



ผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ
ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

THE EFFECT OF SIMULATION-BASED TRAINING PROGRAM ON INTERPERSONAL
COMMUNICATION SKILLS OF WORKERS IN THE COMMUNITY

กฤติยา สวัสดิ์ภูมิ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2565

ผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ
ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE EFFECT OF SIMULATION-BASED TRAINING PROGRAM ON INTERPERSONAL
COMMUNICATION SKILLS OF WORKERS IN THE COMMUNITY



KITTIYA SWASDEEPOOM

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF ARTS
(Applied Psychology)

Graduate School, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

ผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ

ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

ของ

กฤติยา สวัสดิ์ภูมิ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมษย์ หนกหลัง) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลพฤกษ์ พลศรี)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว)

ชื่อเรื่อง	ผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน
ผู้วิจัย	กฤติยา สวัสดิ์ภูมิ
ปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุเมษย์ หนกหลัง

การวิจัยกึ่งทดลองครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และ เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จังหวัดจันทบุรี จำนวน 60 คน ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เพื่อคัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน และ แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ผ่านการตรวจคุณภาพเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ t-test ผลการวิจัยพบว่า 1) ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงทั้งรายด้านและภาพรวมสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงทั้งรายด้านและภาพรวมสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง; ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล; ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

Title	THE EFFECT OF SIMULATION-BASED TRAINING PROGRAM ON INTERPERSONAL COMMUNICATION SKILLS OF WORKERS IN THE COMMUNITY
Author	KITTIYA SWASDEEPOOM
Degree	MASTER OF ARTS
Academic Year	2022
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Sumate Noklang

The purpose of this study are as follows: (1) to compare the interpersonal communication skills before and after participating in the training program; and (2) to compare the interpersonal communication skills of the experimental and the control group after participation in the training program. The sample was made up of community practitioners of an integrated sub-district economic and social upgrading project (one sub-district, one university), Chanthaburi Province, a total of 60 people were randomly selected for the experimental and control group, with 30 people in each group. The research tools consisted of the following: (1) a simulation training program on interpersonal communication skills among community workers; and (2) an interpersonal communication skills test. The equipment quality check was passed by five experts. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and t-test. The results revealed the following: (1) after the experiment. The experimental group had both aspects and the overall changes were higher than before the experiment with statistical significance at a level of 0.05; and (2) after the experiment. The experimental group had both aspects and overall changes were higher than the control group with a statistical significance of 0.05.

Keyword : Simulation-based training program, Interpersonal communication skills,
Community workers

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ ซึ่งสำเร็จลุล่วงจากความช่วยเหลือจากหลายฝ่าย แต่ที่สำคัญที่สุด ต้องขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุเมษย์ หนกหลัง ประธานควบคุมปริญญาานิพนธ์ ที่กรุณาถ่ายทอดความรู้ให้คำปรึกษาในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนให้กำลังใจ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญให้ปริญญาานิพนธ์สำเร็จลุล่วง ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กัลพฤกษ์ พลศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว คณะกรรมการสอบปากเปล่า ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อช่วยให้ปริญญาานิพนธ์สมบูรณ์มากขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลพฤกษ์ พลศรี อาจารย์ ดร.เมทินี ทนงกิจ อาจารย์ ดร.ลักษมณ บุญมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว และอาจารย์ปวิธ สิริเกียรติกุล ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในหลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ รวมถึงเพื่อน พี่ร่วมรุ่นปริญญาโท จิตวิทยาประยุกต์ทุกท่านที่ได้ให้คำแนะนำกำลังใจ ทำให้ปริญญาานิพนธ์สำเร็จลุล่วง ขอขอบคุณผู้เขียนเอกสารงานวิจัยทุกชิ้นที่ผู้วิจัยได้อ้างอิงในปริญญาานิพนธ์เล่มนี้ รวมทั้งบัณฑิตวิทยาลัยที่ให้คำแนะนำต่าง ๆ จนปริญญาานิพนธ์นี้สำเร็จ

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.ลักษมณ บุญมา อาจารย์คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ หัวหน้าโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ต.เขาบายศรี อ.ท่าใหม่ จ.จันทบุรี ที่กรุณาอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ และผู้ปฏิบัติงานในโครงการ ฯ ที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลอย่างดี ทำให้ปริญญาานิพนธ์นี้สำเร็จลุล่วง

ขอกราบขอบพระคุณ นายรุ่งโรจน์ สวัสดิ์ภูมิ ผู้เป็นบิดา และนางสาวบุญช่วย คณาภิบาล มารดาผู้ล่วงลับที่ยังคงอยู่ในใจเสมอมา อีกทั้งญาติพี่น้องที่ได้มอบความรัก ความห่วงใย และเป็นแรงผลักดันให้เกิดผลสำเร็จ รวมถึงสนับสนุนทางด้านการศึกษาอย่างเต็มที่ ขอขอบคุณ นายพงศธร โคตรโนนกกอก และนางสาวประภัสสร ชนะโรจน์ และเพื่อนพี่น้องทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ และให้กำลังใจ ทำให้ปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

กฤติยา สวัสดิ์ภูมิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
คำถามวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับ	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
1. โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง.....	10
2. ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล	21
3. ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน.....	30
4. กรอบแนวคิดการวิจัย	41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	42
1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและสถานที่เก็บข้อมูล.....	43
3. รูปแบบงานวิจัย	51
4. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	52
5. การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง	52
6. การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
บทที่ 4 ผลการวิจัย	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิจัย	65
อภิปรายผลการวิจัย	67
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก.....	84
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	85
ภาคผนวก ข ตัวอย่างภาพภายในโปรแกรมฝึกอบรม	139
ภาคผนวก ค หนังสือยืนยันรับรองโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์.....	144
ภาคผนวก ง รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	146
ประวัติผู้เขียน.....	148

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงแผนการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล	46
ตาราง 2 แสดงตัวอย่างแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน	51
ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	55
ตาราง 4 เปรียบเทียบระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองระหว่างผลก่อนและหลังการทดลอง (n=30)	56
ตาราง 5 เปรียบเทียบระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มควบคุมระหว่างผลก่อนและหลังการทดลอง (n=30)	57
ตาราง 6 เปรียบเทียบภาพรวมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง (n=60)	58

สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 พีระมิดของผู้จัดการระดับต่างๆ แยกตามแผนก.....	31
ภาพประกอบ 2 กระบวนการเพื่อยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลอย่างบูรณาการ	39
ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย	41



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) มุ่งเน้นที่การฟื้นฟูเศรษฐกิจพื้นที่ชุมชน ในการสร้างให้เกิดงาน การพัฒนาสัมมาชีพในพื้นที่ชุมชน เพื่อให้บุคคลในชุมชนสามารถช่วยเหลือตนเองได้ ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และนอกจากนั้นเพื่อทำให้เกิดการบูรณาการโครงการในพื้นที่ให้เป็นไปอย่างมีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของชุมชน ควรที่จะมีหน่วยงานในชุมชน ทำหน้าที่ในการ บูรณาการกระบวนการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่อย่างเป็นระบบ และมหาวิทยาลัยของรัฐ มากกว่า 80 แห่ง ที่ได้อยู่ตามภูมิภาค ของประเทศ สามารถดำเนินโครงการ (System Integrator) ในระดับตำบลได้ ซึ่งมหาวิทยาลัยในพื้นที่ชุมชนสามารถใช้ความรู้ต่างๆ ทั้งเทคโนโลยี รวมถึงนวัตกรรมที่มีอยู่มาประสานงาน และร่วมงานกับ หน่วยงานและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การปฏิบัติงานครั้งนี้ยกระดับเศรษฐกิจและสังคมฯ ที่สามารถแก้ไขปัญหาความยากจนอย่างมี (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) การปฏิบัติงานต่างๆ ในโครงการ เพื่อให้เกิดการฟื้นฟูเศรษฐกิจในพื้นที่ชุมชน ทำให้เกิดการลดปัญหาและตอบสนองความต้องการของคนในชุมชน ได้แก่ การพัฒนาอาชีพ และ สัมมาชีพใหม่ การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม Circular Economy (การเพิ่มรายได้ให้แก่ชุมชน) และเพื่อให้เกิดการรวบรวมหรือการเก็บข้อมูลของในพื้นที่ชุมชน (Community Big Data) เป็นการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์และสามารถนำข้อมูลมาใช้แก้ไขปัญหาความยากจนแบบมีจุดมุ่งหมาย (กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม, 2563) เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ จะมีการจัดสร้างระบบในการบูรณาการในโครงการต่างๆ ในอีก 2 ระดับด้วยกัน คือ ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ โดยเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษา ในความดูแลของกระทรวงการอุดมศึกษา ทำหน้าที่ในโครงการต่างๆ ระหว่างชุมชนหรือตำบล ทั้งการใช้ทรัพยากรในโครงการร่วมกัน การแบ่งปันเทคโนโลยีและองค์ความรู้ร่วมกัน รวมถึงการประสานงานกัน ของบริการและนอกจากนั้นในระดับประเทศ กระทรวงการอุดมศึกษา ร่วมกับ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และองค์ที่เกี่ยวข้องจะปฏิบัติหน้าที่เป็น National System Integrator เพื่อทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่าง เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาเพื่อการแก้ปัญหาการขาดรายได้หรือความยากจนแบบมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2564)

ลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ คือ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลของโครงการพัฒนาตำบลแบบบูรณาการของกระทรวงมหาดไทย โดยการเก็บข้อมูลพื้นฐานรายตำบลแบบบูรณาการ ซึ่งเป็นการผสมผสานและดำเนินการร่วมกันของทั้งสองโครงการ รวมไปถึงการประสานงานและการเฝ้าระวัง ติดตามข้อมูลสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID 19) โรคระบาดใหม่ รวมถึงมีหน้าที่จัดทำข้อมูลราชการในพื้นที่ชุมชนเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitalizing Government Data) มีหน้าที่ในการพัฒนาอาชีพและสร้างอาชีพใหม่ ให้แก่พื้นที่ชุมชน ตามกิจกรรมที่จะได้เข้าไปดำเนินการในพื้นที่ชุมชน เช่น การยกระดับสินค้า OTOP การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม การเกษตร การจัดการน้ำ รวมทั้งมีหน้าที่ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจในชุมชน (สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2564) ซึ่งการปฏิบัติงานต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นภาระหน้าที่ที่สำคัญของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของจังหวัดจันทบุรีที่ต้องดำเนินการตามที่ได้รับมอบหมายให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แต่จากการลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลในแต่ละครั้งเกิดปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูลในชุมชน คือ ไม่สามารถได้ข้อมูลที่ตรงตามเป้าหมาย หรือได้ข้อมูลมาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะสมาชิกในชุมชนไม่ไว้วางใจในการให้ข้อมูลต่างๆ ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับชุมชน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานขาดปฏิสัมพันธ์ในการลงชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บข้อมูลของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ที่กล่าวว่า คริวเรือนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแก่ผู้จัดเก็บข้อมูล ไม่ไว้วางใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว เพราะมาจากขาดปฏิสัมพันธ์ในการลงชุมชน (โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย), 2564.) ซึ่งการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของทักษะสื่อสารระหว่างบุคคล ที่จะทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความรู้สึก ทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก (Devito, 2013)

การดำเนินงานต่างๆ ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ในจังหวัดจันทบุรีได้รับมอบหมายหน้าที่ในการลงพื้นที่ ลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ รวมถึงสำรวจความต้องการในการพัฒนาชุมชน วรรณลดากันต์โคม (2558) กล่าวว่า การลงชุมชน การวิเคราะห์ศึกษาชุมชน ควรมีการวางตัวในการสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนในพื้นที่ชุมชนทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลของพื้นที่ชุมชนที่มีคุณภาพ และต้องมีความรู้ รวมถึงเข้าใจ และมีทักษะในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีวิธีที่หลากหลาย ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับเวลา ประเด็นที่ศึกษา และวัตถุประสงค์ ซึ่งการวิเคราะห์ภาคสนามเป็น

ส่วนในการศึกษาวิเคราะห์ชุมชน ได้แก่ การสังเกต (Observation) การสนทนากลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์ (Interview) การสำรวจชุมชน (Community Survey) การศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed technique) และจากวิธีการวิเคราะห์ภาคสนามส่วนใหญ่จะต้องใช้การสื่อสารเป็นทักษะสำคัญ ทั้งการสื่อสารภายในทีม การสื่อสารระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการสื่อสารระหว่างบุคคล เพราะฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานในชุมชนที่มีประสิทธิภาพคือผู้ที่มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ งานจึงจะสามารถประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับ Brun (2010) ที่กล่าวว่า การสื่อสารมีความสำคัญกับทุกสายงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร และการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้องค์กรนั้นประสบความสำเร็จได้ นอกจากนี้ Barnard (1996) กล่าวว่า หากไม่มีการติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ หน่วยงานก็ไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้ ซึ่งการปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ทักษะในการติดต่อสื่อสาร ทั้ง การเขียน การพูด การฟัง และการอ่าน ดังนั้น การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล จึงเป็นความสามารถ และทักษะสำคัญ ที่ทำให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่สำคัญในองค์กรหรือหน่วยงาน ทำให้งานเกิดประสิทธิผลที่ดี (Yate, 2009)

การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นกระบวนการ แลก-เปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อสื่อความหมาย ให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในส่วนที่เป็นข้อมูลความคิดเห็นอารมณ์ และความรู้สึกร่วมกัน โดยทั่วไปการสื่อสารระหว่างบุคคลมักเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน เป็นไปในลักษณะการสื่อสารสองทาง คู่สนทนาสามารถแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับให้กันและกันในระหว่างการสื่อสารเกิดขึ้นในทันที (บุษบา สุธีธร, 2551) รวมถึง ญัฐชุตดา วิจิตรจามรี (2554) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนที่มีการสื่อสารสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เน้นการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา (Dyad) ที่มีความสัมพันธ์หรือมีการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องหลายครั้ง เป็นรูปแบบทั่วไปของการสื่อสาร แม้แต่ในกลุ่มสังคมใหญ่ ๆ เช่น ครอบครัว องค์กร ก็มีการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยธรรมชาติ (Floyd, 2011) ดังนั้นการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงจำเป็นในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ Devito (1994) ที่กล่าวว่า องค์กรนั้นไม่สามารถจะปฏิบัติงานได้หากขาดการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยทำให้งานประสบผลสำเร็จได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการเก็บข้อมูลในชุมชน เพราะการสร้างสัมพันธ์กับชุมชน โดยเฉพาะนักพัฒนาหรือผู้ปฏิบัติงานในชุมชนซึ่งเป็นบุคคลภายนอกชุมชนย่อมต้องอาศัยเทคนิคในการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ใน

ชุมชน ความเป็นมิตร และความจริงใจ การเปิดใจรับฟังความเห็นของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน เปิดใจให้กว้าง ก็จะทำให้คนในชุมชนไว้วางใจและพร้อมที่จะให้ข้อมูลที่เป็นจริงทั้งที่เป็นประเด็นเชิงบวกและเชิงลบที่แท้จริงและร่วมกัน ค้นหาคำตอบความรู้ เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น (ปัญญา เลิศไกร และ ลัญจกร นิลกาญจน์, 2559)

ทั้งนี้การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation - based training) เป็นการจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง ให้มีสภาพแวดล้อมเลียนแบบสภาพเหมือนจริงที่สุด และให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกประสบการณ์ในการแก้ปัญหา และฝึกฝนในการตัดสินใจในสภาพแวดล้อมที่ผู้เข้าร่วมกำลังเป็นอยู่นั้น โดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้รู้จักแก้ปัญหา ที่อาจจะเกิดขึ้นจริงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้ผู้เข้าร่วมรู้จักวิเคราะห์ และนำเสนอเหตุผลมาอธิบายประกอบในการตัดสินใจ ทำให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้รู้จักแสดงความคิดเห็นและอดทนต่อการที่ถูกวิพากษ์วิจารณ์ ยอมรับฟังข้อคิดเห็นของผู้อื่น รวมถึงมีวินัยในตนเอง รู้จักสิทธิและหน้าที่ของตน และผู้อื่น (กฤษณพงษ์ พรหมบึงรำ, 2551) นอกจากนี้ ทิศนา แชมมณี (2547) ได้กล่าวว่า วิธีการใช้สถานการณ์จำลองเป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้าร่วมได้มีการเรียนรู้ตามเป้าหมาย โดยให้ผู้เข้าร่วมได้ลองปฏิบัติสถานการณ์ที่กำหนดบทบาทและข้อกำหนดในการทำสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับสถานการณ์จริงและมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับสิ่งอื่นๆ ที่อยู่ในสถานการณ์โดยใช้บทบาทที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับความจริง เพื่อฝึกการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ซึ่งในการฝึกฝนนั้นจะส่งผลถึงผู้เข้าร่วมในลักษณะเหมือนกันกับที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง และการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองนั้นสามารถทำให้เกิดทักษะ (Skills) ต่าง ๆ ที่สำคัญสำหรับการส่งเสริมทักษะในการทำงานได้ (จิตสุภา กิติผดุง, 2564) ทั้งนี้ Salas, et.al. (2009) กล่าวถึงข้อดีของการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองคือ สามารถรับรู้ถึงความเสี่ยงโดยไม่ทำให้เกิดอันตรายหรือผลกระทบที่ตามมา และดีกว่าการอบรมรูปแบบอื่นสำหรับการประยุกต์ใช้กับการฝึกอบรมที่มีความซับซ้อนและมากขึ้นตอน รวมถึงสามารถที่จะลดเวลาได้ ใช้เวลาอันสั้นในการนำไปใช้ในสถานการณ์จริงอีกทั้งยังเหมาะกับการที่ไม่ต้องมีการฝึกอบรมบ่อยๆ ครั้ง หรือเป็นประจำ แต่ยังคงได้มาซึ่งการฝึกทักษะที่สำคัญ เป็นรูปแบบการอบรมที่ผู้เข้าร่วมได้มีการควบคุม มีส่วนร่วมต่อการอบรมมากกว่าการอบรมรูปแบบอื่น

เพราะฉะนั้น การพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล จึงเป็นทักษะสำคัญที่ควรส่งเสริมให้กับผู้ปฏิบัติงานในชุมชน เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชน เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ก็จะทำให้คนในชุมชนไว้วางใจพร้อมที่จะให้ข้อมูลกับผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ซึ่งในเรื่องของการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลการนั้น ทิศนา แชมมณี (2552) ได้

กล่าวว่า ถ้าผู้เข้าร่วมได้ฝึกการสื่อสารกับสถานการณ์จำลองจะทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถสื่อสารได้ หากเกิดสถานการณ์ที่จำลองขึ้นจริง และสอดคล้องกับ Gredler (1992) จาก ที่กล่าวถึง สถานการณ์จำลองว่าเป็นการจัดฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้เข้าร่วมได้มีโอกาสฝึกใช้ทักษะเพื่อการสื่อสาร สามารถทำความเข้าใจได้ง่ายเมื่อเผชิญกับสถานการณ์จริงทั้งสภาพแวดล้อมและปฏิสัมพันธ์โดย ฝึกให้ผู้เข้าร่วมปฏิบัติและแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้คล้ายกับสภาพที่เป็นจริง โดยมีการใช้การสื่อสาร อย่างเหมาะสม จากปัญหาและความสำคัญดังกล่าวจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์ เป็นการจัดกิจกรรมฝึกอบรมที่มีประโยชน์ต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยจึงใช้การ ฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมายบรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายที่วางเอาไว้ ส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเพื่อเป็นประโยชน์แก่ตนเองและประชาชนที่อยู่ภายใต้โครงการยกระดับเศรษฐกิจ และสังคมรายตำบลแบบบูรณาการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

คำถามวิจัย

โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนได้หรือไม่

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ในเชิงวิชาการ ทำให้ผู้เข้าร่วมได้รับความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล รวมถึงได้รับองค์ความรู้เกี่ยวกับการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เหมาะสมกับบริบทของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน และการนำองค์ ความรู้จากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นประโยชน์ในการศึกษา เป็นข้อมูลเพื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำ ผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

2. ในเชิงปฏิบัติการ การวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ได้พัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และเป็นแนวทางให้แก่ผู้ทำงานในชุมชน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานโครงการที่เกี่ยวข้องในชุมชนต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของ Devito (1995) ได้เสนอรูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ คือ การเป็นคนเปิดเผย (Openness) การร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา (Supportiveness) การติดต่อสื่อสารในทางบวก (Positiveness) และ ความเสมอภาคในการสื่อสาร (Equality)

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ในจังหวัดจันทบุรี จำนวน 220 คน (โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย), 2564) และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อคัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวน 60 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 30 คน และกลุ่มทดลอง 30 คน

นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation base training program) หมายถึง โปรแกรมฝึกอบรมที่มาจากการใช้สถานการณ์จำลองเป็นฐาน โดยจัดการฝึกอบรมทั้งหมด 6 สัปดาห์ (กิจกรรมการบรรยาย 1 ครั้ง กิจกรรมสถานการณ์จำลอง 5 ครั้ง) สัปดาห์ละ 1-2 ชั่วโมง เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีขั้นตอนในการจัดโปรแกรมฝึกอบรม 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. **การสร้างความสนใจ (Motivation)** หมายถึง เป็นการสร้างความสนใจและทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการที่จะทำกิจกรรม หรือการนำผู้ปฏิบัติงานในชุมชนสำรวจชุมชน
2. **การสร้างประสบการณ์ (Experience)** หมายถึง แบ่งกลุ่มออกเป็นกลุ่มย่อย โดยแต่ละกลุ่มจัดส่งตัวแทนในการเข้าร่วมสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการลงชุมชน

3. **จำแนกแยกแยะ (Identify)** หมายถึง เป็นการที่ผู้เข้าร่วมได้ผลลัพธ์จากการสังเกตการกระทำหรือจากการเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการอธิบายเหตุผลที่จะตัดสินใจในการกระทำนั้น

4. **การวิเคราะห์ (Analyze)** หมายถึง การที่ผู้เข้าร่วม ร่วมกันวิเคราะห์ปัญหาหรือนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหา

5. **ลงความเห็นสรุป (Generalized)** หมายถึง การลงความเห็นสรุปความคิดรวบยอดหลักการหรือวิธีการที่ได้จากสถานการณ์จำลองและนำเอาความคิดรวบยอด หลักการหรือวิธีการที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ในชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลที่เน้นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในชุมชนและบุคคลหรือกลุ่มคนในชุมชน ในการทำงานในพื้นที่ชุมชน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. **การเป็นคนเปิดเผย (Openness)** หมายถึง บุคคลมีความเต็มใจที่จะเปิดเผยหรือบอกเล่าข้อมูลของตนเองได้อย่างเหมาะสมและรับฟังความคิดเห็นต่อคู่สนทนา

2. **การร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถแสดงความรู้สึกเช่นเดียวกันต่อคู่สนทนา แสดงออกถึงความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจโดยการแสดงออกทางกิริยาและท่าทาง

3. **การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา (Supportiveness)** หมายถึง การที่บุคคลสามารถพูดส่งเสริมคำพูดของคู่สนทนาให้มีการตัดสินใจได้ด้วยตนเอง โดยที่ไม่มีการตัดสินหรือการประเมินค่าต่อคู่สนทนา

4. **การติดต่อสื่อสารในทางบวก (Positiveness)** หมายถึง การมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น โดยมีความพอใจและภาคภูมิใจในตนเอง การยอมรับคู่สนทนาโดยการไม่ตัดสินคู่สนทนาล่วงหน้า ใช้คำพูดชื่นชมและยินดีอย่างจริงใจ

5. **ความเสมอภาคในการสื่อสาร (Equality)** หมายถึง การแสดงกิริยาท่าทางที่ไม่แสดงว่าตนเองสำคัญ รับฟังความคิดเห็นที่ขัดแย้ง และเลี่ยงการพูดขัดและหลีกเลี่ยงประโยคคำสั่งหรือการกำหนด

นิยามศัพท์เฉพาะ

โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation base training program) หมายถึง เป็นการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมที่มาจากการใช้สถานการณ์จำลองเป็นฐาน เพื่อพัฒนา

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยเน้นการสื่อสารเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง สามารถเปิดเผยข้อมูลของตนเองอย่างเหมาะสม การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคู่สนทนา สามารถเข้าใจถึงความรู้สึกของคู่สนทนา สามารถสนทนาด้วยการส่งเสริมหรือสนับสนุนในสิ่งที่คู่สนทนาทำ สามารถแสดงความคิดเห็นหรือการชื่นชมอย่างจริงใจ สามารถไม่ใช้คำพูดที่เป็นคำสั่งไม่บังคับให้ตอบคำถาม

ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับคัดเลือกให้ปฏิบัติงานในโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ของจังหวัดจันทบุรี โดยมีหน้าที่ทำงานในการลงพื้นที่ชุมชนเป้าหมายของโครงการ มีลักษณะการปฏิบัติงานคือ จัดเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์และเข้าไปสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับชุมชนเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานของชุมชน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง
 - 1.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
 - 1.3 ความหมายของสถานการณ์จำลอง
 - 1.4 องค์ประกอบของการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง
 - 1.5 ขั้นตอนการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง
 - 1.6 ประโยชน์และข้อจำกัดของการใช้สถานการณ์จำลอง
 - 1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง
2. ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 2.1 ความหมายของการสื่อสาร
 - 2.2 ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 2.4 องค์ประกอบของรูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 2.5 คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล
 - 2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน
 - 3.1 ระดับของผู้ปฏิบัติงาน
 - 3.2 กระบวนการทำงานในชุมชน
 - 3.3 ลักษณะการทำงานในชุมชน
 - 3.4 ลักษณะและองค์ประกอบการทำงานในชุมชน
 - 3.5 โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย)
4. กรอบแนวคิดงานวิจัย

1. โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ในการศึกษาโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง ผู้วิจัยได้มีการศึกษาเอกสารทั้งหมด 7 หัวข้อ คือ

1. ความหมายของการฝึกอบรม
2. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
3. ความหมายของสถานการณ์จำลอง
4. องค์ประกอบของการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง
5. ขั้นตอนการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง
6. ประโยชน์และข้อจำกัดของการใช้สถานการณ์จำลอง
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

1.1 ความหมายของการฝึกอบรม

จากการศึกษาความหมายหรือนิยามของการฝึกอบรม (Training) Melvin, et.al. (2015) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรม เป็นวิธีที่จะเพิ่มประสิทธิภาพของบุคคล จากทักษะที่ขาดหรือทักษะที่จำเป็นต้องการพัฒนา นอกจากนี้ ฉัฐวิวัฒน์ สิทธิศิริอรธร (2555) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการในการจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคคล โดยมีความมุ่งหมายเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ที่จะส่งผลสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการมีความเจริญก้าวหน้า ในการทำงานและองค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อรรถพรณ์ โขมะสรานนท์ (2554) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรม นั้นหมายถึง กระบวนการของกิจกรรมที่สร้างขึ้นเพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาความรู้ ทักษะหรือความชำนาญ และเจตคติที่เหมาะสม ให้เกิดกับบุคคลที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เป็นการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น และทำให้บุคคลในองค์กรเกิดการพัฒนา

สุจิตรา ธนานันท์ (2554) ได้กล่าวไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้น อย่างเป็นแบบแผนเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมทั้งทัศนคติของผู้เข้ารับการอบรม ทำให้สามารถพัฒนาการทำงานได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และเกิดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นกระบวนการทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้รับความรู้และความเชี่ยวชาญ เพื่อเป้าหมายเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้คนได้เกิดความรู้ ในอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ และเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ ช่วยพัฒนาความถนัดทาง

ธรรมชาติต่างๆ ทักษะ หรือความเชี่ยวชาญความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถทำงานได้ดียิ่งขึ้น

ชูชัย สมितिไกร (2554) กล่าวว่า การฝึกอบรม คือ วิธีในการเรียนรู้ ที่สร้างขึ้นอย่างเป็นแบบแผน โดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อพัฒนาการเรียนรู้ให้เกิดทักษะ ความรู้ความสามารถ และแรงจูงใจของบุคคลในหน่วยงาน ที่จะทำให้งานเหล่านี้มีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงาน และผลของการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จอมพงศ์ มงคลวนิช (2555) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการในการส่งเสริมบุคคลให้เกิดการเรียนรู้ทำให้เกิดความเข้าใจ มีทักษะและความรู้ความสามารถ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมในการก่อเกิดประสบการณ์โดยการฝึกฝนจริงของผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเพื่อเป็นการลดปัญหาต่างๆ รวมถึงการพัฒนาองค์การ

สุรภา เกตุมาลา (2559) การฝึกอบรม เป็นวิธีการที่ได้สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้เข้าร่วมเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความเชี่ยวชาญของบุคคลภายในระยะเวลาไม่มากนัก และสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมการอบรม นำไปใช้ในการปฏิบัติจริง อันจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อองค์กรและผู้เข้ารับการอบรมเอง

จากการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่า การฝึกอบรม หมายถึงกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบตรงตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ เพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะต่างๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทัศนคติ เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำงาน ทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

Sangurde (2019) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้ปฏิบัติงาน
2. โปรแกรมฝึกอบรมและพัฒนาสามารถช่วยในการปรับปรุงคุณภาพงาน
3. เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้า
4. เพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชี่ยวชาญและ มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ
5. เพื่อความทันสมัยในเรื่องต่างๆ เช่น เทคโนโลยี เป็นต้น
6. เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานใหม่
7. เพื่อทำให้ผู้ปฏิบัติงานปรับตัวในการทำงานใหม่ได้ ทั้งสิ่งแวดล้อมวัฒนธรรม เทคโนโลยี
8. เพื่อพัฒนาความสามารถในการวางแผนและการนำไปปฏิบัติ

9. เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามแผนที่วางเอาไว้ ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

10. เพื่อสุขภาพและความปลอดภัย

11. เพื่อพัฒนาวิธีป้องกันความเสี่ยง ความปลอดภัย

นอกจากนั้น ฐัฐวิทย์ สิทธิศิริอรอด (2555) และ สมคิด บางโม (2551) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสามารถจำแนกได้ 4 ประการหรืออาจเรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge; K) ให้ได้รับการเรียนรู้ในหลักการในหัวข้อที่อบรม และสามารถประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand: U) เป็นลักษณะที่สืบเนื่องจากการได้รับความรู้ คือ เมื่อได้เรียนรู้หลักการแล้วสามารถแปลความ ขยายความ ตีความ และสามารถอธิบายในเรื่องนั้นๆ ให้ผู้อื่นเข้าใจได้ รวมทั้งยังสามารถนำความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill; S) ทักษะคือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติกิจกรรมได้อย่างอัตโนมัติ เช่นการให้บริการได้ตามคู่มือมาตรฐานอย่างแม่นยำการปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้องการ ใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว การขับรถได้การชี้จักรยานได้ เป็นต้น

4. เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude; A) ทัศนคติหรือเจตคติคือความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบที่มีต่อบุคคลวัตถุสิ่งของหรือสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงมุ่งให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

ชูชัย สมितिไกร (2554) กล่าวถึง จุดประสงค์ 3 ประการ ในการฝึกอบรมบุคลากรไว้ดังนี้

1. เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ของแต่ละบุคคล การตระหนักรู้ในตนเอง คือ การเรียนรู้เกี่ยวข้องกับตนเอง ได้แก่ ความเข้าใจเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาทของตนเองในองค์กร การรับรู้ถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและสิ่งที่ยึดถือ มีความเข้าใจทัศนคติที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการรับรู้วาพฤติกรรมของตนส่งผลกระทบต่อผู้อื่น เป็นต้น

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะอย่างใดอย่างหนึ่ง เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา

3. เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Motivation) ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิผลที่ดี แม้บุคคลากรมีความเชี่ยวชาญในการทำงาน แต่ถ้าหากขาดการจูงใจในการปฏิบัติงาน บุคคลอาจจะไม่ได้ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญ ของตนเองอย่างเต็มที่ และงานก็ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพ ตามแผนที่วางเอาไว้ ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งต่อผลสำเร็จของหน่วยงานหรือองค์กร

จากการศึกษาดังกล่าวสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานในด้านต่างๆ ทั้งพฤติกรรมและทัศนคติ รวมถึงเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานอีกด้วย

1.3 ความหมายของสถานการณ์จำลอง

จิตสุภา กิติผดุง (2564) กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง (Simulation base training) คือ การให้ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์บนโลกจำลอง ซึ่งเป็นการได้รับความรู้ที่เกิดขึ้น โดยที่ผู้เข้าร่วมเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ และสามารถนำประสบการณ์หรือสิ่งที่พบเห็นในบรรยากาศแวดล้อมมาเชื่อมโยงกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม มาสร้างเป็นความเข้าใจของตนเอง โดยที่ผ่านมาผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของสถานการณ์จำลองไว้ดังนี้ สุมิตรา อังวัฒนกุล (2540) กล่าวว่า สถานการณ์จำลองเป็นกิจกรรมที่จำลองเหตุการณ์จากชีวิตจริง เป็นสถานที่จำลองของสถานที่ที่เกิดเหตุการณ์จริงและผู้เข้าร่วมเป็นตัวแทนของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์จริงนั้น ผู้เข้าร่วมต้องใช้ประสบการณ์ของตนเองในการตัดสินใจ และแก้ปัญหา สถานการณ์จำลองมีลักษณะเหมือนชีวิตจริงคือ ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องสำหรับปัญหาที่ผู้เข้าร่วมต้องแก้ไขสิ่งที่เกิดขึ้น ในสถานการณ์จำลองไม่อาจทำนายได้เพราะเป็นสิ่งที่ขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้เข้าร่วมแต่ละคน ซึ่งคล้ายคลึงกับคำกล่าวของ เยวภา ลอยทะเล (2544) กล่าวไว้ว่า สถานการณ์จำลอง คือ การจำลองในสถานการณ์ที่มีสภาพคล้ายความเป็นจริงหรือเหมือนกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในสังคมได้มากที่สุด แล้วให้ผู้เข้าร่วมสถานการณ์แสดงความคิดเห็นหรือหาทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในสถานการณ์นั้นๆ ผู้เข้าร่วมจะได้กระทำเหมือนว่าเขาอยู่ในสถานการณ์นั้นจริงๆ ซึ่งเป็นวิธีการฝึกที่ไม่ทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดได้รับความเสียหายใด ๆ หรือเป็นอันตราย นอกจากนั้นยังทำให้ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับสภาพแวดล้อมจริงมากที่สุด มีโอกาสในการแก้ไขปัญหาและเลือกหลักการหรือทฤษฎีใช้ในการตัดสินใจแก้ปัญหา ซึ่งกิจกรรมสถานการณ์จำลองเป็นเทคนิควิธีการจัดกิจกรรม โดยการจำลองเหตุการณ์หรือการเลียนแบบสภาพเหตุการณ์หรือการสมมุติสภาพการณ์ โดยให้มีความคล้ายคลึงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้ศึกษาปัญหาจากสถานการณ์จำลองนั้น ๆ ด้วยตนเองซึ่งวิธีนี้ทำให้ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับความจริง

และมีความสามารถในการเลือกแนวทางแก้ไขปัญหา มีความรู้ความเข้าใจในเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วยตนเองอีกทั้งยังสามารถเชื่อมโยงการเรียนรู้จากการฝึกฝนไปสู่เนื้อหาที่ต้องการได้ (สุมิตา เรือนแบน, 2546)

นอกจากนี้ยังมีนักริชาการที่นำสถานการณ์จำลองไปประยุกต์ใช้ในการทำกิจกรรมเพื่อสร้างการเรียนรู้ เช่น ทิศนา ขัมมณี (2547) กล่าวว่ากิจกรรมสถานการณ์จำลอง หมายถึง การจำลองสถานการณ์หรือการสร้างสถานการณ์ที่เหมือนกับสภาพแวดล้อมจริง แล้วให้ผู้เข้าร่วมเข้าร่วมในสภาพการณ์นั้นและให้มีการโต้ตอบกัน การที่ใช้สถานการณ์จำลองในการฝึกอบรมจะทำให้ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริงและสามารถเข้าใจในสถานการณ์ต่างๆ หรือเรื่องที่มีตัวแปรจำนวนมากที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน และช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้มีโอกาสแสดงพฤติกรรมต่างๆ เป็นวิธีในการในการฝึกอบรมโดยให้ผู้เข้าร่วมเข้าไปอยู่ในสภาพแวดล้อมนั้น มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ในสภาพการณ์นั้นและใช้ข้อมูลที่ได้รับจากการทำสถานการณ์นั้นในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และ กฤษณพงษ์ พรหมบึงรำ (2551) กล่าวว่า การจัดกิจกรรมสถานการณ์จำลอง หมายถึง การจัดห้องทำกิจกรรมให้มีสภาพแวดล้อมเลียนแบบให้ใกล้เคียงสภาพแวดล้อมที่คล้ายจริงมากที่สุด และให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกฝนการตัดสินใจและการแก้ไขอุปสรรคในสภาพการณ์ที่ผู้เข้าร่วมกำลังเป็นอยู่นั้น โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกฝนการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมีคุณภาพ ให้ผู้เข้าร่วมรู้จักคิดและสามารถนำเหตุผลมาอธิบายประกอบการตัดสินใจแก้ปัญหาให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้รู้จักวิพากษ์วิจารณ์และอดทนต่อการถูกวิพากษ์วิจารณ์ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเองสำนึกถึงสิทธิและหน้าที่ของตนและผู้อื่น

จากข้อมูลข้างต้นจึงสรุปได้ว่า สถานการณ์จำลอง หมายถึง การจำลองสถานการณ์ที่มาจากสถานการณ์ที่เสมือนจริง คล้ายคลึงกับความเป็นจริง และเพื่อทำให้มีความเข้าใจสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นมากที่สุด ให้ผู้เข้าร่วมได้ปฏิบัติหรือฝึกสถานการณ์ในการทำงานรูปแบบต่างๆ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ และไหวพริบในการตัดสินใจเมื่อเกิดสถานการณ์ต่างๆ ที่มักจะเกิดขึ้นในที่ทำงานหรือการปฏิบัติงานอย่างฉับพลันโดยตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขปัญหา

1.4 องค์ประกอบของการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

Standsklev, 1974 อ้างถึงใน ดวงธิดา รักษาแก้ว (2552) ได้แบ่งองค์ประกอบของสถานการณ์จำลองไว้ 4 องค์ประกอบคือ

1. ผู้เข้าร่วมหรือผู้แสดง ซึ่งถูกกำหนดเป็นกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละคนทำให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. กฎเกณฑ์จะเป็นตัวกำหนดขอบเขต และนิยามจำกัดความในพฤติกรรมที่
 ที่ถูกต้องตามธรรมชาติของผู้เข้าร่วม และกฎเกณฑ์ยังสร้างเหตุการณ์และโครงสร้างพื้นฐานใน
 ขอบเขตของการพฤติกรรมหรือการแสดงที่ถูกจัดขึ้น

3. ความต่อเนื่องของเวลาในการทำสถานการณ์จำลอง

4. สถานการณ์ที่คล้ายคลึงความเป็นจริงของพฤติกรรม ซึ่งถูกกำหนดโดย
 กฎเกณฑ์กิจกรรมนี้จะทำหน้าที่แทนสถานการณ์จำลอง และเป็นตัวกำหนดวัตถุประสงค์ใน
 สถานการณ์

สุเมิตา เรือนแบน (2546) กล่าวว่าในการจัดกิจกรรมโดยใช้สถานการณ์จำลองนั้น
 จะต้องมีองค์ประกอบของสถานการณ์จำลองดังนี้

1. ผู้ทำสถานการณ์จำลองควรกำหนดให้เป็นขนาดกลุ่มเล็ก ๆ แต่ละบุคคล
 ต้องทำหน้าที่ให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. กฎเกณฑ์เป็นตัวกำหนดบทบาทและข้อจำกัดความในพฤติกรรมที่ถูกต้อง

3. ความต่อเนื่องของเวลาในการทำสถานการณ์จำลอง

4. สถานการณ์ที่คล้ายคลึงความเป็นจริง

โดย ทิศนา แคมมณี (2550) กล่าวว่า การใช้สถานการณ์จำลองมีองค์ประกอบที่
 สำคัญดังนี้

1. มีผู้ดำเนินกิจกรรมและผู้เข้าร่วมสถานการณ์

2. มีสถานการณ์จำลองมีบทบาทและกติกาสื่อที่สะท้อนกับความเป็นจริง

3. สถานการณ์จะต้องมีความสัมพันธ์กับผู้เข้าร่วม

4. ผู้เข้าร่วมหรือผู้ทำสถานการณ์จำลองมีการใช้ข้อมูลที่กำหนดให้ในการ

ตัดสินใจ

5. ในการตัดสินใจส่งผลต่อผู้เข้าร่วมที่คล้ายคลึงกันกับที่เกิดขึ้นในชีวิตจริง

มากที่สุด

6. มีการอธิบายในสถานการณ์จำลองที่ทำ

7. มีการสะท้อนผลการเรียนรู้ของผู้เข้าร่วม

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง คือ ผู้เข้าร่วม กฎเกณฑ์
 เวลาในการทำกิจกรรม กิจกรรมที่มีสภาพคล้ายคลึงกับความเป็นจริง ผู้ดำเนินกิจกรรม มีผู้
 ผู้เข้าร่วม เป็นต้น

1.5 ขั้นตอนการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

Standsklev, 1974 อ้างถึงในดวงธิดา รักษาแก้ว (2552) ได้กล่าวถึงทฤษฎีของสถานการณ์จำลองโดยมีขั้นตอนในการจัดกิจกรรมฝึกอบรมดังนี้

1. การสร้างความสนใจ (Motivation) เป็นการสร้างความสนใจและทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการที่จะทำกิจกรรม โดยใช้วีดิทัศน์ สไลด์ รูปภาพ และเทปบันทึกเสียง แจ้างจุดประสงค์การเรียนรู้ของบทเรียน

2. การสร้างประสบการณ์ (Experience) แบ่งกลุ่มออกเป็นกลุ่มย่อย โดยแต่ละกลุ่มจัดบทบาทสมมติออกเป็น ประธานกลุ่ม และมีผู้เข้าร่วมสถานการณ์ โดยผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนบทบาทกันในแต่ละสถานการณ์จำลอง

3. จำแนกแยกแยะ (Identify) เป็นการที่ผู้เข้าร่วมได้ผลจากการสังเกตการกระทำจากกิจกรรมโดยตรง อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการอธิบายเหตุผลที่จะตัดสินใจในการกระทำนั้น การวางแผนการทำงาน สรุปความรู้หรือความคิดโดยหัวหน้ากลุ่ม และ เลือกบุคคลในกลุ่มเป็นเลขานุการจดบันทึกในการอภิปรายกลุ่ม

4. การวิเคราะห์ (Analyze) การที่ผู้เข้าร่วม ร่วมกันการวิเคราะห์ปัญหาหรือนำเสนอทางเลือกในการตัดสินใจในการจัดแบบแผนในการทำงาน

5. ลงความเห็นสรุป (Generalized) การสรุปความรู้และความคิดเห็น หลักการหรือแนวคิดรวมถึงความรู้ที่ได้จากการทำสถานการณ์จำลองนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน หรือในการทำงาน

จากขั้นตอนการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองสรุปได้ว่า มีขั้นตอนในการจัดกิจกรรมฝึกอบรม 5 ขั้นตอน คือ 1. การสร้างความสนใจ 2. การสร้างประสบการณ์ 3. จำแนกแยกแยะ 4. การวิเคราะห์ 5. ลงความเห็นสรุป โดยผู้วิจัยใช้ 5 ขั้นตอนนี้ในการสร้างโปรแกรมฝึกอบรมฯ

1.6 ประโยชน์และข้อจำกัดของการใช้สถานการณ์จำลอง

ชาญชัย ยมดิษฐ์ (2548) ได้นำเสนอประโยชน์ของสถานการณ์จำลองสรุปได้ดังนี้

1. เป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกฝนเรียนรู้เรื่องในสถานการณ์ที่ซับซ้อนได้ด้วยเข้าใจ เกิดการเรียนรู้และความเข้าใจจากการฝึกประสบการณ์ด้วยตนเอง

2. เป็นกระบวนการที่ทำให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการอบรมสูง ผู้เข้าร่วมได้รับสนุกสนานในการอบรม

3. เป็นวิธีที่ทำให้ผู้เข้าร่วมมีโอกาสได้ฝึกฝนกระบวนการต่างๆ

4. เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากสำหรับผู้เข้าร่วมที่มีแรงจูงใจต่ำ

5. ทำให้เข้าใจสถานการณ์จริงได้ก่อนปฏิบัติจริง

6. เป็นกระบวนการที่ช่วยทำให้ได้ฝึกสถานการณ์ที่มีข้อจำกัด ที่คล้ายคลึงกับความจริงมาฝึกฝนได้ ก่อนใช้ความสามารถขั้นสูงในสถานการณ์จริงต่อไป

ต่อมาทศนา แชมมณี (2550) กล่าวว่า การใช้สถานการณ์จำลองมีประโยชน์ดังนี้

1. เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้รับความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่มีความซับซ้อนได้อย่างเข้าใจง่าย

2. มีส่วนร่วมสูงในการอบรม

3. เป็นกระบวนการที่ผู้เข้าร่วมมีโอกาสได้ฝึกประสบการณ์ต่างๆ

อีกทั้งประติณันท์ ประดับศิลป์ และ ลักษณ์า เกตุเตียน (2553) กล่าวว่า การอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง เป็นการอบรมที่เน้นให้ผู้เข้าร่วมได้รับรู้ประสบการณ์จากสถานการณ์ที่คล้ายจริงซึ่งมีประโยชน์หลายประการดังนี้

1. ผู้เข้าร่วมรู้จักการใช้ความรู้ต่างๆ ก่อนได้ใช้ในสภาพแวดล้อมจริง

2. ฝึกการวิเคราะห์แก้ไข้ปัญหา

3. ได้ฝึกการใช้ทักษะในด้านต่างๆ ที่สำคัญ

4. ผู้เข้าร่วมได้เรียนรู้จากสภาพการณ์ที่เหมือนกับชีวิตจริง

5. ผู้เข้าร่วมได้รู้จักแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรคในปัจจุบัน และที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างมคุณภาพประสิทธิภาพ

อนาคตได้อย่างมคุณภาพประสิทธิภาพ

6. ผู้เข้าร่วมคิดแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีความกล้าคิดกล้าทำมากยิ่งขึ้น และมีความพร้อมในการเข้าสู่สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง และนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีในการแก้ไข้ปัญหาต่อไปในอนาคต

7. ผู้เข้าร่วมได้ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม สร้างความสัมพันธ์กับสมาชิกในกลุ่ม ยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น มีวินัยในตนเอง ยอมรับการวิพากษ์วิจารณ์และฝึกความอดทน

รวมถึง มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของวิธีสอนโดยใช้สถานการณ์จำลองว่ามีคุณค่าต่อตัวผู้เข้าร่วมหลายประการดังนี้

1. ทำให้ผู้เข้าร่วมได้รับความรู้ขณะที่ผู้เข้าร่วมทำสถานการณ์จำลองนั้น ผู้เข้าร่วมจะเรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ และเห็นภาพจากการเรียนรู้หัวข้อนั้นๆ

2. ได้พัฒนาความคิดโดยเน้นวิธีการแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรค สถานการณ์จำลองมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผู้เข้าร่วมได้ฝึกฝนเกี่ยวกับการแก้ไข้ปัญหาเฉพาะหน้า รวมไปถึงการฝึกฝนทักษะของการตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและผล แนะนำและกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดของตนเองอย่างอิสระ

3. เข้าใจโครงสร้างสังคมเศรษฐกิจรวมถึงระบบการเมืองเพราะบทบาทของบุคคลล้วนแต่มีเรื่องของสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ สถานการณ์จำลองจะสะท้อนสภาพการณ์เหล่านั้นโดยผู้เข้าร่วมได้เกิดการเรียนรู้จากสถานการณ์นั้นๆ

4. ได้ฝึกประสบการณ์ในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นจึงทำให้สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข

5. ทำให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกฝนการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความใจเย็นรวมถึงมีสติในการในการแก้ไขปัญหา

6. ได้พัฒนาเจตคติตนเองจากการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมเข้าใจในตนเอง

7. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม กิจกรรมที่ใช้ในสถานการณ์จำลองผู้ดำเนินกิจกรรมจะให้ผู้เข้าร่วมทำกิจกรรมเอง ซึ่งการอบรมในรูปแบบดังกล่าวจะจัดสภาพการณ์เหมือนความเป็นจริงมากที่สุด ทำให้ผู้ที่เข้าร่วมมีความสนใจและกระตือรือร้นในการอบรม

อีกทั้งสุวิทย์ มูลคำ และ อรรถัย มูลคำ (2550) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลองไว้ดังนี้

1. เป็นการให้โอกาสผู้เข้าร่วมได้ฝึกทักษะต่าง ๆ เช่นทักษะกระบวนการแก้ไขปัญหาการสื่อสาร กระบวนการคิดวิเคราะห์ เป็นต้น

2. ทำให้เกิดความสนุกสนานในการเข้าร่วมการอบรม ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการอบรมสูงมาก

3. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของความจำได้อย่างดี เป็นการอบรมที่สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริงในชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ

4. สามารถจัดการทดสอบหรือทดลองจริงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และการช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกวิธีการเรียนรู้แบบแก้ปัญหา

5. สามารถควบคุมเวลาในการจัดอบรมได้เป็นอย่างดีและสามารถประเมินผลได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

ชาญชัย ยมดิษฐ์ (2548) และทีศนา แชมมณี (2552) ได้นำเสนอข้อจำกัดของสถานการณ์ไว้ทำนองเดียวกันสรุปได้ดังนี้

1. สถานการณ์ที่จำลองง่ายกว่าสถานการณ์จริง เพราะสถานการณ์จำลองไม่ใช่สถานการณ์จริง

2. ได้ผลที่ได้ไม่คุ้มทุนผู้ดำเนินกิจกรรมจึงไม่นิยมทำ เพราะต้องใช้เวลาในการเตรียมสร้างสถานการณ์
3. ถ้ามีความยากจนเกินไปหรือซับซ้อนผู้เข้าร่วมจะสับสนแต่ถ้าสถานการณ์ง่ายไปผู้เข้าร่วมอาจไม่สนใจสนใจในการเข้าร่วม
4. ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงให้ตรงกับความต้องการของแต่ละคนได้
5. เป็นการจับตอปรอมใช้ค่าใช้จ่ายสูงเพราะต้องมีวัสดุอุปกรณ์และข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมทุกคนและสถานการณ์จำลอง
6. เป็นการฝึกอบรมโดยที่ผู้ใช้สถานการณ์จำลองถ้าไม่มีสถานการณ์จำลองที่เชื่อมโยงหรือตรงกับจุดประสงค์หรือความต้องการ ถ้าผู้ดำเนินกิจกรรมไม่มีความเข้าใจในการสร้างสถานการณ์เพียงพอก็จะไม่สามารถสร้างได้
7. เป็นการฝึกอบรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แสดงออกอย่างอิสระ เป็นการยากสำหรับผู้ดำเนินกิจกรรมในการนำการอภิปรายให้ไปสู่การเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมาย
8. การแสดงความรู้สึกเกี่ยวกับสถานการณ์จริง ๆ โดยใช้สถานการณ์จำลองเป็นการยาก

จากการศึกษาประโยชน์และข้อจำกัดของการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองสรุปได้ว่าเป็นการฝึกในสิ่งที่ซับซ้อนให้เข้าใจง่าย สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้ดี ได้พัฒนาทักษะและทัศนคติ ได้ฝึกประสบการณ์ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกับความเป็นจริง ฝึกการทำงานเป็นทีม เป็นต้น และข้อจำกัดของการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองสรุปได้ว่า สถานการณ์ที่จำลองอาจจะง่ายกว่าสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริง ผู้ดำเนินกิจกรรมต้องเข้าใจในสถานการณ์เพียงพอ ค่าใช้จ่ายสูง เป็นต้น

สรุปได้ว่าการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองนั้นจึงคือการฝึกอบรมหรือ การจัดกิจกรรมที่จำลองสถานการณ์ที่มีสภาพคล้ายคลึงความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งอาจจะเป็นสถานการณ์ในการทำงาน หรือสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในสถานที่ปฏิบัติงาน โดยผู้เข้าร่วมเป็นคนตัดสินใจ แก้ปัญหาในการทำกิจกรรมเอง ผู้ดำเนินกิจกรรมนั้นเป็นเพียงผู้ควบคุมเท่านั้น และสถานการณ์จำลองนั้นเป็นกิจกรรมที่สามารถนำบูรณาการกับการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะ ในกิจกรรมผู้เข้าร่วมจะได้ฝึกการใช้การสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในสถานการณ์จำลองต่างๆ ซึ่งการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง โดยการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองฯ ในวิจัยเล่มนี้มุ่งเน้นทฤษฎีของสถานการณ์จำลองของ Standsklev (1974) โดยมีขั้นตอนในการจัดฝึกอบรมโดยแบ่งเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1. การสร้างความสนใจ คือ การ

สร้างความสนใจให้ผู้เข้าร่วมมีความกระตือรือร้นในการทำกิจกรรม 2. การสร้างประสบการณ์ คือ การให้ผู้เข้าร่วมได้ทำสถานการณ์จำลอง 3. การจำแนกแยกแยะ ให้ผู้เข้าร่วมนำผลจากการสังเกตการณ์นำมาอธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น 4. การวิเคราะห์ คือการให้ผู้เข้าร่วมวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำสถานการณ์จำลอง และการแก้ไขปัญหา และ 5. การลงความเห็นสรุป คือ การให้ผู้เข้าร่วมสรุปความคิดหรือสะท้อนความคิดจากการทำสถานการณ์จำลอง และแบ่งปันความคิดเห็น การนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานและชีวิตประจำวัน

1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

บุษยามินตรา เฉลยแสง (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางการพูดของแพทย์ประจำบ้านชาวไทยโดยเน้นการพูดเป็นจังหวะตามแบบภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์รูปแบบจำลองในวิชาชีพด้านการแพทย์: กรณีศึกษา พบว่า หลังการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแพทย์ประจำบ้านส่วนใหญ่สามารถพัฒนาทักษะทางการพูดได้อย่างดีหลังจากจบงานวิจัย

ดวงธิดา รักษาแก้ว (2552) ได้ทำการศึกษาการวิจัยเรื่อง ผลของปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า นักเรียนที่เรียนด้วยปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์จำลองมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังเรียนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ. 05

Ivan and Avraham (2018) ได้ทำการศึกษา พบว่าทุกๆ ปีมีโครงการจำนวนนับไม่ถ้วนที่เสร็จสิ้นช้า เกินงบประมาณ หรือถูกยกเลิกบ่อยครั้งเนื่องจากผู้จัดการโครงการและทีมงานโครงการขาดเครื่องมือและเทคนิคที่จำเป็นในการสนับสนุนการตัดสินใจ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการโครงการทั่วโลกมีปัญหาในการบูรณาการความรู้ด้านการจัดการโครงการที่แตกต่างกัน การฝึกอบรมที่ใช้การจำลองสถานการณ์มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาเหล่านี้โดยการเชื่อมโยงแนวคิดที่เรียนรู้ระหว่างหลักสูตรการจัดการโครงการและให้ประสบการณ์ในการจัดการโครงการจำลอง เป็นการเตรียมพร้อมสำหรับชีวิตจริง งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการฝึกอบรมที่ใช้การจำลองและห้องเรียนแบบพลิกกลับด้าน การจัดการโครงการของนักเรียน การมีส่วนร่วมของการวิจัยครั้งนี้ จะพบว่าการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ความพึงพอใจเมื่อใช้การฝึกอบรมด้วยการใช้สถานการณ์จำลอง

Saaranen, et.al. (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วิธีการใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อความสามารถในการเรียนรู้การสื่อสารระหว่างบุคคล-ประสบการณ์ของนักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า การใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีที่มีคุณค่าในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในระดับปริญญาโท การใช้สถานการณ์จำลองไม่จำเป็นต้องนำไปใช้กับการศึกษาด้านการฉุกเฉินเพียงอย่างเดียว นำไปใช้กับการศึกษาด้านการสื่อสารได้อีกด้วย บทบาทของครูมีความสำคัญต่อการกำกับดูแลการเรียนรู้ของนักเรียนในรูปแบบฝึกหัดการจำลองสถานการณ์ในอนาคต

Harnof, et.al. (2013) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การจำลองสำหรับประสาทศัลยแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า มีวัตถุประสงค์ในการการวิจัยเพื่อประเมินการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จำลองระดับชาติครั้งแรกสำหรับประสาทศัลยแพทย์ พบว่า การฝึกทักษะการสื่อสารด้วยการจำลองสถานการณ์มีประสิทธิภาพ

Salas, et.al. (2009) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองเพื่อส่งเสริมการศึกษาด้านการจัดการ ผลวิจัยกล่าวว่า เราขอแนะนำว่าการฝึกอบรมแบบโดยใช้สถานการณ์จำลอง (SBT) มีข้อดีหลายประการ ในแนวทางสำหรับการศึกษาด้านการจัดการ และในการใช้งานที่เหมาะสม มีแนวทางปฏิบัติหลายประการ เกี่ยวกับวิธีที่ดีที่สุดในการนำการฝึกอบรมแบบจำลองสถานการณ์ไปใช้ในห้องเรียน ความคาดหวังคือ แนวทางเหล่านี้จะเพิ่มคุณภาพที่สูงขึ้นให้กับการศึกษาการจัดการ โดยใช้การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์

จากการศึกษาวิจัย พบว่ามีการใช้การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองสามารถส่งเสริมการศึกษา และการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการศึกษาทั้งในระดับนักนักศึกษาและกลุ่มคนทำงาน รวมถึงมีการศึกษาการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า การใช้สถานการณ์จำลองสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลได้

2. ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในการศึกษาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลผู้วิจัยได้มีการศึกษาเอกสารทั้งหมด 6 หัวข้อคือ

1. ความหมายของการสื่อสาร
2. ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล
4. องค์ประกอบของรูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
5. คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.1 ความหมายของการสื่อสาร

จากการศึกษามีผู้วิจัยและผู้เชี่ยวชาญได้ให้นิยามของการสื่อสาร (Communication) ไว้ดังนี้ Calvó-Armengol, et.al. (2015) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นหนึ่งในลักษณะสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ตั้งแต่การพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการไปจนถึงการเขียน นอกจากนี้ ซึ่งคล้ายคลึงกับ อังคณา วิสุทธากร (2555) ได้ให้ความหมายของการสื่อสาร คือ การถ่ายโอนข้อมูลจากคนหนึ่งไปอีกคนหนึ่ง ให้สามารถตอบสนองด้วยความเข้าใจในข่าวสารนั้น รวมถึง อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี (2555) ได้กล่าวว่าการสื่อสาร เป็นการถ่ายโอนสารจากบุคคลหนึ่งที่เป็นผู้ส่งข่าวสารไปสู่ผู้รับสารโดยผ่านสื่อ โดยถ่ายทอดเป็นวจนภาษาหรืออวจนภาษา และผู้รับสามารถเข้าใจความหมายตรงกับผู้ที่ถ่ายทอดสาร (ปัทมา สายสอาด, 2551)

นอกจากนี้ นิลุบล แหยมอุบล (2552) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายโอนหรือการสื่อสารข้อมูลจากบุคคลหนึ่งถึงอีกคนหนึ่งเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน คล้ายคลึงกับ ทองทิพภา วิริยะพันธุ์ (2551) กล่าวว่า การสื่อสาร คือ วิธีการในการสื่อข้อมูล เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจทั้งผู้รับและส่งสาร ต่อมา กิตติชัย พินโน และ อมกรชัย คหกิจโกศล (2554) ได้ให้ความหมายว่า การสื่อสาร (communication) เป็นกระบวนการถ่ายทอดสาร (message) จากผู้ส่งสาร (sender) ไปยังผู้รับสาร (receiver) โดยผ่านสื่อ (media) ประเภทต่างๆ

ดังนั้นจึงสรุปความหมายได้ว่า การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการการถ่ายทอดสารจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งโดยถ่ายทอดเป็นคำพูดหรือเป็นสัญลักษณ์ หรือที่เรียกว่า วจนภาษา หรือ อวจนภาษา เพื่อให้ฝ่ายที่รับสารรับรู้สารตรงกันกับผู้ส่งสาร เพื่อให้เกิดการเข้าใจตรงกัน

2.2 ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล

ได้มีนักวิชาการรวมถึงผู้เชี่ยวชาญพูดถึงความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ไว้ดังนี้ Floyd (2011) ได้กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลสองคนในบริบทของการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน เป็นรูปแบบทั่วไปของการสื่อสาร แม้แต่ในกลุ่มสังคมใหญ่ ๆ เช่น ครอบครัว องค์กร ก็มีการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยธรรมชาติ ซึ่ง Devito (2013) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารของ ที่มีการสนทนาอย่างน้อย 2 คน ที่มีปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกันเป็นการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เพื่อถ่ายทอด ความคิด ความรู้สึก ความรู้ ทั้งในรูปแบบอวจนภาษาและวจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทใน การเป็นผู้รับและส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง อันก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับ ชิตาพา สุขพลา (2548) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ว่า คือ การ

สื่อสารอย่างน้อย 2 คน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ความรู้ ทั้งในรูปแบบ วัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยปรากฏตัวต่อหน้ากัน มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อความหมายร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย และยังสอดคล้องกับ ฌ็องฌูดา วิจิตรจามรี (2554) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนที่มีการสื่อสารสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เน้นการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา (Dyad) ที่มีปฏิสัมพันธ์หรือมีการติดต่อกันอย่าง ต่อเนื่องหลายครั้ง

อีกทั้ง George and Jones (2005) กล่าวอีกว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การแบ่งปันข้อมูลร่วมกันมากกว่าหนึ่งคน หรือระหว่างคนสองคน หรือกลุ่มต่อการเข้าใจเหมือนกัน เป็นไปแนวทางเดียวกับ พิบูล ทีปะปาล (2550) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในกลุ่ม รวมถึงรังสรรค์ ประเสริฐศรี (2550) กล่าวว่า ความหมายของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง บุคคลภายในกลุ่มสามารถแสดงออกถึงความคิดระหว่างบุคคลได้

นอกจากนั้น บุชบา สุธีธร (2551) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการ แลก-เปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในส่วนที่เป็นข้อมูลความคิดเห็นอารมณ์และความรู้สึกของคู่สนทนา โดยทั่วไปการสื่อสารระหว่างบุคคลมักเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันเป็นไปในลักษณะการสื่อสารสองทาง คู่สนทนาสามารถแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับให้กันและกันในระหว่างการสื่อสารเกิดขึ้นในทันที และ ธงชัย สันติวงษ์ (2542) ได้กล่าวว่าการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหนึ่งเป็นผู้ทำการสื่อความ ส่งผ่านไปยังอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งอาจเกิดจากคนเดียว หรือหลายคนก็ได้ โดยมีความมุ่งหวังที่จะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมขึ้นในฝ่ายหลังนี้

จากข้อมูลดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล คือ เป็นรูปแบบทั่วไปในการสื่อสาร คือการสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารที่ เกิดขึ้นทั้งใน ครอบครัว สังคม และองค์กร

2.3 องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

Devito (2013) กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าประกอบด้วย 7 องค์ประกอบดังนี้

1. ผู้ส่งสาร (Sender) และผู้รับสาร (Receiver) เป็นบุคคลที่เริ่มต้นในการสื่อสาร ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการมีความจำเป็นหรือมีเหตุผล (ตามจุดประสงค์ของการสื่อสาร) ที่จะสื่อสารออกไป ผู้ส่งเป็นผู้กำหนดลักษณะของข่าวสาร โดยกำหนดรูปแบบของข่าวสารที่คาดว่าผู้รับสารสามารถจะเข้าใจได้ ผู้ส่งสารจึงต้องรู้ชัดเจนว่าเขาจะสื่อสารถึงใคร และคาดว่าผู้รับเข้าใจข่าวสารรูปแบบใดได้ดีที่สุด เช่นการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับระดับของผู้รับ ซึ่งผู้รับสารจะเป็นผู้ที่รับข่าวสารและทำความเข้าใจในสารที่ส่งมาให้ถูกต้องเป็นผู้แปลความให้ได้ว่าผู้ส่งต้องการสื่อสารอะไร

2. การส่งและรับข่าวสาร (encoding-decoding) ข่าวสารอาจส่งออกไปได้ 3 ลักษณะคือ ส่งเป็นคำพูด ส่งเป็นข้อเขียน และส่งเป็นภาษาท่าทางภาษากาย ผู้ส่งสารต้องเลือกวิธีการส่งและสื่อในการส่งข่าวสารเหล่านี้ให้ตรงกับความต้องการและสภาวะการณ์ตามความสามารถในการสื่อสารจากการเรียนรู้โดยการสังเกตการณ์ ผึกหัด ลองผิดลองถูกมาจากความสามารถในการสื่อสาร ซึ่งแต่ละคนมีความแตกต่างกันไป ในบางคนอาจมีความสามารถในการพูด และบางคนอาจจะขาดความสามารถในการสนทนา มีอาการซีมีเศร้าวู้สึกโดดเดี่ยว มีความวิตกกังวลในการพูด และขาดความมั่นใจ ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อน

3. ข่าวสาร (message) ข่าวสารในการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง ผู้รับข่าวสารได้รับการกระตุ้นประสาทสัมผัส ซึ่งอาจเป็นภาษาเขียนภาษากายภาษาท่าทางในขณะที่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้น จะมีการส่งข่าวสารเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่นผู้ส่ง ส่งสารไปเป็นคำพูดรวมถึงกิริยา ท่าทาง ของผู้ที่ฟังก็จะเป็นสาร ที่จะส่งข่าวให้ผู้ส่งสารได้รับรู้ ว่าผู้รับนั้นเข้าใจในข่าวสารที่ได้รับหรือไม่

4. ช่องทางการสื่อสาร (channel) ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตาหูปากจมูกและผิวหนังซึ่งสามารถส่งสารได้หลายวิธีเช่นการพูดคุยแบบเผชิญหน้ากันหรือการส่งผ่านสื่อต่างๆเช่น โทรศัพท์ จดหมาย วิทยู โทรศัพท์ อีเมล เป็นต้น

5. สิ่งรบกวนการสื่อสาร (noise) หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่รบกวนการส่งและรับข่าวสารซึ่งมีสิ่งรบกวนทางกายภาพและจิตใจเช่นเสียงที่เบาเกินไปทำให้ได้ยินไม่ชัดเจนหรือ

ความลำเอียงของผู้ส่งข่าวสารและการมีอคติของผู้ฟังนอกจากนี้ความแตกต่างในด้านภาษาเช่น ภาษากลางและภาษาท้องถิ่นทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกันทำให้การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จ

6. สิ่งแวดล้อมหรือบริบท (context) สิ่งแวดล้อมในการสื่อสารหมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆในขณะที่มีการสื่อสารเกิดขึ้นเช่น กฎเกณฑ์ความเชื่อทัศนคติหรือสัมพันธ ะหว่างคู่สนทนาสถานภาพและบทบาททางสังคมรวมทั้งเวลาและสถานที่

7. จริยธรรมในการสื่อสาร (Ethics) การสื่อสารของแต่ละคนมีความเกี่ยวข้อง อย่างใกล้ชิดกับจริยธรรมที่บุคคลยึดถือและปรัชญาชีวิตของแต่ละบุคคลซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลมี การสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามหลักจริยธรรมที่บุคคลนั้นยึดถือ

จากการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล สรุปได้ว่า ประกอบด้วย 7 องค์ประกอบดังนี้ 1. ผู้ส่งสาร 2. การส่งและรับข่าวสาร 3. ข่าวสาร 4. ช่องทางการสื่อสาร 5. สิ่งรบกวนการสื่อสาร 6. สิ่งแวดล้อมหรือบริบท 7. จริยธรรมในการสื่อสาร

2.4 องค์ประกอบของรูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

Devito (1995) ได้เสนอองค์ประกอบรูปแบบในการพัฒนาทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวมนุษยนิยม (A Humanistic Model of Effective Interpersonal Communication) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

1. การเป็นคนเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคล ที่จะสนทนาด้วยความจริงใจและเปิดใจ กล่าวพูดถึงความกังวลความผิดพลาดของตนเองได้ และ ความคับข้องใจ ความนึกคิดมีความรับผิดชอบ รับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง มีความซื่อสัตย์ต่อกันเป็นพื้นฐานของการมีความสัมพันธ์อย่างแท้จริง บุคคลจะรู้จักตนเองและมีความสัมพันธ์กับ บุคคลอื่นได้ดีต้องมีการเปิดเผยตนเองยิ่งเปิดเผยตนเองต่อบุคคลอื่นเท่าใดก็ยิ่งแลกเปลี่ยนข้อมูล เกี่ยวกับตัวเขาให้บุคคลได้รับรู้มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นการเปิดเผยตนเองจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้าง ความสัมพันธ์ประกอบด้วย

1.1 การเป็นบุคคลที่มีความเปิดเผยและมีความจริงใจต่อผู้อื่นที่ ตนเองได้มีปฏิสัมพันธ์กัน คือ การสนทนาหรือบอกเล่าให้คู่สนทนารับรู้ หรือแสดงออกถึงความรู้สึก ที่จริงใจ แต่การเปิดเผยตนเองในบางเรื่องก็มีสิทธิ์ที่จะคุกคามความรู้สึกของผู้สนทนาเองเช่นกัน เช่นในเรื่องเกี่ยวกับทางเศรษฐกิจ อุปนิสัยส่วนตัว และสถานะทางเพศสภาพ นอกจากนั้น ยังพบว่า การสนทนาอย่างเปิดเผยในด้านลบจะยากกว่าการเปิดเผยทางบวก

