

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา

พริษฐ์ วัชรทง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา

.....

นางสาวพีริย์ วังทอง

ผู้วิจัย

.....

อาจารย์ธีรพงษ์ บุญรักษา, ปร.ด.

(บริหารธุรกิจ)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

.....

อาจารย์ชนบทร วงศ์กาฬสินธุ์, Ph.D.

(Creativity Psychology)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

อาจารย์สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, ปร.ด.

(ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

อาจารย์ชนบทร วงศ์กาฬสินธุ์, Ph.D.

(Creativity Psychology)

ประธานหลักสูตร

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและ

วัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

วันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2557

.....

นางสาวพีรย์ วังทอง

ผู้วิจัย

.....

อาจารย์ธีรพงษ์ บุญรักษา, ปร.ค.

(บริหารธุรกิจ)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สอาด บรรณกิจฤทธิ์, DBA.

(บริหารธุรกิจ)

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์ชนบทร วงศ์กาฬสินธุ์, Ph.D.

(Creativity Psychology)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

อาจารย์สิรินทร์ พิบูลภานุวัฒน์, ปร.ค.

(ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....

ศาสตราจารย์บรรจง มไหสวริยะ,

พ.บ., ว.ว. ออร์โทปิดิกส์

คณบดี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

.....

รองศาสตราจารย์โสภณา ศรีจำปา, Ph.D.

(ภาษาศาสตร์)

ผู้อำนวยการ

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย

มหาวิทยาลัยมหิดล

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่ง จากอาจารย์ ดร.ธีรพงษ์ บุญรักษา อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ได้กรุณาช่วยเหลือ และมีบทบาทสำคัญในการให้คำปรึกษา ตรวจสอบ ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในการทำวิจัยจนกระทั่งลุล่วงลงได้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สอาด บรรเจิดฤทธิ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัย ตลอดจนให้ความกรุณาชี้แนะแนวทางในการพัฒนาวิทยานิพนธ์ของผู้วิจัยให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สิรินทร พิบูลภานุวัธน์ และอาจารย์ ดร.ชนบพร วงศ์กาฬสินธุ์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ผู้ได้กรุณาตรวจสอบและเสนอแนะแนวทางอันเป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงเรียน บุคลากรครู และบุคลากรทางการศึกษา โรงเรียนเพลินพัฒนาทุกท่าน ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ให้สัมภาษณ์ และเอื้อเพื่อเอกสารอันเป็นประโยชน์แก่งานวิจัย รวมทั้งมิตรไมตรีที่หยิบยื่นให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ แม่ชื่อ คุณชนิตา ดิษยบุตร วิทยากรอบรมหลักสูตรการสื่อสารอย่างสันติ ที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำแบบสอบถาม และแนวคิดสำคัญในการทำงานวิจัย รวมทั้งขอขอบคุณเพื่อนๆ RILCA53 สำหรับกำลังใจและความช่วยเหลือในทุกๆด้าน

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้มีพระคุณหลากหลายท่าน จนมิอาจกล่าวถึงได้หมดในพื้นที่อันจำกัด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

และสุดท้าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัวที่ให้กำลังใจ และพร้อมช่วยเหลืออย่างเต็มความสามารถ ซึ่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะสำเร็จลงมิได้ หากปราศจากความรักและความห่วงใยจากครอบครัวของผู้วิจัย

พีริย์ วังทอง

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนา

THE EFFECTIVENESS OF THE PERSONNEL FROM NONVIOLENT COMMUNICATION TRAINING COURSE AT PLEARNPATTANA SCHOOL

พีริย์ วังทอง 5336096 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ชिरพงษ์ บุญรักษา, ปร.ด., สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, ปร.ด.,
ชนบพร วงศ์กาฬสินธุ์, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ บุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาที่เข้าอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 35 คน กลุ่มที่ 2 คือ หัวหน้าส่วนงานจำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มี 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นการประเมินตนเองของบุคลากร ชุดที่ 2 เป็นการประเมินบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมโดยหัวหน้าส่วนงาน โดยประเมินจาก ปฏิบัติการของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของเคริกแพตทริก (Kirkpatrick, 2006) ผลการวิจัย พบว่า ด้านปฏิบัติกร ขอมรับตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ด้านการเรียนรู้ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติค่าเฉลี่ย 10.54 และด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3.87 ด้านพฤติกรรม แบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) การประเมินตนเอง พบว่า ด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 อยู่ในระดับดี (2) การประเมินโดยหัวหน้าสายงานของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.21 อยู่ในระดับพอใช้ โดยความแตกต่างนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านผลลัพธ์ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและหัวหน้าสายงานเห็นว่าการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยแบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 (2) หัวหน้าสายงานเห็นว่าผลลัพธ์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3.57 ดังจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนานั้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรที่สำคัญ นั่นคือการสอบถามถึงความต้องการกันและกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ยังยึดหลักการสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ก่อนการแก้ไขปัญหาก็ได้ว่าเป็นก้าวแรกที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีในองค์กรโดยการใช้การสื่อสารอย่างสันติ

ข้อเสนอแนะควรมีการทำแบบสำรวจสถานะที่เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมพึงพอใจในการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติหรือการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน ควรมีการดำเนินนโยบายการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีในระดับองค์กร และ ควรจัดให้มีการประเมินสองทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการทวนย้ำความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร และเป็นการกระตุ้นให้หัวหน้าสายงานเพิ่มความเอาใจใส่พฤติกรรมด้านบวกของบุคลากรมากขึ้น ผู้วิจัยอื่นสามารถเลือกรูปแบบการประเมินอื่นๆ หากต้องการข้อมูลเฉพาะทาง หรือเน้นปัจจัยที่ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มประชากร อีกทั้งสามารถเลือกแง่มุมในการทำวิจัยให้แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น เช่น หลักการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์อื่นๆ ที่สามารถสร้าง แก้ไข และพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม เป็นต้น

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร/ ประเมินผลการฝึกอบรม/ การสื่อสารอย่างสันติ

THE EFFECTIVENESS OF THE PERSONNEL FROM NONVIOLENT COMMUNICATION TRAINING COURSE AT PLEARNPATTANA SCHOOL**PIREE WANGTONG 5336096 LCCD/M****M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)****THESIS ADVISORY COMMITTEE: THEERAPHONG BOONRUGSA, Ph.D., SIRITORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D., KANOPPORN WONGGARASIN, Ph.D.****ABSTRACT**

The purpose of this research was to study the effectiveness of the personnel who participated in a Nonviolent Communication Training Course at Plearnpattana School. The research population was separated into 2 groups. One group consisted of the 35 personnel who attended a Nonviolent Communication course. Selection was performed using purposive sampling. The second sample group was comprised of the 11 heads of a personnel section. Questionnaires were used as the major instrument for data collection as per the evaluating training program model of Kirkpatrick (2006). The evaluation training levels include reaction, learning, behavior and results. The data were analyzed using SPSS (Statistical Package for the Social Science) computer program to determine frequency, percentage, arithmetic mean, Standard Deviation and T-test.

The study revealed that the personnel satisfaction was at a good level with mean score 3.70 regarding the evaluating reaction. Concerning the evaluating learning, the personnel understood Nonviolent Communication skills at a good level with the score of 10.54 out of 15 and also their attitude was at a good level with mean score 3.87. Concerning the evaluating behavior, there were 2 groups of samples. The first was the personnel performing a self evaluation. It was found that the use of Nonviolent Communication skill was at a good level with mean score 3.70. The second sample group was the evaluating personnel by their head of the section; shown in fair level with mean score 3.21. There was a different statistical significant relating to the reliability at 95%. Concerning the evaluating results, personnel agreed that using Nonviolent communication in their organization with mean score 3.46 was at a good level same as the heads of the section's opinion with mean score 3.57, no significant differences were found. In conclusion Nonviolent Communication effected the communication at Plearnpattana School and created a connection among all participates, creating relationship and focusing on creating relationship before participating in solving problems. This is the first and an important step in building up good organization communication through the use of Nonviolent Communication.

From the data collected, it was found that the place and time for Nonviolent Communication training should be surveyed for satisfactory venue before organizing any future event. The organization policy should require more encouragement of a better relationship between the heads of the section and the personnel to create a more productive unit. The effectiveness of the training should be evaluated more frequently to review and repeat all the skills necessary to enhance personnel. These programs should also include the head of section to observe and focus on the positive behaviors of the personnel. Other researcher should study the various ways of applying creative communication practices which can build, solve, and improve the relationship of individuals, community and society.

KEY WORDS: ORGANIZATION COMMUNICATION/ EVALUATING TRAINING PROGRAMS / NONVIOLENT COOMUNICATION

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 คำถามในการวิจัย	4
1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	4
1.5 สมมติฐานการวิจัย	5
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
1.7 ขอบเขตการวิจัย	6
1.8 ข้อจำกัดในการวิจัย	6
1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร	8
2.2 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารอย่างสันติ	17
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม	25
2.4 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยการประเมินผลการฝึกอบรม	31
2.5 หลักสูตรการสื่อสารอย่างสันติ	38
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3	
วิธีดำเนินการวิจัย	44
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย	50
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	51
3.6 สมมติฐานการวิจัย	53
บทที่ 4	
ผลการวิจัย	54
4.1 ประชากรกลุ่มที่ 1	54
4.2 ประชากรกลุ่มที่ 2	63
4.3 ผลการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน	69
บทที่ 5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	83
5.1 สรุปผลการศึกษา	84
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	87
5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	93
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาไทย	95
บทสรุปแบบสมบูรณ์ภาษาอังกฤษ	109
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	120
ประวัติผู้วิจัย	152

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2006)	52
4.1	จำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา ที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ	54
4.2	ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากปฏิกิริยาความพึงพอใจของบุคลากร ปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ	55
4.3	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากเจตคติของบุคลากรต่อการสื่อสารอย่างสันติ	56
4.4	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากพฤติกรรมบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้	59
4.5	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา	61
4.6	จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าสายงานของบุคลากรที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ	64
4.7	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ โดยหัวหน้าสายงาน	65
4.8	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นของหัวหน้าสายงานต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา	67
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากร ระหว่างการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน	70
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรและการประเมินจากหัวหน้าสายงานต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
5.1	ผลการประเมินการสื่อสารอย่างสันติของประชากรกลุ่มที่ 1 (บุคลากรของโรงเรียนเพลินพัฒนาผู้เข้าที่ได้รับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ)	84
5.2	แสดงผลการประเมินการสื่อสารอย่างสันติของประชากรกลุ่มที่ 2 (หัวหน้าสายงานประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติและผลลัพธ์ต่อองค์กร)	85
5.3	การประเมินประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2	92

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1	การสื่อสารจากบนลงล่าง	11
2.2	การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	12
2.3	การสื่อสารตามแนวนอน	12
2.4	การสื่อสารตามแนวไขว้	13
2.5	ศิลปะของการอยู่ร่วมกันด้วยหลักการสื่อสารอย่างสันติ	23
2.6	หลักการสื่อสารอย่างสันติ	24
2.7	โครงสร้างรูปแบบการประเมินของเสดค	34

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิ		หน้า
4.1	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากร ระหว่างการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน	72
4.2	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรและการประเมินจากหัวหน้าสายงานต่อการสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา	78

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

มนุษย์เป็นทรัพยากรที่ล้ำค่ากว่าทรัพยากรอื่นใดในโลก มีคุณค่าในตนเองและสามารถถ่ายทอดคุณค่านั้น เพื่อประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์สังคม สังคมมนุษย์มีเครื่องมือสำคัญในการติดต่อเชื่อมโยง และสร้างสัมพันธ์กันในสังคมนั้นคือ การสื่อสาร เสนาะ ดิเยาว์ (2541: 22-23) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความหมายกัน ซึ่งได้แก่ กระบวนการทางด้านความรู้สึกและพฤติกรรม ดังนั้นมนุษย์สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตน ไปยังผู้อื่น และรับความรู้ ความคิดจากผู้อื่น มาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยใช้ ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสสัญญาณอื่น ๆ เครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ การสื่อสารจึงถือเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกัน ในขณะที่เดียวกันอาจสร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นในสังคมด้วยเช่นกันหากผู้ส่งสาร และผู้รับสารเข้าใจไม่ตรงกัน การสื่อสารจึงเป็นทักษะที่ควรฝึกฝน ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดี ร่วมกัน

ในด้านขององค์กร การสื่อสารองค์กรที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จขององค์กร ที่สามารถสร้างประสิทธิผลที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งทางด้านการสร้างความสัมพันธ์ และความราบรื่นในการดำเนินงาน หากองค์กรหนึ่ง ๆ สามารถสร้างการสื่อสารที่ดีให้เป็นแบบแผน หรือรูปแบบเฉพาะที่เหมาะสมกับองค์กรของตนได้นั้น การงานต่าง ๆ ในองค์กรก็จะประสบความสำเร็จด้วยดี และส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้ ชงชัย สันติวงษ์และชนาธิป สันติวงษ์ (2542: 22-26) ได้ให้ความเห็นว่า การสื่อสารองค์กร จะเน้นความร่วมมือกันและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีพื้นฐานมาจากโครงสร้างขององค์กร โดยมีหลักคิดในการวางตัวและวิธีการการเจรจาสื่อความกับบุคลากรตามตำแหน่งงานต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในองค์กรอย่างเป็นระบบ อยู่ตลอดเวลา

มนุษย์ได้รับการสร้างฐานความรู้ พัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ และปลูกจริยธรรมอันดีงามให้เกิดขึ้นในจิตใจ โดยผ่านกระบวนการทางการศึกษาที่ช่วยให้มนุษย์ได้พัฒนาตนเองในด้านต่าง ๆ ตลอดชีวิต สถานศึกษาจึงเป็นองค์กรที่สำคัญอย่างยิ่งในสังคม เพราะนอกจากจะเป็นแหล่งให้ความรู้แล้ว ยังถือเป็นองค์กรที่ปลูกฝังฐานรากให้กับสังคมอีกด้วย สถานศึกษาจึงเป็นองค์กรหนึ่ง

ที่ประกอบด้วยกลุ่มผู้ปกครอง ผู้เรียน บุคลากรครู และบุคลากรทางการศึกษา การที่จะทำให้ผู้เรียนมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้ง กาย ใจ และจิตวิญญาณ ปัจจัยที่มีความสำคัญในการจัดการเรียนการสอนนั้น คือสิ่งแวดล้อมรอบตัว นอกจากอาคารสถานที่ หนังสือ ตำรา วัสดุ อุปกรณ์ แล้วบุคลากรครู และบุคลากรทางการศึกษา ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้เรียน บุคลากรครูต้องเป็นแบบอย่าง สามารถสร้างสรรค์ และจัดชั้นตอนกระบวนการเรียนรู้ต่าง ๆ ให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้และพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเข้าถึงความรู้ที่อยู่รอบตัว โดยต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อใช้ในการถ่ายทอดความรู้ อบรมสั่งสอนผู้เรียน และยังเป็นแม่แบบในการพัฒนาด้านจิตใจ ปลูกฝังจริยธรรมอันดี และฝึกทักษะการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษา ก็เป็นผู้สนับสนุนการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนให้กับครู อำนวยความสะดวกทั้งงานเอกสารและการใช้พื้นที่โรงเรียนให้กับครู ผู้ปกครอง และผู้เรียน รวมทั้งสามารถส่งเสริมและเป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมให้กับผู้เรียนอีกด้วย โดยบุคลากรครูและบุคลากรทางการศึกษาถือเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างโรงเรียน กับ ครอบครัว โดยสื่อสารถึงพฤติกรรม พัฒนาการของผู้เรียน ข่าวสาร นโยบาย แนวทางการบริหารงานของโรงเรียน รวมไปถึงถ่ายทอดภาพลักษณ์ และวัฒนธรรมขององค์กรไปยังผู้ปกครอง และภายนอกองค์กรอีกด้วย บุคลากรในสถานศึกษาจึงถือเป็นแบบอย่างและสิ่งแวดล้อมสำคัญต่อการรับรู้ และการเรียนรู้รูปแบบการสื่อสาร ที่มีผลต่อการสร้างพื้นฐานความรู้ พื้นฐานความคิด และพื้นฐานด้านจิตสำนึกให้กับผู้เรียน

Rosenberg Marshall James D (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2554: 29-30) ได้พัฒนาแนวทางการสื่อสารโดยไร้ความรุนแรง (Nonviolent Communication) ขึ้นซึ่งถือเป็นวิธีการสื่อสารพื้นฐานของการสื่อสารอย่างสันติ คำว่า “ไร้ความรุนแรง” นั้นได้รับแนวความคิดมาจากปฏิบัติการไร้ความรุนแรงของท่านมหาตมะ คานธี ผู้นำด้านสันติวิธีของโลก โดยการสื่อสารอย่างสันติมีพื้นฐานหลัก (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2544:25) คือ มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน ฉะนั้นเบื้องหลังการกระทำของมนุษย์นั้นล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง หากเราใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของกันและกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก จะช่วยให้เรามีความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการของทุกฝ่าย ดังนั้นโอกาสที่เราจะสานสัมพันธ์และแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์จะมีมากขึ้นในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน จนถึงระดับโลก พระไพศาล วิสาโล (อ้างในไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2553:12) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารอย่างสันติ เป็นสิ่งสำคัญมากโดยเฉพาะในยามที่เกิดขึ้นความขัดแย้งในสังคมทุกระดับ เป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผ่านพ้นวิกฤติได้อย่างสันติ เพราะนอกจากความเป็นธรรมในสังคม และการเคารพศักดิ์ศรีของกันและกันแล้ว การสื่อสารอย่างสันติ

สามารถสร้างความเข้าใจกัน ในฐานะมนุษย์เช่นเดียวกับเรา และพร้อมที่จะสื่อสารต่อกันด้วยความเข้าใจ ดังนั้นการสื่อสารอย่างสันติ (Compassionate communication / Non violent Communication) จึงเป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร โดยใช้ความกรุณาเป็นพื้นฐานมุ่งให้เกิดการฟังและการพูดด้วยความเข้าอกเข้าใจซึ่งกันและกัน ตอบสนองความต้องการในส่วนลึกของทุกคน ให้ทุกคนสามารถสัมผัสได้ถึงความสุขจากการให้และการรับ อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้ในการคลี่คลายความขัดแย้งที่อาจนำไปสู่ความรุนแรง โดยให้ความสำคัญกับการต้องการของทุกฝ่าย และเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างกันซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ ทั้งในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในที่ทำงาน และในชีวิตประจำวันกับครอบครัว ตลอดจนสังคมรอบข้าง

ชไมพร ดิสถาพร (2554) ได้สรุปผลถึง การใช้สุนทรียสนทนาและการสื่อสารอย่างสันติในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านการสื่อสารภายในครอบครัวของผู้ปกครองเยาวชนผู้เข้ารับการบำบัดยาเสพติด ระบุว่า การใช้สุนทรียสนทนาและการสื่อสารอย่างสันติทำให้ผู้ปกครองสามารถพัฒนาด้านการสื่อสารภายในครอบครัว ด้านพื้นฐานการเข้าใจบุคคล ด้านการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ด้านการสื่อสารความรู้สึกและร่วมแก้ปัญหา

จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีการจัดอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ในสถานศึกษาชั้น ณ โรงเรียนเพลินพัฒนา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 จนถึง ปีการศึกษา 2555 เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจแนวทางและหลักปฏิบัติที่ถูกต้องในการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม ได้เรียนรู้กรณีศึกษา และแนวทางในการสื่อสารอย่างสันตวิวิธี อีกทั้งเพื่อให้ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในการสื่อสารระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในโครงการดังกล่าวนี้จะจัดการอบรมไม่เกิน 35 คนต่อ 1 รุ่น แต่ละรุ่นใช้เวลาการอบรม 2 วันเป็นจำนวน 14 ชั่วโมง แนวทางการฝึกอบรมจะประกอบด้วย การฟังบรรยาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำกิจกรรมและการจำลองสถานการณ์ เพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจหลักการสื่อสารอย่างสันติและได้ฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ

ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ (2544:13) กล่าวว่า คำปรารภที่มักได้ยินอยู่บ่อยครั้งเกี่ยวกับสันตวิวิธี คือเป็นแนวคิดที่ดี แต่คงใช้งานจริงไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ปี พ.ศ 2547 ได้มีการริเริ่มการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้กับเสมสิกขาลัย และมีการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันตวิวิธี เพื่อศึกษาว่าการฝึกอบรมนี้สามารถส่งผลต่อบุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด จึงเลือกใช้การวัดผลและการประเมินผลการฝึกอบรม ตามแนวคิดรูปแบบการประเมิน Kirkpatrick (อ้างในสมคิด พรหมชัย ,2544:58) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การประเมินผลการอบรมรูปแบบนี้ จะประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ประเมิน

พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior Evaluation) ของผู้เข้าอบรม และประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Results Evaluation) โดยการวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลจาก การประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการฝึกอบรม การเขียนรายงานผลการฝึกอบรม การประเมินตนเองของบุคลากร การประเมินผู้เข้าอบรมจากหัวหน้าสายงาน โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล

ดังนั้นการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันตินี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้จัดทำหลักสูตร และวิทยากรในการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าหลังจากการอบรมไปแล้วผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ได้เป็นประโยชน์ได้มากเพียงใด มีผลลัพธ์ต่อองค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการฝึกอบรมรุ่นต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้กับองค์กรอื่น ๆ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของการใช้การสื่อสารอย่างสันติในการบริหารองค์กร เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย

1.2 คำถามในการวิจัย

การฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติมีผลต่อปฏิกิริยาตอบสนอง การเรียนรู้ พฤติกรรมของบุคลากร และส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

1.3 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อประเมินผลการฝึกอบรม โดยประเมินจากปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006)

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. เป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น
2. เป็นแนวทางในการใช้การสื่อสารอย่างสันติเพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ดีให้แก่องค์กร

1.5 สมมติฐานการวิจัย

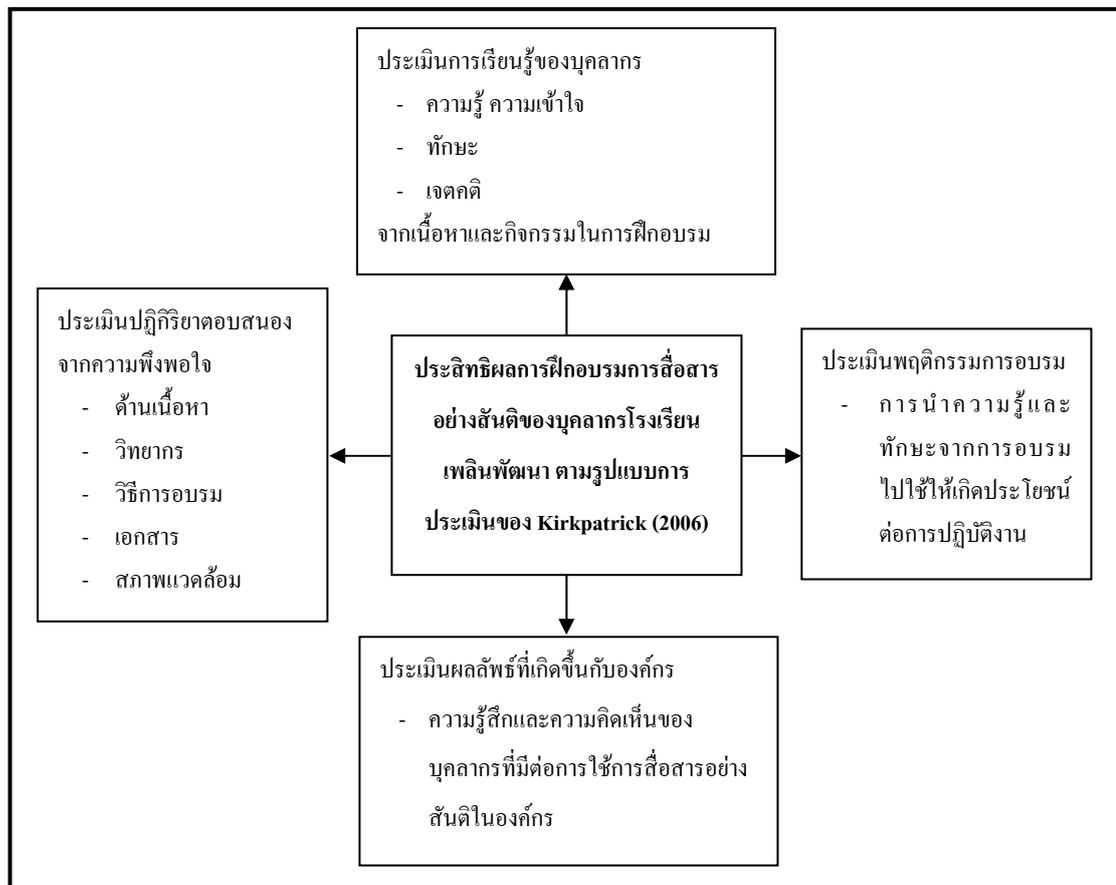
1.5.1 ด้านปฏิกริยาบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

1.5.2 ด้านการเรียนรู้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างดีและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

1.5.3 ด้านพฤติกรรมบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น และหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

1.5.4 ด้านผลลัพธ์บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และหัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ที่มา: กรอบแนวคิดข้างต้นปรับใช้ตามรูปแบบการประเมินการฝึกอบรมของ Kirkpatrick (2006)

1.7 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในเรื่องประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006) ในขอบเขตดังนี้

1.7.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

ด้านปฏิกริยาของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้การประเมินจากความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม

ด้านการเรียนรู้ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้การประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ได้ จากเนื้อหาและกิจกรรมในการฝึกอบรม

ด้านพฤติกรรมของบุคลากร ประเมินจากการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน

ด้านผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กร ใช้การประเมินจากการนำการสื่อสารอย่างสันติไปใช้เพื่อให้เกิดรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติขึ้นในองค์กร

1.7.2 ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติเข้าฝึกอบรมครบ 14 ชั่วโมง และอบรมมาแล้วไม่เกิน 2 ปี นับจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรม จนถึงวันที่เก็บข้อมูล และยังเป็นพนักงานปัจจุบันของโรงเรียนเพลินพัฒนา

หัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

1.8 ข้อยกจำกัดในการวิจัย

1.) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลที่บุคลากรมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานของตนเอง และการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร ขณะเดียวกันข้อมูลที่ได้จากหัวหน้าสายงานเป็นการให้ความคิดเห็นต่อพฤติกรรม และการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรและชื่อ โรงเรียนของผู้บริหารที่ให้สัมภาษณ์ได้ จึงไม่สามารถเปิดเผยนามของบุคลากรได้

2.) เนื่องจากโรงเรียนเพลินพัฒนาเป็นโรงเรียนเอกชนในกลุ่มการศึกษาทางเลือก จำนวนบุคลากรในโรงเรียนจึงมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาทำให้จำนวนประชากรในการทำงาน วิจัยลดน้อยลง

1.9 นิยามศัพท์เฉพาะ

การสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ความกรุณาเป็นพื้นฐาน มุ่งให้เกิดการฟังและการพูดด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยให้ความสำคัญกับการต้องการของทุกฝ่าย และการสร้างความสัมพันธ์ ก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างกัน

การฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้และการฝึกฝนทักษะการสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้และการรับฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจโดยใช้องค์ประกอบ 4 อย่างคือ การสังเกต การรับรู้ความรู้สึก การเข้าถึงความต้องการ และการขอร้อง โดยต้องฝึกการแยกแยะองค์ประกอบทั้งสี่ ออกจากการตัดสิน การตีความ และคำสั่ง

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง ผลการประเมินความพึงพอใจ ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ เจตคติ และพฤติกรรมของบุคลากรตามแนวทางการสื่อสารอย่างสันติ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อรูปแบบการสื่อสารในองค์กร

ปฏิภณของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม

ความรู้ความเข้าใจการสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และเจตคติของบุคลากรจากการเข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง บุคลากรสามารถตอบคำถามเกี่ยวกับ การสื่อสาร เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ และการรับฟังผู้อื่น ผ่านการใช้องค์ประกอบ 4 อย่าง คือ การสังเกต การรับรู้ความรู้สึก การเข้าถึงความต้องการ และการขอร้อง และสามารถแยกแยะองค์ประกอบทั้งสี่ ออกจากการตัดสิน การตีความ และคำสั่งได้อย่างถูกต้อง

เจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง ความคิดเห็น และการให้คุณค่าของบุคลากรที่มีต่อการสื่อสารอย่างสันติ

พฤติกรรมตามแนวทางการสื่อสารอย่างสันติ หมายถึง การนำความรู้ และทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

ผลลัพธ์การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษา ประสิทธิภาพการอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากร โดยศึกษาถึงแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษามีองค์ประกอบดังนี้

- 2.1 แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร
- 2.2 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารอย่างสันติ
- 2.3 แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการฝึกอบรม
- 2.4 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยการประเมินผลการฝึกอบรม
- 2.5 หลักสูตรการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร

2.1.1 ความหมายของการสื่อสารองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่ามีนักวิชาการได้ให้ความหมายของการสื่อสารองค์กรไว้หลายท่าน อาทิ Miller Katherine (1995:16-17), Mumby, Dennis K. (2013:15), กริช สืบสนธิ์ (2538:64-66), ชงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2542:22-26), สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ (2548: 40), และ เสนาะ ดิเียว (2541: 2-4)

Miller Katherine (1995:16-17) กล่าวว่า การสื่อสารองค์กร คือความเชื่อมโยงของกิจกรรมการสื่อสารต่าง ๆ กับเป้าหมายหลักขององค์กร รูปแบบโครงสร้างองค์กร และ วัฒนธรรมที่ฝังแน่นขององค์กร โดยพิจารณาจากกระบวนการการสื่อสารที่บุคลากรใช้ในการปฏิบัติงาน และใช้เพื่อสื่อสารส่วนบุคคล และยังรวมถึงการตีความที่หลากหลาย และสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กรและส่งผลถึงกระบวนการสื่อสาร

Mumby, Dennis K. (2013:15) กล่าวถึง การสื่อสารองค์กร ในด้านกระบวนการสื่อสารว่าเป็นกระบวนการที่สร้างการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความเชื่อมโยงระบบต่าง ๆ ในองค์กรผ่านรูปแบบและสัญลักษณ์ที่หลากหลาย เพื่อมุ่งไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายหลักขององค์กร

กรีซ สืบสนธิ์ (2538:64-66) เห็นว่าการสื่อสารองค์กร คือกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคลากร ภายใต้ความสัมพันธ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ต่าง ๆ การสื่อสารในองค์กรยังเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน สร้างความเข้าใจ และสัมพันธ์อันดีในการทำงาน ช่วยให้การปฏิบัติงานทุกส่วนงานบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งสามารถพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้อีกด้วย

การสื่อสารองค์กร จะเน้นความร่วมมือกันและการบรรลุเป้าหมายขององค์กร มีพื้นฐานมาจากโครงสร้างขององค์กร โดยมีหลักคิดในการวางตัวและวิธีการการเจรจาสื่อความกับบุคลากร ตามตำแหน่งงานต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นกระบวนการที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในองค์กรอย่างเป็นระบบ อยู่ตลอดเวลา ชงชัย สันติวงษ์ และชนาธิป สันติวงษ์ (2542:22-26)

สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ (2548: 40) เห็นว่า การสื่อสารองค์กรเป็นการสื่อข้อความระหว่างบุคคลในองค์กรเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน การบริการงานดำเนินไปตามแผนและบรรลุวัตถุประสงค์

เสนาะ ดิยาวี (2541: 2-4) กล่าวว่า การสื่อสารองค์กร เป็นตัวเชื่อมกิจกรรมระหว่างหน่วยงานเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจบทบาท หน้าที่ของตน เพื่อสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์กร ที่สำคัญยังเป็นเครื่องมือของผู้บริหารที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ การติดตามงาน และการแก้ไขงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม

กล่าวโดยสรุป จะเห็นได้ว่า “การสื่อสารองค์กร” จึง หมายถึง การขับเคลื่อนองค์กรเป็นกระบวนการพื้นฐานที่สามารถ สร้างความรู้จัก ความเข้าใจ และสานสัมพันธ์ให้บุคลากรในองค์กรหนึ่ง ๆ เชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียวกันและพร้อมจะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของทั้งส่วนงาน และเป้าหมายหลักขององค์กร

2.1.2 รูปแบบการสื่อสารองค์กร

กรีซ สืบสนธิ์ (2538: 83 -115) ได้แบ่งรูปแบบการสื่อสารองค์กรตามพฤติกรรมการสื่อสาร นั่นคือการแสดงออกของบุคคลในองค์กร ในด้านการพูด การเขียน อากัปกริยา การแต่งกาย การจัดที่นั่ง ที่ทำงาน และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ซึ่งการสื่อสารในแต่ละรูปแบบนั้นแบ่งเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การสื่อสารต่อกลุ่ม การสื่อสารต่อกลุ่มชน และการสื่อสารอย่างไม่เป็น

ทางการ พฤติกรรมดังกล่าวแบ่งได้ ดังนี้ พฤติกรรมการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา คือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ซึ่งผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมีความพร้อม ความคิด และความสามารถในการกรอกรื่อง

พฤติกรรมการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน คือ การสื่อสารในระดับแนวนอน ไม่มีรูปแบบ กฎเกณฑ์ตายตัวแต่ต้องมีพื้นฐานจากการทำความรู้จัก และเข้าใจทั้งตนเองและเพื่อนร่วมงาน พฤติกรรมการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นการสื่อสารที่ต้องใช้การรับฟัง และวางตัวเป็นที่ฟังให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ พฤติกรรมการสื่อสารต่าง ๆ นี้ ผู้ส่งสารมักจะเป็นผู้ควบคุมการสื่อสาร เพราะสามารถเตรียมตัวได้และมีความเข้าใจชัดเจนในวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของสาร รู้จักผู้รับสาร รู้สารที่จะสื่อสาร การสื่อสารทุกรูปแบบมีการวางแผนสื่อสารล่วงหน้าเป็นขั้นตอนได้ตามความเหมาะสม

เสนาะ ดิยาวี (2541: 319 – 325) ได้แบ่งการสื่อสารองค์กรไว้ตามหน้าที่ คือ ในการออกคำสั่ง สร้างความสัมพันธ์ และแก้ปัญหาและความไม่แน่นอนที่เกิดขึ้นในองค์กร และยังแบ่งการสื่อสารองค์กรตามทิศทางการเคลื่อนไหวของข่าวสารไว้ ดังนี้ (2541: 325 -344)

การสื่อสารในแนวดิ่ง คือ การสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาโดยต้องคำนึงถึง ประเภทของข้อมูลที่ส่งไปเช่น วิธีการทำงาน นโยบายแนวปฏิบัติงาน การประเมิน การก่อให้เกิดสำนึกในองค์กรและวิธีการส่งข้อมูล คือ การส่งด้วยวาจา ส่งด้วยหนังสือ และวิธีผสม

การสื่อสารในแนวตั้ง คือ การสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา โดยมีการกำหนดแผนงานแสดงให้เห็นความสำคัญของการสื่อสารข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงาน มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง มีช่องทางที่แน่นอน และวิธีการที่ทำให้ได้รับข้อมูล คือการใช้นโยบายเปิดเผยหรือการใช้การติดต่อโดยตรงระหว่างผู้เสนอข้อมูลกับผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม การสื่อสารในทิศทางนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับการคุ้มครอง และผู้บริหารต้องรับข้อมูลอย่างจริงจังและตรงไปตรงมา

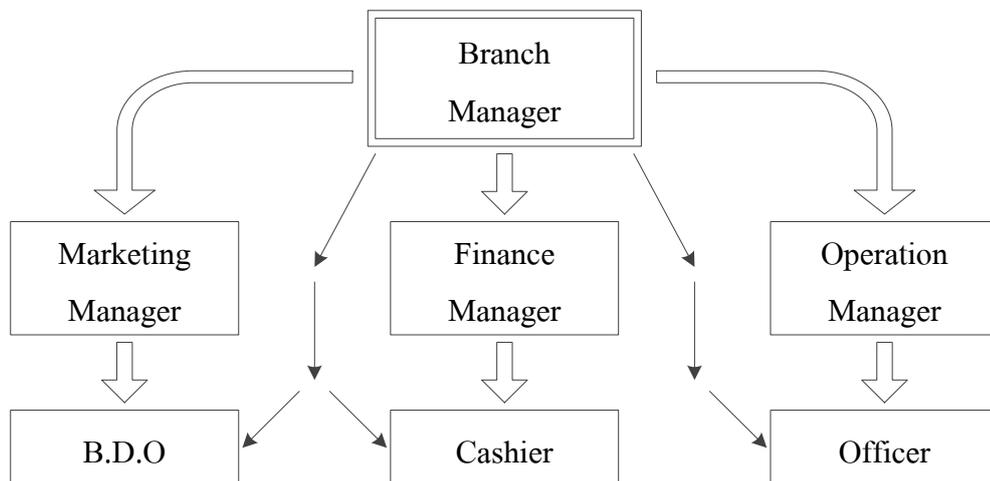
การสื่อสารในแนวนอน คือ การสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน เป็นทิศทางการสื่อสารที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ ในการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล แก้ปัญหาสร้างความเข้าใจ ขจัดข้อขัดแย้ง และพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พื้นฐานของการสื่อสารนี้เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคน โคนไม่ต้องมีสิ่งจูงใจ เป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ

การสื่อสารในแนวไขว้ คือการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน ข้ามหน้าที่ ข้ามหน่วยงาน มักใช้สำหรับพนักงานที่มีหน้าที่ให้คำปรึกษามีหลักการสำคัญคือ ผู้ส่งสารต้องมีความรู้ความชำนาญในการสื่อสารมีศิลปะรู้จักใช้ภาษา ให้ความสำคัญกับการสื่อสารแนวไขว้ และผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารรูปแบบนี้เช่นเดียวกัน

การสื่อสารส่วนตัว เป็นการสื่อสารทั้งแนวนอนและแนวไขว้ เป็นการสื่อสารที่ทำหน้าที่ประสานงาน ไม่อาจกำหนดทิศทางที่แน่นอนได้ เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีทั้งสัมพันธ์และไม่

สัมพันธ์กับงาน ไม่มีรูปแบบคาดคะเนไม่ได้ แต่มีผลให้ข่าวสารกระจายไปทั่วองค์กร มักเกิดจากการพูดปากต่อปาก ควบคุมไม่ได้ กระจายอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีการควบคุมการสื่อสารทิศทางนี้ซึ่งอาจทำได้โดยเปิดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย และสามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา นำเสนอข่าวสารที่เป็นจริง ตรงไปตรงมา สร้างความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจในการสื่อสารขององค์กร

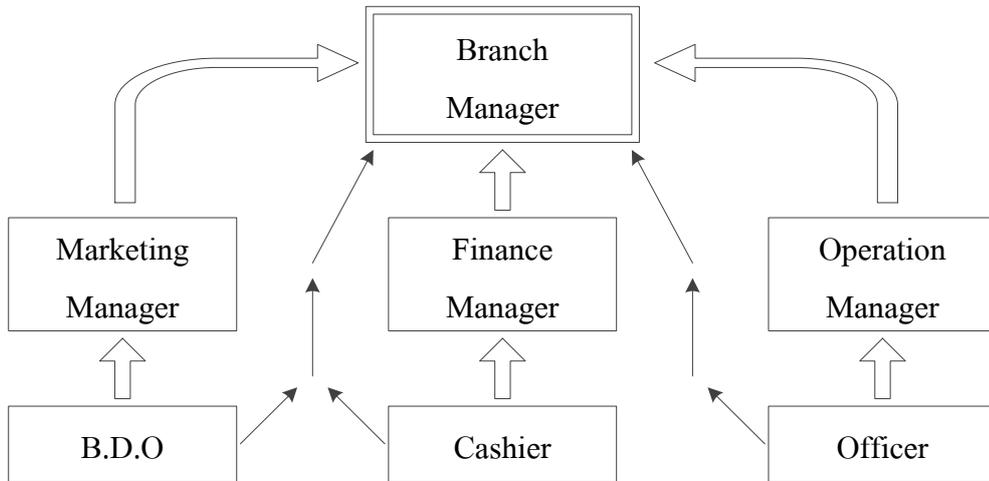
สุธา วงศ์ถาวรภิญโญและคณะ (2549:42-43) ได้แบ่งรูปแบบการสื่อสารองค์กร โดยแยกเป็นประเภทการติดต่อสื่อสาร แบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ มีคำอธิบายที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งคล้ายคลึงกับเบญจพร ยีฐธรรม (2553:17-24) ได้ยกตัวอย่างแผนภาพ ในเรื่องช่องทางการสื่อสารองค์กรอันได้แก่ การสื่อสารจากบนลงล่าง การสื่อสารจากล่างขึ้นบน การสื่อสารตามแนวนอน และการสื่อสารแนวไขว้



“Downward” Communication in a Bank.

