

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

การดำเนินชีวิตของผู้คนในปัจจุบันนี้มีทั้งราบรื่นและพบกับอุปสรรค เมื่อพบปัญหาที่จำเป็นต้องหาทางแก้ไขหรือหาทางออกด้วยสติปัญญาความสามารถที่มีอยู่ แต่บางครั้งปัญหาที่ประสบก็ยากที่จะแก้ไข ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ประสบปัญหาขาดประสบการณ์ หรือไม่ทราบว่าจะดำเนินการแก้ไขอย่างไร สิ่งหนึ่งที่คนส่วนใหญ่มักปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาหรือเกิดเรื่องราวต่างๆ คือ การขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้อื่น เพราะแต่ละบุคคลมีความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในเรื่องราวต่างๆ แตกต่างกันไป ฉะนั้นการขอคำปรึกษาหรือคำแนะนำจากผู้อื่นที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้จึงเป็นหนทางหนึ่งของการแก้ปัญหา

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา พบว่ามีการศึกษาเรื่องการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในบริบทต่างๆ มากมาย เช่น การให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำในบริบททางการแพทย์ (Pilnick, 2001; Dunn, Pirie, & Hellerstedt, 2003; Salter, Holland, Harvey & Henwood, 2007) การศึกษาวิธีให้คำแนะนำของนักศึกษา (Shimura, 2003) หรือการให้คำแนะนำทางรายการวิทยุ (อิสเรศ ดลเพ็ญ, 2544) ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า กลวิธีการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำมีหลากหลายและแตกต่างกันออกไปตามบริบท เช่น ในบริบทการแนะนำทางรายการวิทยุ พบกลวิธีการให้คำแนะนำที่สำคัญ ได้แก่ การแสดงความสนิทสนมกับผู้ฟัง การยกสถานการณ์สมมติ การยกตัวอย่างจากประสบการณ์ของตนเอง การอ้างถึงบุคคลที่ 3 หรือแหล่งที่มาของข้อมูล และการให้กำลังใจผู้ฟัง (อิสเรศ ดลเพ็ญ, 2544) นอกจากนี้ยังมีการศึกษาในเรื่องกลไกการสนทนาที่ใช้ในการบำบัดของพยาบาลจิตเวช (นฤมล ตรีเพชรศรีอุไร, 2542) ซึ่งพบว่าพยาบาลจิตเวชใช้เทคนิคการสื่อสารเพื่อการบำบัด 7 ประเภท คือ การชี้แนะการสนทนา การทวน การทำให้กระจ่าง การสะท้อนความรู้สึกลึกซึ้ง การสรุป การตีความ และการฟัง โดยเทคนิคต่างๆ เหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเทคนิคการให้คำปรึกษา (Shertzer & Stone, 1980; Hansen, 1986; Geldard, 1989; Jacobs, Masson & Harvill, 2006)

บริบททางการศึกษาเป็นบริบทที่สำคัญอีกบริบทหนึ่งในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำ เนื่องจากในการเรียนการสอน คำแนะนำจากผู้สอนน่าจะเป็นประโยชน์ในการเรียนรู้เรื่องราวต่างๆ ของผู้เรียน ผู้สอนที่มีบทบาทอย่างเด่นชัดในการให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำแก่

ผู้เรียนคือครูแนะแนวซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาแก่นักเรียน เรื่องที่แนะนำแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 3 ประเภท คือ การศึกษา อาชีพ และปัญหาส่วนตัวและสังคม (ศุภวดี บุญดวงศรี, 2531, น.11; นุชลี อุปภัย, 2543, น. 23; พนม ลิมอารีย์, 2548, น. 7) การให้คำแนะนำในลักษณะนี้เรียกว่า “กิจกรรมแนะแนว” ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้เหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างบุคคล ช่วยให้สามารถค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตนเอง เสริมสร้างทักษะชีวิต วุฒิภาวะทางอารมณ์ การเรียนรู้ในเชิงพหุปัญญา ตลอดจนการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ซึ่งผู้สอนทุกคนต้องทำหน้าที่แนะแนวให้คำปรึกษาด้านชีวิต การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเองสู่โลกอาชีพและการมีงานทำ (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ, 2544, น. 6) สมาคมผู้ให้คำปรึกษาของโรงเรียนในสหรัฐอเมริกาได้ให้ความหมายของการแนะแนวว่า “คือกระบวนการให้คำปรึกษาแก่นักเรียน นักศึกษา ด้านอาชีพ หรือทางด้านการศึกษา” (American School Counselor Association, 2002, p. 2 อ้างถึงใน เริงชัย หมั่นชนะ, 2548, น. 3) กิจกรรมแนะแนวจึงมีความสำคัญต่อผู้เรียนเป็นอย่างมาก เพราะช่วยให้เข้าใจตนเองและมีแนวทางในการดำเนินชีวิตต่อไป กลวิธีการให้คำปรึกษาของผู้สอนจึงน่าจะมีส่วนสำคัญในการช่วยให้ผู้เรียนตัดสินใจนำไปปฏิบัติ

