจกับวัตถุประสงค์ของผู้พูด ประเมินค่าสารที่ได้ฟังและนำสิ่งที่ได้จากการฟังไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวันของตน (ภาควิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, 2541 : 36)

การฟัง หมายถึง การได้ยิน การทำตามเรื่องราวของสิ่งที่ได้ยินไปด้วย จนเกิดความเข้าใจในสิ่งนั้น จับข้อความต่างๆ ที่ควรคล้อยตาม หรือโต้แย้งได้ (หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู, 2513 : 91 อ้างถึงใน กองเทพ เกลือบพนิชกุล, 2542 : 20 )

การฟัง หมายถึง การแปลความหมายของเสียงที่ได้ยิน โดยใช้สมาธิหรือความตั้งใจอย่างจริงจัง จนเกิดความเข้าใจในสิ่งที่ได้ยินนั้น (วรรณิ โสภประยูร, อ้างถึงใน ทรรศยา เทพสิงห์, 2537 :8)

จากความหมายของการฟังที่มีผู้กล่าวไว้นั้น สามารถสรุปได้ว่า การฟัง หมายถึง การได้ยินโดยตั้งใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งความหมายของสิ่งที่ได้ยินนั้น จนเกิดความเข้าใจและสามารถพิจารณาแล้วนำไปใช้ประโยชน์ได้ในชีวิตประจำวัน

## 2. ประสิทธิภาพในการฟัง

ได้มีผู้กล่าวถึงลักษณะของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพไว้หลายรูปแบบ ซึ่งสามารถรวบรวมเพื่อเป็นแนวทางในการหาข้อสรุปได้ดังนี้

เร็กซ์ หมิ่นชนะ (2536 : 66) กล่าวถึงลักษณะของการฟังอย่างมีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

- 1) เมื่อพูดกับนักเรียนต้องให้โอกาสนักเรียนได้พูดให้มากที่สุด อย่าขัดจังหวะด้วยการถามหรือวิจารณ์ ให้โอกาสนักเรียนได้พูดในสิ่งที่เขาต้องการพูด
  - 2) มุ่งความสนใจไปที่ตัวนักเรียน ทำให้นักเรียนรู้สึกว่าคุณกำลังสนใจเรื่องที่เขาพูด การพยักหน้าหรือให้คำแนะนำโดยไม่ใช้คำพูด จะทำให้ผู้พูดเปิดเผยตัวเองมากขึ้น
  - 3) ฟังจุดที่สำคัญ ครูต้องมุ่งความสนใจไปที่เนื้อหาของเรื่องที่นักเรียนกำลังพูดมากกว่ารายละเอียดของเรื่องนั้น
  - 4) ต้องฟังว่าข่าวสารนั้นให้อะไรกับเรา ต้องฟังว่านักเรียนต้องการสื่ออะไร ต้องฟังแล้วแสดงความคิดเห็นทางอารมณ์ ต้องฟังว่าผู้พูดมีความรู้สึกกับสถานการณ์นั้นอย่างไร
  - 5) ต้องแยกบุคคลออกจากความคิด ต้องไม่เอาความรู้สึกที่มีต่อผู้พูดเข้ามาเกี่ยวข้องกับเรื่องที่กำลังรับฟัง
  - 6) ต้องฟังให้รู้ว่าอะไรที่ควรหลีกเลี่ยง ผู้ฟังต้องรู้ว่าอะไรควรพูด และอะไรไม่ควรพูด ต้องดูว่าอะไรที่ผู้พูดพยายามที่จะหลีกเลี่ยงไม่พูดถึง
  - 7) ต้องแยกอารมณ์ออกจากการตอบสนอง ครูต้องไม่ตีความตามอารมณ์ของตนเอง แต่ต้องฟังเพื่อค้นหาความจริงจนรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่นักเรียนพูดกับสิ่งที่เขาต้องการสื่อความหมาย
  - 8) ให้ความนับถือกับนักเรียนเป็นรายบุคคล ผู้ฟังต้องเห็นคุณค่าในตัวของผู้พูดและสิ่งที่เขาต้องการจะพูด เสียสละเวลาเพื่อรับฟังเขา
  - 9) ให้ความสำคัญกับบุคคลอื่นๆ จะทำให้สามารถแทรกตัวเข้าไปอยู่ในสังคมของผู้อื่นได้ สามารถเห็นโลกคนอื่นเหมือนที่เขาเห็น มีความเข้าใจผู้พูดเหมือนกับที่ผู้พูดเข้าใจตนเอง
- วัชร ฑูชธรรม (2528 : 178) ได้เสนอแนะวิธีที่ครูจะใช้ฟังนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพไว้ดังนี้

- 1) ให้ความสนใจนักเรียนอย่างจริงจัง ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับตัวนักเรียนและกิจกรรมที่เขาจะทำ ทำให้นักเรียนเปิดเผยตนเองได้อย่างเต็มที่ ครูจึงต้องให้ความสำคัญกับนักเรียนเพื่อจะทำให้นักเรียนสามารถเปิดเผยเรื่องของเขาได้
- 2) ต้องมีเวลาพร้อมเสมอให้นักเรียน จะทำให้นักเรียนรู้สึกว่าครูอยู่กับเขาและพร้อมที่จะรับฟังตลอดเวลา
- 3) ให้ความเอาใจใส่ไม่แบ่งแยกความสำคัญ อย่าพยายามทำกิจกรรมอื่นๆ ขณะที่ได้รับฟัง ใช้สายตาแสดงความสนใจ เพื่อให้นักเรียนเห็นว่าครูอยู่รับฟังเขาทั้งกายและใจ

4) ครูต้องอดทนและให้กำลังใจให้นักเรียนพูด พยายามเชิญชวนด้วยคำพูดให้นักเรียนเล่าเรื่องของเขา โดยไม่มีการพูดหรือถามขัดจังหวะ

5) ให้ระวังภาษาที่สื่อทางกาย คือการสื่อความหมายโดยไม่ใช้คำพูด ให้นักเรียนทราบว่าครูกำลังสนใจฟังอยู่ โดยที่ไม่ต้องบอก อาจใช้การส่งสายตา และพยายามหลีกเลี่ยงอาการรีบร้อน ต้องแสดงสีหน้าสนใจและใช้เสียงเป็นกันเอง

6) ครูต้องเห็นอกเห็นใจ แสดงความรู้สึกร่วมตามอารมณ์ของนักเรียนในขณะที่กำลังเล่า

7) ช่วยทำความเข้าใจและเชื่อมประสบการณ์ต่างๆที่ได้ฟัง โดยพยายามเรียบเรียงคำพูดของนักเรียนใหม่แล้วอธิบายให้ฟัง โดยการตรวจสอบกับนักเรียนทุกครั้ง เพื่อให้สื่อความหมายของเรื่องที่พูดให้ชัดเจนขึ้น

8) สะท้อนความรู้สึก ครูต้องเป็นกระจกสะท้อนความรู้สึกของนักเรียน โดยเป็นคำพูดที่ย้อนกลับไปหานักเรียนซึ่งเป็นผู้เล่าอีกครั้ง จะทำให้นักเรียนยอมรับความรู้สึกของตนและเข้าใจตนเอง ได้ดีขึ้น

9) ต้องพยายามไม่ยับยั้งการพูดของนักเรียน โดยการให้หยุดพูดหรือหาข้อสรุปให้แก่ นักเรียนเอง ซึ่งเป็นการไม่แสดงความนับถือในตัวนักเรียน จะทำให้เกิดความรู้สึกว่าไม่ควรมาหาผู้ใหญ่อีกต่อไป

10) ต้องฟังข้อความที่ไม่ได้กล่าวด้วยวาจา ซึ่งแสดงออกด้วยการใช้สายตาหรือท่าทางการเคลื่อนไหวของร่างกาย หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อาจต้องรอให้นักเรียนสงบอารมณ์ แล้วค่อยหาเวลาคุย

กองทัพ เคลือบพณิชกุล (2542 : 27) ได้กล่าวไว้ว่าการฟังที่ดี คือ การฟังอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ผู้ฟังมีประสาทหูไว จับเสียงได้รวดเร็วและถูกต้อง
- 2) ผู้ฟังต้องมีสมาธิแน่นแน่ว มั่นคง ไม่มีความกังวลใดๆ ทนต่อสิ่งรบกวนภายนอกได้
- 3) ผู้ฟังมีประสบการณ์หรือพื้นความรู้ในเรื่องที่ฟัง เพื่อที่จะสามารถสร้างมโนภาพตามผู้พูดได้
- 4) ผู้ฟังต้องไม่มีอคติกับผู้พูด มีจิตใจเป็นกลาง
- 5) ผู้ฟังต้องตั้งใจฟัง และมีความสังเกต สามารถแยกแยะได้ว่า ผู้พูดพูดด้วยเหตุผลหรืออารมณ์ สามารถจำแนกได้ว่าส่วนใดเป็นเนื้อหาของเรื่อง คำวิจารณ์ ข้อคิดเห็น หรือข้อสันนิษฐาน
- 6) ผู้ฟังสามารถจับใจความสำคัญของเรื่องที่ฟังได้ ต้องจับจุดประสงค์ของผู้พูดให้ได้
- 7) ไม่ควรคาดคิดไว้ล่วงหน้าว่าผู้พูดจะพูดว่าอะไร

8) ผู้ฟังต้องฟังอย่างถาวรและมีมารยาทในการฟัง

9) หลังจากการฟังต้องมีเวลาคิดทบทวน ว่าเรื่องที่ฟังตรงกับข้อเท็จจริงหรือไม่ มีเหตุผลน่าเชื่อถือเพียงใด และสามารถนำไปใช้ประโยชน์อะไรได้บ้าง

เพียร์ ละลอกแก้ว (อ้างถึงใน กองเทพ เคลือบพนิชกุล, 2542 : 30) ได้กล่าวถึงลักษณะของการฟังที่มีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) ฟังด้วยความตั้งใจมีสมาธิแน่วแน่กับเรื่องที่ฟังนั้น
- 2) พยายามติดตามเรื่องที่ฟังโดยตลอด ไม่ควรหันเหความสนใจไปที่อื่น ซึ่งจะทำให้ฟังไม่เข้าใจ ทั้งนี้เพราะการฟังเป็นกิจกรรมต่อเนื่องกันตลอดเวลา
- 3) ขณะที่กำลังสนทนากันควรตั้งใจฟังผู้พูด พูดเรื่องราว ไม่ควรวิตกกังวลแต่เรื่องที่ท่านจะพูดได้ตอบ

4) เมื่อฟังเรื่องราวใดแล้วไม่เข้าใจควรซักถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันกับผู้พูด