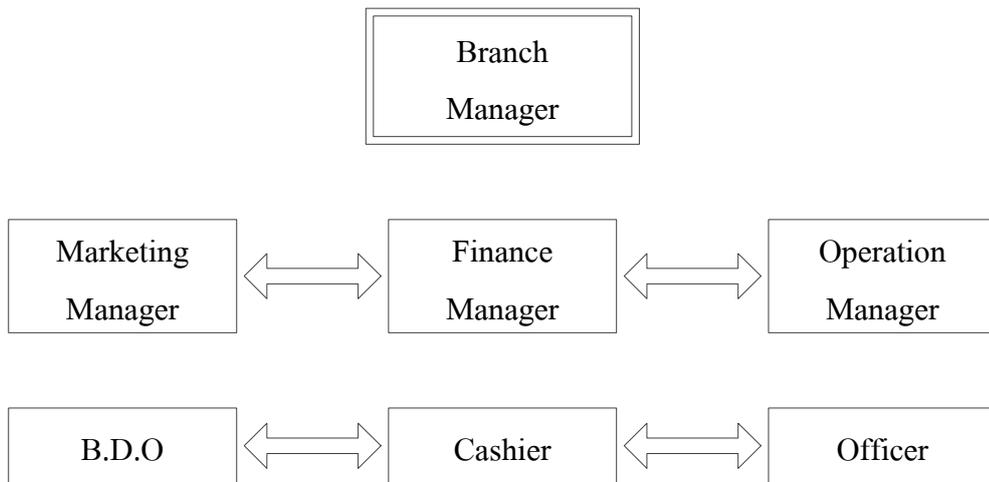
แผนภาพที่ 2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง

ที่มา : เบญจพร ยีฐธรรม (2553:17)



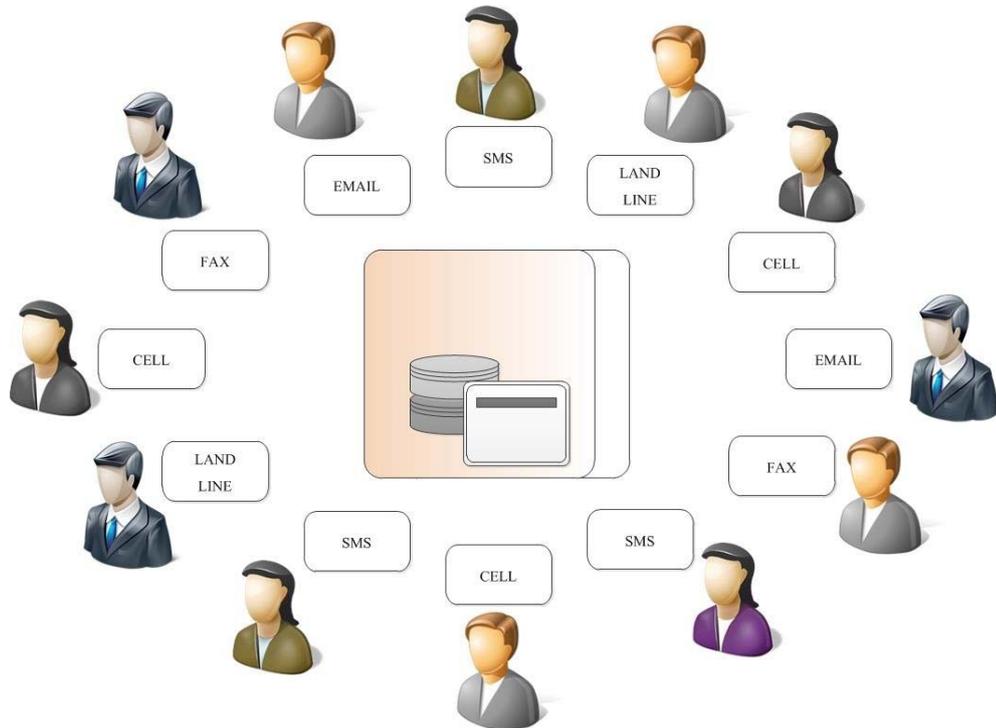
“Upward” Communication in a Bank.

แผนภาพที่ 2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน
ที่มา : เบญจพร ยี่ฐธรรม (2553:19)



“Horizontal” Communication in a Bank.

แผนภาพที่ 2.3 การสื่อสารตามแนวนอน
ที่มา : เบญจพร ยี่ฐธรรม (2553:22)



แผนภาพที่ 2.4 การสื่อสารตามแนวไขว้

ที่มา : เบญจพร ยิฐธรรม (2553:24)

ธงชัย และชนาธิป สันติวงษ์ (2542:27-55) อธิบายรูปแบบการสื่อสารองค์กรไว้ตามแนวคิด และพัฒนาการการจัดระบบ ได้แก่

แนวคิดองค์กรเสมือนเครื่องจักร บุคลากรจะแบ่งงานตามความถนัด มีวิธีปฏิบัติเป็นมาตรฐานและสามารถคาดการณ์ได้ ระบบการสื่อสารในแนวคิดนี้มีหลักเกณฑ์ระบบ และระเบียบเนื้อหาการสื่อสารมุ่งที่เนื้องานมุ่งสู่เป้าหมายองค์กร ทิศทางมักจะเป็นแนวตั้งจากบนลงล่าง ช่องทางที่ใช้เป็นลายลักษณ์อักษรเขียนติดต่อกัน มีลักษณะเป็นทางการ

แนวคิดแบบมุ่งมนุษยสัมพันธ์ อิงจากหลัก “พฤติกรรมศาสตร์” โดยให้ความสนใจมากขึ้นในด้านของมนุษย์ที่มีความต้องการทางสังคมและจิตใจ เนื้อหาการสื่อสารเน้นทั้งงาน และสังคม ใช้ทิศทางการสื่อสารทั้งบนลงล่าง และล่างขึ้นบน ใช้วิธีการสื่อสารแบบเห็นหน้ามากกว่าการเขียนเป็นลายลักษณ์อักษร ใช้ลักษณะแบบไม่เป็นทางการ

แนวคิดทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า โดยมองพฤติกรรมมนุษย์เป็นภาพรวมพฤติกรรมองค์กร มีการเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร เนื้อหาการสื่อสารยังคงเน้นทั้งด้านงานและสังคมไปพร้อม ๆ กัน แต่จะเพิ่มเติมการสื่อสารเพื่อการสร้างสรรค์ ทิศทางการสื่อสารมีการจัดให้มาจากทุกทิศทางทั้งแนวนอน แนวตั้ง แนวเฉียงและด้านข้างเพื่อช่วยให้เกิดแนวคิดสร้างสรรค์ในองค์กร และการทำงานเป็นทีม มีช่องทางที่เปิดกว้าง มีความสะดวกทุก

ทิศทาง ทารูปแบบ ลักษณะจะมีทั้งเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ แต่จะนิยมแบบ ไม่เป็นทางการมากกว่า

แนวคิดการสื่อสารบนพื้นฐานวัฒนธรรมองค์กร คือ การสร้างความเชื่อ ค่านิยม เพื่อให้เป็นกรอบที่มีอิทธิพลเหนือบุคลากร และกำกับพฤติกรรมของบุคลากรได้ มักใช้การสื่อสารในกระบวนการชักจูงเพื่อการสร้างสรรค์ ที่มีการเก็บรวบรวม ปลุกฝังสิ่งดีงามขององค์กร และทำให้บุคลากรเห็นและยึดมั่นปฏิบัติ มีการใช้ระบบการควบคุมแบบปล่อยกว้างใช้วิธีการสร้างสัญลักษณ์เรื่องราว มีพิธีการ ปลุกเร้าและกำกับอารมณ์ของบุคลากรได้

แนวคิดการบริหารเชิงระบบ คือ การหวังให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารจัดการต่าง ๆ มีช่องทางการรับข่าวสาร ข้อมูลอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา มีการจัดระบบที่เป็นระเบียบ และกระจายไปได้ทั่วองค์กร สามารถประสานกันเป็นระบบเดียว มีการใช้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อปรับแก้ข้อผิดพลาด และสร้างสรรค์ให้เกิดการพัฒนา โดยบุคลากรต้องสามารถคัดสรรข้อมูลได้ดี รู้จักการจัดระเบียบข้อมูล และติดตามดูวงจรการสื่อสารอย่างครบกระบวนการ มีการสร้างระบบข่ายการสื่อสาร (Network)

การสื่อสารในยุคข้อมูลข่าวสาร ที่มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นไปอย่างหลากหลาย และรวดเร็ว ทำให้เกิดการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างกว้างขวาง ทั้งนี้ การสื่อสารในองค์กรจึงมีทางเลือกมากขึ้น บุคลากรจำเป็นต้องมีความรู้ สามารถเลือกใช้ และออกแบบรูปแบบการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมโดยคำนึงถึงวัฒนธรรมองค์กรของตน และความสำคัญของสื่อสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ด้วย

รูปแบบการสื่อสารองค์กรมีมากมาย หลากหลายขึ้นอยู่กับแต่ละองค์กรที่จะนำมาใช้ และปรับให้เข้ากับองค์กรของตน การเลือกใช้ปรับปรุงและพัฒนา รูปแบบการสื่อสารให้ตรงกับลักษณะองค์กรนั้น เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรและส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพที่ดี

2.1.3 การสื่อสารองค์กรที่ดี

สุธา วงศ์ถาวรภิญโญและคณะ (2549:41) กล่าวว่าไว้ว่า การสื่อสารองค์กรที่ดีจะช่วยให้ระบบการปฏิบัติงานและระบบการบริหารงานเป็นไปตามแผน และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสื่อสารในองค์กรที่ดีจึงเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั่นคือ การสื่อสารที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และความหมายของข้อมูลที่ส่ง กับความหมายของข้อมูลที่รับตรงกัน สามารถสร้างความเข้าใจอันดี ทั้งในเรื่องการงาน และ

ความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กร อีกทั้งยังต้องมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง คือ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับข่าวสารมายังผู้ส่งสารด้วย

ธงชัย และชนาธิป สันติวงษ์ (2542:101-108) การสื่อสารองค์กรที่ดีจะช่วยให้องค์กรดำเนินกิจการอย่างมั่นคง ปลอดภัยและได้คุณภาพ และควรมีการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารองค์กรไปพร้อม ๆ กับกลยุทธ์การบริหารงานองค์กร ซึ่งพิจารณาหลักสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร ผู้รับข่าวสาร และข้อมูลเนื้อหาที่จะสื่อสาร โดยทุกครั้งที่ทำการสื่อสารนั้นต้องมีขั้นตอนดังนี้

- กำหนดวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ที่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานว่า สิ่งที่องค์กรหวังและต้องการให้บุคลากร หรือผู้รับข่าวสารปฏิบัติ หรือยอมรับ คืออะไร
- พิจารณาทรัพยากร เช่น เวลา วัตถุประสงค์ งบประมาณ และสภาพแวดล้อมในองค์กรต่าง ๆ ว่ามีความเหมาะสม หรือมีข้อจำกัดกับสถานการณ์นั้น ๆ หรือไม่
- กำหนดภาพพจน์ที่น่าเชื่อถือขององค์กร ซึ่งความเชื่อนั้นจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจจากการรับรู้ของกลุ่มผู้รับข่าวสารเป็นสำคัญ เพื่อให้ได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่องค์กรได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้

กรีซ สืบสนธิ์ (2538:68-71) ได้อธิบายการสื่อสารองค์กรที่ดี ในเชิงพฤติกรรมกรรมการสื่อสารว่าบุคลากรในองค์กรเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างการสื่อสารที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์กร รวมไปถึงบรรยากาศในการสื่อสารด้วย

ผู้บังคับบัญชาต้องส่งเสริมและยอมรับการสื่อสารสองทาง จะทำให้เกิดความเข้าใจบุคลากร และผู้บังคับบัญชาต้องตระหนักว่าบุคลากรนั้นมีส่วนร่วมในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายพร้อมให้คำแนะนำ คำปรึกษา ส่งเสริมความคิดที่ดีของบุคลากร ต้องเป็นที่ฟังและแบบอย่างให้แก่บุคลากร

ผู้ได้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิด และเข้าใจในตัวบุคลากร จะทำให้บุคลากรมีอิสระกล้า คิด กล้าพูด กล้าทำ มากขึ้น เกิดความสนใจและทำความเข้าใจนโยบายต่าง ๆ ขององค์กร เปิดใจยอมรับและปฏิบัติตน เพื่ออยู่ร่วมกันในองค์กรได้อย่างราบรื่น

บรรยากาศในการสื่อสารต้องเป็นไปอย่างเป็นกันเอง เปิดรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ส่งเสริมการสื่อสารสองทางที่มีการยอมรับ รับฟังความคิดเห็น และปรึกษาหารือกันเสมอ

กรีซ สืบสนธิ์ (2538:77-81) ยังให้หลักสำคัญของการสื่อสารไว้ 3 ประการ ได้แก่

- ความจริงใจ ที่ต้องระบุชัดเจนจากสิ่งที่คิดจริงๆ แต่ควรระบุในสิ่งที่จะเกิดประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การชมเชย การวิจารณ์ การออกความคิดเห็น
- ความปรารถนาดี เป็นพื้นฐานสำคัญในการสื่อสาร เช่น การให้คำปรึกษา การเสนอแนะและการตักเตือน

- ความมีน้ำใจเป็นศิลปะของการอยู่ร่วมกัน รู้จักให้ รู้จักรับ คิดถึงประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก

ดังนั้นการสื่อสารองค์กรที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จขององค์กร ที่สามารถสร้างประสิทธิผลที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งทางด้านการสร้างความสัมพันธ์และความราบรื่นในการดำเนินงาน หากองค์กรหนึ่ง ๆ สามารถสร้างการสื่อสารที่ดีให้เป็นแบบแผนหรือรูปแบบเฉพาะที่เหมาะสมกับองค์กรของตนได้นั้นการงานต่าง ๆ ในองค์กรก็จะประสบความสำเร็จด้วยดีและส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุ เป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

2.1.4 การสื่อสารของโรงเรียนเพลินพัฒนา

ในการประชุมวิชาการ การจัดการความรู้ ครั้งที่ 19 จัดโดยสถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม ผศ.ดร.เลขา ปิยะอัจฉริยะ ได้กล่าวไว้ว่า โรงเรียนเพลินพัฒนา มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นการให้และการรับ เป็นการสื่อสารหลายทางสามารถดึงศักยภาพที่แตกต่างกันหลากหลาย ออกมาร่วมคิด ร่วมทำ เกิดเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ ตั้งแต่ครู นักเรียน ผู้ปกครอง เป็นการทำพร้อมกันทั้งระบบ ทุกฝ่ายในห้วงเวลาเดียวกัน (วิมลศรี ศุภิลวรรณ, 2550:32-33)

วิมลศรี ศุภิลวรรณ (2550:60-66) กล่าวว่าโรงเรียนเพลินพัฒนา ก่อตั้งตามเจตนารมณ์ “ชุมชนแห่งการเรียนรู้” มีแนวทางการบริหารและการทำงานเพื่อสร้างกระบวนการการเรียนรู้ในเชิงชีวิต ยึดหลักอิทธิบาท 4 ได้แก่ ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา มาเป็นพื้นฐานการเรียนรู้ด้วยความรัก ความสนใจ ใช้หลักการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือ ในการสะสมความรู้ การถ่ายทอดความรู้และการยกระดับความรู้ในองค์กร เน้นกระบวนการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน และยังมีการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นคลังความรู้ และเผยแพร่ข้อมูล พร้อมทั้งสร้างพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ผ่านวงสนทนา และสื่อกลางอื่น ๆ เช่น ระบบเครือข่ายภายใน (Intranet) ป้ายนิเทศ กล้องรับความคิดเห็น ในขณะที่เดียวกันก็มีการสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มผู้ปกครองได้แก่ การจัดเทศกาลต่าง ๆ ภายในโรงเรียน จัดอบรมโรงเรียนพ่อแม่ กีฬาสัมพันธ์ครู-ผู้ปกครอง การจัดเวลาเพื่อพบปะรายครอบครัวกับครูประจำชั้น เพื่อให้เกิดการทำกิจกรรมดี ๆ ร่วมกัน ได้รู้จักกันและกันมากขึ้น มีความสัมพันธ์ที่ดี มีส่วนร่วมในการพัฒนาโรงเรียน โดยมุ่งให้ผู้ปกครองร่วมรับรู้และเข้าใจกระบวนการเรียนรู้เพื่อจะช่วยกันพัฒนาผู้เรียนให้ไปในวิถีทางเดียวกัน

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีบทบาทสำคัญในรูปแบบการสื่อสารของโรงเรียนเพลินพัฒนา ซึ่งมีการนำใช้กระบวนการดังกล่าวแทนที่รูปแบบการประชุม โดยเริ่มจากมีการผ่อนคลายอารมณ์ และร่างกายของผู้เข้าร่วมการสนทนา ทบทวนสภาวะของตนเอง ปรับอารมณ์และเปิดมุมมอง แบ่งปันความรู้สึก แลกเปลี่ยนความสำเร็จต่าง ๆ เลือกลสิ่งดี ด้านดี มุมมองที่ดี มาสื่อสารกัน

จันทรทิพย์ ปิยะวรรณ (อ้างใน วิมลศรี ศุภิลวรรณ, 2550: 79-83) ให้ความเห็นว่า การแลกเปลี่ยน เรื่องความสำเร็จ แม้จะเป็นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ แต่ก็ทำให้เห็นคุณค่ามากมาย ทำให้มีเรื่องชวนให้ครู เขียนบันทึก หรือชวนพูดคุยเรื่องเคล็ดลับความสำเร็จมากขึ้น หลีกเลี่ยงการถกเถียง มีมุมมองที่ดีต่อกัน ต่างก็สร้างความสุขและการเรียนรู้ให้กัน บรรยากาศการอยู่ร่วมกันดีขึ้น มีความสุขขึ้น เกิดการ ขยายความสุขในการเรียนรู้ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน เห็นความสำเร็จในการแก้ปัญหาต่าง ๆ สิวัด ศุภิลวรรณ (อ้างในวิมลศรี ศุภิลวรรณ, 2550:47) กล่าวว่า การใช้สุนทรียสนทนา ทำให้การ แลกเปลี่ยนเรียนรู้เปิดไปสู่แง่มุมที่ลึกซึ้ง เกิดการสรุปและประมวลความรู้ที่เกิดขึ้นกับตัวเอง วิมลศรี ศุภิลวรรณ (2550:60-94) เสริมว่า สุนทรียสนทนาให้ความสำคัญกับการฟังอย่างลึกซึ้ง ช่วยให้เราได้ หยุดพัก ทบทวน แล้วย้อนกลับมามองตัวเอง ไม่ด่วนสรุป แต่สืบค้นร่วมกัน การไม่ด่วนตัดสินใจ และการ สื่อสารอย่างกรุณา

รูปแบบการสื่อสารองค์กรของโรงเรียนเพลินพัฒนา มีการเคลื่อนไหวของข้อมูลในการ สื่อสารหลายทิศทาง มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ให้ความสำคัญกับรูปแบบการสื่อสารที่ สามารถทบทวนและทำความเข้าใจตนเอง และเปิดใจเรียนรู้ เข้าใจผู้อื่น เพื่อเป็นการสร้าง สัมพันธภาพอันดีให้เกิดขึ้นกับทุก ๆ ฝ่าย โดยมุ่งหวังให้กระบวนการพัฒนาผู้เรียนเป็นไปได้อย่าง ราบรื่น มีประสิทธิผลที่ดีตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้

2.2 แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารอย่างสันติ

2.2.1 ที่มาของการสื่อสารอย่างสันติ

การสื่อสารอย่างสันติมีพื้นฐานมาจาก การสื่อสาร โดยไร้ความรุนแรง (Nonviolent Communication) ที่มีการพัฒนาขึ้น โดย ดร. มาแชล โรเซนเบอร์ค ซึ่ง เป็นชาวยิวที่เติบโตใน ประเทศสหรัฐอเมริกา ผู้ซึ่งต้องเผชิญกับการเหยียดเชื้อชาติ และถูกทำร้ายมาตั้งแต่เด็ก ทำให้เขา สงสัยในความกรุณาของมนุษย์ซึ่งเป็นธรรมชาติพื้นฐาน ว่าบางคนยังคงไว้ได้ ในขณะที่อีกคนใช้ กำลังกดขี่ผู้อื่น ดร. โรเซนเบอร์คมีความสนใจและเลือกเรียนจบปริญญาเอกด้านจิตวิทยาคลินิก และทำงานด้านจิตวิทยา แต่กลับพบว่าการศึกษาศาสตร์ด้านนี้เพียงด้านเดียวทำให้เกิดการจัดประเภท คน เกิดการแบ่งแยก การรักษาก็มองว่าคนเป็นผู้ป่วย โดยไม่เข้าถึงธรรมชาติพื้นฐานของมนุษย์ เขา พบว่า ภาษาเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญจึงได้พัฒนาวิธีการสื่อสารที่สามารถใช้ได้ทั้งการพูด และการ ฟัง เพื่อก่อให้เกิดความเข้าใจกันและกัน โดยใช้ความกรุณาอันเป็นธรรมชาติของมนุษย์ และเขายัง สอนวิธีการสื่อสารนี้ให้กับบุคคลและองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลก โดยมีการนำวิธีนี้ไปใช้ในโรงเรียน

บริษัทธุรกิจ การให้การดูแลสุขภาพ การทำงานเพื่อสังคม การให้คำปรึกษาทางจิตวิทยา การไกล่เกลี่ยความขัดแย้งทั้งในเรือนจำ สถาบันของรัฐ ในความสัมพันธ์ส่วนบุคคล และในประเทศที่เกิดสงคราม อีกทั้งยังก่อตั้งศูนย์การสื่อสารโดยไร้ความรุนแรง (Center for Nonviolent Communication) ในปี พ.ศ. 2527 ซึ่งมีผู้อบรมที่ได้รับการรับรองจากศูนย์นี้อย่างเป็นทางการแล้วมากกว่า 180 คน ซึ่งทำงานใน 35 ประเทศทั่วโลก

ในประเทศไทยอาจารย์กัญญา ลิขินสุทธิ และ อาจารย์ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ ได้ผ่านการอบรมการสื่อสารโดยไร้ความรุนแรงจาก Bay Area Nonviolent Communication และได้เริ่มการอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้กับเสมสิกขาลัย เมื่อปี พ.ศ. 2547 และผู้ฝึกอบรมในประเทศไทยได้ทำการพัฒนาหลักสูตรนี้มาอย่างต่อเนื่อง (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2554:29 - 31)

2.2.2 หลักการสื่อสารอย่างสันติ

ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ กล่าวไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน ฉะนั้นเบื้องหลังการกระทำของมนุษย์นั้นล้วนเป็นไปเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง หากเราใส่ใจ และให้คุณค่ากับความต้องการของกันและกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก จะช่วยให้เรามีความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของทุกฝ่าย ดังนั้น โอกาสที่เราจะสานสัมพันธ์และแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จะมามากขึ้นในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน จนถึงระดับโลก (2554:25)

การสื่อสารอย่างสันติมุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับคน ไม่ใช่วิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหา มีขึ้นเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยเริ่มจากฝึกฝนตนเอง เป็นการให้ความสำคัญของตนเองและผู้อื่น ตระหนักรู้ความรู้สึกของตน และผู้อื่น และรู้ถึงความต้องการของตนเองและผู้อื่น โดยใช้วิธีการฟังอย่างลึกซึ้ง ตั้งข้อสังเกตเฉพาะสิ่งที่เกิดขึ้นจริง เลือกรับฟังหรือการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และให้ความใส่ใจต่อความต้องการของตนเองและผู้อื่น

2.2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารอย่างสันติ

การสื่อสารอย่างสันติมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ

(ก) การสังเกต

การสังเกต คือ การพูดถึงสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมา เป็นรูปธรรม เฉพาะเจาะจง เป็นกลาง เหมือนการบันทึกภาพเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยกล้องวิดีโอ โดย แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน โดยไม่เพิ่มอคติ การตัดสิน หรือการตีความ เพราะเมื่ออีกฝ่ายหนึ่งพูดถึงอีกฝ่ายหนึ่งโดยนำ

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นมารวมกับความคิดเห็น อคติหรือการตัดสินอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้ความขัดแย้ง ขยายตัวเกิดเป็นความรุนแรง

การบรรยายเหตุการณ์ราวกับเป็นกล้องบันทึกภาพและเสียง เป็นรากฐานสำคัญในการ เปลี่ยนแปลงจิตสำนึกของตนเอง ทำให้ผู้เท่าทัน ปล่อยวางการตัดสิน เกิดความรับผิดชอบต่องานปฏิบัติ ของตนเองแทนการกล่าวโทษอีกฝ่าย และยังช่วยเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายรับฟังสิ่งที่อยากจะสื่อสาร ต่อไป การสังเกตถือเป็นจุดเริ่มต้นเพื่อสานความสัมพันธ์ระหว่างกัน อย่างไรก็ตามการตัดสิน หรือ ประเมินคนอื่นยังสามารถทำได้หากแต่ต้องรู้เท่าทันว่ากำลังตัดสินไม่ใช่สังเกต และตระหนักถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้สื่อสารและผู้รับสารจะทำให้สามารถตัดสินใจว่าจะสื่อสารสิ่งนั้นออกมา หรือไม่ หรือจะสื่อสารออกมาโดยใช้การสังเกตระดับไหน (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2554: 35 - 39)

(ข) ความรู้สึก

ความรู้สึกแสดงถึงประสบการณ์ที่เกิดขึ้นทางกายและใจ ความรู้สึกต่าง ๆ ของมนุษย์ เป็นผลมาจากความต้องการที่ได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งการสื่อสารอย่าง สั้นคั้นนั้นต้อง รู้จักการจับความรู้สึกและระบุชื่อความรู้สึกนั้น ทั้งทางกายและทางใจ หัวใจสำคัญใน การจับและแสดงความรู้สึกนั้น คือการใช้คำที่แสดงความรู้สึกของเรา ไม่ใช่ความคิด ในภาษาพูด ทั่วไปความรู้สึกและความคิดมักปะปนกัน

Rosenberg, Marshall James D (1999 : 35-36) เสนอหลักการแยกแยะความรู้สึกออกจากความคิด

เมื่อใช้คำว่า “ฉันรู้สึกว้า...” แล้วตามด้วยความคิด เช่น ฉันรู้สึกว้าเธอควรทำได้ดีกว่านี้ ซึ่งสามารถพูดต่อความรู้สึกได้ง่าย ๆ ตรง ๆ เช่น ฉันรู้สึกผิดหวัง

เมื่อใช้คำว่า “ฉันรู้สึกเป็น...” เช่น “ฉันรู้สึกเป็นคนที่แย่มาก” นั่นคือความคิดประเมิน ตัดสิน ซึ่งสามารถพูดต่อความรู้สึกว่า “ฉันผิดหวังกับตัวเอง”

เมื่อใช้คำว่า “ฉันรู้สึกว้า...” แล้วตามด้วยสิ่งที่คนอื่นคิด หรือทำกับฉัน เช่น “ฉันรู้สึกว้า หัวหน้าไม่สนใจฉัน” เป็นความคิด ตีความการกระทำผู้อื่น สามารถพูดต่อความได้ว่า “ฉันรู้สึก น้อยใจ”

การสัมผัสความรู้สึกและแสดงความรู้สึกเป็นสิ่งสำคัญเพราะจะช่วยให้เริ่มรับผิดชอบต่อ ประสบการณ์ของตนเอง โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น การกระทำหรือคำพูดของผู้อื่นไม่ได้เป็นสาเหตุ ให้เกิดความรู้สึกอาจเป็นเพียงตัวกระตุ้น แต่สาเหตุหลักมาจากการที่ได้รับการตอบสนองหรือไม่ ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง เช่นเดียวกับการสังเกต การแสดงความรู้สึกโดยไม่

กล่าวโทษจะช่วยให้อีกฝ่ายได้ยื่นสาระสำคัญที่สื่อออกไป จากนั้นจะพบว่าความใส่ใจ ความเข้าใจ และความร่วมมือจะเกิดตามมาได้ง่ายขึ้น (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ , 2554: 39 - 41)

(ค) ความต้องการ

ความต้องการเป็นหัวใจหลักของการสื่อสารอย่างสันติ ยิ่งเข้าใจและเข้าถึงความต้องการได้ชัดเจนเพียงใด จะยิ่งช่วยให้มอบความกรุณาต่อตนเองและผู้อื่นได้มากขึ้น แม้ว่าจะเป็นคนที่เรามีความขัดแย้งด้วยก็ตาม ความต้องการ หมายถึง สิ่งที่มีชีวิต ซื่อมากที่สุดในคุณค่าและความปรารถนาที่ลึกซึ้งที่สุดของมนุษย์ เป็นการแสดงออกของความเป็นมนุษย์ ทุกคนต่างมีความต้องการปัจจัยในการดำรงชีวิต เช่น ปัจจัย 4 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และยังมีความต้องการร่วมอีกมากมาย ในระดับที่แตกต่างกันไป หรือมี ความต้องการใดเป็นพิเศษ ความต้องการในที่ไม่ใช่ความต้องการด้านวัตถุ ชื่อเสียง เงินทอง เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นวิธีการที่มนุษย์ใช้ตอบสนองความต้องการส่วนลึก

ความต้องการเป็นต้นเหตุของความรู้สึก การรับรู้ความต้องการ การทำความเข้าใจ และระบุความต้องการเหล่านั้นจะทำให้เกิดความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่น หรือตำหนิตนเอง การฝึกเช่นนี้จะช่วยพัฒนาความเข้าใจในตนเองสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น และทำให้ความต้องการบรรลุผลได้มากขึ้น หัวใจสำคัญในการระบุและแสดงความต้องการ คือ เน้นคำพูดที่บรรยายความต้องการร่วมของมนุษย์ แทนคำพูดที่บรรยายวิธีการหรือแผนการเฉพาะเจาะจง เพื่อตอบสนองความต้องการของเรา เช่น “ฉันต้องการให้คุณมางานวันเกิดของฉัน” ซึ่งความต้องการจริง ๆ อาจเป็น “ฉันต้องการความรักและมิตรภาพจากคุณ”

ในระดับความต้องการนั้นมนุษย์จะไม่ขัดแย้งกัน เพราะต่างคนต่างมีความต้องการเช่นกัน ทำให้ความเข้าใจความเป็นมนุษย์ของอีกฝ่ายแต่ความขัดแย้งมักจะเกิดขึ้นเพราะยึดวิธีการไม่ได้มองลึกที่ความต้องการ หากสามารถมองผ่านวิธีการลงไปหาความต้องการร่วมของมนุษย์จะเป็นการเปิดโอกาสให้ต่างฝ่ายต่างเห็นความเป็นมนุษย์ของกันและกัน ความกรุณา ความเข้าใจต่อกัน จะเกิดตามมา และเมื่อเข้าใจว่าแต่ละฝ่ายต้องการอะไร ให้อิสระในการหาวิธีอันหลากหลายมาตอบสนองความต้องการ บางครั้งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย ในเวลาเดียวกันได้ สิ่งสำคัญในการสานสัมพันธ์คือการใส่ใจ และให้คุณค่ากับความต้องการของทุกฝ่าย ในกรณีที่ความต้องการของตนเองไม่ได้รับการตอบสนอง เราสามารถเปิดเผยตัวตนออกมาได้อย่างเต็มที่หรือ เก็บกอด ถ้าสามารถรับรู้และยอมรับความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา หรือทำความเข้าใจกับความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนอง เพื่อเป็นการสร้างพื้นที่ว่างในใจให้พร้อมเปิดรับสิ่งต่าง ๆ ที่สามารถเกิดขึ้นได้ต่อไป (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ , 2554: 48-51)

การแยกแยะวิธีการ ออกจากความต้องการ มี 5 องค์ประกอบ (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ , 2554: 54) ดังนี้ Person บุคคล Location สถานที่ Action การกระทำ Time เวลา Object

วัตถุประสงค์ของ เมื่อใดก็ตามหากมีการพูดถึงข้อหนึ่งข้อใด ในประกอบนี้แสดงว่าเราพูดถึงวิธีการไม่ใช่ความต้องการ เช่น “ฉันต้องการให้เธอส่งรายงานให้ทันภายในวันศุกร์นี้” เธอ คือ บุคคล ส่ง คือ การกระทำ รายงาน คือ สิ่งของ วันศุกร์ คือ เวลา อาจพูดแสดงความต้องการได้ว่า “ฉันต้องการความร่วมมือและความมีประสิทธิภาพในการทำงาน”

(ง) การขอร้อง

การขอร้องเป็นการบอกให้อีกฝ่ายทราบว่าทำอะไรได้บ้างเพื่อช่วยให้ความต้องการในส่วนลึกได้รับการตอบสนอง หรือวิธีการที่คาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ เป้าหมายของการขอร้องคือ เลือกว่าเราจะขอให้เขากระทำสิ่งใด อย่างชัดเจน การที่อีกฝ่ายหนึ่งจะตอบสนองความต้องการของเรา ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย สามารถขอร้องเพื่อนสร้างความสัมพันธ์ได้ 2 แบบ คือ

- ขอร้องเพื่อให้ผู้อื่นบอกความรู้สึกให้เป็นที่รับรู้ เช่น คุณช่วยบอกได้ไหมว่าคุณรู้สึกอย่างไรกับการทำงานของเรา
- ขอร้องเพื่อให้ผู้อื่นทบทวนว่าเขาเข้าใจเราอย่างไร เช่น คุณเข้าใจสิ่งที่ผมพูดไปว่าอย่างไร ช่วยบอกผมหน่อย

หัวใจสำคัญของการขอร้อง คือ เราเต็มใจเปิดรับการปฏิเสธ และยังคงพร้อมที่จะดำเนินการสนทนาต่อไป เพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล การสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์ เชื่อว่าเมื่อเราใส่ใจกับความต้องการของทุกฝ่าย โอกาสที่เราจะหาวิธีการที่สร้างสรรค์มาตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายจะมีมากขึ้น

ทักษะสำคัญในการขอร้อง คือ การใช้ภาษาที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม เฉพาะเจาะจง และสามารถปฏิบัติได้จริง เช่น “ฉันต้องการให้เธอมาทำงานตรงเวลาทุกครั้ง” คำขอร้องนี้อาจไม่สามารถปฏิบัติได้จริง แต่หากขอร้องว่า “คุณมีเวลาคุยกับฉันสัก 15 นาทีจะได้ไหม เราจะได้ปรึกษากันว่าจะช่วยให้คุณมาทำงานทัน 9 โมงเช้าได้อย่างไร” ซึ่งเป็นรูปธรรมและปฏิบัติได้จริง ในคำขอร้องแรก แม้ว่าอีกฝ่ายจะตอบรับและมาทำงานตรงเวลาแต่ความต้องการในส่วนลึก เช่น การยอมรับ ความมั่นใจ ความรับผิดชอบ ความเคารพ อาจไม่ได้รับการตอบสนอง การใช้ภาษาในเชิงบวก พูดเป็นประโยชน์บอกเล่า แทนการพูดประชดประชัน เช่น อย่าอู้งานได้ไหม ใช้การขอร้องว่า ช่วยทำรายงานนี้ให้เสร็จภายในสองวันได้ไหม

คำขอร้องแตกต่างจากคำสั่ง พิจารณาได้จากสิ่งที่แสดงออกเมื่อคำขอร้องถูกปฏิเสธ ถ้าเป็นการออกคำสั่งอีกฝ่ายจะรู้สึกผิด หรือคิดว่าถูกตำหนิ แต่หากเป็นการขอร้อง การสนทนาจะดำเนินต่อไปด้วยใจที่เปิดกว้างหรือถามคำถามเพื่อช่วยให้เข้าใจกันมากขึ้นว่าเพราะอะไรจึงปฏิเสธ เพราะเมื่อเกิดการปฏิเสธนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของการเจรจาหรือการสานสัมพันธ์ การขอร้องอีกฝ่ายจะ

ไม่รู้สักถูกบังคับ รู้ว่ายังมีทางเลือกอื่น ๆ และความต้องการของเขาก็ได้รับการใส่ใจ ถึงแม้เขาไม่อาจตอบสนองความต้องการ แต่เป็นไปได้ว่าเราได้เชื่อมความสัมพันธ์และความไว้วางใจระหว่างกันไว้แล้ว คำขอเรื่องจะเป็นคำขอเรื่องอย่างแท้จริงเมื่อเข้าใจสาเหตุที่อีกฝ่ายปฏิเสธว่าเขามีความต้องการอะไรซ่อนอยู่ภายใต้คำปฏิเสธนั้น

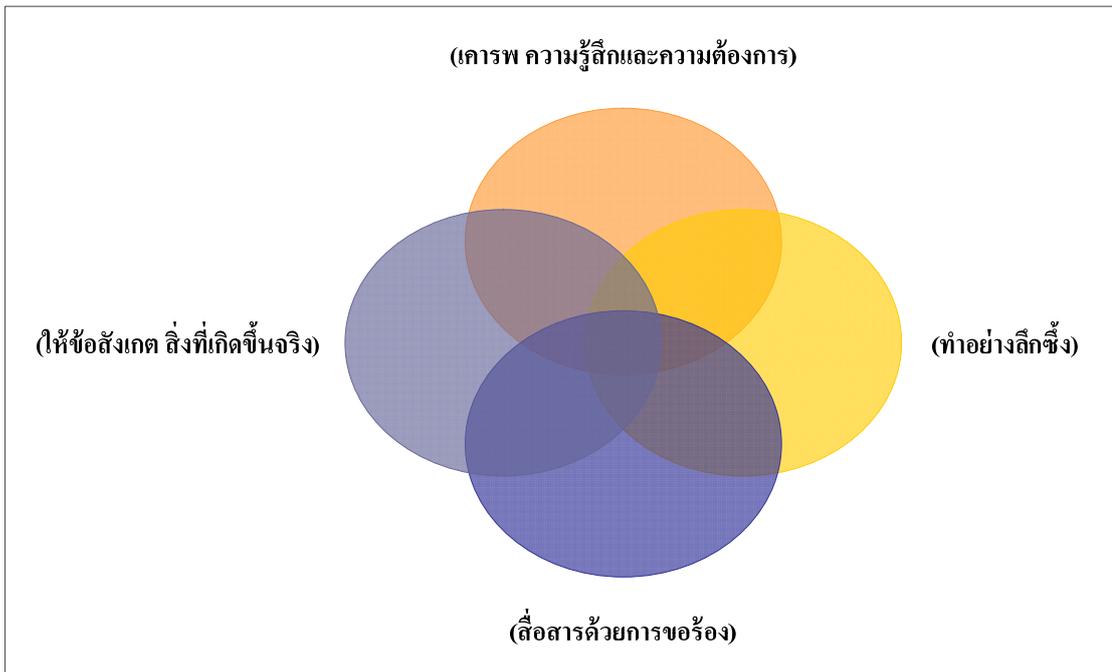
Rosenberg, Marshall James D (1999: 62-63) เสนอวิธีการตั้งคำถาม เพื่อหาคำตอบหรือปฏิกิริยาต่อการขอเรื่องไว้ 3 แนวทาง ดังนี้

- เมื่ออยากทราบความรู้สึก และเหตุผลเบื้องหลังหลังจากได้ยินคำขอเรื่อง สามารถถามว่า “คุณช่วยบอกได้ไหมว่าหลังจากได้ยินคำขอเรื่องของผมแล้ว คุณรู้สึกอย่างไร และเพราะอะไรจึงรู้สึกเช่นนั้น”

- เมื่ออยากทราบว่า อีกฝ่ายคิดอย่างไรกับคำขอเรื่อง ระบุให้ชัดเจนว่าอยากให้อีกฝ่ายพูดในแง่ใด เช่น “คุณช่วยบอกได้ไหมว่าสิ่งที่ฉันเสนอมามีความเป็นไปได้มากน้อยเพียงใด”

- เมื่ออยากทราบว่า อีกฝ่ายจะทำตามที่ขอได้หรือไม่ สามารถถามว่า “ไม่ทราบว่า จะสามารถเลื่อนประชุมตามข้อเสนอของฉันได้หรือไม่”

บ่อยครั้งที่คำขอเรื่องไม่ได้รับการตอบสนอง เป็นเพราะผู้พูดไม่รู้จริง ๆ ว่าตนเองต้องการอะไร หรือไม่ได้อธิบายผู้อื่นในสิ่งที่เราต้องการ การสื่อสารอย่างสันติจะช่วยให้เกิดสติรู้ความต้องการ และขอเรื่องในสิ่งนั้นอย่างจริงใจ ยิ่งถ้าสามารถใช้ภาษาให้อีกฝ่ายเข้าใจชัดเจนมากเท่าใด ก็ยิ่งทำให้ความต้องการเราได้รับการตอบสนองมากขึ้นเท่านั้น



แผนภาพที่ 2.5 ศิลปะของการอยู่ร่วมกันด้วยหลักการสื่อสารอย่างสันติ

ที่มา: เอกสารประกอบการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ณ โรงเรียนเพลินพัฒนา โดย ธนิตา ดิษยบุตร วันที่ 27 มีนาคม 2554

2.2.4 กระบวนการการสื่อสารอย่างสันติ

ไพรินทร์ โชติสุภรัตน์ (2554: 62 - 63) อธิบายกระบวนการการสื่อสารอย่างสันติโดยมุ่งความสนใจไปที่องค์ประกอบทั้ง 4 ประการ คือ สังเกตว่าเกิดอะไรขึ้นบ้าง รู้สึกอย่างไร มีความต้องการอะไร และจะขอเรื่องอะไร เพื่อเติมเต็มความต้องการในส่วนลึก หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังตัวอย่างต่อไปนี้ ลูกน้องเอาเอกสารที่มีรอยเปื้อนกาแฟมาแจกให้ที่ประชุมครั้งสำคัญ หลังการประชุมคุณพูดกับลูกน้องว่า “คุณไม่รับผิดชอบงานเอาเสียเลย วันหลังอย่าทำให้ผมขายหน้าเวลาประชุมอีก เข้าใจไหม”

หากใช้องค์ประกอบทั้ง 4 ของการสื่อสารอย่างสันติ สามารถสื่อสารได้ดังนี้

“ตอนที่คุณแจกเอกสาร เอกสารมีรอยเปื้อนกาแฟ(สังเกต) ผมรู้สึกอายมาก(รู้สึก) เพราะผมต้องการให้ผู้เข้าร่วมประชุมยอมรับและเห็นประสิทธิภาพการทำงานของทีมเรา(ความต้องการ) ในการเตรียมเอกสารครั้งต่อไป เมื่อคุณถ่ายเอกสารเสร็จแล้ว คุณช่วยเอาเอกสารใส่ซองพลาสติกกันน้ำเลยจะได้ไหม (ขอเรื่อง)”

การพูดแบบการสื่อสารอย่างสันตินั้น หัวหน้าจะอธิบายให้ลูกน้องเข้าใจว่าเกิดอะไรขึ้น โดยไม่ตัดสิน และบอกอย่างชัดเจนว่าขอเรื่องให้ลูกน้องทำอะไรเพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของหัวหน้า

ดังนั้นการสื่อสารอย่างสันติ จึงเป็นการสื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ และตนเองสามารถรับฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน ยึดหลักความมีเมตตาและเข้าถึงความต้องการของทุกฝ่ายเป็นพื้นฐานเพื่อสร้าง และดำรงความสัมพันธ์อันดีต่อกันไว้ รวมไปถึงการแก้ปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ โดยใช้องค์ประกอบ 4 อย่าง คือ การสังเกต การรับรู้ความรู้สึก การเข้าถึงความต้องการ และการขอเรื่อง โดยต้องเข้าใจและรู้จักแยกแยะองค์ประกอบทั้งสี่ ออกจากการตัดสิน การตีความ และคำสั่ง



แผนภาพที่ 2.6 หลักการสื่อสารอย่างสันติ
ที่มา: ไพรินทร์ โชติสุกรัตน์ (2554:16)

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม

2.3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมถือเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร ทั้งทางด้านทักษะการทำงาน ทักษะการสื่อสาร การสร้างแรงบันดาลใจ รวมไปถึงการปรับเปลี่ยนทัศนคติเพื่อให้บุคลากรมีความสามารถ มีบุคลิก และทัศนคติที่ไปในทางทิศทางเดียวกันกับวัฒนธรรมองค์กร อันจะส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆขององค์กรบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

Wexley K. N. & Latham (1991:3-7) เสนอจุดประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ 3 ประการ ดังนี้

- เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง การทำความเข้าใจ บทบาท ความรับผิดชอบของตน การตระหนักถึงความแตกต่างในสิ่งที่ตนปฏิบัติ และปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจความคิดของตนเองที่มีต่อผู้อื่น และความคิดของผู้อื่นที่มีต่อตนเอง
- เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job skills) อาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านก็ได้
- เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลดี และยังสามารถใช้ความรู้ความสามารถ ของตนเองได้อย่างเต็มที่

Goldstein (1993 :3) กล่าวว่า การฝึกอบรมคือกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ของบุคลากรที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่นเดียวกับพระมหาพินิต ที่เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นการจัดการกระบวนการเรียนรู้เพื่อมุ่งให้บุคลากรได้ฝึกฝน พัฒนาตนเอง ในด้านประสบการณ์ ทักษะการปฏิบัติงานและมีเจตคติที่ดีเพิ่มขึ้นตามความต้องการของหน่วยงาน (พระมหาพินิต จันทน์เสนะ,2540:21)

Blanchard P. Nick & Thacker James W (2007: 20-21) เห็นว่า การอบรมคือชุดกิจกรรมที่มีการพัฒนาเป็นผลลัพธ์ เป็นกระบวนการที่เป็นระบบโครงสร้างโอกาสให้บุคลากรได้เรียนรู้ถึงทักษะที่จำเป็นต่อหน้างานปัจจุบันหรือหน้างานในอนาคต

วิจิตร อวระกุล (2540:50) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า การอบรมเป็นวิธีการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หากผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่มีการเปลี่ยนพฤติกรรมแสดงว่าผู้นั้นยังไม่ได้รับการอบรม หรือกระบวนการการอบรมไม่บังเกิดผล

เพชรรัตน์ จันทร์ภิยม (2553:8) สรุปความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่าเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ทำที่ ความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อให้

สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแก้ไขข้อบกพร่องในการทำงานปัจจุบัน และการทำงานให้ประสบผลสำเร็จในอนาคต ตลอดจนเตรียมพร้อมเพื่อรับตำแหน่งที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น

ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการบริหารองค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับบุคลากรภายในซึ่งจะเป็นผู้ผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากบุคลากรมีความรู้ ทักษะและความสามารถที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน การดำเนินการต่าง ๆ ก็จะเป็นไปอย่างราบรื่น แต่หากบุคลากรขาดความพร้อมในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กรก็จะประสบปัญหาและอุปสรรค

2.3.2 ประเภทของการฝึกอบรม

น้อย สิริโชติ (2524:11-13 อ้างใน (พระมหาพินิต จันทน์เสนาะ, 2540:23) ได้แบ่งประเภทการอบรมตามช่วงเวลา ดังนี้

- การฝึกอบรมก่อนทำงาน (Pre-Service Training) ได้แก่ การปฐมนิเทศ และการแนะนำงาน
- การปฐมนิเทศ จัดเพื่อทราบวัตถุประสงค์นโยบายของหน่วยงานเพื่อให้ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจ และเจตคติที่ถูกต้องแก่บุคลากร ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-2 วัน
- การแนะนำงาน เป็นการฝึกกึ่งปฐมนิเทศ และสอนวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างเจตคติต่องานและหน่วยงาน ใช้เวลา 1-2 สัปดาห์
- การฝึกอบรมระหว่างทำงาน (In-Service Training) คือ การฝึกอบรมบุคลากรประจำการ เพราะเชื่อว่าบุคลากรสามารถปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น โยกย้าย เปลี่ยนตำแหน่งได้เป็นการอบรมภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร
- การอบรมภายในองค์กร เป็นการฝึกอบรมที่เน้นของการลงมือฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง ใช้ประสบการณ์ตรงมากกว่ามีผู้สอน อาจเป็นรายบุคคล รายกลุ่ม ใช้เทคนิคการสาธิต อภิปราย ไม่มีกำหนดเวลาแน่นอน ฝึกปฏิบัติซ้ำ ๆ จนแน่ใจว่าสามารถทำงานได้ถูกต้อง จึงถือว่าเสร็จงานฝึกอบรม
- การอบรมภายนอกองค์กร เป็นการฝึกอบรมที่มีเจ้าหน้าที่หน่วยงานสถาบันจัดอบรมขึ้น มักจัดในห้องประชุม มีเวลาให้ผู้อบรมเต็มที่ มีเนื้อหาที่ผู้เข้าอบรมต้องนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน การจัดอบรมประเภทนี้มีการวางแผนล่วงหน้าตามกระบวนการและหลักเกณฑ์ที่ตั้งไว้

ชูชัย สมितिไกร (2548: 7-10) แบ่งประเภทการอบรมไว้หลากหลายประเภท จำแนกไว้ดังนี้

(ก) แหล่งการฝึกอบรม ได้แก่

- ภายในองค์กร (in – house training) องค์กรจัดขึ้นเองภายใน โดยหน่วยฝึกอบรมขององค์กรเป็นผู้ออกแบบ และพัฒนาหลักสูตร

- ภายนอกองค์กร เป็นการจ้างองค์กรภายนอกให้มาจัดการอบรม หรืออาจส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมกับองค์กรภายนอก

(ข) การจัดประสบการณ์การฝึกอบรม

- การฝึกอบรมในงาน (on-the-job training) ให้บุคลากรลงมือปฏิบัติงานจริง ในสถานที่จริง โดยมีพี่เลี้ยงดูแล สอนเป็นตัวอย่าง และให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในขณะที่ปฏิบัติงานเอง

- การฝึกอบรมนอกรงาน (off-the-job training) บุคลากรเรียนรู้ในสถานที่เฉพาะ หยุดการปฏิบัติงาน จนกว่าการอบรมจะเสร็จสิ้น

(ค) ทักษะที่ต้องการฝึก

- ฝึกอบรมด้านเทคนิค(Technical skills training) เน้นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานด้านเทคนิค

- ฝึกอบรมทักษะด้านการจัดการ (Managerial skills training) เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะด้านการจัดการและบริหารงาน บุคลากรที่เข้าอบรมมักมีตำแหน่ง ผู้จัดการ หรือ หัวหน้างาน

- ฝึกอบรมด้านการติดต่อสัมพันธ์ (Interpersonal skills training) เน้นการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน

(ง) ระดับชั้นพนักงาน

ระดับชั้นพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม หมายถึง ระดับความรับผิดชอบในงานของผู้เข้ารับการอบรม ได้แก่

- การฝึกอบรมระดับพนักงานปฏิบัติการ (Employee training) ซึ่งทำหน้าที่ผลิตสินค้า หรือให้บริการแก่ลูกค้าโดยตรง มักจะเป็นการฝึกอบรมที่เกี่ยวกับลักษณะและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

- การฝึกอบรมระดับหัวหน้างาน (Supervisory training) ซึ่งดำรงตำแหน่งเป็นผู้บริหารระดับต้นขององค์กร มักมีหลักสูตรที่ให้ความรู้ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร งาน

- การฝึกอบรมระดับผู้จัดการ (Managerial training) คือ กลุ่มพนักงานระดับผู้จัดการฝ่าย หรือผู้จัดการระดับกลางขององค์กรกลาง โดยมุ่งเน้นให้มีความรู้ ความเข้าใจหลักการ การจัดการ และการบริหารที่ลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อบริหารงานและจัดการคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- การฝึกอบรมระดับผู้บริหารชั้นสูง (Executive training) เน้นกลุ่มผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เช่น ผู้อำนวยการฝ่าย กรรมการบริหารประธานและรองประธานบริษัท มีความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งเกี่ยวกับการบริหารองค์กร เช่น การวางแผนและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

2.3.3 ขั้นตอนการจัดฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2544:18-21) ได้เรียบเรียงไว้ดังนี้

- การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม พิจารณาจากปัญหาและอุปสรรคขององค์กร ว่าควรจัดการฝึกอบรมเรื่องอะไร แก่ใคร แต่การฝึกอบรมไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทุกอย่าง

- การสร้างหลักสูตรการฝึกอบรม ต้องพิจารณาว่ามีหลายหลักสูตรให้เหมาะสมต่อบุคลากรที่มีหลายระดับ และหลากหลายหน้าที่ เช่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้จัดการ หัวหน้าแผนก พนักงานขาย ควรมีคณะ กรรมการร่างหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ผู้จัดการฝ่าย หัวหน้าพนักงาน พนักงาน และเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล

- การออกแบบโครงการฝึกอบรม มีการวางแผนว่าจะฝึกอบรมเมื่อไร ควรเขียนอย่างละเอียดเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ควรทำไว้ล่วงหน้า 1-3 ปี

- การดำเนินการฝึกอบรม แบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้ ระยะเตรียมการ ก่อนการฝึกอบรม ระยะฝึกอบรม และระยะหลังการฝึกอบรม

- การประเมินผลการฝึกอบรม เป็นการวัด และประเมินว่าการอบรมเป็นไปตามที่กำหนด และบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะเตรียมการ การเตรียมก่อนการฝึกอบรม ระยะฝึกอบรม ตั้งแต่วันแรกจนถึงวันสิ้นสุดของการฝึกอบรม และระยะหลังการฝึกอบรม

ชูชัย สมितिไกร (2548:29-41) ได้นำเสนอขั้นตอนการจัดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบไว้ ดังนี้

- วิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ช่วยให้ทราบข้อมูลที่จำเป็นสำหรับออกแบบและพัฒนาโครงการฝึกอบรมเพื่อให้การฝึกอบรมสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยวิเคราะห์ความต้องการ 3 ประการคือ

1. การวิเคราะห์องค์กร (Organizational Analysis) เริ่มต้นด้วยการตรวจสอบเป้าหมาย ทั้งในระยะสั้น และระยะยาวรวมทั้งแนวโน้มต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อเป้าหมายที่เป็นตัวกำหนดทิศทางและการวางแผนการฝึกอบรม ยังสามารถตรวจสอบบรรยากาศการทำงานภายในองค์กรว่าการฝึกอบรมได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้มาใช้ในการทำงานจริง อีกทั้งยังเป็นการสำรวจทรัพยากรที่มีอยู่ภายในองค์กรเป็นสิ่งสำคัญในการจัดฝึกอบรมให้ประสบความสำเร็จ

2. การวิเคราะห์ภารกิจและคุณสมบัติ (Task and knowledge, skill and ability analysis) สามารถบ่งบอกว่าผู้ปฏิบัติงานต้องทำอะไร อย่างไร และเพราะเหตุใด และผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ทักษะ และความสามารถอะไร ในการปฏิบัติงานนั้น ข้อมูลจากสิ่งเหล่านี้จะเป็นข้อบ่งชี้ว่า หลักสูตรและเนื้อหาของการอบรมควรประกอบด้วยสิ่งใด

3. การวิเคราะห์บุคคล (Person analysis) การวิเคราะห์ในขั้นนี้จะแสดงให้เห็น ว่าผู้ปฏิบัติงาน แต่ละคนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถที่จำเป็น สำหรับการทำงานอยู่ในระดับใด จะมุ่งเน้นที่ระดับคุณภาพของบุคลากรแต่ละคน เพื่อนำมาพิจารณาความจำเป็นในการเข้ารับการศึกษาอบรม

- กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาอบรม เปรียบเสมือนเข็มทิศสำหรับการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เป็นตัวกำหนดแนวทางการประเมินผลโครงการ ดังนั้นวัตถุประสงค์การศึกษาอบรมควรเป็นวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม (Behavioral objectives)

- คัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม เป็นการนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นขั้นตอนที่มีความละเอียดอ่อน อาศัยการพิจารณาไตร่ตรอง อย่างรอบคอบ ต้องใช้ความรู้ในด้านหลักการเรียนรู้ การเลือกสรรสื่อการสอนที่เหมาะสมกับผู้รับการอบรมเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ดังนั้นต้องมีความชัดเจนว่าภารกิจและความรู้ ทักษะและความสามารถสำหรับภารกิจนั้นคืออะไร การฝึกอบรมแบบใดที่จะช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมพัฒนาตามวัตถุประสงค์นั้น จึงมีปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงมากมาย เช่น หัวข้อวิชา เนื้อหารูปแบบและวิธีการอบรม สื่อการสอน วิทยากร และเวลาการศึกษาอบรม เป็นต้น

- สร้างเกณฑ์สำหรับการประเมินผล เกณฑ์การประเมินผล ควรกระทำควบคู่ไปกับการคัดเลือกและออกแบบโครงการฝึกอบรม ต้องอ้างอิงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากเกณฑ์สำหรับการประเมินผลคือมาตรฐานที่ใช้วัดพฤติกรรม ดังนั้นเกณฑ์จึงควรจะระบุว่าพฤติกรรมอะไรที่ผู้รับการอบรมต้องมีการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็นความรู้ หรือทักษะ หรือความสามารถ พฤติกรรมระดับไหนที่ผ่านเกณฑ์ ในสถานการณ์อย่างไร

- จัดการศึกษาอบรม นั่นคือการดำเนินการฝึกอบรมตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ต้องดำเนินการเกี่ยวกับสถานที่ของการฝึกอบรม โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์และสื่อการสอนต่างๆ อาหาร ที่พัก แสงสว่าง อุณหภูมิ ดูแลประสานงานกับวิทยากร ในระหว่างการอบรมอาจจะต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ซึ่งเกิดขึ้นเฉพาะหน้า ดังนั้นจึงควรที่จะได้มีการเตรียมการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าไว้ด้วย

- ประเมินผลการศึกษาอบรม ประกอบด้วยกระบวนการ 2 ชนิด คือ การสร้างเกณฑ์การประเมินผล และการวัดผลโดยใช้วิธีการทดลอง (experimental) หรือวิธีการที่ไม่ใช่การ ทดลอง

(non-experimental) เป็นการตรวจสอบว่ามีความเปลี่ยนแปลงใดๆหรือไม่ภายหลัง การฝึกอบรม การประเมินจะระบุได้ว่า ผลที่ได้รับจากการฝึกอบรมนั้น มีความตรง (validity) กับความต้องการและวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด การฝึกอบรมต้องให้ประโยชน์และคุณค่าตรงตามวัตถุประสงค์ โดยนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผล ไปใช้ประกอบการวิเคราะห์ และวางแผนในการฝึกอบรมในอนาคตต่อไป ผลการประเมินจึงเป็นเสมือนข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ซึ่งจะนำไปปรับเปลี่ยน การลงทุนเพื่อการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2.3.4 ประโยชน์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจัดขึ้นเพื่อการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรทุกคน เมื่อบุคลากรทุกคนสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรก็จะได้รับผลประโยชน์ แผนงาน โครงการต่างๆ ในองค์กรก็จะประสบความสำเร็จ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่การจัดการอบรมทุกครั้งต้องตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และเป้าหมายขององค์กร

สมคิด บางโม (2544:16-17) กล่าวถึงประโยชน์ของการฝึกอบรมโดยแบ่งเป็นระดับส่วนงานในองค์กร ดังนี้

- ระดับองค์กรหรือหน่วยงาน สามารถเพิ่มผลผลิตทั้งทางตรงและทางอ้อม ลดค่าใช้จ่ายแรงงาน สร้างขวัญกำลังใจบุคลากรทำงานเต็มความสามารถ ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
- ระดับผู้บังคับบัญชา ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนงาน ลดเวลาการสอนงานและการพัฒนาพนักงาน ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา บุคลากรตระหนักในบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบ สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน
- ระดับพนักงาน บุคลากรหรือผู้เข้าอบรมเอง เพิ่มความรู้ความสามารถ เป็นการเพิ่มคุณค่าแก่ตนเอง ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ รายได้ ลดเวลาในการเรียนรู้งาน สร้างความรู้สึที่ดีแก่ตนเอง มีกำลังใจมากขึ้น รู้จักคนมากขึ้น ปฏิบัติงานสะดวกขึ้น ความรู้กว้างขวาง ก้าวทันความเปลี่ยนแปลง

ดังนั้นการฝึกอบรมคือการสร้างให้บุคลากรเพิ่มพูน ปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะและความสามารถ ทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถที่เหมาะสมกับลักษณะขององค์กร การฝึกอบรมแบ่งเป็นหลายประเภทขึ้นอยู่กับ การแบ่งตามหลักเกณฑ์ของแต่ละองค์กร โดยเริ่มจากกำหนดสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ ระบบที่จะนำมาใช้ในองค์กร วัฒนธรรมที่จะนำมาใช้ในองค์กร และดำเนินการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้ตรงกับสิ่งนั้น ๆ

2.4 แนวคิดทฤษฎีการประเมินผลการฝึกอบรม

2.4.1 ความหมายการประเมินโครงการฝึกอบรม

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ทำให้การฝึกอบรมสมบูรณ์ทำให้ทราบผลการอบรม และสำเร็จตามวัตถุประสงค์หรือไม่มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง การฝึกอบรมสามารถแก้ไขปัญหขององค์กรเพียงใด ถือเป็นเรื่องสำคัญขาดไม่ได้

พระมหาพินิต จันทน์เสนาะ (2540:31) ได้สรุปไว้ว่า การการประเมินผลโครงการมีหน้าที่สำคัญด้านการปรับปรุงแผนและวิธีดำเนินการ ทำให้การดำเนินงานการอบรมประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การประเมินผลโครงการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ความหมายข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความต้องการ การหาแนวทาง วิธีการปรับปรุงวิธีการจัดการ เป็นการเพิ่มคุณภาพ และประสิทธิภาพของโครงการให้ดียิ่งขึ้น (กมล อรุณ โชคสมศักดิ์, 2542:15-16)

สมคิด พรหมจ้อย (2544:29-30) กล่าวไว้ว่าเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศเพื่อช่วยให้ผู้จัดโครงการฝึกอบรม ไปจนถึงผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินคือการวัดร่วมกับการตัดสินใจ เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้า สามารถบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการอบรมว่ามีผลสำเร็จโดยพิจารณาจาก ก่อนเริ่มโครงการอบรม ขณะดำเนินการฝึกอบรม และหลังดำเนินการอบรมแล้ว

ชูชัย สมิทธิไกร (2548: 205-207) ให้ความเห็นว่าการประเมินผลนอกจากจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรม และนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเป็นการตรวจสอบและติดตามผล การประเมินผลยังมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้การฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ การฝึกอบรมมีจุดดีและจุดที่ควรแก้ไขอย่างไร มีความคุ้มค่าด้านประโยชน์ หรือคุณค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายของโครงการ ผู้เข้ารับการอบรมกลุ่มไหนได้รับประโยชน์มากหรือน้อยอย่างไร และการประเมินผลจะเป็นการรวบรวมข้อมูล ที่จะนำไปช่วยจัดการอบรมในอนาคตต่อไป

ดังนั้นการประเมินการฝึกอบรมจะช่วยให้องค์กรมีคลังข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากร ทำให้ทราบว่าหลังจากการอบรมไปแล้วบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ได้มากเพียงใด มีผลลัพธ์ต่อองค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการฝึกอบรมบุคลากรรุ่นต่อ ๆ ไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการวางหลักสูตรการพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่อไป

2.4.2 กระบวนการประเมินผลโครงการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2544:115-116) นำเสนอกระบวนการประเมินผลโครงการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

- ศึกษาวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมให้ชัดเจน
- กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมินผลว่าต้องการประเมินเพื่ออะไร
- การวางแผนการประเมิน ได้แก่ กำหนดระยะเวลาประเมิน จำนวนครั้งที่ประเมิน ประเมินใครบ้าง วิธีประเมินจะอย่างไร เครื่องมือประเมิน ข้อมูลที่จะรวบรวมมีอะไรบ้าง
- สร้างเครื่องมือการประเมิน เช่น แบบสอบถาม แบบบันทึกการสังเกต แบบสัมภาษณ์

- ดำเนินการเก็บข้อมูลแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ แปลผล และสรุป
- เขียนรายงานการประเมินผลต่อผู้รับผิดชอบ

สมคิด พรหมจ้อย (2544:35-40) อธิบายกระบวนการประเมินโครงการไว้อย่างละเอียด ดังนี้

- วิเคราะห์โครงการที่จะประเมิน ดูประโยชน์ ที่มา ลักษณะ วัตถุประสงค์ รูปแบบ กิจกรรม เนื้อหาสาระ เวลาเริ่มต้นและสิ้นสุด เกณฑ์ผลสำเร็จ ความชัดเจนในเป้าหมาย ผลงานและความเป็นไปได้ของโครงการนั้น ๆ

- พิจารณาหลักการและเหตุผลของการประเมิน ดูจากความเป็นมา จุดเริ่มต้น และการดำเนินการของโครงการฝึกอบรม ผลดี ผลเสียหากทำการประเมินโครงการนี้ ค้นคว้าเกี่ยวกับเหตุผล ความเป็นมา ความก้าวหน้า ผลของโครงการ และปัญหาอุปสรรค ประเมินเพื่อใคร นำผลการประเมินไปใช้ได้อย่างไร

- กำหนดวัตถุประสงค์ของการประเมิน เพื่อเป็นกรอบ และทิศทางว่าจะมุ่งประเมินในด้านใด และจะเก็บรวบรวมข้อมูลด้านไหนอย่างไร ต้องตั้งวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนให้ทิศทางตรงกับความต้องการใช้ผลการประเมินของผู้บริหาร โครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความเฉพาะเจาะจง วัดได้ ประเมินได้ และเป็นปรนัย เป็นที่ยอมรับของผู้ถูกประเมิน

- ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และแนวทางการประเมิน แบบการจำลองการประเมินรูปแบบต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบในการประเมิน และศึกษากรณีตัวอย่างเพื่อให้เห็นแนวทางชัดเจนมากขึ้น

- ออกแบบการประเมิน กำหนดตัวแปร หรือข้อมูลที่ต้องการศึกษา การสุ่มตัวอย่าง จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งใด มีแนวทางการวัดอย่างไร ด้วยเครื่องมือประเภทใด วิเคราะห์ข้อมูลอย่างไร และจะตัดสินผลการประเมินด้วยวิธีใด

- กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน อาจเป็นแบบสอบถาม แบบสำรวจ แบบสัมภาษณ์ แบบเจนนับ แบบวิเคราะห์ และแบบทดสอบ ซึ่งจะต้องเลือกใช้เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการประเมิน ข้อคำถามควรเฉพาะเจาะจงเป็นปรนัย ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ทำการทดลองใช้และตรวจสอบคุณภาพขั้นพื้นฐานของเครื่องมือ เช่น ดัชนีความเที่ยง ความตรง ความยาก ก่อนที่จะนำเครื่องมือไปใช้จริง

- เก็บรวบรวมข้อมูล หาแหล่งข้อมูลที่ต้องการ ต้องเก็บข้อมูลที่ไหน เมื่อไร จากใคร เวลาใด ใช้เทคนิควิธีใดจึงจะได้รับความร่วมมือ เพื่อข้อมูลที่ละเอียด และสมบูรณ์อาจใช้หลายวิธีที่ตอบสนองสภาพการดำเนินงานได้อย่างดี หรืออาจคิดค้นวิธีใหม่ เช่น การวิเคราะห์ผลงาน การสอบถาม การสัมภาษณ์ การทดสอบความสามารถในการปฏิบัติงาน การประชุมผู้เกี่ยวข้อง การใช้สถานการณ์จำลอง การอภิปราย การสังเกตแบบมีส่วนร่วม การนับ การวัด เป็นต้น

- วิเคราะห์ข้อมูล อาจใช้วิธีการเชิงสถิติ กับข้อมูลเชิงปริมาณ เลือกใช้ตามความจำเป็น และลักษณะของข้อมูล และวัตถุประสงค์การประเมิน ต้องตรวจสอบว่าสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์นั้นเป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่ ส่วนข้อมูลที่ไม่ใช่เชิงปริมาณ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อเรื่อง (Content Analysis) การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นการเปรียบเทียบข้อมูลกับเกณฑ์ หากผลการเปรียบเทียบสอดคล้องกัน หรือผ่านเกณฑ์ หรือแตกต่างกันอย่างชัดเจน การตัดสินคุณค่าอาจทำได้โดยตรงไปตรงมา แต่ถ้ากรณีข้อมูลมีลักษณะก้ำกึ่งการตัดสินคุณค่าจะลำบากมากขึ้น อาจต้องดูสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ประกอบด้วย

- รายงานผลการประเมิน ต้องจัดทำรายงานการประเมินเพื่อนำเสนอให้ ผู้จัดทำโครงการฝึกอบรม หรือผู้บริหารได้ใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ อาจทำได้ใน 2 ลักษณะคือ รายงานสรุป เป็นรายงานที่สั้นกะทัดรัด ประกอบด้วย วัตถุประสงค์การประเมิน ผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ และ รายงานฉบับสมบูรณ์ เป็นรายงานที่มีรายละเอียดชัดเจน ครอบคลุมวัตถุประสงค์ขอบเขตการประเมิน เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิธีการประเมิน ผลวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

2.4.3 ประเภทของรูปแบบการประเมินผลโครงการฝึกอบรม

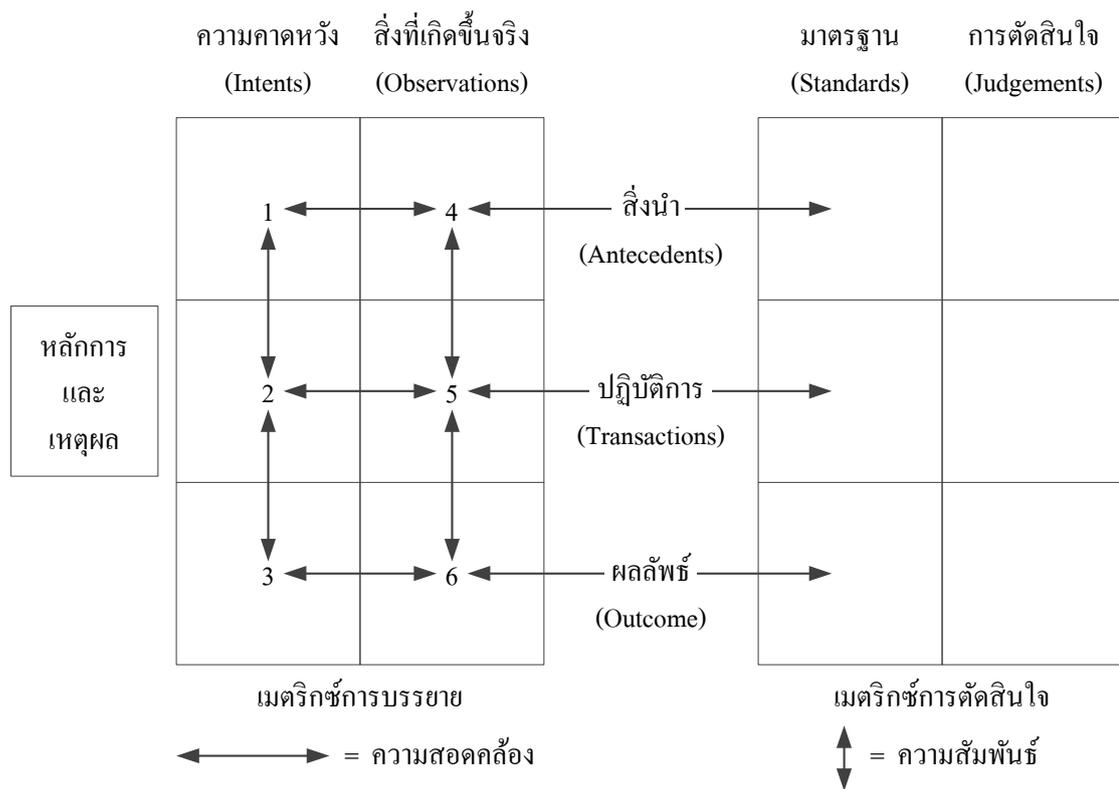
รูปแบบการประเมินเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญจะแสดงให้เห็นถึงกระบวนการ หรือรายการประเมิน

สมคิด พรหมจ้อย (2544: 42) ได้จัดประเภทรูปแบบการประเมินไว้ ดังนี้

- รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เน้นตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่ หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้ในจุดมุ่งหมายโดยดูว่าผล

ที่เกิดจากการปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ Ralph W.Tyler (1943) Cronbach (1973) และ Kirkpatrick (1975,2006)

- รูปแบบการประเมินที่เน้นตัดสินคุณค่า (Judgmental Evaluation Model) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการการศึกษานั้น ๆ ได้แก่ Stake (1967) Scriven (1967) Provus (1971)



แผนภาพที่ 2.7 โครงสร้างรูปแบบการประเมินของสแตค

- รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ(Decision – Oriented Evaluation model) เป็นการประเมินเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจเลือกทางเลือก ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่รูปแบบการประเมินของ Welch (1967) การประเมินแบบชิปปี้ (CIPP) ของ Stufflebeam (1968) และของ Alkin (1969)

2.4.4 รูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick

ชเรศ ขำเกิด (2555:สี่อเล็กทรอนิกส์) ให้ความเห็นว่ารูปแบบการประเมิน Kirkpatrick เป็นรูปแบบ ที่มีลักษณะการประเมินที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมซึ่ง

พัฒนาขึ้นเพื่อใช้กับการประเมินผลการประเมินในทางลึกมากกว่าทางกว้าง กล่าวคือ มุ่งเน้นไปที่ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมเป็นหลัก โดยมีแนวคิดพื้นฐานว่าการประเมินผลการอบรมจะต้องทำให้ได้ความรู้ คือ การฝึกอบรมนั้นได้ให้อะไร หรือเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานในลักษณะใดบ้าง ควรยุติโครงการชั่วคราวก่อน หรือควรดำเนินการต่อไปเรื่อย ๆ ควรปรับปรุงหรือพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมในส่วนใดบ้าง และควรปรับปรุงอย่างไร

สมคิด พรหมจ้อย (2544:58-63) กล่าวว่า iva การประเมินผลการอบรมตามแนวคิดของ Kirkpatrick จะทำให้ได้ความรู้อย่างน้อย 3 ประการ คือ การฝึกอบรมนั้นได้ให้อะไรหรือเกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน ในลักษณะใดบ้าง ควรยุติโครงการก่อนหรือควรดำเนินการต่อไป และควรปรับปรุงหรือพัฒนาโปรแกรม การฝึกอบรมในส่วนใดบ้าง

การดำเนินการประเมินประสิทธิผลของการอบรมมี 4 ลักษณะคือ

2.4.4.1 ประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) เป็นการตรวจสอบความรู้สึก หรือความพอใจของผู้เข้ารับการอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อให้รู้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้สึกอย่างไร พอใจหรือไม่ต่อสิ่งที่ได้รับจากการอบรม การประเมินในขั้นนี้ต้องการได้รับข้อมูลที่เป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่มีความหมาย และความเป็นจริง เพราะข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการฝึกอบรมอันดับแรก มีวิธีการดังนี้ กำหนดให้แน่นอนว่าต้องการได้รับข้อมูลอะไร เช่น ปฏิกิริยาต่อเนื้อหาของหลักสูตร วิธีการฝึกอบรม วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม ออกแบบเครื่องมือ หรือแบบสอบถามที่จะใช้เก็บข้อมูล

ชูชัย สมितिไกร (2548:207) ได้เพิ่มเติมว่า แบบประเมินที่ออกแบบนั้น ควรได้รับการตรวจสอบเพื่อแน่ใจว่าสามารถสะท้อนความรู้สึกของผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างแท้จริง ข้อคำถามที่ใช้ ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้นำมาแปลงเป็นตัวเลขแจกแจงความถี่ และวิเคราะห์ในเชิงปริมาณได้ กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เขียนแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในข้อคำถาม เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงปฏิกิริยาตอบสนอง ผ่านแบบสอบถามตามความเป็นจริง ไม่ควรต้องเขียนชื่อลงในแบบสอบถาม อย่างไรก็ตาม แบบประเมินควรมีการทดสอบก่อนนำไปใช้จริง โดยการให้กลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งทดลองตอบ เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์ ความรู้สึกต่อแบบประเมินและเวลาที่ใช้ในการทำแบบประเมิน เพื่อการใช้อย่างจริงจะได้เตรียมเวลาให้เพียงพอสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในการให้คำตอบครบทุกข้อ อีกทั้งผู้ประเมินควรอธิบายแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อน และให้ทำแบบประเมินในห้องอบรม หลีกเลี่ยงการนำแบบสอบถามติดตัวออกไปและส่งกลับคืนภายหลัง ทั้งนี้ Kirkpatrick (2006:21) กล่าวว่า การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง คือ การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สิ่งสำคัญในการประเมินไม่ใช่เพียงแต่ทราบปฏิกิริยา

ตอบสนองต่อการอบรม แต่ปฏิบัติการตอบสนองนั้น ต้องเป็นไปในเชิงบวกด้วย เพราะความพึงพอใจในการอบรมนั้นจะจูงใจ และส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้

2.4.4.2 ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) เป็นการตรวจสอบผลการเรียน โดยตรวจสอบให้ครอบคลุม ทั้งทางด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และเจตคติ (Attitude) มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และทักษะอะไรบ้าง มีเจตคติอะไรบ้างที่เปลี่ยนไปจากเดิม ทั้งนี้เพราะความรู้ ทักษะ และเจตคติ ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

(ก) ด้านความรู้

Kirkpatrick (2006:22) กล่าวว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นแล้วเมื่อองค์ประกอบใดประกอบหนึ่งเกิดขึ้น เช่น มีความรู้เพิ่มขึ้น มีการพัฒนาทักษะ หรือมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และ ชูชัย สมितिไกร (2548:208-216) ได้อธิบายไว้ว่า การวัดความรู้ คือ การวัดความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ วิธีการและกระบวนการทำงาน โดยมักจะใช้เครื่องมือแบบทดสอบความรู้ แบบทดสอบ อัตนัย/ปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น หรือบรรยายข้อเท็จจริง มีข้อดี คือ ง่ายในการออกข้อสอบ เปิดโอกาสให้ตอบได้อย่างอิสระ ข้อเสีย คือ การตรวจสอบกระทำโดยผู้ที่มีความรู้ หากทายมือไม่ดีก็อาจเป็นอุปสรรคในการให้คะแนน หรือแบบทดสอบเติมคำ หรือคำตอบสั้น ๆ ประกอบด้วยประโยคที่มีช่องว่าง เติมคำหรือคำตอบสั้น ๆ มีข้อดี คือ คำตอบมีอยู่จำกัด ให้คะแนนง่าย ข้อเสีย คือ ไม่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นมากนัก หรือแบบทดสอบ ถูก/ผิด ประกอบด้วยข้อความสั้น ๆ ให้ตัดสิน มีข้อดี คือ ให้คะแนนง่าย ข้อเสียคือ ผู้ตอบเดาคำตอบ และแบบทดสอบแบบหลายตัวเลือก ข้อดี คือ ตรวจสอบให้คะแนนง่าย ข้อเสีย คือ สามารถเดาคำตอบได้ แต่หากมีการตัดคะแนนข้อผิดพลาดทำให้ปัญหาการเดาคำตอบน้อยลง