เชิร์ตเซอร์และสโตน (Shertzer & Stone, 1980, pp. 274-280) และ ฮิลล์ (Hill, 1978, pp. 461-468 อ้างถึงใน Hansen, 1986, pp. 285-287) กล่าวถึงเทคนิคในการให้คำปรึกษา (counseling technique) ว่าได้แก่ การกล่าวเนื้อหาซ้ำ (restatement of content) การถาม (questioning) การสะท้อนความรู้สึก (reflection of feeling) การทำให้มั่นใจ (reassurance) การตีความ (interpretation) การยอมรับ (acceptance) การทำให้กระจ่าง (clarification) การกล่าวนำทั่วไป (general leads) การให้กำลังใจ (encouragement) การให้ข้อมูล (information giving) การให้คำแนะนำ (advice giving) การนิ่งเงียบ (silence) การใช้วัจนภาษา (nonverbal referent) การเผชิญหน้า (confrontation) การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) และอื่นๆ (others) เช่น การพูดเรื่องสัพเพเหระ หากพิจารณาตามกรอบวัจนปฏิบัติศาสตร์ การให้คำปรึกษาเป็นวัจนกรรม (speech act) ประเภทหนึ่ง ซึ่งผู้พูดมีเจตนาให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง วัจนกรรมมีทั้งหมด 5 ประเภท คือ การกล่าวความจริง (representative) การกล่าวแสดงออก (expressive) การกล่าวชี้แนะ (directive) การกล่าวผูกพัน (commissive) และการกล่าวประกาศ (declarative) (Searle, 1976; Tannen, 1996; Yule, 1996) การพิจารณาตามแนวคิดทางภาษาศาสตร์นี้จะทำให้ทราบว่า ผู้ให้คำปรึกษามีเจตนาในการสื่อสารอย่างไร และใช้ภาษาอย่างไรเพื่อสื่อเจตนาเหล่านั้น

จากการที่ผู้วิจัยได้ไปสังเกตกิจกรรมแนะแนวในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 1 ครั้ง เพื่อเก็บข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาของครูแนะแนวโดยการบันทึกเทปและวิเคราะห์ทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนวตามกรอบวัจนกรรมการกล่าวแนะนำตามแนวคิดของเซิร์ล (Searle, 1970, 1976) และเทคนิคในการให้คำปรึกษาของเชิร์ตเซอร์และสโตน (Shertzer & Stone, 1980) และ ฮิลล์ (Hill, 1978 อ้างถึงใน Hansen, 1986) พบว่า ครูแนะแนวใช้ทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษาที่หลากหลายเพื่อสื่อเจตนาแนะนำเรื่องต่างๆ แก่นักเรียน เช่น การถามคำถาม การแสดงความเป็นกันเอง การให้ข้อมูล การยอมรับ การให้เหตุผล การให้ทางเลือก การยกตัวอย่าง และหากพิจารณาทฤษฎีภาษาสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987, pp. 65-66) ประกอบด้วย จะพบว่าการแนะนำเป็นการคุกคามหน้าเชิงลบของผู้ฟัง เพราะผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำบางสิ่งซึ่งผู้ฟังอาจไม่ต้องการทำ ผู้พูดจึงจำเป็นต้องใช้ทฤษฎีให้คำแนะนำแบบต่างๆ เพื่อลดการคุกคามหน้าอันเป็นการแสดงความสุภาพ จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเกตเบื้องต้นดังกล่าวทำให้พบความหลากหลายและความน่าสนใจของทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนวซึ่งแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำที่แตกต่างกันสามารถชี้แสดงวัจนกรรมอย่างเดียวกันได้ ในทำนองเดียวกับที่ถ้อยคำที่เหมือนกันสามารถชี้แสดงวัจนกรรมที่แตกต่างกันได้ (Thomas, 1995, p. 51)