1.2 การตอบสนองต่อบุคคลอื่นอย่างจริงใจ คือ การสะท้อนกลับต่อ บุคคลอื่นในขณะที่สนทนาอย่างทันการณ กระทำได้โดยการตั้งใจฟังแสดงพฤติกรรมในการใส่ใจ

และมีความเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนา เปิดเผยข้อมูลย้อนกลับขณะสนทนาเป็นระยะ ๆ ไม่แสดงออกถึงพฤติกรรมที่ประเมินอีกฝ่ายที่สนทนา การไม่นำข้อมูลที่เป็นความลับไปหาผลประโยชน์

1.3 การเปิดใจกว้าง คือ การยืนยันว่าข้อมูลที่ถูกพูดได้สนทนาออกไปนั้นเป็นความรู้สึกนึกคิดของผู้พูดที่แท้จริง และสามารถรับผิดชอบต่อคำพูดนั้นได้

2. การร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การที่มีรู้สึกเหมือนกับผู้ที่สนทนาด้วยรู้สึก มีความเข้าใจลึกซึ้งว่าคู่สนทนานั้นมีความรู้สึกอย่างไรและไม่นำความรู้สึกของตนเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย มีความรู้สึกร่วมกับผู้สนทนาอีก

การแสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น (Achieving empathy) โดยหลีกเลี่ยงการประเมินคุณค่าทางด้านพฤติกรรมของบุคคลอื่นว่า ดี-เลว, ถูก-ผิด การแสดงความเห็นอกเห็นใจโดยไม่ใช้คำพูด (non-verbal empathy) ได้แก่ การแสดงออกทางท่าทางและสีหน้าที่เหมาะสม เช่น การสบตา การสัมผัสส่วนการแสดงความเห็นอกเห็นใจโดยใช้คำพูด (verbal empathy) ประกอบด้วย การสะท้อนคำพูดที่แสดงว่าเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนา การแสดงหรือพูดถึงเรื่องเกี่ยวกับสิ่งที่คิดว่าคู่สนทนากำลังรู้สึกการใช้เรื่องราวที่แวดล้อมตัวผู้พูด เพื่อเปิดเผยตัวเองให้เหมาะกับการสื่อสารถึงความเข้าใจ การพยายามนำเสนอสารร่วม เพื่อที่จะพยายามกระตุ้นการเปิดใจกว้างและมีการสื่อสารที่ซื่อสัตย์จริงใจ

3. การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา (Supportiveness) หมายถึง การให้การยอมรับผู้อื่นในด้านความรู้สึก ด้านความเข้าใจและเห็นใจผู้อื่น ด้านความคิด สามารถเข้าใจและยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างกับตนเองได้กระทำได้โดยการบรรยายในสิ่งที่เกิดขึ้นมากกว่าการประเมิน (descriptiveness) เป็นการบรรยายความรู้สึกและสถานการณ์ที่แท้จริง ทำให้บรรยากาศการสนทนาเป็นลักษณะการให้การสนับสนุนมากกว่าการตัดสินใจหลีกเลี่ยงการกล่าวหาการประเมินค่าเชิงลบ และคำสั่งสอนเทศนาเป็นการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของผู้อื่น เปิดใจยอมรับความคิดเห็น และความรู้สึกขัดแย้ง ยอมรับบุคคลอื่นวิพากษ์หรือให้ข้อเสนอแนะโดยไม่โต้แย้ง และพร้อมที่จะเปลี่ยนความคิดเห็นหรือทัศนคติของตน การยอมรับความคิดเห็นนี้จะช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการสนทนา มีผลทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความเข้าใจกันและกันและก่อให้เกิดความเท่าเทียมกันของคู่สนทนาอีกด้วย

4. การติดต่อสื่อสารในทางบวก (Positiveness) หมายถึง การมีเจตคติที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มีภาคภูมิใจและความพอใจในตนเอง และแสดงความยินดีและความชื่นชมอย่างมีความจริงใจ สามารถกระทำได้จากกรมีทัศนคติในทางบวก (Attitude positiveness) เป็น

การให้การยอมรับในเชิงบวกต่อตัวเองและต่อสถานการณ์การสื่อสารโดยทั่วไปที่มีความรู้สึกทางบวกในสถานการณ์ที่พูดคุยหรือสนทนาที่ไม่ประเมินค่าหรือตัดสินคู่สนทนา เป็นการแสดงความคิดทางบวกของผู้พูดซึ่งจะเชื่อให้พฤติกรรมย้อนกลับด้วยการให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น การยอมรับบุคคลที่พูดคุยติดต่อด้วยอาจจะออกมาในเชิงบวกหรือเชิงลบก็ได้การยอมรับเชิงบวกปกติจะแสดงออกมาในรูปของการเสริมแรงหรือการให้รางวัลและประกอบไปด้วยพฤติกรรมที่คาดหวังการยอมรับเชิงลบเป็นการลงโทษบางครั้งทำร้ายทางอารมณ์ หรือ ทางจิตใจซึ่งการยอมรับชื่นชมนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากกว่าเพราะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจ

5. ความเสมอภาคในการสื่อสาร (Equality) หมายถึงการสร้างสภาพแวดล้อมแห่งความเสมอภาคในการสื่อสาร ทั้งการใช้กิริยาท่าทางและคำพูดที่ไม่แสดงความเหนือกว่าหรือด้อยกว่าอีกฝ่ายแม้ว่าในสถานการณ์ทั่วไปบุคคล 2 คน จะไม่มีความเสมอภาคกันโดยสมบูรณ์ สิ่งที่จะสื่อถึงความเสมอภาคในการสื่อสารนั้นผู้พูดควรหลีกเลี่ยงคำว่า “ควร” หรือ “น่าจะ” กับผู้ฟังหลีกเลี่ยงการชี้แจงหวั่นบุคคลอื่นและหลีกเลี่ยงการแก้ไขความถูกต้องหรือการซ่อมแซมสารที่ผู้อื่นสื่อออกมา

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ารูปแบบการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การเป็นคนเปิดเผย การร่วมรู้สึก การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการสื่อสาร

2.5 คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล

Devito (2013) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้จำนวน 12 ด้าน ได้แก่

1. สติ (Mindfulness)
2. ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)
3. การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Oriented)
4. การเปิดเผย (Openness)
5. อัดตการสื่อสาร (Metacommunication)
6. ความใกล้ชิด (Immediacy)
7. ความยืดหยุ่น (Flexibility)
8. การแสดงออก (Expressiveness)
9. ความรู้สึกร่วม (Empathy)

10. การสนับสนุน (Supportiveness)
11. ความเท่าเทียมกัน (Equality)
12. การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management)

สรุปได้ว่าคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลมีด้วยกัน มีจำนวน 12 ด้าน ได้แก่ สติ ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม การเข้าถึงผู้อื่น การเปิดเผย อัดตการสื่อสาร ความใกล้ชิด ความยืดหยุ่น การแสดงออก ความรู้สึกร่วม การสนับสนุน ความเท่าเทียมกัน การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล

เนื่องจากกระทรวง รุ่งโรจน์ (2559) ได้ทำการศึกษาข้อมูลซึ่งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ในประเทศไทย โดยนักวิจัยส่วนใหญ่ได้นำโมเดลมนุษยนิยมแห่งประสิทธิผลของ Devito (1995) นำมาใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น งานวิจัยของ สุกัญญา พิระวรรณกุล (2541) ที่ทำการศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ และผลงานวิจัยโดยสุมาลี จารุสุขถาวร (2546) วิจัยเรื่องการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีมงานพยาบาล รวมถึงบังอร ยูววิทยาพานิช (2547) ได้ทำการศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์หน่วยตรวจโรคตา นอกจากนี้อมรรัตน์ ชัยนนถิ (2550) ทำการศึกษา ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นชายที่ใช้บริการในศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่ ต่อมาวิฑูรทิพย์ หัตถปนิตร (2550) ทำการศึกษาผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยงในอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่ และ อรัญญา คำพึ่ง (2552) ได้ทำการศึกษาผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการรับรู้ตราบาปของผู้ที่เป็นโรคจิตเภทที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพิชัยจังหวัดอุดรดิติธ เป็นต้น โดยผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการเลือกใช้โมเดลมนุษยนิยมแห่งประสิทธิผลของ Devito (1995) มาใช้ในการส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในวิจัยเล่มนี้

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

สกุลรัตน์ แจ้งหิรัญ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารระหว่างชั้นสัญญาบัตรและผู้ใต้บังคับบัญชาคือต้องมีการสื่อสารที่เหมาะสมและมีความสุภาพ ชี้แนะวิธีการแก้ไขปัญหา รวมถึงการให้กำลังใจ แสดงออกถึง

ความเห็นอกเห็นใจ กำกับดูแลและพร้อมช่วยเหลือเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามจุดประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การ

ระวีรัฐ รุ่งโรจน์ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1. ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ มีคะแนนสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2. ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ มีคะแนนสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จินตวีร์ เกษมสุข (2550) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาสถาบันอุดมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษาเอกชนส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการเปิดรับฟังจากสื่อมวลชนในการรับรู้ข่าวสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสื่อโทรทัศน์อย่างไรก็ตามแม้ว่าสื่อโทรทัศน์จะมีความน่าสนใจ แต่ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการสื่อสารระหว่างบุคคลระหว่างตนเองกับกลุ่มเพื่อน ความสามารถหรือทักษะในการสื่อสารและวิธีการให้โอกาสในการมีส่วนร่วม นั้นนับเป็นแนวทางที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้มากที่สุด คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลของ นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างมีการสื่อสารกันและมีปฏิกริยาย้อนกลับหากันภายในกลุ่ม

Taylor (2007) ได้ศึกษาผลของรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์กร เพื่อจะศึกษาการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ตำแหน่งงานที่มีอำนาจในองค์กรกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีผลต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ และผลการปฏิบัติงานอย่างไร ผลการศึกษาสนับสนุนสมมติฐานพบว่า การสื่อสารนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าผู้สื่อสารนั้นสื่อสารอะไรแต่ขึ้นอยู่กับว่าผู้สื่อสารนั้นสื่อสารอย่างไร โดยการสื่อสารแบบไม่สนับสนุนคู่สนทนา การสื่อสารแบบทางการ และการสื่อสารแบบเผด็จการทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน นั้นมีผลเชิงลบต่อสุขภาพความเป็นอยู่ และผลการปฏิบัติงานเมื่อได้เปรียบเทียบกับกลุ่มที่สื่อสารแบบสนับสนุนคู่สนทนา การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบเท่าเทียม

Fischetti (2003) ศึกษา การฝึกอบรมเรื่องของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สถาบันการอาหารแห่งอเมริกา โดยวิจัยมี วัตถุประสงค์ คือ เพื่อนำเสนอและประเมินกระบวนการศึกษาที่พัฒนาโดยสถาบันการอาหารแห่งอเมริกา ที่ใช้เสริมสร้างการสื่อสารระหว่างบุคคลของ

นักศึกษารวมทั้งพัฒนาและเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษา ผู้ธุรกิจอาหาร ผลการศึกษาพบว่า มีหลากหลายปัจจัยที่ระบุความสำเร็จของกระบวนการศึกษาที่ใช้เสริมสร้างการสื่อสารระหว่างบุคคล มีปัจจัยที่นอกเหนือจากการฝึกอบรมเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า การศึกษาในเรื่องทักษะการสื่อสาร มีการศึกษา การพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล รวมถึงมีการใช้สถานการณ์จำลองในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีศึกษาในกลุ่มตัวอย่างทั้งในระดับนักเรียนนักศึกษา และกลุ่มคนทำงาน รวมถึงการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลยังเป็นสิ่งสำคัญกับกลุ่มคนทำงาน ช่วยให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลอีกด้วย

3. ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

ในการศึกษาผู้ปฏิบัติงานในชุมชนผู้วิจัยได้มีการศึกษาเอกสารทั้งหมด 5 หัวข้อ คือ

1. ระดับของผู้ปฏิบัติงาน
2. กระบวนการทำงานในชุมชน
3. ลักษณะการทำงานในชุมชน
4. ลักษณะและองค์ประกอบการทำงานในชุมชน
5. โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล

1 มหาวิทยาลัย)

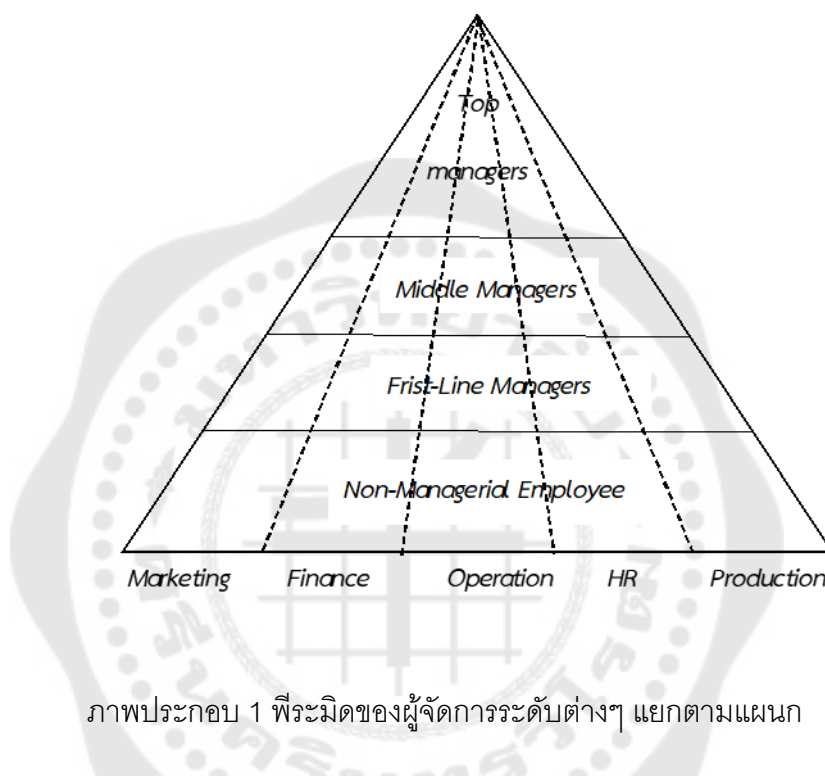
3.1 ระดับของของผู้ปฏิบัติงาน (Level of Management)

Griffin (2015) ได้แบ่งระดับของผู้บริหารออกเป็น 3 ระดับ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานระดับต้น (First Line Manager) หรือที่เรียกว่าผู้บริหารระดับต้น จะทำหน้าที่ในการดูแลงานเท่าที่ได้รับมอบหมาย จึงไม่ถึงขีดขั้นที่จะเข้าระดับ "ผู้จัดการ" โดยปกติจะมีชื่อเรียกต่าง ๆ กันเช่น ผู้ตรวจงานหรือผู้ควบคุมงาน (Supervisor) หัวหน้าแผนก (Section Chief) หัวหน้างาน (Foreman)

2. ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Managers) ได้แก่ ตำแหน่งผู้จัดการโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายผลิตหรือหัวหน้า ฯลฯ และซึ่งการแบ่งย่อย จะขึ้นอยู่กับขนาดองค์กรจะเป็นหัวหน้าที่จะคอยดูแลผู้บริหารระดับต้นบริหารระดับกลาง

3. ผู้บริหารระดับสูง (Top Managers) ได้แก่ ตำแหน่งประธานบริษัท ประธานกรรมการ ผู้บริหารระดับสูงหรือรองประธานเป็นต้นซึ่งจะมีอำนาจในการตัดสินใจในด้านต่างๆขององค์กรรวมถึงการพิจารณาและทบทวนแผนกลยุทธ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของแผนงานหลักต่าง ๆ ขององค์กร



ภาพประกอบ 1 พีระมิดของผู้จัดการระดับต่างๆ แยกตามแผนก

ที่มา : Griffin (2015)

ส่วนอีกระดับหนึ่งก็คือ ระดับพนักงานปฏิบัติการ เสกพรสวรรค์ บุญเพชร (2562) ได้กล่าววาทบทวนหน้าที่ของพนักงานเพราะพนักงานต้องทำงานตามมาตรฐานในการทำงานเพื่อปฏิเสธไม่ได้เลยว่า พนักงานระดับปฏิบัติการนั้นมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างความสำเร็จของผลิตภัณฑ์ เพราะพนักงานต้องทำงานตามมาตรฐานในการทำงานเพื่อให้ผลงานเป็นไปตามมาตรฐานทุกชิ้นการทำงานตามมาตรฐานคือการปฏิบัติหน้าที่ในขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้ได้ผลผลิตที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกกำหนดไว้ ๆ กันตามจำนวนที่ถูกกำหนดไว้ในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งขั้นตอนและวิธีการในการปฏิบัติงานนั้นถูกคิดค้นและคำนวณไว้เป็นอย่างดีจากผู้เชี่ยวชาญแล้วว่าการทำแบบนี้จะสามารถที่จะรักษาไว้ซึ่งคุณภาพที่ลูกค้าต้องการและปริมาณตามความต้องการ

ด้วย การทำตามขั้นตอนที่ถูกกำหนดไว้แล้วนี่จะเป็นการใช้วัตถุดิบ วัสดุอุปกรณ์อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดด้วย บทบาทหน้าที่หลักของพนักงานคือ

1. ทำงานตามมาตรฐานในการทำงาน
2. รักษามาตรฐานด้านคุณภาพของงาน
3. ปฏิบัติตนตามข้อกำหนดด้านคุณภาพ
4. ปฏิบัติตนตามข้อกำหนดด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
5. ปฏิบัติตนตามกฎระเบียบขององค์กร
6. ปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างานที่ชอบด้วยกฎหมายและกฎระเบียบ

ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีอย่างเคร่งครัด

7. พัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานและการแก้ไขปัญหาของงานให้

ตนเอง

ซึ่งเห็นได้ว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานนั้นจะมีเพียงเรื่องของการปฏิบัติงานเพื่อสร้างผลผลิตให้ออกมาดีซึ่งเมื่อพนักงานปฏิบัติตามหัวข้อต่างๆข้างต้นอย่างเคร่งครัดก็จะได้มาซึ่งทักษะ (SKILL) ในการทำงานที่พร้อมก้าวสู่ระดับที่สูงขึ้นไป

จากการศึกษาสรุปได้ว่าระดับของของผู้ปฏิบัติงาน (Level of Management) มีด้วยกัน 4 ระดับ คือ 1. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานระดับต้น 2. ผู้บริหารระดับกลาง 3. ผู้บริหารระดับสูง 4. ระดับพนักงานปฏิบัติการ

3.2 กระบวนการทำงานในชุมชน

อุทิศ จิตเงิน และคณะ (2550) ได้กล่าวว่า กระบวนการทำงานในชุมชนนั้นมีด้วยกันหลายวิธีไม่จำเป็นต้องทำตามลำดับ แต่ดำเนินการตามความเหมาะสมของแต่ละสภาพแวดล้อมและตามสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ชุมชน

1. การกำหนดทำที่ในการลงชุมชนรวมถึงการเตรียมความพร้อมในการเข้าไปเรียนรู้กับคนในชุมชนดังนี้

- 1.1 มีทัศนคติเชิงบวกกับคนในชุมชน
- 1.2 ต้องมีความรู้สึกเป็นครอบครัวตามสถานะหรือตามอายุ
- 1.3 ให้เกียรติคนในชุมชน ไม่แสดงความข่มเหงและความรู้ที่

เหนือกว่าคนในชุมชน รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

1.4 มีความเชื่อว่ามีสิ่งที่มีคุณค่าอยู่ในชุมชน อ่อนน้อมถ่อมตน ยอมรับฟังความรู้ใหม่ เป็นผู้ฟังที่ดีและสามารถทำงานกับผู้อื่นได้

1.5 ไม่ใช่ภาษาที่เป็นทางการ

1.6 มีการ ทบทวนตัวเอง และมีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ

2. การเข้าให้ถึงการเข้าให้ถึงพื้นที่ชุมชน เข้าไปเรียนรู้กับคนในชุมชน เริ่มต้นจากการเข้าถึงกลุ่มเล็กๆ ที่มีความรักในชุมชนและมีความตั้งใจในกรพัฒนาชุมชน หรือที่เรียกว่า เป็นคนมีที่ความคิดตรงกัน ซึ่งไม่มีความจำเป็นที่จะต้องเป็นผู้นำชุมชน เป็นผู้ใดก็ได้ที่ให้ความร่วมมือในการสนทนา และการได้พูดคุยกับบุคคลที่มีแรงขับเคลื่อนในชุมชนหรือบุคคลที่ชุมชนให้การยอมรับ จะนำพาเข้าไปสู่บุคคลกลุ่มใหญ่ต่อไป

3. การสร้างให้ให้ชุมชนได้เรียนรู้และเข้าใจตนเองจากกระบวนการเรียนรู้ในชุมชน ให้ชุมชนกระตือรือร้นและใส่ใจในสภาพแวดล้อมรวมถึงสถานการณ์ในชุมชน ทั้งในอดีตจนถึงปัจจุบัน

4. การเสริมสร้างความมั่นใจให้ชุมชน ด้วยการสร้างการเรียนรู้อย่างค่อยเป็นค่อยไป โดยผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

5. การประเมินค่าเพื่อที่จะทบทวนการรับรู้ผลการดำเนินงานของชุมชนอยู่เสมอ อาจเป็นการตั้งปัญหาาร่วมกัน เพื่อทำให้เกิดกระบวนการคิดวิเคราะห์ ลงมือทำเป็นประจำ การทบทวนตนเองจะทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันทำให้เห็นปัญหาในชุมชน

6. การประชุมจัดเวทีแลกเปลี่ยนความคิด เป็นการขยายเครือข่ายทั้งนอกชุมชนและในชุมชน การขยายแนวคิดในชุมชนด้วยการทำกิจกรรมร่วมกัน จากชุมชนเล็กไปสู่ชุมชนขนาดใหญ่

สรุปได้ว่ากระบวนการทำงานในชุมชนไม่ต้องการเรียงลำดับขั้นตอนในการลงชุมชนแต่ให้ปฏิบัติตามความเหมาะสม คือ เตรียมความพร้อมการเข้าไปเรียนรู้กับชุมชน เข้าให้ถึงชุมชน การสร้างกระบวนการเรียนรู้ในชุมชนให้ชุมชนได้เรียนรู้และเข้าใจตนเอง การเสริมสร้างความมั่นใจให้ชุมชน การประเมินทบทวนเพื่อรับรู้ผลการดำเนินงานด้วยกระบวนการของชุมชน อยู่เสมอ รวมถึงการขยายเครือข่ายทั้งภายในชุมชนและนอกชุมชน

3.3 ลักษณะการทำงานในชุมชน

วรรณลดดา กันต์โธม (2558) กล่าวถึง วิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ชุมชน คือ การเตรียมความพร้อมในการเก็บข้อมูลในชุมชน ซึ่งต้องวางแผนให้เชื่อมโยงและสอดคล้องในหัวข้อที่ต้องการศึกษา เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลของชุมชนที่ถูกต้อง ต้องการสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนในชุมชนและสิ่งที่สำคัญต้องมีความรู้ความสามารถหรือทักษะในการเก็บข้อมูล ซึ่งมีวิธีการหลากหลาย สามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับเวลา ประเด็นที่ศึกษา และวัตถุประสงค์ โดยวิธีที่ใช้

ในการศึกษาวิเคราะห์ชุมชนที่สำคัญซึ่งจะนำเสนอตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ 1. การใช้ข้อมูลเอกสาร (Documentary study) 2. การวิเคราะห์ภาคสนาม ได้แก่ การสัมภาษณ์ (Interview) การสังเกต (Observation) การสนทนากลุ่ม (Focus group) การศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed technique) การสำรวจชุมชน (Community Survey) ซึ่งมีรายละเอียดด้วยกัน ดังนี้ 1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร เป็นการเรียนรู้ข้อมูลผ่านแหล่งข้อมูลในรูปแบบทฤษฎีที่ได้มีการเผยแพร่จัดพิมพ์ไว้อยู่แล้วการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารจึงเป็นการแสวงหาคำตอบหรือการก่อเกิดองค์ความรู้ด้วยการใช้เอกสารในรูปแบบหนังสือ (Text) รวมถึงสื่อรูปแบบอื่น ๆ เช่น วิทยุทัศน์ ภาพยนตร์ สมุดบันทึก ภาพวาด คำนิยามว่าเอกสารจึงไม่ได้หมายถึงเฉพาะเอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์เท่านั้นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสารมีสิ่งที่จะต้องทบทวน ซึ่งควรกำหนดเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลก็คือเอกสารส่วนใหญ่ ซึ่งไม่ว่าจะสร้างจากบุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคลก็ตามก็จะมีจุดประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันออกไปอีกด้วย นักพัฒนาต้องให้ความสนใจในการนำเอกสารมาใช้ต่อวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของเอกสาร รวมถึงการที่บุคคลใช้ข้อมูลจากเอกสารนั้น ต้องวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารว่าเรื่องใดสำคัญ ซึ่งมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารมีวิธีการดังนี้

1. การใช้ข้อมูลเอกสาร (Documentary study) เป็นวิธีการศึกษาในพื้นที่ชุมชนโดยใช้สิ่งของ วัตถุ รวมถึงข้อมูลที่เป็นลายลักษณ์อักษร คือเอกสารหรือหนังสือ ทั้งที่เป็นแหล่งขั้นต้น (Primary sources) ได้แก่ หลักศิลาจารึก รวมไปถึงวัตถุโบราณ เป็นต้น และที่เป็นแหล่งชั้นรอง (Secondary sources) เช่น ตำรารายงานการวิจัย หนังสือเอกสาร เอกสารสิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต เป็นต้น การศึกษาประวัติศาสตร์ความเป็นมาของชุมชนจะการศึกษาชุมชนด้วยวิธีการนี้ทั้งด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมและการปกครอง การเมืองในชุมชนนั้น ๆ ดังนั้นการอธิบายปรากฏการณ์ในชุมชนที่ต้องการศึกษาคือการนำข้อมูลที่มีอยู่แล้วมาศึกษาวิเคราะห์

2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม คือ การใช้ข้อมูลที่ต้องเก็บรวบรวมจากชุมชนที่เป็นเป้าหมาย โดยศึกษาจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิคือหรือแหล่งที่มาของข้อมูลโดยตรง โดยมีวิธีการศึกษาหลายรูปแบบด้วยกัน คือ การสังเกต การสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ การสำรวจชุมชน การใช้ข้อมูลเอกสาร การศึกษาแบบผสมผสาน เป็นต้น การศึกษาในรูปแบบดังกล่าวทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ตามจุดมุ่งหมาย

2.1 การสังเกต การรวบรวมข้อมูลด้วยการสังเกต (Observation) หมายถึง การเฝ้าดูศึกษาอย่างเอาใจใส่ มีการวางแผนการศึกษาหรือการเฝ้าดูอย่างเป็นระเบียบ หรือหาความเป็นเหตุเป็นผลของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การสังเกต เป็นวิธีการในการเก็บข้อมูลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่ง

จะต้องอาศัยการฝึกฝน เป็นวิธีการที่ผู้ศึกษาเชิงคุณภาพนิยมใช้กัน วิธีการสังเกตอย่างมีระบบและการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ที่ทำการสังเกตการณ์นั้น จุดมุ่งหมายสำคัญคือ ศึกษาและทำความเข้าใจความเกี่ยวข้องของพฤติกรรมมนุษย์ สังคม จึงต้องใช้ประสาทสัมผัส 5 อย่าง ของมนุษย์มาใช้ในการสังเกต ซึ่งหลักการสังเกต ใช้วิธีการสังเกตมีความเหมาะสมกับข้อมูลที่ต้องการ ในด้านต่างๆ เพื่อได้ข้อมูลที่มีคุณภาพสูง ผู้ศึกษามีการสังเกตที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติ คือ กำหนดข้อมูลที่ต้องการอย่างชัดเจนเพื่อให้ได้ข้อมูลตามจุดประสงค์ที่วางเอาไว้ ทำการจดบันทึกที่เหมาะสม ทำการตรวจสอบความถูกต้องว่าข้อมูลที่ได้มามีความน่าเชื่อถือ ควรนึกถึงทักษะความสามารถในการสังเกต ผู้สังเกตจะต้องไม่มีทัศนคติด้านลบในสิ่งที่สังเกต

2.2 การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการพูดคุยอย่างมีเป้าหมาย เพื่อจะได้ข้อมูลที่ต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ยังสงสัยหรือไม่เข้าใจในสิ่งนั้น การสัมภาษณ์มีความจำเป็นที่ต้องมีแบบแผนของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ และสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ นอกจากนี้ ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2546) ได้กล่าวถึงลักษณะในการสัมภาษณ์ที่ดีควรมีหลักการดังนี้

2.2.1 การแนะนำตัว (Introduction) ผู้สัมภาษณ์ต้องแนะนำตัวเอง เพื่อสร้างความคุ้นเคยต่อผู้ให้สัมภาษณ์ และต้องสังเกตบรรยากาศ หรือสภาพแวดล้อมว่าเหมาะสมในการสัมภาษณ์หรือไม่

2.2.2 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดี (good relationship) ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนสร้างความคุ้นเคยมีมนุษย์สัมพันธ์อันดีซึ่งเป็นหลักสำคัญที่ผู้สัมภาษณ์ เป็นเทคนิคเฉพาะ และเป็นความสามารถของผู้สัมภาษณ์แต่ละคนที่จะมีทักษะในการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ทำอย่างไร เพื่อให้ผู้สัมภาษณ์มีความเต็มใจในการให้สัมภาษณ์ ทักษะความสามารถนี้จึง มีความจำเป็นที่ผู้สัมภาษณ์จะต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อสร้างความเป็นกันกับผู้ให้สัมภาษณ์

2.2.3 การเข้าใจวัตถุประสงค์ (objectives) จะต้องมีความเข้าใจในเป้าหมายของคำถามที่สร้างขึ้น และควรบอกจุดประสงค์ของการสัมภาษณ์นั้นๆ ด้วย

2.2.4 การจดบันทึก (take note) ผู้สัมภาษณ์จะต้องมีการวางแผนในการจดบันทึกอย่างเป็นแบบแผนหรือแบบสัมภาษณ์อย่างตั้งใจ

2.2.5 การสัมภาษณ์ (interview) ผู้มีการจดบันทึกในการสัมภาษณ์อย่างมีความตั้งใจ

2.3 การสนทนากลุ่ม (focus group) ดำรงค์ศักดิ์ แก้วเพ็ง (2556) กล่าวว่า เป็นการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยให้ผู้ให้คำตอบมีอิสระในการตอบมากที่สุด มีความ

เต็มใจที่จะให้ข้อมูล ข้อมูลที่ได้มาจึงจะมีประสิทธิภาพ แต่ต้องมีการวางแผนเตรียมการอย่างเหมาะสม

2.4 การสำรวจชุมชนการสำรวจชุมชน (Community Survey) เป็นการศึกษาข้อมูลในชุมชนในสถานการณ์ต่างๆ รวมถึงความต้องการ ความจำเป็น และปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน เช่นทางเศรษฐกิจสังคมวัฒนธรรมการเมืองการปกครองและอื่น ๆ ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของคนในชุมชน อาจศึกษาโดยใช้วิธีในซักถามหรือพูดคุยเรื่องราวต่าง ๆ แล้วนำข้อมูลที่ได้ทำการสำรวจมาจัดบันทึก มักทำร่วมกับวิธีการศึกษารูปแบบอื่น เช่น การสัมภาษณ์ หรือการสอบถาม วิธีการในการสำรวจชุมชนควรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในการสำรวจอย่างชัดเจน ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆ ก่อนออกไปศึกษา ทำการสำรวจภาคสนามเพื่อนำผลที่ได้มาแจกแจงออกเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติตีความหมายผลลัพธ์ที่ได้สรุปผลเพื่อนำออกเผยแพร่หรือนำไปใช้ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาชุมชนต่อไป (ประพันธ์ อัมพนประสิทธิ์, 2545)

2.5 การศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed technique) กาญจนา แก้วเทพ (2538) ได้กล่าวว่า เป็นการนำวิธีการศึกษาต่างๆในการวิเคราะห์ชุมชน มาเก็บรวบรวมซึ่งข้อมูลที่ต้องการ จากนั้นใช้การสังเกต รวมถึงการสัมภาษณ์พูดคุย การใช้ข้อมูลเอกสารในการศึกษาหาความเป็นมาของชุมชนหรือการสนทนากลุ่มเพื่อสรุปความคิดของคนในชุมชน การจัดบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ในการศึกษาวิเคราะห์ชุมชน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลชุมชนในลักษณะแบบผสมผสาน ดังนี้

1. การสัมภาษณ์ในแบบไม่มีโครงสร้าง และแบบมีโครงสร้าง (มีแบบสอบถาม)
2. การสนทนาอย่างไม่เป็นทางการและเป็นทางการ
3. ในการสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมและแบบการสังเกตอย่างมีส่วนร่วม
4. ทำการจดบันทึกทุกวัน
5. การทำกรณีศึกษาสถานการณ์การณ์หรือประเพณีอย่างใดอย่างหนึ่ง
6. การเข้าฟังการประชุมของคนในชุมชน
7. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก
8. การศึกษาเอกสารอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง ๆ
9. การศึกษาอัตชีวประวัติของผู้นำ
10. การทำกรณีศึกษาครอบครัวหรือเครือข่าย

จากการศึกษาลักษณะการทำงานในชุมชนสรุปได้ว่าเป็นวิธีการที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์ชุมชนมีด้วยกัน 2 วิธีคือ 1. การใช้ข้อมูลเอกสาร 2. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม โดยวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลภาคสนาม ประกอบด้วย การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การสำรวจชุมชน การสำรวจชุมชน การศึกษาแบบผสมผสาน

3.4 ลักษณะและองค์ประกอบการทำงานในชุมชน

ตำราศักดิ์ แก้วเพ็ง (2556) ได้กล่าวว่า องค์ประกอบและลักษณะของชุมชนจากแนวคิดที่เกี่ยวกับพื้นที่ชุมชน มีดังนี้

1. กลุ่มคน (Group of people) บุคคลที่รวมตัวกันตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ซึ่งเป็นพลเมืองของชุมชนหรือประชากรที่มีความหลากหลาย เช่น โครงสร้างประชากร ตั้งแต่ เพศ อายุ สถานภาพการเปลี่ยนแปลง ศาสนา เชื้อชาติ รวมถึงการศึกษา เราไม่สามารถระบุตัวเลขเฉพาะเจาะจงลงไปได้ว่าจะต้องมีจำนวนเท่าไร จะมีมากหรือน้อยก็ได้
2. ความเป็นตัวตนและความเป็นเจ้าของในความเป็นชุมชนซึ่งเป็นที่มาสมาชิกของชุมชน ที่มีความหมายครอบคลุมคำว่าความเป็นเจ้าของการยอมรับจากคนอื่น ๆ ความจงรักภักดีและการ
3. พันธะหน้าที่สมาชิกของชุมชนมีหน้าที่ที่ชัดเจน
4. สมาชิกมีสัมพันธภาพต่อกันทำให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมแบบสังคมชนบทชุมชน
5. วัฒนธรรมชุมชน การแสดงออกทางวิถีวัฒนธรรมของชุมชนท้องถิ่นในจะมีคุณลักษณะเฉพาะตัว

สรุปได้ว่า การทำงานในชุมชนมีวิธีการในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ 1. การใช้ข้อมูลเอกสาร (documentary study) 2. การวิเคราะห์ภาคสนาม ได้แก่ การสังเกต (observation) การสัมภาษณ์ (interview) การสนทนากลุ่ม (focus group) การสำรวจชุมชน (Community Survey) การศึกษาแบบผสมผสาน (mixed technique) ซึ่งการวิเคราะห์ภาคสนามในรูปแบบต่างๆ จะมีความคล้ายคลึงกับการดำเนินงานหรือลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ซึ่งการวิเคราะห์ภาคสนามส่วนใหญ่เน้น ทักษะสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานชุมชน ให้ประสบผลสำเร็จ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Barnard (1996) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของงานหากรปราศจากการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพโครงสร้างองค์การก็ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ ซึ่งการทำงานในองค์การหรือหน่วยงานจำเป็นต้องใช้การติดต่อสื่อสารมากมาย เช่น การพูด การเขียน การอ่าน

การฟัง ดังนั้น เรื่องของการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นเรื่องราวที่มีความสำคัญส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีได้

3.6 โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย)

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2563) ได้กล่าวถึงรายละเอียดของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ไว้ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายของโครงการ เพื่อพัฒนาความสามารถของกำลังคน พัฒนาทักษะใหม่ และแก้ไขปัญหาความยากจนแบบมีเป้าหมายชัดเจน (Targeted Poverty Alleviation) โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1.1 เพื่อยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยมีมหาวิทยาลัยในพื้นที่เป็น System Integrator

1.2 เพื่อฟื้นฟูเศรษฐกิจชุมชน

1.3 เพื่อทำให้เกิดการพัฒนาอาชีพใหม่ในชุมชน

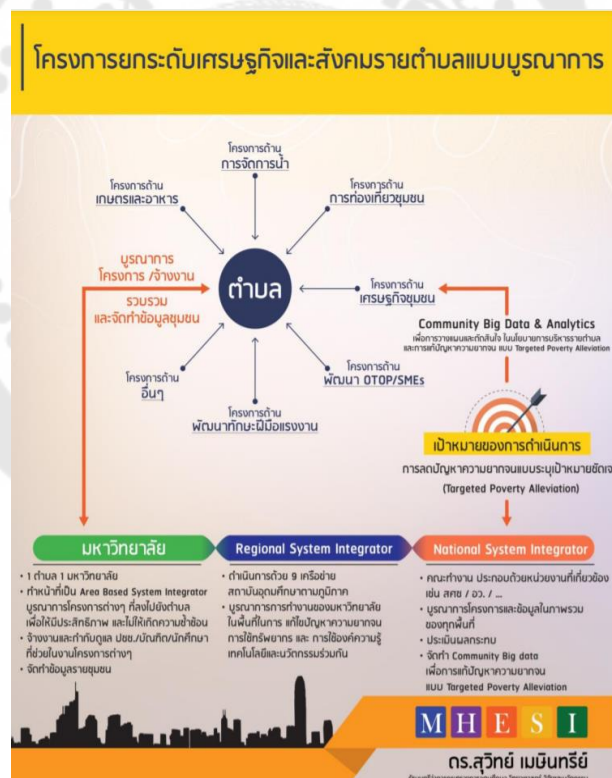
1.4 เพื่อจัดทำข้อมูลขนาดใหญ่ของพื้นที่ชุมชน (Community Big Data)

2. รูปแบบของโครงการ

การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จึงเกิดปัญหาทางเศรษฐกิจในประเทศ บัณฑิตจบใหม่ไม่มีงานทำ ประชาชนว่างงาน นักศึกษามีการได้รับผลกระทบให้เกิดปัญหาทางสังคม เกิดการย้ายกลับบ้านเกิดจำนวนมาก นโยบายการที่จะฟื้นฟูสังคมของประเทศและเศรษฐกิจ คือการจัดตั้งโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จึงมุ่งเน้นที่การฟื้นฟูเศรษฐกิจในระดับพื้นที่ชุมชน ทำให้เกิดการสร้างงาน การพัฒนาสัมมาชีพ เพื่อให้คนในชุมชนสามารถดูแลตนเองได้ ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาด้วยการบูรณาการโครงการในชุมชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูง ตามความจำเป็นและความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ควรที่จะมีองค์กรในชุมชน ทำหน้าที่ในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมในพื้นที่อย่างเป็นระบบ ผู้ที่จะทำหน้าที่เป็น System Integrator คือมหาวิทยาลัยของรัฐมากกว่า 80 แห่งที่กระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ ใช้ เทคโนโลยีนวัตกรรมหรือองค์ความรู้ ที่มีอยู่ปฏิบัติงาน ประสานร่วมงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรอื่นๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานนี้ยกระดับเศรษฐกิจและสังคมราย

ตำบลที่สามารถ นำไปสู่การลดความยากจนอย่างมีเป้าหมายชัดเจน (สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2654)

นอกจากนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ จะมีการจัดทำระบบของโครงการต่างๆ ด้วยกัน 2 ระดับ คือ ระดับประเทศ (National System Integrator) และระดับภูมิภาค (Regional System Integrator) โดยเครือข่ายสถาบันอุดมศึกษาหรือมหาวิทยาลัย 9 ภูมิภาค และในระดับประเทศ กระทรวงการอุดมศึกษาฯ จะร่วมกับ สำนักงานสภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทำหน้าที่เป็น National System Integrator เพื่อทำหน้าที่บูรณาการโครงการและข้อมูลต่างๆ ในภาพรวม การประเมินผลกระทบและการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ของชุมชน เพื่อจัดทำนโยบายรวมถึงกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหาความยากจนแบบมีเป้าหมายชัดเจน (Targeted Poverty Alleviation) การดำเนินการบูรณาการต่างๆ เป็นไปตามภาพประกอบที่ 2



ภาพประกอบ 2 กระบวนการเพื่อยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลอย่างบูรณาการ

ที่มา : กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์ (2564)

3. ขอบเขตของผู้ปฏิบัติงาน

สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา (2654) กล่าวถึง ขอบเขตของผู้ปฏิบัติงานของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ไว้ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) จากข้อมูลที่ได้รับรวบรวมข้อมูลของโครงการพัฒนาตำบลแบบบูรณาการของกระทรวงมหาดไทย การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) ในการวางแผนจัดทำนโยบายแนวทางและงบประมาณสนับสนุน

3.2 การดูแลเฝ้าระวัง รวมถึงประสานงาน และติดตามข้อมูลสถานการณ์การระบาดของ COVID 19 และโรคระบาดใหม่ การส่งต่อการรักษา การเฝ้าระวังและติดตามผู้ป่วยและกลุ่มเสี่ยงการประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลข่าวสาร การปรับปรุงภาพแวดล้อม ระบบรายงานสถานการณ์การระบาดของโรค

3.3 การจัดทำข้อมูลราชการในพื้นที่เป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digitalizing Government Data) (ร่วมกับ กพร.)

3.4 การพัฒนาสัมมาชีพและสร้างอาชีพใหม่ ให้แก่ชุมชน ตามรูปแบบ กิจกรรมที่จะเข้าไปดำเนินการในพื้นที่ที่รับผิดชอบ

- การยกระดับสินค้า OTOP/อาชีพอื่นๆ
- การสร้างและพัฒนา Creative Economy (การยกระดับการท่องเที่ยว)
- การนำองค์ความรู้ไปช่วยบริการชุมชน (Health Care/ เทคโนโลยีด้านต่างๆ)

- การส่งเสริมด้านสิ่งแวดล้อม/Circular Economy (การเกษตร การจัดการน้ำ การเพิ่มรายได้หมุนเวียนให้แก่ชุมชน)

3.5 การพัฒนาทักษะอาชีพใหม่ จากความหลากหลายทางชีวภาพ และความหลากหลายทางวัฒนธรรมของชุมชน

3.6 การถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในชุมชน

สรุปได้ว่าลักษณะของการรับผิดชอบหน้าที่ของผู้ปฏิบัติการ โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ของจังหวัดจันทบุรี ได้รับมอบหมายหน้าที่ในการลงพื้นที่ ลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ รวมถึงสำรวจความต้องการในการพัฒนาชุมชน

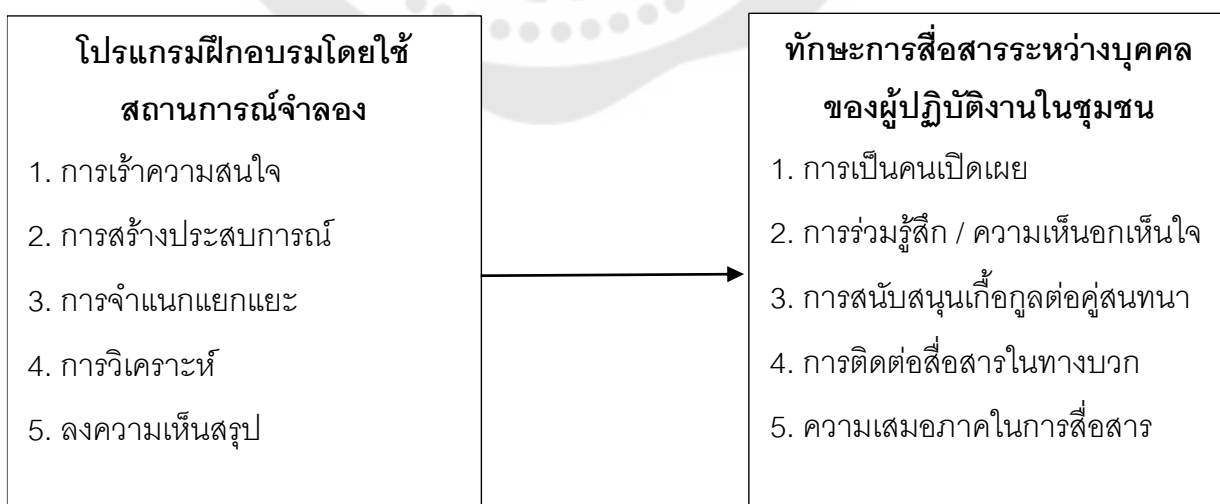
ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องทำงานร่วมกันภายในทีม ส่วนใหญ่ต้องมีการใช้การสื่อสารในการดำเนินงาน เช่น การสนทนากับคนในชุมชน การถ่ายทอดองค์ความรู้ต่าง ๆ รวมถึงการวางแผนและการสื่อสารกันในทีม ซึ่ง ประณต นันทิยะกุล, 2535 อ้างถึงใน ปานทิพย์ บุญยะสุด (2540) ได้นำเสนอถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพกล่าวว่า ผู้ปฏิบัติงาน มีความก้าวหน้าเป็นเครื่องมือ ที่ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของ ผู้ปฏิบัติงานดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้จะต้องมีความสามารถในการประสานงาน มีมนุษยสัมพันธ์และการสื่อสารที่ดีในการปฏิบัติงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4.กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีการศึกษาตัวแปรทั้งสิ้น 2 ตัวแปร ประกอบด้วยตัวแปรต้นและตัวแปรตาม โดยสามารถอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองของ Standsklev, 1974 อ้างถึงในดวงธิดา รักษาแก้ว (2552)และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (1995) มาพัฒนาเป็นโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน เพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง Quasi – Experimental แบบ Pretest – Posttest Nonrandomized Design ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 2.เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและสถานที่เก็บข้อมูล
- 3.รูปแบบงานวิจัย
- 4.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 5.การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง
- 6.การวิเคราะห์ข้อมูล

1.การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จังหวัดจันทบุรี จำนวน 220 คน ที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 11 ตำบล (โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย), 2564)

1.2 เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria)

1. ผู้ปฏิบัติงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จังหวัดจันทบุรี
2. มีความสมัครใจและยินดีเข้าร่วมในการศึกษา
3. เพศชายและเพศหญิง อายุ 18 ปี ขึ้นไป

1.3 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) จากผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งหมด 220 คนเพื่อคัดเลือกกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีขั้นตอนดังนี้

- 1.3.1. สอบถามความสมัครใจของผู้ปฏิบัติงานแต่ละตำบลโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ได้จำนวน 115 คน

1.3.2. ให้ผู้สมัครใจทำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อหาผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ที่ต้องส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล หากผู้ปฏิบัติงานโครงการฯ คนใดที่มีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำกว่า 2.61 จัดว่าเป็นบุคคลที่ควรส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล จำนวน 60 คน

1.2.3. การจับคู่ (match -paired) โดยนำผลการวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดมาจัดคู่ เพื่อคัดเลือกกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 30 คน ซึ่งผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่มมาทดสอบความแตกต่างโดยใช้ Independent t – test เพื่อทดสอบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและสถานที่เก็บข้อมูล

2.1 เครื่องมือการวิจัย

การวิจัยนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 เครื่องมือ คือ 1. โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) 2. แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยสามารถแจกแจงรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) โดยบูรณาการแนวคิดทฤษฎีสถานการณ์จำลอง และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.2.2 แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) แบ่งเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ

ตอนที่ 2 แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นมาตรวัดแบบ Rating Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ

5	หมายถึง	สูงที่สุด
4	หมายถึง	สูง
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยกำหนดความหมายการประเมินค่าดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2542)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	หมายถึง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20	หมายถึง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40	หมายถึง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	หมายถึง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลน้อย
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	หมายถึง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลน้อยที่สุด

2.2 การสร้างเครื่องมือการวิจัยและการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.2.1 โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยบูรณาการแนวคิดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองและทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยจัดกิจกรรมทั้งหมด 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 นำโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นการตรวจสอบ ขอคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมกับจุดประสงค์การวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 นำโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สร้างขึ้นมาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่ากิจกรรมในโปรแกรมฝึกอบรมนั้นตรงตามนิยามศัพท์ ให้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่ากิจกรรมในโปรแกรมฝึกอบรมนั้นตรงตามนิยามศัพท์ และ - 1 เมื่อไม่แน่ใจว่ากิจกรรมในโปรแกรมฝึกอบรมนั้นตรงตามนิยามศัพท์ เมื่อได้รับการตรวจสอบผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้มาหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของกิจกรรม (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556) โดยผลของค่าดัชนีความสอดคล้องของกิจกรรมที่ได้อยู่ในช่วง 0.7-1.0 (โดยตารางแสดงแผนการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลดูได้ที่ ตารางที่ 1)

ขั้นตอนที่ 4 เมื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นนำไปทำการทดสอบนำร่อง (pilot study) กับกลุ่มที่คล้ายกับกลุ่มประชากร จำนวน 10 คน และนำกิจกรรมจากโปรแกรมมาทดลอง ผลที่ได้พบว่าสามารถนำไปปฏิบัติจริง

ตาราง 1 แสดงแผนการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสาร
ระหว่างบุคคล

สัปดาห์	กิจกรรม	วิธีดำเนินกิจกรรม	แนวคิดในการพัฒนาโปรแกรม	
			สถานการณ์จำลอง	ทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคล
1	บรรยาย ความรู้ สู่ SKILL	บรรยายความรู้เกี่ยวกับ ทักษะการสื่อสารระหว่าง บุคคลและเชิญผู้นำชุมชน มาบรรยายสภาพทั่วไปของ ชุมชน	1.การเ้าความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	1.การเป็นคนเปิดเผย 2.การร่วมรู้สึก/ความเห็น อกเห็นใจ 3. การสนับสนุนเกื้อกูล ต่อคู่สนทนา 4.การติดต่อสื่อสารใน ทางบวก 5.ความเสมอภาคในการ สื่อสาร
2	กิจกรรมที่ 1 เปิดเผย เปิดใจ สร้างใย สัมพันธ์	ใช้หน้าต่าใจฮารีมานำเข้า กิจกรรมการเป็นคนเปิดเผย ทำการจำลองสถานการณ์ เรื่องของการเป็นคนเปิดเผย วิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสะท้อนให้เห็นถึง ความสำคัญในการเป็นคน เปิดเผยว่าเป็นสิ่งจำเป็นใน การสร้างสัมพันธภาพ	1.การเ้าความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	การเป็นคนเปิดเผย

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีดำเนินกิจกรรม	แนวคิดในการพัฒนาโปรแกรม	
			สถานการณ์จำลอง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
3	กิจกรรมที่ 2 ร่วมรู้สึก ความเห็นอก เห็นใจ	จำลองสถานการณ์การเก็บ ข้อมูล ในด้านปัญหาของ สภาพความเป็นอยู่ของคนใน ชุมชน โดยการใช้ทักษะใน การสื่อสารระหว่างบุคคล เรื่อง ร่วมรู้สึก ความเห็นอก เห็นใจ ทำให้เกิด ความ ไว้วางใจและจึงสามารถสร้าง สัมพันธภาพในการลงชุมชน ได้	1.การเข้าใจความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	การร่วมรู้สึก/ ความเห็นอกเห็นใจ
4	กิจกรรมที่ 3 การ สนับสนุน เกื้อกูลต่อคู่ สนทนา	การสร้างสถานการณ์โดยการ จำลองเรื่องการสนับสนุน เกื้อกูลต่อคู่สนทนาเป็น สถานการณ์จำลองเก็บข้อมูล ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร กระตุ้นให้เกิดการสื่อสาร แบบส่งเสริมสนับสนุน	1.การเข้าใจความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	การสนับสนุนเกื้อกูล ต่อคู่สนทนา
5	กิจกรรมที่ 4 การ ติดต่อสื่อสาร ทางบวก	การ จ ำ ล อ ง ส ต า น ก า ร ณ์ เรื่องการติดต่อสื่อสารใน ทางบวกโดยลงพื้นที่ทำงาน ในชุมชน ติดต่อนักพัฒนา ชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลโครงการ ต่างๆ ในชุมชนว่ามีโครงการ ไหนที่ได้ผลลัพธ์อย่างไร เรียนรู้ การมองผู้อื่นในแง่ดี ส่งผลทำให้เกิดการสื่อสาร ทางบวก	1.การเข้าใจความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	การติดต่อสื่อสารใน ทางบวก

สัปดาห์	กิจกรรม	วิธีดำเนินกิจกรรม	แนวคิดในการพัฒนาโปรแกรม	
			สถานการณ์จำลอง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
6	กิจกรรมที่ 5 ความเสมอภาคในการสื่อสาร	แบ่งกลุ่มเพื่อสร้างสถานการณ์จำลองเรื่องความเสมอภาคในการสื่อสาร โดยสถานการณ์ลงชุมชนเก็บข้อมูลด้านการท่องเที่ยว และสะท้อนถึงความสำคัญเพื่อให้ใช้คำพูดได้อย่างเหมาะสม	1.การสร้างความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	ความเสมอภาคในการสื่อสาร

2.2.2 แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล แบ่งเป็น 2 ตอน

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

ขั้นตอนที่ 1.1 ทำการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยในเรื่องของทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างนิยามของแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้แนวคิดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ Devito (1995) ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ 1. การเป็นคนเปิดเผย 2. การร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ 3. การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา 4. การติดต่อสื่อสารในทางบวก 5. ความเสมอภาคในการสื่อสาร

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่พัฒนาขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อเป็นการตรวจสอบ ขอคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไข ให้เหมาะสมกับจุดประสงค์การวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่พัฒนาขึ้นนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เพื่อพิจารณาตรวจสอบ หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คะแนน 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ ให้ 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ และ -1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สามารถวัดได้ตามนิยามศัพท์ เมื่อได้รับการตรวจสอบผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้มาหาความเที่ยงตรงเชิง

เนื้อหาโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item – Objective Congruence : IOC) ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2556) โดยผลของค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่ได้อยู่ในช่วง 0.8-1.0

ขั้นตอนที่ 4 จากนั้นนำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบวัดและแบบประเมินที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Try out) จำนวน 30 ชุด ใช้กับกลุ่มที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อตรวจสอบว่าคำถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการตลอดจน มีความเหมาะสมหรือไม่ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของ Cronbach โดยรวมได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98 และแยกรายด้าน คือ ด้านการเป็นคนเปิดเผย ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 ด้านการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนาได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93 ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวกได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 ด้านความเสมอภาคในการสื่อสารได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

ขั้นตอนที่ 5 คัดเลือก ปรับปรุงแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อีกครั้ง และจัดทำเป็นแบบฉบับสมบูรณ์พร้อมที่นำไปใช้จริง โดยแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ใช้จริงนั้นมีคุณภาพทั้งด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

กระบวนการในการดำเนินกิจกรรมในโปรแกรมฝึกอบรม

ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองผนวกกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ในจัดการฝึกอบรมทั้งหมด 6 ครั้ง 6 สัปดาห์ โดยสัปดาห์แรกเป็นการบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และสัปดาห์ต่อไปเป็นการจัดการฝึกอบรมตามหัวข้อที่ปรากฏดังตารางแผนการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

โดยมีกระบวนการในการฝึกอบรม ดังนี้

1. การสร้างความสนใจ ด้วยการสร้างความสนใจและทำให้เกิดความกระตือรือร้นในการที่จะทำกิจกรรม โดยใช้กิจกรรมย่อยที่สอดคล้องกับหัวข้อในแต่ละสัปดาห์นั้นๆ หรือการนำผู้ปฏิบัติงานในชุมชนสำรวจชุมชน

2. การสร้างประสบการณ์ โดยการให้ผู้เข้าร่วมจับคู่กันเพื่อรับหัวข้อการทำสถานการณ์จำลองโดยใช้สถานการณ์เสมือนกับสถานการณ์จริงในการทำงาน โดยให้ผู้เข้าร่วมใช้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในการทำสถานการณ์จำลองนั้นๆด้วย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมทุกคนได้

ฝึกประสบการณ์จากการทำสถานการณ์จำลอง และหลังจากนั้นจึงแบ่งกลุ่มออกเป็นกลุ่มย่อย โดยแต่ละกลุ่มจัดส่งตัวแทนในการเข้าร่วมสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการลงชุมชน

3. จำแนกแยกแยะ ในการทำสถานการณ์จำลองโดยตัวแทนของแต่ละกลุ่ม ผู้เข้าร่วมที่เหลือจะเป็นผู้สังเกตการ ได้ผลลัพธ์จากการสังเกตการกระทำหรือจากการเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง อธิบายปัญหาที่เกิดขึ้น หรือการอธิบายเหตุผลได้ว่าถ้าเป็นตนเองจะตัดสินใจในการกระทำนั้นอย่างไร

4. การวิเคราะห์ การที่ผู้เข้าร่วม ร่วมกันการวิเคราะห์ปัญหาหรือนำเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ลงความเห็นสรุป ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมลงความเห็นสรุปความคิดรวบยอดหลักการหรือวิธีการที่ได้จากสถานการณ์จำลองและนำเอาความคิดรวบยอดหลักการหรือวิธีการที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ในชีวิตประจำวันหรือในการทำงานได้อย่างไรโดยให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มนำเสนอ



ตาราง 2 แสดงตัวอย่างแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

ตัวอย่างแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการเป็นคนเปิดเผย					
ข้อคำถาม	ระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการเป็นคนเปิดเผย					
1. ฉันมักจะพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความคิดเห็นของฉัน					
2.					
ด้านการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ					
1. เมื่อผู้อื่นเล่าเรื่องราวที่เศร้าใจฉันมักจะรู้สึกเศร้าใจ					
2.					
ด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อผู้อื่น					
1. ฉันยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น					
2.					
ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก					
1. ฉันมีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น					
2.					
ด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร					
1. ฉันแสดงถึงพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อผู้อื่น					
2.					

2.3 สถานที่ปฏิบัติการใช้โปรแกรมฝึกอบรม

มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี

3. รูปแบบงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง Quasi Experimental แบบ Pretest – Posttest Nonrandomized Design โดยมีแผนการทดลองดังนี้ (อรพินทร์ ชูชม, 2552)

O_1 X_1 O_2

O_3 X_2 O_4

X_1 คือ กลุ่มทดลองโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

X₂ คือ กลุ่มควบคุมการฝึกอบรมให้ความรู้โดยการบรรยาย 1 ครั้ง

O₁ คือ การประเมินก่อนการให้โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

O₂ คือ การประเมินหลังการให้โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง

O₃ คือ การประเมินก่อนการฝึกอบรมให้ความรู้โดยการบรรยาย

O₄ คือ การประเมินหลังการฝึกอบรมให้ความรู้โดยการบรรยาย

4. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการทดลอง ขั้นการทดลอง ขั้นหลังทดลอง ขั้นวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1 ขั้นก่อนการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างที่มาจากอาสาสมัคร ทำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการประเมินก่อนการทดลอง (Pre – test) ก่อนจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองให้กลุ่มทดลอง 1 สัปดาห์ และก่อนฝึกอบรมโดยการบรรยายในกลุ่มควบคุมก่อน 1 สัปดาห์

4.2 ขั้นการทดลอง ในกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองให้กลุ่มทดลองตามแผนกิจกรรม 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1-2 ชั่วโมง

4.3 ขั้นหลังการทดลอง หลังจากเสร็จสิ้นการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ 1 สัปดาห์ นำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมประเมินทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Post – test)

4.4 ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ของก่อนและหลังการทดลองมาวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่าง

5. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยแนะนำตนเอง แจ้งวัตถุประสงค์การทำวิจัย และขอความร่วมมือจากกลุ่มตัวอย่างในการให้ข้อมูลที่ตรงตามความเป็นจริงและแจ้งกลุ่มตัวอย่างว่าในการตอบแบบวัดในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลนี้เป็นความลับไม่มีการระบุชื่อและ

รายงานการวิจัยจะเสนอผลโดยรวม และกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์ในการปฏิเสธเข้าร่วมวิจัย และเสนอขอจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ โดยได้รับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 029/2565E

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิธีการวิเคราะห์ มีดังนี้

6.1 แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

6.1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

6.2 สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยใช้สถิติหาค่าความแตกต่าง (t-test) ดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2549)

6.2.1 Pairs t-test ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ก่อน – หลังของกลุ่มทดลองและก่อนและหลังของกลุ่มควบคุมดำเนินการทดลองของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

6.2.2 Independent Sample ทดสอบความแตกต่างหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง หลังเสร็จสิ้นการรวบรวมข้อมูล ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

บทที่ 4

ผลการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 60 คน ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 30 คน คือ กลุ่มทดลอง ซึ่งจะได้รับโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน และกลุ่มควบคุมซึ่งได้รับการฝึกอบรมโดยการบรรยาย ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการทดลองของทั้ง 2 กลุ่ม และได้นำไปวิเคราะห์เพื่อหาความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ผลการศึกษานำเสนอเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการประเมินโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความสะดวกและความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายในการนำเสนอผลของการวิจัย กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

F	แทน	ความถี่
%	แทน	ค่าร้อยละ
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-distribution
p-value	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สภาพและข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ ชั้นปีการศึกษา ดังนี้

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

สภาพข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง		กลุ่มตัวอย่าง			
		กลุ่มทดลอง		กลุ่มควบคุม	
		n	ร้อยละ	n	ร้อยละ
เพศ	ชาย	11	36.67	20	66.67
	หญิง	19	63.33	10	33.33
สถานภาพ	โสด	30	100.00	27	90.00
	สมรส	0	0	3	10.00
อายุ	18 - 25 ปี	23	76.67	22	73.33
	26 - 33 ปี	7	23.33	8	26.67
รวม		30	100.00	0	100.00

จากตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 30 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเพศชาย จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67 จำแนกตามสถานภาพ เป็นโสดมากที่สุด จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 จำแนกตามอายุ เป็นอายุ 18-25ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และ เป็นอายุ 26-33 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

และกลุ่มควบคุม 30 คน จำแนกตามเพศ เป็นเพศชายมากที่สุด จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเพศหญิง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 จำแนกตามสถานภาพ เป็นโสดมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 90.00 และเป็นสมรส จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10 จำแนกตามอายุ เป็นอายุ 18-25ปี มากที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 และ เป็นอายุ 26-33 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ตอนที่ 2 ผลการประเมินโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

ผลการประเมินโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทั้งหมด 35 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ด้านละ 7 ข้อ

ตาราง 4 เปรียบเทียบระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองระหว่างผลก่อนและหลังการทดลอง (n=30)

ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง				t	p-value
	\bar{x}	S.D.	ความหมาย	\bar{x}	S.D.	ความหมาย		
1.การเป็นคนเปิดเผย	2.07	0.10	น้อย	4.43	0.66	สูงที่สุด	-17.686*	<0.05
2.การร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ	1.98	0.17	น้อย	3.96	0.69	สูง	-14.167*	<0.05
3. การสนับสนุน เกี่ยวข้องต่อคู่สนทนา	1.72	0.27	น้อยที่สุด	3.75	0.60	สูง	-24.394*	<0.05
4.การติดต่อสื่อสารในทางบวก	1.85	0.15	น้อย	3.90	0.41	สูง	-33.453*	<0.05
5.ความเสมอภาคในการสื่อสาร	2.14	0.20	น้อย	4.49	0.54	สูงที่สุด	-18.453*	<0.05
รวม	1.95	0.06	น้อย	4.11	0.53	สูง	-22.969*	<0.05

*p-value<0.05

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มทดลอง หลังจากได้รับโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยรวม (\bar{x} = 4.11, S.D. = 0.53) เพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลอง (\bar{x} = 1.95, S.D. = 0.06) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = -22.969, p-value < .05)

ตาราง 5 เปรียบเทียบระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มควบคุมระหว่างผลก่อนและหลังการทดลอง (n=30)

ทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคล	ก่อนทดลอง		หลังทดลอง			t	p-value	
	\bar{x}	S.D.	ความ หมาย	\bar{x}	S.D.			ความ หมาย
1.การเป็นคนเปิดเผย	2.14	0.24	น้อย	2.08	0.27	น้อย	1.045	0.305
2.การร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ	2.18	0.29	น้อย	2.12	0.32	น้อย	0.851	0.402
3. การสนับสนุน เกื้อกูลต่อคู่สนทนา	2.18	0.30	น้อย	2.11	0.29	น้อย	1.006	0.323
4.การติดต่อสื่อสารใน ทางบวก	2.16	0.30	น้อย	2.11	0.29	น้อย	0.591	0.559
5.ความเสมอภาคใน การสื่อสาร	2.16	0.42	น้อย	2.09	0.29	น้อย	0.739	0.466
รวม	2.16	0.19	น้อย	2.10	0.17	น้อย	1.872	0.071

*p-value<0.05

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มควบคุม หลังจากการทดลองมีการเปลี่ยนแปลงระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ($\bar{x} = 2.10$, S.D. = 0.17) โดยลดลงกว่าก่อนการทดลอง ($\bar{x} = 2.16$, S.D. = 0.19) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (t = 1.872, p=.071)

ตาราง 6 เปรียบเทียบภาพรวมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม โดยใช้สถานการณ์จำลอง (n=60)

ทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคล	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม			t	p-value
	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	\bar{X}	S.D.	ความ หมาย		
1.การเป็นคนเปิดเผย	4.43	0.66	สูงที่สุด	2.08	0.27	น้อย	18.057*	< .05
2.การร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ	3.96	0.69	สูง	2.12	0.32	น้อย	13.131*	< .05
3.การสนับสนุน เกื้อกูลต่อคู่สนทนา	3.75	0.60	สูง	2.11	0.29	น้อย	13.447*	< .05
4.การติดต่อสื่อสารใน ทางบวก	3.90	0.41	สูง	2.11	0.29	น้อย	19.498*	< .05
5.ความเสมอภาคใน การสื่อสาร	4.49	0.54	สูงที่สุด	2.09	0.29	น้อย	21.164*	< .05
รวม	4.11	0.53	สูง	2.10	0.17	น้อย	19.831*	< .05

*p-value<0.05

จากตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง มีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.53) สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม (\bar{X} = 2.10, S.D. = 0.17) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = 19.831, p-value < .05)

ผลการสะท้อนความคิดจากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

หลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ผู้เข้าร่วมได้สะท้อนความคิดถึงการนำทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในแต่ละด้านไปประยุกต์ใช้ในการลงพื้นที่ในชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลด้วยการสอบถามหรือสัมภาษณ์ ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 5 ประเด็น ดังนี้

1.การเปิดเผยของตนเองอย่างเหมาะสม จากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ การเปิดเผยข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับฟังทำให้การพูดคุยเป็นไปอย่างเป็นกันเอง ไม่

กตสันทั้งสองฝ่ายหรือแบ่งปันข้อมูลของตนให้อีกฝ่ายที่เป็นคู่สนทนาได้รับรู้อย่างเหมาะสมทำให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปในแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้คู่สนทนาให้ความร่วมมือในการบอกเล่าข้อมูลเป็นอย่างดี ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “จากที่มาร่วมฝึกอบรมหลังจากนั้นก็นำไปใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ก่อนจะถามข้อมูลส่วนตัวของชาวบ้านในเรื่องใดก็จะพูดคุยกับชาวบ้านก่อนและบอกเล่าข้อมูลของตัวเองก่อนเปิดเผยและแบ่งปันข้อมูลของตัวเองให้เขาฟังก่อนแล้วจึงค่อยถามข้อมูลกับชาวบ้านในเรื่องนั้นๆ บรรยากาศเป็นไปในรูปแบบคนสนทนากันแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ชาวบ้านก็ให้ความร่วมมือในการบอกข้อมูล การได้ฝึกสถานการณ์จำลองโดยการเป็นคนเปิดเผยทำให้เห็นภาพบรรยากาศในการทำงานจริง พอได้ไปปฏิบัติงานจริงก็สามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงาน สนุกในการทำงานมากขึ้นเหมือนได้เข้าถึงชุมชนจริงๆ ชาวบ้านให้ความร่วมมือมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดถึงจะติดขัดในการสนทนาตอนแรกแต่เมื่อมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกันชาวบ้านก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี”

2. การเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของคู่สนทนา จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ นั้น ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมโดยพูดคุยด้วยการเปิดใจรับฟังคู่สนทนา มีความเข้าใจถึงความรู้สึกของชาวบ้านและทำให้ชาวบ้านให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “จากการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ข้อมูลในเรื่องของโรคประจำตัว ตอนสนทนากันช่วงแรกชาวบ้านจะตอบคำถามในแบบไม่เต็มใจ ไม่อยากให้ข้อมูลส่วนตัว แต่จากการได้ฝึกสถานการณ์จำลองทำให้ไม่รู้สึกตื่นเต้น หรือตกใจกับปัญหาที่เจอเราก็เข้าใจและค่อยๆพูดคุยกับเขาด้วยความเห็นใจ”

รวมถึงจากการสัมภาษณ์ทำให้รับรู้ถึงความรู้สึกของคู่สนทนาว่ามีความรู้สึกอย่างไร และมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจคู่สนทนา ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “แต่เมื่อเราได้รับฟังปัญหาในเรื่องสุขภาพ รับรู้ถึงความรู้สึกของชาวบ้านใจ และแนะนำข้อมูลประชาสัมพันธ์ในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพทำให้ชาวบ้านเปิดใจที่จะพูดในเรื่องของปัญหาสุขภาพและโรคประจำตัว ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น”

3. การพูดคุยอย่างสร้างสรรค์ จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ทำให้เกิดการสนทนาด้วยการส่งเสริมหรือสนับสนุนในสิ่งที่คู่สนทนาทำ ไม่ตัดสินว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ในการลงพื้นที่สอบถามข้อมูลผู้ประกอบการในชุมชนหรือวิสาหกิจชุมชน ในข้อมูลต่างๆ เช่น ช่องทางการพัฒนาธุรกิจหรือการพัฒนาในอนาคต ก็จะพูดคุยแบบส่งเสริมสนับสนุนที่เคยได้ฝึกจากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ จะไม่ตัดสินว่าแผนที่เค้าวางเอาไว้ ดีหรือไม่”

และการสนับสนุนหรือการให้ความรู้ต่อคู่สนทนา ทำให้สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีแก่คู่สนทนา ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ในการลงพื้นที่สอบถามข้อมูลผู้ประกอบการในชุมชน หรือวิสาหกิจชุมชน ในข้อมูลต่างๆ เช่น ช่องทางการพัฒนาธุรกิจหรือการพัฒนาในอนาคต ก็จะพูดคุยแบบส่งเสริมสนับสนุนที่เคยได้ฝึกจากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ จะไม่ตัดสินว่าแผนที่ได้วางเอาไว้ ดีหรือไม่ แต่จะประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการที่จะสร้างขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการในชุมชนจากหน่วยงานต่างๆ ให้ผู้ประกอบการในชุมชน หรือวิสาหกิจชุมชน เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีและทำให้สามารถได้ข้อมูลจากชุมชนอย่างมีคุณภาพ”

4. การแสดงความยินดีหรือการชื่นชมอย่างจริงใจ จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ทำให้เกิดการได้สนทนากับชาวบ้านโดยการแสดงความรู้สึกดี ๆ หรือแสดงความยินดีกับชาวบ้านหรือคู่สนทนา ได้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “จากการลงพื้นที่สำรวจปราศรัยชาวบ้าน ผู้นำชุมชน และวิสาหกิจชุมชน ที่ได้รับรางวัลต่างๆ หรือวิสาหกิจชุมชนที่ทำได้ดี ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า ในวันที่ไปเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนและให้เขาบอกข้อมูลความประทับใจหรือที่มาของความสำเร็จของเขา เราก็แสดงความยินดีกับวิสาหกิจชุมชนนั้นค่ะ”

นอกจากนั้นการกล่าวชื่นชมในสิ่งที่ประสบความสำเร็จของคู่สนทนาอย่างจริงใจทำให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ผู้ประกอบการก็เล่าความเป็นมาของความสำเร็จอย่างภูมิใจ ส่วนตัวเราที่ได้ฟังก็กล่าวชื่นชมในตัวเขาว่าเขาจะสามารถทำให้วิสาหกิจประสบความสำเร็จ แล้วก็ชวนพูดคุยในเรื่องของวิสาหกิจชุมชนของเขา ทำให้ทั้งตัวเราเองและตัวผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนพูดคุยกันอย่างสบายใจ เหมือนพี่น้องคุยกัน สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้เยอะเลยค่ะ”

5. การไม่ใช่คำพูดที่เป็นคำสั่งไม่บังคับให้ตอบคำถาม จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ นั้น ทำให้เกิดการพูดคุยแบบเป็นกันเองกับคู่สนทนาโดยที่ไม่ใช่คำพูดที่เป็นคำสั่ง ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ตอนลงพื้นที่มีเรื่องที่จะแนะนำชาวบ้านก็จะใช้คำพูดที่เป็นการแนะนำไม่ใช่คำสั่ง ทำให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปในทางที่ดีและชาวบ้านให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล”

รวมถึงการที่สัมภาษณ์ จะไม่บังคับให้คู่สนทนาตอบคำถาม โดยให้ตอบด้วยความสมัครใจที่จะตอบคำถาม ทำให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปในทางที่ดีและได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ในการลงพื้นที่หลังจากเรียนรู้ทักษะด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร หลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ก็จะใช้คำพูดที่ระมัด

มากขึ้นไม่ใช่คำพูดที่ชี้นำชาวบ้าน หรือบังคับให้ตอบ ใช้เป็นการพูดคุยแบบสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ทำความรู้จักกันให้ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ”



บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และเพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยสรุปสาระสำคัญของการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จังหวัดจันทบุรี จำนวน 220 คน ที่เข้าร่วมโครงการทั้งหมด 11 ตำบล (โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย), 2564)

เกณฑ์การคัดเลือก (Inclusion criteria)

1. ผู้ปฏิบัติงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) จังหวัดจันทบุรี
2. มีความสมัครใจและยินดีเข้าร่วมในการศึกษา
3. เพศชายและเพศหญิง อายุ 18 ปี ขึ้นไป

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple random sampling) เพื่อคัดเลือกกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีขั้นตอนดังนี้

1. สอบถามความสมัครใจของกลุ่มปฏิบัติงานแต่ละตำบลและหัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ได้จำนวน 115 คน
2. ให้ผู้สมัครใจทำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อหาผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) ที่ต้องส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล หากผู้ปฏิบัติงานโครงการฯ คนใดที่มีคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ต่ำกว่า 2.61 จัดว่าเป็นบุคคลที่ควรส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล จำนวน 60 คน

3. การจับคู่ (match -paired) โดยนำผลการวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลจากน้อยที่สุดไปหามากที่สุดมาจับคู่ เพื่อตัดเข้ากลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 30 คน ซึ่งผู้วิจัยนำค่าเฉลี่ยของทั้ง 2 กลุ่มมาทดสอบความแตกต่างโดยใช้ Independent t – test เพื่อทดสอบว่าทั้ง 2 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยยะสำคัญทางสถิติ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 เครื่องมือ คือ 1. โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) 2. แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยสามารถแจกแจงรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) โดยบูรณาการแนวคิดทฤษฎีสถานการณ์จำลอง และทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ระยะเวลา 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1-2 ชั่วโมง ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item – Objective Congruence : IOC) อยู่ในช่วง 0.7 – 1.0 และผ่านการทดสอบนำร่อง (pilot study) กับกลุ่มที่ คล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คน พบว่า โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองผ่านการตรวจคุณภาพเครื่องมือสามารถนำไปพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กับผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

2. แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย) แบ่งเป็น 2 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ตอนที่ 2 แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นมาตรวัดแบบ Rating Scale เพื่อวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ การเป็นคนเปิดเผย การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการสื่อสาร องค์ประกอบละ 7 ข้อ รวมทั้งหมด 35 ข้อ แบ่งค่า 5 ระดับ ได้แก่ สูงที่สุด สูง ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ซึ่งผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องโดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item – Objective Congruence : IOC) อยู่ในช่วง 0.8 – 1.0 จากนั้น นำเครื่องมือไปหาค่าความเชื่อมั่น

(reliability) โดยผู้วิจัย นำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปรับแก้แล้วไปทดสอบกับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาความเชื่อมั่น (reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.98

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการศึกษาผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการทดลอง ขั้นตอนการทดลอง ขั้นหลังทดลอง ขั้นวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ขั้นก่อนการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการให้กลุ่มตัวอย่างที่มาจากการอาสาสมัคร ทำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการประเมินก่อนการทดลอง (Pre – test) ก่อนจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองให้กลุ่มทดลอง 1 สัปดาห์ และก่อนฝึกอบรมโดยการบรรยายในกลุ่มควบคุมก่อน 1 สัปดาห์

2. ขั้นการทดลอง ในกลุ่มทดลองผู้วิจัยจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองให้กลุ่มทดลองตามแผนกิจกรรม 6 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 1-2 ชั่วโมง

3. ขั้นหลังการทดลอง หลังจากเสร็จสิ้นการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ 1 สัปดาห์ นำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมประเมินทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล (Post – test)

4. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล นำแบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ของก่อนและหลังการทดลองมาวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป วิธีการวิเคราะห์ มีดังนี้

1. แบบวัดทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.1 แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ย และร้อยละ นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบความเรียง

2. สถิติเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง เพื่อเปรียบเทียบทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ โดยใช้สถิติหาค่าความแตกต่าง (t-test) ดังนี้ (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2549)

2.1 Pairs t-test ทดสอบความแตกต่างของกลุ่มตัวอย่าง ก่อน – หลังของกลุ่มทดลองและก่อนและหลังของกลุ่มควบคุมดำเนินการทดลองของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

2.2 Independent Sample ทดสอบความแตกต่างหลังการทดลองของกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง หลังเสร็จสิ้นการรวบรวมข้อมูล ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ

ผลการวิจัย

ผลการจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยรวม ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.53) ขึ้นกว่าก่อนการทดลอง ($\bar{x} = 1.95$, S.D. = 0.06) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -22.97$, p-value < .05)

1.1 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการเป็นคนเปิดเผยโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.66) ซึ่งสูงกว่าก่อนการทดลองที่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.07$, S.D. = 0.10) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = -17.686$, p-value < .05)

1.2 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจโดยรวมอยู่ในระดับ ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.69) ซึ่งสูงกว่าก่อนการทดลองที่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.98$, S.D. = 0.17) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = -14.167$, p-value < .05)

1.3 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.60) ซึ่งสูงกว่าก่อนการทดลองที่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.72$, S.D. = 0.27) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = -24.394$, p-value < .05)

1.4 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.41) ซึ่งสูงกว่าก่อนการทดลองที่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 1.85$, S.D. = 0.15) มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -33.453$, $p\text{-value} < .05$)

1.5 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.54) ซึ่งสูงกว่าก่อนการทดลองที่โดยรวมอยู่ในระดับน้อย ($\bar{x} = 2.14$, S.D. = 0.20) มีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = -18.453$, $p\text{-value} < .05$)

2. ภายหลังจากทดลอง กลุ่มควบคุมไม่มีการเปลี่ยนแปลงระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทุกด้านอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยรวม ($\bar{x} = 4.11$, S.D. = 0.53) สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ($\bar{x} = 2.10$, S.D. = 0.17) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 19.831$, $p\text{-value} < .05$)

3.1. ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการเป็นคนเปิดเผย ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.66) สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ($\bar{x} = 2.08$, S.D. = 0.27) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 18.057$, $p\text{-value} < .05$)

3.2 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ ($\bar{x} = 3.96$, S.D. = 0.69) สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ($\bar{x} = 2.12$, S.D. = 0.32) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 13.131$, $p\text{-value} < .05$)

3.3 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา ($\bar{x} = 3.75$, S.D. = 0.60) สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ($\bar{x} = 2.11$, S.D. = 0.29) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 13.447$, $p\text{-value} < .05$)

3.4 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก ($\bar{x} = 3.90$, S.D. = 0.41) สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ($\bar{x} = 2.11$, S.D. = 0.29) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 19.498$, $p\text{-value} < .05$)

3.5 ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.54) สูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 2.09$, S.D. = 0.29) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 21.164$, $p\text{-value} < .05$)

อภิปรายผลการวิจัย

โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในโครงการ มีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ คือ การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) จากข้อมูลที่ได้จากการจัดเก็บข้อมูลของโครงการพัฒนาตำบลแบบบูรณาการของกระทรวงมหาดไทย โดยการเก็บข้อมูลพื้นฐานรายตำบลแบบบูรณาการ จากการลงพื้นที่จัดเก็บข้อมูลในแต่ละครั้งเกิดปัญหาและอุปสรรคในการเก็บข้อมูลในชุมชน คือ ไม่สามารถได้ข้อมูลที่ตรงตามเป้าหมาย หรือได้ข้อมูลมาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เพราะสมาชิกในชุมชนไม่ไว้วางใจในการให้ข้อมูลต่างๆ ทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับชุมชน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานขาดปฏิสัมพันธ์ในการลงชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บข้อมูลความของโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ ที่กล่าวว่า ครัวเรือนบางส่วนไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลแก่ผู้จัดเก็บข้อมูล ไม่ไว้วางใจที่จะให้ข้อมูลส่วนตัว เพราะมาจากขาดปฏิสัมพันธ์ในการลงชุมชน (โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย), 2564.) ผู้วิจัยจึงจัดโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลขึ้น เพื่อส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน เพื่อจะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชน

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองเปลี่ยนแปลงหรือไม่ พบว่าภายหลังจากทดลองระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงโดยรวมสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Harnof, et.al. (2013) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้สถานการณ์จำลองสำหรับประสาศัลยแพทย์ มีวัตถุประสงค์ในการการวิจัยเพื่อประเมินการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารโดยใช้สถานการณ์จำลองระดับชาติครั้งแรกสำหรับประสาศัลยแพทย์ ผลการศึกษาพบว่า การฝึกทักษะการสื่อสารระหว่าง

บุคคลด้วยการจำลองสถานการณ์นั้นมีประสิทธิภาพ ทการวิจัยครั้งนี้พัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองซึ่งเป็นกระบวนการฝึกอบรมที่ผู้เข้าร่วมได้ฝึกประสบการณ์และสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Ivan and Avraham (2018) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองว่า การฝึกอบรมที่ใช้การจำลองสถานการณ์ พบว่าทุกๆ ปีมีโครงการจำนวนนับไม่ถ้วนที่เสร็จสิ้นช้า เกินงบประมาณ หรือถูกยกเลิกบ่อยครั้งเนื่องจากผู้จัดการโครงการและทีมงานโครงการขาดประสบการณ์และเทคนิคที่จำเป็นในการสนับสนุนในการตัดสินใจ การจัดการโครงการทั่วโลกมีปัญหาในการบูรณาการความรู้ด้านการจัดการโครงการที่แตกต่างกัน จากทการวิจัยการฝึกอบรมที่ใช้การจำลองสถานการณ์มีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานได้ ซึ่ง Devito (1994) ได้กล่าวว่า องค์การนั้นไม่สามารถจะปฏิบัติงานได้หากขาดการติดต่อสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคลจึงเป็นปัจจัยทำให้งานประสบผลสำเร็จได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลจากการเข้าร่วมต่างจากกลุ่มควบคุมหรือไม่ ภายหลังกการทดลองพบว่า ระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนของกลุ่มทดลองมีความแตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงธิดา รักษาแก้ว (2552) ได้ทำการศึกษาทการวิจัยเรื่อง ผลของปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนที่เรียนด้วยปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์จำลองมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังเรียนสูงกว่านักเรียนที่ได้รับการสอนแบบปกติ ซึ่งการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองออกแบบมาโดยมีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าร่วมได้พบและรู้จักประสบการณ์ในการทำงาน แก้ไขปัญหาและอุปสรรคจากการทำงานที่อาจเกิดขึ้นจริงในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ จิตสุภา กิติผดุง (2564) กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง คือ การให้ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ในการทำงานบนโลกจำลอง ซึ่งเป็นการเรียนรู้หรือการสร้างความรู้ที่เกิดขึ้นภายในของผู้เข้าร่วมโดยที่ผู้เข้าร่วมเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ นำประสบการณ์หรือสิ่งที่พบเห็นในสิ่งแวดล้อมมาเชื่อมโยงกับความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่เดิม มาสร้างเป็นความเข้าใจของตนเอง การเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน มีความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาในการทำงานที่อาจเกิดขึ้น และมีความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเพื่อ

พัฒนาการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนโดยใช้การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชนซึ่งเกิดมาจากการมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดี

ผลจากการสะท้อนความคิดของผู้เข้าร่วมประเด็นการพูดคุยอย่างสร้างสรรค์ จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ทำให้เกิดการสนทนาด้วยการส่งเสริมหรือสนับสนุนในสิ่งที่คู่สนทนาทำ ไม่ตัดสินว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี โดยจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ในการลงพื้นที่สอบถามข้อมูลผู้ประกอบการในชุมชน หรือวิสาหกิจชุมชน ในข้อมูลต่างๆ เช่น ช่องทางการพัฒนาธุรกิจหรือการพัฒนาในอนาคต ก็จะพูดคุยแบบส่งเสริมสนับสนุนที่เคยได้ฝึกจากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ จะไม่ตัดสินว่าแผนที่เค้าวางเอาไว้ ดีหรือไม่” รวมถึงการสนับสนุนหรือการให้ความรู้ต่อคู่สนทนา ทำให้สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีแก่คู่สนทนา โดยจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “การประชาสัมพันธ์ข้อมูลโครงการที่จะสร้างขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการในชุมชนจากหน่วยงานต่างๆ ให้ผู้ประกอบการในชุมชน หรือวิสาหกิจชุมชน เป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีและทำให้สามารถได้ข้อมูลจากชุมชนอย่างมีคุณภาพ” จากผลการสะท้อนความคิดดังกล่าวสะท้อนถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่ทสนทนา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มทดลอง หลังจากได้รับโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มทดลองมีระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่ทสนทนาเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการทดลองอย่างชัดเจน ซึ่งเกิดจากทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่ทสนทนา การสนับสนุนรวมถึงในสิ่งที่คู่สนทนาทำ ทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชนและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับวรรณลดดา กันต์โหม (2558) ได้กล่าวว่า ในการลงชุมชน ขั้นตอนในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้เก็บข้อมูลในชุมชนจะต้องสร้างความคุ้นเคยมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ให้ข้อมูลในชุมชน เป็นเทคนิคเฉพาะของเก็บข้อมูลในชุมชนแต่ละคนจะมีความสามารถที่สร้างความเป็นกันเองอย่างไรเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลในชุมชน มีความพร้อมและพอใจในการตอบคำถามเทคนิคนี้จึงเป็นศิลปะที่ผู้เก็บข้อมูลในชุมชนจะต้องได้รับการฝึกฝนเพื่อสร้างความคุ้นเคยและเป็นกันเองให้เกิดขึ้น

โดยผลจากการสะท้อนความคิดของผู้เข้าร่วมประเด็น ไม่ใช่คำพูดที่เป็นคำสั่งไม่บังคับให้ตอบคำถาม จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ นั้น ทำให้เกิดการพูดคุยแบบเป็นกันเองกับคู่สนทนาโดยที่ไม่ใช่คำพูดที่เป็นคำสั่ง ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ตอนลงพื้นที่มีเรื่องที่จะแนะนำชาวบ้านก็จะใช้

คำพูดที่เป็นการแนะนำไม่ใช่คำสั่ง ทำให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปในทางที่ดีและชาวบ้านให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล” และการที่สัมภาษณ์ จะไม่บังคับให้คู่สนทนาตอบคำถาม โดยให้ตอบด้วยความสมัครใจที่จะตอบคำถาม ทำให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปในทางที่ดีและได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ในการลงพื้นที่หลังจากเรียนรู้ทักษะด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร หลังจากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ก็จะใช้คำพูดที่ระวังมากขึ้นไม่ใช้คำพูดที่ชี้นำชาวบ้าน หรือบังคับให้ตอบ ใช้เป็นการพูดคุยแบบสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี ทำความรู้จักกันให้ชาวบ้านแสดงความคิดเห็นได้อย่างมีอิสระ” ผลจากการสะท้อนความคิดของผู้เข้าร่วม สะท้อนถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร และผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง มีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านความเสมอภาคในการสื่อสารสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน ซึ่งเกิดจาก ผู้เข้าร่วมไม่ใช้คำพูดที่เป็นคำสั่งหรือใช้คำพูดที่เหนือกว่าชาวบ้านหรือคนในชุมชน ทำให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปในทางที่ดีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้คนในชุมชนให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ อูทิส จิตเงิน และคณะ (2550) ได้กล่าวถึง กระบวนการทำงานในชุมชนไว้ว่า ควรเคารพและให้เกียรติยึดหยุ่นยกย่องชาวบ้านอย่าทำตัวใหญ่ ช่มเหงและครอบงำชาวบ้านฉันคือความถูกต้อง อย่าใจแคบปิดกั้นความรู้ใหม่ไม่รับฟังความคิดของผู้อื่นเอาแต่งงานของตัวเอง ต้องทำตัวให้เล็ก อ่อนน้อมถ่อมตน เปิดรับความรู้ใหม่ เปิดโอกาสให้กับตัวเองและผู้อื่นเพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน งานเรางานเขาสุดท้ายคืองานเดียวกันคุยกันในระดับเดียวกันเป็นผู้ฟังที่ดีและฟังให้มากๆ จะทำให้สามารถได้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

การเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานในชุมชนและคนในชุมชน ซึ่งการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนได้ผลจากการสะท้อนความคิดของผู้เข้าร่วมประเด็นการแสดงความยินดีหรือการชื่นชมอย่างจริงใจ (ระวีรัฐ รุ่งโรจน์, 2559) โดยจากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ทำให้เกิดการได้สนทนากับชาวบ้านโดยการแสดงความรู้สึกดีๆ หรือแสดงความยินดีกับชาวบ้านหรือคู่สนทนา ได้ ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “จากการลงพื้นที่สำรวจปราชญ์ชาวบ้าน ผู้นำชุมชน และวิสาหกิจชุมชน ที่ได้รับรางวัลต่างๆ หรือวิสาหกิจชุมชนที่กำไรได้ดี ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า ในวันที่ไปเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนและให้เขาบอกข้อมูลความประทับใจหรือที่มาของความสำเร็จของเขา เราก็แสดงความยินดีกับวิสาหกิจชุมชนนั้นค่ะ” นอกจากนั้นการกล่าวชื่นชมในสิ่งที่ประสบความสำเร็จของคู่สนทนาอย่างจริงใจทำ

ให้สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “ผู้ประกอบการก็เล่าความเป็นมาของความสำเร็จอย่างภูมิใจ ส่วนตัวเราที่ได้ฟังก็กล่าวชื่นชมในตัวเขาว่าเขาจะสามารถทำให้วิสาหกิจประสบความสำเร็จ แล้วก็ชวนพูดคุยในเรื่องของวิสาหกิจชุมชนของเขา ทำให้ทั้งตัวเราเองและตัวผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนพูดคุยกันอย่างสบายใจ เหมือนพี่น้องคุยกัน สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้เยอะเลยล่ะ” ผลของการสะท้อนความคิดจากกิจกรรมสะท้อนถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก แสดงให้เห็นว่า ทำให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชน เป็นสิ่งสำคัญในการเก็บข้อมูลในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับ คำกล่าวของ ปัญญา เลิศไกร และ ฉัญจกร นิลกาญจน์ (2559) กล่าวว่า การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีนั้นเป็นสิ่งสำคัญในการเก็บข้อมูลในชุมชนเพราะการสร้างสัมพันธ์กับชุมชน โดยเฉพาะนักพัฒนาหรือผู้ปฏิบัติงานในชุมชนซึ่งเป็นบุคคลภายนอกชุมชนย่อมต้องอาศัยเทคนิคในการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลหลักในชุมชนความเป็นมิตรและความจริงใจการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องด้วยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเปิดใจให้กว้างก็จะทำให้คนในชุมชนไว้วางใจและพร้อมที่จะให้ข้อมูลที่เป็นจริงทั้งที่เป็นประเด็นเชิงบวกและเชิงลบที่แท้จริงและร่วมกันค้นหาองค์ความรู้เสนอแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงประเด็น ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในชุมชนที่มีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชน ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การจัดฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองนั้นเป็นการจำลองสถานการณ์ให้เหมือนกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด และให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกฝนการแก้ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน (ประดินันท์ ประดับศิลป์ และ ลักษณะเกตุเตียน, 2553) ซึ่งผลจากการสะท้อนความคิดได้ประเด็นการเปิดเผยของตนอย่างเหมาะสมจากการเข้าร่วมโปรแกรมฯ การเปิดเผยข้อมูลของผู้สัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้รับฟังทำให้การพูดคุยเป็นไปอย่างเป็นกันเอง ไม่กดดันทั้งสองฝ่ายหรือแบ่งปันข้อมูลของตนให้อีกฝ่ายที่เป็นคู่สนทนาได้รับรู้อย่างเหมาะสมทำให้บรรยากาศในการสนทนาเป็นไปในแบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทำให้คู่สนทนาให้ความร่วมมือในการบอกเล่าข้อมูลเป็นอย่างดี (อรุณญา คำพึ่ง, 2552) ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “จากที่มาร่วมฝึกอบรมหลังจากนั้นก็นำไปใช้ในการเก็บข้อมูล เช่นก่อนจะถามข้อมูลส่วนตัวของชาวบ้านในเรื่องใดก็จะพูดคุยกับชาวบ้านก่อนและบอกเล่าข้อมูลของตัวเองก่อนเปิดเผยและแบ่งปันข้อมูลของตัวเองให้เขาฟังก่อนแล้วจึงค่อยถามข้อมูลกับชาวบ้านในเรื่องนั้นๆ บรรยากาศเป็นไปในรูปแบบคนสนทนากันแลกเปลี่ยนข้อมูลกัน ชาวบ้านก็ให้ความร่วมมือในการบอกข้อมูล การได้ฝึกสถานการณ์จำลองโดยการเป็นคนเปิดเผยทำให้เห็นภาพบรรยากาศในการทำงานจริง พอได้ไปปฏิบัติงานจริงก็สามารถนำทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ใน

การทำงาน สนุกในการทำงานมากขึ้นเหมือนได้เข้าถึงชุมชนจริงๆ ชาวบ้านให้ความร่วมมือมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัดถึงจะติดขัดในการสนทนาตอนแรกแต่เมื่อมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน ชาวบ้านก็ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี” จากผลการสะท้อนความคิดจากกิจกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการเป็นคนเปิดเผย และผลจากการวิจัยพบว่า ผู้ปฏิบัติงานในชุมชนในกลุ่มทดลองหลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง มีการเปลี่ยนแปลงของระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการเป็นคนเปิดเผยสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน ซึ่งเกิดจาก ผู้เข้าร่วมได้ฝึกประสบการณ์จากสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับการปฏิบัติงาน สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับไปใช้ในการทำงานและได้มาซึ่งข้อมูลที่ต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ สุมิตา เรือนแป้น (2546) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง ทำให้ผู้เข้าร่วมได้ศึกษาปัญหาจากสถานการณ์จำลองนั้น ๆ ด้วยตนเองซึ่งวิธีการนี้จะทำให้ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ในสภาพที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด และมีทักษะในการตัดสินใจ ปัญหาและเลือกแนวทางแก้ปัญหา มีความเข้าใจในเหตุการณ์นั้น ๆ ด้วยตนเองได้ดียิ่งขึ้นอีกทั้งยังสามารถถ่ายโยงการเรียนรู้จากการฝึกไปสู่เนื้อหาที่ต้องการได้

จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ ของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ได้ผลจากการสะท้อนความคิดของผู้เข้าร่วมประเด็นการเข้าใจและรับรู้ถึงความรู้สึกของคู่สนทนา จากการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมฯ นั้น ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การแสดงพฤติกรรมอย่างเหมาะสมโดยพูดคุยด้วยการเปิดใจรับฟังคู่สนทนา (สกุลรัตน์ แจ่มหิรัญ, 2561) มีความเข้าใจถึงความรู้สึกของชาวบ้านและทำให้ชาวบ้านให้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “จากการลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ข้อมูลในเรื่องของโรคประจำตัว ตอนสนทนากันช่วงแรกชาวบ้านจะตอบคำถามในแบบไม่เต็มใจ ไม่อยากให้ข้อมูลส่วนตัว แต่จากการได้ฝึกสถานการณ์จำลองทำให้ไม่รู้สึกตื่นเต้น หรือตกใจกับปัญหาที่เจอเราก็เข้าใจและค่อยๆ พูดคุยกับเขาด้วยความเห็นใจ” รวมถึงจากการสัมภาษณ์ทำให้รับรู้ถึงความรู้สึกของคู่สนทนาว่ามีความรู้สึกอย่างไร และมีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจคู่สนทนา ซึ่งจากการสัมภาษณ์ผู้เข้าร่วมกล่าวว่า “แต่เมื่อเราได้รับฟังปัญหาในเรื่องสุขภาพ รับรู้ถึงความรู้สึกของชาวบ้านใจ และแนะนำข้อมูลประชาสัมพันธ์ในเรื่องการส่งเสริมสุขภาพทำให้ชาวบ้านเปิดใจที่จะพูดในเรื่องของปัญหาสุขภาพ และโรคประจำตัว ทำให้ได้ข้อมูลเพิ่มมากขึ้น” แสดงให้เห็นว่า คำกล่าวของผู้เข้าร่วมสะท้อนถึงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ สามารถทำให้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ การเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล จะส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน มีความสามารถในการตัดสินใจ การแก้ปัญหาใน

การทำงานที่อาจเกิดขึ้นจริง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ เยาวภา ลอยทะเล (2544) กล่าวว่า สถานการณ์จำลอง คือ การจำลองสถานการณ์มาจากสภาพที่เป็นจริง หรือคล้ายคลึงกับสิ่งที่เป็นจริงในสังคมมากที่สุดแล้วให้ผู้เข้าร่วมได้ปฏิบัติแสดงความคิดเห็นหรือหาทางแก้ปัญหาในสถานการณ์นั้น ๆ ผู้เข้าร่วมจะได้กระทำเหมือนว่าเขาอยู่ในสถานการณ์นั้นจริงๆ ซึ่งเป็นวิธีการฝึกที่ไม่ทำให้ผู้เข้าร่วมหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเป็นอันตราย หรือได้รับความเสียหายใด ๆ อีกทั้งยังทำให้ผู้เข้าร่วมมีประสบการณ์ในสภาพที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด มีโอกาสในการตัดสินใจเลือกวิธีการในการแก้ปัญหาและเลือกหลักการหรือทฤษฎีใช้ในการตัดสินใจ และสอดคล้องกับ สุวิทย์ มูลคำ และ อรทัย มูลคำ (2550) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการจัดฝึกอบรมแบบสถานการณ์จำลองไว้ว่าเป็นการให้โอกาสผู้เข้าร่วมได้ฝึกทักษะต่าง ๆ เช่น ทักษะกระบวนการแก้ไขปัญหาการสื่อสาร กระบวนการคิดวิเคราะห์ ทำให้เกิดความสนุกสนานในการเข้าร่วมการอบรม ผู้เข้าร่วมมีส่วนร่วมในการอบรมสูงมาก สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของความจำได้อย่างดี เป็นการอบรมที่สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริงในชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ สามารถจัดการทดสอบหรือทดลองจริงตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และสามารถช่วยให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกวิธีการเรียนรู้แบบแก้ปัญหา สามารถควบคุมเวลาในการจัดอบรมได้เป็นอย่างดีและสามารถประเมินผลได้อย่างแม่นยำและถูกต้อง

ผู้วิจัยจึงได้ผนวกระหว่างการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองและทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล นำมาพัฒนาเป็นโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชน จากประสิทธิผลของการวิจัยการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้สามารถส่งเสริมทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อส่งเสริมคุณภาพในการปฏิบัติงานของผู้เข้าร่วมได้ ซึ่ง สุจิตรา ธนानันท์ (2554) กล่าวว่า การฝึกอบรม เป็นกระบวนการที่จัดขึ้น อย่างเป็นระบบเพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมรวมทั้งทัศนคติของผู้เข้าอบรมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้เกิดการเรียนรู้ เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ ช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ ทักษะ หรือ ความชำนาญความสามารถของบุคคลเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น เพราะฉะนั้น โปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองทำให้พัฒนาทักษะทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบา มินตรา ฉลวยแสง (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางด้านการพูดของแพทย์ประจำบ้านชาวไทยโดยเน้นการพูดเป็นจังหวะตามแบบภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์รูปแบบจำลองใน

วิชาชีพด้านการแพทย์: กรณีศึกษา พบว่า หลังการวิจัยแสดงให้เห็นว่าแพทย์ประจำบ้านส่วนใหญ่สามารถพัฒนาทักษะทางการพูดได้อย่างดีหลังจากจบงานวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Saaranen, et.al. (2015) ได้ทำการศึกษาเรื่อง วิธีการใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อความสามารถในการเรียนรู้การสื่อสารระหว่างบุคคล-ประสบการณ์ของนักศึกษาปริญญาโทสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ พบว่า การใช้สถานการณ์จำลองเป็นวิธีที่มีคุณค่าในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพในระดับปริญญาโท การใช้สถานการณ์จำลองไม่จำเป็นต้องนำไปใช้กับการศึกษาด้านการฉุกเฉินเพียงอย่างเดียว นำไปใช้กับการศึกษาด้านการสื่อสารได้อีกด้วย จากผลของการวิจัยได้กล่าวได้ว่าสถานการณ์จำลองสามารถนำไปใช้ได้ในการสื่อสาร

เพราะฉะนั้น จากผลการวิจัยหลังจากกลุ่มตัวอย่าง ได้เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ทำให้ผู้เข้าร่วมได้ฝึกประสบการณ์ในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหา และอุปสรรคที่คล้ายคลึงสภาพความเป็นจริงมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2552) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองพัฒนากระบวนการทางความคิดโดยเฉพาะการตัดสินใจการแก้ปัญหา สถานการณ์จำลองมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาผู้เข้าร่วมให้ฝึกประสบการณ์เกี่ยวกับอุปสรรคที่ตนเผชิญอยู่ รวมทั้งการฝึกทักษะของการตัดสินใจอย่างมีเหตุผล จะช่วยให้พัฒนาผู้เข้าร่วมด้วยการชี้แนะและคอยกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งผู้วิจัยจึงได้ทำการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองนำมาผนวกกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อเสริมสร้างทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในด้านต่างๆ ทั้งด้านการเป็นคนเปิดเผย ด้านการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ ด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก ด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร ได้อย่างมีคุณภาพ และยังทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับคนในชุมชนได้ เป็นไปในทิศทางเดียวกับคำกล่าวของ Devito (2013) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของทักษะสื่อสารระหว่างบุคคลที่จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกซึ่งกันและกัน ซึ่งการมีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลจึงสามารถแก้ปัญหาการขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างคนในชุมชนกับผู้ปฏิบัติงานในชุมชน ในการลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลต่างๆ ได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ยังเป็นแนวทางให้กับบุคคลที่สนใจเกี่ยวกับโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้นำไปใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคล หรือนำไปโปรแกรมการฝึกอบรมฯ ไปพัฒนาเพื่อให้เหมาะสมกับบริบท หรือขอบเขตการ

ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างนั้นๆ. ทั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าการทำวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำเสนอข้อมูลความรู้แก่ผู้ที่สนใจนำไปศึกษาและพัฒนาเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงถึงประสิทธิผลของโปรแกรมฝึกอบรม โดยใช้สถานการณ์จำลองที่ส่งผลให้ระดับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้ปฏิบัติงานในชุมชนสูงขึ้น สามารถส่งเสริมศักยภาพให้กับผู้ปฏิบัติงานในชุมชนทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. หน่วยงานที่ปฏิบัติงานร่วมกับคนในชุมชน นำไปพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างความพร้อมในการลงชุมชน และการสนทนากับคนในชุมชน รวมถึงผู้ที่สนใจควรนำโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง ไปประยุกต์เพื่อพัฒนาให้แก่วิชาชีพอื่นและให้เหมาะสมกับบทบาทของวิชาชีพนั้นเพื่อส่งเสริมให้มีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การนำตัวแปรทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลไปพัฒนาโดยการใช้โปรแกรมฝึกอบรมในรูปแบบอื่น

2. ควรนำแนวคิดการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองไปใช้ในการพัฒนาบุคคล กลุ่มตัวอย่างอื่นๆ ส่วนใหญ่จากการศึกษาที่พบจะใช้แนวคิดการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองในการฝึกอบรม ในวัยเรียน และวัยทำงาน เพราะฉะนั้นการนำการฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองไปใช้ในกลุ่มคนสูงอายุถือว่าเป็นกลุ่มที่น่าสนใจอย่างยิ่ง

3. การดำเนินโปรแกรมฝึกอบรมโดยสถานการณ์จำลองครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการใช้สถานการณ์จำลองทำให้ผู้เข้าร่วมได้ลงมือปฏิบัติและฝึกฝนประสบการณ์จากการจำลองสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน ดังนั้น การฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลอง นั้นเหมาะสมกับการฝึกอบรมในการลงมือปฏิบัติ ดังนั้นในครั้งต่อไปสามารถนำการใช้สถานการณ์จำลองไปประยุกต์ใช้ในการฝึกอบรมทักษะต่างๆได้ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานของบุคคล

4. ผู้ที่สนใจในการวิจัยครั้งต่อไปต้องมีความรู้และความเข้าใจในบริบทและขอบเขตงานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาประยุกต์และสร้างสถานการณ์จำลองเพื่อให้โปรแกรมฝึกอบรมมีประสิทธิภาพสูงสุด

บรรณานุกรม



- Barnard, I. C. (1996). *The Functions of the Executive*. Harvard University, London.
- Brun, J. P. (2010). *Missing pieces: 7 ways to improve employee well-being and organizational effectiveness*. New York, NY: Palgrave Macmillan.
- Calvó-Armengol, A., de Martí, J., และ Prat, A. (2015). Communication and influence. *Theoretical Economics*, 10(2), 649–690.
- Devito, J. A. (1994). *Human Communication: The Basic course (6th ed)*. New York: Harper Collines Collage.
- Devito, J. A. (1995). *The Interpersonal communication book*. New York: Harper Collins College.
- Devito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Fischetti, J. (2003). *Interpersonal communication training at the CIA*. (The degree of Master of Science (Hospitality and Service Management)). Rochester Institute of Technology.
- Floyd, K. (2011). *Communication Matters*. New York: McGraw-Hill.
- George, J. M., และ Jones, G. R. (2005). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Education.
- Gredler, M. (1992). *Designing and evaluation games*. London: Kagan Page.
- Griffin, R. (2015). *Fundamentals of Management: Cengage Learning*.
- Harnof, S., Hadani, M., Ziv, A., และ Berkenstadt, H. (2013). Simulation-based interpersonal communication skills training for neurosurgical residents. *Isr Med Assoc J*, 15(9), 489-492.
- Ivan, S., และ Avraham, S. (2018). *Combining Simulation-based Training and Flipped Classroom in Project Management Learning*: Canadian Center of Science and Education.
- Melvin, L. S., Elaine, B., และ Carol, A. (2015). *Active training : a handbook of techniques, designs, case examples and tips*. Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Saaranen, T., Vaajoki, A., Kellomäki, M., และ Hyvärinen, M.-L. (2015). The simulation method in learning interpersonal communication competence—Experiences of

masters' degree students of health sciences. *Nurse Education Today*, 35(2), e8 – e13.