(ข) ด้านทักษะ

การประเมินทักษะ เพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีพัฒนาด้านทักษะเพิ่มขึ้นหรือไม่ สมคิด บางโม(2544: 121 -122) เสนอไว้ว่า ควรกำหนดระดับทักษะดังนี้ นิยามองค์ประกอบ การปฏิบัติตามขั้นตอนโดยทำตามคู่มือ การแสดงความสามารถเชิงปฏิบัติการ ประเมินตนเอง โดยมีวิธีการประเมินทักษะ ด้วยการสร้างสถานการณ์จำลองให้ผู้เข้าอบรมแสดงทักษะนั้น ๆ ออกมา ซึ่งผู้ฝึกอบรมจะคอยสังเกตและให้คะแนน วิธีการนี้เรียกว่า การทดสอบการปฏิบัติงาน (Performance tests) หรือการทดสอบความสามารถ (competency tests) แต่มีข้อจำกัดในเรื่องการสิ้นเปลืองเวลา กำลังคน และยากแก่การเปรียบเทียบระหว่างผู้เข้าทดสอบ หรือการใช้ข้อสอบข้อเขียน โดยตั้งคำถามว่านำทักษะนั้น ๆ ไปใช้บ่อยเพียงไร กำหนดขั้นตอนถูกต้องหรือไม่ มีข้อปฏิบัติยุ่งยากอย่างไร มีความพอใจในการนำไปปฏิบัติอย่างไร

(ค) ด้านเจตคติ

การประเมินเจตคติ เป็นการวัดความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึก อาจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งมีแบบประเมินหลายประเภท ดังนี้

- มาตรฐานประเภท เป็นแบบประเมินให้ผู้ตอบจัดประเภทความรู้สึกที่มีต่อข้อความที่เสนอให้ เช่น จริง – ไม่จริง เห็นด้วย – ไม่เห็นด้วย
- มาตรฐานอันดับ เป็นแบบประเมินให้ผู้ตอบจัดอันดับสิ่งที่เสนอตามลำดับความมากน้อย
- มาตรฐานตรรกะ เป็นแบบประเมินซึ่งจำแนกระดับความรู้สึกออกเป็นช่วงๆ ระยะห่างเท่า ๆ กัน เช่น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่มีความเห็น ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ทั้งคะแนนรายข้อและคะแนนรวมด้วยการเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการฝึกอบรม ถ้าเป็นไปได้ควรใช้กลุ่มควบคุม ซึ่งเป็นกลุ่มของผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม แล้วเปรียบเทียบคะแนนความรู้ ทักษะ และเจตคติ ของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองซึ่งเป็นกลุ่มของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.4.4.3 ประเมินพฤติกรรม (Behavior Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามความคาดหวังของโครงการหรือไม่ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนี้ โดย Kirkpatrick (2006:22-23) ระบุว่า ผู้เข้าอบรมจะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมได้ ต้องมี ปัจจัยที่สำคัญคือ ผู้เข้าอบรมอยากจะปรับเปลี่ยน ผู้เข้าอบรมต้องรู้อะไรที่จะเปลี่ยน และจะเปลี่ยนได้อย่างไร ต้องมีสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยน และผู้เข้าอบรมต้องได้รับผลดีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้น ๆ

การประเมินขั้นนี้ใช้เวลามากกว่าประเมินผลในสองขั้นแรก เพราะจะต้องตามไปประเมินผลในสถานที่ทำงานจริงของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งจะมีคำถามอยู่หลายข้อที่ผู้ประเมินต้องตอบให้ได้เสียก่อน เช่น ควรจะออกไปประเมินผลเมื่อไร ภายหลังการฝึกอบรม และจะเก็บข้อมูลจากใครจึงจะเชื่อถือได้มากที่สุด (จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน จากผู้ใต้บังคับบัญชา หรือจากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเอง) การประเมินผลหลังการฝึกอบรมควรจะห่างกันพอสมควรเพื่อให้แน่ใจว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทำงานได้เกิดขึ้นจริง ๆ ควรจะเก็บข้อมูลได้จากหลาย ๆ แหล่ง เช่นจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากกลุ่มผู้ผ่านการอบรม มีการวิเคราะห์ทางสถิติ

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2548:218) ระบุว่า อาจใช้แบบบันทึกพฤติกรรมในการบันทึกข้อมูลการประเมินผลในขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานจะนำไปใช้ประโยชน์ได้

จริงๆ จะต้องใช้เวลา และอาศัยความชำนาญของผู้ประเมินผลเป็นอย่างมากควรทำกับการฝึกอบรมขนาดใหญ่ หรือ โปรแกรมที่ต้องจัดหลายครั้งต่อไปในอนาคต หากการฝึกอบรมขนาดเล็กทั่ว ๆ ไป กำหนดว่ามีพฤติกรรมการทำงานอะไรบ้าง ที่คาดหวังจะให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และเตรียมคำถามที่จะใช้ในการสัมภาษณ์ ควรจะได้นำมาทำการวิเคราะห์ในเชิงปริมาณและวิเคราะห์เนื้อหา หากเป็นการสัมภาษณ์ผู้ได้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ต้องแน่ใจว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะไม่มีอิทธิพลต่อการตอบ หรือการสัมภาษณ์ของผู้ได้บังคับบัญชา

2.4.4.4 ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Results Evaluation) เป็นการตรวจสอบว่า ผลจากการอบรมได้เกิดผลดีต่อองค์กร หรือเกิดผลกระทบต่อองค์กร ในลักษณะใดบ้าง คุณภาพขององค์กรดีขึ้นหรือมีคุณภาพขึ้นหรือไม่ เป็นการตรวจสอบว่าทักษะหรือความรู้ใดที่อยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมมีผลด้านบวกต่อองค์กรมากที่สุด Kirkpatrick (2006:26) ได้เสนอแนะไว้ว่า ควรวัดสภาวะการณหรือเงื่อนไขต่าง ๆ จากใช้ข้อมูลที่วัดหรือสังเกตได้ และพยายามหาทางควบคุมตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในผลที่จะเกิดกับหน่วยงาน ในด้านของการพัฒนาด้านจริยธรรม คุณลักษณะอันพึงประสงค์ขององค์กร การจัดการ การสื่อสาร การสร้างแรงจูงใจ การจัดการเวลา การพัฒนาทักษะต่าง ๆ เช่น ทักษะการตัดสินใจ และการจัดการการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่ไม่เกี่ยวกับเรื่องเงิน หรืองบประมาณ ซึ่งจริยธรรมและทักษะต่าง ๆ ที่สูงขึ้นนี้ จะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้เข้ารับการอบรมซึ่งจะผลด้านบวกต่อองค์กรได้อย่างแน่นอน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2551: 129 -130) กล่าวว่า การประเมินการฝึกอบรมตามแนวคิด ของ Kirkpatrick นั้นหากเป็นการประเมินเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ ต้องอาศัยข้อมูลจากการประเมินปฏิกิริยา การเรียนรู้ พฤติกรรม และข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เช่น รายงานการตรวจสอบ การสอบถามจากผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้น ๆ โดยต้องกำหนดผู้ประเมิน เกณฑ์การประเมินที่แน่นอน

2.5 หลักสูตรการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

2.5.1 หลักการและเหตุผล

การสื่อสารอย่างสันติเป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร โดยใช้ความกรุณาเป็นพื้นฐานที่มุ่งให้เกิดการฟัง และพูดด้วยความเข้าใจ เข้าใจ ช่วยให้เราเข้าใจคนอื่น ช่วยให้คนอื่นเข้าใจเรา ตอบสนองความต้องการในส่วนลึกของทุกคน ให้ทุกคนสามารถสัมผัสได้ถึงความสุขจากการให้

และการรับ อีกทั้งยังสามารถนำมาใช้ในการคลี่คลายความขัดแย้ง โดยให้ความสำคัญกับความต้องการของทุกฝ่าย และเสริมสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือระหว่างกัน ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในที่ทำงาน และในชีวิตประจำวันกับครอบครัว ตลอดจนสังคมรอบข้าง

เพื่อให้บุคลากรได้ทราบแนวทางในการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นอย่างสันติและกรุณา และเป็นการสร้างวัฒนธรรมที่ดี ทางโรงเรียนเพลินพัฒนาจึงได้เชิญ คุณชนิตา ดิษยบุตร ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญทางเรื่องนี้มาเป็นวิทยากรจัดการฝึกอบรม ให้กับบุคลากรของโรงเรียน ในช่วงเดือนมีนาคม 2554 จนถึงปัจจุบัน โดยจัดการอบรม รอบละ 2 วัน ตั้งแต่เวลา 9:00 – 17:00 น. ณ ห้องประชุม โรงเรียนเพลินพัฒนา แต่ละรอบสามารถรับบุคลากรได้ไม่เกิน 35 คน

2.5.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

- เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในแนวทางและหลักปฏิบัติที่ถูกต้องในการสื่อสารกับ ผู้อื่นอย่างเหมาะสม
- เพื่อให้บุคลากรได้เรียนรู้กรณีศึกษา และแนวทางการสื่อสารอย่างสันติวิธี
- เพื่อก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในการสื่อสารระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร

2.5.3 เป้าหมายของโครงการ

- ด้านปริมาณ บุคลากรร้อยละ 80 มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องการสื่อสารอย่างสันติวิธี
- ด้านคุณภาพ บุคลากรของโรงเรียนสามารถนำความรู้ ทักษะ วิธีการสื่อสารอย่างสันติมาปรับใช้ทั้งกับเพื่อนร่วมงาน นักเรียน ผู้ปกครองและบุคคลรอบข้าง

2.5.4 แนวทางการดำเนินงาน

- ประชุมคณะทำงานร่วมกับวิทยากรเพื่อหาแนวทางการจัดการฝึกอบรม
- กำหนดระยะเวลาและสถานที่ในการจัดฝึกอบรม พร้อมติดต่อวิทยากรในการฝึกอบรม
- เสนอโครงการเพื่อขออนุมัติ
- แจ้งการอบรมกับบุคลากรเพื่อรับทราบการฝึกอบรม
- ดำเนินการเบิกค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม

- ดำเนินการฝึกอบรม
- ประเมินผลหลังฝึกอบรม

2.5.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในแนวทาง และหลักปฏิบัติที่ถูกต้องในการสื่อสารอย่างสันติวิธี สามารถแยกแยะข้อมูลออกจากความคิดและการตัดสินใจได้ อีกทั้งสามารถเข้าใจความรู้สึกความต้องการของตนเองและผู้อื่น รวมไปถึงสามารถสื่อสารความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ได้ง่ายขึ้น
- บุคลากรมีเครื่องมือ และทักษะในการจัดการกับความขัดแย้งในรูปแบบต่าง ๆ ได้ดีขึ้น
- บุคลากรสามารถประยุกต์การสื่อสารอย่างสันติวิธีกับผู้เกี่ยวข้องทั้งที่โรงเรียน ครอบครัว และสังคม

2.5.6 เนื้อหาและกิจกรรม

ในการฝึกอบรมแต่ละรอบบุคลากรจะได้เรียนรู้เนื้อหา และฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติในแนวทางเดียวกัน โดยมีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาสำหรับการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์จากบุคลากร หรือยกตัวอย่างกรณีศึกษาจากวิทยากร และเวลาสำหรับการฝึกฝนทักษะการสื่อสารที่อาจแตกต่างกันในแต่ละรอบการฝึกอบรม โดยแต่ละรอบการฝึกอบรมจะประกอบด้วยเนื้อหาและกิจกรรมดังนี้

วันที่ 1 ช่วงเช้า

- ทำความรู้จักวิทยากรและผู้เข้าอบรม
- วิเคราะห์การสื่อสารในชีวิตประจำวัน
- แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับความว่า “ความขัดแย้ง”
- ทำความรู้จักกับการสื่อสารอย่างสันติ
- กิจกรรม “เหมือนกันสามอย่าง” และ ฝึกทักษะ “การฟังอย่างตั้งใจ”

วันที่ 1 ช่วงบ่าย

- กิจกรรมความจำ
- ทำความเข้าใจความรู้สึก
- กิจกรรม “วิเคราะห์ประโยค” เพื่อแยกความรู้สึก กับ ความคิด ใช้การฟังอย่าง

ตั้งใจ

- ทำความเข้าใจ ความต้องการ
 - กิจกรรม “ความสุขของฉัน”
 - ฝึกการแยกความต้องการ ออกจากวิธีการ
 - กิจกรรม “ความต้องการในชีวิตส่วนบุคคล” และ “ความต้องการในฐานะพนักงานขององค์กร”
- นั่งล้อมวงใหญ่ แบ่งปันสิ่งที่ได้เรียนรู้ในวันนี้
- วันที่ 2 ช่วงเช้า
- ทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากเมื่อวาน
 - กิจกรรม “ค้นหาความต้องการเบื้องต้น”
 - ทำความเข้าใจการสังเกต ฝึกทักษะการสังเกต
 - กิจกรรม “สองฝ่าย” และ กิจกรรม “do and don't”
 - ทำความเข้าใจ การขอร้อง
 - สรุป 4 ประโยค ของการสื่อสารอย่างสันติ
- วันที่ 2 ช่วงบ่าย
- กิจกรรม “4 บทบาท”
 - กิจกรรม “กงล้อสี่ทิศ” และ “สัตว์สี่ทิศ”
 - แลกเปลี่ยนเรียนรู้การเปลี่ยนแปลง
 - ปิดการอบรม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Simon R. Beck (2005) ได้ศึกษาถึงการพัฒนาการสื่อสารอย่างสันติเพื่อนำไปใช้อย่างสมบูรณ์พบว่า การสื่อสารอย่างสันติเป็นความงามและมีประโยชน์ในการใช้งาน นอกจากนี้จะทำให้เกิดความตระหนักรู้ตัวตนมากขึ้นแล้ว ยังสามารถพัฒนาการตระหนักรู้ในรูปแบบ โครงสร้าง การเรียนรู้และพัฒนาตัวตน การรู้เท่าทันความคิดด้านการตีความการตัดสินใจผู้อื่นอีกด้วย

Susan M.Blake (2002) ศึกษากระบวนการป้องกันความรุนแรง โดยนำการสื่อสารอย่างสันติเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในหลักสูตรสถานศึกษาพบว่า นักเรียนที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลได้นานมีการเปลี่ยนแปลงไปในเชิงบวก สำหรับกลุ่มที่มีข้อจำกัดในการสนทนาระหว่างบุคคลไม่สามารถระบุถึงสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงได้ อีกทั้งการเข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติที่นานจะมีผลต่อความสามารถในการทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น จึงมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำงาน

วิจัยต่อไปเกี่ยวกับ การศึกษาผลลัพธ์ในเชิงประจักษ์หากจัดการอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้ยาวนานขึ้น รวมไปถึงนักเรียนส่วนใหญ่สามารถบอกความต้องการของตนเองได้อย่างชัดเจนถือเป็นจุดเด่นในการนำการสื่อสารอย่างสันติเข้าไปร่วมกับหลักสูตรสถานศึกษา รวมไปถึงการสื่อสารอย่างสันติยังมีผลต่อการทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นและการลดทอนที่ก้าวร้าว ดังนั้นการใช้การสนทนาระหว่างบุคคลสามารถส่งผลดีไม่ใช่เพียงแค่ในห้องเรียนเท่านั้น อาจหมายรวมถึงในแวดวงการศึกษาอื่นๆด้วย

กมล อรุณ โชคสมศักดิ์(2544) สรุปการประเมินโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้สู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 ไว้ 4 ด้านดังนี้ ด้านบริบท ผลการประเมิน โดยภาพรวมของศึกษานิเทศก์ คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรเพื่อปฏิรูปการเรียนรู้ ผู้บริหาร โรงเรียน ครูวิชาการ โรงเรียนและครูผู้สอน ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยเบื้องต้น ด้านกระบวนการ ด้านผลผลิตด้านความรู้ความสามารถและผลงานของผู้ผ่านการอบรมอยู่ในระดับปานกลาง และได้เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินโครงการระหว่างผู้บริหารโรงเรียนกับครูผู้สอนเกี่ยวกับคุณภาพผู้สอน คุณภาพของครูผู้สอนตามสภาพที่เป็นจริงพบว่าไม่แตกต่างกัน ส่วนผลการประเมินระหว่างผู้บริหารกับครูผู้สอนเกี่ยวกับคุณภาพของครูผู้สอนตามสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริง พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 เช่นเดียวกับผลการประเมินครูผู้สอนเกี่ยวกับคุณภาพของครูผู้สอนตามสภาพที่คาดหวังกับสภาพที่เป็นจริง ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

ทัศนีย์ สุนันตะ (2550 อ้างใน (เพชรรัตน์ จันทร์ภิรมย์, 2553:30-31)) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานท้องถิ่นระดับสูง รุ่นที่ 1 ของสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ที่ได้จัดทำโครงการร่วมกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์เพื่อต้องการทราบว่า การอบรมดังกล่าวสามารถเพิ่มพูนความรู้ความสามารถให้กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด พบว่า ผลการประเมินด้านปฏิกิริยาส่วนใหญ่พึงพอใจต่อความพร้อมของโครงการ ด้านความรู้ ความสามารถ พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความสามารถผ่านเกณฑ์การวัดผลจากฝ่ายวิชาการ สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น และนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานค่อนข้างสูง ด้านพฤติกรรมกรรมการบริหาร พบว่าผู้บริหารได้นำความรู้ที่ได้รับไปปรับปรุงพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น มีพฤติกรรมที่ดีขึ้นในการควบคุมงาน การแนะนำการสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ส่วนผลการประเมินด้านผลลัพธ์ พบว่าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น และได้สรุปการประเมินไว้ว่าเป็น โครงการที่ประสบผลสำเร็จควรจะมีการดำเนินในรุ่นต่อไป

เพชรรัตน์ จันทร์ภิญโญ (2553) ศึกษาการประเมินประสิทธิผลของผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรบ หลักสูตรเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน รุ่นที่ 30 พบว่ากระบวนการฝึกอบรบ ด้านหลักสูตรมีความเหมาะสม ด้านวิทยากรมีความรู้ในหัวข้อบรรยาย ด้านการบริหารงานฝึกอบรบมีการเตรียมความพร้อมในหลักสูตร ด้านบุคลากรในการฝึกอบรบ มีจิตวิญญาณของนักฝึกอบรบ ด้านสถานที่ฝึกอบรบส่วนใหญ่เห็นว่าสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น มีความเหมาะสมในการจัดการฝึกอบรบ ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรบส่วนใหญ่ยังขาดคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย การนำความรู้จากการฝึกอบรรมมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าด้านเนื้อหาหลักสูตรหมวดวิชาพื้นฐานหมวดวิชาเฉพาะตำแหน่ง และหมวดวิชาเสริม ส่วนใหญ่ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรบสามารถนำความรู้ที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการศึกษาด้านพฤติกรรมพบว่าส่วนใหญ่มีความเข้าใจในหน้าที่การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรบไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ โดยมีข้อเสนอแนะในการให้บริการการฝึกอบรบ เพิ่มอุปกรณ์ให้ทันสมัย และปรับปรุงเนื้อหาหลักสูตรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันอย่างมีประสิทธิภาพ

ชไมพร ดิสถาพร (2554) ศึกษา การใช้สุนทรียสนทนาและการสื่อสารอย่างสันติในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านการสื่อสารภายในครอบครัวของผู้ปกครองเยาวชนผู้เข้ารับการบำบัดยาเสพติด พบว่า ผู้ปกครองมีความสามารถด้านการสื่อสารภายในครอบครัวหลังเข้าร่วมกิจกรรมสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.5 และการนำรูปแบบกิจกรรม สุนทรียสนทนาและการสื่อสารอย่างสันติมาจัดกิจกรรมนั้น ทำให้ผู้ปกครองสามารถพัฒนาด้านการสื่อสารภายในครอบครัว ด้านพื้นฐานการเข้าใจบุคคล ด้านการฟังอย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ด้านการสื่อสารความรู้สึกและร่วมแก้ปัญหา

ดังนั้นการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการฝึกอบรบการสื่อสารอย่างสันตินี้ จะเป็นประโยชน์แก่ผู้จัดทำหลักสูตร และวิทยากรในการฝึกอบรบ เพื่อให้ทราบว่าหลังจากการอบรมไปแล้วผู้ที่เข้ารับการศึกษาฝึกอบรบมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ได้มากเพียงใด มีผลลัพธ์ต่อองค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการฝึกอบบรมรุ่นต่อ ๆ ไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้กับองค์กรอื่น ๆ อีกทั้งยังแสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของการใช้การสื่อสารอย่างสันติในการบริหารองค์กร เพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามแนวคิดของ Rosenberg, Marshall James D (1999)ซึ่งประเมินจากปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

3.1.1 บุคลากรที่ได้มาจากการการเลือกแบบเจาะจง

บุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนาทั้งบุคลากรครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ได้มาจากการการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ครบ 14 ชั่วโมง และเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วไม่เกินกว่า 2 ปี นับจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรม จนถึงวันที่เก็บข้อมูล เป็นพนักงานประจำของ โรงเรียนเพลินพัฒนา จำนวน 35 คน

3.1.2 หัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม

หัวหน้าส่วนงาน กล่าวคือ หัวหน้าช่วงชั้นอนุบาล หัวหน้าช่วงชั้นที่ 1 หัวหน้าช่วงชั้นที่ 2 หัวหน้าช่วงชั้นมัธยม หัวหน้าส่วนการศึกษาพิเศษ และหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ของบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนาที่เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 11 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มี 2 ชุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นเอง และยึดรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006) ซึ่งประกอบด้วยการประเมินปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และ

ผลลัพธ์ต่อองค์กร จากการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Rosenberg, Marshall James D (1999) ดังนี้

3.2.1 แบบสอบถามชุดที่ 1

แบบสอบถามชุดที่ 1 เป็นการประเมินตนเองของบุคลากร (ประชากรกลุ่มที่ 1) ที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ประกอบด้วย เพศ อายุ และส่วนงานที่สังกัด ใช้การวัดแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal scale) ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านปฏิกิริยา เป็นการประเมินจากความพึงพอใจ ของบุคลากร ที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติที่มีต่อเนื้อหาของหลักสูตร วิทยากรวิธีการฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม จำนวน 15 ข้อ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1958) มี 5 ระดับ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 พอใจมาก

คะแนน 3 พอใจปานกลาง

คะแนน 2 พอใจน้อย

คะแนน 1 พอใจน้อยที่สุด

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมด้านปฏิกิริยา ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1958) ไว้ 5 ระดับ รายละเอียดตามตาราง 1

ผ่านในระดับดีเด่น บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00 คะแนน

ผ่านในระดับดี บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19 คะแนน

ผ่านในระดับพอใช้ บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39 คะแนน

ไม่ผ่าน บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59 คะแนน

ไม่ผ่านและควรปรับปรุง บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79 คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการเรียนรู้ เป็นการประเมินตนเองของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น

(ก) ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ ใช้แบบทดสอบในการวัด โดยให้บุคลากรเลือกคำตอบในช่องว่าง จำนวน 15 ข้อ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน จะประเมินจากจำนวนข้อที่บุคลากรตอบถูกเท่านั้น โดยกำหนดเกณฑ์ คะแนน 0 - 8 ไม่ผ่าน คะแนน 9 ผ่าน คะแนน 10 – 12 ดี คะแนน 13 – 15 ดีมาก

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารอย่างสันติ รายละเอียดตามตารางที่ 1

ผ่านในระดับดีเด่น บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะ เฉลี่ย 13-15 คะแนน

ผ่านในระดับดี บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 10-12 คะแนน

ผ่านระดับพอใช้ บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะ เฉลี่ย 9 คะแนน

ไม่ผ่าน บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะ เฉลี่ย 5-8 คะแนน

ไม่ผ่านและควรปรับปรุง บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 0-4 คะแนน

(ข) ด้านเจตคติ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารอย่างสันติ ใช้การวัดแบบจัดอันดับ (Ordinal scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1958) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้เกี่ยวกับเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ รายละเอียดตามตารางที่ 1

ผ่านในระดับดีเด่น บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ เฉลี่ย 4.20 – 5.00

ผ่านในระดับดี บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ เฉลี่ย 3.40 – 4.19

ผ่านระดับพอใช้ บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ เฉลี่ย 2.60 – 3.39

ไม่ผ่าน บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ เฉลี่ย 1.80 – 2.59

ไม่ผ่านและควรปรับปรุง บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ เฉลี่ย 1.00 – 1.79

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรม ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติว่า ภายหลังจากฝึกอบรมตนเองนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้มากน้อยเพียงใด โดยใช้การวัดอันตรภาค (Interval scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1958) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านพฤติกรรม รายละเอียดตามตารางที่ 1

ผ่านในระดับดีเด่น บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00

ผ่านในระดับดี บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19

ผ่านระดับพอใช้ บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39

ไม่ผ่าน บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59

ไม่ผ่านและควรปรับปรุง บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79

ตอนที่ 5 แบบสอบถามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร โดยบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา โดยใช้การวัดอันตรภาค (Interval scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1958) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก

คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง

คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งลง

คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งลงมาก

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านผลลัพธ์องค์กร รายละเอียดตามตาราง 1 บุคลากรเห็นว่าการสื่อสารอย่างสันติในองค์กร

ผ่านในระดับดีเด่น บุคลากรเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00

ผ่านในระดับดี บุคลากรเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19

ผ่านระดับพอใช้ บุคลากรเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39

ไม่ผ่าน บุคลากรเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรมีค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59

ไม่ผ่านและควรปรับปรุง บุคลากรเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรมีค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79

3.2.2 แบบสอบถามชุดที่ 2

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นการประเมินบุคลากรที่เข้าอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยหัวหน้าส่วนงาน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ประกอบด้วย เพศ อายุ และส่วนงานที่สังกัด ใช้การวัดแบบแบ่งกลุ่ม (Nominal scale) ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินพฤติกรรม ที่หัวหน้าส่วนงานประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้มากน้อยเพียงใด โดยใช้การวัดอันตรภาค (Interval scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1958) 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 5 บุคลากรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 บุคลากรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 บุคลากรปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 บุคลากรไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 บุคลากรไม่เคยปฏิบัติเลย

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านพฤติกรรม รายละเอียดตามตาราง 1

ผ่านในระดับดีเด่น หัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00

ผ่านในระดับดี หัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ มีค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19

ผ่านระดับพอใช้ หัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ มีค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39

ไม่ผ่าน หัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59

ไม่ผ่านและควรปรับปรุง หัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ มีค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79

ตอนที่ 3 แบบสอบถามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร โดยหัวหน้าส่วนงานแสดงความคิดเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา โดยใช้การวัดอันตรภาค (Interval scale) ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert, 1958) 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

- คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก
- คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง
- คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่ลง
- คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่ลงมาก

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านผลลัพธ์องค์กร รายละเอียดตามตาราง 1

ผ่านในระดับดีเด่น หัวหน้าสายงานเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00

ผ่านในระดับดี หัวหน้าสายงานเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19

ผ่านระดับพอใช้ หัวหน้าสายงานเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39

ไม่ผ่าน หัวหน้าสายงานเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 1.80 – 2.59

ไม่ผ่านและควรปรับปรุง หัวหน้าสายงานเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.79

3.3 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการ การสื่อสารอย่างสันติ และการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

2. วิเคราะห์ขอบเขตการศึกษา กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สร้างเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง 2 ฉบับ

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น 2 ฉบับเสนอ ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบ เนื้อหา ภาษา จำนวนที่ใช้ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมรายละเอียดของเนื้อหา ยิ่งขึ้น

5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปเสนอ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำ ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index Of Item Congruence) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 117) มีเกณฑ์ประเมินดังนี้

+ 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อความที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อความที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index Of Item Congruence) หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและจุดประสงค์ของงานวิจัย ที่มีความสัมพันธ์ คือ

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

ที่ N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

6. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้ถูกต้อง สมบูรณ์

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไข ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ และผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรที่ผ่านการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ จำนวน 5 คน สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 1 และหัวหน้าส่วนงานอีกจำนวน 1 คน สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2

8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรของคูเดอร์ริชาร์ดสัน 20 (สุวิมล ติรกานันท์ 2543:138) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.875

9. ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้อง สมบูรณ์ แล้วดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการจัดทำแบบสอบถาม จัดแบบสอบถาม และตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผล โดยดำเนินการ เดือนตุลาคม 2556 – มีนาคม 2557 ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากผู้อำนวยการสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ไปยังผู้อำนวยการ โรงเรียนเพลินพัฒนา

3.4.2 ผู้วิจัยติดต่อไปยังกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย

3.4.3 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียและแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงแบบสอบถามกับกลุ่มประชากร และเพื่อความสะดวกรวดเร็วและได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลในเดือนมกราคม และต้นเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบที่ได้รับคืน คิดเป็นร้อยละ 100

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดในการศึกษาและประมวลผลข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตัวชี้วัดตามการประเมินประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2006) ตามแต่ละด้าน เป็นดังตาราง 1

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2006)

ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ				
	ผ่านระดับดีเด่น	ผ่านระดับดี	ผ่านระดับพอใช้	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่านและควรปรับปรุง
ด้านปฏิบัติการ	- บุคลากรมีความพึงพอใจ	- บุคลากรมีความพึงพอใจ	- บุคลากรมีความพึงพอใจ	- บุคลากรมีความพึงพอใจ	- บุคลากรมีความพึงพอใจ
	- ด้านเนื้อหา	- ด้านเนื้อหา	- ด้านเนื้อหา	- ด้านเนื้อหา	- ด้านเนื้อหา
	- วิทยากร	- วิทยากร	- วิทยากร	- วิทยากร	- วิทยากร
	- วิธีการอบรม	- วิธีการอบรม	- วิธีการอบรม	- วิธีการอบรม	- วิธีการอบรม
	- เอกสาร	- เอกสาร	- เอกสาร	- เอกสาร	- เอกสาร
	- ประกอบการอบรม และ	- ประกอบการอบรม และ	- ประกอบการอบรม และ	- ประกอบการอบรม และ	- ประกอบการอบรม และ
	- สภาพแวดล้อม	- สภาพแวดล้อม	- สภาพแวดล้อม	- สภาพแวดล้อม	- สภาพแวดล้อม
	มีค่าเฉลี่ย 4.20-5	มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านการเรียนรู้	- บุคลากรคะแนนด้านทักษะ เฉลี่ย 13-15 คะแนน	- บุคลากรคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 10-12 คะแนน	- บุคลากรคะแนนด้านทักษะ เฉลี่ย 9 คะแนน	- บุคลากรคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 5-8 คะแนน	- บุคลากรคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 0-4 คะแนน
	- บุคลากรคะแนนเจตคติเฉลี่ย 4.20-5	- บุคลากรคะแนนเจตคติเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรคะแนนเจตคติเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรคะแนนเจตคติเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรคะแนนเจตคติเฉลี่ย 1.00-1.79
	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 4.20-5	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 4.20-5	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79

ตารางที่ 3.1 รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2006) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ				
	ผ่านระดับดีเด่น	ผ่านระดับดี	ผ่านระดับพอใช้	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่านและควรปรับปรุง
ด้านผลลัพธ์	- บุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.20-5	- บุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40-4.19	- บุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.60-3.39	- บุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ย1.80-2.59	- บุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ย1.00-1.79

3.6 สมมติฐานการวิจัย

3.6.1 ด้านปฏิกิริยา

บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

3.6.2 ด้านการเรียนรู้

บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างดีและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

3.6.3 ด้านพฤติกรรม

บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีขึ้นไป และหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

3.6.4 ด้านผลลัพธ์

บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และหัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Rosenberg, Marshall James D (1999) ของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา โดยประเมินจากปฏิกริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006) ผู้วิจัยจึงนำเสนอข้อมูล ดังนี้

4.1 ประชากรกลุ่มที่ 1

ประชากรกลุ่มที่ 1 เป็นบุคลากรที่เข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติครบ 14 ชั่วโมง และยังเป็นพนักงานปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา พบว่า มีจำนวน 35 คน ประกอบด้วย เพศชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 เพศหญิง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ส่วนมากมีอายุในช่วง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.10 และมีอายุงานอยู่ในช่วง 0-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.4 ประกอบด้วยบุคลากรจาก 11 แผนก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	8	22.90
	หญิง	27	77.10
อายุ	21-25 ปี	3	8.60
	26-30 ปี	10	28.60
	31-35 ปี	13	37.10
	36-40 ปี	3	8.60
	41-45 ปี	4	11.40
	46-50 ปี	2	5.70
	อายุงาน	0-3 ปี	18
	4-7 ปี	8	22.9

ตารางที่ 4.1 จำนวน และค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ (ต่อ)

คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน	8-11ปี	9	25.7
แผนก	การศึกษาพิเศษ	4	11.40
	อนุบาล	2	5.70
	ช่วงชั้นที่ 1	2	5.70
	ช่วงชั้นที่ 2	3	8.60
	มัธยม	9	25.70
	ฝ่ายวิชาการ	3	8.60
	ฝ่ายบัญชีการเงิน	2	5.70
	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	2	5.70
	ฝ่ายธุรการกลางและจัดซื้อ	1	2.90
	ฝ่ายบุคคล	1	2.90
	ฝ่ายผลิตสื่อและสารนิเทศ	1	2.90
	ฝ่ายสนับสนุนและพัฒนาองค์กร	4	11.40

4.1.1 ด้านปฏิบัติการ

ผลการประเมินปฏิบัติการโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ 5 คะแนน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อวิทยากรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.51 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากปฏิบัติการความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

หัวข้อ	\bar{X}	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. วิทยากร	4.15	0.51	พอใจมาก
2. เนื้อหาของหลักสูตร	3.85	0.48	พอใจปานกลาง
3. วิธีการอบรม	3.59	0.70	พอใจปานกลาง
4. ระยะเวลา	3.46	0.89	พอใจปานกลาง
5. สถานที่	3.43	1.09	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.70		

หมายเหตุ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย และ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

พิจารณาข้อมูลตามตารางที่ 4.2 ด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 3. 1 พบว่า ด้านปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ดังตารางที่ 4.2

4.1.2 ด้านการเรียนรู้

ผลการประเมินการเรียนรู้ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น

ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ โดยใช้แบบทดสอบในการวัด มีจำนวน 15 ข้อ กำหนดเกณฑ์ดีมาก ที่ระดับ 13 – 15 คะแนนพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 10.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 3.11

ด้านเจตคติที่มีต่อการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติที่ว่า การสื่อสารกับผู้อื่นต้องเข้าใจตัวเอง สื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจังและฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.59 รองลงมาคือ หัวใจของการสังเกตคือการแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ อคติ ออกจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริงๆ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.70 ส่วนแนวคิดที่บุคลากรเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ การระบุนิวิธิการไม่สามารถลดความขัดแย้งได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 1.02 อย่างไรก็ตาม บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.87 ดังตารางที่ 4.3 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากเจตคติของบุคลากรต่อการสื่อสารอย่างสันติ

หัวข้อ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
1. มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน	4.03	0.82	ดีมาก
2. เราควรใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของทุกคน	3.94	0.76	ดี

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากเจตคติของบุคลากรต่อการสื่อสารอย่างสันติ (ต่อ)

หัวข้อ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
3. เมื่อถูกวิจารณ์เราไม่ควรสื่อสารกลับในแบบเดียวกัน	3.91	0.81	ดี
4. การกระทำของผู้อื่นไม่ได้เป็นสาเหตุสำคัญทำให้เราเกิดความรู้สึกต่าง	2.49	0.98	พอใช้
5. การระบุวิธีการไม่สามารถลดความขัดแย้งได้	2.29	1.02	พอใช้
6. การสื่อสารอย่างสันติ เน้นทักษะการฟังมากกว่าการพูด	3.89	1.12	ดี
7. การขอร้องควรใช้ประโยคบอกเล่า มีความชัดเจน และปฏิบัติได้จริง	4.09	0.72	ดีมาก
8. การปฏิเสธถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเจรจาหรือการสานสัมพันธ์	2.69	1.98	พอใช้
9. เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ ล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง	4.26	0.70	ดีมาก
10. เราควรให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก	4.17	0.89	ดีมาก
11. การสื่อสารกับผู้อื่นต้องเข้าใจตัวเอง สื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจัง และฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ	4.66	0.59	ดีมาก
12. หัวใจของการสังเกตคือแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ อคติ ออกจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ	4.57	0.70	ดีมาก
13. การรับรู้ เข้าใจและระบุความต้องการได้ โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่นและตนเองจะพัฒนาความเข้าใจตนเอง ผู้อื่นและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.40	0.65	ดีมาก
14. การสื่อสารอย่างสันติช่วยให้เรามีสติรู้ความต้องการและสื่อสารออกไปอย่างชัดเจนและจริงใจ	4.40	0.65	ดีมาก

ตารางที่ 4.3 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากพฤติกรรมบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติ (ต่อ)

หัวข้อ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
15. การสื่อสารอย่างสันติมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาโดยการแสดงเหตุผลของตนและเข้าใจเหตุผลของอีกฝ่ายเพื่อบรรลุข้อตกลงที่เป็นรูปธรรม	4.29	0.67	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87		

หมายเหตุ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย และ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

เมื่อพิจารณาข้อมูลด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 3. 1 พบว่า ด้านการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านทักษะและด้านเจตคติที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดี

4.1.3 ด้านพฤติกรรม

ผลการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติพบว่า การพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.00 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตาราง 1 รองลงมาคือ การใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินใจของตน และสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และ 0.62 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตาราง 1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือการมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.26 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 แต่ก็ยังคงอยู่ในเกณฑ์ดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 3.1 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.4 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากพฤติกรรมบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. มอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	2 (5.7%)	9 (25.7%)	21 (60.0%)	2 (5.7%)	1 (2.9%)	3.26	0.78
2. แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง	2 (5.7%)	18 (51.4%)	13 (37.1%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.57	0.70
3. เข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และหรือของกลุ่มสนทนา	5 (14.3%)	18 (51.4%)	12 (34.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.80	0.68
4. ระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	4 (11.4%)	12 (34.3%)	17 (48.6%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.51	0.78
5. ค้นหาความต้องการของตนเอง หรือคู่สนทนา	4 (11.4%)	16 (45.7%)	13 (37.1%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.63	0.77
6. ใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการ แทน คำพูดบรรยายวิธีการ	2 (5.7%)	13 (37.1%)	18 (51.4%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.43	0.70
7. การยอมรับการปฏิเสธ และดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล	6 (17.1%)	20 (57.1%)	7 (20.0%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.86	0.77
8. พิจารณาส่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์	7 (20.0%)	21 (60.0%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.00	0.64
9. ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง	6 (17.1%)	18 (51.4%)	10 (28.6%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.83	0.75

ตารางที่ 4.4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากพฤติกรรมบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้(ต่อ)

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
10. ใช้ประโยชน์บอกเล่าแทนการพูดประโยชน์ปฏิเสธในการขอเรื่อง	3 (8.8%)	16 (47.1%)	13 (38.2%)	2 (5.9%)	0 (0.0%)	3.59	0.74
11. ใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินของตน	8 (22.9%)	16 (45.7%)	11 (31.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.91	0.74
12. มีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้	8 (22.9%)	10 (28.6%)	14 (40.0%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.66	0.94
13. รับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม	6 (17.1%)	16 (45.7%)	13 (37.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.80	0.72
14. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	5 (14.3%)	20 (57.1%)	9 (25.7%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.83	0.71
15. สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไข ปัญหาหรือหาทางออก	5 (14.7)	21 (61.8%)	8 (23.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.91	0.62
ค่าเฉลี่ย รวม						3.70	
ค่าร้อยละ รวม	13.9	46.7	35.5	3.7	0.2		

เมื่อพิจารณาด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 3.1 พบว่า ด้านพฤติกรรมของผู้เข้าอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับดี นั่นคือบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 3.7 โดยใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอย่างสม่ำเสมอ

4.1.4 ด้านผลลัพธ์

ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร พบว่ามีบุคลากรรับฟังข้อเสนออย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.69 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดั่งตาราง 1 รองลงมาคือ การใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอเรื่อง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.66 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดั่งตาราง 1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือการมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.23 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดั่งตารางที่ 3.1 รายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 4.5 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

- คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก
- คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง
- คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่ง
- คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. การมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	0 (0.0%)	13 (37.1%)	17 (48.6%)	5 (14.3%)	0 (0.0%)	3.23	0.69
2. การแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความหรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น	0 (0.0%)	15 (42.9%)	16 (45.7%)	3 (8.6%)	1 (2.9%)	3.29	0.75
3. การระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	1 (2.9%)	19 (54.3%)	12 (34.3%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.51	0.70

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
4. การสอบถามถึงความต้องการกันและกัน	4 (11.4%)	14 (40.0%)	16 (45.7%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.60	0.74
5. การใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ	1 (2.9%)	16 (45.7%)	15 (42.9%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.42	0.70
6. การยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล	0 (0.0%)	14 (40.0%)	18 (51.4%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.31	0.63
7. การใช้ภาษาที่ชัดเจนเฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง	4 (11.4%)	17 (48.6%)	12 (34.3%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.66	0.76
8. การใช้ประโยคบอกเล่าแทนการพูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง	4 (11.4%)	15 (42.9%)	14 (40.0%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.60	0.77
9. มีการแจ้งขอยุติการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้	4 (11.4%)	10 (28.6%)	17 (48.6%)	3 (8.6%)	1 (2.9%)	3.37	0.91
10. บุคลากรรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์	3 (8.6%)	20 (57.1%)	10 (28.6%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.69	0.72

ตารางที่ 4.5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
11. บุคลากรมีความ รับผิดชอบต่อความรู้สึก ของตนเอง ไม่กล่าวโทษ ว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	1	18	12	2	2	3.40	0.88
	(2.9%)	(51.4%)	(34.3%)	(5.7%)	(5.7%)		
12. บุคลากรสร้าง ความสัมพันธ์และความ เข้าใจก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก	1	20	11	1	2	3.49	0.85
	(2.9%)	(57.1%)	(31.4%)	(2.9%)	(5.7%)		
ค่าเฉลี่ย รวม						3.46	
ค่าร้อยละ รวม	5.48	45.46	40.48	7.15	1.43		

เมื่อพิจารณาด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ดังตารางที่ 3.1 พบว่า ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร มีคุณภาพอยู่ในระดับดี นั่นคือบุคลากรเห็นว่ามีการใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนาค่าเฉลี่ย 3.46 โดยเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีอยู่บ้าง ร้อยละ 45.46

4.2 ประชากรกลุ่มที่ 2

ประชากรกลุ่มที่ 2 คือ หัวหน้าสายงานของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมพบว่า มีจำนวน 11 คน ประกอบด้วย เพศชาย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 เพศหญิง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ส่วนมากมีอายุในช่วง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.50 และมีอายุงานอยู่ในช่วง 8-11ปี คิดเป็นร้อยละ 72.7 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าสายงานของบุคลากรที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	1	9.10
	หญิง	10	90.90
อายุ	21-25 ปี	0	0.00
	26-30 ปี	0	0.00
	31-35 ปี	0	0.00
	36-40 ปี	3	27.30
	41-45 ปี	5	45.50
	46-50 ปี	3	27.30
	อายุงาน	0-3 ปี	0
	4-7 ปี	3	27.3
	8-11ปี	8	72.7

4.2.1 ด้านพฤติกรรม

ผลการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ โดยหัวหน้าสายงาน พบว่า การมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.60 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตาราง 1 รองลงมาคือ ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอเรื่อง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.46 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 3.1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 2.36 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 3.1 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.7 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

ตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการประเมินพฤติกรรมของบุคลากร
ในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ โดยหัวหน้าสายงาน

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. มอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	0 (0.0%)	12 (34.3%)	18 (51.4%)	4 (11.4%)	1 (2.9%)	3.17	0.75
2. แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง	0 (0.0%)	10 (28.6%)	16 (45.7%)	9 (25.7%)	0 (0.0%)	3.03	0.75
3. เข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และหรือของกลุ่มสนทนา	0 (0.0%)	10 (28.6%)	21 (60.0%)	4 (11.4%)	0 (0.0%)	3.17	0.62
4. ระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	0 (0.0%)	9 (25.7%)	19 (54.3%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.06	0.68
5. ค้นหาความต้องการของตนเอง หรือกลุ่มสนทนา	0 (0.0%)	14 (40.0%)	15 (42.9%)	6 (17.1%)	0 (0.0%)	3.23	0.73
6. ใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการ แทน คำพูดบรรยายวิธีการ	0 (0.0%)	7 (20.0%)	21 (60.0%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.00	0.64
7. ข้าพเจ้ายอมรับการปฏิเสธ และดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล	1 (2.9%)	13 (37.1%)	15 (42.9%)	6 (17.1%)	0 (0.0%)	3.26	0.78
8. พิจารณาส่งที่จะขอร้อง เพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือ เพื่อ สร้างความสัมพันธ์	3 (8.6%)	16 (45.7%)	9 (25.7%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.43	0.92
9. ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง	0 (0.0%)	17 (48.6%)	17 (48.6%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.46	0.56

ตารางที่ 4.7 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ โดยหัวหน้าสายงาน (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
10. ใช้ประโยชน์ครบถ้วนแทนการพูดประโยชน์พิเศษในการขอเรื่อง	0 (0.0%)	14 (40.0%)	17 (48.6%)	4 (11.4%)	0 (0.0%)	3.29	0.67
11. ใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินของตน	1 (2.9%)	18 (51.4%)	11 (31.4%)	5 (14.3%)	0 (0.0%)	3.43	0.78
12. มีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้	0 (0.0%)	4 (12.1%)	11 (33.3%)	11 (33.3%)	7 (21.2%)	2.36	0.96
13. รับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกลงใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม	1 (2.9%)	18 (51.4%)	9 (25.7%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.37	0.84
14. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	2 (5.7%)	19 (54.3%)	12 (34.3%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.60	0.69
15. สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไข ปัญหา หรือหาทางออก	3 (8.6%)	13 (37.1%)	13 (37.1%)	5 (14.3%)	1 (2.9%)	3.34	0.94
ค่าเฉลี่ย รวม						3.21	
ค่าร้อยละ รวม	2.1	37	42.8	16.3	1.8		

เมื่อพิจารณาด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ดังตารางที่ 3.1 ด้านพฤติกรรม พบว่า หัวหน้าสายงานเห็นว่าด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีคุณภาพอยู่ในระดับ

พอใช้ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.21 โดยหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติมาปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.8

4.2.2 ด้านผลลัพธ์

ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรโดยหัวหน้าส่วนงาน พบว่า การสอบถามถึงความต้องการของกันและกันมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.82 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ซึ่งถืออยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดั่งตารางที่ 3.1 รองลงมาคือ การแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความหรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.73 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดั่งตารางที่ 3.1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ข้อที่ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือการใช้ประโยชน์บอกเล่าแทนการพูดประโยชน์พิเศษในการขอร้อง และการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.27 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดั่งตารางที่ 3.1 และรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4.8 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

- คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก
- คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง
- คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่ง
- คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นของหัวหน้าสายงานต่อการสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. ใช้การมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	0 (0.0%)	7 (63.6%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.64	0.50
2. การแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความหรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น	1 (9.1%)	6 (54.5%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.73	0.65

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นของหัวหน้า
สายงานต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
3. การระบุนความรู้สึกโดยใช้ คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	1 (9.1%)	5 (45.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.55	0.82
4. การสอบถามถึงความ ต้องการของกันและกัน	1 (9.1%)	7 (63.6%)	3 (27.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.82	0.60
5. การใช้คำพูดที่บรรยาย ความต้องการแทนคำพูด บรรยายวิธีการ	0 (0.0%)	6 (54.5%)	5 (45.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.55	0.52
6. การยอมรับการปฏิเสธ และดำเนินการสนทนา ต่อไปเพื่อหาหนทางให้ ความต้องการของทุกฝ่าย บรรลุผล	0 (0.0%)	7 (63.6%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.64	0.50
7. การใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติ ได้จริงในการขอร้อง	0 (0.0%)	8 (72.7%)	2 (18.2%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.64	0.67
8. การใช้ประโยคบอกเล่า แทนการพูด ประโยค ปฏิเสธในการขอร้อง	0 (0.0%)	4 (36.4%)	6 (54.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.27	0.65
9. มีการแจ้งขอยุติการ สนทนาและกำหนดเวลา ในการสนทนาใหม่ เมื่อ ไม่สามารถดำเนินการ สนทนาต่อได้	0 (0.0%)	4 (36.4%)	6 (54.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.27	0.65
10. การรับฟังคู่สนทนาอย่าง ตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการ สื่อสารตามสถานการณ์ที่ เหมาะสม	1 (9.1%)	4 (36.4%)	6 (54.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.55	0.69

ตารางที่ 4.8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นของหัวหน้า
สาขางานต่อการสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา (ต่อ)

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
11. มีความรับผิดชอบต่อ ความรู้สึกของตนเอง ไม่ กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจาก ผู้อื่น	1 (9.1%)	6 (54.5%)	3 (27.3%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.64	0.81
12. การสร้างความสัมพันธ์ และความเข้าใจก่อนแก้ไข ปัญหา หรือหาทางออก	0 (0.0%)	8 (72.7%)	2 (18.2%)	1 (9.1%)	1 (0.0%)	3.64	0.67
ค่าเฉลี่ย รวม						3.57	
ค่าร้อยละ รวม	3.8	54.5	37.1	4.6			

เมื่อพิจารณาข้อมูลตามตารางที่ 4.8 ด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่าง
สันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 3.1 พบว่า หัวหน้าสาขางานเห็นว่าผลลัพธ์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวม
ที่ 3.57 มีคุณภาพอยู่ในระดับดี และเห็นว่า มีการสื่อสารอย่างสันติในองค์กรเปลี่ยนแปลงไป
ในทางที่ดีอยู่บ้าง คิดเป็นร้อยละ 54.5

4.3 ผลการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าสาขางาน

จากข้อมูลในเบื้องต้น จะเห็นได้ว่า ผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม เพื่อประเมิน
ด้านพฤติกรรม และด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร โดยให้บุคลากรได้ประเมินพฤติกรรมของตนเองใน
ขณะเดียวกันหัวหน้าสาขางานก็ประเมินพฤติกรรมของบุคลากรด้วย ส่วนด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร
ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยให้บุคลากรและหัวหน้าสาขางานได้แสดงความคิดเห็นต่อการสื่อสาร
อย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา รายละเอียดแสดงตามตารางที่ 4.9 และตารางที่ 4.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากร ระหว่างการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน

หัวข้อ	บุคลากร		หัวหน้าสายงาน		t	p (two-tailed)
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. มอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือน กับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	3.26	0.78	3.17	0.75	0.470	0.640
2. แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง	3.57	0.70	3.03	0.75	3.141	0.002
3. เข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และหรือของกลุ่มสนทนา	3.80	0.68	3.17	0.62	4.057	0.000
4. ระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	3.51	0.78	3.06	0.68	2.606	0.011
5. ค้นหาความต้องการของตนเอง หรือคู่สนทนา	3.63	0.77	3.23	0.73	2.228	0.029
6. ใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ	3.43	0.70	3.00	0.64	2.674	0.009
7. ข้างพเจ้ายอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล	3.86	0.77	3.26	0.78	3.234	0.002
8. พิจารณาสั่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์	4.00	0.64	3.43	0.92	3.021	0.004
9. ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง	3.83	0.75	3.46	0.56	2.353	0.022
10. ใช้ประโยคบอกเล่าแทนการพูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง	3.49	0.95	3.29	0.67	1.019	0.312
11. ใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการโดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินของตน	3.91	0.74	3.43	0.78	2.672	0.009
12. มีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้	3.66	0.94	2.36	0.96	5.614	0.000
13. รับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม	3.80	0.72	3.37	0.84	2.287	0.025

หมายเหตุ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย และ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากร ระหว่างการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน (ต่อ)

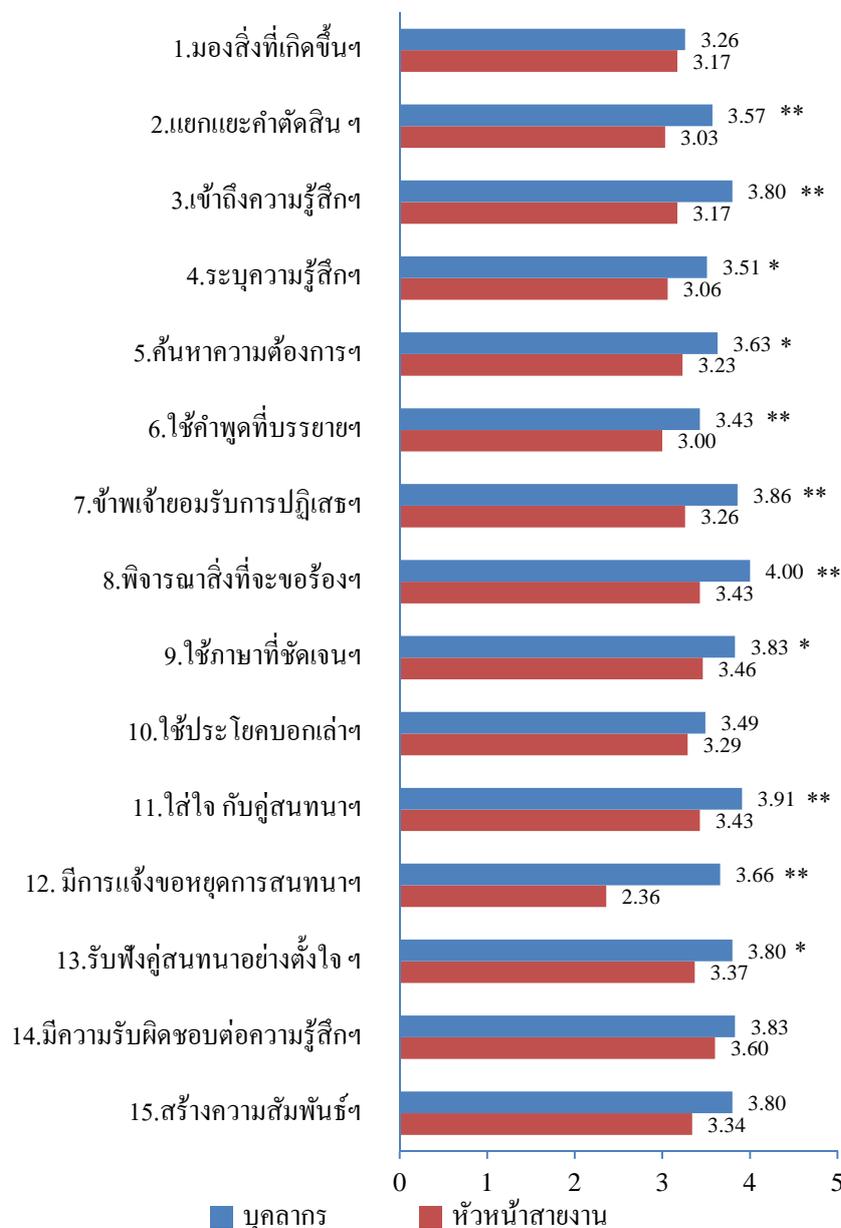
หัวข้อ	บุคลากร		หัวหน้าสายงาน		t	p (two-tailed)
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
14. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	3.83	0.71	3.60	0.69	1.365	0.177
15. สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก	3.80	0.90	3.34	0.94	2.080	0.410

หมายเหตุ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย และ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากข้อมูลตามตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยของการให้คะแนนการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากรจากการประเมินตนเองมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้าสายงาน 11 คำถาม โดยความแตกต่างนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้แก่

คำถามข้อที่ 2 บุคลากรสามารถแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.57 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้งถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.03 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75 และมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 3 การเข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และหรือของกลุ่มสนทนา คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.80 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้งถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.17 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนแตกต่างกันค่อนข้างมากทั้งในการประเมินของหัวหน้าสายงานและบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานและบุคลากรมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75



หมายเหตุ ** แทน $p < .01$ และ * แทน $p < .05$

แผนภูมิที่ 4.1 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากร ระหว่างการประเมินตนเองและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน

คำถามข้อที่ 4 การระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.51 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้งถึงสามารถปฏิบัติได้อย่าง

สม่าเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.06 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรมีค่ามากกว่า 0.75 ส่วนการให้คะแนนของหัวหน้าสายงานมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 5 ค้นหาความต้องการของตนเอง หรือคู่สนทนา คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.63 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้งถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่าเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.23 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีค่ามากกว่า 0.75 และมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานหัวหน้าสายงานของที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 6 ใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.43 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.00 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนแตกต่างกันค่อนข้างมากทั้งในการประเมินของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงานมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 7 ข้าพเจ้ายอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.86 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้งถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่าเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.26 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากทั้งในการประเมินของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75

คำถามข้อที่ 8 พิจารณาส่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการหรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 4.00 อยู่ในเกณฑ์สามารถปฏิบัติได้อย่างสม่าเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.43 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.92 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ของหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75 และมีการให้คะแนนแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 9 ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.83 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.46 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีค่ามากกว่า 0.75และมีการให้คะแนนแตกต่างกันมากในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงาน มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 11 ใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินใจของตน คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.91 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.43 อยู่ในเกณฑ์ ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75 และมีการให้คะแนนแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 12 มีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้ คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.66 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 2.36 อยู่ในเกณฑ์ ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากทั้งในการประเมินของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75

และคำถามข้อที่ 13 รับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.80 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ถึงสามารถปฏิบัติได้อย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.37 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75 และมีการให้คะแนน

แตกต่างกันอย่างมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

ทั้งนี้คำถาม 4 ข้อ ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญของการให้คะแนนโดยบุคลากร และการให้คะแนนจากหัวหน้าสายงาน ได้แก่

คำถามข้อที่ 1 บุคลากรมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.26 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.17 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรมีค่ามากกว่า 0.75 และมีการให้คะแนนแตกต่างกันในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงาน มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 10 ใช้ประโยชน์นอกเวลาแทนการพูดประโยชน์พิเศษในการขอรับรอง คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.49 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.95 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.29 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรมีค่ามากกว่า 0.75 และมีการให้คะแนนแตกต่างกันในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงาน มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 14 มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.83 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้งถึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.60 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกัน ทั้งในการประเมินของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 15 สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.80 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้งถึงปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.90 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.34 อยู่ในเกณฑ์ปฏิบัติบางครั้ง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.94 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกัน ทั้งในการประเมินของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรและการประเมินจากหัวหน้าสายงานต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา

หัวข้อ	บุคลากร		หัวหน้าสายงาน		t	p (two-tailed)
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ใช้การมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	3.23	0.69	3.64	0.50	-1.809	0.770
2. การแยกแยะคำตัดสิน การประเมินการตีความหรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น	3.29	0.75	3.73	0.65	-1.755	0.686
3. การระบุนความรู้สึกรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	3.51	0.70	3.55	0.82	-0.123	0.902
4. การสอบถามถึงความต้องการของกันและกัน	3.60	0.74	3.82	0.60	-0.892	0.377
5. การใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ	3.43	0.70	3.55	0.52	-0.511	0.612
6. การยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล	3.31	0.63	3.64	0.50	-1.541	0.130
7. การใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง	3.66	0.76	3.64	0.67	0.081	0.936
8. การใช้ประโยชน์บอกเล่าแทนการพูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง	3.60	0.77	3.27	0.65	1.267	0.212
9. มีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้	3.37	0.91	3.27	0.65	0.333	0.741
10. การรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม	3.69	0.72	3.55	0.69	0.570	0.571

หมายเหตุ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย และ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรและการประเมินจากหัวหน้าสายงานต่อการสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา (ต่อ)

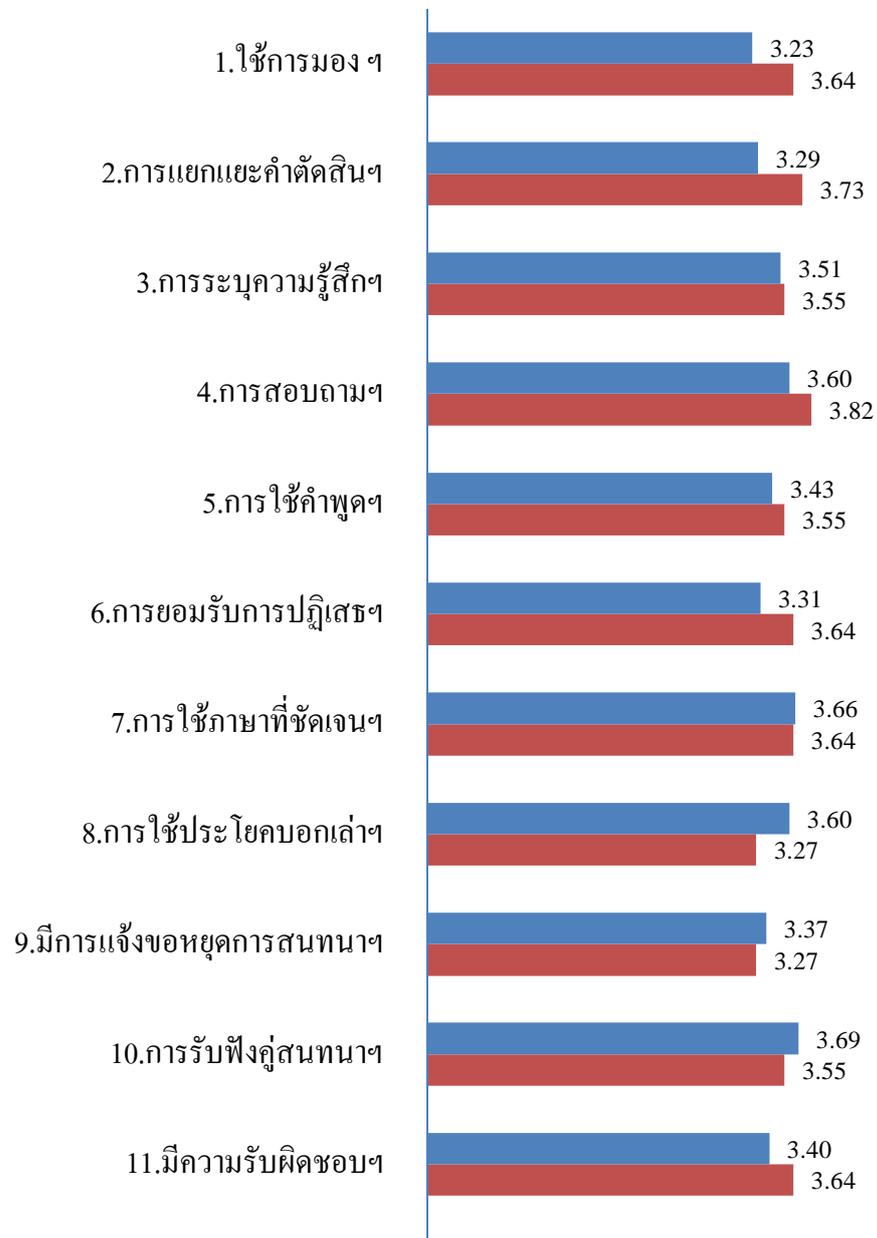
หัวข้อ	บุคลากร		หัวหน้าสายงาน		t	p (two-tailed)
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
11. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	3.40	0.88	3.64	0.81	-0.790	0.434
12. การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก	3.49	0.85	3.64	0.67	-0.534	0.596

หมายเหตุ \bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย และ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรและการประเมินจากหัวหน้าสายงานต่อการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนามีค่าเฉลี่ยคะแนนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาในแต่ละข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่ำกว่าการประเมินจากหัวหน้าสายงาน 8 ข้อ ได้แก่ คำถามข้อที่ 1 การใช้การมองหรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ คะแนนเฉลี่ยของบุคลากรเท่ากับ 3.23 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.64 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินทั้งในบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 2 การแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความหรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.29 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.73 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินทั้งในบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75



แผนภูมิที่ 4.2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติทดสอบ t และ p ของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรและการประเมินจากหัวหน้าสายงานต่อการสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา

คำถามข้อที่ 3 การระบุนามรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิดเห็น คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.51 อยู่ในเกณฑ์ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดี

อยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.55 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินในบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากร ที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75 และการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75

คำถามข้อที่ 4 การสอบถามถึงความต้องการของกันและกัน คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.60 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.82 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินทั้งในบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 5 การใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการคะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.43 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.55 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินทั้งในบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 6 การยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาคต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.31 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.63 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.64 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.50 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินทั้งในบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

คำถามข้อที่ 10 การรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.69 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.55 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่

คืออยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินทั้งในบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ที่มีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75

และคำถามข้อที่ 12 การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.49 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.85 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.64 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75 และการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีค่ามากกว่า 0.75

นอกจากนี้ พบว่า ค่าเฉลี่ยของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้าสายงาน 4 ข้อ ได้แก่

คำถามข้อที่ 7 การใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.66 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.64 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75 และการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีค่ามากกว่า 0.75

คำถามข้อที่ 8 การใช้ประโยชน์ครบถ้วนแทนการพูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.60 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 คะแนนเฉลี่ยของการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.27 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75 และการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีค่ามากกว่า 0.75

คำถามข้อที่ 9 มีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้ คะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.37 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.91 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.27 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันค่อนข้างมากในการประเมินหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของหัวหน้าสายงานมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.50-0.75 และการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากในการประเมินของบุคลากร จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรที่มีค่ามากกว่า 0.75

และคำถามข้อที่ 11 มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่นคะแนนเฉลี่ยของบุคลากร เท่ากับ 3.40 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 คะแนนเฉลี่ยของจากการประเมินจากหัวหน้าสายงาน เท่ากับ 3.64 อยู่ในเกณฑ์ไม่มีการเปลี่ยนแปลง ถึง มีการเปลี่ยนแปลงที่คืออยู่บ้าง ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81 ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าการให้คะแนนมีความแตกต่างกันมากทั้งในการประเมินของบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของบุคลากรและหัวหน้าสายงานที่มีค่ามากกว่า 0.75

จากผลการวิจัยการประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนาข้างต้น สามารถสรุปผล ตามสมมติฐาน โดยใช้ตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของKirkpatrick (2006) ดังตารางที่ 3.1 ได้ดังนี้

ด้านปฏิภริยา เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีขึ้นไป

ด้านการเรียนรู้ เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีขึ้นไป

ด้านพฤติกรรม โดยแบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือการประเมินตนเอง และจากหัวหน้าสายงาน โดยผลการประเมินตนเองยอมรับตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีขึ้นไป สำหรับผลการประเมินจากหัวหน้าสายงาน พบว่าผลการประเมินไม่เป็นไปตามสมมติฐาน บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับพอใช้

ด้านผลลัพธ์ เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและหัวหน้าสายงาน เห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดีขึ้นไป

ดังนั้น ผลการวิจัยการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนายอมรับตามสมมติฐานในด้านปฏิบัติการ การเรียนรู้และผลลัพธ์ต่อองค์กร สำหรับด้านพฤติกรรมของบุคลากรซึ่งเฉพาะการประเมินโดยหัวหน้างานเท่านั้นที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Rosenberg, Marshall James D (1999) ของบุคลากรปัจจุบันโรงเรียนเพลินพัฒนา โดยประเมินจากปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006) โดยมีสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

ด้านปฏิกิริยา บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น
ด้านการเรียนรู้ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างดีและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น

ด้านพฤติกรรม บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น และหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น

ด้านผลลัพธ์ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และหัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ (1) บุคลากรประจำโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ได้มาจากการการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติครบ 14 ชั่วโมง โดยนับระยะเวลาจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรมจนถึงวันที่เก็บข้อมูลไม่เกิน 2 ปี และยังเป็นพนักงานปัจจุบันของโรงเรียนเพลินพัฒนา จำนวน 35 คน และ (2) หัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 11 คน

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามในการประเมินผลการฝึกอบรม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีตัวชี้วัดตามการประเมินประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2006) ด้านปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ โดยสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ผลการประเมินการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Rosenberg, Marshall James D (1999) ของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา ตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006) รายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.1 และ ตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.1 ผลการประเมินการสื่อสารอย่างสันติของประชากรกลุ่มที่ 1 (บุคลากรของโรงเรียนเพลินพัฒนาผู้เข้าที่ได้รับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ)

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ	รายละเอียด
ด้านปฏิบัติการ	3.70	ระดับดี	บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการ อบรม เอกสารประกอบการอบรม และ สภาพแวดล้อม ระดับดีเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 ระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 ระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 ระดับไม่ผ่าน มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 ระดับไม่ผ่าน และควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านการเรียนรู้			
- ทักษะ	10.54	ระดับดี	บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะ ระดับดีเด่น มีค่าเฉลี่ย 13-15 คะแนน ระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 ระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 ระดับไม่ผ่าน มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 ระดับไม่ผ่าน และควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
- เจตคติ	3.87	ระดับดี	บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ ระดับดีเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 ระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 ระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 ระดับไม่ผ่าน มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 ระดับไม่ผ่าน และควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านพฤติกรรม	3.70	ระดับดี	บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ ระดับดีเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 ระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19

ตารางที่ 5.1 ผลการประเมินการสื่อสารอย่างสันติของประชากรกลุ่มที่ 1 (บุคลากรของโรงเรียน
เพลินพัฒนาผู้เข้าที่ได้รับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ	รายละเอียด
ด้านพฤติกรรม	3.70	ระดับดี	ระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 ระดับไม่ผ่าน มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 ระดับไม่ผ่าน และควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านผลลัพธ์	3.46	ระดับดี	บุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติใน องค์กร ระดับดีเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 ระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 ระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 ระดับไม่ผ่าน มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 ระดับไม่ผ่าน และควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79

ตารางที่ 5.2 แสดงผลการประเมินการสื่อสารอย่างสันติของประชากรกลุ่มที่ 2 (หัวหน้าสายงาน
ประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ และผลลัพธ์
ต่อองค์กร)

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ	รายละเอียด
ด้านพฤติกรรม	3.21	ระดับพอใช้	บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ ระดับดีเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 ระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 ระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 ระดับไม่ผ่าน มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 ระดับไม่ผ่าน และควรปรับปรุงมีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านผลลัพธ์	3.57	ระดับดี	บุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติใน องค์กร ระดับดีเด่น มีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00 ระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19 ระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39 ระดับไม่ผ่าน มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59 ระดับไม่ผ่าน และควรปรับปรุง มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79

5.1.1 ด้านปฏิกริยา

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านปฏิกริยา พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 ซึ่งสรุปได้ว่า บุคลากรของโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรการสื่อสารเพื่อสันติ มีประสิทธิผลการสื่อสารด้านปฏิกริยา อยู่ในระดับ “ดี” และเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ด้านปฏิกริยา บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

5.1.2 ด้านการเรียนรู้

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านการเรียนรู้ พบว่า ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยที่ 10.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 3.11 และ ด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.87 ซึ่งสรุปได้ว่า บุคลากรของโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรการสื่อสารเพื่อสันติ มีประสิทธิผลการสื่อสารด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับ “ดี” และเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

5.1.3 ด้านพฤติกรรม

แบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และ (2) หัวหน้าสายงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านพฤติกรรมโดยประชากรกลุ่มที่ 1 พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านพฤติกรรมโดยประชากรกลุ่มที่ 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.21

ซึ่งสรุปได้ว่า การนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากรจากการประเมินตนเอง อยู่ในระดับ “ดี” แต่การนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากรจากการประเมินโดยหัวหน้าสายงาน อยู่ในระดับ “พอใช้” ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น และหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น

5.1.4 ด้านผลลัพธ์

แบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และ (2) หัวหน้าสายงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านผลลัพธ์โดยประชากรกลุ่มที่ 1 พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านผลลัพธ์โดยประชากรกลุ่มที่ 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งที่ 3.57

ซึ่งสรุปได้ว่าบุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับ “ดี” และหัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับ “ดี” เช่นกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและ หัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติที่มีคุณภาพอยู่ในระดับ “ดี” ได้แก่ ด้านปฏิบัติการ ด้านการเรียนรู้ และด้านผลลัพธ์ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน แต่ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติด้านพฤติกรรมไม่เป็นไปตามสมมติฐาน กล่าวคือ การประเมินตนเองในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากร อยู่ในระดับ “ดี” แต่หัวหน้าสายงานได้ประเมิน การนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากร อยู่ในระดับ “พอใช้”

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

5.2.1 ด้านปฏิบัติการ

ด้านปฏิบัติการของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี และพิจารณาจากตารางที่ 4.2 จะพบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในวิทยากรมากที่สุด เนื้อหาการอบรม และวิธีการอบรม ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าการอบรมเชิงปฏิบัติการ หากวิทยากรมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ดีแล้ว เนื้อหาและวิธีการในการฝึกอบรมก็จะเป็นที่พอใจแก่ผู้เข้ารับการอบรมเช่นกัน ทั้งนี้ Kirkpatrick (2006:21) กล่าวว่า การประเมินปฏิบัติการตอบสนอง คือ การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สิ่งสำคัญในการประเมินไม่ใช่เพียงแค่ทราบปฏิบัติการตอบสนองต่อการอบรม แต่ปฏิบัติการการตอบสนองนั้น ต้องเป็นไปในเชิงบวกด้วย เพราะความพึงพอใจในการอบรมนั้นจะจูงใจ และส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างดี และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พัฒนาบุคลากร โรงเรียน

เพลินพัฒนา พบว่า บุคลากรชื่นชมในความรู้ ความสามารถของวิทยากร การสร้างบรรยากาศในการอบรมของวิทยากร เช่น ความเป็นกันเอง น้ำเสียง ทักษะการพูด การตั้งคำถาม การใช้กิจกรรมต่างๆ เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ และการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนของวิทยากร ทำให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม เข้าใจการสื่อสารอย่างสันติ ได้ฝึกทักษะต่างๆ ในระหว่างการเข้าอบรมอย่างสนุกสนาน และผ่อนคลาย บรรยากาศในการอบรมก็เป็นที่ไปอย่างราบรื่นซึ่งปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรมนั้นถือปัจจัยสำคัญในการจัดการฝึกอบรม เพราะหากผู้เข้ารับการอบรมเกิดความพึงพอใจ ย่อมจะส่งผลให้แนวโน้มการเกิดประสิทธิผลที่ดีมีมากขึ้นตามไปด้วย

5.2.2 ด้านการเรียนรู้

ด้านการเรียนรู้ แบ่งข้อมูลออกเป็นด้านความรู้ความเข้าใจในทักษะการสื่อสารอย่างสันติ และเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า บุคลากรมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในเกณฑ์ดี จากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการฝึกฝนทักษะการสื่อสารในระหว่างการอบรม และการนำทักษะการสื่อสารไปใช้ภายหลังการอบรมนั้นจะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการอบรมได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง รวมไปถึงทำให้มีเจตคติที่ดีต่อหัวข้อการอบรมนั้น ๆ ดังที่สมคิด บางโม (2544: 121 -122) เสนอไว้ว่า ในการอบรมนั้นควรมีการสร้างสถานการณ์จำลอง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงทักษะนั้นๆ ออกมา ซึ่งผู้ฝึกอบรม หรือวิทยากรจะคอยสังเกต และจะช่วยฝึกฝนทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างชัดเจน จนนำไปปฏิบัติจริงได้ และจากการศึกษาข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ณ โรงเรียนเพลินพัฒนา ในช่วงเดือนมีนาคม 2554 จนถึงปัจจุบัน โดยมีการจัดการอบรม รอบละ 2 วัน ตั้งแต่เวลา 9:00 – 17:00 น. พบว่า เนื้อหาการอบรมนั้นได้มีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้ฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ จำนวน 9 กิจกรรม โดยมี 5 กิจกรรมเป็นสถานการณ์จำลอง ซึ่งแต่ละกิจกรรมนั้น จะเริ่มจากการให้ความรู้ การยกตัวอย่างเหตุการณ์ หรือการตั้งคำถาม เพื่อให้บุคลากรทำความเข้าใจกับเบื้องต้นกับเนื้อหาและทักษะต่าง ๆ ของการสื่อสารอย่างสันติ ก่อนและหลังการฝึกปฏิบัติ หรือแม้กระทั่งก่อนการจบการอบรมของทั้ง 2 วันจะมีการทบทวนความรู้และทักษะต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแบ่งปันประสบการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในกลุ่มย่อยหรือกลุ่มใหญ่

5.2.3 ด้านพฤติกรรม

Kirkpatrick (2006:22-23) ระบุว่า การเก็บข้อมูลการประเมินควรเก็บข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากกลุ่มผู้ที่ผ่านการอบรม และควรมีการ

วิเคราะห์ทางสถิติ ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงแบ่งผลการประเมินด้านพฤติกรรมเป็น การประเมินตนเองของบุคลากร ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มที่ 1 และการประเมินบุคลากรโดยหัวหน้าสายงานซึ่งเป็นประชากรกลุ่มที่ 2

ผลการประเมินตามประชากรกลุ่มที่ 1 ตามรายละเอียดตารางที่ 4.4 พบว่า การใส่ใจกับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินของตน และสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งตรงกับหลักการสื่อสารอย่างสันติที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน ฉะนั้นเบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง หากเราใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของกันและกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก จะช่วยให้เรามีความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของทุกฝ่าย (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2554:25) โดยพฤติกรรมนี้ถือเป็นทักษะสำคัญตามหลักการสื่อสารอย่างสันติ ถือเป็น การเพิ่มโอกาสในการสานสัมพันธ์และแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ให้มากขึ้น ทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กร

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่ประชากรกลุ่มที่ 1 และประชากรกลุ่มที่ 2 ประเมินว่ามี การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ คือ เรื่องของการพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการหรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก โดยในมุมมองของหัวหน้างานระบุว่าทักษะทั้งสองเรื่องนี้บุคลากรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถ แนะนำผู้อื่นได้ ทำให้เห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการอบรมให้ความสำคัญและนำเรื่องการสร้างความสัมพันธ์มาปฏิบัติจนเป็นที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนทั้งจากตนเองและหัวหน้าสายงาน