ชมิทท์ (Schmidt, 1992, p. 267) กล่าวว่าผู้ให้คำปรึกษาในโรงเรียนต้องมีทักษะในการสื่อสาร เพื่อฝึกให้ผู้รับคำปรึกษามีทักษะด้านการฟัง การตั้งข้อมูล และการตัดสินใจที่จะทำสิ่งต่างๆ ด้วยเหตุนี้ทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษาจึงน่าจะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้เรียนในการเลือกหรือไม่เลือกปฏิบัติตามคำแนะนำของครู ฉะนั้นหากผู้เรียนมีความคิดเห็นต่อทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษาในเชิงบวก ผู้เรียนย่อมมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติตามคำแนะนำนั้นมากกว่าเมื่อผู้เรียนมีความคิดเห็นในเชิงลบต่อทฤษฎีที่ครูใช้

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนวและความคิดเห็นของผู้รับคำปรึกษา ซึ่งในที่นี้คือนักเรียนว่ามีความคิดเห็นต่อทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษารูปแบบต่างๆ อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนว
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อทฤษฎีสื่อสารในการให้คำปรึกษารูปแบบต่างๆ

1.3 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษา หมายถึง วิธีที่ผู้ส่งสารหรือครูใช้ลักษณะภาษาและเทคนิคต่างๆ เพื่อสื่อความหมายไปยังผู้รับสารหรือนักเรียนในกระบวนการให้คำปรึกษาในวิชาแนะแนว
2. การให้คำปรึกษา (counseling) หมายถึง การให้คำปรึกษาของครูแนะแนวในกิจกรรมแนะแนว
3. ครูแนะแนว หมายถึง ครูผู้ทำหน้าที่แนะแนว จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาเอกหรือวิชาโทด้านจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว หรือได้รับการอบรมด้านการแนะแนวเพื่อทำหน้าที่เป็นครูแนะแนว
4. วัจนกรรม (speech act) หมายถึง การใช้ภาษาด้วยถ้อยคำหรือคำพูดเพื่อสื่อการกระทำทางเจตนา วัจนกรรมเป็นการพิจารณาเจตนาในการสื่อสารของผู้พูดซึ่งต่างจากกลวิธีที่เป็นการอธิบายลักษณะภาษาที่ผู้พูดใช้
5. การใช้ภาษาตรง หมายถึง การใช้ถ้อยคำที่มีรูปภาษาตรงตามเจตนาของผู้พูด
6. การใช้ภาษาอ้อม หมายถึง การใช้ถ้อยคำที่มีรูปภาษาไม่ตรงตามเจตนาของผู้พูด

1.4 แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยอ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และด้านวัจนปฏิบัติศาสตร์ดังนี้

1. ทฤษฎีด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษาของเชิร์ตเซอร์และสโตน (Shertzer & Stone, 1980) และ ฮิลล์ (Hill, 1978 อ้างถึงใน Hansen, 1986)
2. ทฤษฎีวัจนกรรมของเซิร์ล (Searle, 1970, 1976)
3. ทฤษฎีภาษาสุภาพของบราวน์และเลวินสัน (Brown & Levinson, 1987)

1.5 ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษากลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนวในโรงเรียนมัธยมศึกษา ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาการสื่อสารในส่วนที่เป็น วัจนภาษาหรือการสื่อสารโดยใช้คำพูดเท่านั้น

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยให้เห็นทราบบกลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษาของครูแนะแนว
2. ช่วยให้เห็นทราบบทความคิดเห็นของนักเรียนที่มีต่อกลวิธีสื่อสารในการให้คำปรึกษารูปแบบต่างๆ
3. สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาหรือแนะนำนักเรียนเกี่ยวกับการเรียน การสอนและเรื่องอื่นๆ
4. เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป