

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถ
ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาล
ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปริญญานิพนธ์
ของ
วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2553

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถ
ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาล
ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ปริญญานิพนธ์
ของ
วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถ
ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาล
ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

บทคัดย่อ
ของ
วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาคุณวุฒิบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
พฤษภาคม 2553

วุฒิสถิติ พิศสุวรรณ. (2553). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ วิทยานิพนธ์ กศต. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการควบคุมรองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนางรงค์, ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์, รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมดังกล่าวอย่างได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการฝึกอบรม ด้านการเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลและด้านการอุดมศึกษาจำนวน 9 คน และนักศึกษาพยาบาลหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1 ปีการศึกษา 2552 ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช จำนวน 30 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที่ การวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนคือ 1) การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น โดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับองค์ประกอบของสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) การร่างหลักสูตรฝึกอบรม โดยนำผลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 มาร่างหลักสูตรฝึกอบรม 3) การประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงการร่างหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการฝึกอบรม ด้านการเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลและด้านการอุดมศึกษา และ 4) การทดลองใช้หลักสูตรเพื่อหาประสิทธิผลของหลักสูตร โดยนำหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปทดลองใช้กับนักศึกษาพยาบาลกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็นกลุ่มทดลอง 15 คน กลุ่มควบคุม 15 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วยองค์ประกอบของสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามลำดับความสำคัญ ลำดับแรกคือ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการจัดการความขัดแย้ง โดยแบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้

2. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่พัฒนาขึ้นผลการทดลองพบมีประสิทธิภาพดังนี้

2.1 ความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 เจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองอยู่ในระดับมากและสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.3 ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองอยู่ในระดับมากและสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ความเหมาะสมของหลักสูตรตามความคิดเห็นของกลุ่มทดลองอยู่ในระดับมากและสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

A DEVELOPMENT OF TRAINING PROGRAM TO ENHANCE CAPACITY OF
INTERPERSONAL RELATIONSHIP FOR NURSING STUDENTS OF
THE SUPPLEMENTARY PRODUCTION OF PROFESSIONAL NURSES
FOR SOLVING THE PROBLEM IN THE SOUTHERNMOST PROVINCES PROJECT

AN ABSTRACT
BY
WUTTISAK PITSUWAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Doctor of Education Degree in Higher Education
at Srinakharinwirot University
May 2010

Wuttisak Pitsuwan. (2010). *A Development of Training Program to Enhance Capacity of Interpersonal Relationship for Nursing Students of the Supplementary Production of Professional Nurses for Solving the Problem in the Southernmost Provinces Project*. Dissertation, Ed.D. (Higher Education). Bangkok: Graduated School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Assoc. Prof. Dr. Achara Wattananarong, Dr.Suwaporn Tangsomworapong, Assoc. Prof. Nipa Sripairot.

The purposes of this study were to develop a training program to enhance capacity of interpersonal relationship for nursing students of the supplementary production of professional nurses for solving the problem in the southernmost provinces project and to validate the effectiveness of the training program. The samples were 5 experts of the Praboromarajchanok Institute for Health Workforce Development, 9 specialists in curriculum development, training, interpersonal relationship developer, and the field of Higher Education and 30 third-year nursing students of the supplementary production of professional nurses for solving the problem in the southernmost provinces project, studying in the second semester of the academic year 2009 at Boromrajchonnani Nursing College, Nakorn Sri Thammarat. Data were analyzed by mean, standard deviation and a t-test. The study was divided into 4 steps as follows 1) The first step involved studying of documents and related literature, interviewing experts of the Praboromarajchanok Institute for Health Workforce Development concerning their opinions in enhancing capacity of interpersonal relationship for nursing students of the supplementary production of professional nurses for solving the problem in the southernmost provinces project 2) The second step was to design a draft of training program based on the result of the study in the first step 3) The third step was to evaluate the draft of training program by the specialists in curriculum development, training, interpersonal relationship developer, and the field of Higher Education and 4) The fourth step was to tryout the training program/ to validate the effectiveness of the training program by nursing students. The findings were as follows:

1. The first three priority of interpersonal relationship that needed to enhance the capacity of interpersonal relationship for nursing were communication skill, relationship skill and conflict management skill. It was divided into 4 learning units.

2. The developed training program to enhance capacity of interpersonal relationship for nursing students of the supplementary production of professional nurses for solving the problem in the southernmost provinces project was validated that it was effective as follows:

2.1 The knowledge in interpersonal relationship of the experimental group was significantly higher than the control group.

2.2 The attitude of the experimental group toward Interpersonal skill was at a high level and higher than the criteria significantly.

2.3 The interpersonal relationship skill of the experimental group was at a high level and higher than the criteria significantly.

2.4 The experimental group rated the appropriateness of the training program at a high level and also higher than the criteria significantly.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถ
ในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาล
ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ชายแดนภาคใต้

ของ

วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการอุดมศึกษา
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

วันที่.....เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2553

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ประธาน

.....ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์)

(อาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคู)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์)

(รองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนานรงค์)

.....กรรมการ

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์)

(อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมวรพงษ์)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ นิภา ศรีไพโรจน์)

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร.จิราพร วัฒนศรีสิน)

ประกาศคุณูปการ

ด้วยพระนามของอัลลอฮ์ ผู้ทรงเมตตา ผู้ทรงปราณี เสมอ ปรียานุพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยคามอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา วัฒนางรงค์ ประธานกรรมการควบคุมปรียานุพนธ์ อาจารย์ ดร.สุพร ตั้งสมรพงษ์ และรองศาสตราจารย์นิภา ศรีไพโรจน์ กรรมการควบคุมปรียานุพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ายิ่งในการให้คำปรึกษาและสนับสนุนการทำปรียานุพนธ์จนสำเร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.จารุวรรณ สกุลคุ ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์เป็นประธานกรรมการสอบปากเปล่า อาจารย์ ดร.จิราพร วัฒนศรีสิน ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่ได้ร่วมเป็นกรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติมและให้คำแนะนำที่มีประโยชน์ยิ่ง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์การสัมภาษณ์ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ และเป็นผู้เชี่ยวชาญหลักสูตร รวมทั้งผู้บริหาร อาจารย์ และนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ที่กรุณาเข้าร่วมในกระบวนการทดลองใช้หลักสูตร

ขอขอบพระคุณ ครู อาจารย์ ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทุกท่าน ขอขอบคุณเพื่อนนิสิตปรียานุเอก สาขาวิชาการอุดมศึกษารุ่น 8 ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ดร.สุรีย์ เหล็กขำ ที่ให้การช่วยเหลือและเป็นกำลังใจอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ บิดา อัลมัมฮูม บาบาฮัจยีอิสมาแอล พิศสุวรรณ ผู้เป็นแบบอย่างของนักวิชาการ มารดา มามาฮัจยะห์ซอฟียะห์ พิศสุวรรณ ผู้เป็นแรงบันดาลใจด้านการศึกษาแก่ลูกๆ ขอขอบคุณ พี่ๆ ครอบครัวพิศสุวรรณ ขอขอบคุณในความเสียสละ การกระตุ้นเตือน และกำลังใจอันดียิ่งจากครอบครัว นางทันญารัตน์ บุญมาเลิศ พิศสุวรรณ ภรรยา, เด็กหญิงคอดีญะฮ์ บุญมาเลิศ พิศสุวรรณ บุตรสาววัย 2 ปี เด็กชายมุฮัมหมัดอับดุลย์ บุญมาเลิศ พิศสุวรรณ บุตรชายวัย 11 เดือน และด้วยสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณ ความเมตตา ความปราณี แห่งอัลลอฮ์เจ้า ผู้ทรงรอบรู้ ผู้ทรงเป็นเจ้าแห่งความรู้ทั้งมวล ขอพระองค์ทรงอนุญาติให้วิชาความรู้ที่ได้จากงานวิจัยนี้ ยังประโยชน์แก่สังคม ประเทศชาติ และอัล-อิสลาม ด้วยเทอญ

วุฒิศักดี พิศสุวรรณ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ตัวแปรที่ศึกษา.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	11
ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	11
ลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	13
การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	14
การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	18
ความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับ	
สัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพ	
ระหว่างบุคคล.....	24
แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม.....	30
การพัฒนาหลักสูตร.....	30
การฝึกอบรม.....	36
แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับการเรียนรู้.....	53
ความหมายของการเรียนรู้.....	53
รูปแบบการเรียนรู้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
การจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตและ โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้.....	79
การจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต.....	79
โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	88
การปฏิบัติงานพยาบาลและสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล.....	93
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	111
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	111
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย.....	112
การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น.....	116
การร่างหลักสูตรฝึกอบรม.....	117
การประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม.....	118
การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม.....	120
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	125
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	125
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	125
ขั้นตอนที่ 1.....	125
ขั้นตอนที่ 2.....	127
ขั้นตอนที่ 3.....	130
ขั้นตอนที่ 4.....	133
5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	138
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	138
วิธีดำเนินการวิจัย.....	138
สรุปผลการวิจัย.....	139
อภิปรายผล.....	140
ข้อเสนอแนะ.....	151

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	152
ภาคผนวก.....	167
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	296

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 สรุปความแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคมและ สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ.....	15
2 สรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการสร้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	27
3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ประกอบของการสร้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลตามแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง.....	29
4 การออกแบบกลุ่ม.....	67
5 ลักษณะเฉพาะของการสอนความรู้ที่ยึดหลักการเรียนรู้ แบบมีส่วนร่วม.....	69
6 แสดงลักษณะเฉพาะของการสอนเจตคติที่ยึดหลักการเรียนรู้ แบบมีส่วนร่วม.....	75
7 แสดงลักษณะเฉพาะของการสอนทักษะ ที่ยึดหลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม.....	76
8 กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้าง ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับ นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่ม เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้.....	114
9 แบบแผนการทดลอง.....	120
10 ลำดับขององค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการ ผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	126
11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความเหมาะสมของโครงร่างหลักสูตร.....	131
12 ค่าดัชนีความสอดคล้องของหลักสูตรฝึกอบรมฯ ตามความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ.....	132.....
13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภาย หลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตร.....	133

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ของกลุ่มทดลองภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตรกับเกณฑ์ที่กำหนด.....	134
15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองกับเกณฑ์ที่กำหนด.....	135
16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของหลักสูตร ฝึกอบรมฯ โดยกลุ่มทดลองภายหลังการฝึกอบรมกับเกณฑ์ที่กำหนด.....	136

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 โมเดลพื้นฐานสำหรับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ.....	48
2 โมเดลกระบวนการฝึกอบรม.....	49
3 แสดงรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอล์ป.....	55
4 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกต.....	77
5 ระดับของความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล.....	102
6 ขั้นตอนและวิธีการพัฒนาหลักสูตร.....	113

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเป็นกิจกรรมที่จำเป็นอย่างหนึ่งของมนุษย์ ความเกี่ยวข้องกับต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นได้หลายลักษณะและหลายระดับขึ้นอยู่กับความประสงค์ของแต่ละคน (สุรพล พยอมแย้ม. 2548: 19) ดังที่เอมอร์ กฤษณะรังสรรค์ (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของมนุษย์ พัฒนาการทางสังคมและความคิดความเข้าใจของบุคคล พัฒนาขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ความสำเร็จในอาชีพ การค้นพบความหมายของชีวิตและสุขภาพจิต ล้วนได้รับผลกระทบจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สอดคล้องกับ จอห์นสัน (Johnson. 1986: 1-3) ที่ได้กล่าวว่ามนุษย์ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะส่งผลให้บุคคลมีความสุข ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ดังนั้นบุคคลจึงต้องควรเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนอกจากมีความจำเป็นในการประสานความสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไปแล้วยังถือเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่ออาชีพการงานในสาขาต่างๆ ด้วย ทั้งในระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกน้อง ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งหากไม่มีทักษะที่ดีในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลกลุ่มต่างๆ ดังกล่าวแล้วก็จะอาจเกิดอุปสรรคในการทำงานได้ ดังที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ปัจจุบันปัญหาที่มักพบในหน่วยงานต่างๆ คือ ปัญหาสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน การสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่เกิดปัญหา ความบาดหมางที่เคยเกิดขึ้นจะลดลง อันจะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของหน่วยงานต่อไปในอนาคต ดังนั้นหัวหน้างานนอกจากจะมีความรอบรู้ในงานแล้วจำเป็นต้องเรียนรู้เทคนิควิธีการสร้างสัมพันธภาพกับลูกน้องและผู้เกี่ยวข้อง โดยต้องเข้าใจความคาดหวังและความแตกต่างระหว่างบุคคล เข้าใจรากฐานของสัมพันธภาพที่ดี รวมทั้งฝึกการรับฟังความคิดเห็นและความรู้สึก การพิจารณาแก้ไขปัญหาสัมพันธภาพ ทั้งนี้การพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความเข้าใจและมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นในสังคมนั้นการใช้วิธีการทางการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ ดังที่ได้ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติพ.ศ. 2542 (2542: ออนไลน์) มาตรา 6 ที่ได้กำหนดจุดมุ่งหมายให้การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และมาตรา 7 ได้กำหนดให้กระบวนการเรียนรู้ต้องมุ่งปลูกฝังจิตสำนึกที่ถูกต้องเกี่ยวกับการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข รู้จักรักษาและส่งเสริมสิทธิ

หน้าที่ เสรีภาพ ความเคารพกฎหมาย ความเสมอภาคและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ มีความภาคภูมิใจในความเป็นไทย รู้จักรักษาผลประโยชน์ส่วนรวมและของประเทศชาติ รวมทั้งส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมของชาติ การกีฬา ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภูมิปัญญาไทยและความรู้อันเป็นสากล ตลอดจนอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสามารถในการประกอบอาชีพ รู้จักพึ่งตนเอง มีความริเริ่มสร้างสรรค์ ใฝ่รู้และเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง การจัดการเรียนการสอนเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติจึงต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข รวมถึงประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษาเรื่องแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ตามเอกสารแนบท้าย หัวข้อ 4.2 การเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย ข้อที่ 4 ได้กำหนดให้ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เป็น 1 ใน 5 ข้อของผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (คณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2552: 6)

สำหรับการจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตซึ่งมีเป้าหมายในการผลิตบัณฑิตพยาบาลซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพ มีทักษะการสื่อสาร มีคุณธรรม จริยธรรม ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ รวมทั้งมีเจตคติที่ดี เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถบูรณาการความรู้ทางการพยาบาลและศาสตร์อื่นๆ ไปใช้ปฏิบัติงานในระบบสุขภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งในภาวะสุขภาพดี เจ็บป่วย จนถึงวาระสุดท้ายของชีวิตและการพัฒนาศักยภาพประชาชนให้สามารถดูแลและพึ่งตนเอง เพื่อการดำรงชีวิตได้อย่างมีคุณภาพเป็นสมาชิกที่ดีของวิชาชีพ เป็นพลเมืองดีและดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข (วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่. 2552: 7) ซึ่งวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องมีความสามารถในการปรับตัวและมีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องในการเผชิญกับสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานที่ตามวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอุทิศเวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเพื่อนำไปสู่ความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม แต่การติดต่อสัมพันธ์ในวิชาชีพพยาบาลนั้นมีความแตกต่างกับวิชาชีพอื่นอยู่หลายประการ บุคคลที่พยาบาลต้องติดต่อเกี่ยวข้องมีหลายฝ่ายหลายคนในเวลาเดียวกันอันได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาลทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและร่วมงาน ประการสำคัญการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านั้นส่วนใหญ่มีได้อยู่ในสภาวะการณ์อันเป็นปกติสุข หากแต่เป็นสภาวะการณ์ที่แวดล้อมด้วยความทุกข์ ความเป็น ความตาย ความเจ็บปวด ความกลัว ความเครียด ฯลฯ โดยพยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว นุ่มนวลและถูกต้อง (บุญศรี ปรารภณศักดิ์ และศิริพร จิรวัฒนกุล. 2538: 1) อีกทั้งมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและผู้ป่วยอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากความเครียดวิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ

พยาบาลวิชาชีพต้องรู้จักตนเองตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองออกมาให้ผู้รับบริการเห็น (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 160)

สถาบันการศึกษาในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้ทำหน้าที่ในการผลิตและพัฒนา กำลังคนด้านสุขภาพและการสาธารณสุขมานานกว่า 50 ปี ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรทางการสาธารณสุข เป็นปัญหาสำคัญของประเทศมาตั้งแต่อดีตประมาณ 40 ปี ที่แล้ว ต่อมาเมื่อมีการเร่งขยายกำลังการผลิตทั้งระดับวิชาชีพและพยาบาลเทคนิค โดยขยายสถาบันการศึกษาพยาบาลทั่วประเทศตั้งแต่แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 4-7 เป็นต้นมา (พ.ศ.2520-2539) ทำให้ความรุนแรงของการขาดแคลนเริ่มมีแนวโน้มลดลง แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการของประเทศ การขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทยเริ่มส่อเค้าความรุนแรงขึ้นอีกครั้ง เนื่องจากจำนวนพยาบาลไม่เพียงพอต่อความต้องการบริการสุขภาพของประชาชนที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและการมีข้อจำกัดในการผลิตพยาบาลเพิ่มให้ทันต่อความต้องการ (กฤษฎา แสงงดี. 2551: 41) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ความรุนแรงของสถานการณ์ก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพที่มีสาเหตุจากการขอยกย้ายออกนอกพื้นที่ของบุคลากรที่มีภูมิลำเนาออกจังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบกับภาครัฐต้องการลดเงื่อนไขบุคลากรพยาบาลที่อาจไม่เข้าใจถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรมและภาษาของคนในพื้นที่ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการด้านสาธารณสุขได้ศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)

กระทรวงมหาดไทย ร่วมกับกระทรวงสาธารณสุข จึงได้จัดโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้และได้จัดทำรายละเอียดแผนการผลิตพยาบาลวิชาชีพตามโครงการดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเพิ่มการผลิตพยาบาลวิชาชีพให้เพียงพอกับการจัดบริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งเป็นพยาบาลของท้องถิ่นและชุมชนอย่างแท้จริง 2) เพื่อสร้างความมั่นคง รวมทั้งเป็นการสร้างอนาคตทางการศึกษาและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในการร่วมสร้างอุดมการณ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนและท้องถิ่น ภูมิสำเนา 3) เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับบริการด้านสุขภาพที่ดีมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหา รวมทั้งความต้องการของชุมชนและท้องถิ่นตลอดจนถูกต้องตามหลักศาสนา ขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและ 4) เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) และกระทรวงสาธารณสุข กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชนและภาคประชาสังคม ในการคัดเลือกนักเรียนในพื้นที่เพื่อเข้าศึกษาพยาบาลวิชาชีพตามโครงการ การสนับสนุนทุนการศึกษา การจัดทำข้อผูกพันและการธำรงรักษาให้พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาจากโครงการนี้มีความผูกพันและสามารถปฏิบัติงานในภูมิลำเนาได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพิ่มการผลิตพยาบาลวิชาชีพในวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข 25 แห่งทั่วประเทศ จำนวน 3,000 คน รับเข้าศึกษา ในปี

การศึกษา 2550 และผูกพันจนสำเร็จการศึกษาในปี 2554 โดยคัดเลือกนักเรียนจากพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ (กระทรวงมหาดไทย. 2552: ออนไลน์)

โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับอนุมัติในหลักการจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2550 โดยรัฐบาลสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการตลอดโครงการและบรรจุในตำแหน่งข้าราชการพลเรือนเมื่อสำเร็จการศึกษากลับไปปฏิบัติงานในภูมิลำเนา ซึ่งวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข 25 แห่งทั่วประเทศ ได้จัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนักศึกษาทั้งในด้านอาจารย์ผู้สอน สถานที่ รวมทั้งวางแผนการจัดการเรียนการสอนตลอด 4 ปี นักศึกษาตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความหลากหลายโดยมีอายุตั้งแต่ 18 ปี จนถึงสูงสุด 31 ปี มีพื้นฐานทางการศึกษาต่าง ๆ กัน (ชุดิมา ปัญญาพินิจนุกร. 2550: ออนไลน์) ซึ่งนักศึกษาในโครงการนี้มีความแตกต่างจากนักศึกษาภาคปกติโดยสิ้นเชิงเพราะนักศึกษาครึ่งหนึ่งอายุเกิน 20 ปี เกือบร้อยละ 35 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อีกส่วนหนึ่งสำเร็จระดับปริญญาตรีแล้วกำลังหางานทำ บางคนทำงานแล้วบางคนแต่งงานแล้ว มีบุตรหรือกำลังตั้งครรภ์และร้อยละ 89 นับถือศาสนาอิสลาม ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนต้องปรับทั้งความคิดตนเองและกระบวนการเรียนการสอนให้คำนึงถึงทัศนคติของนักศึกษาและครอบครัว ตลอดจนหลักปฏิบัติทางศาสนา ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ถือได้ว่าทุกกิจกรรมของการดำเนินงานในโครงการเป็นสิ่งที่จัดทำขึ้นเป็นพิเศษเพื่อให้เหมาะกับนักศึกษาในโครงการ โดยคำนึงถึงสันติสุขของประเทศเป็นสำคัญที่สุดอรชร อินทองปานสาธิตา เมธนาวิณและรุจิรา เจียมอมรัตน์. 2552: ออนไลน์)

ความหลากหลายในแง่ปัจจัยส่วนบุคคลและความแตกต่างระหว่างกันทางด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ของกลุ่มนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ย่อมมีผลต่อการสื่อสารและการสัมพันธ์ภาพระหว่างกัน ซึ่งความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจสามารถจำแนกได้หลายลักษณะ นั้นย่อมหมายความว่ากรอบในการสื่อสารกันของมนุษย์มีหลากหลายรูปแบบด้วยเช่นกัน การสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันในกรอบเหล่านี้จึงต้องมีความระมัดระวัง ทั้งในแง่ของการส่งสารและรับสาร ต้องพยายามที่จะทำความเข้าใจกรอบความคิดหรือวัฒนธรรมของอีกฝ่าย (ชุดิมา สุขพล 2548: 148) สอดคล้องกับการศึกษาของชัตเทล (Shattell. 2004: Online) ซึ่งพบว่าปัจจัยเกี่ยวกับอำนาจ บริบททางสังคมและวัฒนธรรม ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสำคัญต่อระดับคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่พยาบาลจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งซึ่งต่อปัจจัยเหล่านี้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย

ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นทักษะชีวิตที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาลและนักศึกษาพยาบาล โดยที่การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลยหากพยาบาลไม่มีทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล (Cormark. 1985: 107) สอดคล้องกับ ฟอสบายเนอร์ (Fosbinder. 1994: 1091) ที่ได้กล่าวว่าการปฏิบัติการพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลซึ่งเป็นทักษะที่มีประโยชน์อย่างมาก ผู้บริหารการศึกษาต้องจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาทักษะนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษา

พยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีความหลากหลายทางปัจจัยส่วนบุคคลและความแตกต่างทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม จำเป็นจะต้องได้รับการพัฒนาในเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะเพื่อสามารถสร้างสัมพันธภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างนักศึกษากลุ่มดังกล่าวด้วยกันเองและกับกลุ่มเพื่อนนักศึกษาทั่วไป คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาของสถาบันที่สังกัด ตลอดจนเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในวิชาชีพในอนาคตต่อไป ความจำเป็นของการเสริมสร้างทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาตามโครงการนี้ ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสัมพันธ์อันดี ความสมานฉันท์ ความรัก ความผูกพันระหว่างกัน สามารถสะท้อนจากรายงานการวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข โดยที่อรรช อินทอง ปานสาธิตา เมธนาวิณ และรุจิรา เจียมอมรรัตน์ (2552: ออนไลน์) ได้เสนอแนะว่าวิทยาลัยที่มีนักศึกษาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ศึกษาอยู่ ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีสัมพันธภาพต่อกันระหว่างเพื่อน ๆ และรุ่นพี่อย่างต่อเนื่อง เพราะจะทำให้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รวมทั้งกิจกรรมที่ส่งเสริมเรียนรู้หรือแลกเปลี่ยน วัฒนธรรม ประเพณี ต่าง ๆ ระหว่างไทยพุทธและไทยมุสลิม เพื่อส่งเสริมการเข้าใจที่ดีต่อกันและสามารถอยู่ร่วมกันในวัฒนธรรมที่แตกต่างได้อย่างมีความสุข สุ่มพงศ์ ทั้งสุบุตร งามนิตย์ รัตนานุกูล และรัตนภรณ์ ศิริวัฒน์ชัยพ (2551: 12-23) กล่าวว่านักศึกษาเหล่านี้มาจากจังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมต้องมีการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกับเพื่อนรุ่นเดียวกัน รุ่นพี่ อาจารย์และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง การดำเนินชีวิตภายในหอพักและนอกหอพัก รวมทั้งการดำเนินชีวิตประจำวัน การประกอบกิจกรรมทางศาสนา การสร้างสัมพันธภาพ การสื่อสาร การเรียนและอื่นๆ รวมทั้งการปรับตัวอยู่ร่วมกันด้วยดีและมีความสุข เพื่อส่งเสริมความสามัคคีและสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน อีกทั้งได้ให้ข้อเสนอแนะว่าสถาบันที่มีนักศึกษาตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ศึกษาอยู่ควรจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างรุ่นพี่รุ่นน้องและเพื่อน ในขณะที่นิศารัตนสิงห์ และคนอื่นๆ (2551: 88) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าวิทยาลัยควรมีกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีสัมพันธภาพต่อกันระหว่างเพื่อน รุ่นพี่ เพราะจะได้มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันและควรจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ วัฒนธรรม ประเพณี ต่าง ๆ ทั้งของไทยพุทธและไทยมุสลิมแก่นักศึกษาทุกคน อาจารย์ เจ้าหน้าที่ของวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน สอดคล้องกับ สุภาวดี นพจุจิน และคนอื่นๆ (2551: 166) เสนอแนะให้มีการจัดโครงการเสริมสร้างสามัคคีและการอยู่ร่วมกันในวัฒนธรรมที่แตกต่าง ส่วนอัญญา ปลดเปลื้องและสุพัตรา อังศุโรจน์กุล (2551: 174) เสนอแนะว่าด้วยสาเหตุที่นักศึกษาโครงการนี้มีความหลากหลาย ทั้งอายุ วุฒิการศึกษา วัฒนธรรมและความเชื่อ อีกทั้งนักศึกษาในโครงการยังมีความรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างตนเองและเพื่อนร่วมรุ่น จึงควรมีกิจกรรมที่สร้างความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน สมานฉันท์ในกลุ่มนักศึกษา และสุนทรีย์ คำเพ็ญ และคนอื่นๆ (2551: 197) ได้เสนอแนะว่าวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน พี่ เพื่อทำความเข้าใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน พัฒนาระบบความคิดและการทำงานเป็นทีมให้กับนักศึกษา

จากการสัมภาษณ์ คุณนิภา ชินวุฒิ (2552 สัมภาษณ์) อาจารย์ผู้สอน สังกัดวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี สรุปได้ว่า ทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นทักษะที่มีความสำคัญต่อวิชาชีพพยาบาล ทั้งนี้เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลเปรียบเสมือนตัวกลางในการบริการระหว่างแพทย์ผู้ป่วยและญาติ ตลอดจนบุคคลากรฝ่ายต่าง ๆ ของโรงพยาบาลที่พยาบาลจำเป็นต้องเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย อีกทั้งความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและบุคคลต่าง ๆ ข้างต้นนั้นอยู่ในสภาพการณ์ที่ปกติ เพราะมีปัจจัยเรื่องความเครียด ความคาดหวัง ความเหนื่อยล้าและความเจ็บป่วย เป็นองค์ประกอบ หากพยาบาลขาดทักษะด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลก็มีโอกาสเกิดการกระทบกระทั่งระหว่างพยาบาลและฝ่ายต่าง ๆ ได้ อันอาจนำไปสู่การให้บริการที่ขาดคุณลักษณะจากการที่ได้มีโอกาสสัมผัสกับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นั้น ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวว่าโดยทั่วไปแล้วถือว่านักศึกษาตามโครงการนี้มีศักยภาพทางวิชาการในระดับหนึ่ง แต่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันของนักศึกษากลุ่มนี้ทั้งในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา ส่งผลให้วุฒิภาวะของนักศึกษาแต่ละคนมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ทั้งนี้ นักศึกษาส่วนหนึ่งที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีแล้ว หรือ เคยศึกษาอยู่ในระดับอุดมศึกษาก่อนที่จะเข้ามาศึกษาในหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตมีทักษะในการสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่นได้ดีกว่า นอกจากนี้ความแตกต่างทางด้านภาษา ประเพณี วัฒนธรรมระหว่างนักศึกษาตามโครงการนี้กับกลุ่มนักศึกษาทั่วไป กับอาจารย์ผู้สอนและบุคลากรในสถาบัน ตลอดจนกับชุมชนในท้องถิ่นใกล้เคียง ก็เป็นสาเหตุหนึ่งที่ทั้งสองฝ่ายต่างต้องเรียนรู้และปรับตัวเข้าหากัน ทักษะการสื่อสารและการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลจึงมีความจำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมให้กับนักศึกษาตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จากข้อมูลที่ศึกษาและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยการประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีและองค์ความรู้เกี่ยวกับสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมโดยอาศัยรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอกซ์ (Cox) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) เป็นพื้นฐานในการกำหนดกระบวนการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Methods) นับเป็นวิธีการที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการเรียนรู้การสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาลซึ่งหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้คาดหวังให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลซึ่งจะส่งผลให้สามารถมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลทั่วไป เพื่อนนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาและส่งผลต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้องและเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับผู้ป่วยและญาติซึ่งถือเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต่อผู้ที่อยู่ในวิชาชีพพยาบาล

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความมุ่งหมายเพื่อ

1. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
2. ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ด้านความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม

ความสำคัญของการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สามารถนำไปใช้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพในวิชาชีพการพยาบาล และคุณภาพการรักษาพยาบาล ความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถแก้ปัญหาความขัดแย้งในวิชาชีพ และถือเป็นส่วนหนึ่งของขบวนการมีส่วนร่วมของภาคการศึกษาต่อการแก้ปัญหาของชาติถือเป็นภารกิจและเป้าหมายที่สำคัญของสถาบันอุดมศึกษาอีกทั้งเป็นแนวทางในกระบวนการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลและนักศึกษาทั่วไป ตลอดจนหลักสูตรฝึกอบรมแก่นักศึกษาในสาขาอื่นๆ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มได้แก่

1. ประชากรในชั้นเรียนเนื้อหาที่จำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร ได้แก่ ผู้บริหารอาจารย์พยาบาลที่เกี่ยวข้องกับภาระงานด้านการสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา งานแนะ งานบริการนักศึกษา ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุขและสละสภารณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. ประชากรในชั้นเรียนประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการประเมินผลด้านการวัดและประเมินผล ด้านการ

อุดมศึกษา ด้านการพยาบาล ด้านการฝึกอบรม ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมี
คุณวุฒิปริญญาโทหรือปริญญาเอก มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

3. ประชากรในชั้นการหาประสิทธิภาพใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการ
สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อ
แก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ นักศึกษาพยาบาลหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่
3 ปีการศึกษา 2552 ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดน
ภาคใต้ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช จำนวน 78 คน

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

ประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพ
บุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัด
ชายแดนภาคใต้ อันได้แก่

1. ความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. เจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
4. ความเหมาะสมของหลักสูตร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
สำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดน
ภาคใต้ หมายถึง เอกสารหลักสูตรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้าง
สัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อ
แก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ประกอบด้วย สภาพปัญหาและความจำเป็น หลักการ จุดมุ่งหมาย
ของหลักสูตร เนื้อหาของการฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อการฝึกอบรมและการวัดและประเมินผล
คู่มือในการฝึกอบรม

2. การเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การจัด
กระบวนการเรียนรู้เพื่อมุ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นที่ก่อให้เกิดความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคล เจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และทักษะการสร้างสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษา
พยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3. โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
หมายถึงโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งได้รับ
อนุมัติจากคณะรัฐมนตรี ในวันที่ 24 เมษายน 2550 ให้กระทรวงมหาดไทยโดยศูนย์อำนวยการบริหาร

จังหวัดชายแดนภาคใต้(ศอ.บต.) และกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการผลิตพยาบาลวิชาชีพจำนวน 3,000 คน โดยรัฐบาลสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการตลอดโครงการและบรรจุในตำแหน่งข้าราชการพลเรือนเมื่อสำเร็จการศึกษากลับไปปฏิบัติงานในภูมิภาค โดยเข้าศึกษาที่วิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 25 แห่งทั่วประเทศ

4. ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง ผลที่ได้นักศึกษาพยาบาลหลังจากผ่านการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในด้านความรู้ เจตคติ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหมาะสมของหลักสูตร โดยพิจารณาในด้านต่างๆ ดังนี้

4.1 ความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง นักศึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความรู้เกี่ยวกับ หลักการ องค์ประกอบ ความสำคัญและวิธีการในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

4.2 เจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง นักศึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เห็นความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีต่อการดำรงชีวิตและต่อการประกอบวิชาชีพ

4.3 ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความสามารถของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน สามารถจัดการกับความขัดแย้งได้อย่างเหมาะสม

4.4 ความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง ความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ประเมินโดยนักศึกษากลุ่มทดลองหลังจากได้ทำการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม

5. ผู้ทรงคุณวุฒิ หมายถึงผู้ทรงคุณวุฒิในวิชาชีพที่จำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร หมายถึง ผู้บริหารอาจารย์พยาบาลที่เกี่ยวข้องกับภาระงานด้านการสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา งานแนะแนว งานบริการนักศึกษา ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ประสิทธิภาพการทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี

6. ผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง

6.1 ผู้เชี่ยวชาญวิชาการประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการประเมินหลักสูตร การวัดและประเมินผล ด้านการ

อุดมศึกษา ด้านการพยาบาล ด้านการฝึกอบรม ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งมีคุณวุฒิปริญญาโทหรือปริญญาเอกมีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

6.2 ผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพเครื่องมือ หมายถึง ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถในการพัฒนาหลักสูตร ด้านการประเมินหลักสูตร การวัดและประเมินผล ซึ่งมีคุณวุฒิปริญญาโทหรือปริญญาเอก มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

7. นักศึกษาพยาบาล หมายถึง นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 3 ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษากลุ่มทดลองมีความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มากกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (3.50) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ค่าเฉลี่ยทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (3.50) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มทดลองสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (3.50) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม
3. แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับการเรียนรู้
4. การจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตและโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
5. การปฏิบัติงานพยาบาลและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

1.1 ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คำว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) สามารถนิยามความหมายได้หลายนิยามและอาจมีชื่อเรียกได้หลากหลาย เช่น สัมพันธภาพกับเพื่อน มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อน มนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทักษะทางสังคม ซึ่งคำเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งสิ้น ซึ่งส่วนหนึ่งของนิยามความหมายของคำว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 1,170) ได้ให้ความหมายของคำว่าสัมพันธภาพไว้ว่า หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง

ซิคเกอร์ริง; และไรส์เซอร์ (Chickering; & Reisser. 1993: 146) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง การที่บุคคลมีความอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่นและการเปลี่ยนแปลงจากการพึ่งพาตนเองไปสู่การพึ่งพาซึ่งกันและกัน ซึ่งการอดทนที่จะอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ได้แก่ ความสามารถยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่นและการมีน้ำใจกว้าง การให้ความช่วยเหลือสนับสนุน การให้และการรับ

การ์ดเนอร์ (Gardner. 1993: 15) ให้ความหมายว่า ความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นความสามารถในการรับรู้อารมณ์และตอบสนองอารมณ์และความต้องการของผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

ซาโลเวย์; และเมเยอร์ (Goleman. 1995: 127; อ้างอิงจาก Salovey; & Mayer. 1990. *Executive EQ*) ให้ความหมายสัมพันธภาพกับผู้อื่นว่าเป็นความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับคนรอบข้างได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลรอบข้าง

โกลแมน (Goleman. 1998: 133) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะทางสังคม คือความสามารถในการสัมพันธ์กับบุคคลได้ทุกประเภท มีความสามารถในการพูดโน้มน้าว ชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตามกับสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานและความสามัคคีในหมู่คณะสามารถทำให้ผู้ที่อยู่รอบข้างมีความสุข

ไวซิงเกอร์ (Weisinger. 1998: 11) ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้ผู้อื่นช่วยเหลือตัวเองได้ด้วยความเต็มใจ

สุลักษณ์ มีชูทรัพย์ (2539: 162) ได้ให้ความหมายของคำว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลไว้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อทำความรู้จักกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยการแสดงออกทางกาย วาจาและใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่ไม่จำกัดแน่นอน

คูเปอร์; และชาวาฟ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 30; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawaf. 1997.) ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจ และประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวโน้มน้าวผู้อื่นได้

ทศพร ประเสริฐสุข (2542: 110) ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อันจะส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำ ความสามารถลักษณะนี้จะประกอบไปด้วย การสื่อสารที่ดี การจัดการความขัดแย้ง เป็นต้น

นันทนา วงษ์อินทร์ (2543: 145) ให้ความหมายว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์

สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2545: 91) ได้ให้ความหมายสัมพันธภาพ (Relationship) ว่า หมายถึง กระบวนการระหว่างบุคคล ได้แก่การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคยและติดต่อข้องเกี่ยวกับกันในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ ซึ่งอาจเป็นเดือน เป็นปี หรือตลอดไป ขึ้นอยู่กับชนิดของสัมพันธภาพและใยสัมพันธ์ของบุคคลทั้งสอง

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง เป็นกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อทำความรู้จักกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยการแสดงออกทางกาย วาจาและใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งซึ่งอาจไม่จำกัดแน่นอน เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ให้เกิดขึ้นโดยอาศัยความอดทนในการอยู่ร่วมกัน

1.2 ลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สวณีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2545: 91) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพ (Relationship) ว่า หมายถึง กระบวนการระหว่างบุคคลได้แก่การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคยและติดต่อกันเกี่ยวกับระยะเวลาหนึ่งๆ ซึ่งอาจเป็นเดือน เป็นปี หรือตลอดไป ขึ้นอยู่กับชนิดของสัมพันธภาพและโยสัมพันธ์ของบุคคลทั้งสอง ซึ่งลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีดังนี้

1. การพึ่งพากันและกัน (Interdependence) ทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน จะมีลักษณะการพึ่งพากันและกันในการที่จะสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นมา เพื่อสนองตอบจุดมุ่งหมายของตนเองและร่วมกันทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลจากทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน ในลักษณะการพึ่งพากันหรือการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

2. ความสัมพันธ์ที่ถาวร (Lasting duration) ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องตั้งแต่อดีต จวบจนถึงปัจจุบันและมีแนวคิดที่จะสานความสัมพันธ์นั้นต่อไปจนถึงอนาคต

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลต้องอาศัยการพึ่งพาระหว่างกันและกันและการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่ถาวรต่อกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งการพึ่งพากันและกันและความสัมพันธ์ที่ถาวรนั้นถือเป็นลักษณะเด่นของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สามารถช่วยให้เกิดการพึ่งพาช่วยเหลือระหว่างกัน ตลอดจนความผูกพันหรือความสัมพันธ์ทางใจของทั้งสองฝ่ายและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นการสื่อสารที่มีเอกลักษณ์เฉพาะที่มีความแตกต่างจากการสื่อสารประเภทอื่น เป็นกระบวนการติดต่อกันเกี่ยวกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อทำความรู้จักกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยการแสดงออกทางกาย วาจาและใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่ไม่จำกัดแน่นอน โดยประกอบด้วยลักษณะเฉพาะที่สำคัญ คือ (สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. 2539: 162)

1. มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการสัมพันธภาพเพียงไม่กี่คน
2. ผู้ที่เกี่ยวข้องมักจะมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (อาจเป็นทั้งด้านกายภาพ ด้านจิตใจ หรือทั้ง 2 ด้าน)
3. ผู้สื่อสารสามารถเห็น ได้ยิน สัมผัสและได้กลิ่น ซึ่งกันและกัน โดยประสาทสัมผัสทั้ง 5
4. มีผลย้อนกลับหรือการตอบสนอง (Feedback) ทันทีทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทั้ง 2 ฝ่ายสามารถประเมินประสิทธิภาพหรือผลของการสื่อสารนั้นได้ทันที

จึงสรุปได้ว่า การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจำเป็นต้องคำนึงทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจตลอดจนความผูกพันใกล้ชิดกันซึ่งจะทำให้การสื่อสารระหว่างกันมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และทั้งสองฝ่ายสามารถตอบสนองต่อกันและกันได้ทันทีทั่วทั้ง ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปได้ด้วยดี มีลักษณะของการผูกพันพึ่งพาระหว่างกัน

1.3 การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ลักษณะของการสร้างสัมพันธภาพโดยทั่วไปมี 2 แบบ คือ (นงคราญ ผาสุข. 2528: 49)

แบบที่ 1 สัมพันธภาพแบบสังคม (Social relationship) เป็นความสัมพันธ์ในสังคมที่เราใช้ชีวิตร่วมกันโดยทั่วไปมีทั้งการให้และการรับ หรือเป็นการติดต่อปะทะสัมพันธ์กันระหว่างคน 2 คน โดยมีเหตุผลเพื่อความเพลิดเพลิน หรือความเป็นเพื่อนเท่านั้นและบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ได้อยู่ในพื้นฐานที่ต้องรับผิดชอบช่วยเหลือกัน ไม่ได้สนใจสาระเกี่ยวกับปัญหาของกันและกัน

แบบที่ 2 สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional relationship) เป็นสัมพันธภาพแบบวิชาชีพซึ่งต้องมีวัตถุประสงค์มีระยะเวลาที่แน่นอน มุ่งเฉพาะการให้ ไม่มุ่งเรื่องการรับ มีการให้ความช่วยเหลือตามปัญหาและความต้องการของผู้ที่มีปัญหา ซึ่งต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่มีความรู้และมีทักษะพิเศษ (Special skills) ฉะนั้นพยาบาลจึงต้องเป็นผู้มีความรู้และความชำนาญในการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วย ฉะนั้นสัมพันธภาพชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ พยาบาลซึ่งทำหน้าที่ในการให้การพยาบาลและความช่วยเหลือและอีกบุคคลหนึ่งก็คือผู้ป่วย

นอกจากลักษณะความสัมพันธ์สองแบบข้างต้นแล้ว สุวณีย์ เกียรติกิงแก้ว (2545: 91-92) ยังได้กล่าวถึงความสัมพันธ์แบบที่ 3 คือ

แบบที่ 3 สัมพันธภาพใกล้ชิด (Intimate Relationship) เป็นสัมพันธภาพที่มีลักษณะใกล้ชิดที่เกิดขึ้นในบุคคลสองคนที่มีความห่วงใยกันและมีพันธะทางใจผูกพันกัน โดยที่บุคคลทั้งสองนี้มีความนับถือซึ่งกันและกัน เชื่อถือไว้วางใจกัน สัมพันธภาพแบบนี้ได้แก่ สัมพันธภาพของสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนที่มีความสนิทสนม

ทั้งนี้สามารถสรุปความแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคม (Social relationship) และสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional relationship) ได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปความแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคม (Social relationship) และสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional relationship)

สัมพันธภาพแบบสังคม	สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ
1. ไม่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะในการช่วยเหลือ	1. มีจุดมุ่งหมายเพื่อการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
2. เป็นความพอใจของทั้งสองฝ่าย	2. มีเหตุผลเป็นพื้นฐานในความสัมพันธ์
3. ไม่จำเป็นต้องมีการวางแผนและขั้นตอนการดำเนินความสัมพันธ์	3. มีกระบวนการในการดำเนินสัมพันธภาพอย่างมีขั้นตอน มีการวางแผน
4. ไม่มีแบบแผน	4. ใช้ความรู้ความชำนาญ
5. สัมพันธภาพสิ้นสุดตามความพอใจของกันและกัน	5. การสิ้นสุดสัมพันธภาพเป็นไปตามแผนและกระบวนการสร้างสัมพันธภาพ

ที่มา: อภิญา โชติรัตน์. (2545). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. หน้า 11.

การสร้างสัมพันธภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาเริ่มมาตั้งแต่แรกเกิดถึงช่วงสุดท้ายของชีวิตมนุษย์ บุคคลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในกิจการด้านต่าง ๆ ในชีวิตส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้เนื่องจากสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันก่อให้เกิดปัจจัยเกื้อหนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังจะเห็นได้ว่าบุคคลที่ขาดทักษะด้านนี้ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือมีรูปแบบความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันทำให้มีปัญหาในการดำรงชีวิต เกิดความอึดอัด ไม่สบายใจ ขาดความมั่นใจ ขาดคนเข้าใจหรือคอยให้การช่วยเหลือสนับสนุนคำจูงใจ คำปรึกษา หรือให้การสนับสนุนด้านปัจจัยหรือด้านกำลังใจ จึงอาจมีพฤติกรรมทางสังคมที่ไม่เหมาะสม หลบตัวออกจากสังคมหรือประสบกับความล้มเหลวในชีวิตได้ ซึ่งจอห์นสัน (Johnson. 1986: 7-9) ได้เสนอแนะวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไว้ดังนี้ คือ

1. การรู้จักและไว้วางใจกัน ซึ่งจะเกิดได้จาก การเปิดเผยตนเอง ได้แก่ การเปิดเผยว่ารู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่ได้กระทำไป การตระหนักรู้ในตนเอง ได้แก่ เรียนรู้ เข้าใจและยอมรับในความรู้สึก ความคิด ความสามารถและการกระทำของตนเอง การยอมรับตนเอง ได้แก่ พอใจและยอมรับลักษณะต่างๆ ของตนเอง
2. การสื่อสารกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ได้แก่ บอกความคิดความรู้สึกของเราให้ผู้อื่นทราบ
3. การยอมรับและสนับสนุนกัน ได้แก่ ช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีปัญหาหรือประสบภาวะวิกฤติ

4. การรู้จักแก้ปัญหาและจัดการความขัดแย้งจะช่วยให้บุคคลมีความใกล้ชิดและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่วันดา เสนีเศรษฐ์ และซอบ อินทร์ประเสริฐกุล (2530: 11) กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการทำงาน คือ การสร้างสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานหรือการเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพราะจะทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะก่อให้เกิดผลดังนี้

1. สัมพันธภาพของบุคคลเป็นผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม หากแต่บุคคลในกลุ่มมีความรักใคร่กัน สมควรสมานสามัคคี มีความผูกพันกันทางจิตใจด้วยน้ำใสใจจริงแล้วก็จะทำให้เกิดความเห็นใจและช่วยเหลือกันและกันและหากกลุ่มดังกล่าวนี้เป็นสถาบันหนึ่ง องค์การใดองค์การหนึ่ง โรงงานใดโรงงานหนึ่ง บริษัทใดบริษัทหนึ่งก็จะทำให้สถาบัน องค์การ โรงงานและบริษัทนั้นๆ อยู่ด้วยกันด้วยความสุข อันเป็นผลต่อการเพิ่มผลผลิตของกลุ่มด้วย

2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกัน การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์จะต้องมีความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ อย่างน้อยก็กล่าวได้ว่าทุกคนต้องมีเพื่อนฝูงและมีมิตรสหายด้วยกันทั้งนั้น จะเห็นได้ว่าการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้น ไม่ว่าจะนับตั้งแต่สังคมหน่วยเล็กที่สุดไปจนถึงสถาบัน องค์การ หรือประเทศ หรือโลกก็ตาม ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีทั้งสิ้นจึงจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานหรือการสร้างผลผลิต นอกจากการที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยความสุขแล้ว มนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือมีการทำงานร่วมกัน

การสร้างสัมพันธภาพ เป็นกระบวนการที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่าต่างแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อกันและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อกันนั้นมีทั้งการแสดงออกทางภาษา ถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวลต่อกันและการแสดงออกทางอวัจนภาษา คือ การแสดงท่าทาง สีหน้า แววตา น้ำเสียง การเคลื่อนไหว ซึ่งพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงต่อกันแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ตามที่ วิจิตร อาวะกุล (2526: 20) ได้กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้าง น้อยบ้าง จากที่ดีที่สุด ดีมาก ดี ค่อนข้างดี พอใช้ ใช้ไม่ได้ เลว เลวน้อย เลวมาก คละกันไป บุคคลจึงต้องเผชิญและสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จึงจะเห็นได้ว่าการอยู่ร่วมกันและการมีสัมพันธภาพต่อกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปนั้น บุคคลพึงมีความอดทนและต้องเรียนรู้ ตระหนัก เข้าใจและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อม ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ภาษาวัฒนธรรม บุคลิกภาพ เป็นต้น

เกี่ยวกับเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้น วิจิตร อาวะกุล (2526: 20-22) กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้างและการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลจะทำให้บุคคลเข้าใจและมีความอดทนในความสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยความแตกต่างของบุคคล มีดังนี้

1. รูปร่างหน้าตา ท่าทาง (Appearance) บุคคลย่อมเลือกเกิดไม่ได้ บางคนสูง บางคนดำ บางคนขาว บางคนหน้าตาดี บางคนพิการ เป็นต้น แต่มนุษย์เป็นคนเสมอกันหมดดังนี้ ไม่ควรมีอคติในรูปร่าง ท่าทางและการแต่งกายของบุคคลในการมีสัมพันธภาพ
2. อารมณ์ (Emotion) บุคคลมีอารมณ์ต่างกัน บางคนมีอารมณ์เย็น บางคนอารมณ์ร้อน โมโห ฉุนเฉียว โกรธง่าย การแสดงออกต่างกันทำให้บุคลิกต่างกัน
3. นิสัย (Habit) บางคนนิสัยดี ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต แต่บางคนนิสัยใจคอร้าย ไร้ใจไม่ได้ คดโกง เป็นต้น
4. ทักษะ (Attitude) หรือท่าทีความรู้สึกที่แสดงออกแตกต่างกันเป็นรายบุคคล หรือหมู่เหล่า
5. พฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์ต่างกันสุดจะพรรณนา
6. ความถนัด (Aptitude) บุคคลมีความถนัดตามธรรมชาติต่างกัน ถ้าได้ทำงานที่ถนัด จะทำได้มากทำได้ดี แต่ถ้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัด นอกจากจะทำได้ไม่ดีหรือทำได้แต่ไม่ดีแล้ว ผลงานอาจจะเสียหาย หนักใจ กลุ้มใจ อีกด้วย
7. ความสามารถ (Ability) บุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน เช่น ด้านร่างกาย แข็งแรงไม่เท่ากัน คนที่แข็งแรงย่อมทำงานหนักได้มากกว่าคนอ่อนแอ ผู้ชายแข็งแรงกว่าผู้หญิง ผู้หญิงทำงานละเอียดเรียบร้อย
8. สุขภาพ (Health) บุคคลย่อมมีสุขภาพแข็งแรง อ่อนแอไม่เท่ากัน บางคนผอมแห้ง แรงน้อย บางคนมีโรคประจำตัว บางคนสมบูรณ์
9. รสนิยม (Taste) บุคคลมีรสนิยมต่างกัน ดังนั้น ไม่ควรดูถูกเหยียดหยาม ถากถางตำหนิติเตียนเพราะบุคคลมีพื้นฐานต่างกัน
10. สังคม (Social) สังคมของบุคคลนั้นจะแตกต่างกัน ทุกคนจะมีโลกของตนเองและสังคมของตนเอง