Salas E., Wildman J. L., และ Piccolo R. F. (2009). Using simulation-based training to enhance management education. *Academy of Management Learning & Education*, 8(4), 559 - 573.

Sangurde, R. (2019). *TRAINING AND DEVELOPMENT: PROCESS, TYPES AND IMPACT*.

Standsklev, R. (1974). *Handbook of Simulation Gaming in Social Education, Part One*. Alabama: Instituted of Higher Education Research and Survives The University of Alabama.

Taylor, H. (2007). *The effect of interpersonal communication style on task performance and well being*. (The degree of Doctor of Philosophy (Society and Health)). Buckinghamshire Chilterns University College.

Yate, M. (2009). *Hiring the best: A manager's guide to effective interviewing and recruiting*. Cincinnati: OH: F & W Media.

เยาวภา ลอยทะเล. (2544). การใช้รูปแบบการสอนที่เน้นการสร้างสถานการณ์จำลองในกลุ่มย่อย เพื่อพัฒนาทักษะการพูดภาษาอังกฤษของนักเรียน. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษา มหาวิทยาลัย สาขาวิชาเอกภาษาอังกฤษ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

เสกพรสวรรค์ บุญเพชร. (2562). บทบาทหน้าที่ของคนในอุตสาหกรรม. สืบค้นจาก

http://www.thaiauto.or.th/2012/th/news/iframe_iu-detail.asp?news_id=4745

โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย).

(2564). ประกาศรายชื่อผู้ผ่านการคัดเลือกโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมราย

ตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก

<http://www.asc.buu.ac.th/zomplog/index.php?content=detail&id=571>

โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย).

(2564.). ปัญหาและอุปสรรคในการสำรวจข้อมูลชุมชน. สืบค้นจาก

<http://u2t.bru.ac.th/uncategorized/%E0%B8%9B%E0%B8%B1%E0%B8%8D%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B8%AD%E0%B8%B8%E0%B8%9B%E0%B8%AA%E0%B8%A3%E0%B8%84%>

[E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%AA
%E0%B8%B3/](https://www.mhesi.go.th/index.php/flagship-project/2690-u2tambon.html)

กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2563). โครงการยกระดับเศรษฐกิจ
และสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก

<https://www.mhesi.go.th/index.php/flagship-project/2690-u2tambon.html>

กฤษณพงษ์ พรหมบึงรำ. (2551). การใช้กิจกรรมสถานการณ์จำลอง ในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจของ
นักศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ

วิทยาลัยอาชีวศึกษาเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยรัตนโกสินทร์. (2564). (โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคม
รายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก

<https://plan.rmutr.ac.th/wp-content/uploads/2020/05/project.pdf>

กาญจนา แก้วเทพ. (2538). การพัฒนาแนววัฒนธรรมชุมชน. กรุงเทพฯ: สภาคาทอลิกแห่งประเทศไทยเพื่อการพัฒนา.

กิตติชัย พินโน และ อมกรชัย คหกิจโกศล. (2554). ภาษากับการสื่อสารกรุงเทพฯ. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาภาษาตะวันออก คณะโบราณคดีมหาวิทยาลัยศิลปากร.

จอมพงศ์ มงคลวนิช. (2555). การบริหารองค์การและบุคลากรทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: ทวีพริ้นท์
(1991) จำกัด.

จิตสุภา กิตติตุง. (2564). กิจกรรมการเรียนรู้แบบสถานการณ์เป็นฐานในการส่งเสริมความเป็น
พลเมืองในระดับอุดมศึกษา. วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์มจร, 9(5).

จินตวีร์ เกษมสุข. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษา
สถาบันอุดมศึกษาเอกชน: ศรีปทุมปริทัศน์.

จันฐวีณ์ สิทธิศิริอรอด. (2555). การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: ทีบีเอส.

ชาญชัย ยมดิษฐ์. (2548). เทคนิคและวิธีการสอนร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: หลักพิมพ์.

ชิตาภา สุขพลา. (2548). การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูชัย สมितिไกร. (2554). จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฐชุตดา วิจิตรจามรี. (2554). การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ลักษณ์, กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ดวงธิดา รักษาแก้ว. (2552). ผลของปฏิสัมพันธ์ทางการเรียนออนไลน์ในสถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 5. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ค.ม. (สาขาวิชาโสตทัศนศึกษา)). บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ.
- ดำรงศักดิ์ แก้วเพ็ง. (2556). ชุมชน. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. (2551). การบริหารทีมงานและการแก้ปัญหา. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สหธรรมิก.
- ทิตินา แชมมณี. (2547). ศาสตร์การสอน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตินา แชมมณี. (2550). ศาสตร์การสอน : องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทิตินา แชมมณี. (2552). รูปแบบการเรียนการสอน : ทางเลือกที่หลากหลาย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2542). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- นิลบล แหยมอุบล. (2552). การศึกษาพฤติกรรมและปัญหาการสื่อสารภายในองค์กรของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ในคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ
- บั้งอร ยุววิทยานิช. (2547). ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2549). สถิติวิจัย 1. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2542). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุษบา สุธีธร. (2551). เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมสื่อสาร (พิมพ์ครั้งที่ 6) เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุษบา มินตรา กล้วยแสง. (2561). การพัฒนาทักษะการสื่อสารทางการพูดของแพทย์ประจำบ้านชาวไทยโดยเน้นการพูดเป็นจังหวะตามแบบภาษาอังกฤษโดยใช้สถานการณ์ รูปแบบจำลองในวิชาชีพด้านการแพทย์: กรณีศึกษา. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.

- ประดิษฐ์ ประดับศิลป์, และ ลักขณา เกตุเตียน. (2553). การใช้เทคนิคการสอนจำลองสถานการณ์ ในการสอนวิชาการบัญชีปฏิบัติการของนักศึกษาปีที่ 4 คณะการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร.
- ประพันธ์ อำนวยประสิทธิ์. (2545). สังคมวิทยาเบื้องต้น. สงขลา: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปัญญา เลิศไกร และ ลัญจกร นิลกาญจน์. (2559). การเก็บข้อมูลวิจัยชุมชนภาคสนาม. วารสารนาคนุตรปริทรรศน์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช.
- ปัทมา สายสอาด. (2551). ทักษะการติดต่อสื่อสารของผู้บริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นที่มของครูในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรีเขต 2. มหาวิทยาลัยศิลปากร นครปฐม.
- ปานทิพย์ บุญยะสุด. (2540). ทักษะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์: ศึกษากรณีนักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2546). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ: โครงการเสริมสร้างความรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.).
- พิบูล ทีปะपाल. (2550). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: อมรรการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2552). วิทยาการการจัดการเรียนรู้ 1 - 8 เอกสารประกอบการสอน. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ระวีรัฐ รุ่งโรจน์. (2559). การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา. (วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์)). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- วรรณลดา กันต์โหม. (2558). เอกสารประกอบการสอนรายวิชาการวิเคราะห์ปัญหาชุมชนและแนวทางการพัฒนา เอกสารประกอบการสอน: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- วิฑูรทิพย์ หัตถปนิตร. (2550). ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยงในอำเภอแม่อน จังหวัดเชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: เชียงใหม่. สืบค้นจาก

https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/CMU.res.2007.56

6

- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2556). ทฤษฎีการทดสอบแบบดั้งเดิม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สกลรัตน์ แจ่มหิรัญ. (2561). การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจนครบาล. (ปริญญาโทเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์)). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, บัณฑิตวิทยาลัย.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. (2564). โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก <http://www.nida.ac.th/th/index.php/nida-about/otou>
- สมคิด บางโม. (2551). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: วิจัยพัฒนา.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2564). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสอง พ.ศ. ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔. สืบค้นจาก <http://www.nesdc.go.th/main.php?filename=index>
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2654). โครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1 มหาวิทยาลัย). สืบค้นจาก <http://www.asc.buu.ac.th/index-th.php>
- สุกัญญา พีระวรรณกุล. (2541). ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุจิตรา ธนานันท์. (2554). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์= *Human Resources Development*. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.
- สุมาลี จารุสุขถาวร. (2546). ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีมการพยาบาล. (วิทยานิพนธ์ (พย.ม.) พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/5583>
- สุมิตรา อังวัฒนกุล. (2540). วิธีสอนภาษาอังกฤษ. สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย: กรุงเทพมหานคร.

- สุมิตา เรือนแป้น. (2546). การใช้สถานการณ์จำลองในวิชาภาษาอังกฤษธุรกิจ เพื่อส่งเสริมความสามารถทางการพูดภาษาอังกฤษ และความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุรภา เกตุมาลา. (2559). การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพตามแนวคิด *Two – Generation Approach* ด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบร่วมมือ. (ปริญญาานิพนธ์ กศ.ด. (การศึกษาผู้ใหญ่)). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุวิทย์ มูลคำ, และ อรทัย มูลคำ. (2550). 19 วิธีการจัดเรียนรู้เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.
- อมรรัตน์ ชัยนนดี. (2550). ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นชายที่ใช้บริการในศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อรพวรรณ โขมะสรานนท์. (2554). การจัดการฝึกอบรมและการสัมมนา. นนทบุรี: PS Print.
- อรพินทร์ ชูชม. (2552). การวิจัยกึ่งทดลอง. วารสารพฤติกรรมศาสตร์, 15(1).
- อรอนงค์ สวัสดิ์บุรี. (2555). พฤติกรรมการสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรัญญา คำพึ่ง. (2552). ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการรับรู้ตราบาปของผู้ที่เป็นโรคจิตเภทที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพิชัย จังหวัดอุดรธานี. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- อังคณา วิสุทธากร. (2555). แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กรของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา. (การค้นคว้าอิสระ ศศ.ม. (การจัดการภาครัฐ และภาคเอกชน)). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- อุทิศ จิตเงิน, กมลภรณ์ คงสุขวิวัฒน์, และ วนิดา วีระกุล. (2550). สังเคราะห์บทเรียนการทำงานชุมชน. นนทบุรี: อุษากาแฟพิมพ์.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

แบบวัดทักษะสื่อสารระหว่างบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตรงตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เพศ: ชาย หญิง สถานภาพ: โสด สมรส หย่าร้าง

อายุ: 18 - 25 ปี 26 - 33 ปี 34 - 41 ปี 42 - 49 ปี 50 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ตรงตามความเป็นจริงตามความคิดความรู้สึก การแสดงออก

ข้อคำถาม	ระดับทักษะสื่อสารระหว่างบุคคล				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการเป็นคนเปิดเผย					
1. ฉันมักจะพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความคิดเห็นของฉัน					
2. ฉันพูดเรื่องราวต่างๆตามความจริง					
3. ฉันกล้าเปิดเผยในสิ่งที่คับข้องใจกับผู้อื่น					
4. ฉันกล้าพูดกับผู้อื่นเมื่อฉันทำบางอย่างผิดพลาด					
5. ฉันแสดงปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่ตนเองมีต่อบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ					
6. ฉันแสดงความสนใจและเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนา					
7. ฉันพูดอะไรฉันยอมรับในสิ่งที่ฉันพูด					
ด้านการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ					
1. เมื่อผู้อื่นเล่าเรื่องราวที่เศร้าใจฉันมักจะรู้สึกเศร้าใจ					
2. เมื่อผู้อื่นเล่าเรื่องราวที่มีความสุขฉันมักจะมีความสุข					
3. เมื่อผู้อื่นแสดงความคิดเห็นฉันไม่ตัดสินว่าถูกหรือผิด					
4. ฉันไม่ประเมินพฤติกรรมผู้อื่นว่าเป็นคนดีหรือเลว					
5. เมื่อฉันฟังเรื่องราวของคู่สนทนาฉันมักรู้สึกเช่นเดียวกัน					
6. เมื่อฉันสนทนากับผู้อื่นฉันแสดงออกทางสีหน้าอย่างเหมาะสม					
7. ฉันพูดแสดงความเข้าใจเมื่อสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องต่างๆ					

ข้อคำถาม	ระดับทักษะสื่อสารระหว่างบุคคล				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา					
1. ฉันยอมรับความคิดเห็นของคู่สนทนาของฉัน					
2. ฉันเข้าใจความรู้สึกของคู่สนทนาของฉัน					
3. เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งฉันมักจะรับฟัง					
4. ฉันยอมรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์โดยไม่ได้แย้ง					
5. เมื่อพูดคุยกับคู่สนทนาฉันมักให้ข้อมูลสะท้อนกลับเชิงบวก					
6. ฉันไม่ประเมินความคิดเห็นของผู้อื่น					
7. ฉันมักสนับสนุนความคิดความคิดเห็นของผู้อื่น					
ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก					
1. ฉันมีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น					
2. เมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จฉันมักแสดงความยินดีอย่างจริงใจ					
3. ฉันไม่ตัดสินผู้อื่นเมื่อเจอกันครั้งแรก					
4. ฉันรับฟังเหตุผลของผู้อื่น					
5. เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดฉันมักมีสติและตอบสนองเชิงบวก					
6. ฉันมักใช้คำพูดเชิงบวกต่อคู่สนทนา					
7. ฉันสามารถพูดเรื่องราวเชิงลบให้เป็นเชิงบวกได้					
ด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร					
1. ฉันแสดงถึงพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อคู่สนทนา					
2. ฉันเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น					
3. ฉันไม่พูดเพื่อขึ้นนำต่อคู่สนทนา					
4. ฉันไม่ขัดจังหวะผู้อื่นเวลาพูด					
5. ฉันไม่แต่งเติมสารหรือข้อมูลที่สื่อสารออกมาของผู้อื่น					
6. ฉันยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
7. เมื่อมีการสนทนาฉันไม่พูดคำว่า “น่าจะ” หรือ “ควรจะ”					

ตารางสรุปค่าผลของค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ						
	1	2	3	4	5	รวม	คะแนนเฉลี่ย
ด้านการเป็นคนเปิดเผย							
1. ฉันมักจะพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความคิดเห็นของฉัน	1	1	1	1	1	5	1
2. ฉันพูดเรื่องราวต่างๆตามความจริง	0	1	1	1	1	4	0.8
3. ฉันกล้าเปิดเผยในสิ่งที่คับข้องใจกับผู้อื่น	1	0	1	1	1	4	0.8
4. ฉันกล้าพูดกับผู้อื่นเมื่อฉันทำบางอย่างผิดพลาด	1	0	1	1	1	4	0.8
5. ฉันแสดงปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่ตนเองมีต่อบุคคลอื่นด้วยความจริงใจ	0	1	1	1	1	4	0.8
6. ฉันแสดงความสนใจและเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนา	0	1	1	1	1	4	0.8
7. ฉันพูดอะไรฉันยอมรับในสิ่งที่ฉันพูด	1	1	1	1	1	5	1
ด้านการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ							
1. เมื่อผู้อื่นเล่าเรื่องราวที่เศร้าใจฉันมักจะรู้สึกเศร้าใจ	1	1	1	1	1	5	1
2. เมื่อผู้อื่นเล่าเรื่องราวที่มีความสุขฉันมักจะมีความสุข	1	1	1	1	1	5	1
3. เมื่อผู้อื่นแสดงความคิดเห็นฉันไม่ตัดสินว่าถูกหรือผิด	1	1	0	1	1	4	0.8
4. ฉันไม่ประเมินพฤติกรรมผู้อื่นว่าเป็นคนดีหรือเลว	1	0	1	1	1	4	0.8
5. เมื่อฉันฟังเรื่องราวของคู่สนทนาฉันมักรู้สึกเช่นเดียวกัน	1	0	1	1	1	4	0.8
6. เมื่อฉันสนทนากับผู้อื่นฉันแสดงออกทางสีหน้าอย่างเหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1
7. ฉันพูดแสดงความเข้าใจเมื่อสื่อสารกับผู้อื่นในเรื่องต่างๆ	0	1	1	1	1	1	1

ข้อคำถาม	คะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ						
	1	2	3	4	5	รวม	คะแนน IOC
ด้านการสนับสนุนเกือกคู่สนทนา							
1. ฉันยอมรับความคิดเห็นของคู่สนทนาของฉัน	1	1	1	1	1	5	1
2. ฉันเข้าใจความรู้สึกของคู่สนทนาของฉัน	1	1	1	0	1	4	0.8
3. เมื่อมีการแสดงความคิดเห็นที่ขัดแย้งฉันมักจะรับฟัง	1	1	1	1	1	5	1
4. ฉันยอมรับฟังคำวิพากษ์วิจารณ์โดยไม่ได้แย้ง	1	1	1	1	0	4	0.8
5. เมื่อพูดคุยกับคู่สนทนาฉันมักให้ข้อมูลสะท้อนกลับเชิงบวก	0	1	1	1	1	4	0.8
6. ฉันไม่ประเมินความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
7. ฉันมักสนับสนุนความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก							
1. ฉันมีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
2. เมื่อผู้อื่นประสบความสำเร็จฉันมักแสดงความยินดีอย่างจริงใจ	1	1	1	1	1	5	1
3. ฉันไม่ตัดสินผู้อื่นเมื่อเจอกันครั้งแรก	1	1	1	1	1	5	1
4. ฉันรับฟังเหตุผลของผู้อื่น	1	0	1	1	1	4	0.8
5. เมื่อเกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิดฉันมักมีสติและตอบสนองเชิงบวก	1	1	0	1	1	4	0.8
6. ฉันมักใช้คำพูดเชิงบวกต่อคู่สนทนา	1	1	1	1	0	4	0.8
7. ฉันสามารถพูดเรื่องราวเชิงลบให้เป็นเชิงบวกได้	0	1	1	1	1	4	0.8
ด้านความเสมอภาคในการสื่อสาร							
1. ฉันแสดงถึงพฤติกรรมที่เป็นมิตรต่อคู่สนทนา	1	0	1	1	1	4	0.8
2. ฉันเปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น	1	1	1	1	1	5	1
3. ฉันไม่พูดเพื่อขึ้นนำต่อคู่สนทนา	0	1	1	1	1	4	0.8
4. ฉันไม่ขัดจังหวะผู้อื่นเวลาพูด	1	1	1	1	1	5	1
5. ฉันไม่แต่งเติมสารหรือข้อมูลที่สื่อสารออกมาของผู้อื่น	0	1	1	1	1	4	0.8
6. ฉันยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1
7. เมื่อมีการสนทนาฉันไม่พูดคำว่า “น่าจะ” หรือ “ควรจะ”	1	1	1	1	1	5	1

ตารางโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล

สัปดาห์	กิจกรรม	วิธีดำเนินกิจกรรม	แนวคิดในการพัฒนาโปรแกรม	
			สถานการณ์จำลอง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
1	กิจกรรมบรรยายความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลและเชิญผู้นำชุมชนมาบรรยายสภาพทั่วไปของชุมชน คู่ SKILL	บรรยายความรู้เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลและเชิญผู้นำชุมชนมาบรรยายสภาพทั่วไปของชุมชน	<ol style="list-style-type: none"> 1.การเฝ้าความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป 	<ol style="list-style-type: none"> 1.การเป็นคนเปิดเผย 2.การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ 3. การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา 4. การติดต่อสื่อสารในทางบวก 5.ความเสมอภาคในการสื่อสาร
2	กิจกรรมที่ 1 เปิดเผยเปิดใจสร้างใยสัมพันธ์	ใช้หน้าต่างใจฮารีมานำเข้ากิจกรรมการเป็นคนเปิดเผยทำการจำลองสถานการณ์เรื่องของการเป็นคนเปิดเผยวิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญในการเป็นคนเปิดเผยว่าเป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างสัมพันธภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1.การเฝ้าความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป 	การเป็นคนเปิดเผย

ลำดับ	กิจกรรม	วิธีดำเนินกิจกรรม	แนวคิดในการพัฒนาโปรแกรม	
			สถานการณ์จำลอง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
3	กิจกรรมที่ 2 ร่วมรู้สึก ความเห็นอก เห็นใจ	จำลองสถานการณ์การเก็บ ข้อมูลในด้านปัญหาของ สภาพความเป็นอยู่ของคนใน ชุมชน โดยการใช้ทักษะใน การสื่อสารระหว่างบุคคล เรื่อง ร่วมรู้สึก ความเห็นอก เห็นใจ ทำให้เกิด ความ ไว้วางใจและจึงสามารถสร้าง สัมพันธภาพในการลงชุมชน ได้	1.การเข้าใจความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	การร่วมรู้สึก/ ความเห็นอกเห็นใจ
4	กิจกรรมที่ 3 การ สนับสนุน เกื้อกูลต่อคู่ สนทนา	การสร้างสถานการณ์โดยการ จำลองเรื่องการสนับสนุน เกื้อกูลต่อคู่สนทนาเป็น สถานการณ์จำลองเก็บข้อมูล ผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร กระตุ้นให้เกิดการสื่อสาร แบบส่งเสริมสนับสนุน	1.การเข้าใจความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	การสนับสนุนเกื้อกูล ต่อคู่สนทนา
5	กิจกรรมที่ 4 การ ติดต่อสื่อสาร ทางบวก	การ จ ำ ล อ ง ส ต า น ก า ร ณ์ เรื่องการติดต่อสื่อสารใน ทางบวกโดยลงพื้นที่ทำงาน ในชุมชน ติดต่อนักพัฒนา ชุมชน เพื่อเก็บข้อมูลโครงการต่างๆ ในชุมชนว่ามีโครงการไหนที่ ได้ผลลัพธ์อย่างไรเรียนรู้ การ มองผู้อื่นในแง่ดีส่งผลทำให้ เกิดการสื่อสารทางบวก	1.การเข้าใจความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	การติดต่อสื่อสารใน ทางบวก

สัปดาห์	กิจกรรม	วิธีดำเนินกิจกรรม	แนวคิดในการพัฒนาโปรแกรม	
			สถานการณ์จำลอง	ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล
6	กิจกรรมที่ 5 ความเสมอภาคในการสื่อสาร	แบ่งกลุ่มเพื่อสร้างสถานการณ์จำลองเรื่องความเสมอภาคในการสื่อสาร โดยสถานการณ์ลงชุมชนเก็บข้อมูลด้านการท่องเที่ยว และสะท้อนถึงความสำคัญเพื่อให้ใช้คำพูดได้อย่างเหมาะสม	1.การสร้างความสนใจ 2.การสร้างประสบการณ์ 3.การจำแนกแยกแยะ 4.การวิเคราะห์ 5.การลงความเห็นสรุป	ความเสมอภาคในการสื่อสาร

กิจกรรมสัปดาห์ที่ 1

ความรู้ คู่ SKILL

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะสื่อสารระหว่างบุคคล

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม

- สื่อสไลด์ให้ความรู้
- โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการทำกิจกรรม ถาม-ตอบ

วิธีการดำเนินการ

1. ผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวทักทาย “สวัสดี” ต่อผู้เข้าอบรม แนะนำตัวเอง ถามไถ่ถึงเรื่องทั่วไปกับผู้เข้าอบรม
2. เตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่การบรรยายความรู้ โดยลำดับแรกกล่าวถึงการฝึกอบรมในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์อย่างไร
 - 2.1 ทำกิจกรรมเตรียมความพร้อมโดยเริ่มจากการสร้างไค้ดของผู้เข้าอบรม โดยตั้งไค้ดจากชื่อย่อของผู้ปฏิบัติงานคือ U2T
 - 2.2 เมื่อผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวว่า “U2T” ให้ผู้เข้าอบรมตอบกลับว่า “เฮ้!!” ทุกครั้ง เมื่อกกล่าวว่า “U2T U2T” ให้ผู้เข้าอบรมตอบว่า “เฮ้!! เฮ้!!”
3. ผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวถึง ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยในครั้งนี้จะบรรยายด้วยกัน 5 องค์ประกอบคือ การเป็นคนเปิดเผย และการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก ความเสมอภาคในการสื่อสาร พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
4. เมื่อจบการบรรยายผู้ดำเนินกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมเล่นเกมจากโปรแกรมสำเร็จรูป (KAHOOT) สำหรับการทำกิจกรรม ถาม-ตอบ ผู้เข้าอบรมคนไหนมีคะแนนมากที่สุด 3 ลำดับแรกจะได้ของรางวัลจากผู้ดำเนินกิจกรรมไปครอบครอง
5. ผู้ดำเนินกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่าสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันหรือการทำงานในชุมชนอย่างไร

6. ผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวสรุปกิจกรรม และให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันสะท้อนความรู้เกี่ยวกับ การเป็นคนเปิดเผย และการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การ ติดต่อสื่อสารในทางบวก ความเสมอภาคในการสื่อสาร ที่ได้ทำการบรรยาย

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในเรื่อง การ เป็นคนเปิดเผย และการร่วมรู้สึก / ความเห็นอกเห็นใจ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การ ติดต่อสื่อสารในทางบวก ความเสมอภาคในการสื่อสาร



กิจกรรมที่ 1 สัปดาห์ที่ 2

เปิดเผย เปิดใจ สร้างใยสัมพันธ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะสื่อสารระหว่างบุคคล
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถเปิดเผยตัวตนเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพอย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเล็งเห็นความสำคัญของการเป็นคนเปิดเผย

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม

- Notebook
- โปรเจ็คเตอร์
- โปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การเป็นคนเปิดเผย
- กระดาษ A4 ใช้ในการจดบันทึก
- เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรมเรื่อง การเป็นคนเปิดเผย
- ใบงานเรื่อง การเป็นคนเปิดเผย

วิธีการดำเนินการ

การสร้างความสนใจ

1. เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าสู่การอบรมผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวทักทาย และพูดคุยกับผู้เข้าอบรมในเรื่องของการเป็นคนเปิดเผย และแจกโปสเตอร์ให้ความรู้ เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม ใบงานเรื่องการเป็นคนเปิดเผย รวมถึงแจกกระดาษ A4 ใช้ในการจดบันทึก
2. ให้ผู้เข้าอบรมทำความเข้าใจในโปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การเป็นคนเปิดเผย และผู้ดำเนินกิจกรรมอธิบายถึงความหมายและทำความเข้าใจไปพร้อมๆ กัน
3. ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม “ก่อร่างสร้างหน้าต่าง” โดยใช้หน้าต่างโจฮารี ในการทำกิจกรรมนี้ และผู้ดำเนินกิจกรรมเปิดสื่อการเรียนรู้ เรื่อง หน้าต่างโจฮารี และทำความเข้าใจร่วมกัน
 - 3.1 ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มละ 8-10 คน เพื่อทำกิจกรรม

3.2 ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มฟังเพลงและรับชม MV จากผู้ดำเนินกิจกรรม 1 ครั้ง และอ่านเนื้อเพลงที่อยู่ในใบงานเพื่อทำกิจกรรม “ก่อร่างสร้างหน้าต่าง” โดยเขียนเนื้อเพลงท่อนที่ สอดคล้องหรือลักษณะพฤติกรรมการสื่อสารของตัวละครใน MV ลงไปหน้าต่างหัวใจแต่ละบาน (วิเคราะห์บุคคลในเนื้อเพลง) โดยใช้เวลา 15 - 20 นาที

หน้าต่างใจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้	เปิดเผย (ตนเองและคนอื่นรู้)	จุดบอด (คนอื่นรู้ แต่ตนเองไม่รู้)
คนอื่นไม่รู้	ซ่อนเร้น (ตนเองรู้ แต่คนอื่นไม่รู้)	ลึกลับ (ตนเองและคนอื่นไม่รู้)

3.3 เมื่อผู้เข้าอบรม “ก่อร่างสร้างหน้าต่าง” สำเร็จ ผู้ดำเนินกิจกรรมให้ตัวแทน กลุ่มอภิปรายผลการวิเคราะห์ทีละกลุ่ม และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมร่วมแสดงความคิดเห็นของ หน้าต่างของผู้เข้าอบรมต่างกลุ่ม

4. ผู้ดำเนินกิจกรรมพูดสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการเป็นคนเปิดเผย โดยตั้ง คำถามให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันตอบ ว่าหน้าต่างบานไหนทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด และขาดประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเหตุใด และสรุปกิจกรรมว่าการเปิดเผย คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตน เพื่อบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตน ผู้สื่อสารเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของคู่สนทนา และตอบโต้อย่างจริงใจ สื่อถึงความเต็มใจรับฟังเรื่องราวให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าผู้สื่อสารเต็มใจรับฟัง ความคิดความรู้สึกของคู่สนทนา

การสร้างประสบการณ์

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม เลือกประธานกลุ่ม และเลขานุการกลุ่ม และขอ ตัวแทนกลุ่มเพื่อเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง

- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 1 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น สัมตำ
- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 2 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น ไก่ย่าง

2. ให้ผู้เข้าอบรมและตัวแทนของกลุ่มศึกษาศาสนาการณณ์จำลองที่ได้รับในเอกสาร สถานการณณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม ที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรมเป็นเวลา 15 - 20 นาที

3. เชิญ ผู้นำชุมชน เข้าร่วมสถานการณณ์จำลองเกี่ยวกับการลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลพื้นฐาน ของชุมชน รับผิดชอบเป็นคุณทิวา

- ผู้นำชุมชนศึกษาศาสนาการณณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารสถานการณณ์จำลอง ประกอบการฝึกอบรม 15 - 20 นาที

4. เริ่มดำเนินสถานการณณ์จำลองโดยการเริ่มบรรยายสถานการณณ์ บรรยายภาค และบทบาท ที่ผู้เข้าอบรมได้รับ

5. ผู้เข้าอบรมเริ่มทำสถานการณณ์จำลองตามสถานการณณ์ที่ได้รับในเอกสารสถานการณณ์ จำลองประกอบการฝึกอบรม

6. โดยสมาชิกในกลุ่มที่เหลือให้เป็นผู้สังเกตพฤติกรรมการเป็นคนเปิดเผยในสถานการณณ์ จำลอง

การจำแนกแยกแยะและการวิเคราะห์

1. ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มนำข้อมูลที่ได้จากการสังเกตสถานการณณ์จำลองว่าตัวแทนกลุ่ม ที่ไปเข้าร่วมแสดงสถานการณณ์จำลองนั้น ใช้กริยาท่าทาง หรือคำพูดเป็นอย่างไร โดยเลขานุกรการ กลุ่มจดบันทึกข้อมูลโดยใช้กระดาษ A4 ที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรม

2. ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นกันในกลุ่มว่า มีการใช้คำพูดที่ เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม อย่างไร โดยเลขานุกรการกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในการอภิปรายของกลุ่ม

3. สรุปการวิเคราะห์และสรุปความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มโดยประธานกลุ่ม และนำ ข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้วมาอภิปรายร่วมกันและให้ผู้เข้าอบรมทำใบงานเรื่อง การเป็นคนเปิดเผย เป็นเวลา 5 นาที

4. หลังจากนั้นให้ผู้นำชุมชน แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นถึงการสนทนาใน สถานการณณ์จำลองดังกล่าว