5) ขณะที่ฟังเรื่องควรมีการจดบันทึกไว้เพื่อกันลืม

6) ในขณะที่ฟังควรจับจุดมุ่งหมายของผู้พูดให้ได้ว่า ผู้พูดต้องการพูดเพื่ออะไร

จากการที่มีผู้กล่าวไว้ข้างต้นเกี่ยวกับลักษณะของการฟังที่มีประสิทธิภาพ อาจสรุปได้ว่า ลักษณะของการฟังที่มีประสิทธิภาพมีความเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ฟังที่ต้องมีความพร้อมในการฟัง และฟังเรื่องราวอย่างตั้งใจจนสามารถหาข้อสรุปจากสิ่งที่ฟังได้ โดยที่ผู้ฟังจะต้องไม่ใช้อารมณ์ของตนเองในการตัดสินใจ ไม่ขัดจังหวะผู้พูดทั้งด้วยคำพูดและกริยาท่าทาง และไม่ใช้ความรู้สึกของตนเองในการวิจารณ์ผู้ฟัง อีกทั้งควรแสดงให้เห็นว่ามีความพร้อมที่จะฟังและอยากฟังเรื่องนั้นจริงๆ ซึ่งการฟังที่ดีอาจต้องมีการสะท้อนความรู้สึกจริงๆของผู้พูดที่ไม่ได้พูดออกมาได้ด้วย

### 3. การฟังอย่างเอาการเอางาน

กอร์ดอน (Gordon, อ้างถึงใน Charles, 2543 : 142) ได้กล่าวถึงการฟังว่า ประกอบด้วย 4 ลักษณะคือ

1) การรับฟังเฉยๆ (Passive Listening) ครูแสดงออกโดยการรับฟังอย่างตั้งใจแต่ไม่พูดอะไร ไม่แสดงการตอบโต้ใดๆ เป็นการยอมรับฟังนักเรียน ซึ่งจะทำให้ให้นักเรียนกล้าที่จะพูดมากขึ้น

2) การแสดงกิริยารับรู้ (Acknowledgement Responses) เป็นสิ่งที่ดีกว่าการรับฟังเฉยๆ เพราะครูควรที่จะแสดงวาทะหรือกริยาว่าตั้งใจฟังอยู่ เช่น ใช้คำพูด ชมเชย หรือพยักหน้า ทำให้นักเรียนรู้สึกว่าคุณสนใจที่จะฟัง

3) การเปิดประตูหัวใจ (Door Openers) เป็นการกระตุ้นให้นักเรียนพูดต่อ หรือให้เริ่มพูด เช่น ครูพูดว่า “แล้วเกิดอะไรขึ้นต่อไป” หรือ “เล่าให้ครูฟังได้ไหม” ซึ่งจัดเป็นคำถามปลายเปิดที่ให้นักเรียนตอบ โดยไม่มีการวิจารณ์หรือประเมินตัวนักเรียน

4) การฟังอย่างเอาการเอางาน (Active Listening) เป็นการฟังที่ครูพยายามสะท้อนถึงสิ่งที่นักเรียนพูด เพื่อยืนยันว่าครูสนใจและเข้าใจในสิ่งที่นักเรียนพูด โดยไม่มีการตัดสิน ไม่มีการประเมิน เพียงแต่ช่วยให้นักเรียนพูดถึงปัญหาและความรู้สึกให้ชัดเจน เช่น ครูจะไม่พูดว่า “เธอมาโรงเรียนสายเพราะตื่นสายใช่ไหม”

ลักษณะการฟังที่ครูควรนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน คือ การฟังอย่างเอาการเอางาน (Active Listening) ซึ่ง กอร์ดอน (Gordon, อ้างถึงใน พรณี ช.เจนจิต, 2538 : 353) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฟังอย่างเอาการเอางาน หมายถึง การที่ครูรับฟังด้วยความสนใจ ตั้งใจ ให้การยอมรับและพร้อมที่จะช่วยเหลือ ในขณะที่เดียวกัน ครูก็กระตุ้นให้นักเรียนแสดงความรู้สึกออกมาให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ โดยที่ครูต้องหลีกเลี่ยงการตีความ การอธิบาย และการชี้นำแนวทาง

การฟังแบบนี้จะช่วยลดปฏิกิริยาทางลบของนักเรียนที่มีต่อครู ทำให้นักเรียนได้ระบายในสิ่งที่เขามีปัญหา ซึ่งจะช่วยลดภาวะคับข้องใจ รู้สึกผ่อนคลายที่มีผู้เข้าใจเขา ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูกับนักเรียนจะช่วยขจัดพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนักเรียนในห้องเรียนได้ และนอกจากนั้น กอร์ดอน (Gordon : 2534, 88) ยังได้กล่าวเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้อีกว่า สัมพันธภาพที่ดีระหว่างครูและนักเรียนจะช่วยให้ปัญหาระเบียบวินัยลดน้อยลง นักเรียนที่รักและเคารพครูจะไม่ทำตัวให้ครูเดือดร้อน ดังนั้น เวลาในห้องเรียนที่จะต้องสูญเสียไปกับเรื่องการจัดการกับปัญหาระเบียบวินัยในห้องเรียนของนักเรียนก็จะถูกใช้เพื่อการเรียนการสอนเกิดขึ้นอย่างสมบูรณ์ สาเหตุที่ต้องมีการฟังอย่างเอาการเอางานเนื่องจากเชื่อว่านักเรียนจะไม่แสดงสัญญาณหรือพูดในสิ่งที่ตนรู้สึกออกมาตรงๆ ครูที่ตอบโต้กับสิ่งที่นักเรียนพูดทันทีโดยไม่ได้อึ้งถึงความรู้สึกที่แท้จริงของนักเรียน จะทำให้ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างครูและนักเรียนแย่ลง ทั้งยังไม่ช่วยให้เกิดการแก้ปัญหาพฤติกรรมระเบียบวินัยของนักเรียนได้ ดังนั้น ครูจึงต้องเข้าใจสิ่งที่นักเรียนไม่สื่อออกมา โดยครูต้องมีวิธีรับฟังหรือรับสัญญาณให้ถูกต้องและได้ผล

กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 70 - 76) ได้กล่าวถึง ลักษณะการฟังอย่างเอาการเอางานของครูไว้ในหนังสือเสริมประสิทธิภาพครู ซึ่งสรุปได้ว่า การฟังอย่างเอาการเอางาน ผู้ฟังจะต้องมีการแสดง ปฏิริยาตอบโต้เพื่อแสดงว่าไม่เพียงแต่นั่งฟังเฉยๆ แต่ยังเข้าใจความหมายของเรื่องที่พูดได้อย่างถูกต้องอีกด้วย ซึ่งปฏิริยานั้นแสดงออกโดยการตั้งใจฟัง กระตุ้นให้นักเรียนเล่าเรื่อง และมีการให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นระยะ โดยการถามซ้ำในสิ่งที่นักเรียนพูดเป็นการนำคำพูดของนักเรียนทั้ง

หมคมประมวลใหม่เพื่อจะได้ตรวจสอบว่าเรื่องที่ฟังนั้นเข้าใจถูกต้องหรือไม่ ถ้าครูเข้าใจถูกต้องในเรื่องนั้น นักเรียนจะเป็นผู้บอกเอง การให้ข้อมูลย้อนกลับของครูจะต้องพูดถึงความรู้สึกของนักเรียนในเรื่องที่เล่าเท่านั้น ไม่ใช่พูดถึงเรื่องสถานการณ์การหรือวิจารณ์เพื่อหาคนผิด

กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 77 - 78) ได้ยกตัวอย่างลักษณะของการฟังอย่างเอาการเอางานของครู ซึ่งเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับถึงความรู้สึกที่แท้จริงของนักเรียนไว้ดังนี้

1) เมื่อนักเรียนสองคนทะเลาะกัน ครูซึ่งกำลังทำหน้าที่สอนต้องเป็นผู้ยุติปัญหานั้น เพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้ เช่น เมื่อนักเรียนพูดว่า “เขานึกกระดากวาดเขียนของหนู” ครูที่ใช้ทักษะการฟังอย่างเอาการเอางานจะไม่ตัดสินทันทีโดยการลงโทษนักเรียนอีกฝ่าย แต่จะพูดว่า “หนูเสียใจที่รูปภาพของหนูฉีกขาด และหนูโกรธเพื่อนมากที่มาฉีกรูปภาพของหนู” ซึ่งเป็นการฟังที่ดีเพื่อจับอารมณ์ของนักเรียน แล้วพูดในสิ่งที่ทำให้นักเรียนได้มีโอกาสระบายความรู้สึก และคิดหาทางแก้ปัญหาต่อไป

2) เมื่อนักเรียนพูดว่า “ฝนตกเรื่อยนะ เราเลยไม่ได้ออกไปเล่นข้างนอก” ครูที่ไม่ใช้การฟังอย่างเอาการเอางาน เมื่อได้ฟังก็จะตัดสินนักเรียนทันทีว่าเป็นคนขี้เกียจ แต่ครูมีการฟังอย่างเอาการเอางานจะตั้งใจฟังแล้วพูดกับนักเรียนว่า “หนูเบื่อก่อนที่จะต้องอยู่แต่ในห้องเรียน” ซึ่งเป็นการกล่าวเพื่อสะท้อนความรู้สึกที่แท้จริงของนักเรียน โดยที่มิได้กล่าวหรือวิจารณ์ ซึ่งจะทำให้นักเรียนพูดถึงความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา

3) เมื่อนักเรียนพูดว่า “เขาเล่น โกงเรือเลย ผมจะไม่เล่นกับเขาอีก” ครูที่ใช้การฟังอย่างเอาการเอางานจะให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อสอบถามถึงความรู้สึกที่แท้จริงของนักเรียนว่า “เธอไม่ชอบวิธีการที่เขาเล่นกับเธอ และจะเลิกเล่นกับเพื่อนคนนั้น” ซึ่งเป็นการกล่าวโดยไม่ได้ตัดสินเรื่องราวของเหตุการณ์นั้นแต่อย่างใด เป็นการกล่าวเพื่อความชัดเจนของเรื่องที่ฟังเท่านั้น การให้ข้อมูลย้อนกลับว่าความเข้าใจของครูตรงกับความรู้สึกของนักเรียนหรือไม่ นักเรียนจะเป็นผู้บอกเอง

4) เมื่อนักเรียนลืมสมุดการบ้าน ครูที่ใช้การฟังอย่างเอาการเอางานจะมีการสื่อสารกับนักเรียน ด้วยวิธีการต่อไปนี้

นักเรียน : หนูลืมสมุดการบ้านเลขไว้ที่บ้าน

ครู : อ้าว! หนูมีปัญหาแล้วซี

นักเรียน : ค่ะ หนูจะต้องส่งการบ้านเลข

ครู : แล้วจะทำอย่างไรดี

นักเรียน : หนูจะโทรศัพท์ถึงคุณแม่ที่บ้านให้เอาสมุดการบ้านมาให้ที่โรงเรียน...แต่บางทีแม่ก็ไม่อยู่บ้าน

ครู : วิธีนี้ใช้ไม่ได้ผลเสียแล้ว

นักเรียน : เดี่ยวหนูไปหาหนังสือเล่มมาทำใหม่ดีกว่า หนูยังพอจำได้อยู่

ครู : หนูแก้ปัญหาได้แล้วนะ

นักเรียน : ค่ะ

จากเหตุการณ์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงลักษณะของการใช้การฟังอย่างเอาการเอางานของครูซึ่งเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่นักเรียน เพื่อสอบถามถึงความรู้สึกที่แท้จริง และให้โอกาสนักเรียนในการที่จะคิดวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเอง โดยไม่มีการดูหรือติเตียนซึ่งจะทำให้ให้นักเรียนกล้าเล่าเรื่องที่เป็นความรู้สึกที่แท้จริงของตนออกมา และเป็นการแสดงให้เห็นว่า ครูมีความตั้งใจในการที่จะฟังเรื่องราวของนักเรียนจริง นักเรียนจะเกิดความรู้สึกที่ดีกับครู

กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 83) ได้กล่าวถึงทักษะที่ครูซึ่งเป็นผู้ใช้เทคนิคการฟังอย่างเอาการเอางานจำเป็นต้องมี ไว้ดังนี้

- 1) ครูต้องเชื่อว่านักเรียนมีความสามารถในการที่จะแก้ปัญหาค้นคว้าได้ด้วยตนเอง
  - 2) ครูต้องยอมรับความรู้สึกของนักเรียนอย่างจริงจัง แม้จะไม่เห็นด้วยกับความรู้สึกนั้น
  - 3) ครูต้องเข้าใจว่าความรู้สึกของนักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เมื่อนักเรียนได้เล่าและระบายอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องนั้นแล้ว เขาก็จะเย็นลง
  - 4) ครูต้องมีความตั้งใจที่จะช่วยนักเรียน มีเวลาที่จะรับฟังปัญหาของนักเรียน
  - 5) ครูต้องไม่นำปัญหาของนักเรียนมาเป็นปัญหาของตนเอง
  - 6) ครูต้องเข้าใจว่านักเรียนจะไม่เล่าปัญหาของตนตรงๆ การฟังที่ดีของครูจะทำให้ นักเรียนเปิดเผยได้
  - 7) ครูต้องรักษาความลับของนักเรียนเพราะจะทำให้ให้นักเรียนเกิดความไวใจครู
- ในด้านประโยชน์ของการฟังอย่างเอาการเอางานที่มีต่อการเรียนการสอน กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 87 - 88) ได้กล่าวไว้ว่า

- 1) ช่วยให้นักเรียนได้ระบายความรู้สึกที่เก็บไว้และทำให้เด็กหันไปสนใจการเรียน
- 2) ทำให้นักเรียนไม่กลัวอารมณ์และความรู้สึกของตนเอง เพราะเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขให้ไปเป็นในทางที่ดีขึ้นได้
- 3) ช่วยแก้ปัญหของนักเรียน เพราะการรับฟังอย่างจริงจังจะช่วยให้นักเรียนพูดถึงปัญหาของตนและคิดวิธีการที่จะแก้ปัญหาค้นคว้าด้วยตนเองให้คนอื่นรับรู้ได้
- 4) ทำให้นักเรียนรับผิดชอบในการแก้ปัญหของตนเอง เกิดความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาดังกล่าวของตนเอง

5) ช่วยให้นักเรียนรับฟังครูมากขึ้น เมื่อครูรับฟังนักเรียนและนักเรียนเห็นว่าครูเข้าใจความนึกคิดของตน นักเรียนก็จะเริ่มเปิดใจรับฟังความคิดของครู

6) ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนที่เห็นว่าครูรับฟังตนก็จะเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีค่า มีความสำคัญ นักเรียนเกิดความรู้สึกที่ดีต่อครูที่รับฟังตน และช่วยให้ปัญหาเรื่องระเบียบวินัยในห้องเรียนของนักเรียนลดลง เพราะนักเรียนที่รักและเคารพครูจะไม่ทำตัวให้ครูเดือดร้อน

จึงสรุปได้ว่า การฟังอย่างเอาการเอางาน เป็นการฟังที่ผู้ฟังจะมีการแสดงออกถึงความตั้งใจ มีความพร้อมในการรับฟัง ไม่ใช่ฮาร์มมันซ์ของตนเองมาตัดสินเรื่องที่ฟัง ไม่ขัดจังหวะผู้พูดทั้งด้วยวาจาและกิริยาท่าทาง และมีการสะท้อนถึงความรู้สึกของผู้พูดเป็นระยะเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของสิ่งที่ได้ฟังนั้น ซึ่งนับได้ว่าการฟังอย่างเอาการเอางานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับครู เพราะจะทำให้ครูได้รู้ในสิ่งที่ปัญหาจริงๆ ของนักเรียน และช่วยให้การจัดการกับบรรยากาศในห้องเรียนขณะที่ครูกำลังสอนอยู่ในสภาพที่ดำเนินไปได้โดยไม่ถูกรบกวนจากพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของนักเรียน เพราะเมื่อครูใช้ทักษะการฟังอย่างเอาการเอางานนี้แล้ว จะทำให้นักเรียนที่ชอบสร้างปัญหาให้แก่ห้องเรียน ได้พูดในสิ่งที่ตนเองรู้สึกและนำมาซึ่งการแก้ปัญหาด้วยตนเอง เมื่อเขาสามารถแก้ปัญหาของตนเองได้เขาก็จะไม่สร้างปัญหาที่ขัดต่อระเบียบวินัยของห้องเรียน และสามารถเรียนได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดความเข้าใจกันระหว่างครูกับนักเรียน นักเรียนกล้าที่จะพูดกับครู ความเป็นมิตรระหว่างครูกับนักเรียนก็จะเกิดขึ้น แนวโน้มที่นักเรียนจะปฏิบัติตนฝ่าฝืนวินัยของห้องเรียน หรือก่อความวุ่นวายในขณะที่กำลังสอนก็จะลดลง สมกับคำกล่าวที่ว่าครู คือ กัลยาณมิตรของศิษย์

## การพูดของครูในห้องเรียน

### 1. ความสำคัญของการพูด

การพูดของครูในห้องเรียนเป็นสิ่งที่ต้องใช่มากในด้านของการพูดเพื่ออธิบายเนื้อหา หรือเรื่องที่จะใช้ในการเรียนการสอน แต่การพูดอีกลักษณะหนึ่งของครูที่มีความสำคัญมาก คือ การพูดเพื่อใช้ในการแก้ปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนที่เกิดขึ้นในห้องเรียน หรือวิธีการพูดเพื่อใช้ในการควบคุมห้องเรียน ให้การเรียนการสอนของครูดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ



และบรรลุตวัตอุปประสงค์ ซึ่ง กวิสรา รัตนกร (2538 : 64) ได้กล่าวไว้ว่า “ครูต้องใช้ภาษาคอกไม้ในการพูดกับนักเรียนซึ่งรวมถึงการพูดชมเชย ซึ่งเป็นคำพูดที่ทุกคนชอบฟังมากกว่าการใช้วาจาเกรี้ยวกราด ประชดประชัน เสียดสี หรือการพูดสั่งสอนที่กินเวลาประมาณ 20 นาทีของการสอนในแต่ละครั้ง ครูต้องมองสถานการณ์ในห้องเรียนให้ออกว่า มีสาเหตุมาจากอะไร แล้วค่อยจัดการไม่ใช้การควานพูด” คำกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่าการพูดของครูที่จะใช้ในห้องเรียนนั้น ครูต้องพูดให้เป็นต้องพูดอย่างสุภาพดังที่บอกว่า ใช้ภาษาคอกไม้ เด็กจะไม่ชอบฟังครูที่พูดโดยเอาเสียงเข้าข่มเพื่อให้ชนะนักเรียนเพียงอย่างเดียว

## 2. ประสิทธิภาพในการพูดของครู

ดังมีผู้กล่าวไว้ว่า การพูดของครูต้องใช้การพูดภาษาคอกไม้กับนักเรียน ดังนั้น ในการพูดครูจึงต้องรู้จักวิธีการพูดที่สามารถจะทำให้นักเรียนฟังได้ โดยมีผู้เสนอแนวทางที่เป็นวิธีในการพูดไว้ดังนี้

กินอทด์ (Ginott, อ้างถึงใน Charles, 2543 : 49) ได้กล่าวถึงวิธีการที่ดีที่ครูสามารถนำไปใช้ได้ในการพูดกับนักเรียน ดังนี้

1) ต้องพูดถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นแทนที่จะพูด โดยการวิจารณ์ตัวนักเรียน  
 2) ครูต้องส่งเสริมความร่วมมือให้เกิดขึ้นกับนักเรียน ต้องอธิบายให้นักเรียนฟังก่อนว่าเขาต้องทำอะไรบ้าง

3) ครูต้องยอมรับและเข้าใจความรู้สึกของนักเรียน

4) ครูต้องให้เกียรติและยอมรับในศักดิ์ศรีของนักเรียน

5) แสดงความโกรธต่อเด็กอย่างเหมาะสม

6) ใช้คำพูดสั้นๆ ในการแก้ไขปัญหาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

7) ใช้การแสดงความชื่นชมในความสำเร็จของนักเรียนแทนการประเมินตัวนักเรียน

วัชรวิ ฐวธรรม (2528 : 194) ได้กล่าวถึงวิธีการที่ครูใช้ในการพูดกับนักเรียนเพื่อให้รู้ถึงความหมายที่ต้องการสื่อสารอย่างแท้จริงว่า

1) ครูต้องพูดให้สั้นๆ ให้โอกาสเด็กได้พูดมากกว่า

2) ใช้คำพูดง่ายๆ ด้วยภาษาที่นักเรียนเข้าใจและเคยใช้มาก่อน

3) ผู้ใหญ่ควรพูดกับเด็ก ไม่ใช่พูดใส่หน้าเด็ก

4) การสนทนาต้องดำเนินไปด้วยความสดชื่น ครูต้องไม่แสดงท่าทางเบื่อหน่ายหรือแสดงออกว่าไม่สนใจในการที่จะพูดกับนักเรียน

5) ต้องพูดด้วยความรู้สึกที่ออกมาจากใจในขณะนั้นเพื่อให้นักเรียนรู้ ครูต้องพูดความรู้สึกที่ตรงไปตรงมากับเด็ก ไม่ควรเก็บความรู้สึกไว้แล้วแสดงออกโดยวิธีอื่นที่ทำให้เด็กรู้ว่าครูรำคาญและเบื่อหน่าย

6) ครูจะต้องเปิดเผยตนเอง แสดงตัวตนที่แท้จริงกับเด็กซึ่งจะทำให้เกิดความไว้วางใจ และเกิดความใกล้ชิดระหว่างครูกับเด็ก เมื่อครูเปิดเผยตัวเองมากเท่าไรเด็กก็จะยิ่งเปิดเผยตัวเองมากเท่านั้น

7) สนุกสดชื่นในการพูดคุยกับเด็ก ถ้าครูรู้สึกสนุกที่จะพูดกับเด็ก เด็กก็จะสนุกที่จะพูดกับครู ครูต้องแสดงความเป็นมิตรกับเด็กในระหว่างที่มีการพูดคุยกัน

8) ต้องสืบเนื่องความคิดและไม่สนทนาออกนอกเรื่อง ต้องปล่อยให้การพูดดำเนินไปอย่างธรรมชาติ

9) เลือกเวลาที่จะพูดให้เหมาะสม อย่าคุยในเวลาที่เด็กไม่สะดวกที่จะพูด ต้องเลือกเวลาที่ทั้งสองฝ่ายอยู่ในอารมณ์ที่อยากพูดคุยกัน เวลาที่ครูเหมาะจะคุยกับนักเรียนคือเวลาตอนเย็นหลังเลิกเรียน

10) หลีกเลี่ยงการโต้เถียงที่รุนแรง เพราะเป้าหมายของการพูดอยู่ที่ความเป็นมิตรไม่ใช่ความเป็นใหญ่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง ถ้าครูเห็นว่าเรื่องที่จะสนทนาจะนำมาซึ่งการโต้เถียงครูควรหลีกเลี่ยง

กวิสรา รัตนากร (2538 : 64) กล่าวถึงวิธีการพูดของครูกับนักเรียน โดยสรุปได้ว่า

1) ครูต้องไม่พูดเหน็บแนมให้นักเรียนเจ็บใจเพราะจะไม่ได้ประโยชน์ในระยะยาวควรใช้คำชมเพื่อให้นักเรียนทำความดี

2) ควรพูดในสิ่งที่นักเรียนปฏิบัติไม่ควรกล่าวถึงตัวนักเรียน

3) การที่ครูใช้คำพูดที่บาดหูจะทำให้เด็กเกิดความไม่พึงพอใจแต่จะไม่แสดงออก

4) ครูต้องเลือกใช้ภาษาที่เหมาะสมในการพูดกับนักเรียน

จากคำกล่าวข้างต้นเกี่ยวกับวิธีการที่ครูจะใช้พูดกับนักเรียนที่กล่าวมา พอจะสรุปได้ว่า การที่ครูจะพูดกับนักเรียนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงนั้นต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสามส่วน ส่วนที่หนึ่ง คือ ครูซึ่งเป็นผู้พูดจะต้องเตรียมตัวเป็นอย่างดี ครูต้องมีทักษะในการเป็นผู้พูดที่ดี เตรียมตัวเองทั้งในด้านการใช้คำพูด การเตรียมความพร้อมในเรื่องที่จะพูด สีหน้า แววตาและท่าทาง เพื่อให้เป็นที่สนใจของนักเรียน เมื่อครูจะพูดเพื่อจัดการกับการกระทำที่ไม่ถูกต้องของนักเรียน ครูต้องพูดเฉพาะเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น อย่าพูดวิจารณ์ตัวนักเรียน คำพูดของครูต้องไม่สร้างความเจ็บใจให้เกิดขึ้นกับนักเรียน ส่วนที่สองคือ ผู้ฟัง อันได้แก่นักเรียน ครูซึ่งเป็นคนพูดต้องวิเคราะห์ให้นักเรียนว่า

อยู่ในสภาพที่พร้อมจะฟังหรือไม่ ส่วนที่สาม คือ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างการพูดคุย ถ้าครูวิเคราะห์แล้วเห็นว่าเหตุการณ์ได้เกิดขึ้นที่มีสาเหตุมาจากการพูดนั้น ครูก็ควรจะหลีกเลี่ยง

### 3. การพูดเพื่อให้นักเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของคน

ในบางครั้งเด็กจะไม่รู้ว่าพฤติกรรมที่เขากระทำไปนั้นก่อให้เกิดปัญหากับผู้อื่นอย่างไร จึงต้องนำปัญหาเหล่านี้มาคุยกันว่าสิ่งที่เขาทำไปนั้นก่อให้เกิดปัญหาและส่งผลกระทบต่อใครบ้าง เช่น พ่อแม่กล่าวว่า “ถูกแคงเวลาที่ลูกเดินย่ำเท้าที่เปียกน้ำเข้ามาในบ้านเป็นการเพิ่มภาระให้แม่ต้องมึนงานเพิ่มมากขึ้น เพราะแม่ต้องเสียเวลาในการถูบ้านอีกครั้ง ทำให้แม่รำคาญจริงๆ” (วัชร ฐวธรรม, 2528 : 58) คำกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นที่พ่อแม่หรือครูต้องบอกเด็กเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เขาทำว่าส่งผลกระทบต่อคนอื่นอย่างไร เพราะในบางครั้งเขาอาจจะไม่รู้ และสอดคล้องกับคำกล่าวของ กิโนทต์ (Ginott, 1972 อ้างถึงใน พรหมณี ข.เชนจิต, 2545 : 327) ที่กล่าวไว้ว่าในห้องเรียนถ้าครูพบกับปัญหาทางพฤติกรรมของนักเรียนครูต้องบอกให้นักเรียนทราบว่า ครูรู้สึกอย่างไรกับพฤติกรรมนั้น เป็นการทำให้นักเรียนได้ตระหนักถึงการกระทำของตนเองว่าสร้างปัญหาให้กับผู้อื่น เป็นผลให้นักเรียนหาทางปรับปรุงตนเองโดยที่ครูไม่ต้องทำโทษ

ในขณะที่ กอร์ดอน (Gordon, 1974 อ้างถึงใน พรหมณี ข.เชนจิต, 2545 : 328) กล่าวว่าไว้ว่าเมื่อนักเรียนมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือกระทำผิดระเบียบวินัยต่างๆในห้องเรียน ครูควรใช้การสื่อสารที่บอกความรู้สึกของครู เพื่อให้นักเรียนจัดการกับพฤติกรรมของตนเอง แทนที่ครูจะตำหนิหรือออกคำสั่ง ลงโทษหรือวิพากษ์วิจารณ์เกี่ยวกับลักษณะนิสัยส่วนตัวของนักเรียน ครูควรบอกหรืออธิบายให้นักเรียนฟังว่า เหตุใดครูจึงโกรธหรือไม่พอใจ เพื่อให้นักเรียนหาทางปรับพฤติกรรมของตนเองให้ถูกต้อง

ส่วน คูนิน (Kounin, 1970 อ้างถึงใน สุรางค์ ใ้วตระกูล, 2541: 432 ) ได้กล่าวถึงการพูดเพื่อแสดงความรู้สึกของครูไว้ว่า เมื่อเกิดพฤติกรรมที่ก่อความสงบของห้องเรียนครูควรบอกให้นักเรียนทราบ แต่ควรบอกให้ชัดว่า นักเรียนแสดงพฤติกรรมอะไร และไม่เหมาะสมอย่างไร ครูต้องแนะนำให้นักเรียนหยุดแสดงพฤติกรรมนั้นและแนะนำว่าจะทำอย่างไรต่อไปและอธิบายให้เด็กฟังว่าทำไมต้องหยุดแสดงพฤติกรรมนั้น

จากคำกล่าวข้างต้นทำให้เห็นว่าสิ่งที่ครูบอกให้นักเรียนได้รู้ถึงการกระทำที่เขาทำนั้นส่งผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร จะทำให้นักเรียนรู้สึกถึงผลของการกระทำของตนเอง รู้ถึงความรู้สึกของผู้อื่น และรู้ว่าตนเองควรปฏิบัติอย่างไร ถ้านักเรียนคุยกันในขณะที่ครูกำลังสอนครูก็ควรเรียกชื่อนักเรียน

แล้วพูดว่าการกระทำของนักเรียนนั้นส่งผลต่อครูอย่างไร เช่น “ประทับใจ การที่นักเรียนคุยกันเสียงดัง ทำให้รบกวนสมาธิของเพื่อนและครูไม่สามารถที่จะสอนต่อไปได้” เมื่อนักเรียนได้ทราบถึงพฤติกรรมของตนเองก็จะมี การปรับปรุงพฤติกรรมนั้นให้ดีขึ้น

กอร์ดอน (Gordon, อ้างถึงใน Charles, 2543 : 48) เรียกการพูดเพื่อสื่อสารกับนักเรียนของครูในลักษณะนี้ว่า การสื่อสารฉัน (I - message) ซึ่งเป็นลักษณะของการพูดของครูที่บอกให้นักเรียนได้รู้ว่าพฤติกรรมที่เขากระทำนั้นมีผลต่อครูหรือเพื่อนในห้องอย่างไร ซึ่งการสื่อสารโดยการพูดดังกล่าวนี้จะไม่เป็นการกล่าวโทษ ครู หรือว่ากล่าวนักเรียน แต่จะเป็นการชี้ให้นักเรียนเห็นถึงผลกระทบของพฤติกรรมที่เขาได้กระทำทำนั้น เพื่อให้นักเรียนรู้ถึงส่วนที่ตนเองต้องรับผิดชอบ และหาทางปรับปรุงพฤติกรรมของตน โดยได้กล่าวถึงส่วนประกอบของการพูดเพื่อบอกถึงความรู้สึกหรือการสื่อสารฉันของผู้พูดซึ่งในห้องเรียนก็คือครู ว่าประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1) พฤติกรรมของนักเรียนที่เป็นปัญหากับครู ซึ่งเป็นการบอกตรงๆ โดยไม่มีการกล่าวหาหรือวิจารณ์ตัวนักเรียน เป็นการพูดถึงความรู้สึกของครู เช่น

เมื่อครูเห็นเศษกระดาษเกลื่อนใต้โต๊ะ.....

เมื่อครูถามแล้วมีผู้ตอบโดยไม่ขออนุญาต.....

เมื่อครูกำลังสอนแล้วมีเสียงคุยกัน.....

2) ความรู้สึกของครูที่มีต่อพฤติกรรมนั้น ซึ่งเป็นผลจากพฤติกรรมในสถานการณ์แรก เพื่อช่วยให้นักเรียนเกิดความตระหนักถึงความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

3) เหตุผลที่พฤติกรรมนั้นเป็นปัญหา

ในด้านประโยชน์ของการพูดเพื่อบอกความรู้สึกของผู้พูดหรือการสื่อสารฉันนั้น ได้มีผู้กล่าวไว้ดังนี้

การพูดเพื่อบอกความรู้สึกของครูจะให้นักเรียนตระหนักว่า ครูเป็นบุคคลคนหนึ่งที่มีความรู้สึก ย่อมมีอารมณ์โกรธเป็นธรรมดา เมื่อนักเรียนมีความตระหนักเช่นนี้ก็จะหาทางปรับปรุงตัวเองได้ในที่สุด (Ginott, อ้างถึงใน พรหมณี ช. เชนจิต, 2545 : 327 )

การสื่อสารฉันเป็นการบรรยายสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและบอกความรู้สึกของครูที่เกิดจากสถานการณ์นั้น โดยไม่ใช่คำพูดที่เสียดแทงนักเรียน ทำให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาของตนเอง และเกิดความภาคภูมิใจในตัวเอง และมีแนวโน้มที่จะไม่ก่อปัญหา (Gordon, อ้างถึงใน Charles, 2543 : 140) และนอกจากนั้น กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 137) ยังกล่าวไว้ในหนังสือเสริมประสิทธิภาพครู ถึงประโยชน์ของการใช้การสื่อสารเพื่อบอกถึงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนไว้ดังนี้

1) การสื่อสารฉันจะช่วยให้นักเรียนเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ขัดต่อระเบียบวินัยของตนเองให้เข้าไปในทางที่ดีมากขึ้น

2) การสื่อสารฉันเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้นแก่นักเรียน เพราะเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นการกล่าวโทษ คำว่า หรือวิจารณ์นักเรียน

3) การสื่อสารฉันจะช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างครูและนักเรียนให้เกิดขึ้น ตัวอย่างของการใช้การสื่อสาร หรือการพูดของครูเพื่อบอกพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนในห้องเรียนนั้น นำมากล่าวเพื่อยกตัวอย่างโดยสังเขป ดังนี้

กอร์ดอน (Gordon, 2534 : 138 - 140) ได้ยกตัวอย่างถึงการสื่อสารเพื่อบอกพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของนักเรียนที่ครูใช้ในห้องเรียนไว้ดังนี้

1) ครูพูดว่า “เมื่อนักเรียนฝ่าฝืนกฎของห้องเรียนแบบนี้ ครูรู้สึกไม่พอใจ เพราะจะทำให้พวกเราทำงานไม่เสร็จ”

พฤติกรรมของนักเรียนที่เป็นปัญหากับครู คือ การที่นักเรียนฝ่าฝืนกฎ

ความรู้สึกของครูที่มีต่อพฤติกรรมนั้น คือ ครูไม่พอใจ

เหตุผลที่พฤติกรรมนั้นเป็นปัญหา คือ จะทำให้ทำงานไม่เสร็จ

2) ครูพูดว่า “เมื่อครูกำลังสอนแล้วนักเรียนคุยกัน ไม่ตั้งใจฟัง จะทำให้ครูรู้สึกเหนื่อย เพราะต้องอธิบายให้ฟังหลายครั้ง”

พฤติกรรมของนักเรียนที่เป็นปัญหากับครู คือ การคุยกันในขณะที่ครูกำลังสอน

ความรู้สึกของครูที่มีต่อพฤติกรรมนั้น คือ ครูรู้สึกเหนื่อย

เหตุผลที่พฤติกรรมนั้นเป็นปัญหา คือ ครูต้องอธิบายซ้ำหลายครั้งเพื่อให้นักเรียนเข้าใจ

3) ครูพูดว่า “เวลาที่นักเรียนไม่เก็บลิ้นชักที่หลังจากใช้งานเสร็จ ทำให้ครูรู้สึกเหนื่อยที่ต้องเสียเวลาตามเก็บลิ้นชักโต๊ะของนักเรียนทุกคน ”

พฤติกรรมของนักเรียนที่เป็นปัญหากับครู คือ การไม่เก็บลิ้นชักที่ให้เรียบร้อย

ความรู้สึกของครูที่มีต่อพฤติกรรมนั้น คือ ครูรู้สึกเหนื่อย

เหตุผลที่พฤติกรรมนั้นเป็นปัญหา คือ ครูต้องตามเก็บลิ้นชักโต๊ะของนักเรียนทุกคน

4) ครูพูดว่า “เมื่อนักเรียนชวนเพื่อนที่ยังทำงานไม่เสร็จคุย จะทำให้เพื่อนไม่มีสมาธิในการทำงาน และทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด”

พฤติกรรมของนักเรียนที่เป็นปัญหา คือ การชวนเพื่อนที่ยังทำงานไม่เสร็จคุย

ความรู้สึกของครูที่มีต่อพฤติกรรมนั้น คือ เพื่อนจะเสียสมาธิในการทำงาน

เหตุผลที่พฤติกรรมนั้นเป็นปัญหา คือ เพื่อนจะทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่กำหนด

กินอท์ (Ginott, อ้างถึงใน Charles, 2543 : 52) ได้ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ครูใช้การพูด เพื่อแสดงความรู้สึก (I - message) ไว้ดังนี้

1) ในระหว่างที่การสอนกำลังดำเนินอยู่นักเรียนหลายคนเริ่มที่จะคุยกันครูสามารถใช้ การพูดเพื่อบอกความรู้สึกในปัญหานี้ได้ว่า “การที่นักเรียนคุยกันส่งเสียงดังจะเป็นการรบกวนผู้อื่น ทำให้เรียนไม่รู้เรื่อง”

2) เมื่อนักเรียนทำลายสิ่งของของห้องเรียนแทนที่ครูจะว่ากล่าวนักเรียน ครูสามารถพูด เพื่อบอกความรู้สึกในปัญหานี้ได้ว่า “เมื่อนักเรียนกระทำพฤติกรรมอย่างนี้ ครูรู้สึกผิดหวังและ เสียใจมาก” หรือ “การที่นักเรียนฉีกกระดาษที่ฝาห้อง เป็นการทำลายสมบัติของห้องเรียน ทำให้ ต้องเสียเวลาทำใหม่”

ตัวอย่างที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การพูดเพื่อให้นักเรียนทราบถึงพฤติกรรมที่ไม่ เหมาะสมของตนเอง (I - message) นั้นเป็นสิ่งที่ไม่ใช่การดู ว่ากล่าว หรือวิจารณ์ให้นักเรียน ได้รับความอับอาย แต่เป็นการบอกให้นักเรียนทราบถึงผลที่เกิดจากการปฏิบัติของตน เพื่อจะได้หา แนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมของตนเองเท่านั้น ซึ่งเมื่อนักเรียนรู้จักที่จะเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมที่เป็นปัญหาของตนเอง ก็จะส่งผลให้นักเรียนเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัยระพุดคนในสิ่งที่ ถูกต้องได้มากขึ้น ไม่สร้างปัญหาที่เป็นการรบกวนการสอนของครู ทำให้ห้องเรียนมีสภาพที่ เหมาะแก่การเกิดการเรียนรู้ และนักเรียนเองได้เรียนอย่างเต็มที่

### การสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูดของครูในห้องเรียน

การสื่อสารกับนักเรียนในห้องเรียนในขณะที่ครูกำลังสอน ในบางครั้งอาจไม่มีเฉพาะ การสื่อสารโดยการพูดและการฟังเท่านั้น แต่การสื่อสารประเภทที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า กัน คือการสื่อสาร โดยไม่ใช่คำพูดหรือการใช้ภาษากาย (Body Languages) ลอว์เรนซ์ (Lawrence, 2545 : 60) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่เกิดจากตัวครูที่สามารถทำให้เด็กเห็นคุณค่าในตนเองและปรับเปลี่ยน พฤติกรรมของตน คือการสื่อสาร โดยไม่ใช่ภาษาซึ่งเป็นการสื่อสารที่สามารถสื่อได้ถึง 3 มิติ คือ การแสดงออกถึงความชอบหรือไม่ชอบ การแสดงออกถึงความรู้สึกมีส่วนร่วมหรือไม่มีส่วนร่วม และการแสดงความรู้สึกที่เหนือกว่าหรือด้อยกว่า ต่อผู้อื่น เด็กจะมีความรู้สึกไวต่อการแสดงออก ของคนอื่นที่สื่อ โดยไม่ใช่ภาษา

### ประเภทของการสื่อสารที่ไม่ใช้คำพูด

อีเวทสัน (Evertson, 2540 : 124) ได้กล่าวถึงประเภทของการใช้ภาษาท่าทางว่ามี 3 ลักษณะ คือ

1. ครูตักเตือน เพื่อชี้ให้นักเรียนเห็นปัญหา โดยไม่เป็นการดูเบา โกรธ หรือเกลียดนักเรียน เพราะเด็กจะเห็นว่าครูโหดร้าย แต่ครูไม่ควรจ้องตาดูเด็กนานเกินไป ถ้าจำเป็นควรจ้องเป็นระยะๆ

2. การเข้าไปใกล้นักเรียน แต่ไม่ใกล้จนเกินไปจนเด็กกลัว ควรหันหน้าไปทางนักเรียน ยึดตัวตรง ให้นักเรียนเห็นว่าครูอาจจริง

3. การแสดงลักษณะสีหน้า ซึ่งต้องเป็นไปด้วยความเหมาะสม พร้อมกับใช้น้ำเสียงที่เหมาะสม ไม่พูดอ้อมเมื่อมีการตักเตือน

โจนส์ (Jones, อ้างถึงใน Charles, 2543 : 97 - 99) กล่าวถึง ภาษาท่าทางว่าประกอบด้วย ลักษณะต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. ความเยือกเย็นของครู (Proper Breathing) เป็นความเยือกเย็นของครูที่จะใช้การสื่อสารที่เป็นภาษากาย เพราะจะทำให้เกิดความมีพลังน่าเกรงขาม ทำให้มีเวลาในการที่จะไตร่ตรองในเรื่องที่จะจัดการกับสิ่งที่เกิดขึ้นในปัญหาอย่างไร

2. การสบตา (Eye Contact) เป็นการสบตากับนักเรียนเพื่อสื่อความหมายว่าครูตระหนักในเรื่องที่นักเรียนปฏิบัติ ทั้งในเรื่องที่ครูพอใจและไม่พอใจ

3. การเดินเข้าไปใกล้ การมองตา (Physical Proximity) เป็นการแก้ปัญหาที่เล็กน้อยในห้องเรียนได้ เป็นการกระทำเพื่อให้นักเรียนปรับพฤติกรรมของตนเองให้เหมาะสม เป็นการเตือนให้นักเรียนรู้จักควบคุมตนเอง

4. การวางท่า (Body Carriage) จะทำให้นักเรียนรู้ว่าครูมีความรู้สึกต่อเรื่องที่เขาปฏิบัติอย่างไร และจะทำให้นักเรียนรู้ว่าครูเป็นคนอย่างไร เอาเรื่อง รับผิดชอบ เบื่อหน่าย ท่าทางที่ดีและการวางตัวแบบเชื่อมั่นจะทำให้เห็นภาวะผู้นำที่เข้มแข็ง ลักษณะท่าทางที่ห่อเหี่ยวและการเคลื่อนไหวแบบเนือยๆของครู จะบ่งบอกถึงลักษณะหมดสภาพและมีความกลัว

5. การแสดงสีหน้าท่าทาง (Facial Expression) จะเป็นการสื่อสารกับนักเรียนได้ดีวิธีหนึ่ง เนื่องจากสามารถแสดงถึงความกระตือรือร้น การเอาใจจริงเอาใจ ความสนุกสนาน เป็นการส่งเสริมให้เด็กแสดงพฤติกรรมที่ดี ประพฤติตัวได้เหมาะสม ถ้าครูแสดงอาการเบื่อหน่าย ความรำคาญ การแสดงอาการดังกล่าวจะเปิดโอกาสให้เด็กแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม

6. การให้สัญญาณ (Gesture) เป็นการแสดงออกของครูเพื่อให้นักเรียนรู้สึกว่าคุณครูกำลังดูพฤติกรรมของนักเรียนอยู่ เช่น การส่ายหน้า การพยักหน้า

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสื่อสาร โดยไม่ใช่คำพูดของครูนั้น เป็นการสื่อสารที่ครูใช้กับนักเรียนเมื่อเห็นว่า นักเรียนแสดงพฤติกรรมที่ขัดกับระเบียบวินัยของห้องเรียน ซึ่งทำได้โดยการแสดงออกผ่านทาง ลักษณะสีหน้าของครู ซึ่งการแสดงออกดังกล่าวจะมีส่วนช่วยในการที่จะทำให้เด็กรู้สึกตัวว่ากำลังทำสิ่งใดอยู่ และมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปในแนวทางที่ดีขึ้น

## ระเบียบวินัย

### 1. ความหมายของระเบียบวินัย

จากการสำรวจความคิดเห็นของครู โดยสมาคมการศึกษาแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา (National Education Association) ได้รายงานไว้ว่า สิ่งที่ทำลายครูมากที่สุดและยังเป็นการบั่นทอนครูมากที่สุด คือ การจัดการกับระเบียบวินัยของห้องเรียน (Managing Classroom Discipline) (DiGiulio, 2545 : 25-26) หรือจากการที่มีคำว่า ระเบียบวินัยหรือวินัย ไปปรากฏอยู่ในคำขวัญวันเด็กแห่งชาติของไทยในหลายๆ ปี ดังนี้

พ.ศ. 2504 “ขอให้เด็กในสมัยปฏิวัติของข้าพเจ้า จงเป็นเด็กที่อยู่ในระเบียบวินัย”

พ.ศ. 2511 “ความจริงและความมั่นคงของชาติไทยในอนาคต ขึ้นอยู่กับเด็กที่มีวินัย เฉลียวฉลาดและรักชาติยิ่ง”

พ.ศ. 2519 “เด็กที่ต้องการเห็นอนาคตของชาติรุ่งเรือง จะต้องทำตัวให้ดี มีวินัยเสียแต่บัดนี้”

พ.ศ. 2524 “มีวินัย ใจซื่อสัตย์ รู้ประหยัด เคร่งครัดคุณธรรม”

พ.ศ. 2526 “รู้หน้าที่ ขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัด มีวินัย และคุณธรรม”

พ.ศ. 2528 “สามัคคี มีวินัย ใฝ่คุณธรรม”

พ.ศ. 2530 “นิยมไทย มีวินัย ใช้ประหยัด ใจสัตย์ซื่อ ถือคุณธรรม”

พ.ศ. 2531 “นิยมไทย มีวินัย ใช้ประหยัด ใจสัตย์ซื่อ ถือคุณธรรม”

พ.ศ. 2534 “รู้หน้าที่ มีวินัย ใฝ่คุณธรรม นำชาติพัฒนา”

พ.ศ. 2535 “สามัคคี มีวินัย ใฝ่ศึกษา จรรยางาม”



พ.ศ. 2539 “มีวินัย ใฝ่เรียนรู้ คู่คุณธรรม นำประชาธิปไตย”

พ.ศ. 2541 “ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย”

พ.ศ. 2542 “ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย”

พ.ศ. 2543 “มีวินัย ใฝ่เรียนรู้ คู่คุณธรรม นำประชาธิปไตย” เป็นต้น

(สรวงธร นาวาผล, 2547 : ออนไลน์)

ยิ่งทำให้ทราบอย่างชัดเจนว่า ระเบียบวินัย นั้นเป็นสิ่งซึ่งมีความสำคัญยิ่ง โดยเฉพาะกับนักเรียนหรือเยาวชน อันจะเป็นกำลังอย่างมากในการพัฒนา เพื่อที่จะนำพาประเทศชาติไปสู่ความรุ่งเรืองได้

คำว่า “ระเบียบวินัย” นั้นเมื่อนำมาใช้ปรากฏอยู่ในสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นหนังสือ ตำรา เอกสารอื่นใด กระทั่งคำขวัญวันเด็กที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น หากแต่ส่วนน้อยนักที่จะล่วงรู้ว่า ความหมายของคำว่า ระเบียบวินัย ที่เห็นนั้นว่าอย่างไร การศึกษาถึงความหมายของระเบียบวินัยจึงมีความจำเป็น เพื่อให้สามารถทราบในเบื้องต้นได้ อันจะนำไปสู่การศึกษาในส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวินัยต่อไป

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2547 : ออนไลน์) ได้แยกกล่าว ถึงความหมายระหว่างคำว่า ระเบียบกับวินัย ออกจากกัน กล่าวคือ ระเบียบ หมายถึง ถูกลำดับ ถูกที่เป็นแถวเป็นแนวมีลักษณะเรียบร้อย ส่วนคำว่า วินัย หมายถึง ระเบียบสำหรับกำกับความประพฤติให้เป็นแบบแผนอันหนึ่งอันเดียวกัน

ระเบียบวินัย คือ คุณสมบัติที่สำคัญในการดำเนินชีวิต (พระบรมราโชวาทของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 9, 2547 : ออนไลน์)

ระเบียบวินัย หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์ และพฤติกรรมของตนเอง ให้เป็นไปตามที่มุ่งหวัง โดยเกิดจากการสำนึก ซึ่งต้องไม่กระทำการใดๆ อันเป็นผลทำให้เกิดความยุ่งยากแก่ตนเองในอนาคต หากแต่ต้องเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองแก่ตนเองและผู้อื่น โดยไม่ขัดต่อระเบียบของสังคมและไม่ขัดต่อสิทธิของผู้อื่น (อำพร กาทอง, 2529 : 7)

ระเบียบวินัย หมายถึง ความมีวินัยในตนเอง สามารถควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามระเบียบข้อตกลงของสังคมส่วนรวมด้วยความสมัครใจของผู้ปฏิบัติเอง เพื่อความสงบสุขในชีวิต และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคม (หทัยา สารสิทธิ์, 2541 : 9)

ระเบียบวินัย หมายถึง การเคารพในข้อตกลง การเชื่อฟังและปฏิบัติตามระเบียบแบบแผนขององค์กร โดยต้องมีข้อตกลงที่ชัดเจนและมีความยุติธรรม มีการลงโทษอย่างยุติธรรมเสมอ กัน ซึ่งปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ <http://www.ripb.ac.th/~intanin/eam/EJUDKAN> (2547 : ออนไลน์)

ระเบียบวินัย หมายถึง แบบแผน กฎเกณฑ์ ที่กำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติ คนที่มีระเบียบวินัยเป็นคนที่สามารถควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติตนได้ตามแบบแผนกฎเกณฑ์ และข้อบังคับของสังคมนั้นได้ โดยอาจจะใช้กฎเกณฑ์ ข้อบังคับเป็นเครื่องกำหนดให้ทำตาม ซึ่งเรียกว่าระเบียบวินัยภายนอก หรืออาจจะปฏิบัติเพราะตระหนักถึงความถูกต้องเหมาะสมดีงามด้วยตัวของตัวเอง แม้บางอย่างจะไม่ได้มีการกำหนดไว้เป็นกฎเกณฑ์ข้อบังคับก็ตาม ซึ่งเรียกว่ามีระเบียบวินัยในตนเอง (สุพัตรา เทียนอุดม, 2536 : 5, 9)

ระเบียบวินัย หมายถึง การฝึกฝนในลักษณะนิสัย รวมทั้งจิตนิสัย ให้มีทั้งความถูกต้องและสมบูรณ์ (Fortosis, 2004 : Online)

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ระเบียบวินัย หากแต่ใช้คำว่า วินัย เพียงคำเดียวในการให้ความหมาย ดังนี้

วินัย หมายถึง ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ สำหรับควบคุมความประพฤติทางกายของคนในสังคมให้เรียบร้อยดีงาม เป็นแบบอย่างอันหนึ่งอันเดียวกัน จะได้อยู่ร่วมกัน ด้วยความสุข ความสบาย ไม่กระทบซึ่งกันและกัน ให้ห่างไกลจากความชั่วทั้งหลาย การอยู่ร่วมกันเป็นหมู่เหล่า ถ้าขาดระเบียบวินัย ต่างคนต่างทำตามอำเภอใจ ความขัดแย้งก็เกิดขึ้นได้ ความสงบสุข การงานที่ทำได้จะเสียหาย ซึ่งปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ <http://www1.freehostingguru.com> ( 2547 : ออนไลน์)

วินัย หมายถึง การอยู่ในระเบียบแบบแผน ข้อปฏิบัติ ซึ่งวินัยนั้นใช้เฉพาะกับคนเท่านั้น วินัย จึงเป็นแบบของคน ถ้าทุกคนปรับตัวอยู่ในวินัยแล้วถือว่าเป็นคนดีทั้งสิ้น ซึ่งปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ <http://montri95.tripod.com/hbdisp/hbdisp1.htm>. (2547 : ออนไลน์)

วินัย หมายถึง การควบคุมตนเอง (Self-Control) โดยมุ่งที่การพัฒนาตนเอง เพื่อปรับตัวให้สอดคล้องกับความจำเป็นและความต้องการ ซึ่งต้องอาศัยการวางแผนใจเพื่อทำให้พฤติกรรมนั้นมีความเป็นระเบียบภายใต้กระบวนการทางนิติธรรม (Judicial Duc Process) ซึ่งปรากฏอยู่ในเว็บไซต์ <http://montri95.tripod.com/Displess/Vnpe.htm>. (2547 : ออนไลน์)

วินัย หมายถึง ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่สถานศึกษากำหนดขึ้นเพื่อให้ นักเรียน นักศึกษา ปฏิบัติตาม แม้ระเบียบบางประการจะมีได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ หากแต่เป็นความคาดหวังของครูที่จะทำให้นักเรียน นักศึกษา วางตัวหรือประพฤติตนทั้งในสถานศึกษาหรือนอกสถานศึกษา ซึ่งถ้านักเรียน นักศึกษา ประพฤติตนผิดไปจากระเบียบและความคาดหวังของครูก็ถือว่าทำผิดวินัย และครูอาจจะใช้วิธีลงโทษต่างๆ กัน ตามความเหมาะสมกับความผิดนั้น (ภิญโญ สาธร, 2523 : 402)

จากความหมายซึ่งมีผู้กล่าวไว้ข้างต้น พอจะกล่าวสรุปได้ว่า ระเบียบวินัย หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเอง ให้อยู่ในแบบแผนตามที่มุ่งหวัง เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกัน ได้ด้วยความสงบสุข อันเป็นคุณสมบัติที่สำคัญในการดำเนินชีวิต

## 2. ประเภทของระเบียบวินัย

หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2529 : 2-63) ได้จัดจำแนก ระเบียบวินัยออกเป็น 3 ประเภท ดังปรากฏในเอกสารคำสอน ชุดการปลูกฝังและเสริมสร้างค่านิยม พื้นฐานการมีระเบียบวินัยและเคารพกฎหมาย ข้อบังคับ ระเบียบแบบแผน และขนบธรรมเนียม ประเพณีอันดีงาม ดังนี้

1) การมีระเบียบวินัยในการศึกษาเล่าเรียน หมายถึง การที่นักเรียนสามารถควบคุมตนเอง ให้อำนาจปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผน มีเหตุผลและเป้าหมายในการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง โดยการจัดการเวลาไว้สำหรับศึกษาเล่าเรียนและการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตาม ตารางดังกล่าว ได้ มีความตั้งใจเรียนอย่างสม่ำเสมอในทุกๆ วิชา มีการเตรียมตัวอ่านบทเรียนมาก่อนที่จะถึงเวลาเรียนและทบทวนบทเรียนทุกครั้งภายหลังจากการเรียน เข้าเรียนตรงเวลา ไม่ลอกคำตอบจากเพื่อนๆ อีกทั้งต้องไม่เปิดโอกาสหรือยินยอมให้เพื่อนลอกคำตอบในเวลาสอบ มีการเตรียมอุปกรณ์การเรียนอย่างครบถ้วนและพร้อมสำหรับการใช้อยู่ตลอดเวลา