เมื่อเปรียบเทียบการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรเองและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน ตามตารางที่ 5.3 พบว่า ค่าเฉลี่ยของการให้คะแนนการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากรจากการประเมินตนเองมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้า โดยความแตกต่างนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

จากแผนภูมิ 4.1 จะเห็นความแตกต่างของการประเมินได้อย่างชัดเจนจากพฤติกรรมการสื่อสารอย่างสันติตามข้อคำถาม 11 ข้อ โดยข้อคำถามที่ผลการประเมินมีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ 12 นั่นคือ มีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถสนทนาต่อได้ โดยบุคลากรเห็นว่าตนเองแสดงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าที่หัวหน้าประเมิน จากผลการประเมินนี้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าสายงานและบุคลากรในสายงานบังคับบัญชา ดังที่กริช สืบสนธิ์ (2538:68-71) ได้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรที่ดีในเชิงพฤติกรรมการสื่อสารว่าในฐานะผู้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิด

และเข้าใจในตัวบุคลากร จะทำให้บุคลากรมีอิสระกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ มากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่า ทักษะการสื่อสารอย่างสันติในการแจ้งขอหยุดการสนทนาหากตนเองไม่พร้อมนั้น บุคลากรไม่ได้ใช้ทักษะนี้โดยตรงกับหัวหน้าสายงาน จึงทำให้หัวหน้าสายงานไม่สามารถสังเกตเห็นการใช้ทักษะดังกล่าวได้อย่างชัดเจน หากพิจารณาค่านิยมของสังคมไทย การลำดับความสำคัญในสายบังคับบัญชานั้น จะให้ความสำคัญของผู้บังคับบัญชาสายงานก่อนเสมอ ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมีความเกรงกลัว ระมัดระวังในการแสดงออกและในการสานความสัมพันธ์อยู่มาก อีกทั้งค่านิยมในการให้ความสำคัญเคารพ เชื้อพียงผู้ใหญ่ ผู้อาวุโส หรือผู้มีอำนาจมากกว่านั้น สามารถส่งผลไปในทุกระดับและในทุกรูปแบบความสัมพันธ์ในสังคมไทย ในระดับองค์กรจะพบว่าเกิดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารองค์กรที่ดีจึงสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าสายงาน แสดงความใกล้ชิด และสร้างความเป็นกันเองให้เกิดขึ้นเพื่อลดช่องว่างของความสัมพันธดังกล่าว ดังนั้นการแจ้งขอหยุดการสนทนาเมื่อตนเองไม่พร้อมและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ จึงเป็นทักษะที่บุคลากรปฏิบัติได้ยากกับหัวหน้าสายงานเพราะนอกจากต้องใช้ความกล้าแล้ว อหยาศัย การแสดงความใกล้ชิดและความเป็นกันเองของหัวหน้าสายงานก็เป็นปัจจัยสำคัญในการใช้ทักษะดังกล่าวของบุคลากรเช่นกัน

เช่นเดียวกับ คำถามที่ 3 ในการเข้าถึงความรู้สึกของตนเองหรือคู่สนทนา คำถามข้อที่ 5 คือการค้นหาความต้องการของตนเองหรือคู่สนทนา คำถามข้อที่ 7 ในการยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล คำถามที่ 8 ในการพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ คำถามที่ 11 การใส่ใจกับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการโดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินใจของตนเอง และคำถามที่ 13 การรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม โดยผลการประเมินพฤติกรรมการสื่อสารอย่างสันติดังกล่าว สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ดังที่ไพรินท์ โชติสกุลรัตน์ (2554:71-106) ได้อธิบายถึงการแสดงความเข้าใจว่า เป็นการสานความสัมพันธ์กับอีกฝ่ายหนึ่งด้วยการคาดคะเนความรู้สึกและความต้องการของเขา โดยใช้การรับฟังด้วยความเข้าใจและสื่อสารให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ว่าเราเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของเขา การแสดงความเข้าใจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดเมื่อเราเคารพในประสบการณ์ของผู้พูด ใส่ใจต่อสิ่งที่เขาพูด ให้เวลาอีกฝ่ายได้พูดและมอบความเข้าใจให้มากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ และยังได้อธิบายเพิ่มเติมเรื่องการทำความเข้าใจความต้องการในส่วนลึกของกันและกันไว้ว่า เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งมั่นใจว่าเราให้ความสำคัญกับความต้องการในส่วนลึกของเขาด้วย เขาจะให้ความร่วมมือในการแสวงหาข้อตกลงที่ทำให้ความต้องการในส่วนลึกของทุกฝ่ายได้รับการตอบสนอง จะเห็นได้ว่าการเข้าถึงความรู้สึกของกันและกันนั้นต้องใช้ความใส่ใจและความ

ไว้วางใจในกลุ่มสนทนาของเรา ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการใช้ทักษะดังกล่าว ดังนั้นพื้นฐานจิตใจของทั้งสองฝ่ายจึงต้องยึดและเชื่อหลักสำคัญของการสื่อสารอย่างสันติที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน จะทำให้เปิดมุมมองที่ดีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันและพร้อมที่จะฟังโดยปราศจากการตัดสิน ค้นหาความต้องการของตนและคู่สนทนา รวมไปถึงการยอมรับในการปฏิเสธเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล

นอกจากกลุ่มคำถามข้างต้นแล้ว คำถามที่มีผลการประเมินจากประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีก 4 คำถาม นั่นคือ คำถามข้อที่ 2 คือการแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น คำถามที่ 4 ระบุความรู้สึก โดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด คำถามที่ 6 ใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ และคำถามที่ 9 ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง ทั้งนี้พฤติกรรมสื่อสารอย่างสันติใน 3 ข้อนี้ แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบ 4 ประการของการสื่อสารอย่างสันติ โดยผลการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรนั้นยังไม่สอดคล้องกับการประเมินพฤติกรรมจากหัวหน้างาน ตามที่ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ (2554: 26) ระบุไว้ว่าภาษาของการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งออกเป็นสามส่วน คือ การเข้าใจตนเอง การสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจัง และการฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ โดยทั้งสามส่วนมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ การสังเกต ความรู้สึก ความต้องการและการขอร้อง ในการฝึกปฏิบัติเราจะเรียนรู้การแยกแยะองค์ประกอบ 4 ประการนี้ ออกจากการตัดสินหรือการตีความ ความคิด วิธีการและคำสั่ง ซึ่งการเรียนรู้การสื่อสารอย่างสันติเป็นกระบวนการคล้ายการเรียนรู้ภาษาใหม่ การเรียนรู้และการฝึกฝนทักษะใหม่ ๆ จึงจำเป็นต้องใช้เวลาและให้ความสม่ำเสมอในการฝึกฝน ในช่วงแรกผู้ฝึกปฏิบัติอาจจะพูดภาษานี้ได้ไม่คล่องนัก แต่ด้วยการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน และมีเวลาฝึกปฏิบัติอย่างพอเพียง จะช่วยให้มีความชำนาญเพิ่มขึ้นได้

ดังจะเห็นได้ว่าผลการประเมินพฤติกรรมบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ โดยเป็นการประเมินตนเองและประเมินจากหัวหน้างานนั้น ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถเกิดขึ้นได้จากเรื่องความสัมพันธ์ การแสดงความเข้าใจในการสานสัมพันธ์ ระหว่างบุคลากรและหัวหน้าสายงาน และการฝึกปฏิบัติทักษะดังกล่าวจนชำนาญและบุคคลรอบข้างสามารถเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงในทักษะการสื่อสารของบุคลากรได้

ตารางที่ 5.3 การประเมินประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยกลุ่มประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2

ตัวชี้วัด	ประชากร	ค่าเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
ด้านพฤติกรรม	กลุ่มที่ 1	3.7	ระดับดี
	กลุ่มที่ 2	3.21	ระดับพอใช้
ด้านผลลัพธ์	กลุ่มที่ 1	3.46	ระดับดี
	กลุ่มที่ 2	3.57	ระดับดี

5.2.4 ด้านผลลัพธ์

ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร ตามรายละเอียดในตารางที่ 4.5 และตารางที่ 4.8 จะเห็นได้ว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนา ในด้านการสอบถามถึงความต้องการกันและกัน ทั้งบุคลากรที่เข้ารับการอบรมและหัวหน้าสายงานเห็นตรงกันว่ามีเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นมาก สอดคล้องกับสุธา วงศ์ถาวรภิญโญและคณะ (2549:41) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารองค์กรที่ดีนั้นคือ การสื่อสารที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และความหมายของข้อมูลที่ส่ง กับความหมายของข้อมูลที่ได้รับตรงกัน สามารถสร้างความเข้าใจอันดี ทั้งในเรื่องการงานและความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กร อีกทั้งยังต้องมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง คือ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับข่าวสารมายังผู้ส่งสารด้วย

เช่นเดียวกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก บุคลากรและหัวหน้าสายงานก็เห็นตรงกันว่ามีเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ซึ่งตรงกับหลักการสื่อสารอย่างสันติตามที่ไพรินท์ โชติสกุลรัตน์ (2554:25) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารอย่างสันติมุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับคน ไม่ใช่วิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหา มีขึ้นเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่ำกว่าการประเมินจากหัวหน้าสายงาน 8 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนไม่แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

ดังนั้นการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนา ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรที่สำคัญ คือการสอบถามถึงความต้องการกันและกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ยังยึดหลักการสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ก่อนการแก้ไขปัญหา ถือได้ว่าเป็นก้าวแรกที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีในองค์กร โดยการใช้การสื่อสารอย่างสันติ

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านปฏิบัติการความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมเรื่องระยะเวลาการอบรม และสถานที่ใช้ในการอบรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจออกมาในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะเรื่องของสถานที่จัดการอบรม จึงควรมีการทำแบบสำรวจสถานที่ที่ผู้เข้าร่วมอบรมพอใจในการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติหรือการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาที่คล้ายกัน

จากผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานนั้น สามารถสะท้อนถึงปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยที่ 1 ด้านความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ระหว่างบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จึงควรมีการดำเนินนโยบายการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีในระดับองค์กร พร้อมทั้งจัดกิจกรรมต่างๆ หรือสร้างสรรค์รูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรและหัวหน้าสายงานได้เชื่อมความสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันมากขึ้น ปัจจัยที่ 2 การจัดการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ซึ่งหากองค์กรใดสนใจ นำการสื่อสารอย่างสันติไปฝึกอบรม และมุ่งหวังให้เกิดการนำไปใช้ภายในองค์กร ควรจัดให้มีการประเมินทั้งสองทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการทวนย้ำความรู้ความเข้าใจ และกระตุ้นการฝึกปฏิบัติทักษะให้บุคลากรจนมีความชำนาญ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้หัวหน้าสายงานเพิ่มความเอาใจใส่พฤติกรรมด้านบวกของบุคลากรมากขึ้น และเพื่อจะได้มีการนำทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการนำทฤษฎีของ Kirkpatrick (2006) มาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทราบผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าอบรมและองค์กรในภาพรวม หากผู้วิจัยอื่นต้องการข้อมูลที่เฉพาะทางมากขึ้น สามารถเลือกรูปแบบการประเมินที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย เช่น การวิจัยที่ต้องการประเมินคุณค่า (Judgmental Evaluation Model) เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการการฝึกอบรมนั้น ๆ ได้แก่ ทฤษฎีของ Stake (1967) ทฤษฎีของ Scriven (1967) หรือ ทฤษฎีของ Provus (1971) หรือ การวิจัยที่เน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลง หรือปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจเลือกทางเลือก ได้อย่างถูกต้อง เช่น รูปแบบการประเมินของ Welch (1967) การประเมินแบบ CIPP ของ Stufflebeam (1968) และรูปแบบการประเมินของ Alkin (1967) เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยใช้หลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากร ณ โรงเรียนเพลินพัฒนา มาเป็นข้อมูลสำคัญในการวิจัย หากผู้วิจัยอื่นต้องการข้อมูลที่แตกต่าง หรือสร้างความหลากหลายให้กับงานวิจัย สามารถเลือกแง่มุมอื่นๆ ใน

การวิจัย เช่น การเพิ่มกลุ่มประชากรในการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมเช่น จากเพื่อนร่วมงาน จากครอบครัว การศึกษาประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติในกลุ่มประชากรอื่นๆ ศึกษาความเชื่อ โยง และหรือความแตกต่าง ของการจัดการความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารอย่างสันติ ศึกษาหลักการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์อื่นๆ ที่สามารถสร้าง แก้ไข และพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม เช่น ศูนย์วิทยสนเทศ เป็นต้น

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนา

THE EFFECTIVENESS OF THE PERSONNEL FROM NONVIOLENT COMMUNICATION TRAINING COURSE AT PLEARNPATTANA SCHOOL

พีริย์ วังทอง 5336096 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ชีรพงษ์ บุญรักษา, ปร.ด., สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, ปร.ด.,
ชนบพร วงศ์กาฬสินธุ์, Ph.D.

บทสรุปแบบสมบูรณ์

1. ความสำคัญและที่มาของหัวข้อ

มนุษย์สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตน ไปยังผู้อื่น และรับความรู้ ความคิดจากผู้อื่น มาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยใช้ ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสสัญญาณอื่นๆ เครื่องมือสื่อสารอื่นๆ การสื่อสารจึงถือเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกัน ในขณะที่เดียวกันอาจสร้างความขัดแย้ง ให้เกิดขึ้นในสังคมด้วยเช่นกัน หากผู้ส่งสาร และผู้รับสารเข้าใจไม่ตรงกัน การสื่อสารจึงเป็นทักษะที่ควรฝึกฝน ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีร่วมกัน

ในด้านขององค์กร การสื่อสารองค์กรที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จขององค์กร ที่สามารถสร้างประสิทธิผลที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งทางด้านการสร้างความสัมพันธ์ และความราบรื่นในการดำเนินงาน หากองค์กรหนึ่งๆ สามารถสร้างการสื่อสารที่ดีให้เป็นแบบแผน หรือรูปแบบเฉพาะที่เหมาะสมกับองค์กรของตนได้นั้น การงานต่างๆในองค์กรก็จะประสบความสำเร็จด้วยดี และส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงาน ได้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่ประกอบด้วยกลุ่มผู้ปกครอง ผู้เรียน บุคลากรครู และบุคลากรทางการศึกษา การที่จะทำให้ผู้เรียนมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้ง กาย ใจ และจิตวิญญาณ บุคลากรครูและบุคลากรทางการศึกษา ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อ

ประโยชน์แก่ผู้เรียน บุคลากรควรต้องเป็นแบบอย่าง สามารถสร้างสรรค์ และจัดขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้ต่างๆ ให้แก่ผู้เรียน โดยต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อใช้ในการถ่ายทอดความรู้ อบรมสั่งสอนผู้เรียน และยังเป็นแม่แบบในการพัฒนาด้านจิตใจ ปลูกฝังจริยธรรมอันดี และฝึกทักษะการสื่อสาร ทั้งการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษา ก็เป็นผู้สนับสนุนการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนให้กับครู อำนวยความสะดวกทั้งงานเอกสารและการใช้พื้นที่โรงเรียนให้กับครู ผู้ปกครอง และผู้เรียน รวมทั้งสามารถส่งเสริมและเป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมให้กับผู้เรียนอีกด้วย โดยบุคลากรครูและบุคลากรทางการศึกษาถือเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างโรงเรียน กับ ครอบครัว รวมไปถึงถ่ายทอดภาพลักษณ์ และวัฒนธรรมขององค์กรไปยังผู้ปกครองและภายนอกองค์กรอีกด้วย

ดร.มาแชล โรเซนเบิร์ก (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2554:29-30) ได้พัฒนาแนวทางการสื่อสารโดยไร้ความรุนแรง (Nonviolent Communication) ขึ้น ซึ่งถือเป็นวิธีการสื่อสารพื้นฐานของการสื่อสารอย่างสันติ มีพื้นฐานหลัก คือ มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน หากเราใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของกันและกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับ การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก จะช่วยให้เรามีความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการของทุกฝ่าย ดังนั้นโอกาสที่เราจะสานสัมพันธ์และแก้ไขปัญหาย่างสร้างสรรค์จะมีมากขึ้นในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน จนถึงระดับโลก

จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีการจัดอบรมการสื่อสารอย่างสันติในสถาน ศึกษาชั้น ๓ โรงเรียนเพลินพัฒนา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 จนถึง ปัจจุบัน เพื่อให้ บุคลากรมีความเข้าใจแนวทาง และหลักปฏิบัติที่ถูกต้องในการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม ได้เรียนรู้กรณีศึกษา และแนวทางในการสื่อสารอย่างสันตวิธี อีกทั้งเพื่อให้ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในการสื่อสารระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในโครงการดังกล่าวนี้จะจัดการอบรมไม่เกิน 35 คนต่อ 1 รุ่น แต่ละรุ่นใช้เวลาการอบรม 2 วันเป็นจำนวน 14 ชั่วโมง แนวทางการฝึกอบรมจะประกอบด้วย การฟังบรรยาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำกิจกรรมและการจำลองสถานการณ์ เพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจหลักการสื่อสารอย่างสันติและได้ฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ

ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติเพื่อศึกษาว่าการฝึกอบรมนี้สามารถส่งผลต่อบุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด จึงเลือกใช้การวัดผลและการประเมินผลการฝึกอบรม ตามแนวคิดรูปแบบการประเมินของเคิร์กแพตทริก (Kirkpatrick, 2006) ซึ่งการประเมินผลการอบรมรูปแบบนี้ จะประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior Evaluation) ของผู้เข้าอบรม และประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร

(Results Evaluation) โดยการวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการฝึกอบรม การเขียนรายงานผลการฝึกอบรม การประเมินตนเองของบุคลากร และการประเมินผู้เข้าอบรมจากหัวหน้าสายงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดังนั้นการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้จัดทำหลักสูตร และวิทยากรในการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าหลังจากการอบรมไปแล้วผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ได้เป็นประโยชน์ได้มากเพียงใด มีผลลัพธ์ต่อองค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการฝึกอบรมรุ่นต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้กับองค์กรอื่นๆ อีกทั้งให้เห็นถึงประสิทธิผลของการใช้การสื่อสารอย่างสันติในการบริหารองค์กรเพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

เพื่อประเมินผลการฝึกอบรม โดยประเมินจากปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006)

3. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในเรื่องประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรตามรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick (2006) ในขอบเขตดังนี้

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

ด้านปฏิกิริยาของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้การประเมินจากความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม

ด้านการเรียนรู้ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้การประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ได้ จากเนื้อหาและกิจกรรมในการฝึกอบรม

ด้านพฤติกรรมของบุคลากร ประเมินจากการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อการปฏิบัติงาน

ด้านผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กร ใช้การประเมินจากการนำการสื่อสารอย่างสันติไปใช้เพื่อให้เกิดรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติขึ้นในองค์กร

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติเข้าฝึกอบรมครบ 14 ชั่วโมง และอบรมมาแล้วไม่เกิน 2 ปี นับจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรม จนถึงวันที่เก็บข้อมูล และยังเป็นพนักงานปัจจุบันของโรงเรียนเพลินพัฒนา

หัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีแบบสอบถาม (Questionnaires) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

4.1.1 บุคลากรที่ได้มาจากการการเลือกแบบเจาะจง กล่าวคือบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาทั้งบุคลากรครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ได้มาจากการการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) โดยเข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ครบ 14 ชั่วโมง และเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วไม่เกินกว่า 2 ปี นับจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรม จนถึงวันที่เก็บข้อมูล เป็นพนักงานประจำของโรงเรียนเพลินพัฒนา จำนวน 35 คน

4.1.2 หัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม กล่าวคือหัวหน้าช่วงชั้นอนุบาล หัวหน้าช่วงชั้นที่ 1 หัวหน้าช่วงชั้นที่ 2 หัวหน้าช่วงชั้นมัธยม หัวหน้าส่วนการศึกษาพิเศษ และหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาที่เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน 11 คน

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการจัดทำแบบสอบถาม จัดแบบสอบถาม และตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผล โดยดำเนินการ เดือนตุลาคม 2556 – มีนาคม 2557 ดังนี้

4.2.1 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากผู้อำนวยการสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนเพลินพัฒนา

4.2.2 ผู้วิจัยติดต่อไปยังกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย

4.2.3 ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียและแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงแบบสอบถามกับกลุ่มประชากร และเพื่อความสะดวกรวดเร็วและได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลในเดือนมกราคม และต้นเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557 ผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน คิดเป็นร้อยละ 100

4.3 การประมวลผลและการวิเคราะห์ผล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามกรอบแนวคิดในการศึกษาและประมวลผลข้อมูล โดยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ SPSS (Statistical Package for the Social Science) นำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตัวชี้วัดตามการประเมินประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของKirkpatrick (2006) ตามแต่ละด้าน เป็นดังตาราง 1

ตาราง 1 รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2006)

ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ				
	ผ่านระดับดีเด่น	ผ่านระดับดี	ผ่านระดับพอใช้	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่านและควรปรับปรุง
ด้านปฏิบัติการ	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับน้อย ถึงน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม อยู่ในระดับน้อย ถึงน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79

ตาราง 1 รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick (2006) (ต่อ)

ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ				
	ผ่านระดับดีเด่น	ผ่านระดับดี	ผ่านระดับพอใช้	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่านและควรปรับปรุง
ด้านการเรียนรู้	- บุคลากรมี คะแนนด้าน ทักษะเฉลี่ย 13-15 คะแนน	- บุคลากรมี คะแนนด้าน ทักษะเฉลี่ย 10-12 คะแนน	- บุคลากรมี คะแนนด้าน ทักษะเฉลี่ย 9 คะแนน	- บุคลากรมี คะแนนด้าน ทักษะเฉลี่ย 5-8 คะแนน	- บุคลากรมี คะแนนด้าน ทักษะเฉลี่ย 0-4 คะแนน
	- บุคลากรมี คะแนนเจตคติ เฉลี่ย 4.20-5.00	- บุคลากรมี คะแนนเจตคติ เฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรมี คะแนนเจตคติ เฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรมี คะแนนเจตคติ เฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรมี คะแนนเจตคติ เฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านพฤติกรรม	- บุคลากรใช้ ทักษะการ สื่อสารอย่าง สันติมีค่าเฉลี่ย 4.20-5.00	- บุคลากรใช้ ทักษะการ สื่อสารอย่าง สันติมีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรใช้ ทักษะการ สื่อสารอย่าง สันติ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรใช้ ทักษะการ สื่อสารอย่าง สันติมีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรใช้ ทักษะการ สื่อสารอย่าง สันติมีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
	- บุคลากรเห็นว่า มีการใช้การสื่อสาร อย่างสันติใน องค์กรโดยมี ค่าเฉลี่ย 4.20-5.00	- บุคลากรเห็นว่า มีการใช้การสื่อสาร อย่างสันติใน องค์กรโดยมี ค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรเห็นว่า มีการใช้การสื่อสาร อย่างสันติใน องค์กรโดยมี ค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรเห็นว่า มีการใช้การสื่อสาร อย่างสันติใน องค์กรโดยมี ค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรเห็นว่า มีการใช้การสื่อสาร อย่างสันติใน องค์กรโดยมี ค่าเฉลี่ย 1.00-1.79

4.4 การสรุปและนำเสนอผลการศึกษา

ผู้วิจัยจะทำการสรุปผล และนำเสนอผลงาน โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- 1) ผลการประเมินด้านปฏิกิริยา
- 2) ผลการประเมินด้านการเรียนรู้
- 3) ผลการประเมินด้านพฤติกรรม
- 4) ผลการประเมินด้านผลลัพท์

5. ผลการวิจัย

5.1.1 ด้านปฏิกริยา

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านปฏิกริยา พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.51 ซึ่งสรุปได้ว่า บุคลากรของโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรการสื่อสารเพื่อสันติ มีประสิทธิผลการสื่อสารด้านปฏิกริยา อยู่ในระดับ “ดี” และเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า ด้านปฏิกริยา บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

5.1.2 ด้านการเรียนรู้

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านการเรียนรู้ พบว่า ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยที่ 10.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 3.11 และ ด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.87 ซึ่งสรุปได้ว่า บุคลากรของโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ผ่านการอบรมในหลักสูตรการสื่อสารเพื่อสันติ มีประสิทธิผลการสื่อสารด้านการเรียนรู้ อยู่ในระดับ “ดี” และเป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

5.1.3 ด้านพฤติกรรม

แบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และ (2) หัวหน้าสายงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านพฤติกรรมโดยประชากรกลุ่มที่ 1 พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านพฤติกรรมโดยประชากรกลุ่มที่ 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.21

ซึ่งสรุปได้ว่า การนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากรจากการประเมินตนเอง อยู่ในระดับ “ดี” แต่การนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากรจากการประเมินโดยหัวหน้าสายงาน อยู่ในระดับ “พอใช้” ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น และหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น

5.1.4 ด้านผลลัพธ์

แบ่งกลุ่มประชากรเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และ (2) หัวหน้าสายงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านผลลัพธ์โดยประชากรกลุ่มที่ 1 พบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46

ผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านผลลัพธ์โดยประชากรกลุ่มที่ 2 พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมทั้งที่ 3.57

ซึ่งสรุปได้ว่าบุคลากรเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับ “ดี” และหัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับ “ดี” เช่นกัน เป็นไปตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและ หัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับระดับดีถึงดีเด่น

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ด้านปฏิกิริยา

ด้านปฏิกิริยาของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี พบว่าบุคลากรมีความพึงพอใจในวิทยากรมากที่สุด เนื้อหาการอบรม และวิธีการอบรม ตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าการอบรมเชิงปฏิบัติการ หากวิทยากรมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ดีแล้ว เนื้อหาและวิธีการในการฝึกอบรมก็จะเป็นที่พอใจแก่ผู้เข้ารับการอบรมเช่นกัน ทั้งนี้ Kirkpatrick (2006:21) กล่าวว่า การประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง คือ การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สิ่งสำคัญในการประเมินไม่ใช่เพียงแค่ทราบปฏิกิริยาตอบสนองต่อการอบรม แต่ปฏิกิริยาการตอบสนองนั้น ต้องเป็นไปในเชิงบวกด้วย เพราะความพึงพอใจในการอบรมนั้นจะจูงใจ และส่งผลให้ผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้อย่างดี และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่พัฒนาบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนา พบว่า บุคลากรชื่นชมในความรู้ ความสามารถของวิทยากร การสร้างบรรยากาศในการอบรมของวิทยากร เช่น ความเป็นกันเอง น้ำเสียง ทักษะการพูด การตั้งคำถาม การใช้กิจกรรมต่างๆ เพื่อฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ และการตอบข้อซักถามอย่างชัดเจนของวิทยากร ทำให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม เข้าใจการสื่อสารอย่างสันติ ได้ฝึกทักษะต่างๆ ในระหว่างการเข้าอบรมอย่างสนุกสนาน และผ่อนคลาย บรรยากาศในการอบรมก็เป็นไปอย่างราบรื่นซึ่งปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรมนั้นถือปัจจัยสำคัญในการ

จัดการฝึกอบรม เพราะหากผู้เข้ารับการอบรมเกิดความพึงพอใจ ย่อมจะส่งผลให้แนวโน้มการเกิดประสิทธิผลที่ดีมีมากขึ้นตามไปด้วย

6.2 ด้านการเรียนรู้

ด้านการเรียนรู้ แบ่งข้อมูลออกเป็นด้านความรู้ความเข้าใจในทักษะการสื่อสารอย่างสันติ และเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า บุคลากรมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในเกณฑ์ดี จากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการฝึกฝนทักษะการสื่อสารในระหว่างการอบรม และการนำทักษะการสื่อสารไปใช้ภายหลังการอบรมนั้นจะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการอบรมได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง รวมไปถึงทำให้มีเจตคติที่ดีต่อหัวข้อการอบรมนั้น ๆ ดังที่สมคิด บางโม (2544: 121 -122) เสนอไว้ว่า ในการอบรมนั้นควรมีการสร้างสถานการณ์จำลอง เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงทักษะนั้นๆ ออกมา ซึ่งผู้ฝึกอบรม หรือวิทยากรจะคอยสังเกต และจะช่วยฝึกฝนทักษะให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างชัดเจน จนนำไปปฏิบัติจริงได้ และจากการศึกษาข้อมูลหลักสูตรการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ณ โรงเรียนเพลินพัฒนา ในช่วงเดือนมีนาคม 2554 จนถึงปัจจุบัน โดยมีการจัดการอบรม รอบละ 2 วัน ตั้งแต่เวลา 9:00 – 17:00 น. พบว่า เนื้อหาการอบรมนั้นได้มีการจัดกิจกรรมให้บุคลากรได้ฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ จำนวน 9 กิจกรรม โดยมี 5 กิจกรรมเป็นสถานการณ์จำลอง ซึ่งแต่ละกิจกรรมนั้น จะเริ่มจากการให้ความรู้ การยกตัวอย่างเหตุการณ์ หรือการตั้งคำถาม เพื่อให้บุคลากรทำความเข้าใจกับเบื้องต้นกับเนื้อหาและทักษะต่าง ๆ ของการสื่อสารอย่างสันติ ก่อนและหลังการฝึกปฏิบัติ หรือแม้กระทั่งก่อนการจบการอบรมของทั้ง 2 วันจะมีการทบทวนความรู้และทักษะต่าง ๆ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแบ่งปันประสบการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งในกลุ่มย่อยหรือกลุ่มใหญ่

6.3 ด้านพฤติกรรม

Kirkpatrick (2006:22-23) ระบุว่า การเก็บข้อมูลการประเมินควรเก็บข้อมูลจากหลายแหล่ง เช่น จากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนร่วมงาน และจากกลุ่มผู้ที่ผ่านการอบรม และควรมีการวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนั้น การวิจัยในครั้งนี้จึงแบ่งผลการประเมินด้านพฤติกรรมเป็น การประเมินตนเองของบุคลากร ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มที่ 1 และการประเมินบุคลากรโดยหัวหน้าสายงานซึ่งเป็นประชากรกลุ่มที่ 2

ผลการประเมินตามประชากรกลุ่มที่ 1 พบว่า การใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินใจของตน และสร้างความสัมพันธ์และความ

เข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งตรงกับหลักการสื่อสารอย่างสันติที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน ฉะนั้นเบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง หากเราใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของกันและกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก จะช่วยให้เรามีความเข้าใจและรับรู้ความต้องการของทุกฝ่าย (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2554:25) โดยพฤติกรรมนี้ถือเป็นทักษะสำคัญตามหลักการสื่อสารอย่างสันติ ถือเป็น การเพิ่มโอกาสในการสานสัมพันธ์และแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์ให้มากขึ้นทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรอื่น ๆ ในองค์กร

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่ประชากรกลุ่มที่ 1 และประชากรกลุ่มที่ 2 ประเมินว่ามี การปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ คือ เรื่องของการพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการหรือเพื่อ สร้างความสัมพันธ์ และการสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก โดยในมุมมองของหัวหน้างานระบุว่าทักษะทั้งสองเรื่องนี้บุคลากรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถ แนะนำผู้อื่นได้ ทำให้เห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการอบรมให้ความสำคัญและนำเรื่องการสร้าง ความสัมพันธ์มาปฏิบัติจนเป็นที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนทั้งจากตนเองและหัวหน้าสายงาน

เมื่อเปรียบเทียบการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรเองและการประเมินจากหัวหน้า สายงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของการให้คะแนนการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของ บุคลากรจากการประเมินตนเองมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้า โดยความแตกต่าง นี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

พฤติกรรมสื่อสารอย่างสันติตามข้อคำถาม 11 ข้อที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ โดยข้อคำถามที่ผลการประเมินมีความแตกต่างกันมากที่สุด คือ ข้อคำถามที่ 12 นั่นคือ มีการ แข็งขอมหุตุการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถสนทนาต่อได้ โดย บุคลากรเห็นว่าตนเองแสดงพฤติกรรมดังกล่าวมากกว่าที่หัวหน้าประเมิน จากผลการประเมินนี้ สามารถสะท้อนให้เห็นถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าสายงานและบุคลากรในสายงาน บังคับบัญชา ดังที่กริช สืบสนธิ์ (2538:68-71) ได้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารองค์กรที่ดีในเชิง พฤติกรรมสื่อสารว่าในฐานะผู้ใต้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชาใกล้ชิด และเข้าใจในตัว บุคลากร จะทำให้บุคลากรมีอิสระกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ มากขึ้น ดังจะเห็นได้ว่าทักษะการสื่อสาร อย่างสันติในการแข็งขอมหุตุการสนทนาหากตนเองไม่พร้อมนั้น บุคลากรไม่ได้ใช้ทักษะนี้โดยตรง กับหัวหน้าสายงาน จึงทำให้หัวหน้าสายงานไม่สามารถสังเกตเห็นการใช้ทักษะดังกล่าวได้อย่าง ชัดเจน หากพิจารณาค่านิยมของสังคมไทย การลำดับความสำคัญในสายบังคับบัญชานั้น จะให้ ความสำคัญของผู้บังคับบัญชาสายงานก่อนเสมอ ผู้ใต้บังคับบัญชาจึงมีความเกรงกลัว ระมัดระวังใน

การแสดงออกและในการสานความสัมพันธ์อยู่มาก อีกทั้งคำนิยมในการให้ความเคารพ เชื่อฟัง ผู้ใหญ่ ผู้อาวุโส หรือผู้มีอำนาจมากกว่านั้น สามารถส่งผลไปในทุกระดับและในทุกรูปแบบ ความสัมพันธ์ในสังคมไทย ในระดับองค์กรจะพบว่าเกิดช่องว่างของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การสื่อสารองค์กรที่ดีจึงสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้าสายงาน แสดงความใกล้ชิด และสร้างความเป็นกันเองให้เกิดขึ้นเพื่อลดช่องว่างของความสัมพันธดังกล่าว ดังนั้นการแจ้งขอหยุดการสนทนาเมื่อตนเองไม่พร้อมและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ จึงเป็นทักษะที่บุคลากรปฏิบัติได้ยากกับหัวหน้าสายงานเพราะนอกจากต้องใช้ความกล้าแล้ว อธิบาย การแสดงความใกล้ชิดและความเป็นกันเองของหัวหน้าสายงานก็เป็นปัจจัยสำคัญในการใช้ทักษะดังกล่าวของบุคลากรเช่นกัน

เช่นเดียวกับ คำถามที่ 3 ในการเข้าถึงความรู้สึกของตนเองหรือคู่สนทนา คำถามข้อที่ 5 คือการค้นหาความต้องการของตนเองหรือคู่สนทนา คำถามข้อที่ 7 ในการยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล คำถามที่ 8 ในการพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ คำถามที่ 11 การใส่ใจกับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการโดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินใจของตนเอง และคำถามที่ 13 การรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม โดยผลการประเมินพฤติกรรมสื่อสารอย่างสันติดังกล่าว สามารถแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรและหัวหน้าสายงาน ดังที่ไพริินทร์ โชติสกุลรัตน์ (2554:71-106) ได้อธิบายถึงการแสดงความเข้าใจว่า เป็นการสานความสัมพันธ์กับอีกฝ่ายหนึ่งด้วยการคาดคะเนความรู้สึกและความต้องการของเขา โดยใช้การรับฟังด้วยความเข้าใจและสื่อสารให้อีกฝ่ายหนึ่งรับรู้ว่าเราเข้าใจความรู้สึกและความต้องการของเขา การแสดงความเข้าใจจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดเมื่อเราเคารพในประสบการณ์ของผู้พูด ใส่ใจต่อสิ่งที่เขาพูด ให้เวลาอีกฝ่ายได้พูดและมอบความเข้าใจให้มากที่สุดเท่าที่เขาต้องการ และยังได้อธิบายเพิ่มเติมเรื่องการทำเข้าใจความต้องการในส่วนลึกของกันและกันไว้ว่า เมื่ออีกฝ่ายหนึ่งมั่นใจว่าเราให้ความสำคัญกับความต้องการในส่วนลึกของเขาด้วย เขาจะให้ความร่วมมือในการแสวงหาข้อตกลงที่ทำให้ความต้องการในส่วนลึกของทุกฝ่ายได้รับการตอบสนอง จะเห็นได้ว่าการเข้าถึงความรู้สึกของกันและกันนั้นต้องใช้ความใส่ใจและความไว้วางใจในคู่สนทนาของเรา ความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันจึงมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการใช้ทักษะดังกล่าว ดังนั้นพื้นฐานจิตใจของทั้งสองฝ่ายจึงต้องยึดและเชื่อหลักสำคัญของการสื่อสารอย่างสันติที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน จะทำให้เปิดมุมมองที่ดีต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกันและพร้อมที่จะฟังโดยปราศจากการตัดสิน ค้นหาความต้องการของตนและคู่สนทนา รวมไปถึงการยอมรับในการปฏิเสธเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล

นอกจากกลุ่มคำถามข้างต้นแล้ว คำถามที่มีผลการประเมินจากประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีก 4 คำถาม นั่นคือ คำถามข้อที่ 2 คือการแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น คำถามที่ 4 ระบุความรู้สึก โดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด คำถามที่ 6 ใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ และคำถามที่ 9 ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง ทั้งนี้พฤติกรรมสื่อสารอย่างสันติใน 3 ข้อนี้ แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบ 4 ประการของการสื่อสารอย่างสันติ โดยผลการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรนั้นยังไม่สอดคล้องกับการประเมินพฤติกรรมจากหัวหน้างาน ตามที่ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ (2554: 26) ระบุไว้ว่าภาษาของการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งออกเป็นสามส่วน คือ การเข้าใจตนเอง การสื่อสารให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจัง และการฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ โดยทั้งสามส่วนมีองค์ประกอบ 4 ประการ คือ การสังเกต ความรู้สึก ความต้องการและการขอร้อง ในการฝึกปฏิบัติเราจะเรียนรู้การแยกแยะองค์ประกอบ 4 ประการนี้ ออกจากการตัดสินหรือการตีความ ความคิด วิธีการและคำสั่ง ซึ่งการเรียนรู้การสื่อสารอย่างสันติ เป็นกระบวนการคล้ายการเรียนรู้ภาษาใหม่ การเรียนรู้และการฝึกฝนทักษะใหม่ ๆ จึงจำเป็นต้องใช้เวลาและให้ความสม่ำเสมอในการฝึกฝน ในช่วงแรกผู้ฝึกปฏิบัติอาจจะพูดภาษานี้ได้ไม่คล่องนัก แต่ด้วยการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอน และมีเวลาฝึกปฏิบัติอย่างพอเพียง จะช่วยให้มีความชำนาญเพิ่มขึ้นได้

6.4 ด้านผลลัพธ์

การใช้การสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนา ในด้านการสอบถามถึงความต้องการกันและกัน ทั้งบุคลากรที่เข้ารับการอบรมและหัวหน้าสายงานเห็นตรงกันว่ามี การเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นมาก สอดคล้องกับสุธา วงศ์ถาวรภิญโญและคณะ (2549:41) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารองค์กรที่ดี นั่นคือ การสื่อสารที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด และความหมายของข้อมูลที่ส่ง กับความหมายของข้อมูลที่ได้รับตรงกัน สามารถสร้างความเข้าใจอันดี ทั้งในเรื่องการงาน และความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นในองค์กร อีกทั้งยังต้องมีการสื่อสารแบบ 2 ทาง คือ มีการให้ข้อมูลย้อนกลับจากผู้รับข่าวสารมายังผู้ส่งสารด้วย

เช่นเดียวกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก บุคลากรและหัวหน้าสายงานก็เห็นตรงกันว่ามี การเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ซึ่งตรงกับหลักการสื่อสารอย่างสันติตามที่ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์ (2554:25) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารอย่างสันติมุ่งให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับคน ไม่ใช่วิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหา มีขึ้นเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม ค่าเฉลี่ยของการประเมินการแสดงความคิดเห็นของบุคลากรต่ำกว่าการประเมินจาก

หัวหน้าสายงาน 8 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยคะแนนไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านปฏิบัติการความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมเรื่องระยะเวลาการอบรม และสถานที่ใช้ในการอบรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจออกมาในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะเรื่องของการจัดการอบรม จึงควรมีการทำแบบสำรวจสถานที่ที่ผู้เข้าร่วมอบรมพอใจในการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติหรือการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาที่คล้ายกัน

จากผลการประเมินประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติด้านพฤติกรรมที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานนั้น สามารถสะท้อนถึงปัจจัย 2 ประการคือ ปัจจัยที่ 1 ด้านความสัมพันธ์และความไว้วางใจ ระหว่างบุคลากรและหัวหน้าสายงาน จึงควรมีการดำเนินนโยบายการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีในระดับองค์กร พร้อมทั้งจัดกิจกรรมต่างๆ หรือสร้างสรรค์รูปแบบการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรและหัวหน้าสายงานได้เชื่อมความสัมพันธ์ และสร้างความเข้าใจอันดีร่วมกันมากขึ้น ปัจจัยที่ 2 การจัดการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ซึ่งหากองค์กรใดสนใจ นำการสื่อสารอย่างสันติไปฝึกอบรม และมุ่งหวังให้เกิดการนำไปใช้ภายในองค์กร ควรจัดให้มีการประเมินทั้งสองทางอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการทวนย้ำความรู้ความเข้าใจ และกระตุ้นการฝึกปฏิบัติทักษะให้บุคลากรจนมีความชำนาญ อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้หัวหน้าสายงานเพิ่มความเอาใจใส่พฤติกรรมด้านบวกของบุคลากรมากขึ้น และเพื่อจะได้มีการนำทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการนำทฤษฎีของ Kirkpatrick (2006) มาใช้เป็นหลักในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทราบผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับผู้เข้าอบรมและองค์กรในภาพรวม หากผู้วิจัยอื่นต้องการข้อมูลที่เฉพาะทางมากขึ้น สามารถเลือกรูปแบบการประเมินที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย เช่น การวิจัยที่ต้องการประเมินคุณค่า (Judgmental Evaluation Model) เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศในการกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการการฝึกอบรมนั้น ๆ ได้แก่ ทฤษฎีของ Stake (1967) ทฤษฎีของ Scriven (1967) หรือ ทฤษฎีของ Provas (1971) หรือ การวิจัยที่เน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลง หรือปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้เข้าอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจเลือกทางเลือก ได้อย่างถูกต้อง เช่น รูปแบบการ

ประเมินของ Welch (1967) การประเมินแบบ CIPP ของ Stufflebeam (1968) และรูปแบบการประเมินของ Alkin (1967) เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยใช้หลักสูตรการฝึกอบรมบุคลากร ณ โรงเรียนเพลินพัฒนา มาเป็นข้อมูลสำคัญในการวิจัย หากผู้วิจัยอื่นต้องการข้อมูลที่แตกต่าง หรือสร้างความหลากหลายให้กับงานวิจัย สามารถเลือกแง่มุมอื่นๆ ในการวิจัย เช่น การเพิ่มกลุ่มประชากรในการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม เช่น จากเพื่อนร่วมงาน จากครอบครัว การศึกษาประสิทธิผลการสื่อสารอย่างสันติในกลุ่มประชากรอื่นๆ ศึกษาความเชื่อมโยง และหรือความแตกต่าง ของการจัดการความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์ และการสื่อสารอย่างสันติ ศึกษาหลักการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์อื่นๆ ที่สามารถสร้าง แก้ไข และพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม เช่น สุนทรียสนทนา เป็นต้น

THE EFFECTIVENESS OF THE PERSONNEL FROM NONVIOLENT
COMMUNICATION TRAINING COURSE AT PLEARNPATTANA SCHOOL.

PIREE WANGTONG 5336096 LCCD/M

M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND
DEVELOPMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: THEERAPHONG BOONRUGSA, Ph.D.,
SIRITORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D., KANOPPORN WONGGARASIN, Ph.D.

EXTENDED SUMMARY

1. Background of the study

Human beings can express their ideas, knowledge or their experiences to others and import knowledge and ideas from others as well by using languages symbols and other code or other communication tools. Communication is the process that connects everyone together. In the same time the communication can be the cause of the conflict if the sender and the receiver cannot understand each other well. The communication is the skill which requires learning and mastering over time

Regarding organizations, communication is the beginning of the organization success that provides the effectiveness among of all the personnel in the organization. It also promotes creating good relations and leads to effective systematical operation. If one organization aims to build a good environment for communication, the organization can expect successful work relations and outputs will be a success.

A school, like any organization, also requires effective communication. A School is an organization which includes parents, learners, teachers and staffs. Everyone is cultivating a conducive and nurturing surrounding for learning the surrounding to encourage learners in learning. Teachers are the role models for the

learners. They create the learning process and manage the environment by using communication skills for instructing all knowledge, practice listening skills, reading skills, speaking skills and writing skills cultivating the learners holistically). School staffs facilitate the learners and the parents for all school activities so teachers and school staff are also the connector bridge between family and school. They present the image and culture of the organization to the parents and the outsiders.

Dr.Marshall Rosenberg (Pirin Chotesakulrat, 2554:29-30) has developed Nonviolent Communication which is the method of compassionate communication. The foundation of communication is moral and understanding. Basic needs between sender and receiver have to be discussed before looking for solution of the problem to get understanding of each others. Therefore, effective communication can create relationships and the best solutions in the personal level, among the society and across all countries or even in the world congress.

As Plearnpattana School aims to promote effective communication, the school created a training course on Nonviolent Communication from 2011 to present. This forum aims to promote understanding of the right ways of nonviolent communication among the personnel make personnel in the organization understand the right way of nonviolent communication. A Group of 35 persons joined each training course which lasted for 2 days; a total of 14 hours. The training strategies are lecture, group discussion and role- playing in different scenarios. The activities made trainees understand more from the case study.

The Researcher aims to look at the result of Nonviolent Communication training course. Thus the researcher chose the theory of Kirkpatrick (2006) which contains reaction evaluation; learning evaluation and behavior evaluation of the joiners also evaluate the results evaluation. This research uses the questionnaires from the trainee to get the result of satisfaction of participants, reports of training self evaluation of trainee and evaluation from the head of the section

Therefore, Nonviolent Communication research makes the forum creator and trainers know about the understanding of trainee and how they can use it effectively, how the organization gets the benefit of training. Then they can develop in the next forum also in other organizations in the Nonviolent Communication system.

2. Objectives of the study.

The purpose of this research is to study the effectiveness of the personnel who participated in a Nonviolent Communication Training Course at Plearnpattana School.

3. Scope of Research

3.1 Scope of content

In part of the personnel's satisfaction evaluation provided the process, the instructor, the handouts and the environment of training.

Personnel's learning evaluation assessed understanding, skill, attitude from contents and activities in training.

Personnel's behavior assessed from working performance after training.

The organization results get from the effectiveness of using Nonviolent Communication in that organization.

3.2 Scope of population

Plearnpattana School's personnel completed 14 hours of the training course and were not over than 2 years from the last training until the date of result collection.

Head of the section of the personnel who participated in Nonviolent communication training course.

4. Methodology

4.1 Research Instruments

Questionnaires are used as the major instrument for data collection as per evaluating training programs model of Kirkpatrick (2006). The evaluation training levels include reaction, learning, behavior and results.

4.2 Data Analysis

The evaluation training levels include reaction, learning, behavior and results. The data were analyzed using SPSS (Statistical Package for the Social Science) computer program to determine frequency, percentage, arithmetic mean, Standard Deviation and T-test.

Table 1 Detail of the effectiveness of Nonviolent Communication training course as pen evaluating training programs model of Kirkpatrick (2006)

Index	Quality Level				
	Excellent	Good	Fair	Fail	Fail and must improve
Reaction	- the personnel satisfy the process, the instructor, the handouts and the environment of training with mean score 4.20 - 5.00	- the personnel satisfy the process, the instructor, the handouts and the environment of training with mean score 3.40 - 4.19	- the personnel satisfy the process, the instructor, the handouts and the environment of training with mean score 2.60 - 3.39	- the personnel satisfy the process, the instructor, the handouts and the environment of training with mean score 1.80 - 2.00	- the personnel satisfy the process, the instructor, the handouts and the environment of training with mean score 1.00 - 1.79
Learning	- the personnel got the score from Nonviolent Communication skills test at 13 - 15	- the personnel got the score from Nonviolent Communication skills test at 10 - 12	- the personnel got the score from Nonviolent Communication skills test at 9	- the personnel got the score from Nonviolent Communication skills test at 5 - 8	- the personnel got the score from Nonviolent Communication skills test at 0 - 4
	- the personnel's attitude with Nonviolent Communication was at mean score 4.20 - 5.00	- the personnel's attitude with Nonviolent Communication was at mean score 3.40 - 4.19	- the personnel's attitude with Nonviolent Communication was at mean score 2.60 - 3.39	- the personnel's attitude with Nonviolent Communication was at mean score 1.80 - 2.59	- the personnel's attitude with Nonviolent Communication was at mean score 1.00 - 1.79

Table 1 Detail of the effectiveness of Nonviolent Communication training course as pen evaluating training programs model of Kirkpatrick (2006) (Continued)

Index	Quality Level				
	Excellent	Good	Fair	Fail	Fail and must improve
Behavior	-the personnel used Nonviolent Communication skill with mean score 4.20 - 5.00	-the personnel used Nonviolent Communication skill with mean score 3.40 - 4.19	-the personnel used Nonviolent Communication skill with mean score 2.60 - 3.39	-the personnel used Nonviolent Communication skill with mean score 1.80 - 2.59	-the personnel used Nonviolent Communication skill with mean score 1.00 - 1.79
Result	- the personnel agreed that there is using Nonviolent communication in their organization with mean score 4.20 - 5.00	- the personnel agreed that there is using Nonviolent communication in their organization with mean score 3.40 - 4.19	- the personnel agreed that there is using Nonviolent communication in their organization with mean score 2.60 - 3.39	- the personnel agreed that there is using Nonviolent communication in their organization with mean score 1.80 - 2.59	- the personnel agreed that there is using Nonviolent communication in their organization with mean score 1.00 - 1.79

5. Summary of the research findings

The research categorized into 4 levels: reaction, learning, behavior and results as follows;

5.1 Reaction

Concerning the personnel satisfaction was at a good level with mean score 3.70 regarding the evaluating reaction.

5.2 Learning

Regards to the evaluating learning, the personnel understood Nonviolent Communication skills at a good level with the score of 10.54 out of 15 and also their attitude was at a good level with mean score 3.87.

5.3 Behavior

For the aspect of the evaluating behavior, there were 2 groups of samples. The first was the personnel performing a self evaluation. It was found that the use of Nonviolent Communication skill was at a good level with mean score 3.70. The second sample group was the evaluating personnel by their head of the section; shown in fair level with mean score 3.21. There was a different statistical significant relating to the reliability at 95%.

5.4 Result

In term of the evaluating results, personnel agreed that there is using Nonviolent communication in their organization with mean score 3.46 was at a good level same as the heads of the section's opinion with mean score 3.57, no significant differences were found.

6. Assumption and Discussion.

6.1 Reactions

For the Reaction of the personnel, the average was at a good level. The personnel were satisfied instructor, contents, training process and method of training in order. This gets the result that if a speaker is a good at passing on knowledge. For the Content and methods of training, the personnel states that it will be pleasant to attend the training as well. Kirkpatrick (2006:21) said that reaction evaluation reflects the trainee's satisfaction. The importance in the evaluation was not only to get the reaction of training, but the reaction had to be positive also because the satisfaction during training influences the understanding. It had been found from the interview of Plearnpattana personnel developer that personnel appreciated the ability of instructor, the atmosphere created such as tone of voice, friendliness, speaking skill, questioning, activities and professional questions, which allowed trainees to get authentic understanding.

6.2 Learning

Concerning the evaluating learning, the personnel understood Nonviolent Communication skills at a good level with the score of 10.54 out of 15 and also their attitude was at a good level with mean score of 3.87. This result reveals how much the personnel practices Nonviolent Communication after training course and also during the training course. Moreover, from the content of the training course, the total of the activity is 9, of which 5 activities are the stimulation. It began with introducing new knowledge, give example situations, or ask question to make the personnel know the basis and the skills. After, there is a sharing time to reflect the feelings, tell the experience or review the skill and knowledge that the trainee got from each activity.

6.3 Behavior

Concerning evaluating the behavior, there were 2 groups of samples. The first was the personnel performing a self evaluation. It was found that the use of Nonviolent Communication skill was at a good level with mean score 3.70. The second sample group was the evaluating personnel by their head of the section; shown in fair level with mean score 3.21. There was a different statistical significance relating to the reliability at 95%. There were 11 items from 15 items that are different statistical significant. The most different item is stopping conversation when one is not ready and makes an appointment to start the conversation again. The personnel did not use this skill with the line head of the section. It can show the relationship between the personnel and their head that is not close enough to make them feel comfortable to deny (What do you mean?). Also, one of the values of Thai people is to always appreciate the seniority. That can make the gap between them. Thus, good organization communication will fill the gap. If the head agrees to open his mind and encourage the good relationship with the personnel, the personnel will use more nonviolent communication skills. At the same time, both the head of the section and the personnel believe in the Nonviolent Communication's principle that is moral and understanding. Basic needs between sender and receiver have to be discussed before looking for solution to the problem to get understanding between both sides. Nonviolent Communication's process provides 4 steps: accurate observation, expressing and hearing feelings, expressing and hearing needs and making and hearing

request. These steps take time to master, and thus, needs conscious and continuous practice.

6.4 Result

Concerning the evaluating results, personnel agreed that there is using Nonviolent communication in their organization with mean score 3.46 was at a good level same as the heads of the section's opinion with mean score 3.57, no significant differences were found. Nonviolent Communication effected the communication at Plearnpattana School and created a connection among all participates, creating relationship and focusing on creating relationship before solving problems. This is the first important step in building up good organization communication through the use of Nonviolent Communication.

7. Suggestions

From the data collected, it was found that the place and time for Nonviolent Communication training should be surveyed for satisfactory venue before organizing any future event. The organization policy should require more chances of encouraging a better relationship between the heads of the section and the personnel in order to create a more productive unit. The effectiveness of the training should be evaluated more frequently to review and repeat all the skills to the personnel and also for the head of section to observe and focus on the positive behaviors of the personnel. Other researcher can study various ways of creative communication which can build, solve, and improve the relationship of individuals, community and society.

บรรณานุกรม

- กรีซ สืบสนธิ์. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กมล อรุณ โชคสมศักดิ์. (2544). การประเมินโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้สู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542, คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์. อุตรดิตถ์.
- ชไมพร ดิสถาพร. (2553). การพัฒนารูปแบบกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยใช้สุนทรียสนทนาและการสื่อสารอย่างสันติเพื่อเสริมสร้างความสามารถด้านการสื่อสารภายในครอบครัวของผู้ปกครองเยาวชนผู้เข้ารับการบำบัดยาเสพติด. คุรุศาสตร์ดุสิตบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2548). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์และชนาธิป สันติวงษ์. (2542). องค์กรกับการสื่อสาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนิดา ดิษยบุตร. (2554) เอกสารประกอบการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ. กรุงเทพมหานคร : โรงเรียนเพลินพัฒนา.
- ชเรศ จำเกิด.(n.d). การประเมินการฝึกอบรม, 10 ตุลาคม 2555. <http://www.inspect6.moe.go.th/adisai/Krikpatrick.html>
- เบญจพร ยิฐธรรม. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรรมการติดต่อสื่อสาร และการสนับสนุนทางสังคมในองค์กร กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา ข้าราชการสังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

- พระมหาพินิต จันทน์เสนะ. (2540). ประสิทธิผลการฝึกอบรมคุณธรรมข้าราชการครู กรุงเทพมหานครหลักสูตรผู้บริหารสถานศึกษาระดับสูง. พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- เพชรรัตน์ จันทร์ภิยม. (2553). การประเมินประสิทธิผลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายแผน รุ่นที่ 30. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.
- ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์. (2554). สื่อสารอย่างสันติ คู่มือสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์และแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์. กรุงเทพมหานคร: เสริมสิกขาลัย.
- วิจิตร อาวะกุล. (2540). การฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2544). เทคนิคการประเมินโครงการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมคิด บางโม. (2544). เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2551). วิธีวิทยาการประเมินศาสตร์แห่งคุณค่า. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธา พงศ์ถาวรภิญโญ และคณะ. (2548). หลักการสื่อสารองค์กร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- สุวิมล ติรกานันท์. (2543). การประเมินโครงการ : แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ดิยาวัว. (2541). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Blanchard, P. Nick & Thacker, James W. (2007) Effective training : systems, strategies and practices. Upper saddle River, N.J : Pearson Prentice Hall.
- Goldstein, I. L. (1993). Training in organization: Needs assessment, development, and evaluation. Pacific Grove, CA : Brooks/Cole.

- Kirkpatrick, Donald L. & Kirkpatrick, James D. (2006). Evaluating Training Programs. San Francisco, CA: Berrett - Koehler Publishers, Inc.
- Miller Katherine. (1995). Organizational communication: approaches and processes. Belmont, Calif.: Wadsworth.
- Mumby, Dennis K. (2013). Organizational communication: a critical approach. Thousand Oaks: SAGE.
- Rosenberg, Marshall James D. (1999). Nonviolent Communication: A language of Compassion. Del Mar: Puddle Dancer Press.
- Simon R. Beck. (2005). Developing Nonviolent Communication : An Integral Approach. Master of Education, University of Victoria. Victoria.
- Susan M.Blake. (2002). A step toward violence prevention:Non-violent Communication as part of college curriculum. Master of Arts ,Florida Atlantic University. Florida.
- Wexley, K. N., & Latham, G.P. (1991). Developing and training human resources in organization. New York: Harper Collins.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

ชุดที่ 1

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ
ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนก และอายุงาน**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี
 35-40 ปี 41-45 ปี 46-50 ปี

3. แผนก การศึกษาพิเศษ อนุบาล ช่วงชั้นที่ 1
 ช่วงชั้นที่ 2 ช่วงชั้นมัธยม ฝ่ายวิชาการ
 ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายสื่อสารองค์กร
 ฝ่ายผลิตสื่อและสารนิเทศ ฝ่ายธุรการกลางและจัดซื้อ
 ฝ่ายสนับสนุนและพัฒนาองค์กร

4. อายุงาน 0-3 ปี 4-7 ปี 8-11 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านปฏิริยาเป็นการประเมินจากความพึงพอใจของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของคะแนน

คะแนน 5 พอใจมากที่สุด หรือให้คะแนน 90 % ขึ้นไป

คะแนน 4 พอใจมาก หรือให้คะแนน 70 - 89 %

คะแนน 3 พอใจปานกลาง หรือให้คะแนน 50 - 69%

คะแนน 2 พอใจน้อย หรือให้คะแนน 30 - 49%

คะแนน 1 พอใจน้อยที่สุด หรือให้คะแนนต่ำกว่า 30%

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ได้รับความรู้ในแนวทางที่ถูกต้องในการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม					
2. ได้ฝึกฝนทักษะการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม					
3. ได้วิเคราะห์กรณีศึกษาของการสื่อสารอย่างสันติ					
4. เข้าใจแนวทางการสื่อสารอย่างสันติ					
5. สามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในชีวิตประจำวันได้					
6. สามารถนำความรู้และทักษะไปใช้ในการทำงานได้					
7. ความรู้ของวิทยากร					
8. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้					
9. การสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้					
10. การรักษาเวลา					
11. ความสามารถในการตอบข้อซักถาม					
12. รูปแบบของกิจกรรม					
13. เอกสารประกอบการอบรม					
14. ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม					
15. บรรยากาศและสถานที่					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการเรียนรู้ เป็นการประเมินตนเองในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น

- (ก) ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ
(ข) ด้านเจตคติ

(ก) ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความด้านล่างแล้วใส่เครื่องหมาย / ลงใน ตามความเข้าใจของตนเอง

1. "เมื่อวานเธอโกรธฉันอย่างไม่มีเหตุผลเอาซะเลย" ผู้พูดประโยคนี้ใช้ทักษะ
 การตีความ การสังเกต
2. "ในที่ประชุมหัวหน้าไม่ได้ถามถึงความเห็นของผม" ผู้พูดประโยคนี้ใช้ทักษะ
 การตีความ การสังเกต
3. "เราได้ยินเธอพูดกับเขาว่าเราเป็นคนเอาแต่ใจตัวเอง" ผู้พูดประโยคนี้ใช้ทักษะ
 การตีความ การสังเกต
4. "เธอเป็นคนน่ารักมาก" ผู้พูดประโยคนี้ใช้ทักษะ
 การตีความ การสังเกต
5. "คนอย่างนั้นเป็นคนไม่รักชาติ" ผู้พูดประโยคนี้แสดงถึง
 การตีความ การสังเกต
6. "ฉันรู้สึกอยากจะชกหน้าเขา" ผู้พูดประโยคนี้แสดงถึง
 ความคิด ความรู้สึก
7. "ฉันรู้สึกกลัวเวลาที่เธอพูดอย่างนั้น" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความคิด ความรู้สึก
8. "ผมรู้สึกเป็นคนไร้ค่ามาก" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความคิด ความรู้สึก
9. "ชาวบ้านโกรธแค้นตำรวจที่มาจับแค้นนำไปขังคุก" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความคิด ความรู้สึก
10. "ฉันรู้สึกว่าเขาไม่ห่วงฉันเลย" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความคิด ความรู้สึก
11. "ครูผิดหวังนะ เพราะเธอโกหก" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความรู้สึก ความต้องการ

12. "พอรำคาญที่ต้องมาตามเก็บของที่ลูกทิ้งไว้" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความรู้สึก ความต้องการ
13. "แม่เสียใจถ้าลูกไม่กลับบ้านแม่อยากให้ครอบครัวเราอบอุ่น" ประโยคนี้ แสดงถึง
 ความรู้สึก ความต้องการ
14. "ตอนนี้ฉันเครียดมาก อยากให้เธอเข้าใจฉันหน่อย" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความรู้สึก ความต้องการ
15. "ประชาชนต้องการความสงบ และความยุติธรรม" ประโยคนี้แสดงถึง
 ความรู้สึก ความต้องการ

(ข) ด้านเจตคติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของคะแนน

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด หรือให้คะแนน 90 % ขึ้นไป

คะแนน 4 เห็นด้วยมาก หรือให้คะแนน 70 - 89 %

คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง หรือให้คะแนน 50 - 69%

คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย หรือให้คะแนน 30 - 49%

คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด หรือให้คะแนนต่ำกว่า 30%

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน					
2.เราควรใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของทุกคน					
3.เมื่อถูกวิจารณ์เราควรสื่อสารกลับในแบบเดียวกันถือเป็นการปกป้องตัวเอง					
4.การกระทำของผู้อื่นเป็นสาเหตุสำคัญทำให้เราเกิดความรู้สึกต่างๆ					
5.การระบุวิธีการจะสามารถลดความขัดแย้งได้					
6.การสื่อสารอย่างสันติเน้นทักษะการพูดมากกว่าการฟัง					
7.การขอร้องควรใช้ประโยคบอกเล่า มีความชัดเจน และปฏิบัติได้จริง					
8.การปฏิเสธถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเจรจา หรือการสานสัมพันธ์					

(ข) ด้านเจตคติ (ต่อ)

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
9.เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ ล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง					
10.เราควรให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธและความเข้าใจ ก่อนคิดแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก					
11.การสื่อสารกับผู้อื่นต้องเข้าใจตัวเอง สื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจัง และฟังผู้อื่น ด้วยความเข้าใจ					
12.หัวใจของการสังเกตคือแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ อคติ ออกจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริงๆ					
13. การรับรู้ เข้าใจและระบุความต้องการได้ โดยไม่กล่าวโทษผู้อื่นและความเข้าใจตนเอง ผู้อื่นและสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น					
14.การสื่อสารอย่างสันติช่วยให้เรามีสติรู้ความต้องการและสื่อสารออกไป และจริงใจ					
15.การสื่อสารอย่างสันติมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาโดยการแสดงเหตุผลของตนและเข้าใจเหตุผลของอีกฝ่ายเพื่อบรรลุข้อตกลงที่เป็นรูปธรรม					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมภายหลังการอบรมในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ มาก

น้อยเพียงใด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของคะแนน

คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

หัวข้อการประเมิน	ระดับความถี่				
	5	4	3	2	1
1.ข้าพเจ้ามอง หรือบรรยาย สิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ					
2.ข้าพเจ้าแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง					
3.ข้าพเจ้าเข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และหรือของกลุ่มสนทนา					
4.ข้าพเจ้าระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด					
5.ข้าพเจ้าค้นหาความต้องการของตนเอง หรือกลุ่มสนทนา					
6.ข้าพเจ้าใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ					
7.ข้าพเจ้ายอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการ ของทุกฝ่ายบรรลุผล					
8.ข้าพเจ้าพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเพิ่มเติมความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์					
9.ข้าพเจ้าใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง					
10.ข้าพเจ้าใช้ประโยคบอกเล่าแทนการพูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง					
11.ข้าพเจ้าใส่ใจ กับกลุ่มสนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็น และการตัดสินของตน					
12.ข้าพเจ้ามีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้					
13.ข้าพเจ้ารับฟังกลุ่มสนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม					
14.ข้าพเจ้ามีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง					
15.ข้าพเจ้าสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก					

ตอนที่ 5 แบบสอบถามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรโดยแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อการใช้

การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา

ท่านมีความเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเรียนเพลินพัฒนาอย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของคะแนน

คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก

คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง

คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่ง

คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งมาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.บุคลากรใช้การบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ					
2.บุคลากรแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง					
3.บุคลากรระบุนิยามความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด					
4.บุคลากรสอบถามถึงความต้องการกันและกัน					
5.บุคลากรใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ					
6.บุคลากรยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล					
7.บุคลากรใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง					
8.บุคลากรใช้ประโยชน์บอกเล่าแทนการพูดประโยชน์ปฏิเสธในการขอร้อง					
9.บุคลากรมีการแจ้งขอยุติการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้					

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. บุคลากรรับฟังข้อเสนออย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม					
11. บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น					
12. บุคลากรสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก					

ชุดที่ 2

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ
ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนก และอายุงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ 21-25 ปี 26-30 ปี 31-35 ปี
 35-40 ปี 41-45 ปี 46-50 ปี

3. แผนก การศึกษาพิเศษ อนุบาล ช่วงชั้นที่ 1
 ช่วงชั้นที่ 2 ช่วงชั้นมัธยม ฝ่ายวิชาการ
 ฝ่ายบัญชีการเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายสื่อสารองค์กร
 ฝ่ายผลิตสื่อและสารนิเทศ ฝ่ายธุรการกลางและจัดซื้อ
 ฝ่ายสนับสนุนและพัฒนาองค์กร

4. อายุงาน 0-3 ปี 4-7 ปี 8-11 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามหัวหน้าสายงานเพื่อประเมินพฤติกรรมของบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ มากน้อยเพียงใด

ชื่อบุคลากรที่รับการประเมิน _____

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของคะแนน

คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

หัวข้อการประเมิน	ระดับความถี่				
	5	4	3	2	1
1. บุคลากรมอง หรือบรรยาย สิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ					
2. บุคลากรแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง					
3. บุคลากรเข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และหรือของคู่สนทนา					
4. บุคลากรระบุนามความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด					
5. บุคลากรค้นหาความต้องการของตนเอง หรือคู่สนทนา					
6. บุคลากรใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ					
7. บุคลากรยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการ ของทุกฝ่ายบรรลุผล					
8. บุคลากรพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์					

	ระดับความถี่				
	5	4	3	2	1
9.บุคลากรใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง					
10.บุคลากรใช้ประโยชน์บอกเล่าแทนการพูดประโยชน์พิเศษในการขอร้อง					
11.บุคลากรใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินของตน					
12.บุคลากรมีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้					
13.บุคลากรรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม					
14.บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง					
15.บุคลากรสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรโดยแสดงความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อการใช้

การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา

ท่านมีความเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเรียนเพลินพัฒนาอย่างไร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความหมายของคะแนน

คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก

คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง

คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่ลง

คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่ลงมาก

หัวข้อการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1.บุคลากรใช้การบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ					
2.บุคลากรแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง					
3.บุคลากรระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด					
4.บุคลากรสอบถามถึงความต้องการกันและกัน					
5.บุคลากรใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ					
6.บุคลากรใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ					
7.บุคลากรยอมรับการปฏิเสธและดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการ ของทุกฝ่ายบรรลุผล					
8.บุคลากรพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์					
9.บุคลากรมีการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อไปได้					
10. บุคลากรรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม					
11. บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น					
12. บุคลากรสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก					

ภาคผนวก ข

เนื้อหากิจกรรมการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

วันที่ 1 ช่วงเช้า

ลำดับที่ 1. ทำความรู้จักวิทยากรและผู้เข้าอบรม

ให้นักศึกษากรเขียนเรื่องที่กังวลใจลงกระดาษ วิทยากรอ่าน ให้คำแนะนำเล็กน้อยและทำข้อตกลงในการเข้าฝึกอบรม เวลาสิ้นสุดของวัน กติกาการตรงต่อเวลาและความร่วมมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มใหญ่

ลำดับที่ 2. วิเคราะห์การสื่อสารในชีวิตประจำวัน

ลักษณะของการสื่อสารแบบเดิม คือเลือกที่จะฟังในสิ่งที่อยากฟัง และสอดคล้องกับความคิดของตนเอง สื่อสารทางเดียว จากบนลงล่าง หรือ ล่างขึ้นบน ยึดติดกับวาระหรือเรื่องของตนเองและเผื่อรอคอยให้เป็นฝ่ายพูดบ้าง ใช้อารมณ์เป็นตัวผลักดันการกระทำ และมองเป็นเรื่องส่วนตัว ออกจากห้องประชุมโดยไม่ได้วิธีการแก้ปัญหา รู้สึกหงุดหงิด และออกไปพูดกันเองกลับไปทำเหมือนเดิม พบปัญหาเดิมๆ ความขัดแย้งแบบเดิมหรือแย่ลง

มีสาเหตุมาจากการใช้ตัวกรองการคิด การมองเห็น การได้ยินและการรับรู้ ประกอบด้วย

1. จิตที่คาดหวังว่าคุณจะพูดว่าอะไร
2. จิตที่มีปฏิกิริยาต่อความคาดหวัง นั้นไม่ใช่สิ่งที่เราคาดหวัง
3. จิตที่อยากแก้ปัญหา อยากให้พูดให้จบเสียทีเพราะเตรียมคำตอบให้แล้ว
4. จิตที่ถือเป็นเรื่องส่วนตัว ฉันไม่ชอบเธอ
5. จิตที่คอยตั้งคำถาม ไม่เข้าใจ อึดอัดอยากถาม
6. จิตที่ไม่เห็นด้วย อยากเถียง
7. จิตที่เห็นด้วย เหมือนกับที่คิดเลย พูดต่อได้เลย
8. จิตวางแผน มีนัดที่อื่น มีอย่างอื่นต้องทำ
9. จิตคิดถึงเรื่องอื่น ไม่สามารถฟังรู้เรื่องเพราะใจไม่อยู่กับเนื้อกับตัว

การสื่อสารทั่วไปของคนเรามักจะมีตัวกรองความคิด ความรู้สึก ความชอบ อคติ ความเห็นของเราเข้าไปตัดสินสิ่งที่ได้รับรู้จากผู้อื่น การสื่อสารที่ดี ควรเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ไม่ยึด

ติดกับวาระของตนเอง ไม่ใช่อารมณ์ ไม่พูดนอกกรอบ ขจัดตัวกรองความคิด เช่น การคาดเดา คาดหวัง อยากแก้ปัญหา ตั้งคำถาม รู้สึกขัดแย้งไม่เห็นด้วย คิดวางแผนให้ล่วงหน้า

ลำดับที่ 3. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเห็นกับคำว่า “ความขัดแย้ง”

มุมมองทั่วไปต่อความขัดแย้งคือ วิธีการแสดงความไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย หรือไม่บรรลุตามที่คาดหวัง มักจะนึกถึงเรื่องที่เป็นเชิงลบ ความขัดแย้งไม่ใช่เป็นเรื่องดีหรือไม่ดี ในการสื่อสารนั้น ความขัดแย้งเป็นเรื่องปรกติ แต่การจัดการกับความขัดแย้งต่างหากที่มีความสำคัญมากกว่าและสามารถส่งผลให้เกิดผลกระทบในแง่บวกหรือลบ ซึ่งความขัดแย้งนั้นเป็นสิ่งที่ไม่ควรหลีกเลี่ยง หรือยอมจำนนกับปัญหาเพราะปัญหาก็ยังคงอยู่ หรือหากใช้วิธีรุนแรงก็จะส่งผลกระทบต่ออีกมากมาย การจัดการความขัดแย้งจึงควรใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน โดยใช้ความตั้งใจ ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะการสื่อสาร และการแสดงออก

ลำดับที่ 4. รู้จักกับการสื่อสารอย่างสันติ

การสื่อสารอย่างสันติริเริ่มโดย ดร. มาแชล โรเซนเบิร์ก นักจิตวิทยาและนักจัดการความขัดแย้งที่เดินทางไปทั่วโลกเพื่อช่วยคลี่คลายความขัดแย้งในระดับชุมชน องค์กรต่างๆทั่วโลก ก่อตั้งสถาบัน Center for Nonviolent Communications ในสหรัฐอเมริกาเพื่อถ่ายทอดและเผยแพร่เรื่องการสื่อสารอย่างสันติ

หลักการของการสื่อสารอย่างสันติ

1. เคารพความรู้สึก และความต้องการ
2. ฟังอย่างลึกซึ้ง
3. ให้ข้อสังเกตที่เกิดขึ้นจริง
4. สื่อสารด้วยการขอร้อง

การสื่อสารอย่างสันติให้ความสำคัญกับการสร้างความสัมพันธ์กับคน ไม่ใช่วิธีการที่ใช้ในการแก้ปัญหา มีความเชื่อว่าเบื้องหลังของทุกการกระทำ มีความต้องการที่มนุษย์ทุกคนต้องการซ่อนอยู่ คนทุกคนล้วนมีความเมตตากรุณาอยู่ในตนเอง มนุษย์จึงควรใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของตนเองและผู้อื่น

การสื่อสารอย่างสันติ มีขึ้นเพื่อการอยู่ร่วมกันในสังคม โดยเริ่มจากฝึกฝนตนเอง เป็นการใช้ความเคารพตนเองและผู้อื่น ตระหนักรู้ความรู้สึกของตน และผู้อื่น และรู้ถึงความต้องการของตนเองและผู้อื่น โดยใช้วิธีการฟังอย่างลึกซึ้ง ตั้งข้อสังเกตเฉพาะสิ่งที่เกิดขึ้นจริง เลือกใช้การขอร้องในการสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และให้ความใส่ใจต่อความต้องการของตนเองและผู้อื่น

ลำดับที่ 5. ทำกิจกรรม “เหมือนกันสามอย่าง”

ให้นักลากรหากกลุ่มคนที่มีความเหมือนกับตนเอง ตามที่วิทยากรบอก เช่นเกิดปีนักษัตร เดียวกัน เกิดเดือนเดียวกัน เมื่อจับกลุ่มได้ให้หาบุคลิกนิสัย หรือความเหมือนที่เป็นจุดร่วมเดียวกัน กิจกรรมนี้มีขึ้นเพื่อให้นักลากรได้เห็นและรู้สึกได้ถึงจุดร่วมที่มีเหมือนกันในกันและกัน และมี การแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้จากการทำกิจกรรมดังกล่าว

ลำดับที่ 6. ฝึกทักษะ “การฟังอย่างตั้งใจ”

ให้นักลากรจับคู่พลัดกันเล่าเรื่องในวัยเด็กของตนเอง โดยขณะที่มีผู้เล่า อีกฝ่ายต้องฟัง และถ่ายทอดสิ่งที่ได้ฟัง และสลับบทบาทกัน หลังจากนั้นกลับมาแลกเปลี่ยนความรู้สึกในกลุ่มใหญ่ ขณะที่เป็นผู้พูด และผู้ฟังในสถานการณ์ดังกล่าว จะทำให้เห็นระดับการฟังที่แตกต่างกัน เช่น

- ไม่อยากฟัง ไม่ใส่ใจและไม่ให้ความสำคัญกับการฟัง
- ทำท่าเหมือนฟัง ให้ความสำคัญกับท่าทางและการแสดงออก
- เลือกรับฟัง ฟังเฉพาะสิ่งที่อยากจะฟัง
- สนใจฟัง สามารถสะท้อนสิ่งที่ได้ยิน จับเนื้อหาได้ถูกต้อง
- ใส่ใจฟัง ฟังด้วยความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง สามารถจับความรู้สึกและความต้องการของผู้พูดได้

วันที่ 1 ช่วงบ่าย

ลำดับที่ 7. กิจกรรมความจำ

แจกกระดาษให้นักลากร เมื่อวิทยากรบอกคำ ที่โดยใช้คำว่า ก.ไก่ ขึ้นต้น ให้นักลากรเขียนจำนวน สระและ พยัญชนะ เมื่อวิทยากรบอกคำโดยใช้คำว่า ข.ไข่ ขึ้นต้น ให้นักลากรเขียนว่าชอบหรือไม่ชอบ จากนั้นพลิกกระดาษอีกด้านเขียนคำที่ตนเองจำได้ แล้วนับดูว่าเป็นคำที่จำได้ส่วน ใหญ่เกิดจากคำที่นับหรือคำที่บอกว่าชอบหรือไม่ชอบ เพื่อให้นักลากรได้รู้ว่าตนเองมีความจำที่ดี หากสิ่งนั้น ได้ผ่านการใช้ความคิดหรือความรู้สึก

ลำดับที่ 8. ทำความเข้าใจความรู้สึก

ความรู้สึกเกิดจากความต้องการของตนเองที่ได้หรือไม่ได้รับการตอบสนอง ไม่ได้เกิดจากการกระทำของคนอื่น โดยใช้คำว่า “ฉันรู้สึก.....” เป็นการแสดงความรับผิดชอบความรู้สึก

ตนเอง การสื่อสารอย่างสันติจะระบุความรู้สึก โดยแยกออกจาก ความคิด เพราะการแยกแยะความรู้สึกกับความคิดช่วยลดความขัดแย้งได้ ความรู้สึกเกิดจากความต้องการของตนเอง ดังนั้นจึงต้องรู้จักรับผิดชอบความรู้สึกของตนเอง การเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นต้องใช้ใจสัมผัส เมื่อมีการพูดถึงความรู้สึก คนจะฟัง เพื่อจับความรู้สึกที่เกิดขึ้น และสามารถเข้าไปสัมผัสใจได้มากขึ้น ทำให้จำได้ดีกว่า ความคิดเพราะความคิดใช้ส่วนสมองในการจำ หากอยากสร้างความสัมพันธ์กับใคร ให้พยายามจับความรู้สึกของอีกฝ่าย

ลำดับที่ 9. กิจกรรม “วิเคราะห์ประโยค” เพื่อแยกความรู้สึก กับ ความคิด

มีตัวอย่างประโยคต่างๆ แล้วให้นักลกรบอว่าเป็นความรู้สึก หรือ ความคิด เช่น ผมรู้สึกว่า你不รักผม ฉันรู้สึกกังวลเวลาคุณพูดอย่างนั้น เรารู้สึกหวั่นใจกับเศรษฐกิจ ผมรู้สึกอยากจะชกหน้าเขา ฉันรู้สึกเป็นคนไร้ค่ามาก จะเห็นได้ว่าบางประโยคเป็นความคิด ไม่ใช่ความรู้สึก เรามักใช้คำว่า “รู้สึก” แทนที่คำว่า “คิด” อยู่เสมอ