การลงความเห็นสรุป

1. ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นและพูดถึงความสำคัญของการเป็นคนเปิดเผย และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันหรือการทำงานในชุมชนอย่างไร
2. ผู้เข้าอบรมและผู้ดำเนินกิจกรรมร่วมกันเฉลยใบงานและร่วมกันสรุปกิจกรรม และสะท้อนความรู้เกี่ยวกับการเป็นคนเปิดเผยว่ามีความสำคัญอย่างไรต่อการปฏิบัติงานในการจัดเก็บข้อมูลในชุมชน

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในเรื่อง การเป็นคนเปิดเผย
2. ผู้เข้าอบรมมีการเป็นคนเปิดเผยอย่างเหมาะสม ตอบโต้อย่างจริงจัง สื่อถึงความเต็มใจรับฟังเรื่องราวให้คู่สนทนา
3. ผู้เข้าอบรมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานในชุมชนได้

เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม

การเป็นคนเปิดเผย

บรรยาย : ในเช้าวันทำงานของผู้ปฏิบัติงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ วันนี้เป็นการลงชุมชนเพื่อการจัดเก็บข้อมูลทั่วไปพื้นฐานของชุมชนด้านสุขภาพ โดยการจัดเก็บข้อมูลทั่วไป (สัมภาษณ์และไต่ถาม คือตัวแทนกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2) สัมภาษณ์และไต่ถามได้รับหน้าที่ในการเข้าจัดเก็บข้อมูลภายในชุมชน (โดยให้ผู้นำชุมชน เป็นคุณทิวาเข้าร่วมสถานการณ์โดยสามารถพูดถึงข้อมูลจริงในชุมชน)

- สัมภาษณ์และไต่ถาม :** สวัสดีค่ะ/ครับ (แสดงท่าทางกริยาตามอิสระ)
- คุณทิวา :** สวัสดีค่ะ/ครับ.....(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- สัมภาษณ์ :**(แนะนำตนเองเพื่อแสดงการเปิดเผยที่เหมาะสมเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี)
- ไต่ถาม :**(แนะนำตนเองเพื่อแสดงการเปิดเผยที่เหมาะสมเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี)
- คุณทิวา :** (แนะนำตนเองตามอิสระ)
- สัมภาษณ์ :**(เกริ่นเข้าเรื่องสุขภาพ เช่น ช่วงนี้อากาศเปลี่ยนแปลงบ่อยมากเลยนะคะคุณทิวาสบายดีใช่ไหมคะ)
- คุณทิวา :**(สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ)
- ไต่ถาม :**(ตอบรับคำตอบคุณทิวา และเปิดเผยข้อมูลที่เหมาะสมเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดี เช่น ตอนนี้เป็นหวัดบ่อยมากเหมือนกันคะเพราะอากาศเปลี่ยนแปลง)
- สัมภาษณ์ :** ปกติแล้วคุณทิวาออกกำลังกายสัปดาห์ละกี่ครั้งหรือคะ

- คุณทิวา :(สามารถตอบคำถามได้อย่าง
อิสระ)
- สัมพันธ์ :(ตอบรับโดยการเปิดเผยข้อมูลการ
ออกกำลังกายของตนบ้าง)
- ไถ่อย่าง :(ตอบรับโดยการเปิดเผยข้อมูลการ
ออกกำลังกายของตนบ้าง)
- ไถ่อย่าง : สมาชิกในครอบครัวร่วมออกกำลังการด้วยไหมคะ
- คุณทิวา :(สามารถตอบคำถามได้
อย่างอิสระ)
- สัมพันธ์ :(ตอบรับโดยการเปิดเผยข้อมูลการ
ออกกำลังกายของสมาชิกในครอบครัวของตนบ้าง)
- สัมพันธ์ : คุณทิวามีปัญหาสุขภาพบ้างไหมคะ
- คุณทิวา :(สามารถตอบคำถามได้อย่าง
อิสระ)
- ไถ่อย่าง :(ตอบรับโดยการเปิดเผยข้อมูลด้าน
ปัญหาสุขภาพของตนบ้าง)
- สัมพันธ์ :(ตอบรับโดยการเปิดเผยข้อมูลด้าน
ปัญหาสุขภาพของตนบ้าง)
- ไถ่อย่าง :(กล่าวขอบคุณคุณทิวาที่
เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในวันนี้)
- สัมพันธ์ :(กล่าวขอบคุณคุณทิวาที่
เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลในวันนี้)

คุณทิวา :(สามารถตอบรับได้อย่าง
อิสระ)



ใบงานกลุ่ม

เรื่อง การเป็นคนเปิดเผย

คำชี้แจง ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์บุคคลในเพลงลงในบานหน้าต่าง

หน้าต่างใจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้	เปิดเผย (ตนเองและคนอื่นรู้) ตัวอย่าง : ฉันว่าฉันเป็นคนพูดไม่ชัด เพื่อนก็รู้ว่าฉันเป็นคนพูดไม่ชัด	จุดบอด (คนอื่นรู้ แต่ตนเองไม่รู้) ตัวอย่าง : เพื่อนรู้ว่าฉันเป็นคนพูดเร็วแต่ฉันไม่รู้ตัวเอง
คนอื่นไม่รู้	ซ่อนเร้น (ตนเองรู้ แต่คนอื่นไม่รู้) ตัวอย่าง : ฉันเป็นคนใจดี แต่เพื่อนไม่เคยรู้สึกได้	อวิชชา (ตนเองและคนอื่นไม่รู้) ตัวอย่าง : ฉันและเพื่อนอาจไม่รู้ว่าพูดจาให้คำปรึกษาผู้อื่นได้ดี

หน้าต่างใจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้		
คนอื่นไม่รู้		

เนื้อเพลง เรื่องง่าย ๆ (ที่ผู้ชายไม่รู้)

สิ่งที่เขาได้เห็นบางวัน มุมที่ฉันไม่น่าชื่นชม
 คนเจ้าน้ำตาคนเจ้าอารมณ์ ผู้หญิงเอาแต่ใจ
 คอยพูดจาประชดประชัน คอยเจ้ากี้เจ้าการวุ่นวาย
 ชอบทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ ไม่รู้อะไรหนักหนา
 โกรธไม่มีเหตุผลใดๆ ไม่ว่าใครเข้ามาพูดจา
 หงุดหงิดทุกทีที่ใครเข้ามา มีใครคุยกับเธอ
 ต้องคอยถามไปไหนเมื่อไร อยู่กับใครไม่มาให้เจอ
 ต้องตอกต้องย้ำทุกคำนะเธอ ไม่ไว้ใจเธอสักที
 เมื่อเธอสงสัยในสิ่งที่ฉันทำ ขอตอบเธอด้วยคำถาม คำหนึ่งตรงนี้
 หากไม่รักจะห่วงไหม จะห่วงทำไมตอบฉันสิ
 ที่ต้องระวังอยู่ทุกนาที อย่าคิดว่ามันไม่เห็น้อยใจ
 ผู้หญิงคนหนึ่งไม่มีเหตุผล แต่ก็ทำเพื่อใครสักคนด้วยใจ
 ความรักอยู่เหนือคำว่าทำไม ทั้งที่เป็นแค่เรื่องง่ายๆ แต่ผู้ชายไม่เคยรู้เลย
 สิ่งที่เขาได้เห็นบางวัน มุมที่ฉันไม่น่าชื่นชม
 คนเจ้าน้ำตาคนเจ้าอารมณ์ ผู้หญิงเอาแต่ใจ
 แต่อย่างน้อยผู้หญิงคนเดิม คนที่คอยเป็นตัววุ่นวาย
 ก็เลือกจะรักและวางหัวใจ เอาไว้ที่เธอผู้เดียว
 เมื่อเธอสงสัยในสิ่งที่ฉันทำ ขอตอบเธอด้วยคำถาม คำหนึ่งตรงนี้
 หากไม่รักจะห่วงไหม จะห่วงทำไมตอบฉันสิ
 ที่ต้องระวังอยู่ทุกนาที อย่าคิดว่ามันไม่เห็น้อยใจ
 ผู้หญิงคนหนึ่งไม่มีเหตุผล แต่ก็ทำเพื่อใครสักคนด้วยใจ
 ความรักอยู่เหนือคำว่าทำไม ทั้งที่เป็นแค่เรื่องง่ายๆ แต่ผู้ชายไม่เคยรู้เลย
 หากไม่รักจะห่วงไหม จะห่วงทำไมตอบฉันสิ
 ที่ต้องระวังอยู่ทุกนาที อย่าคิดว่ามันไม่เห็น้อยใจ
 ผู้หญิงคนหนึ่งไม่มีเหตุผล แต่ก็ทำเพื่อใครสักคนด้วยใจ
 ความรักอยู่เหนือคำว่าทำไม ทั้งที่เป็นแค่เรื่องง่ายๆ แต่ผู้ชายไม่เคยรู้เลย
 ฉันรักเธอแค่เรื่องง่ายๆ แต่ทำไมเธอไม่รู้เลย

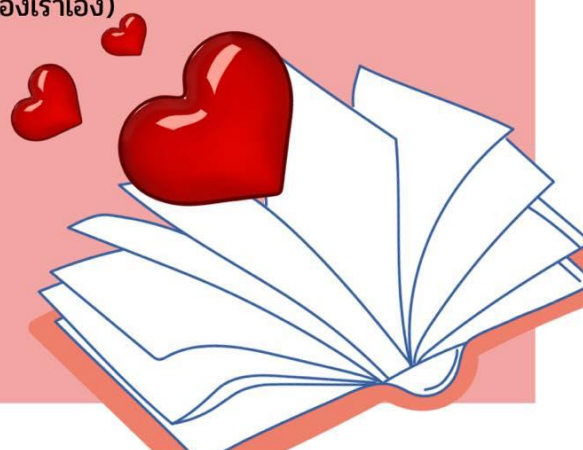
การเป็นคนเปิดเผย

การเปิดเผย (Openness)

การเปิดเผยในการสื่อสารระหว่างบุคคลคือความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตนเพื่อที่จะบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเองความเปิดเผยรวมถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของอีกฝ่ายและตอบโต้อย่างจริงจัง แต่มันก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะพูดถึงทุกรายละเอียดในชีวิตให้ผู้ฟังได้การเปิดเผยมากเกินไปจะนำทำให้ความพึงพอใจของความสัมพันธ์นั้น ๆ ลดลง

การสื่อสารอย่างเปิดเผยมีแนวทางดังนี้

- เล่าเรื่องของตนเองในเวลาที่เหมาะสมให้ระว่างเวลาที่เรารู้ถึงตัวเองการพูดถึงตัวเองให้ทั้งข้อดีและข้อเสียและเราก็ควรจะตั้งใจผู้อื่นด้วยเวลาที่เขาเล่าเรื่องการตั้งใจพูดและฟังการแลกเปลี่ยนเรื่องราวนั้น (หรือในทางกลับกันไม่ตั้งใจฟัง) จะช่วยให้เรารู้วิธีการที่เราจะนำเสนอตนเองกับผู้อื่นด้วย
- รับฟังและตอบโต้กับคู่สนทนาด้วยความจริงใจและเป็นธรรมชาติคิดล่วงหน้าว่าเราจะพูดอะไรต่อไปและให้รู้ตัวด้วยว่าเรากำลังพูดเรื่องอะไรอยู่
- พยายามสื่อถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าเราเต็มใจที่จะรับฟังความคิดและความรู้สึกของเขา
- เป็นนายอารมณ์และความคิดของเราให้คิดทบทวนว่าเราใช้ประโยคการพูดคุยแบบไหนควรเลือกใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยฉันแทนที่เธอขึ้นต้นประโยคแทนที่เราจะพูดว่า "เธอทำให้ฉันดูโง่มากเวลาที่เธอไม่ถามความคิดเห็นของฉันก่อนนะ" ให้เป็นนายอารมณ์ของเราควรพูดว่า "ฉันรู้สึกแย่งที่เธอถามความคิดเห็นจากทุกคน แต่เธอไม่ถามฉันนะ" เมื่อคุณเป็นเจ้าของอารมณ์และความคิดแล้วใช้การเริ่มต้นประโยคด้วย ฉัน มันจะได้ผลที่ดีกว่า "นี่คือสิ่งที่ฉันรู้สึก" "ฉันมองสถานการณ์แบบนี้" ประโยคที่ขึ้นต้นด้วยฉันจะช่วยให้เราเห็นความจริงว่าความรู้สึกส่งผลมาจากการกระทำของสองสิ่งระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายนอกสิ่งที่ผู้อื่นพูดและสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเรา (การคาดการณ์ล่วงหน้า, ความคิดและอคติของเราเอง)



กิจกรรมที่ 2 สัปดาห์ที่ 3

การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจและสามารถใช้ประโยคที่เหมาะสมในการสื่อสาร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความอกเห็นใจและเข้าใจผู้อื่นและมีการสื่อสารและการแสดงออกอย่างเหมาะสม

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม

- Notebook
- โปรเจคเตอร์
- โปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ
- กระดาษ A4 ใ้ในการจดบันทึก
- เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรมเรื่อง การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ
- ใบงานเรื่อง การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ
- ฉลากที่ใช้ในการทำกิจกรรม

วิธีการดำเนินการ

การสร้างความสนใจ

1. เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าสู่การอบรมผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวทักทาย และพูดคุยกับผู้เข้าอบรมในเรื่องของการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ และแจกโปสเตอร์ให้ความรู้ เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม ใบงานเรื่องการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ รวมถึงแจกกระดาษ A4 ใ้ในการจดบันทึก

2. ให้ผู้เข้าอบรมทำความเข้าใจในโปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การร่วมรู้สึก/ ความเห็นอกเห็นใจ และผู้ดำเนินกิจกรรมอธิบายถึงความหมายและทำความเข้าใจไปพร้อมๆ กัน
3. ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมทายอารมณ์จากรูปภาพที่มีให้ผู้ดำเนินกิจกรรมแจกให้ไปในใบงาน
4. ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็น หรือตอบคำถามว่าบุคคลในรูปเหล่านั้นเขาน่าจะมีอารมณ์และความรู้สึกอย่างไร
5. ผู้ดำเนินกิจกรรมสรุปกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมได้เข้าใจว่าในการสื่อสารระหว่างบุคคลมีความรู้สึกร่วม ผู้สื่อสารต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมของอีกฝ่ายว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกในสถานการณ์ที่พบ

การสร้างประสบการณ์

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม หาประธานกลุ่ม และเลขานุการกลุ่ม และขอตัวแทนกลุ่มเพื่อเข้าร่วมสถานการณ์จำลองโดยตัวแทนแต่ละกลุ่มให้เข้าร่วมสถานการณ์โดยการณ์จับฉลากสถานการณ์ต่างๆที่มีอารมณ์และความรู้สึกของชาวบ้านแตกต่างกันออกไป
 - ตัวแทนกลุ่มที่ 1 เป็น วันวัน
 - ตัวแทนกลุ่มที่ 2 เป็น ทูทู
2. ให้ผู้เข้าอบรมและตัวแทนของกลุ่มศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรมเป็นเวลา 15 - 20 นาที
3. เชิญ ชาวบ้าน อสม. หรือผู้นำชุมชน เข้าร่วมสถานการณ์จำลองเป็นชาวบ้านในพื้นที่ชื่อคุณนวลพรรณ คุณที่ที ซึ่งจะเกี่ยวกับการลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลด้านความเป็นอยู่และศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารประกอบการฝึกอบรม 15 - 20 นาที
4. เริ่มดำเนินสถานการณ์จำลองโดยการเริ่มสถานการณ์จำลองบรรยายสถานการณ์บรรยากาศ และบทบาทที่ผู้เข้าอบรมได้รับ
5. ผู้เข้าอบรมเริ่มทำสถานการณ์จำลองตามสถานการณ์ที่ได้รับในเอกสาร

6. สมาชิกในกลุ่มที่เหลือให้เป็นผู้สังเกตในสถานการณ์จำลองและร่วมกันทายว่าแต่ละสถานการณ์ คุณนวลพรรณ คุณทีที มีความรู้สึกอย่างไร

การจำแนกแยกแยะและการวิเคราะห์

1. ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มนำข้อมูลที่ได้จากการการสังเกตสถานการณ์จำลองว่าตัวแทนที่ไปเข้าร่วมแสดงสถานการณ์จำลองนั้น ใช้กิริยาท่าทาง หรือคำพูดเป็นอย่างไร โดยเลขานุกรณกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในการอภิปรายของกลุ่มโดยใช้กระดาษ A4 ที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรม

2. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นกันในกลุ่มว่า มีการใช้คำพูดกิริยารวมถึงการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกที่เหมาะสมหรือไม่ โดยเลขานุกรณกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในจดบันทึกการอภิปรายของกลุ่ม

3. สรุปการวิเคราะห์และความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มโดยประธานกลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้วมาอภิปรายร่วมกันว่าการแสดงออกหรือสนทนาที่ถูกต้องในเรื่องของการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจเป็นอย่างไร

4. หลังจากนั้นให้เชิญ ชาวบ้าน อสม. หรือผู้นำชุมชน แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นถึงการสนทนาในสถานการณ์จำลองดังกล่าว

การลงความเห็นสรุป

1. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและพูดถึงความสำคัญของการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันหรือการทำงานในชุมชนอย่างไร

2. ผู้เข้าอบรมและผู้ดำเนินกิจกรรมร่วมกันสรุปกิจกรรม และสะท้อนความรู้เกี่ยวกับการร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจว่ามีความสำคัญอย่างไรต่อการปฏิบัติงานในการจัดเก็บข้อมูลในชุมชน

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในเรื่อง การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ
2. ผู้เข้าอบรม มีการร่วมรู้สึก หรือมีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น หรือบุคคลที่สนทนาด้วย
3. ผู้เข้าอบรมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานในชุมชนได้



เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม

การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ

บรรยาย : ในเช้าวันทำงานของผู้ปฏิบัติงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ วันนี้เป็นการลงชุมชนเพื่อการจัดเก็บข้อมูลทั่วไปพื้นฐานของชุมชนด้านความเป็นอยู่ โดยการจัดเก็บข้อมูลทั่วไป (วันวัน พูพู คือตัวแทนกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2) วันวัน พูพู ได้รับหน้าที่ในการเข้าจัดเก็บข้อมูลภายในชุมชน (โดยให้ผู้นำชุมชน เป็น คุณนวลพรรณ คุณที้ที้ เข้าร่วมสถานการณ์โดยสามารถพูดถึงข้อมูลจริงในชุมชน)

สถานการณ์ที่ 1

วันวัน : สวัสดีค่ะ/ครับ คุณนวลพรรณ (แสดงท่าทางกริยาตามอิสระ)

คุณนวลพรรณ : สวัสดีค่ะ/ครับ.....(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

วันวัน :(แ น ะ ตั ำ
ตนเองมาจากไหน มาทำอะไรอย่างไร)

วันวัน : คุณนวลพรรณทำอาชีพอะไรคะ

คุณนวลพรรณ :(ส ำ ม า ร ถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)

วันวัน : คุณนวลพรรณมีอาชีพเสริมหรือรายได้จากทางอื่นอีกไหมคะ

คุณนวลพรรณ :(ส ำ ม า ร ถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)

วันวัน : รายรับเพียงพอต่อรายจ่ายไหมคะ

คุณนวลพรรณ :(ส ำ ม า ร ถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)

วันวัน :(สอบถามถึง
ความเป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น เป็นอย่างไรบ้างคะ ในสถานการณ์
ตอนนี้)

คุณนวลพรรณ :(ส า ม า ร ถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)

วันวัน :(ต อ บ ร ับ
อย่างอิสระด้วยประโยคแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ให้
กำลังใจ และถ้ามีความเป็นอยู่ที่ดีให้แสดงความยินดี สอบถาม
ต่อว่าคุณนวลพรรณมีปัญหาทางด้านความเป็นอยู่ด้วยประเด็น
ประมาณว่า “สาเหตุของปัญหาคืออะไรหรือคะ” แต่ ถ้าไม่มี
ปัญหาหรือเคำประสบความสำเร็จ)

คุณนวลพรรณ :(ส า ม า ร ถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)

วันวัน :(ก ล ่า ว
ขอบคุณคุณนวลพรรณที่ เสียสละเวลาให้ข้อมูล)

สถานการณ์ที่ 2

ทท : สวัสดิ์ค่ะ/ครับ คุณทีที (แสดงท่าทางกริยาตามอิสระ)

คุณทีที : สวัสดิ์ค่ะ/ครับ.....(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

ทท :(แ น ะ ตั ำ
ตนเองมาจากไหน มาทำ อะไรอย่างไร)

ทท : คุณทีที ทำอาชีพอะไรคะ

คุณทีที :(ส า ม า ร ถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)

- ทท : คุณทีที มีอาชีพเสริมหรือรายได้จากทางอื่นอีกไหมคะ
- คุณทีที :(สามารถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)
- ทท : รายรับเพียงพอต่อรายจ่ายไหมคะ
- คุณทีที :(สามารถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)
- ทท :(สอบถามถึง
ความเป็นอยู่ในปัจจุบัน เช่น เป็นอย่างไรบ้างคะ ในสถานการณ์
ตอนนี้)
- คุณทีที :(สามารถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)
- ทท :(ตอบรับ
อย่างอิสระด้วยประโยคแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจ ให้
กำลังใจ และถ้ามีความเป็นอยู่ที่ดีให้แสดงความยินดี สอบถาม
ต่อถ้าคุณนวลพรรณมีปัญหาทางด้านความเป็นอยู่ด้วยประเด็น
ประมาณว่า “สาเหตุของปัญหาคืออะไรหรือคะ” แต่ ถ้าไม่มี
ปัญหาหรือเค้าประสบความสำเร็จ)
- คุณทีที :(สามารถ
พูดคุยได้อย่างอิสระ)
- ทท :(กล่าว
ขอบคุณคุณนวลพรรณที่เสียสละเวลาให้ข้อมูล)

ใบงาน

เรื่อง การร่วมรู้สึก/ความเห็นอกเห็นใจ

คำชี้แจง ให้ผู้เข้าร่วมเขียนความรู้สึกของบุคคลในภาพ



1.



2.



3.



4.



5.



6.

การร่วมรู้สึกหรือความเห็นอกเห็นใจ



การร่วมรู้สึกหรือความเห็นอกเห็นใจ(Empathy) คือการเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมมองของเขาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกในสถานการณ์ที่เขาประสบ (ตรงกันข้ามกับความรู้สึกสงสารคือความรู้สึกที่เรามีให้เขาเช่นเศร้าเสียใจหรือยินดี เป็นต้น) จากการวิจัยผู้หญิงจะรับรู้และมีความรู้สึกร่วมได้มากกว่าผู้ชาย

การสื่อสารแบบมีความรู้สึกการร่วมรู้สึกหรือความเห็นอกเห็นใจออกเป็นสองประเภทคือการคิดแบบมีส่วนร่วมและการมีความรู้สึกร่วมในการคิดแบบมีส่วนร่วมคือการแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูดเช่นเมื่อคุณพูดทวนความเห็นของผู้พูดแสดงออกว่าคุณเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ นั่นคือคุณได้สื่อสารแบบมีความคิดร่วมแล้วประเภทที่สองคือการมีความรู้สึกร่วมในที่นี้คือแสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนาคุณแสดงออกความรู้สึกแบบเดียวกันกับคู่สนทนาพยายามตอบสนองควบคู่ไปทั้งสองอย่างทั้งความคิดและมีความรู้สึกร่วมเช่นเมื่อเพื่อนเล่าปัญหาที่บ้านให้ฟังคุณอาจจะตอบกลับไปว่า “ปัญหาที่บ้านเธอหนักมากเลยฉันคิดไม่ออกเลยว่าจะเจอขนาดไหนนะ”



พัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วม

นี่คือคำแนะนำที่จะช่วยให้คุณพัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ

- ชัดเจนแสดงออกให้ชัดเจนว่าคุณพยายามทำความเข้าใจไม่ได้ต้องการที่จะตัดสินใจหรือวิพากษ์วิจารณ์คู่สนทนา
- ตั้งใจฟังสบตาแสดงท่าทางใส่ใจให้ความรู้สึกใกล้ชิดเพื่อเพิ่มความตั้งใจ ฟังสีหน้าและท่าทางจะเป็นตัวช่วยสำคัญ
- ตอบโต้ในการที่เราต้องการจะตรวจสอบว่าเราเข้าใจคู่สนทนาหรือไม่ให้แสดงความอารมณ์รู้สึกเดียวกับผู้พูดเลือกใช้คำพูดที่คิดว่าผู้พูดกำลังรู้สึกเช่น “เธอโกรธพ่อเธอมากใช่ไหม” หรือ “ฉันว่าเธอยังไม่แน่ใจใช่ไหม”
- เปิดเผยเมื่อถึงเวลาใช้การเปิดเผยตนเองเพื่อทำความเข้าใจกับคู่สนทนา แต่ให้ระวังว่านี่ไม่ใช่การพูดถึง แต่ตัวเอง
- สังเกตการสื่อความบางครั้งเพื่อนของเราอาจต้องการการพูดคุยปรับทุกข์ในเวลานั้นเราอาจต้องสังเกตและตั้งคำถามท่าทางของเพื่อนตัวอย่างเช่นเพื่อนของคุณบอกว่าเขาไม่เป็นที่ไร แต่กลับถอนหายใจให้คิดว่าเพื่อนกำลังมีปัญหา
- เน้นส่วนสำคัญทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของเขาจริงๆ



กิจกรรมที่ 3 สัปดาห์ที่ 4

การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนาและสามารถใช้การสื่อสารอย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมใช้คำพูดและการแสดงออกเชิงส่งเสริมหรือสนับสนุน

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม

- Notebook
- โปรเจ็คเตอร์
- โปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา
- กระดาษ A4 ใช้ในการจัดบันทึก
- เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรมเรื่อง การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา
- ใบงานเรื่อง การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา

วิธีการดำเนินการ

การสร้างความสนใจ

1. เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าสู่การอบรมผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวทักทาย และพูดคุยกับผู้เข้าอบรมในเรื่องของการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา และแจกโปสเตอร์ให้ความรู้ เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม ใบงานเรื่อง การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา รวมถึงแจกกระดาษ A4 ใช้ในการจัดบันทึก
2. ให้ผู้เข้าอบรมทำความเข้าใจในโปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนาและผู้ดำเนินกิจกรรมอธิบายถึงความหมายและทำความเข้าใจไปพร้อมๆ กัน

3. ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม “ระลึกความจำ” โดยให้ผู้เข้าอบรมเล่าถึงประสบการณ์ในชีวิตที่ผ่านมาว่าผู้เข้าอบรมเคยเจอกับคำพูดหรือการกระทำที่ทำให้รู้สึกว่ทำให้เรามีแรงบันดาลใจในการดำเนินชีวิต รู้สึกมีกำลังใจในการทำสิ่งต่างๆ รวมถึงคำพูดหรือการกระทำที่ทำให้รู้สึกว่ เราไม่ได้รับการสนับสนุน ถูกสั่งให้ต้องทำในสิ่งที่คุณเข้าอบรมไม่ยอมทำ หรือถูกตัดสินจากผู้อื่น

4. เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรม แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน สอบถามความรู้สึกที่ได้รับจากคำพูดหรือการกระทำทางบวกและทางลบ

5. ผู้ดำเนินกิจกรรมพูดสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนาว่าทั้งการที่เป็นฝ่ายเป็นผู้ฟังและผู้พูดนั้นมีความสำคัญทั้ง 2 ฝ่าย การพูดด้วยความเข้าใจผู้อื่นและการฟังด้วยการยอมรับความคิดเห็น จะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างประสบการณ์

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม หาประธานกลุ่ม และเลขานุการกลุ่ม และขอตัวแทนกลุ่มเพื่อเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง

- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 1 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น อิมเอม

- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 2 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น อิมจิง

2. ให้ผู้เข้าอบรมและตัวแทนของกลุ่มศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารประกอบการฝึกอบรมที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรมเป็นเวลา 15 - 20 นาที

3. เชิญผู้ประกอบการหรือสมาชิกวิสาหกิจชุมชนที่มีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรเข้าร่วมสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลวิสาหกิจชุมชนที่มีการแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร

- ผู้ประกอบการหรือสมาชิกวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรเข้าร่วมสถานการณ์จำลองเป็น และศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารประกอบการฝึกอบรม 15 - 20 นาที

4. เริ่มดำเนินสถานการณ์จำลองในสถานการณ์โดยการเริ่มสถานการณ์จำลองบรรยายสถานการณ์ บรรยากาศ และบทบาทที่ผู้เข้าอบรมได้รับโดยเน้นในเรื่องของการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา

5. ผู้เข้าอบรมเริ่มทำสถานการณ์จำลองตามสถานการณ์ที่ได้รับในเอกสาร

6. สมาชิกในกลุ่มที่เหลือให้เป็นผู้สังเกตในสถานการณ์จำลอง

การจำแนกแยกแยะและการวิเคราะห์

1. ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มนำข้อมูลที่ได้จากการการสังเกตสถานการณ์จำลองว่าตัวแทนที่ไปเข้าร่วมแสดงสถานการณ์จำลองนั้น ใช้กริยาท่าทาง หรือคำพูดเป็นอย่างไร โดยเลขานุการกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในการอภิปรายของกลุ่มโดยใช้กระดาษ A4 ที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรม

2. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นกันในกลุ่มว่า มีการใช้คำพูดที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร โดยเลขานุการกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในจดบันทึกการอภิปรายของกลุ่ม

3. สรุปการวิเคราะห์และความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มโดยประธานกลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้วิเคราะห์แล้วมาอภิปรายร่วมกัน

4. หลังจากนั้นให้ผู้ประกอบการหรือสมาชิกวิสาหกิจชุมชนผลิตภัณฑ์ทางการเกษตร แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นถึงการสนทนาในสถานการณ์จำลองดังกล่าว

การลงความเห็นสรุป

1. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและพูดถึงความสำคัญของการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันหรือการทำงานในชุมชนอย่างไร

2. ผู้เข้าอบรมและผู้ดำเนินกิจกรรมร่วมกันสรุปกิจกรรม และสะท้อนความรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนาว่ามีความสำคัญอย่างไรต่อการปฏิบัติงานในการจัดเก็บข้อมูลในชุมชน

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในเรื่อง การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา
2. ผู้เข้าอบรมมีการสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา โดยสามารถสื่อสารและแสดงออกออกมาในรูปแบบที่สนับสนุนผู้ที่สื่อสารด้วยและสื่อสารเหมาะสม
3. ผู้เข้าอบรมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานในชุมชนได้



เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม

การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา

บรรยาย : ในเช้าวันทำงานของผู้ปฏิบัติงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ วันนี้เป็นการลงชุมชนเพื่อการจัดเก็บข้อมูลผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรของผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ (อีมเอม กับ อีมัจจ คือตัวแทนกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2) อีมเอมกับ อีมัจจ ได้รับหน้าที่ในการเข้าจัดเก็บข้อมูลภายในชุมชน (โดยให้ผู้นำชุมชน เป็น คุณเจเจ ผู้ประกอบการวิสาหกิจชุมชนเข้าร่วมสถานการณ์โดยสามารถพูดถึงข้อมูลจริงในชุมชน)

อีมเอมและอีมัจจ : สวัสดีค่ะ/ครับ (แสดงท่าทางกริยาตามอิสระ)

คุณเจเจ : สวัสดีค่ะ/ครับ.....(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

อีมเอม : (แนะนำตนเองมาจากไหน มาทำอะไรอย่างไร)

อีมัจจ : คุณเจเจแปรรูปผลิตภัณฑ์ทางการเกษตรอะไรบ้างหรือคะ

คุณเจเจ :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระถึงผลิตภัณฑ์)

อีมเอม : (ตอบรับอย่างอิสระด้วยประโยคที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนต่อผลิตภัณฑ์ เช่น ผลิตภัณฑ์น่าสนใจมากๆ เลยนะคะ)

คุณเจเจ :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

อีมเอม : ได้รับการตอบรับเป็นอย่างไรบ้างคะ

คุณเจเจ :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

- อิมจั่ง** :
(ตอบรับอย่างอิสระด้วยประโยคที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนต่อผลิตภัณฑ์ เช่น ถ้าการตอบรับดีอาจจะตอบรับว่า ยินดีด้วยนะคะ)
- อิมจั่ง** : คุณเจเจจะมีการแปรรูปอะไรเพิ่มเติมอีกไหมคะ
- คุณเจเจ** :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- อิมเอม** :
(ตอบรับอย่างอิสระด้วยประโยคที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนต่อผลิตภัณฑ์ เช่น ถ้าคุณเจเจตอบว่าจะมีการแปรรูปเพิ่มเติมอีก ตัวอย่างประโยคคือ ยอดขายต้องดีมากแน่ ๆ เลยค่ะ)
- อิมเอม** : แล้วคุณเจเจจะมีการต่อ ยอดจากผลิตภัณฑ์เดิมหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่บ้างไหมคะ
- คุณเจเจ** :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- อิมเอม** :(ตอบรับอย่างอิสระด้วยประโยคที่ส่งเสริมหรือสนับสนุนต่อผลิตภัณฑ์ เช่น ถ้าคุณเจเจตอบว่าจะมีการพัฒนาหรือต่อ ยอด ตัวอย่างประโยค คือ ยอดขายต้องดีมากแน่ ๆ เลยค่ะ)
- คุณเจเจ** :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- อิมจั่ง** : วันนี้ต้องขอบคุณ คุณเจเจมากนะคะที่เสียสละเวลา มาให้ข้อมูลในวันนี้ค่ะ
- อิมเอมและอิมจั่ง** : ขอบคุณค่ะ

ใบงาน

การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา

คำชี้แจง เขียนประโยคและการแสดงออกเชิงลบ 3 ประโยค คือการกล่าวโทษ การวิพากษ์วิจารณ์ การตำหนิ และดำเนินการปรับเปลี่ยนให้เป็นประโยคและการแสดงออกส่งเสริมหรือสนับสนุน

ตัวอย่าง

สถานการณ์	ประโยคการสื่อสาร	การแสดงออก
การวิพากษ์วิจารณ์	น้องชายของเธอใส่เสื้อสีแดงแปดดุดุดูน่าเกลียดมาก	ทำท่าทางเบะปาก และทำสีหน้าเหยียด
ประโยคสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา	น้องชายของเธอใส่เสื้อสีแดงเหมือนกุหลาบเลย	ยิ้มและมองด้วยสายตาที่ชื่นชม

สถานการณ์	ประโยคการสื่อสาร	การแสดงออก
การกล่าวโทษ		
ประโยคสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา		

สถานการณ์	ประโยคการสื่อสาร	การแสดงออก
การวิพากษ์วิจารณ์		
ประโยคสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา		

สถานการณ์	ประโยคการสื่อสาร	การแสดงออก
การตำหนิ		
ประโยคสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา		



การสนับสนุนเชิงบวก ต่อคู่สนทนา

การสนับสนุนเชิงบวกต่อคู่สนทนา (Supportiveness) คือการพูดส่งเสริมมากกว่า การตัดสินผู้อื่นและเป็นการพูดแนะนำให้ผู้ฟังคิดมากกว่าบอกว่าให้เขาทำอะไรการพูดส่งเสริมจะ พูดในเชิงว่าคุณเห็นอะไรหรือคุณรู้สึกอย่างไรตรงข้ามกับการตัดสินจะพูดถึง แต่ความคิดเห็น ของคุณและจะกลายเป็นการตัดสินผู้อื่นการพูดส่งเสริมเป็นการให้กำลังใจผู้อื่นทางกลับกันการ พูดว่าตัดสินหรือประเมินผู้อื่นนั้นทำให้ผู้อื่นปิดกั้นตน (แต่ไม่ได้หมายความว่าการศึกษา วิจัยจะให้ผลเสียกับคนทั้งหมดเช่นนักแสดงที่ต้องการการพัฒนาักเปิดรับทางคดีและคำ ชม) ในทำนองเดียวกับการพูดแนะนำนั้นแสดงให้เห็นว่าเรามีจิตใจที่เปิดกว้างเราสามารถรับฟัง ความคิดเห็นที่แตกต่างได้ในทางกลับกันการบอกให้เขาทำอะไรนั้นไม่ก่อให้เกิดความคิดใหม่ ๆ และทำให้ผู้ฟังปิดกั้นตนเอง

การสนับสนุนเชิงบวกต่อคู่สนทนา

วิธีการเพิ่มความพึงพอใจในความสัมพันธ์โดยการส่งเสริมและแนะนำทำได้ดังนี้

- หลีกเลี่ยงการกล่าวโทษและตำหนิ ("ฉันน่าจะทำงานอยู่ที่เดิมไม่น่าฟังคำแนะนำจากพี่ชายเธอเลย")
- หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ ("พี่สาวเธอใส่ชุดสีแดงแล้วน่าเกลียดจัง")
- หลีกเลี่ยงการบ่นพร่ำพรรณนา ("เธอควรไปเรียนวิธีการใช้คำและการจัดหาเอกสารมาลึกลงนะ")
- แสดงออกว่าเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่นและพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนความคิดแนวทางการจัดการเรื่องต่างๆ
- ถามความคิดเห็นและเห็นความสำคัญผู้อื่นพยายามอย่าจมปลักอยู่กับแนวทางการคิดตนเอง



กิจกรรมที่ 3 สัปดาห์ที่ 4

การติดต่อสื่อสารในทางบวก

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในทางบวก
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในทางบวกและสามารถใช้การสื่อสารอย่างเหมาะสม
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถใช้คำพูดในเชิงบวกกับผู้อื่น
4. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่นและมองโลกในแง่ดี

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม

- Notebook
- โปรเจ็คเตอร์
- โปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การติดต่อสื่อสารในทางบวก
- กระดาษ A4 ใช้ในการจดบันทึก
- เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรมเรื่อง การติดต่อสื่อสารในทางบวก
- ใบงานเรื่อง การติดต่อสื่อสารในทางบวก

วิธีการดำเนินการ

การสร้างความสนใจ

1. เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าสู่การอบรมผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวทักทาย และพูดคุยกับผู้เข้าอบรมในเรื่องของการติดต่อสื่อสารในทางบวก และแจกโปสเตอร์ให้ความรู้ เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม ใบงานเรื่องการติดต่อสื่อสารในทางบวกรวมถึงแจกกระดาษ A4 ใช้ในการจดบันทึก

2. ให้ผู้เข้าอบรมทำความเข้าใจในโปสเตอร์ให้ความรู้ เรื่อง การติดต่อสื่อสารในทางบวกและผู้ดำเนินกิจกรรมอธิบายถึงความหมายและทำความเข้าใจไปพร้อมๆ กัน

3. ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม “ชวนชื่นชม” โดยให้ผู้เข้าอบรมจับคู่กัน และให้เลือกหมายเลข 1 หรือ หมายเลข 2

3.1 จากนั้นให้หมายเลข 1 กล่าวชื่นชม หมายเลข 2 เช่น วันนี้ใส่เสื้อที่สวยงามจังเลยคะ, คุณเป็นคนยิ้มเก่งมากเลยนะคะ และสลับกันให้หมายเลข 2 กล่าวชื่นชมหมายเลข 1 บ้าง (ให้ผู้ที่ถูกกล่าวชื่นชมเขียนข้อมูลที่พูด ลงบนใบงานที่แจกให้ของฝ่ายที่ถูกชม)

3.2 จากนั้นให้สลับคู่กันโดยใช้เวลาทำกิจกรรม 10 - 15 นาที

4. หลังจากนั้นให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันทำใบงานเรื่องการติดต่อสื่อสารในทางบวก 5 - 10 นาที

5. ผู้ดำเนินกิจกรรมถามความรู้สึกของผู้เข้าอบรมจากการทำกิจกรรมการติดต่อสื่อสารทางบวกเบื้องต้น ว่ามีความรู้สึกอย่างไรที่เป็นทั้งฝ่ายถูกกล่าวชื่นชมและได้รับคำชื่นชม และผู้เข้าอบรมร่วมกันพูดสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในทางบวกว่าทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสร้างประสบการณ์

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม หาประธานกลุ่ม และเลขานุการกลุ่ม และขอตัวแทนกลุ่มเพื่อเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง

- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 1 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น ปีปี

- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 2 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น ไอโฟน

2. ให้ผู้เข้าอบรมและตัวแทนของกลุ่มศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารประกอบกรณีศึกษาที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรมเป็นเวลา 15 - 20 นาที

3. เชิญ นักพัฒนาชุมชนเข้าร่วมสถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลโครงการพัฒนาในด้านต่างๆ ของชุมชน เข้าร่วมสถานการณ์จำลองเป็นคุณนุชกร และศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารประกอบกรณีศึกษา 15 - 20 นาที

4. เริ่มดำเนินสถานการณ์จำลองในสถานการณ์โดยการเริ่มสถานการณ์จำลองบรรยายสถานการณ์ บรรยากาศ และบทบาทที่ผู้เข้าอบรมได้รับ
5. ผู้เข้าอบรมเริ่มทำสถานการณ์จำลองตามสถานการณ์ที่ได้รับในเอกสาร
6. สมาชิกในกลุ่มที่เหลือให้เป็นผู้สังเกตในสถานการณ์จำลอง

การจำแนกแยกแยะและการวิเคราะห์

1. ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มนำข้อมูลที่ได้จากการการสังเกตสถานการณ์จำลองว่าตัวแทนที่ไปเข้าร่วมแสดงสถานการณ์จำลองนั้น ใช้กริยาท่าทาง หรือคำพูดทางบวกเป็นอย่างไร โดยเลขานุกรการกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในการอภิปรายของกลุ่มโดยใช้กระดาษ A4 ที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรม
2. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นกันในกลุ่มว่า มีการใช้การสื่อสารที่เหมาะสมหรือไม่ อย่างไร โดยเลขานุกรการกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในจดบันทึกการอภิปรายของกลุ่ม
3. สรุปการวิเคราะห์และความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มโดยประธานกลุ่ม และนำข้อมูลที่ได้อภิปรายแล้วมาอภิปรายร่วมกัน
4. หลังจากนั้นให้นักพัฒนาชุมชน แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นถึงการสนทนาในสถานการณ์จำลองดังกล่าว

การลงความเห็นสรุป

1. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและพูดถึงความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในทางบวก และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันหรือการทำงานในชุมชนอย่างไร
2. ผู้เข้าอบรมและผู้ดำเนินกิจกรรมร่วมกันสรุปกิจกรรม และสะท้อนความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในทางบวก ว่ามีความสำคัญอย่างไรต่อการปฏิบัติงานในการจัดเก็บข้อมูลในชุมชน

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในเรื่อง การติดต่อสื่อสารในทางบวก

2. ผู้เข้าอบรมมีการติดต่อสื่อสารในทางบวก โดยสามารถมีทัศนคติที่ต่อตนเองและผู้อื่น กล่าวชื่นชมผู้อื่นอย่างจริงใจ
3. ผู้เข้าอบรมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานในชุมชนได้



เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม

การติดต่อสื่อสารทางบวก

บรรยาย : ในเช้าวันทำงานของผู้ปฏิบัติงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ วันนี้เป็นการลงชุมชนเพื่อการจัดเก็บข้อมูลโครงการการพัฒนาในด้านต่างๆ ของชุมชนในพื้นที่ (บีบี กับ ไอโฟน คือตัวแทนกลุ่มที่ 1 กลุ่มที่ 2) บี กับ ไอโฟน ได้รับหน้าที่ในการเข้าจัดเก็บข้อมูลภายในชุมชนและในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (โดยให้นักพัฒนาชุมชนเป็น คุณบุษกร นักพัฒนาชุมชน เข้าร่วมสถานการณ์โดยสามารถพูดถึงข้อมูลจริงในชุมชน)

บีบีกับไอโฟน : สวัสดีค่ะ/ครับ (แสดงท่าทางกริยาตามอิสระ)

คุณบุษกร : สวัสดีค่ะ/ครับ.....(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

บีบี :(แนะนำตนเองมาจากไหน มาทำอะไรอย่างไร)

ไอโฟน : ตอนนี้ในชุมชนพบปัญหาอะไรบ้างคะคุณบุษกร

คุณบุษกร :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

บีบี : (ตอบรับอย่างอิสระด้วยประโยคเชิงบวก ตัวอย่างเช่น ปัญหาทุกอย่างแก้ได้จะมีอะไรให้ บีบีช่วยบอกได้เลยนะคะ)

คุณบุษกร :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

บีบี : ตอนนี้ตำบลของเรามีโครงการเพื่อพัฒนาหรือแก้ไข ปัญหาตรงนี้หรือยังคะ

คุณบุษกร :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

ไอโฟน :(ตอบรับอย่างอิสระด้วยประโยคเชิงบวก ตัวอย่างเช่น คุณบุษกร มีความสามารถอยู่แล้วจะต้องแก้ปัญหาดังกล่าวได้อย่างไรบ้างคะ)

- ไอโฟน** : และตอนนี้ตำบลของเรามีโครงการเพื่อพัฒนาในด้าน
อื่นๆ มี โครงการอะไรบ้างคะ
- คุณบุษกร** :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- บีบี** : (ตอบรับอย่างอิสระด้วยประโยค
เชิงบวก ตัวอย่างเช่น โครงการน่าสนใจมากเลยนะคะ
คุณบุษกร)
- คุณบุษกร** :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- บีบี** :(จะถามผลลัพธ์ของ โครงการที่
ผลลัพธ์ออกมาไม่ดี ซึ่งเป็นประโยคเชิงลบ ให้ใช้คำถาม
โดยประโยคเชิงบวก ตัวอย่างเช่นถามว่า “ที่ผ่านมา
ผลลัพธ์ของแต่ละโครงการที่สร้างขึ้นเป็นอย่างไรบ้างคะ”
- คุณบุษกร** :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- ไอโฟน** :(ตอบรับอย่างอิสระด้วย
ประโยคเชิงบวก ตัวอย่างเช่น โครงการสามารถพัฒนา
ในด้านต่างๆ ได้เป็นอย่างดีเลยใช่ไหมคะ
- บีบี** : ชาวบ้านในชุมชนมีความพึงพอใจในโครงการต่างๆ
ไหมคะหรือสามารถแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความ
ต้องการได้ไหมคะ
- คุณบุษกร** :(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)
- บีบี** : วันนี้ต้องขอขอบคุณ คุณบุษกรที่เสียสละเวลามาให้
ข้อมูลในวันนี้ค่ะ
- บีบีกับไอโฟน** : ขอขอบคุณค่ะ

ใบงาน

การติดต่อสื่อสารในทางบวก

คำชี้แจง ให้เขียนประโยคจากการทำกิจกรรมลงในตาราง

ชื่อผู้ที่กล่าวชื่นชม	ประโยคที่กล่าว
ตัวอย่าง พีพี	คุณเป็นคนยิ้มเก่งมากเลยนะคะ

จงเขียนความรู้สึกที่ได้รับจากการสื่อสารในการทำกิจกรรม ชวนชื่นชม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

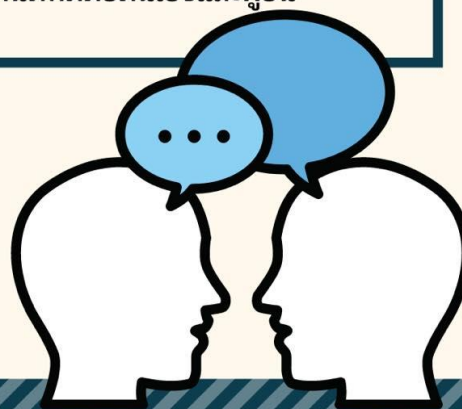
การติดต่อสื่อสาร ในทางบวก

การติดต่อสื่อสารในทางบวก (Positiveness) หมายถึงการมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อตนเองและผู้อื่นมีความพอใจและภาคภูมิใจตนเองและมีความชื่นชมยินดีต่อผู้อื่นอย่างจริงจังสามารถกระทำได้จากกรมีทัศนคติในทางบวก (Attitude positiveness) เป็นกายอมรับเชิงบวกต่อตัวเองและต่อสถานการณ์

การสื่อสารโดยทั่วไปที่มีความรู้สึกทางบวกในสถานการณ์ที่สนทนาปราศจากการประหม่นและการตัดสินร่วมด้วยเป็นการแสดงความคิดทางบวกของผู้พูดซึ่งจะเอื้อให้เกิดการตอบสนองอย่างร่วมมือซึ่งกันและกันทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้นการยอมรับบุคคลที่พูดคุยติดต่อด้วยอาจจะออกมาในเชิงลบหรือเชิงบวกก็ได้การยอมรับเชิงบวกปกติจะแสดงออกมาในรูปของการเสริมแรงหรือการให้รางวัลและประกอบไปด้วยพฤติกรรมที่คาดหวังการยอมรับเชิงลบเป็นการลงโทษบางครั้งทำร้ายทางอารมณ์หรือทางจิตใจซึ่งการยอมรับชื่นชมนำไปสู่การสื่อสารที่มีประสิทธิผลมากกว่าเพราะช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจ

การติดต่อสื่อสารในทางบวก

- ไม่ตัดสินผู้อื่นหรือประหม่นผู้อื่น
- การมองโลกในแง่ดีและมีทัศนคติที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น



กิจกรรมที่ 5 สัปดาห์ที่ 6

ความเสมอภาคในการสื่อสาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร
2. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสารและสามารถใช้ประโยชน์ที่เหมาะสมในการสื่อสาร
3. เพื่อให้ผู้เข้าอบรมหลีกเลี่ยงคำพูดหรือประโยคที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งหรือถูกกำหนด

อุปกรณ์ที่ใช้ในกิจกรรม

- Notebook
- โปรเจ็คเตอร์
- เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรมเรื่อง ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร
- โปสเตอร์ เรื่อง ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร
- ใบงาน เรื่องความเสมอภาคในการสื่อสาร
- กระดาษ A4 ใช้ในการจดบันทึก

วิธีการดำเนินการ

การสร้างความสนใจ

1. เมื่อผู้เข้าอบรมเข้าสู่การอบรมผู้ดำเนินกิจกรรมกล่าวทักทาย และพูดคุยกับผู้เข้าอบรมในเรื่องของความเสมอภาคในการสื่อสาร และแจกโปสเตอร์ให้ความรู้ เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม ใบงานเรื่อง ความเสมอภาคในการสื่อสาร รวมถึงแจกกระดาษ A4 ใช้ในการจดบันทึก

2. ให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมเตรียมความพร้อมโดยใช้กิจกรรม “การโต้วาที” ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจถึงความเสมอภาคในการสื่อสาร

2.1 ให้ผู้เข้าอบรมจับกลุ่มกันเพื่อทำกิจกรรมโดยให้จับฉลากระหว่างฝ่ายเสนอและฝ่ายค้าน

2.2 ให้ผู้เข้าอบรมโต้วาทีในเรื่องของการอยู่อาศัยในเมือง กับ ชนบท โดยให้ฝ่ายเสนอเป็นคนเริ่มก่อนและต่อด้วยฝ่ายค้าน โดยให้เวลาที่เท่าเทียมกันและแต่ละฝ่ายก็รักษาเวลาและให้ใช้คำพูดที่เหมาะสมโดยหลีกเลี่ยงคำพูดที่ออกคำสั่งหรือกำหนด หลังจากนั้นผู้ดำเนินกิจกรรมสรุปการโต้วาที

3. เมื่อผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมเรียบร้อยแล้วให้ผู้ดำเนินกิจกรรมพูดเริ่มพูดถึงรายละเอียดของความเสมอภาคในการสื่อสาร และทำความเข้าใจโปสเตอร์ เรื่อง ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร

4. ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันทำใบงานเรื่องความเสมอภาคในการสื่อสาร 10 - 15 นาที และผู้ดำเนินกิจกรรมเฉลยไปพร้อมๆกัน

5. ผู้ดำเนินกิจกรรมพูดสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของความเสมอภาคในการสื่อสารว่าทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นว่าการโต้วาทีในครั้งนี้สะท้อนถึงความเสมอภาคในการสื่อสารอย่างไร และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างไรบ้าง

การสร้างประสบการณ์

1. แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็น 2 กลุ่ม หาประธานกลุ่ม และเลขานุการกลุ่ม และขอตัวแทนกลุ่มเพื่อเข้าร่วมสถานการณ์จำลอง

- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 1 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น พีพี
- โดยตัวแทนกลุ่มที่ 2 ให้เข้าร่วมสถานการณ์เป็น เจเจ

2. ให้ผู้เข้าอบรมและตัวแทนของกลุ่มศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสาร ประกอบการฝึกอบรมที่แจกให้ก่อนเริ่มกิจกรรมเป็นเวลา 15 - 20 นาที

3. เชิญ ผู้ประกอบการหรือสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เข้าร่วม สถานการณ์จำลองเกี่ยวกับการลงชุมชนเพื่อเก็บข้อมูลด้านการท่องเที่ยวในชุมชน

- ผู้ประกอบการหรือสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตรเข้าร่วม สถานการณ์จำลองเป็น คุณรินรดี และศึกษาสถานการณ์จำลองที่ได้รับในเอกสารประกอบการ ฝึกอบรม 15 - 20 นาที

4. เริ่มดำเนินสถานการณ์จำลองในสถานการณ์โดยการเริ่มสถานการณ์จำลองบรรยาย สถานการณ์ บรรยายภาค และบทบาทที่ผู้เข้าอบรมได้รับ

5. ผู้เข้าอบรมเริ่มทำสถานการณ์จำลองตามสถานการณ์ที่ได้รับในเอกสาร

6. สมาชิกในกลุ่มที่เหลือให้เป็นผู้สังเกตในสถานการณ์จำลอง

การจำแนกแยกแยะและการวิเคราะห์

1. ให้ผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่มนำข้อมูลที่ได้จากการการสังเกตสถานการณ์จำลองว่าตัว แทนที่ไปเข้าร่วมแสดงสถานการณ์จำลองนั้น ใช้กริยาท่าทาง หรือคำพูดเป็นอย่างไร โดย เลขานุการกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในการอภิปรายของกลุ่มโดยใช้กระดาษ A4 ที่แจกให้ก่อนเริ่ม กิจกรรม

2. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นกันในกลุ่มว่า มีคำพูดที่ควร หลีกเลียง หรือไม่ หรือควรใช้คำพูดแบบไหน อย่างไร หรือ มีคำพูดที่เหมาะสมแล้วคำพูดไหนโดย เลขานุการกลุ่มจดบันทึกข้อมูลในจดบันทึกการอภิปรายของกลุ่ม

3. สรุปการวิเคราะห์และความคิดเห็นของสมาชิกในกลุ่มโดยประธานกลุ่ม และนำข้อมูลที่ ได้วิเคราะห์แล้วมาอภิปรายร่วมกัน

4. หลังจากนั้นให้ผู้ประกอบการหรือสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร แสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นถึงการสนทนาในสถานการณ์จำลองดังกล่าว

การลงความเห็นสรุป

1. ให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและพูดถึงความสำคัญของความเสมอภาคในการสื่อสาร และสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับชีวิตประจำวันหรือการทำงานในชุมชนอย่างไร

2. ผู้เข้าอบรมและผู้ดำเนินกิจกรรมร่วมกันสรุปกิจกรรม และสะท้อนความรู้เกี่ยวกับความเสมอภาคในการสื่อสารว่ามีความสำคัญอย่างไรต่อการปฏิบัติงานในการจัดเก็บข้อมูลในชุมชน

สิ่งที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในเรื่อง ความเสมอภาคในการสื่อสาร

2. ผู้เข้าอบรมมีการสื่อสารอย่างเสมอภาค โดยมีการสื่อสารที่หลีกเลี่ยงการพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งหรือถูกกำหนด

2. ผู้เข้าอบรมมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีในการลงชุมชนจึงทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินชีวิตหรือการทำงานในชุมชนได้

เอกสารสถานการณ์จำลองประกอบการฝึกอบรม

ความเสมอภาคในการสื่อสาร

บรรยาย : ในเช้าวันทำงานของผู้ปฏิบัติงานโครงการยกระดับเศรษฐกิจและสังคมรายตำบลแบบบูรณาการ วันนี้เป็นการลงชุมชนเพื่อการจัดเก็บข้อมูลด้านสถานที่ท่องเที่ยวของชุมชน โดยการจัดเก็บข้อมูลทั่วไป ความเป็นมา รายได้ จุดเด่น จุดด้อยที่เป็นปัญหาในสถานประกอบการ ของสมาชิกวิสาหกิจชุมชนในด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ซึ่งพีพีกับเจเจ (พีพีและเจเจคือตัวแทนกลุ่มที่1 และกลุ่มที่2) ได้รับหน้าที่ในการเข้าจัดเก็บข้อมูลที่ บ้านสวนวินรดี วิสาหกิจชุมชนในด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร (โดยให้สมาชิกวิสาหกิจชุมชนในด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร เข้าร่วมสถานการณ์เป็นคุณวินรดี โดยสามารถพูดถึงข้อมูลจริงในสถานประกอบการของตนได้)

พีพีและเจเจ : สวัสดีค่ะ/ครับ คุณวินรดี (แสดงท่าทางกริยาตาม
อิสระ)

คุณวินรดี : สวัสดีค่ะ.....(สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

พีพี : พีพีและเจเจ มาจากโครงการยกระดับเศรษฐกิจและ
สังคมรายตำบลแบบ บูรณาการค่ะ

เจเจ : ตามที่ได้ติดต่อทางบ้านสวนวินรดีไว้ค่ะ/ครับ ว่าวันนี้
พวกเราจะมาสอบถามข้อมูลทั่วไปในด้านความเป็นมา
รายได้ รวมถึงปัญหาและความต้องการ ของสมาชิก
วิสาหกิจชุมชนในด้านการท่องเที่ยวเชิงเกษตร ค่ะ/ครับ

คุณวินรดี : (สามารถพูดคุยได้อย่างอิสระ)

พีพี : คุณวินรดีควร/น่าจะ/ช่วย/รบกวน (เลือกใช้คำใด
คำหนึ่ง)...บรรยายข้อมูลความเป็นมาในการก่อตั้งบ้าน
สวนวินรดีค่ะ

คุณวินรดี : (พูดถึงความเป็นมาของบ้านสวนวินรดี)

เจเจ : ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ ในส่วนต่อไป เป็นเรื่องของรายได้
 ต้นทุนกำไร คุณรินรดี..... ต้องตอบคำถามนี้นะคะ/ควร
 ตอบคำถามนี้นะคะ/น่าจะตอบคำถามนี้นะคะ/สะดวก
 ตอบคำถามนี้ไหมคะ/พอจะตอบคำถามนี้ได้ไหมคะ

คุณรินรดี :(ตอบเรื่องรายได้ ต้นทุน กำไร พุดได้
 อย่างอิสระ)

เจเจ : ก. ขอขอบคุณค่ะ คุณรินรดี

ข. จริงหรือคะ.....

ค. คุณรินรดีน่าจะตอบคำถามเพิ่มเติมไหมคะ

ง. คุณรินรดีมีข้อมูลด้านรายได้เพิ่มเติมอีกไหมคะ

คุณรินรดี : (พูดได้อย่างอิสระ)

พีพี : ในเรื่องของจุดเด่นของบ้านสวนรินรดี รบกวนคุณริน
 รดีกล่าวให้ฟังหน่อยได้ไหม คะ/คุณรินรดีช่วยเล่าให้ฟัง
 หน่อยได้ไหมคะ/คุณรินรดีควรเล่าให้ฟังหน่อยค่ะ
 (เลือกใช้ประโยคใดประโยคหนึ่ง)

คุณรินรดี : (บอกเล่าข้อมูลได้อย่างอย่างอิสระ)

พีพี : ขอขอบคุณค่ะ คุณรินรดี

เจเจ : ก. นอกจากจุดเด่นแล้วคุณรินรดีควรจะบอกจุดด้อย
 ของบ้านสวนรินรดีด้วยค่ะ

ข. คุณรินรดีช่วยเล่าถึงจุดด้อยของบ้านสวนรินรดีให้
 ฟังได้ไหมคะเพื่อจะได้ ทราบถึงปัญหาและความ
 ต้องการของของบ้านสวนรินรดีค่ะ

- ค. คุณรินรดีต้องกล่าวถึงจุดด้อยของบ้านสวนรินรดีให้
 หนึ่งย่อค่ะ
- ฟัง
- คุณรินรดี : (บอกเล่าข้อมูลได้อย่างอย่างอิสระ)
- เจเจ : ก. จริงหรือคะคุณรินรดี.....
- ข. ฉันเข้าใจถึงเหตุผล(ปัญหา)นี้เลยคะคุณรินรดี
- พีพี : ก. คุณรินรดีน่าจะบอกข้อมูลเพิ่มเติมอีกหน่อยค่ะ
- ข. คุณรินรดีมีข้อมูลอะไรเพิ่มเติมไหมคะ
- ค. คุณรินรดีควรบอกข้อมูลที่ละเอียดขึ้นมาอีกหน่อย
- นะคะ
- คุณรินรดี : (บอกเล่าข้อมูลได้อย่างอย่างอิสระ)
- พีพี : สำหรับวันนี้ขอขอบพระคุณ คุณรินรดีมากๆนะคะที่
 เสียสละเวลามาให้ข้อมูลในวันนี้ค่ะ
- พีพีเจเจ : ขอบพระคุณค่ะ

ใบงาน

เรื่อง ความเสมอภาคในการสื่อสาร

คำชี้แจง เติมคำตอบในใบงานโดยหลีกเลี่ยงคำที่สื่อถึงการสั่งหรือการกำหนด

ตัวอย่างการเติมคำตอบในใบงาน

ข้อ	ประโยค	คำที่ควรระวัง	ประโยคที่เหมาะสม
1	ทำไมคุณไม่นั่งลงคุยกันก่อนล่ะคะ	ทำไม	คุณนั่งลงตรงนี้ก็ก่อนได้ตามสบายเลยนะคะ
2	คุณต้องทำแบบสอบถามให้ฉันเสร็จเดี๋ยวนี้	ต้อง,เดี๋ยวนี้	ถ้าเป็นไปได้คุณช่วยทำแบบสอบถามให้เสร็จโดยเร็วได้ไหมคะ
3	คุณน่าจะบอกข้อมูลที่ละเอียดกว่านี้ล่ะคะ	น่าจะ	รบกวนคุณช่วยบอกข้อมูลโดยละเอียดได้ไหมคะ

ข้อ	ประโยค	คำที่ควรระวัง	ประโยคที่เหมาะสม
1	คุณควรที่จะบอกข้อมูลที่ถูกต้องนะคะ		
2	คุณน่าจะตอบคำถามในข้อนี้ล่ะคะ		
3	คุณต้องบอกข้อมูลให้ครบถ้วนนะ		
4	ถ้าไม่ตอบคำถามนี้จะทำให้คุณก็เสียผลประโยชน์นะ		
5	คุณต้องมีเวลาในการสัมภาษณ์นะคะ		
6	คุณควรที่จะบอกปัญหาที่พบในชุมชนของคุณ		
7	คุณจะต้องบอกรายได้ในครัวเรือนของคุณนะคะ		
8	คุณต้องตอบคำถามเรื่องสุขภาพของคุณนะคะ		

โปสเตอร์ เรื่อง ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร

ทักษะการสื่อสาร ระหว่างบุคคล

ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร

ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร (Equality) ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นความเท่าเทียมกันหรือความเสมอภาค หมายถึง ทักษะดีและการปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยเห็นว่าเขานั้นสำคัญในการสนทนาครั้งนี้ในสถานการณ์ต่างๆ แนนอนว่าความสำคัญของแต่ละบุคคลจะไม่เท่ากัน เช่นในรูปแบบ บริษัท จะมีเจ้านายลูกน้องตามลำดับมีคนที่เก่งกว่าหรือมีคนที่สื่อสารได้ดีกว่าอย่างไรก็ตามควรเลี่ยงการสำคัญตัวการสื่อสารระหว่างบุคคลควรมีบรรยากาศของความเท่าเทียมกันหรือความเสมอภาคจะมีประสิทธิภาพมากกว่า

การสื่อสารอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียม

วิธีการสื่อสารอย่างเสมอภาคหรือเท่าเทียมในทุกสถานการณ์โดยเฉพาะเป็นการหลีกเลี่ยงการขัดแย้ง

- เลี่ยงการใช้คำว่า “น่าจะ” หรือ “ควรจะ”

ตัวอย่างเช่น “เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ” หรือ “เธอควรจะแสดงตนให้มากกว่านี้”) การใช้ประโยคพวกนี้ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งถูกกำหนด

-ให้ขอร้อง (อย่างสุภาพ) และเลี่ยงการออกคำสั่ง (ที่หยาบคาย)

-หลีกเลี่ยงการพูดขัดผู้อื่นการกระทำนี้จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่นและมันสื่อว่าสิ่งที่คุณพูดนั้นสำคัญกว่าสิ่งที่คนอื่นพูด

- ฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูดก่อนที่จะพูดเรื่องของตัวประโยคที่ว่า “จริงเหรอ” , “ฉันเข้าใจ” หรือ “นั่นสิ” เป็นสิ่งยืนยันว่าเรากำลังรับฟังและเข้าใจจริงๆ

- ตระหนักถึงเรื่องความแตกต่างทางชนชั้นในแต่ละวัฒนธรรมให้มากในประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นน้อยจะมีความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันมากกว่าประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นมากที่มีความเสมอภาคหรือความเท่าเทียมกันน้อยซึ่งเรื่องฐานะสามารถเป็นตัวกำหนดการติดต่อระหว่างบุคคลได้

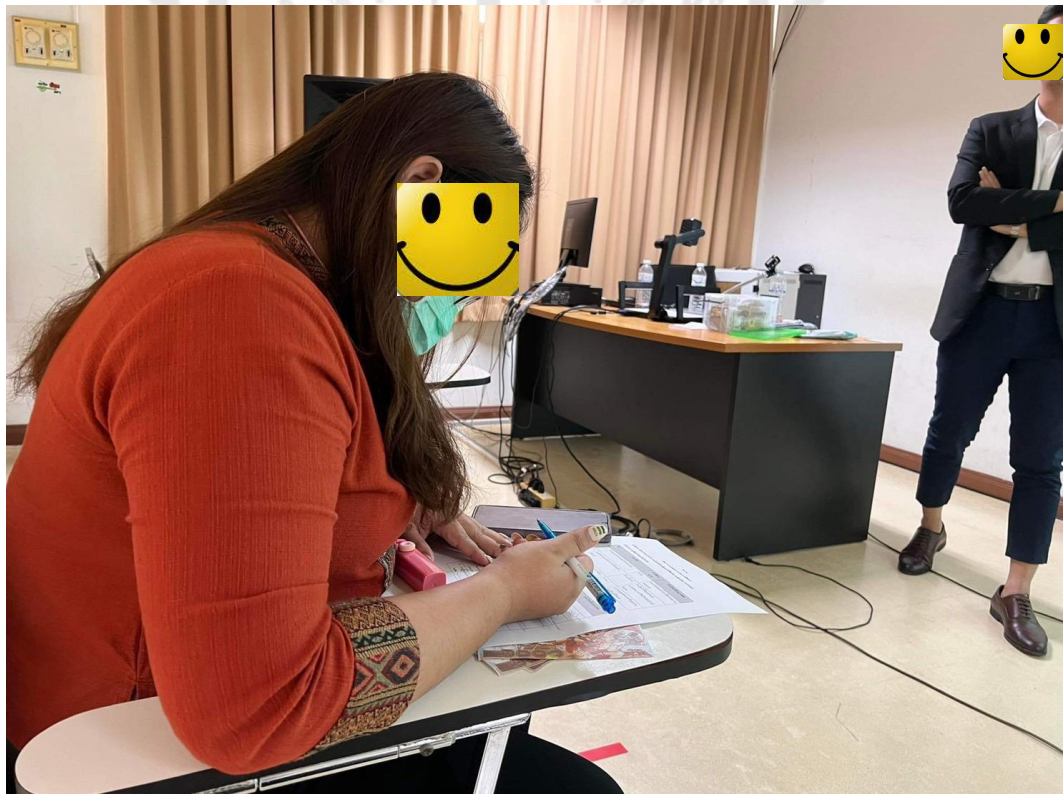


ภาคผนวก ข
ตัวอย่างภาพภายในโปรแกรมฝึกอบรม









ภาคผนวก ค

หนังสือยืนยันรับรองโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์





หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G-029/2565E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: ผลของโปรแกรมฝึกอบรมโดยใช้สถานการณ์จำลองที่มีต่อทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของ ผู้ปฏิบัติงานในชุมชน

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาว กฤติยา สวัสดิภูมิ

สังกัด: บัณฑิตวิทยาลัย

เอกสารที่รับรอง: 1. แบบเสนอโครงการวิจัย
2. โครงการวิจัย
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาบทวน

1. แบบเสนอโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 4 กุมภาพันธ์ 2565
2. โครงร่างการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 4 กุมภาพันธ์ 2565
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 4 กุมภาพันธ์ 2565
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย	ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 4 กุมภาพันธ์ 2565

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิรกุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

(แพทย์หญิงสุรีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-029/2565

วันที่ให้การรับรอง : 04/02/2565

วันหมดอายุใบรับรอง : 04/02/2566



ภาคผนวก ง

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยุทธ กลีบบัว อาจารย์ประจำหลักสูตรจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลพฤกษ์ พลศรี อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. อาจารย์ ดร.เมทินี ทนงกิจ อาจารย์ประจำสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ ดร.ลักษมณ บุญมา อาจารย์ประจำคณะวิทยาศาสตร์และศิลป
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา วิทยาเขตจันทบุรี
และหัวหน้าโครงการยกระดับเศรษฐกิจและ
สังคมรายตำบลแบบบูรณาการ (1 ตำบล 1
มหาวิทยาลัย)
5. อาจารย์ปวิธ สิริเกียรติกุล อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประวัติผู้เขียน