ในขณะที่เดวิส (ชมพูนุช บุญสิทธิ์, 2541: 15; อ้างอิงจาก Davis, 1967) กล่าวว่าบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน บุคคลโดยทั่วไปนั้นถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วจะเห็นว่าเหมือนๆ กันหมด แต่ที่จริงแล้วบุคคลแต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว นั่นคือ แต่ละคนจะแตกต่างไปจากคนอื่นในเรื่องจิตใจ สติปัญญา ร่างกาย ซึ่งหมายถึงรูปร่าง ลักษณะ เชื้อชาติ ความสมบูรณ์ เพศ อารมณ์ และสังคม ซึ่งหมายถึงการศึกษา เศรษฐกิจ ครอบครัว วัฒนธรรม เกียรติยศชื่อเสียง ความเชื่อถือ ตลอดจนศาสนาที่นับถือ

ส่วน จรูญ ทองถาวร (2533: 104-105) กล่าวว่า ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลนั้น ควรได้ทดลองปฏิบัติจริงเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล โดยที่หลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลประกอบด้วย

1. รู้จักตัวเอง ปรับปรุงตัวเองให้เป็นคนดีและศึกษาคนอื่นให้เข้าใจ
2. ยอมรับในธรรมชาติของบุคคลว่า บุคคลมีความแตกต่างกัน เราจึงควรยอมรับซึ่งกันและกัน สามารถให้อภัยกันและพยายามเข้าใจกันให้ได้

3. ยึดถือปทัสถานทางสังคม อันประกอบด้วยวิถีประชา วินัยแห่งจรรยา หรือ
ธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนระเบียบและคำสั่งทั้งปวง

4. ยอมรับในศักดิ์ศรีและให้เกียรติแก่บุคคล เพื่อให้บุคคลที่เราเกี่ยวข้องรู้สึกอบอุ่นใจ
5. พยายามใช้วิธีชนะใจคน เข้าใจบุคคล รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้เขาพอใจ
6. มีความจริงใจต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความจริงใจก่อให้เกิดมิตรภาพและความมั่นใจ

ในการคบหาสมาคม

7. มีบุคลิกภาพและการแสดงออกที่ดี อันแสดงถึงความเป็นมิตรกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
8. รู้จักกาลเทศะ ทำอะไรให้เหมาะสมแก่เวลา สถานที่และบุคคล
9. เมื่อสนทนากับบุคคลอื่น ควรรู้จักถามเพื่อให้เกิดความร่วมมือ เช่น ถาม

ความคิดเห็นของเขา รับฟังความคิดเห็นของเขา กระตุ้นให้คิดและพูด

10. พูดแต่น้อยฟังให้มาก พยายามรู้จักเพื่อนด้วยการฟังเพื่อนพูดเป็นการให้ความสำคัญต่อเพื่อน

11. ทำทางในการพูดและฟังมองหน้าคู่สนทนาด้วยความสนใจ
12. ยิ้มเข้าไว้คิดว่าทุกคนเป็นเพื่อนของเราเพื่อเป็นการแสดงอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อ

ทุกคน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น มีความสำคัญทั้งในฐานะที่เป็น
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระดับบุคคลและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพซึ่งจะ
ทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกัน
กันระหว่างบุคคลซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้ส่งผลให้แต่ละคนมีความคิด ความเชื่อ ทศนคติ
ค่านิยมเป็นของตนเอง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงต้องอยู่บนพื้นฐานของการเรียนรู้ เข้าใจและ
ยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลและการเคารพสิทธิเสรีภาพของแต่ละฝ่าย ไม่ก้าวล่วง ให้การ
ยอมรับ ให้เกียรติในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และยอมรับในความแตกต่างดังกล่าว

1.4 การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทักษะทางสังคมที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้และยัง
สามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ด้วย ทั้งนี้ แซสส์ (วิมล หนองพงษ์. 2538: 28; อ้างอิงจาก Sasse. 1975.)
กล่าวว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมิได้เกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ สัมพันธภาพจะเจริญหรือมีความมั่นคง
ขึ้นอยู่กับการพัฒนาความสัมพันธ์ของบุคคล ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงเป็น
พื้นฐานของกระบวนการการพัฒนาความรู้สึกและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
การพัฒนาสัมพันธภาพ ประกอบด้วย

1. การสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลอื่นสบายใจการสร้างสายสัมพันธ์
ที่ดีนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ในครั้งต่อไป ในขณะที่ความผูกพันก่อเกิดขึ้นนั้น บุคคลจะรู้สึกสบายใจ
ไม่ป้องกันตนเอง แต่จะเปิดเผยตนเองและเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น

2. การเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเอง เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อกัน บุคคลมักชอบเล่าถึงความรู้สึก ประสบการณ์และทัศนคติของตนเอง ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

3. การรู้จักฟังพียงซึ่งกันและกัน บุคคลจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทราบว่าผู้อื่นชอบอะไรไม่ชอบอะไร เพื่อที่จะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้องและทราบว่าจะช่วยเหลือกันได้อย่างไร

4. ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง บุคคลจะเริ่มจากการมีเคารพซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่นและมีความตระหนักในความสำคัญของสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเพื่อให้สัมพันธภาพนั้นมั่นคงต่อไป

เกี่ยวกับเรื่องนี้ นันทนา วงษ์อินทร์ (2543: 145) กล่าวว่า การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันควรมีการฝึกปฏิบัติดังนี้

1. รักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จำเป็นต้องมีพื้นฐานมาจากการมองตนเองและผู้อื่นในแง่ดี สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน การฝึกสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น-เข้าใจ-เห็นใจผู้อื่นจะทำให้การเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้น

2. ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ-สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ที่สำคัญต้องนึกถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย (สื่อสารด้วยหัวใจ)

3. ฝึกการแสดงน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อรู้จักการให้-การรับ-การแลกเปลี่ยน ให้เกิดคุณค่าเกิดประโยชน์สำหรับตนเองและสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ-ให้การยอมรับ เพราะเป็นสิ่งที่จะทำให้ผู้อื่นมีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา

5. ฝึกการแสดงความชื่นชม ชื่นชอบและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ตามวาระที่เหมาะสม ซึ่งอาจมีวิธีการอื่นๆ อีกมากมายที่จะทำได้ แต่การจะให้เกิดผลอย่างแท้จริง ต้องอาศัยความมุ่งมั่น ความอดทน ตั้งใจจริงที่จะสร้างอารมณ์ที่ดีให้แก่ตนเองและผู้อื่นและที่สำคัญต้องอาศัยเวลา หากท่านลองนำวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองไปปฏิบัติจะได้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับท่านทั้งทางด้านอารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและสัมพันธภาพที่จะมีผลต่อความสำเร็จและความสุขในชีวิต

ในขณะที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกำลังพัฒนาขึ้นนั้น สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิดการพัฒนาสัมพันธภาพอย่างต่อเนื่องและมั่นคง สร้างคุณภาพการให้กับทั้งสองฝ่ายได้ คือลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละฝ่าย ได้แก่

1. ความไว้วางใจ ความสามารถในการไว้วางใจผู้อื่น เป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่นว่า จะไม่มีใครปฏิเสธ หรือทำให้เราเสียความรู้สึก ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง การที่เราคาดหวังว่า บุคคลอื่นจะให้การยอมรับและสนับสนุน ความไว้วางใจจะเริ่มระหว่างสองระยะแรกของวงล้อสัมพันธภาพ กล่าวคือ ขณะสร้างสายสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความไว้วางใจ จะมีส่วนสำคัญและเป็นตัวชี้ว่าวงล้อสัมพันธภาพจะเดินไปในทางใด

2. ความรักหรือความชอบ ความต้องการความรักความพอใจ จะเป็นสิ่งสำคัญของสัมพันธภาพโดยเฉพาะจำนวนและปริมาณของความรักในสายสัมพันธภาพเป็นองค์ประกอบที่จะ

ช่วยในการพัฒนา แต่ไม่จำเป็นว่าสัมพันธภาพที่จะเกิดขึ้นจะต้องมีความรัก เช่น สัมพันธภาพในทางธุรกิจ เป็นต้น

3. พลังหรืออำนาจ เป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล พลังหรืออำนาจจะเห็นได้ชัดในบางสัมพันธภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจลงโทษลูก ตำรวจมีอำนาจยึดใบขับขี่ เป็นต้น พลังหรืออำนาจที่จะแสดงออกได้หลายทาง เช่น ปัสสาวะรดที่นอน เป็นต้น พลังหรืออำนาจมักเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ อายุ การศึกษา การเงิน เพศ ทักษะ หรือความสามารถ บุคลิกภาพ แต่พลังหรืออำนาจมักจะเป็นที่มาของความขัดแย้ง บางคนมีความต้องการอำนาจและมีความสุขมากที่ได้ใช้อำนาจ แต่บางคนต้องการเพียงเล็กน้อย บุคคลที่ต่อสู้เพื่ออำนาจจะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นไม่ได้ยั่งยืน

ในเรื่องเดียวกันนี้คัมมิง (Cumming. 1969: 145-146) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นและพัฒนาไปได้ด้วยดีนั้น ควรต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ความใกล้ชิดทางกายภาพ (Physical Proximity) เช่น ระยะห่างของบ้าน ทิศทางของบ้าน เป็นต้น
2. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน
3. การมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน
4. การแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน ได้แก่ การยอมรับ ความเคารพนับถือ การให้ข้อมูลย้อนกลับและการช่วยเหลือ

ส่วนคาร์คัฟ; และเบเร็นสัน (Carkhuff; & Berenson. 1977: 203-207) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลพัฒนาไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนไว้ ดังนี้

1. การเปิดเผยความรู้สึก การเปิดเผยความรู้สึกเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง
2. มีความรู้สึกร่วม หมายถึง สามารถมีความเข้าใจบุคคลอื่น รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคล
3. เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น หมายถึง ยอมรับบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสินใจว่าถูกหรือผิดไม่ประเมินบุคคลอื่น เคารพในบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
4. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดีที่พยายามทำความเข้าใจโดยประเมินบุคคลอื่นและให้ความสนใจบุคคลอื่น

และสูลพล พยอมแย้ม (2548: 46-48) กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะพัฒนาขึ้นมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของกลุ่มสัมพันธภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดจุดประสงค์ร่วมกัน
2. ปฏิบัติตามรูปแบบของความสัมพันธระหว่างกัน
3. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล
4. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การแสดงความเอื้ออาทรหรือห่วงใยต่อกัน