ลำดับที่ 10. กิจกรรม “ฟังอย่างตั้งใจ”

ให้นักลกรจับคู่และผลัดกันเล่าเรื่องชีวิตช่วงมัธยมปลาย โดยมีเงื่อนไขให้ผู้ฟังพยายามจับความรู้สึกของผู้เล่าในเรื่องนั้นๆ เมื่อสลับกันเล่าแล้ววิทยากรได้แจกบัตรความรู้สึกให้คู่ละ 1 ชุด เพื่อเป็นเครื่องมือในการเดาความรู้สึกของอีกฝ่าย และเริ่มเล่าเรื่องใหม่อีกครั้งโดยเปลี่ยนหัวข้อให้เล่าเหตุการณ์สำคัญในชีวิต และกลับมาแลกเปลี่ยนความรู้สึกเมื่อตนเองเป็นผู้พูดและผู้ฟังในกลุ่มใหญ่

การฟังอย่างตั้งใจและเข้าใจ สังเกตได้จาก ภาษาท่าทาง น้ำเสียง แววตา ในการฟังอย่างตั้งใจคือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา เมื่อมีคนเดาความรู้สึกถูก จะรู้สึกว่ามีคนเข้าใจ สิ่งที่สำคัญคือ การพยายามคาดเดาความรู้สึก พยายามเข้าใจแม้จะยังไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงแต่ก็ถือว่าเป็นสัญญาณที่ดีในการเปิดตนเองเพื่อเข้าใจผู้อื่น ความรู้สึกไม่ได้เกิดมาจากการกระทำของผู้อื่น การกระทำของผู้อื่นเป็นเพียงสิ่งกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกดังนั้นความรู้สึก มาจาก ความต้องการ ที่ได้รับการตอบสนอง หรือไม่ได้รับการตอบสนอง

ลำดับที่ 11. เข้าใจความต้องการ

ความต้องการในที่นี้ ไม่ได้หมายถึงความต้องการพื้นฐานทั่วไป เช่น บิัจจยสี่ หากแต่เจาะจงถึงความต้องการในส่วนลึกของคน ความต้องการเป็นสิ่งที่สากลและเป็นสิ่งที่คนทุกคน

ต้องการ ยิ่งสามารถเข้าใจความต้องการของตนเองและผู้อื่นได้อย่างชัดเจนมากเท่าไร ก็ยิ่งสามารถสื่อสารด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้นเท่านั้น แม้กระทั่งท่ามกลางความขัดแย้ง

ความต้องการในชีวิต เช่น ความรัก ความสงบสุข การสนับสนุน ความไว้วางใจ ความหมายชีวิต อิสรภาพ การยอมรับ ความเคารพ ความชื่นชม ความมั่นคง ผลิภาพ ประสิทธิภาพ ความร่วมมือความสามัคคี ความปลอดภัย ความคิดสร้างสรรค์ แรงบันดาลใจ ความซื่อสัตย์ การเรียนรู้ ทำประโยชน์ให้ผู้อื่น

ลำดับที่ 12. กิจกรรม “ความสุขของฉัน”

ให้บุคลากรแบ่งกลุ่มย่อย และระดมความคิดถึงสิ่งที่ทำให้เรามีความสุขให้ได้มากที่สุด แล้วนำเสนอ จากสิ่งที่คุณภาคนำเสนอนี้จะทำให้เห็นวิธีการที่หลากหลายที่สามารถทำให้มีความสุข

ลำดับที่ 13. การแยกความต้องการ ออกจากวิธีการ

ในการสร้างความสัมพันธ์ ควรค้นหาความต้องการก่อน แล้วค่อยคุยเรื่องวิธีการ เพราะทุกคนต่างมีวิธีการของตนเองเพื่อตอบสนองความต้องการอย่างเดียวกัน ดังนั้น ความขัดแย้งเกิดขึ้นที่ระดับวิธีการเสมอ

การแยกแยะวิธีการ ออกจากความต้องการ สังเกตจากประโยคที่เราสื่อสารหากมีการพูดถึง บุคคล สถานที่ การกระทำ เวลา และวัตถุสิ่งของ แสดงว่าเราพูดถึงวิธีการไม่ใช่ความต้องการของเรา เช่น “พุ่มนี่ฉันต้องการให้เธอนำเอกสารมาด้วย” เธอ คือ บุคคล นำ คือ การกระทำ เอกสาร คือ สิ่งของ พุ่มนี่ คือ เวลา อาจพูดแสดงความต้องการได้ว่า “ฉันต้องการความร่วมมือและความมีประสิทธิภาพในการทำงาน”

ความต้องการของมนุษย์

ความต้องการ	แรงจูงใจ	ทัศนคติต่องาน	ความสนใจ
จิต วิญญาณ	ชีวิตที่มีความหมายการแปรเปลี่ยนตนเองและการให้ผู้อื่น	พันธกิจ	เรื่องของสาธารณะ(องค์กร ชุมชน โลก) ความเป็นอิสระ ไม่พึ่งพิงผู้อื่น
จิตใจ	การเติบโตและความสำเร็จ	อาชีพ	เริ่มทบทวนความเชื่อและค่านิยมของตนเองและพร้อมที่จะแปรเปลี่ยนตนเอง (transforming)
อารมณ์	ความนับถือตนเองและความสัมพันธ์กับผู้อื่น	ตำแหน่งงาน	เรื่องของตนเอง และพึงพาจากภายนอก
กายภาพ	ความต้องการพื้นฐาน สุขภาพและความปลอดภัย	ตำแหน่งงาน	เรื่องของตนเอง และพึงพาจากภายนอก

ลำดับที่ 14. กิจกรรม “ความต้องการในชีวิตส่วนบุคคล”

ให้บุคลากรหาความต้องการในชีวิตของตนเอง เลือกความต้องการที่สำคัญที่สุด หาวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ และวาดรูปเพื่อสะท้อนความต้องการและวิธีการของตนเอง

ลำดับที่ 15. กิจกรรม “ความต้องการในฐานะพนักงานขององค์กร”

แบ่งกลุ่มบุคลากร แล้วร่วมกันหาความต้องการในฐานะพนักงานขององค์กร เลือกความต้องการที่สำคัญที่สุดและหาวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการนั้นๆ ส่งตัวแทนนำเสนอต่อกลุ่มใหญ่ มีการเก็บข้อมูลของส่วนบุคคล

ลำดับที่ 16. ปิดกิจกรรมนั่งล้อมวงใหญ่ แบ่งปันสิ่งที่ได้เรียนรู้ในวันนี้

วันที่ 2 ช่วงเช้า

ลำดับที่ 1 ทบทวนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากเมื่อวาน

แลกเปลี่ยนการฝึกฝน หรือนำทักษะการแยกความรู้สึกจากความคิด การเดาความรู้สึก หรือการแยกความต้องการและวิธีการ การค้นหาความต้องการ ไปใช้

ลำดับที่ 2. กิจกรรม “ค้นหาความต้องการเบื้องต้น”

ให้บุคลากรจับคู่และผลัดกันเล่าเรื่องชีวิตครอบครัว มีเงื่อนไขให้ผู้ฟังพยายามจับความรู้สึกของผู้เล่า และหาความต้องการในเรื่องนั้นๆ เมื่อสลับกันเล่า โดยใช้บัตรความรู้สึก และบัตรความต้องการอย่างละ 1 ชุดให้แต่ละคู่ เพื่อเป็นเครื่องมือในการเดาความรู้สึก และหาความต้องการของอีกฝ่าย และกลับมาแลกเปลี่ยนความรู้สึกเมื่อตนเองเป็นผู้พูดและผู้ฟังในกลุ่มใหญ่

หากสามารถเข้าใจความรู้สึก จะสามารถหาความต้องการของอีกฝ่ายได้ การฟังอย่างลึกซึ้งจึงมีความจำเป็นในการทำความเข้าใจความรู้สึก เพราะเมื่อไม่มีการรับฟังกัน ก็จะแบ่งพวกเราพวกคุณ ในการค้นหาความต้องการที่แท้จริง สามารถสังเกตได้จากคำพูดและการกระทำที่แสดงออก ในคำพูดที่ได้ฟังต้องมีการแยกแยะความต้องการออกจากวิธีการ ซึ่งการค้นหาความต้องการนี้จะทำให้เราสามารถเข้าใจโดยที่เราไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

ลำดับที่ 3. การสังเกต

ควรให้ข้อสังเกตตามที่เกิดขึ้นจริง เพราะภาพตามความรู้สึกและความคิด ทำให้การมองเห็นนั้นบิดเบือนไปจากความจริง เป็นการพูดถึงเหตุการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้นโดยตรงไป ตรงมา เฉพาะเจาะจง เป็นรูปธรรม ไม่เพิ่มเติมการตัดสิน การตีความ การประเมิน ความคิดเห็นลงไป ไม่มีอคติ ระดับการให้ข้อสังเกตขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ เช่น ยิ้ม ดีใจ นึกมุมปาก

หลักการสังเกตคือทำตัวเป็นกล้องวิดีโอ พูดในสิ่งที่เห็นเท่านั้น

- จากคำพูดหัวหน้าพูดมามาก หากใช้การสังเกตจะเปลี่ยนเป็น หัวหน้าใช้เวลาพูดในที่ประชุมประมาณหนึ่งชั่วโมง
- ทำงานเป็นดินพอกหางหมู หากใช้การสังเกตจะเปลี่ยนเป็น เขายังมีงานที่ยังทำไม่เสร็จอีกหกชิ้น
- เธอไม่เคยคิดถึงฉันเลย หากใช้การสังเกตจะเปลี่ยนเป็น เมื่อวานนี้ฉันโทรหาเธอสี่ครั้ง เธอไม่ได้โทรกลับมาหาฉันเลย

ข้อดีของการสังเกตแบบกล้องวิดีโอ

- ไม่มีคำตัดสิน เพื่อก้าวข้ามความขัดแย้ง
- ไม่มีข้อสันนิษฐาน เพื่อก้าวข้ามมุมมองที่จำกัด
- ไม่มีคำวิจารณ์ เพื่อให้สามารถคิด ทบทวน ไตร่ตรอง และสะท้อนความคิดกลับไปได้
- ไม่มีการตรวจสอบ เพื่อเปิดโอกาสสำหรับความเป็นไปได้และทางเลือกอื่นๆ

ลำดับที่ 4. กิจกรรม “ฝึกการสังเกต”

ให้นักศึกษาแบ่งกลุ่ม แต่ละกลุ่มมีรูปของตัวเองและเขียนบรรยายรูปที่ได้จากการสังเกตตามสิ่งที่เกิดขึ้นในภาพ ใช้การสังเกตแบบกล้องวิดีโอ แล้วนำเสนอคำบรรยายภาพต่อวงใหญ่ ช่วยกันแยกการตีความออกจากการสังเกต

ลำดับที่ 5. การมองและการเห็น

Visual Image คือภาพที่เห็นตามความเป็นจริง แต่ Conceptual Image คือภาพตามความรู้สึกและความคิด คนส่วนใหญ่มองเป็นภาพรวม (stereotype) และเห็นตามความรู้สึก มากกว่าเห็นตามความเป็นจริง ซึ่งเป็นเหตุให้การมองเห็นๆบางครั้งบิดเบือนไปจากความเป็นจริง สิ่งที่มองเห็นไม่ใช่เป็นสิ่งที่เห็นเสมอไปเราสามารถฝึกฝนให้มองภาพตามความเป็นจริงโดยลบบอคติ ความรู้สึกและความคิดออกได้

ลำดับที่ 6. กิจกรรม “สองฝ่าย”

ให้บุคลากรจับคู่กับคนที่มีความคล้ายคลึงกัน แล้วยื่นคนละฝั่งเรียงสองแถว ให้เงื่อนไข่ว่าหากใครสามารถทำให้คู่ของตนมาอยู่ฝั่งของตนได้ จะได้หนึ่งคะแนน ใครได้คะแนนมากที่สุดเป็นผู้ชนะ จากกิจกรรมนี้จะเห็นวิธีการที่หลากหลายในการให้อีกฝ่ายทำตามที่ต้องการ โดยธรรมชาติมนุษย์จะเคยชินกับการมีผู้แพ้และผู้ชนะ การใช้ “อำนาจ” ในรูปแบบต่างๆ การใช้รูปแบบการแก้ปัญหาแบบที่ได้ทั้งสองฝ่ายมักใช้เวลาและทำให้เราท้อและหมดกำลังใจหากอีกฝ่ายไม่ตอบสนอง

ลำดับที่ 7. กิจกรรม “do and don't”

ขออาสาสมัครหนึ่งคน และให้ออกไปข้างนอก บุคลากรที่อยู่ภายในห้องตกลงสิ่งที่อยากให้อาสาสมัครทำอาจเป็นท่าหนึ่ง โดยมีเงื่อนไขให้พูดได้คนละประโยค และขึ้นต้นประโยคด้วยคำว่า “อย่า...” ให้อาสาสมัครเข้ามาในห้อง บุคลากรที่เหลือผลัดกันบอกอาสาสมัคร เพื่อให้อาสาสมัครทำในสิ่งที่ตกลงกันได้ การใช้คำว่าอย่าจะทำให้ใช้เวลานานกว่าจะทำให้อาสาสมัครเข้าใจสิ่งที่กลุ่มบุคลากรต้องการบอก บางครั้งจะมีการต่อต้านจากอาสาสมัครในทางตรงกันข้าม แต่เมื่อเปลี่ยนใช้ประโยคบอกเล่าจะทำให้สำเร็จเร็วกว่าง่ายกว่าและไม่ทำลายความสัมพันธ์

ลำดับที่ 8. การขอร้อง

การที่อยากให้อีกฝ่ายตอบสนองตามความต้องการของเรา ประโยคที่บอกต้องมีความเฉพาะเจาะจง ทำได้จริง และชัดเจน สิ่งนั้นๆจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ที่มีระหว่างทั้งสองผู้บอก และผู้ปฏิบัติ ในการขอร้องต้องให้ความสำคัญกับความต้องการทั้งของตนเองและของอีกฝ่ายที่สำคัญต้องเปิดใจรับคำปฏิเสธ และพยายามหาสาเหตุที่เขาปฏิเสธ คำขอร้องมีความแตกต่างจากคำสั่ง ตรงที่อีกฝ่ายจะรู้สึกผิดที่ปฏิเสธ หรืออีกฝ่ายจะไม่ถูกทำโทษ การขอร้องคือการสื่อสารโดยใช้ประโยคบอกเล่า ไม่ใช่คำว่า “อย่า หรือห้าม”

การขอร้อง เป็นวิธีการเพื่อได้มาซึ่งความต้องการ คือ ขอร้องให้กระทำบางสิ่งบางอย่างให้ และขอร้องด้านความสัมพันธ์ เช่น คุณคิดยังไงบ้างละกับสิ่งที่ฉันพูดไป เมื่อกี้คุณได้ยินฉันพูดอะไร ช่วยบอกหน่อย คุณรู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่ฉันพูดไปทั้งหมด

ลำดับที่ 9. สรุป 4 ประโยค ของการสื่อสารอย่างสันติ

การสื่อสารอย่างสันติ 4 ประโยค ประกอบด้วย สังเกต รู้สึก ต้องการ ขอร้อง เช่น

สังเกต : เราทำงานร่วมกันมา 3 งานแล้ว นายยังไม่ได้ส่งงานให้เรานะ...

รู้สึก : เรารู้สึกลำบากใจนะ

ต้องการ : เราและเพื่อนร่วมทีมอยากให้งานเสร็จ จะได้พักผ่อนบ้าง

ขอเรื่อง : เราขอเรื่องนายช่วยส่งงานให้เราสักวันจันทร์ที่จะถึงนี้จะได้ไหม

วันที่ 2 ช่วงบ่าย

ลำดับที่ 10. กิจกรรม “4 บทบาท”

แบ่งบุคลากรออกเป็นกลุ่มๆละ 4-5 คน วิทยากรจะวาดรูปต้นแบบไว้ 1 รูป จากนั้นกำหนดหมายเลขให้แต่ละคนในกลุ่ม

คนที่ 1: ให้อ่านรูปและมาบอกคนที่สอง

คนที่ 2: ให้อ่านข้อมูลจากคนที่หนึ่งมาบอกคนที่สาม

คนที่ 3: ให้อ่านข้อมูลจากคนที่สองและเขียนรูปตามที่ได้รับข้อมูลมา

คนที่ 4: ให้อ่านรูปและเดินมาบอกคนที่สาม แต่ห้ามพูดและใช้มือ

ใช้เวลาแต่ละกลุ่ม 15 นาที ให้อธิบายภาพออกมาให้เหมือนกับภาพต้นแบบให้มากที่สุด เมื่อหมดเวลาให้นำภาพของกลุ่มตนเองมาเทียบกับภาพต้นแบบ ให้ทุกคนแลกเปลี่ยนสิ่งที่ได้จากกิจกรรม ความรู้สึกของแต่ละบทบาท ข้อจำกัด และอุปสรรคในการสื่อสาร การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่ม

ลำดับที่ 11. กิจกรรม “กงล้อสี่ทิศ”

กงล้อสี่ทิศพัฒนามาจากภูมิปัญญาโบราณของอารยธรรมเคลติก (ไอริแลนด์ สก็อตแลนด์และเวลส์) ผสมผสานกับภูมิปัญญาดั้งเดิมของชนเผ่าอินเดียนแดงใช้เป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ ทำความเข้าใจตนเอง และผู้อื่นผ่านบุคลิกสี่แบบในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ออกแบบโดย George Lakey, ผู้ก่อตั้งสถาบัน Training for Change ในสหรัฐอเมริกา ประกอบด้วย ทิศเหนือ: ภารกิจ (Performance) ประโยคประจำตัว: อะไรคือสิ่งที่ต้องทำ?

ข้อเด่น

- ชอบความท้าทาย กล้าได้กล้าเสีย สู้ไม่ถอย บุคลิกลุย
- เป็นผู้นำ ใจถึง รักความยุติธรรม เปิดเผย จริงใจ ตรงไปตรงมา มุ่งมั่น เด็ดเดี่ยว ใจกว้าง รักพวกพ้อง
- หนักแน่นและให้ออกาส ชอบลงมือทำ โกรธง่ายหายเร็ว ตัดสินใจเร็ว พูดจริงทำจริง มีสัจจะ ยืนยันทิฐะ

ข้อควรปรับปรุง

- ใจร้อน ไม่รอบคอบ งานผิดพลาดได้ง่าย
- หงุดหงิดง่าย จี้โมโห ถือตนเองเป็นใหญ่ ชัดแย้งง่าย
- มีอคติ พยายามทวงแวง ไม่ยอมลงให้ใคร ชอบแข่งขัน เอาชนะ

ทิศใต้: หนู (personality) ประโยคประจำตัว: คุณรู้สึกอย่างไร?

ข้อเด่น

- ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ ใส่ใจกับความรู้สึก มีเพื่อนมาก อยู่เป็นหมู่คณะ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น
- เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อ่อนโยน เห็นอกเห็นใจคน ประสานความร่วมมือ มองโลกในแง่ดี
- เป็นผู้ตาม ให้กำลังใจ รักสันติ รับผิดชอบ ร่าเริง สนุกสนาน

ข้อควรปรับปรุง

- กลัวความขัดแย้ง จี้เกรงใจ ไม่กล้าเผชิญหน้า เก็บกด ไม่กล้าตัดสินใจ ลังเล ไม่กล้าปฏิเสธ โทษตัวเอง
- ใจอ่อนเกินไป ยอมคนอื่น ไม่ยืนยงสิทธิ์ ใ่วางใจคนง่ายเกินไป
- ขี้น้อยใจ ไม่เป็นผู้นำ จู้จุกจิก วิตกกังวล ซุบซิบเหน็บแนม

ทิศตะวันตก: หมี (Practicality) ประโยคประจำตัว: อะไรคือสิ่งที่ทำได้จริง?

ข้อเด่น

- สุขุม รอบคอบ มีหลักการ มีขั้นตอน เก็บรายละเอียดได้ดี สะสมข้อมูลรอบด้าน ละเอียดยึดถืถ่วน สังเกตการณ์
- คิดวิเคราะห์เป็นเหตุเป็นผล ตรวจสอบ มีนิสัยสืบสาวหาเหตุได้ เรียนรู้ต่อเนื่องลงลึก
- มุ่งมั่นอดทน รอคอยได้ ใจเย็น ชอบอยู่คนเดียว มีโลกส่วนตัว สันโดษ

ข้อควรปรับปรุง

- ไม่สนใจใคร ยึดมั่นเหตุผลและหลักการเป็นใหญ่ ไม่ยืดหยุ่น คือ
- ตัดสินใจช้า หงุดหงิดหากมีการเปลี่ยนแปลง/เปลี่ยนแปลง ปรับตัวยาก ทำงานช้า
- เก็บตัว กลัวความผิดพลาด กังวลกับข้อจำกัด เห็นห่าง เย็นชา

ทิศตะวันออก: อินทรี (Possibility) ประโยคประจำตัว: อะไรคือสิ่งที่เป็นไปได้บ้าง?

ข้อเด่น

- มองการณ์ไกล เป็นนักฝัน คิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ มีจินตนาการ ฐึกกว้างและมองเห็นเชื่อมโยง

- ฉลาด มีไหวพริบ คิดเร็ว เป็นนักวางแผน แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้ดี
ยึดหยุ่นสูง สนุกสนาน
- ชอบประดิษฐ์ คิดค้นทดลองสิ่งใหม่ รักการเรียนรู้
ข้อควรปรับปรุง
 - คิดมากแต่ไม่ค่อยทำ เจ้าเล่ห์ มีกลอุบาย
 - ไม่ไว้วางใจใครง่ายๆ ไม่สนใจความรู้สึกคนอื่น ไม่สนใจรายละเอียด
 - ไม่อดทน เบื่อง่าย ขาดความมุ่งมั่น เปลี่ยนใจง่าย ทำงานแบบไฟไหม้ฟาง

ลำดับที่ 12. กิจกรรม “สัตว์สี่ทิศ”

ให้นักศึกษากรูคำบรรยายบุคลิกลักษณะของสัตว์ 4 ประเภท แล้วเลือกสัตว์ที่มีบุคลิกนิสัยตรงกับตนเองที่สุด จากนั้นให้เข้ากลุ่มสัตว์ประเภทเดียวกันพร้อมทั้งเล่านิสัยของตนที่ตรงกับสัตว์ประเภทนั้นๆ และบอกลักษณะนิสัยที่อาจจะทำให้เกิดความขัดแย้งกับผู้อื่น เมื่อสมาชิกในกลุ่มเล่าประสบการณ์เสร็จแล้ว ให้เปลี่ยนกลุ่มอีกครั้งโดยให้แต่ละกลุ่มมีสัตว์ครบทั้ง 4 ตัว แต่ละคนอธิบายปัญหาเรื่องความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างคนที่บุคลิกต่างกัน

ลำดับที่ 13. การเปลี่ยนแปลง

จากการถ่ายทอดความเป็นตัวตนให้กลุ่มนักศึกษาได้รับทราบแล้ว รวมถึงมีการระบุข้อขัดแย้งในการทำงานกับผู้อื่นที่มีบุคลิกที่แตกต่างกัน การปรับตัวและเข้าใจในตัวตนทั้งของตนเองและผู้อื่นจึงเป็นสิ่งสำคัญ จึงควรทำความเข้าใจและเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง

อุปสรรคในการเปลี่ยนแปลง คือ

1. ความเป็นกังวลที่จะสูญเสียความเคยชิน
2. กลัวความล้มเหลว
3. ไม่รู้ว่าจะเริ่มที่ไหน
4. ยุ่งเกินไป ไม่มีเวลา
5. มีเรื่องอื่นๆ ที่สำคัญกว่า
6. สิ่งที่ทำในวันนี้จะเกิดผลลัพธ์ในวันหน้า

ดังนั้นจึงควรระลึกไว้เสมอว่ากุญแจแห่งความสำเร็จที่จะใช้ในการเปลี่ยนแปลงตนเองนั้นคือ ความเป็นผู้นำ ความเชื่อ ค่านิยม พันธกิจ และความมุ่งมั่น

ลำดับที่ 14. ปิดกิจกรรม

ให้บุคลากรบอกเล่าสิ่งที่ได้เรียนรู้ และแลกเปลี่ยนมุมมองกับการนำความรู้และทักษะที่ได้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน และการทำงาน

ภาคผนวก ก

จดหมายขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑล สาย ๔ ศาลายา พุทธมณฑล นครปฐม ๗๓๑๗๐ โทร.๐๒-๘๐๐-๒๓๐๘-๑๔ ต่อ ๓๑๐๑,๓๑๓๓ โทรสาร ๐๒-๘๐๐-๒๓๓๒

ที่ ศธ ๐๕๑๗.๒๐/ ๒๕๕๖ วันที่ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๕๖ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล

เรียน ผู้อำนวยการโรงเรียนเพลินพัฒนา

ด้วย นางสาวพิริย วังทอง รหัสประจำตัว ๕๓๓๖๐๙๖ LCCD/M นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา วิชาเอกภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการบริหารองค์กร สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา" ในการนี้ นักศึกษามีความประสงค์จะขอความอนุเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับบุคลากร หัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ และขอข้อมูลเพิ่มเติมด้วยการสัมภาษณ์ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

รายละเอียดสำหรับบุคลากรที่เข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

- ๑. ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ แผนก
๒. ความพึงพอใจ ที่มีต่อเนื้อหาของหลักสูตร วิทยากร วิธีการฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม สถานที่อบรม
๓. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ และเจตคติ
๔. การนำทักษะการสื่อสารไปใช้
๕. ความรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา

รายละเอียดสำหรับหัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

- ๑. ประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติว่ามี การนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้มากน้อยเพียงใด
๒. ความคิดเห็นของหัวหน้าส่วนงานที่มีต่อกระบวนการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา

เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว อนึ่ง วันและเวลานักศึกษาจะเป็นผู้นัดหมายภายหลัง ทั้งนี้ หากประสงค์จะทราบรายละเอียดเพิ่มเติม โปรดติดต่อนักศึกษาหมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๑-๒๘๖-๔๔๖๑ หรือ E-mail:pireew@hotmail.com

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลแก่นักศึกษาด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

เรียนมาเพื่อ...
มีเรียนมาเพื่อ
[] ทิชากรณา
[] ทราบ
[] ดำเนินการ

ไม่มีติดขัด
3

ขอแสดงความนับถือ
อังณา ศรีสุภา

เก็บแล้ว
29 ต.ค. 2556
คส.๕๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.โสภณา ศรีจำปา)

ภาคผนวก ง

คำชี้แจงสิทธิของผู้เข้าร่วมวิจัย

เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย
โดยการออกแบบสอบถามและการพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมการวิจัย

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ด้วยดิฉัน นางสาวพิธี วังทอง นักศึกษาปริญญาโทสาขา ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา วิชาเอก ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการบริหารองค์กร สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล มีความประสงค์ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนา” จัดทำขึ้นเพื่อประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา โดยประเมินจาก ปฏิกริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กร ซึ่งจะมีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ คือ แนวทางในการพิจารณาปรับปรุงการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น อีกทั้งยังเป็นเป็นแนวทางในการใช้การสื่อสารอย่างสันติเพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย

ท่านได้รับเชิญให้เข้าร่วมการวิจัยนี้เพราะ ท่านได้รับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติครบ 14 ชั่วโมง และได้ฝึกอบรมมาแล้ว ไม่นานกว่า 2 ปี นับจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรมจนถึงปัจจุบัน และปัจจุบันท่านยังเป็นพนักงานของโรงเรียนเพลินพัฒนา จะมีผู้เข้าร่วมการวิจัยนี้ทั้งสิ้นประมาณ 62 คน โดยผู้วิจัยจะทำการเก็บข้อมูลช่วงระหว่างเดือนตุลาคมจนถึง ธันวาคม ปี พ.ศ 2556

หากท่านตัดสินใจเข้าร่วมการวิจัยแล้ว จะมีขั้นตอนการวิจัย คือ การออกแบบสอบถาม

สำหรับบุคลากรที่เข้าร่วมการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ และส่วนงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 แบบสอบถามด้านปฏิกริยา เป็นการประเมินจากความพึงพอใจ ที่มีต่อเนื้อหาของหลักสูตร วิทยากร วิธีการฝึกอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการฝึกอบรม สถานที่ฝึกอบรม จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการเรียนรู้ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น

(ก) ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ ทำแบบทดสอบ โดยเลือกคำตอบที่ถูกต้องในช่องว่าง จำนวน 15 ข้อ

(ข) ด้านเจตคติ โดยใช้แบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารอย่างสันติ จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรม โดยพิจารณาภายหลังการฝึกอบรมตนเองนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ มากน้อยเพียงใด จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร โดยแสดงความรู้สึกรู้สึกและความคิดเห็นที่มีต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา จำนวน 12 ข้อ

ใช้เวลาในการตอบ 1 ชั่วโมง 30 นาที ผู้วิจัยจะขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองหลังจากวันที่แจกแบบสอบถาม 1 สัปดาห์

สำหรับหัวหน้าส่วนงาน ตอบแบบสอบถามเพื่อการประเมินบุคลากรที่เข้าอบรมการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเพื่อให้หัวหน้าส่วนงานประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติว่ามีกรนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้มากขึ้นเพียงใด โดยมีข้อคำถามเดียวกันกับชุดที่ 1 จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร โดยหัวหน้าส่วนงานแสดงความคิดเห็นของตนเองต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา โดยมีข้อคำถามเดียวกันกับชุดที่ 1 จำนวน 12 ข้อ

ผู้วิจัยจะขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเองภายในวันที่แจกแบบสอบถาม 1 สัปดาห์

เนื่องจากแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามหลายส่วน จึงขอความกรุณาให้ท่านพิจารณาตอบตามความรู้สึกของท่านให้มากที่สุด โดยข้อมูลและคำตอบทั้งหมดจะถูกปกปิดเป็นความลับ และจะนำมาใช้ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาครั้งนี้ โดยออกมาเป็นภาพรวมของการวิจัยเท่านั้น จึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบหรือหน่วยงานของผู้ตอบ เนื่องจากไม่สามารถนำมาสืบค้นเจาะหาผู้ตอบได้ ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามข้อใดข้อหนึ่ง หากท่านไม่สบายใจหรืออึดอัดที่จะตอบคำถามนั้นหรือไม่ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเลยก็ได้ โดยไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานใดๆของท่าน ท่านมีสิทธิ์ที่จะไม่เข้าร่วมการวิจัยก็ได้โดยไม่ต้องแจ้งเหตุผล

หากผู้เข้าร่วมวิจัยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการวิจัยหรือแบบสอบถาม สามารถติดต่อสอบถามได้ที่ สถานที่ติดต่อสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย ในวันและเวลาราชการ หรือ โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ 081 - 286 - 4461

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจาก คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนของมหาวิทยาลัยมหิดล สำนักงานอยู่ที่ คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 หมายเลขโทรศัพท์ 0 2441 9180 โทรสาร 0 2441 9181

หากท่านได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ท่านสามารถติดต่อประธานกรรมการฯหรือผู้แทน ได้ตามสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

ขอขอบพระคุณที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวพิริย์ วังทอง



หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยที่ได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ

ข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัย			
		วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....	
ข้าพเจ้าชื่อ		อายุ	ปี
อยู่บ้านเลขที่		ถนน	
ตำบล/แขวง		อำเภอ/เขต	
จังหวัด		รหัสไปรษณีย์	
หมายเลขโทรศัพท์			

ขอแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยเรื่อง **ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียน
กพลินพัฒนา**

โดยข้าพเจ้าได้รับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับที่มาและจุดมุ่งหมายในการทำวิจัยรายละเอียดขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติหรือได้รับการปฏิบัติ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัยและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการเข้าร่วมการวิจัย รวมทั้งแนวทางป้องกันและแก้ไขหากเกิดอันตราย โดยได้อ่านข้อความที่มีรายละเอียดอยู่ในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย โดยตลอด อีกทั้งยังได้รับคำอธิบายและตอบข้อสงสัยจากหัวหน้าโครงการวิจัยเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ข้าพเจ้าจึงสมัครใจเข้าร่วมในโครงการวิจัยนี้

ข้าพเจ้าได้ทราบถึงสิทธิที่ข้าพเจ้าจะได้รับข้อมูลเพิ่มเติมทั้งทางด้านประโยชน์และโทษจากการเข้าร่วมการวิจัย และสามารถถอนตัวหรือขอเข้าร่วมการวิจัยได้ทุกเมื่อ โดยจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อข้าพเจ้าที่จะได้รับในอนาคตและยินยอมให้ผู้วิจัยใช้ข้อมูลส่วนตัวของข้าพเจ้าที่ได้รับจากการวิจัย แต่จะไม่เผยแพร่ต่อสาธารณะเป็นรายบุคคล โดยจะนำเสนอเป็นข้อมูลโดยรวมจากการวิจัยเท่านั้น

หากข้าพเจ้ามีข้อข้องใจที่จะสอบถามเกี่ยวกับกรวิจัย ข้าพเจ้าสามารถติดต่อไปยัง น.ส.พิธี ว่างทอง เบอร์โทรศัพท์ 0812864461 ได้ตลอดเวลา

โครงการวิจัยนี้ได้รับการพิจารณารับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์ ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170 หมายเลขโทรศัพท์ 0 2441 9180 โทรสาร 0 2441 9181 หากข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ข้าพเจ้าสามารถติดต่อกับประธานคณะกรรมการจริยธรรมฯ หรือผู้แทน ได้ตามสถานที่และหมายเลขโทรศัพท์ข้างต้น

ข้าพเจ้าเข้าใจข้อความในเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมนี้โดยตลอดแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้	
ลงชื่อ.....ผู้เข้าร่วมวิจัย (.....) วันที่.....	ลงชื่อ.....ผู้ให้ข้อมูลและขอความยินยอม (.....) วันที่.....



ภาคผนวก จ

คำรับรองจากคณะกรรมการการวิจัยในคน



สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์
คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
โทร.0 2441 9180 โทรสาร.0 2441 9181

ที่ ศธ 0517.12/(วจส) ๕๔๑

วันที่ 24 กันยายน 2556

เรื่อง แจ้งผลการพิจารณารับรองโครงการวิจัย

เรียน อ.ดร.ธีรพงษ์ บุญรักษา

ตามที่ นักศึกษาของท่านส่งโครงการวิจัยมาเพื่อขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์ เรื่อง:	
รหัสโครงการวิจัย:	MU-SSIRB: 2013/282.2608 (B2)
หัวหน้าโครงการวิจัย:	น.ส.พิริย์ วังทอง
ชื่อโครงการวิจัยภาษาไทย:	ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา
ชื่อโครงการวิจัยภาษาอังกฤษ:	The Effectiveness of the personnel from Nonviolent Communication Training Course at Plearnpattana School

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนฯ ได้พิจารณาโครงการวิจัยแล้ว มีมติเห็นสมควรให้การรับรอง
<p>ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ ขอเรียนระเบียบของคณะกรรมการจริยธรรมฯ ในการดำเนินการวิจัย ดังนี้</p> <p>1) ขอให้ศึกษานำเอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย และหนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัยโดยได้รับการบอกกล่าวและเต็มใจ ที่มีตราประทับรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนไปสำเนาใช้กับผู้เข้าร่วมการวิจัยเท่านั้น</p> <p>2) หากนักศึกษาต้องการปรับเปลี่ยนรายละเอียดบางส่วนของโครงร่างวิจัย ขอให้ศึกษาแจ้งมายังคณะกรรมการฯ โดยกรอกแบบฟอร์มการขอปรับเปลี่ยนโครงร่างวิจัย (Protocol Amendment) เพื่อขอรับการพิจารณารับรองก่อนเริ่มดำเนินการ เมื่อคณะกรรมการฯ พิจารณารับรองแล้วจะมีหนังสือตอบรับ (Acceptance Letter) แจ้งไปยังท่าน โดยระบุวันที่พิจารณารับรอง</p>

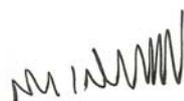
-2-

3) หากเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์อย่างร้ายแรง รวมทั้งเหตุการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ล่วงหน้า มาก่อนเกิดขึ้นกับผู้เข้าร่วมการวิจัย ขอให้นักศึกษารายงานมายังคณะกรรมการฯ โดยกรอกแบบฟอร์ม “รายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์” หรือส่งสำเนาการรายงานที่ส่งไปยังผู้ให้ทุนมาให้คณะกรรมการฯ ด้วย เมื่อคณะกรรมการฯ พิจารณารายงานเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์แล้วจะมีหนังสือแจ้งไปยังท่าน โดยระบุวันที่ พิจารณา

4) หากนักศึกษาดำเนินการวิจัยเสร็จสิ้นภายใน 1 ปี ขอให้ส่งรายงานความก้าวหน้าของ โครงการวิจัยตามแบบฟอร์มแบบติดตามผลการดำเนินการวิจัยประจำปี มายังคณะกรรมการจริยธรรมฯ หลังจากได้รับรายงานแล้ว คณะกรรมการฯ จะมีหนังสือตอบรับการรายงานโครงการวิจัยและแจ้งปิด โครงการมายังท่าน

ในกรณีที่โครงการวิจัยของนักศึกษา มีระยะเวลาเกินกว่า 1 ปี หลังจากนักศึกษาส่งรายงาน ความก้าวหน้าของโครงการวิจัย ตามแบบฟอร์มแบบติดตามผลการดำเนินการวิจัยประจำปีที่คณะกรรมการฯ จะจัดส่งให้ภายใน 1 เดือน คณะกรรมการฯ จะพิจารณาต่ออายุเอกสารรับรองโครงการวิจัยให้ หากนักศึกษา ส่งรายงานความก้าวหน้ามาตามกำหนด

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดแจ้งนักศึกษาด้วย



(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.สันหัต เสริมศรี)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์

สำเนาเรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



COA.No. 2013/272.2409

Documentary Proof of The Committee for Research Ethics (Social Sciences)

Title of Project:	The Effectiveness of the personnel from Nonviolent Communication Training Course at Plearnpattana School
Principal Investigator:	Miss Piree Wangtong
Name of Institution:	Research Institute for Languages and Cultures of Asia, Mahidol University
Approval includes:	1) MU-SSIRB Submission form version received date 26 August 2013 2) Participant Information sheet version date 26 August 2013 3) Informed consent form version date 26 August 2013 4) Questionnaire Guideline version received date 26 August 2013

The Committee for Research Ethics (Social Sciences) is in full compliance with International Guidelines of Human Research Protection such as Declaration of Helsinki, The Belmont Report, CIOMS Guidelines and the International Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP)

Date of Approval:	24 September 2013
Date of Expiration:	23 September 2014

Signature of Chairman:.....
 (Emeritus Professor Santhat Sermstri)

Signature of Head of the Institute:.....
 (Assoc.Prof.Dr.Wariya Chinwanno)
 Dean of Faculty of Social Sciences and Humanities

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล

พิริย์ วังทอง

วัน เดือน ปีเกิด

10 กรกฎาคม พ.ศ. 2528

สถานที่เกิด

จังหวัดนครปฐม ประเทศไทย

วุฒิการศึกษา

มหาวิทยาลัยศิลปากร

อักษรศาสตรบัณฑิต (ภาษาฝรั่งเศส)

พ.ศ. 2550

มหาวิทยาลัยมหิดล, พ.ศ. 2557

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

(ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสาร)

ที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 64/23 หมู่ที่ 3

ตำบลบางกระเบา

อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม 73120

โทรศัพท์ 081-286-4461

E-mail: pireew@hotmail.com