2) การมีระเบียบวินัยในที่อยู่อาศัย หมายถึง การที่นักเรียนสามารถควบคุมตนเอง โดยการประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบของบ้านเรือนที่อยู่อาศัย มีการจัดตกแต่งที่อยู่อาศัยให้มาอยู่ ไม่รับประทานอาหารในห้องนอน จัดแบ่งเนื้อที่ภายในบ้านให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมต่อการทำกิจกรรมต่างๆ อีกทั้งต้องไม่คุย หัวเราะ จัดงานสังสรรค์ ตลอดทั้งการเปิดโทรทัศน์เสียงดังรบกวนผู้อื่น

3) การมีระเบียบวินัยในสังคม หมายถึง การที่นักเรียนสามารถประพฤติปฏิบัติอย่างมี ระเบียบแบบแผน ยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณีที่ดีงาม เคารพปฏิบัติตามกฎหมายหรือ ข้อบังคับของสังคม รู้จักใช้สิทธิและหน้าที่ ละเว้นการใช้สิทธิ โดยรับบริการและให้บริการที่เป็น ไปตามลำดับก่อนหลัง อีกทั้งมีมารยาทในการใช้ถนน การขับขี่ยานพาหนะ โดยการปฏิบัติตาม กฎจราจร และมีการแจ้งต่อเจ้าหน้าที่ เมื่อรู้เห็นการกระทำผิดระเบียบวินัยและกฎหมาย

ชาญชัย อินทรประวัตติ และพนัส หันนาคินทร์ (2521, 2524 อ้างถึงใน สุพิศตรา เทียนอุดม, 2536 : 7-8) ได้กล่าวถึงประเภทของระเบียบวินัยไว้ว่า ประเภทของระเบียบวินัยนักเรียน นั้น มีด้วยกัน 3 ประเภทใหญ่ๆ ดังนี้

1) ประเภทเฉียบขาด ซึ่งมีลักษณะคล้ายระเบียบวินัยของทหาร ข้อห้ามหรือข้อบังคับ ต่างๆกำหนดขึ้นจากครูอาจารย์ โดยเชื่อว่า เป็นความประพฤติมาตรฐานที่นักเรียนต้องประพฤติ ปฏิบัติตาม จึงจะได้นิสัยดีและประพฤติดีติดตัวไปในภายหน้า นักเรียนจะเห็นด้วยหรือไม่ใช้สิ่ง สำคัญหากฝ่าฝืนก็จะมีการลงโทษ

2) ประเภทที่สอดคล้องกับความรู้สึกรักของนักเรียน ระเบียบวินัยประเภทนี้ กำหนดขึ้น ตามความรู้สึกรักและความสนใจของนักเรียน โดยครูอาจารย์มีความเชื่อว่า ถ้านักเรียนมีการประพฤติ ไปตามความรู้สึกรักและสนใจของตนเองแล้วปัญหาจะไม่เกิด นั่นคือ จะได้รับความร่วมมือในการ ปฏิบัติจากนักเรียนอย่างสูง ซึ่งการค้นหาคำความรู้สึกรักและความสนใจของนักเรียนมาประกอบการ กำหนดระเบียบวินัยนักเรียนจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ แม้จะไม่นำเอาความรู้สึกรักทั้งหมดของนักเรียนมา กำหนดก็ตาม การที่ครูอาจารย์มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้ร่วมในการกำหนดระเบียบวินัย นักเรียน ซึ่งตัวของนักเรียนเองต้องปฏิบัติตาม เชื่อว่าจะสามารถแก้ปัญหาบางประการได้

3) ประเภทที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียน ระเบียบวินัยประเภทนี้เกิดจาก ความรับผิดชอบของนักเรียนและด้วยเกียรติของนักเรียนเอง ซึ่งครูอาจารย์มีความเชื่อว่า ระเบียบ วินัยจะมีคุณค่าถ้าให้นักเรียนได้กำหนดความประพฤติที่ตนเองเชื่อว่า เมื่อกระทำแล้วจะช่วยให้ตนเอง เป็น คนดี มีความรู้สึกเป็นเกียรติและรับผิดชอบในการประพฤติปฏิบัติของตนเองสูง

ส่วน กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ (2526 : 100) ได้กล่าวถึง ประเภทของระเบียบ วินัยไว้ในเอกสารเสริมความรู้สำหรับครู กลุ่มสร้างเสริมลักษณะนิสัย จริยศึกษา ดังนี้

#### 1. ระเบียบวินัยภายนอก ได้แก่

1.1 การรักษาระเบียบวินัยในการบริโภค เช่น การรับประทานอาหารให้ถูกหลักอนามัย และสุขวิทยา รับประทานอาหารเป็นเวลา มีมารยาทเรียบร้อยในการรับประทานอาหาร

1.2 การรักษาระเบียบวินัยในการอุปโภค เช่น การรักษาร่างกาย เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัยและ เครื่องใช้ให้สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย

1.3 การรักษาระเบียบวินัยต่อสถานที่ เช่น การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยทั้งในสำนักงาน วัดวาอาราม สถานที่ราชการ และสาธารณะสถานต่างๆ โดยการประพฤติ ปฏิบัติตามกฎและข้อบังคับของสถานที่นั้นๆ

1.4 การรักษาระเบียบวินัยในการปกครอง เช่น การสร้างวินัย เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติ เอาใจใส่กวดขัน โดยปรับปรุงระเบียบต่างๆ ให้มีมาตรฐานและถือปฏิบัติให้เป็นแบบอย่าง

## 2. ระเบียบวินัยภายใน ได้แก่

2.1 ระเบียบท่วงที เช่น การจัดทำทางท่วงทีให้มีความเหมาะสมทั้งแก่ฐานะและภูมิรัฐ ของตนเอง ไม่ดูหมิ่นผู้อื่นและไม่ทะนงตน

2.2 ระเบียบกิริยา เช่น การควบคุมอาการของร่างกายที่เคลื่อนไหวให้ปรากฏแก่คน ทั่วไป โดยควบคุมและปรับปรุงกิริยาให้งดงาม มีความเป็นระเบียบ มีกิริยาคี สุภาพ อ่อนโยน มีการ ประพฤติปฏิบัติได้ถูกต้องตามกาลเทศะ

2.3 ระเบียบวาจา เช่น การพูดสมานไมตรี พูดไพเราะ พูดดีมีประโยชน์ ไม่พูดคำซึ่งเป็น เหยียด ส่อเสียด คำหยาบ และไม่พูดจาเพื่อเจ้า

## 2.4 ระเบียบใจ เช่น การรู้จักที่จะควบคุมอารมณ์และจิตใจให้อยู่ในกรอบที่ตั้งงาม

จากการกล่าวถึงประเภทของระเบียบวินัยข้างต้น พอประมวลได้ว่า ระเบียบวินัยนั้นจะ สามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ด้วยกัน ประกอบด้วย ระเบียบวินัยที่เกิดขึ้นภายใน ซึ่งเน้นกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการควบคุมพฤติกรรมของตนเอง โดยการประพฤติปฏิบัติ อย่างมีระเบียบแบบแผน มีเหตุผลและเป้าหมายในการเพิ่มพูนความรู้ เพื่อพัฒนาตนเอง ซึ่งเมื่อ เกิดขึ้นแล้วก็ไม่จำเป็นต้องอาศัยอิทธิพลจากปัจจัยภายนอกอีก เช่น การจัดตารางเวลาไว้สำหรับ ศึกษเล่าเรียนและการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติตามตารางดังกล่าว มีความตั้งใจเล่าเรียนอย่าง สม่ำเสมอในทุกๆ วิชา มีการเตรียมตัวอ่านบทเรียนมาก่อนที่จะถึงเวลาเรียนและทบทวนบทเรียนทุก ครั้งภายหลังจากการเรียน หรือการประพฤติปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในการรักษาความสะอาด ความ เป็นระเบียบของบ้านเรือนที่อยู่อาศัย หรือสามารถประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผน ยึดมั่น ในขนบธรรมเนียมประเพณีที่ตั้งงาม เคารพปฏิบัติตามกฎหมายหรือข้อบังคับของสังคม รู้จักใช้สิทธิ และรู้จักหน้าที่ เป็นต้น ซึ่งต้องเกิดขึ้นโดยไม่มีสภาพของการบังคับเพื่อให้จำยอมในการประพฤติ หรือการปฏิบัตินั้น จึงจะถือว่าเป็นระเบียบวินัยที่เกิดขึ้นภายใน

ส่วนระเบียบวินัยประเภทที่สอง คือ ระเบียบวินัยที่เกิดขึ้นจากการได้รับอิทธิพลจาก ปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยภายนอกมีส่วนทำให้เกิดการประพฤติปฏิบัติขึ้น อาจโดยหมู่คณะ ชุมชน หรือกระทั่งสังคม เช่น การอดทนตั้งใจฟังครูสอนโดยไม่ก่อกวนห้องเรียนเพราะกลัวถูกตำหนิจาก ครู การเข้าแถวซื้ออาหารอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อยเพราะกลัวการลงโทษ การส่งการบ้านตรงตาม

เวลาเพราะกลัวโดนลดคะแนน เป็นต้น ซึ่งระเบียบวินัยประเภทนี้ ถือได้ว่าเป็นระเบียบวินัยซึ่งไม่สามารถเกิดขึ้นอย่างถาวรได้ หากสภาพของการบังคับหรืออิทธิพลจากปัจจัยภายนอกลดน้อยลง โอกาสที่พฤติกรรมของความไม่มีระเบียบวินัยจะเกิดขึ้นย่อมมีความเป็นไปได้

### 3. ทฤษฎีพัฒนาการระเบียบวินัยแห่งตน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2527 : 58-71 อ้างถึงใน ศศิธร ดีเหมาะ, 2539 : 42-46) ได้กล่าวถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการของระเบียบวินัยแห่งตนไว้ 2 ทฤษฎี นั่นคือ ทฤษฎีของเมาเรอร์ (Mowrer) โดยเกี่ยวข้องกับจุดกำเนิดของการควบคุมตนเอง และทฤษฎีของเพกและแฮวิกเฮิสต์ (Peck and Havighurst) โดยเกี่ยวข้องกับพัฒนาการของแรงจูงใจทางจริยธรรม ซึ่งยึดการควบคุมของอีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) เป็นหลัก