6. ความจริงใจและความซื่อสัตย์

จึงเห็นได้ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทักษะทางสังคมที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ และยังสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พอเพ็ญ ไกรนรา (2545: 152) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ สำหรับนักศึกษาพยาบาล พบว่านักศึกษาในกลุ่มทดลองมีคะแนนพฤติกรรมการปฏิบัติด้านทักษะความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการในภาพรวมและทักษะย่อยด้านการรับฟังผู้ใช้บริการมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ นักศึกษากลุ่มทดลองมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก ส่วน รุ่งนภา ชื่นแจ่ม (2543: 143) ได้ศึกษาเรื่องผลการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาล พบว่า พฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในทีมสุขภาพของพยาบาลที่ได้รับการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกอย่างเหมาะสมมากกว่ากลุ่มที่ทำงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปิยะรัตน์ นุชผ่องใส (2530: 61-64) ได้ศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของผู้เรียนชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2530 จำนวน 16 คน แยกเป็น 2 กลุ่ม พบว่านักศึกษากลุ่มทดลองมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสูงขึ้น มีพฤติกรรมกล้าแสดงความคิดเห็นและเผชิญปัญหาได้ การยอมรับและไว้วางใจจากเพื่อนมากขึ้น และอารมณ์ดีและฮุด (Ahmad; & Hood. 1984: 498-502) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษามหาวิทยาลัยไอโอวา ปีการศึกษา 1977-1981 กลุ่มตัวอย่าง 1,968 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสำรวจสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ไมน์และเจนเวน (Mines-Jensen Interpersonal Relationships Inventory: MJIRI) แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ความอดทนและคุณภาพของสัมพันธภาพ พบว่า นักศึกษามีการพัฒนาของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมนอกหลักสูตร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.5 ความหลากหลายทางวัฒนธรรมกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ปัจจุบันจำเป็นต้องเรียนรู้ให้ลึกซึ้งถึง รูปแบบผลกระทบ การแก้ไข และแนวทางป้องกันความขัดแย้งอันเนื่องมาจากความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรม ในองค์กรที่มีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลต่างเชื้อชาติและต่างวัฒนธรรมนั้น มักจะมีปัญหาเกิดขึ้นอยู่เสมอไม่มากก็น้อยและมักจะเกิดความตึงเครียดทางวัฒนธรรม (Culture Shock) ขึ้นได้ ปัญหาหลักที่มักจะพบอยู่เสมอคือเรื่องการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม ความขัดแย้งข้ามวัฒนธรรม การใกล้เคียงข้ามวัฒนธรรม บุคลากรบางกลุ่มไม่สามารถเข้าใจถึงวัฒนธรรมและมุมมองของคนต่างวัฒนธรรม จึงไม่สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ แต่ถ้าบุคลากรเหล่านั้นเรียนรู้ถึงทัศนคติ และสิทธิ

ของคนต่างวัฒนธรรม รวมถึงเทคนิคการยุติกรณีพิพาท บุคลากรในองค์กรก็สามารถที่จะบริหารจัดการกับปัญหาได้อย่างเหมาะสมและถูกวิธี โดยที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับในผลลัพธ์ และทำให้เกิดผลลัพธ์ทางบวกแก่องค์กร เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดีขึ้น (สถาบันฝึกอบรมเจพีมอโรล. 2553: ออนไลน์) ในขณะที่ ชิตาภา สุขพลำ (2548:124) ได้นำเสนอประเด็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในกระบวนการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือผลิตสร้างขึ้น เพื่อความเจริญงอกงามในวิถีแห่งชีวิตของส่วนรวม ที่ถ่ายทอดกันได้ เอาอย่างกันได้ เป็นผลิตผลของส่วนรวมที่มนุษย์ได้เรียนรู้มาจากคนแต่ก่อน สืบต่อเป็นประเพณีกันมา เป็นความคิดเห็น ความรู้สึก ความประพฤติ และกิริยาอาการหรือการกระทำใดๆของมนุษย์ในส่วนรวม ลงรูปเป็นพิมพ์เดียวกันและสำแดงออกมาให้ปรากฏเป็นภาษา ศิลปะ ความเชื่อถือ ระเบียบประเพณี เป็นต้น เป็นมรดกแห่งสังคมซึ่งสังคมรับและรักษาไว้ให้เจริญงอกงาม วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่สมาชิกในแต่ละสังคมยอมรับและปฏิบัติต่อกันมา เป็นตัวกำหนดแบบแผนพฤติกรรมของคนในสังคมนั้นๆ ผู้น้อยต้องเคารพนอบน้อมต่อผู้ใหญ่ การทักทายใช้การไหว้ และระดับของการไหว้บอกถึงระดับสถานภาพของคนที่เราไหว้ด้วย เดินผ่านผู้ใหญ่ควรค้อมหลังลงเล็กน้อย เป็นต้น วัฒนธรรมจะเป็นตัวกำหนดมารยาทหรือธรรมเนียมปฏิบัติ (Manner) ของคนในสังคม ซึ่งมีผลต่อลักษณะความสัมพันธ์ในการสื่อสารกันของบุคคลด้วย มนุษย์ในแต่ละสังคมต่างก็ออกแบบสร้างสรรควัฒนธรรมเป็นของตนเอง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันไป เมื่อสมาชิกเกิดมาก็จะได้รับการอบรมสั่งสอน ถ่ายทอด เพื่อสืบสานต่อเพื่อให้เป็นบุคคลที่พึงประสงค์ตามแนวคิดของสังคมนั้นๆ ดังนั้นจึงเป็นที่แน่นอนว่า เมื่อมนุษย์เกิดมาก็จะต้องสังกัดอยู่ภายใต้กรอบของวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งเสมอ และเมื่อมนุษย์ที่เติบโตมาจากสังคมที่แตกต่างกันมาสัมพันธ์กันหรือมาสื่อสารกัน ก็อาจจะมีข้อแตกต่างที่จะต้องเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อให้ความสัมพันธ์หรือการสื่อสารกันนั้นเป็นไปด้วยความราบรื่น

วัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งขอบเขตของความแตกต่างทางวัฒนธรรมสามารถสรุปได้ดังนี้ (ชิตาภา สุขพลำ. 2548:126)

1. ความแตกต่างของวัฒนธรรมระดับภูมิภาคของโลก
2. ความแตกต่างของวัฒนธรรมในระดับประเทศ
3. ความแตกต่างของวัฒนธรรมประจำชาติหรือระดับประเทศกับวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ย่อย
4. ความแตกต่างของวัฒนธรรมเมืองกับวัฒนธรรมชนบท
5. ความแตกต่างของวัฒนธรรมแบบประเพณีกับวัฒนธรรมสมัยใหม่

จึงเห็นได้ว่าความแตกต่างของวัฒนธรรมนั้นมีอยู่หลายระดับ ตั้งแต่แตกต่างกันเล็กน้อยไปจนถึงแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ซึ่งบุคคลที่อาศัยอยู่ในสังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างกันเหล่านี้ ต่างก็ได้รับการอบรมเลี้ยงดูและปลูกฝังวิถีคิด วิธีการแสดงออก และวิธีการในการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันตามแบบฉบับความเชื่อหรือวิถีของสังคมตนที่อาจจะแตกต่างจากสังคมอื่นๆ ซึ่งสิ่ง

เหล่านี้จะติดตัวบุคคลผู้นั้นไปเสมอ เมื่อเขาคิด เขาแสดงออก หรือสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่อยู่ต่างวัฒนธรรมออกไป จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคหรือปัญหาในการสื่อสารสร้างความเข้าใจ และสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้

ทั้งนี้ลักษณะความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารเพื่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่พบเห็นได้โดยทั่วไปประกอบด้วย (ชิตามา สุขพหลา. 2548:135)

1. ความแตกต่างทางด้านภาษา
 - 1.1 การเลือกใช้คำ
 - 1.2 การออกเสียงถ้อยคำไม่ชัดเจน
 - 1.3 การใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับระดับการสื่อสาร
 - 1.4 การพูดสั้นหรือคำย่อเกินไป
 - 1.5 คำออกเสียงเหมือนกันแต่ความหมายแตกต่างกันตามท้องถิ่นหรือตามกำหนดของภาษานั้นๆ
2. ความแตกต่างทางศาสนา
3. ความแตกต่างทางด้านความเชื่อ
4. ความแตกต่างทางด้านค่านิยม
5. ความแตกต่างทางด้านบรรทัดฐานสังคม
6. ความแตกต่างทางด้านประเพณี
7. ความแตกต่างทางด้านสุนทรียภาพหรือสุนทรียรส
8. ความแตกต่างในวิถีชีวิตหรือการดำเนินชีวิต
9. ความแตกต่างในการใช้หรือแสดงสัญลักษณ์

ในขณะที่ ฟิชเชอร์ และจอห์น (Fischer; & John. 1976: 409) กล่าวว่าวัฒนธรรมคือวิถีชีวิตของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันจากกลุ่มอื่น ที่ออกแบบมาเพื่อการดำเนินชีวิตและการสื่อสารต่างวัฒนธรรมคือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความหมายระหว่างคนที่อยู่ต่างวัฒนธรรมกัน ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมนั้นทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันได้อันส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถประมวลสาเหตุได้ดังนี้

1. การไม่เปิดใจยอมรับความแตกต่าง
2. การขาดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
3. การไม่เข้าใจในความหมาย
 - 3.1 การไม่เข้าใจความหมายเชิงวัฒนธรรม
 - 3.2 การไม่เข้าใจความหมายเชิงอวัจนสาร

ดังนั้นเพื่อขจัดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอันเกิดจากสาเหตุของความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องเปิดใจกว้างยอมรับในความแตกต่าง มีความยุติธรรมและเข้าใจในแนวคิดของผู้อื่นที่แตกต่างไปจากเรา ยอมรับและเรียนรู้ในวัฒนธรรมของกันและกัน ด้วยการค้นคว้า ศึกษา หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมตามโอกาสและความเหมาะสม ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดี

ระหว่างกันและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน โดยแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมสามารถดำเนินการตามแนวทางดังนี้ (ชิตาภา สุขพล้า. 2548:146)

1. เปิดใจกว้างยอมรับในความแตกต่าง
2. ศึกษาทำความเข้าใจระหว่างกัน
3. ให้การยอมรับและชื่นชมยกย่อง
4. ปฏิบัติให้เหมาะสมและให้เกียรติ

จึงสามารถกล่าวได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นเป็นทักษะที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นพัฒนาให้ดีขึ้นและสามารถพัฒนาให้เป็นที่พึงประสงค์ได้โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้และการฝึกฝนปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและมีขั้นตอน ทั้งนี้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับเจตคติ ความรู้สึกนึกคิด อารมณ์ ความพึงพอใจของแต่ละฝ่ายด้วย อีกทั้งมีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ปทัสถานส่วนบุคคล การเปิดเผยความรู้สึกซึ่งกันและกัน การไว้วางใจระหว่างกัน การเคารพและยอมรับในบุคคลอื่น ความพยายามที่จะรู้จักและเข้าใจบุคคลอื่น ตลอดจนปัจจัยทางด้านประเพณีวัฒนธรรมของแต่ละฝ่าย ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman. 1998: 27) ที่ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้อื่นซึ่งโกลแมนใช้คำว่าทักษะทางสังคม (Social skills) จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่างๆ อย่างได้ผล
2. การสื่อสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ
3. ความเป็นผู้นำที่ดี โน้มน้าวและผลักดันกลุ่มได้ดี
4. กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่มและบริหารการเปลี่ยนแปลงได้ดี
5. การจัดการความขัดแย้ง เจรจาและแก้ไข หาทางยุติความไม่เข้าใจกัน
6. การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติ
7. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน
8. สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

สำหรับ นันทนา วงษ์อินทร์ (2543: 145-146) ได้กล่าวว่า การคงไว้และรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Handling relationships) นั้น จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบดังนี้

1. สัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
3. มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อผู้อื่น
4. ให้เกียรติและยอมรับผู้อื่น

ส่วน คูเปอร์; และชาวาฟ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 74-75; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawaf. 1997.) ได้เสนอแบบการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่นไว้ ซึ่งจะประกอบไปด้วย

1. การผูกพัน รู้จักรับผิดชอบต่อส่วนรวม
2. การมีเป้าหมายและศักยภาพในกลุ่ม
3. มีการสื่อสารที่ดีต่อผู้อื่น
4. การโน้มน้าวผู้อื่นโดยมิต้องใช้สิทธิอำนาจบังคับ

ในขณะที่ สุภาพร พิสิฐรัฐพัฒนะ (2542: 9) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทักษะทางสังคม (Social skills) ไว้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถเป็นมิตรกับบุคคลได้ทุกประเภท
2. ความสามารถในการพูดโน้มน้าว ชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตามกับสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
3. เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานและความสามัคคีในหมู่คณะ
4. สามารถทำให้ผู้อื่นที่อยู่รอบข้างมีความสุข

ส่วน ไวซิงเกอร์ (Weisinger. 1998: 105-106) ได้กล่าวว่า การเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Interpersonal Emotional Intelligence) จะต้องประกอบไปด้วย

1. ทักษะการสื่อสารที่ดี
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตัวเองได้

ซึ่งจอห์นสัน (Johnson. 1986: 7-9) ได้เสนอแนะองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไว้ดังนี้ คือ

1. การรู้จักและไว้วางใจกัน
2. การสื่อสารกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา
3. การยอมรับและสนับสนุนกัน
4. การรู้จักแก้ปัญหาและขจัดความขัดแย้ง

แซสส์ (วิมล หนองพงษ์. 2538: 28; อ้างอิงจาก Sasse. 1975.) กล่าวว่า องค์ประกอบของการพัฒนาสัมพันธ์ภาพ ประกอบด้วย

1. การสร้างสายสัมพันธ์
2. การเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเอง
3. การรู้จักฟังพาดพิงซึ่งกันและกัน
4. ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง

สุรพล พยอมแย้ม (2548: 46-48) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะพัฒนาขึ้นมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของคู่สัมพันธภาพในในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดจุดประสงค์ร่วมกัน
2. ปฏิบัติตามรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างกัน

3. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล
4. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การแสดงความเอื้ออาทรหรือห่วงใยต่อกัน
6. ความจริงใจและความซื่อสัตย์

และ คาร์คัฟ; และเบเร็นสัน (Carkhuff; & Berenson. 1977: 203-207) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลพัฒนาได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน ดังนี้

1. การเปิดเผยความรู้สึก การเปิดเผยความรู้สึกเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูล ประสพการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง
2. มีความรู้สึกร่วม หมายถึง สามารถมีความเข้าใจบุคคลอื่น รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคล

3. เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น หมายถึง ยอมรับบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสินใจว่าถูกหรือผิดไม่ประเมินบุคคลอื่น เคารพในบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น

4. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดีที่พยายามทำความเข้าใจโดยประเมินบุคคลอื่นและให้ความสนใจบุคคลอื่น

สรุปได้ว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นประกอบด้วย องค์ประกอบหลายประการด้วยกัน ทั้งในด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างกัน การโน้มน้าวชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยคล้อยตาม การเป็นผู้นำที่ดี ความสามารถในการกระตุ้นให้เกิด การเปลี่ยนแปลง การจัดการความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน การสร้างสมรรถนะของทีม การให้เกียรติและยอมรับในความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างกัน การช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกัน เป็นต้น

จากการศึกษาแนวคิดเรื่ององค์ประกอบเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหากรอบแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังแสดงในตาราง 2 และ 3

ตาราง 2 สรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ผู้เสนอแนวคิด	องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
โกลแมน (1998)	1. การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่างๆ อย่างได้ผล 2. การสื่อสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ 3. ความเป็นผู้นำที่ดี โน้มน้าวและผลักดันกลุ่มได้ดี 4. กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่มและบริหารการเปลี่ยนแปลงได้ดี 5. การจัดการความขัดแย้ง เจรจาและแก้ไข หาทางยุติความไม่เข้าใจกัน 6. การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติ 7. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน 8. สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้
นันทนา วงษ์อินทร์ (2543)	1. สัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น 2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 3. มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อผู้อื่น 4. ให้เกียรติและยอมรับผู้อื่น
คูเปอร์; และชาวาฟ (1997)	1. การผูกพัน รู้จักรับผิดชอบต่อส่วนรวม 2. การมีเป้าหมายและศักยภาพในกลุ่ม 3. มีการสื่อสารที่ดีต่อผู้อื่น 4. การโน้มน้าวผู้อื่นโดยมิต้องใช้สิทธิอำนาจบังคับ
สุภาพร พิสิฐรัฐพัฒนา (2542)	1. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถเป็นมิตรกับบุคคลได้ทุกประเภท 2. ความสามารถในการพูดโน้มน้าว ชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตาม 3. เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานและความสามัคคีในหมู่คณะ 4. สามารถทำให้ผู้อื่นอยู่รอบข้างมีความสุข
ไวซิงเกอร์ (1998)	1. ทักษะการสื่อสารที่ดี 2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี 3. การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตัวเองได้

ตาราง 2 (ต่อ)

ผู้เสนอแนวคิด	องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
จอห์นสัน (1986)	1. การรู้จักและไว้วางใจกัน 2. การสื่อสารกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา 3. การยอมรับและสนับสนุนกัน 4. การรู้จักแก้ปัญหาและจัดการความขัดแย้ง
แซลส์ (1975)	1. การสร้างสายสัมพันธ์ 2. การเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเอง 3. การรู้จักฟังพียงซึ่งกันและกัน 4. ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง
สุรพล พยอมแย้ม (2548)	1. การกำหนดจุดประสงค์ร่วมกัน 2. ปฏิบัติตามรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างกัน 3. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล 4. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ 5. การแสดงความเอื้ออาทรหรือห่วงใยต่อกัน 6. ความจริงใจและความซื่อสัตย์
คาร์คัพ; และเบเรนสัน (1977)	1. การเปิดเผยความรู้สึก 2. มีความรู้สึกร่วม 3. เคารพและยอมรับในบุคคล 4. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย

ตาราง 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลตาม
แนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

องค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล	ไกลแมน	นันทนา วงษ์อินทร์	คูเปอร์; และชาวาฟ	สุภาพร พิสิษฐ์พัฒนา	ไวชิงเกอร์	จอห์นสัน	แซสส์	สุรพล พยอมแย้ม	คาร์คัพ; และเบเรนนัน	รวม
1. การโน้มน้าว	/		/	/						3
2. การสื่อสาร	/	/	/		/	/		/		6
3. ความเป็นผู้นำที่ดี	/									1
4. กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง	/									1
5. การจัดการความขัดแย้ง	/					/				2
6. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	/	/	/	/	/		/			6
7. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น	/			/						2
8. สมรรถนะของทีมมุ่งสู่เป้าหมาย	/		/					/		3
9. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่		/	/		/	/	/	/	/	7
10. การรู้จักและไว้วางใจกัน						/				1
11. ให้กำลังใจซึ่งกันและกัน								/	/	2
12. เคารพและยอมรับในบุคคล		/				/	/	/	/	5
13. รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น		/	/						/	3

จากการศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของสัมพันธภาพ ผู้วิจัยได้คัดเลือก
องค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพที่มีแนวความคิดสอดคล้องกันอย่างน้อย 2 แนวคิด ได้ 10
องค์ประกอบ คือ 1) การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นทำตามด้วยความเต็มใจ 2) การสื่อสารที่มี
ประสิทธิภาพ 3) การจัดการความขัดแย้ง 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 5) การร่วมมือร่วมใจ
กันทำงานกับผู้อื่น 6) สมรรถนะของทีมมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน 7) มีน้ำใจ
เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น 8) เคารพและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล 9) รับฟังและ
เคารพในความคิดเห็นของผู้อื่นและ 10) การรู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน องค์ประกอบของการสร้าง
สัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้ง 10 องค์ประกอบนี้ จะเป็นพื้นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดและ
แนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อ
เสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตาม
โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

2.1 การพัฒนาหลักสูตร

2.1.1 ความหมายหลักสูตร

หลักสูตร คือ มวลประสบการณ์ทั้งปวงชนที่จัดให้ผู้เรียนได้รับ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในแนวทางที่พึงปรารถนาทั้งพฤติกรรมความรู้ ความคิด ความสามารถ ทักษะ เจตคติและค่านิยมต่างๆ (สงบ ลักษณะ. 2542: 29-32) ตามความหมายนี้ หลักสูตร คือ การวางแผนเตรียมการเพื่อการจัดการเรียนการสอน ซึ่งการวางแผนเตรียมการนี้จะครอบคลุมถึงทุกสิ่งที่จะเป็นวิถีทางไปสู่ผลลัพธ์หรือเป้าหมาย คือ ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่พึงปรารถนาโดยทั่วไปหลักสูตรจะครอบคลุมถึงองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. ผลการเรียนรู้ (Learning Outcome) ซึ่งนิยมเรียกว่า มาตรฐานคุณภาพ (Quality Standards) หรือที่เราคุ้นเคยว่า จุดประสงค์การเรียนรู้
2. ขอบข่ายเนื้อหาวิชา (Content) ที่อาจเรียกว่าองค์ความรู้ (Body of Knowledge)
3. แผนการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน (Learning Activities) ที่เราคุ้นเคยในชื่อแผนการสอนหรือกระบวนการ เรียนรู้ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สุดที่ครูจะคิดค้นกระบวนการที่ดีที่สุด (Best Practice) เพื่อรับประกันว่าผู้เรียนทุกคนจะบรรลุผลการเรียนรู้ได้ครบถ้วน
4. แผนการใช้สื่อการเรียนการสอน (Learning Materials)
5. แผนการวัดและประเมินผล (Assessment) เพื่อแสดงหลักฐานการบรรลุผลการเรียนรู้ โดยหลักการที่เป็นสากล

เซเลอร์ อเล็กซานเดอร์; และเลวิส (Saylor, Alexander; & Lewis. 1981: 8) ได้ให้ความหมายของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตร หมายถึง แผนการเรียนการสอนที่จัดโอกาสในการเรียนรู้ให้แก่บุคคลที่ได้รับการศึกษา ในขณะที่ บีเน และคนอื่นๆ (Beane; et al. 1986: 34 - 35) สรุปความหมายของหลักสูตรไว้โดยใช้เกณฑ์ความเป็นรูปธรรม (Concrete) ไปสู่นามธรรม (Abstract) และจากการยึดโรงเรียนเป็นศูนย์กลาง (School - centered) ไปสู่การยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Learner - centered) สำหรับโอลิวา (Oliva. 1992: 8-9) ได้กล่าวว่า หลักสูตร คือ แผนงานหรือโครงการที่จัดประสบการณ์ทั้งหมดให้แก่ผู้เรียนโดยแผนงานต่างๆ จะถูกกำหนดเป็นลายลักษณ์อักษร มีขอบเขตกว้างขวาง หลากหลาย เพื่อเป็นแนวทางการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่ต้องการ ดังนั้น หลักสูตรอาจเป็นหน่วย (Unit) เป็นรายวิชา (Course) หรือเป็นรายวิชาย่อย (Sequence of courses) ทั้งนี้ แผนงานหรือโครงการทางการศึกษาดังกล่าว อาจจัดขึ้นได้ทั้งในและนอกชั้นเรียน ภายใต้การบริหารและดำเนินงานของสถานศึกษาและโซเวลล์ (Sowell. 1996: 5) ได้กล่าวว่า มีผู้อธิบายความหมายของหลักสูตรไว้อย่างมากมาย เช่น หลักสูตรเป็นการสะสมความรู้ดั้งเดิม เป็นวิธีการคิด เป็นประสบการณ์ที่ถูกกำหนดไว้เป็นแผนการจัดสภาพการเรียนรู้ เป็นความรู้และคุณลักษณะของผู้เรียน เป็นเนื้อหาและกระบวนการ เป็นแผนการเรียนการสอน เป็นจุดหมายปลายทางและผลลัพธ์ของการจัดการเรียนการสอนและเป็นผลผลิตของระบบเทคโนโลยี เป็นต้น

โซเวลล์ ได้อธิบายว่า เป็นเรื่องปกติที่นิยามความหมายของหลักสูตรมีความแตกต่างกันไปเพราะบางคนให้ความหมายของหลักสูตรในระดับที่แตกต่างกัน หรือไม่ได้แยกหลักสูตรกับการจัดการเรียนการสอน แต่อย่างไรก็ตาม โซเวลล์ ได้สรุปว่า หลักสูตร คือ การสอนอะไรให้กับผู้เรียน ซึ่งมีความหมายที่กว้างขวาง ที่รวมทั้งข้อมูลข่าวสาร ทักษะและ ทศนคติ ทั้งที่ได้กำหนดไว้และไม่ได้กำหนดไว้ให้แก่ผู้เรียนในสถานศึกษา

ชมพันธุ์ กุญชร ณ อยุธยา (2540: 3-5) ได้อธิบายความหมายของหลักสูตรว่ามีความแตกต่างกันไปตั้งแต่ความหมายที่แคบสุดจนถึงกว้างสุด ซึ่งสามารถจำแนกความคิดเห็น ของนักการศึกษาที่ได้ให้นิยามความหมายของหลักสูตรแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. หลักสูตร หมายถึง แผนประสบการณ์การเรียนรู้ นักการศึกษาที่มีความคิดเห็นว่าการศึกษามีหลักสูตร หมายถึง แผนประสบการณ์การเรียนรู้ นั้น มองหลักสูตรที่เป็นเอกสารหรือโครงการของการศึกษาที่สถาบันการศึกษาไว้วางแผนไว้ เพื่อให้ผู้เรียนได้ศึกษาตามแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้ หลักสูตรตามความหมายนี้ หมายถึง แผนการเรียนรู้หรือรายวิชาต่างๆ ที่กำหนดให้เรียน รวมทั้งเนื้อหาวิชาของรายวิชาต่างๆ กิจกรรมการเรียนการสอนและการประเมินผล ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนความคิดเห็นของนักศึกษากลุ่มนี้ ไม่รวมถึงการนำหลักสูตรไปใช้หรือ การเรียนการสอนที่ปฏิบัติจริง

2. หลักสูตร หมายถึง ประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้เรียน ที่สถาบันการศึกษาจัดให้แก่ผู้เรียนประกอบด้วย จุดมุ่งหมาย เนื้อหา การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผล รุจิร ภูสาระ (2545: 1) ได้อธิบายความหมายของหลักสูตรว่า หมายถึง แผนการเรียนรู้ประกอบด้วยเป้าหมาย และจุดประสงค์เฉพาะที่จะนำเสนอและจัดการเนื้อหา รวมถึงแบบของการเรียนการสอนตามจุดประสงค์ และท้ายที่สุดจะต้องมีการประเมินผลของการเรียน