1. ทฤษฎีของเมาเรอร์ (Mowrer) การเกิดระเบียบวินัยแห่งตนในบุคคลแต่ละคนนั้น นักทฤษฎีจิตวิทยามีความเชื่อว่า มีพื้นฐานมาตั้งแต่ระยะแรกเกิดจนกระทั่งเติบโตขึ้นมา โดยมีจุดเริ่มต้น คือ ความสัมพันธ์ระหว่างทารกกับมารดาหรือผู้เลี้ยงดู อันจะเป็นทางที่จะนำไปสู่ความสามารถในการให้รางวัลตนเอง หรือความสามารถในการควบคุมตนเองเมื่อโตขึ้น ซึ่งเมาเรอร์ได้อธิบายว่า ทารกและเด็กเรียนรู้จากผู้ที่เลี้ยงดูตน โดยที่การเรียนรู้นี้จะเกิดในสภาพที่เหมาะสมเท่านั้น ซึ่งการเรียนรู้ของทารกและเด็กจะเกิดขึ้น โดยอาศัยขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 เมื่อทารกได้รับการบำบัดความต้องการ เช่น เมื่อหิวก็ได้ดื่มนม ร้อนก็ได้รับการอาบน้ำให้จากมารดาหรือผู้เลี้ยงดู ซึ่งเมื่อได้รับการบำบัดแล้วก็จะรู้สึกสบาย มีความพึงพอใจและมีความสุข ความรู้สึกนี้ของทารกจะรุนแรงมากและคิดตรึงอยู่ในสำนึกของทารกไปจนเติบโตใหญ่ ต่อมาในขณะที่ทารกได้รับการบำบัดความต้องการจนรู้สึกพอใจและมีความสุขขึ้น สิ่งที่เกิดควบคู่กับเหตุการณ์นี้อยู่เสมอทุกครั้ง คือ การปรากฏตัวของมารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดู นั่นคือ ความสุขความพอใจของเด็กที่เกิดจากการได้รับการบำบัดความต้องการต่างๆ ก็จะถูกถ่ายทอดไปสู่มารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดู ทำให้การปรากฏตัวของมารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดู ก่อให้เกิดความสุขความพอใจแก่เด็กได้ เมาเรอร์จึงมีความเชื่อว่า ความรักและความพอใจในมารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดูนั้นจะต้องเกิดด้วยการเรียนรู้ เช่นนี้ โดยที่ความสุขความพอใจที่เป็นผลมาจากการบำบัดต้องเกิดขึ้นก่อน โดยหากว่าไม่เกิดเหตุการณ์เช่นนี้ในเด็ก เด็กก็จะไม่มีรากฐานในการที่จะเรียนรู้ที่จะรักและพอใจมารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดูตน ซึ่งเมื่อการเรียนรู้ในขั้นแรกเกิดขึ้นแล้วก็จะเป็กรากฐานที่จะเรียนรู้ในขั้นที่สองต่อไป

ชั้นที่ 2 มารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดู ย่อมมาควบคู่กับคำอบรมสั่งสอนหรือพูดหรือกระทำ การต่างๆ อยู่เสมอในภายหลัง การเลียนแบบมารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดูทางคำพูด การกระทำ หรือการทำ ตามที่มารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดูสั่งสอนก็จะทำให้เด็กเกิดความสุขความพอใจได้เอง โดยไม่ต้องหวังผล จากภายนอก แต่อาจสังเกตได้ว่า เด็กจะเลียนแบบมารดาหรือผู้ที่เลี้ยงดูตนทั้งในสิ่งที่ดีและไม่ดีได้ เท่าๆ กัน ธรรมชาติที่ลักษณะนั้นเป็นลักษณะของผู้ที่ตนรักคนพอใจ ตัวอย่างในทางที่ไม่ดี เช่น ถ้า เด็กเห็นมารดาสูบบุหรี่เสมอ เมื่อเด็กสูบบุหรี่บ้างก็จะรู้สึกมีความสุขความพอใจ เพราะเป็นลักษณะ ของผู้ที่ตนรัก คนพอใจมาก่อน

ความสามารถในการให้รางวัลตนเองนี้ เมอเรอร์ เชื่อว่า เป็นลักษณะที่แสดงถึงการบรรลุ วุฒิภาวะทางจิตของบุคคลนั้น โดยจะปรากฏขึ้นในเด็กปกติที่มีอายุ 8-10 ปี และจะพัฒนาต่อไป จนสมบูรณ์ เมื่อเขาเติบโตเป็นผู้ใหญ่ ดังนั้น ผู้ที่บรรลุวุฒิภาวะทางจิตอย่างสมบูรณ์ จึงเป็นผู้ที่มี ความสามารถที่จะควบคุมตนเองให้ประพฤติปฏิบัติอย่างมีเหตุผลในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การ อดบได้ เมื่อเกิดความคับข้องใจ เมื่อเกิดความกลัวในการมีความรัก และในการมีอารมณ์ขัน เป็นต้น

ดังนั้นหากปรากฏว่า มีผู้ซึ่งขาดระเบียบวินัยแห่งตนก็แสดงให้เห็นว่า เพราะเขาไม่ได้ ผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ตามที่กล่าวมา หรือหากผ่านขั้นตอนการเรียนรู้ตามที่กล่าวมา ก็เรียนรู้ใน แบบอย่างของพฤติกรรมที่ไม่ดี ซึ่งในที่สุดก็จะกลายเป็นบุคคลที่ขาดการยับยั้งชั่งใจในความ ประพฤติและการกระทำของตน กลายเป็นผู้ที่ทำผิดกฎเกณฑ์ของบ้านเมืองอยู่เสมอซึ่งยากแก่การ แก้ไข

2. ทฤษฎีของเพคและแฮวิกเฮิสต์ (Peck and Havighurst) เป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นว่า มนุษย์เราอาจพัฒนาไปจนมีลักษณะทางจิตที่แตกต่างกันไปในหลายประเภท ซึ่งในบางประเภท เท่านั้นที่มีลักษณะของการมีระเบียบวินัยแห่งตนหรือการควบคุมโดยอีโก้ (Ego) และการที่บุคคลจะ กระทำพฤติกรรมทางจริยธรรมต่างๆ นั้น ความต้องการที่จะกระทำจะเป็นสาเหตุสำคัญของ พฤติกรรม ซึ่งเพคและแฮวิกเฮิสต์ ได้ให้ความสำคัญในความเชื่อที่ว่า การควบคุมของอีโก้ (Ego-Control) และการควบคุมของซูเปอร์อีโก้ (Super Ego-Control) ร่วมกันนั้น จะช่วยให้เกิดความ ต้องการที่จะแสดงพฤติกรรมเพื่อผู้อื่นอย่างสมเหตุสมผล โดยนักทฤษฎีทั้ง 2 ท่านเห็นว่า พลัง ควบคุมของอีโก้และซูเปอร์อีโก้มีส่วนผสมที่ไม่เท่ากัน ซึ่งอาจแบ่งบุคคลตามลักษณะร่วมทั้งสอง นี้ ออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

2.1 พวกปราศจากจริยธรรม (Amoral Person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโก้ และซูเปอร์อีโก้ที่น้อยมาก เป็นผู้ที่ยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง และเห็นแก่ตัวฝ่ายเดียวโดยไม่เรียนรู้ที่จะ

เห็นแก่ผู้อื่น เป็นผู้ที่ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ และกระทำสิ่งต่างๆ โดยไม่ไตร่ตรอง บุคคลประเภทนี้จึงถูกควบคุมด้วยความเห็นแก่ตัวของตนเอง

2.2 พวกเอาแต่ได้ (Expedient Person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโก้ต่ำ แต่พลังควบคุมของซูเปอร์อีโก้มีมากขึ้น แต่ก็ยังจัดอยู่ในประเภทปานกลางค่อนข้างน้อย ซึ่งบุคคลประเภทนี้ยังยึดตนเองเป็นศูนย์กลาง และกระทำทุกอย่างเพื่อความพอใจกับผลประโยชน์ที่ตนเองจะได้รับ เป็นคนที่ไม่จริงจัง ยอมที่จะอยู่ใต้การควบคุมของผู้ที่มีอำนาจ ถ้าจะทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ที่เขาต้องการ ซึ่งลักษณะอย่างนี้จะปรากฏตั้งแต่วัยเด็กตอนต้นและในคนบางประเภทจะติดตัวไปจนตลอดชีวิต

2.3 พวกชอบคล้อยตาม (Conforming Person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโก้ต่ำเหมือนคน 2 ประเภทแรก แต่มีพลังควบคุมของซูเปอร์อีโก้มากกว่า คืออยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างมาก คนพวกนี้จะยึดพวกพ้องเป็นหลักและคล้อยตามผู้อื่น โดยไม่ต้องไตร่ตรอง ซึ่งบุคคลประเภทนี้มักจะอยู่ภายใต้การควบคุมของสังคมและกลุ่ม

2.4 พวกตั้งใจจริงแต่ขาดเหตุผล (Irrational-Conscientious Person) หมายถึง บุคคลที่มีพลังควบคุมของซูเปอร์อีโก้มาก เป็นผู้ที่ยอมรับกฎเกณฑ์และค่านิยมทางสังคมเข้าไปเป็นลักษณะของตนเอง ทำตามกฎเกณฑ์และกฎหมายอย่างยึดมั่นและมีศรัทธา เป็นผู้ที่ถูกควบคุมโดยค่านิยมและปทัสถานของสังคม แต่บุคคลประเภทนี้ยังเป็นผู้ที่ทำตามกฎอย่างเคร่งครัด โดยเห็นว่ากฎเกณฑ์เป็นของศักดิ์สิทธิ์ แม้จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้อื่นก็ไม่สนใจหรือใส่ใจ บุคคลประเภทนี้จะเป็นหลักของชุมชน เพราะมีความมั่นคงในความเชื่อและการกระทำ แต่ขาดความยืดหยุ่นอย่างมีเหตุผล จึงยังเป็นคนประเภทที่ไม่สมบูรณ์ทางจริยธรรม

2.5 พวกที่เห็นแก่ผู้อื่นอย่างมีเหตุผล (Rational-Altruistic Person) คือบุคคลที่มีพลังควบคุมของอีโก้มาก และในขณะที่เดียวกันก็มีพลังควบคุมของซูเปอร์อีโก้มากด้วย ซึ่งทำให้เกิดความสมดุลระหว่างการทำตามกฎเกณฑ์ของสังคมและความสมเหตุสมผล โดยยึดการเห็นแก่ผู้อื่นโดยทั่วไปเป็นหลัก บุคคลประเภทนี้มีความสามารถในการควบคุมตนเองอย่างมีเหตุผล มิได้ตกอยู่ใต้อิทธิพลของกลุ่มในสังคมหรืออยู่ใต้อิทธิพลของกฎเกณฑ์อย่างปราศจากเหตุผลแต่เป็นผู้ที่ตระหนักถึงผลของการกระทำของตนเองที่มีต่อผู้อื่น ก่อนที่จะกระทำการสิ่งใดจึงต้องมีการพิจารณาถึงเหตุผลเพื่อผู้อื่นและพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับสังคม มีความรับผิดชอบและให้ความเคารพเพื่อนมนุษย์โดยทั่วไป มีความต้องการที่จะเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ของส่วนรวม ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีไม่มากในแต่ละสังคม แต่นักทฤษฎีทั้งสองเชื่อว่า เป็นบุคลิกภาพที่พัฒนาถึงขีดสุดของมนุษย์