จากนิยามของหลักสูตรที่มีผู้ให้ไว้ต่างข้างต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ความหมายของหลักสูตร มีผู้ให้คำนิยามหรือความหมายไว้หลากหลายแตกต่างกันออกไป ในขณะที่บางความหมายมีขอบเขตครอบคลุมกว้างขวาง ในขณะที่บางความหมายอาจมีขอบเขตครอบคลุมแคบกว่า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับมุมมอง วิธีคิดและประสบการณ์ของผู้ให้นิยาม แต่อย่างไรก็ตามความหมายของหลักสูตรก็มีขอบเขตครอบคลุมอยู่ใน 3 ลักษณะ ดังต่อไปนี้ 1) หลักสูตรในฐานะของข้อกำหนดเกี่ยวกับการเรียนการสอนที่เขียนขึ้นอย่างเป็นทางการ 2) หลักสูตรในฐานะของระบบการทำงานที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร และ 3) หลักสูตรในฐานะของศาสตร์แขนงหนึ่งในวิชาศึกษาศาสตร์ (Beauchamp. 1981: 61-62) ซึ่งความหมายของหลักสูตรลักษณะที่ 3 นั้นเป็นการศึกษาหลักสูตรในลักษณะของความหมายที่หนึ่งและสอง ซึ่งสามารถมองได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ความหมายที่แคบ ซึ่งหมายถึงตัวรายวิชา หรือเนื้อหาสามารถใช้เป็นกิจกรรมการเรียนการสอนหรือกิจกรรมทางการศึกษาที่จัดให้ผู้เรียน เป็นสิ่งที่สังคมมุ่งหวังจะให้เด็กได้รับ (สังต์ อุทรานนท์. 2532: 12) หรืออาจเป็นแผนสำหรับจัดโอกาสทางเรียนรู้หรือประสบการณ์ที่คาดหวังแก่ผู้เรียน ดังนั้นความหมายของหลักสูตรจะต้องครอบคลุมเรื่องต่างๆ ดังต่อไปนี้ (สังต์ อุทรานนท์. 2532: 16; อ้างอิงจาก Cay. 1966)

1. เป็นสิ่งที่สร้างขึ้นในลักษณะของรายวิชาซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาสาระที่ได้จัดเรียง

ลำดับความยากง่าย หรือเป็นขั้นตอนอย่างดีแล้ว

2. เป็นสิ่งที่ประกอบด้วยประสบการณ์ทางการเรียนซึ่งได้วางแผนไว้เป็นกสองหน้า เพื่อมุ่งหวังจะให้ผู้เรียนได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปในทางที่ต้องการ

3. เป็นสิ่งที่สังคมสร้างขึ้นให้ประสบการณ์ทางการศึกษาแก่ผู้เรียนในโรงเรียน

4. จะต้องประกอบด้วยประสบการณ์ทั้งหมดของผู้เรียน ซึ่งเขาได้ทำ ได้รับรู้และได้ตอบสนองต่อการแนะแนวทางของโรงเรียน

5. เป็นเครื่องบ่งชี้ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับแนวโน้มการพัฒนาทางสังคม

สำหรับหลักสูตรฝึกอบรมก็มีความหมายไม่แตกต่างไปจากหลักสูตรทั่วไป แต่อาจมีขอบเขตที่แตกต่างกันอยู่บ้างตรงที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการฝึกอบรมแทนที่จะใช้ในการเรียนการสอนในสถานศึกษา ซึ่งการฝึกอบรมนั้นเป็นกระบวนการจัดการศึกษาที่มีขอบเขตแคบกว่าการจัดการศึกษาในสถานศึกษา โดยหลักสูตรฝึกอบรมหมายถึง โครงการฝึกอบรมซึ่งประมวลความรู้และประสบการณ์ขององค์การหรือการฝึกอบรมจัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งจากภายในและภายนอก เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้พัฒนาตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนดไว้ (เครือวัลย์ ลิม อภิชาติ. 2531: 60)

2.1.2 ความสำคัญของหลักสูตร

นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของหลักสูตรที่มีต่อการจัดการศึกษาโดย ชำรง บัวศรี (2532: 6-7) ได้กล่าวว่า หลักสูตรมีความสำคัญ เพราะหลักสูตรเป็นส่วนกำหนดมาตรฐานการเรียนรู้ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เรียนได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพ โดยมีรายละเอียดที่บ่งชี้ว่าผู้เรียนควรเรียนรู้อะไร มีเนื้อหาสาระมากน้อยเพียงไร ควรได้รับการฝึกฝนให้มีทักษะในด้านใดและควรมีพัฒนาการทั้งส่วนของร่างกาย จิตใจ สังคมและสติปัญญาอย่างไร นอกจากนี้สุมิตร คุณานุกร (2536: 199-200) กล่าวถึง ความสำคัญของหลักสูตรว่าหลักสูตรมีความสำคัญ เพราะเป็นเครื่องชี้นำทางหรือเป็นบทบัญญัติของรัฐในการจัดการศึกษา เพื่อให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษานำไปปฏิบัติ อีกทั้งยังเป็นเกณฑ์มาตรฐานทางการศึกษาและควบคุมการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา ส่วนปฏุล นันทวงศ์ และไพโรจน์ ดั่งวิเศษ (2543: 9) ได้สรุปความสำคัญของหลักสูตรไว้ว่า หลักสูตรมีความสำคัญยิ่งในฐานะที่เป็นเอกสารที่กำหนดแนวทางในการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาทุกฝ่ายต้องยึดถือเป็นแนวปฏิบัติเพื่อพัฒนาบุคคลให้มีประสิทธิภาพตามที่พึงประสงค์ให้แก่สังคมและประเทศชาติ

จากความสำคัญของหลักสูตรดังกล่าวข้างต้น อาจสรุปได้ว่า หลักสูตรมีความสำคัญเพราะหลักสูตรเป็นเอกสารซึ่งเป็นแผนการหรือโครงการจัดการเรียนรู้ที่ระบุแนวทางการจัดมวลประสบการณ์ต่าง ๆ อีกทั้งยังเป็นส่วนกำหนดทิศทางการจัดการศึกษาให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัด

การศึกษานำไปปฏิบัติ เพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณภาพทางการศึกษาและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตรงตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาที่หลักสูตรกำหนดไว้

2.1.3 องค์ประกอบของหลักสูตร

เคอร์; และเคเน็ท (Kerr; & Keneth. 1976: 16-17) ได้นำเสนอ องค์ประกอบของ หลักสูตรไว้ 4 ส่วน ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ของหลักสูตร 2) เนื้อหาสาระ 3) ประสบการณ์การ เรียนและ 4) การประเมินผล ส่วนทาบ (Taba. 1962: 10) ได้เสนอว่า ทุกหลักสูตรไม่ว่าจะเป็นการ ออกแบบในลักษณะใดก็ตาม จะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบต่างๆ ของหลักสูตร ซึ่งมีความ ต่อเนื่องและสอดคล้องกันอยู่ 3 ด้านด้วยกัน ได้แก่ 1) จุดมุ่งหมายทั่วไปและจุดมุ่งหมายเฉพาะ 2) เนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้และ 3) การประเมินผล ซึ่ง สกิด อุทรานันท์ (2532: 236-241) ได้อธิบายขยายความเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบหลักไว้ดังนี้

1. จุดมุ่งหมายทั่วไปและจุดมุ่งหมายเฉพาะ เป็นส่วนประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจุดมุ่งหมายจะเป็นเครื่องชี้วัดถึงเป้าหมายและเจตนารมณ์ของหลักสูตรว่าต้องการให้ผู้เรียนมี คุณลักษณะเป็นเช่นใด ซึ่งจุดมุ่งหมายทั่วไป จะกล่าวไว้อย่างกว้างๆและค่อนข้างเป็นปรัชญา เน้นที่ คำนึงมากกว่าการเน้นทางจิตวิทยาหรือด้านการเรียนการสอน ส่วนจุดมุ่งหมายเฉพาะจะเน้นที่การ ประยุกต์ใช้มากกว่า เป็นจุดมุ่งหมายที่กล่าวไว้ในส่วนที่เป็นจุดมุ่งหมายของกลุ่มวิชาหรือรายวิชา ต่างๆ ที่มีอยู่ในหลักสูตรนั่นเอง

2. เนื้อหาสาระและประสบการณ์เรียนรู้จะเป็นสื่อกลาง (Means) ที่จะพาผู้เรียนไปสู่ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร ที่ได้กำหนดไว้ เนื้อหาสาระที่จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตาม จุดมุ่งหมายของหลักสูตร อาจแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ข้อเท็จจริงและความรู้ธรรมดา ความคิดรวบยอดและหลักการ การแก้ปัญหาและความคิดสร้างสรรค์ เจตคติและค่านิยมและทักษะ ทางกาย

3. การประเมินผล เป็นการเสนอแนะแนวทางการดำเนินการวัดและประเมินผลที่มี ความสอดคล้องและเหมาะสมกับหลักสูตรนั้นๆ เปรียบเสมือนเป็นการกำหนดเครื่องมือในการ ควบคุมการใช้หลักสูตร

ในการจัดทำหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีพื้นฐานจากหลักสูตรเดิมนั้นอาจมีองค์ประกอบ อื่นๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมาแล้วได้อีก ทั้งนี้เพื่อให้หลักสูตรที่สร้างขึ้นมานั้นเป็นเหตุเป็นผล สามารถมองเห็นความสำคัญของหลักสูตรอย่างเด่นชัดและยังสามารถกำหนดให้การใช้หลักสูตร เป็นไปอย่างได้ผลอีกด้วย ซึ่งส่วนประกอบเหล่านี้ได้แก่ (สกิด อุทรานันท์. 2532: 241) เหตุผลและ ความจำเป็นของหลักสูตร การเสนอแนะแนวทางในการจัดการเรียนการสอน การเสนอแนะการใช้สื่อ การเรียนการสอนและการเสนอแนะเกี่ยวกับการช่วยเหลือและส่งเสริมผู้เรียน

ทั้งนี้หากพิจารณาองค์ประกอบหลักของหลักสูตรโดยทั่วไปแล้วนั้น อาจสามารถแยก ออกเป็นองค์ประกอบที่สำคัญเพิ่มได้อีกดังต่อไปนี้ (ธารัง บัวศรี. 2542: 8-9)

1. เป้าประสงค์และนโยบายทางการศึกษา (Educational Goals and Policies) ซึ่ง

หมายถึงสิ่งที่รัฐต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในเรื่องที่เกี่ยวกับการศึกษา

2. จุดหมายของหลักสูตร (Curriculum Aims) เป็นผลส่วนรวมที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนหลังจากเรียนจบหลักสูตรแล้ว
3. รูปแบบและโครงสร้างหลักสูตร (Types and Structures) ซึ่งเป็นลักษณะและแผนผังที่แสดงการแจกแจงวิชาหรือกลุ่มประสบการณ์
4. จุดประสงค์ของวิชา (Subject Objectives) เป็นผลที่ต้องการให้เกิดแก่ผู้เรียนหลังจากที่ได้เรียนวิชานั้นไปแล้ว
5. เนื้อหา (Content) เป็นสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้ ทักษะและความสามารถที่ต้องการให้มี รวมทั้งประสบการณ์ที่ต้องการให้ได้รับ
6. จุดประสงค์ของการเรียนรู้ (Instructional Objectives) เป็นการระบุถึงสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ ได้มีทักษะและความสามารถ หลังจากเรียนรู้เนื้อหาที่กำหนด
7. ยุทธศาสตร์การเรียนการสอน (Instructional Strategies) เป็นวิธีการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อให้บรรลุผลตามจุดประสงค์ของการเรียนรู้
8. การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลการเรียนรู้เพื่อใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอน
9. วัสดุหลักสูตรและสื่อการเรียนการสอน (Curriculum Materials and Instructional Media) ได้แก่ เอกสารสิ่งพิมพ์ แผ่นฟิล์ม แถบวีดิทัศน์ ฯลฯ และวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา เทคโนโลยีการศึกษาและอื่นๆ ที่ช่วยส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพการเรียนการสอน

2.1.4 การพัฒนาหลักสูตร

แนวคิดและรูปแบบของการพัฒนาหลักสูตร

นักการศึกษาหลายท่านได้อธิบายความหมายของการพัฒนาหลักสูตรไว้ซึ่งมีความคล้ายคลึงกันพอจะสรุปได้ว่าการพัฒนาหลักสูตรมีความหมายใน 2 ลักษณะด้วยกัน คือ ลักษณะที่ 1 เป็นการพัฒนาหลักสูตรที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้นและลักษณะที่ 2 เป็นการสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมอยู่ก่อน (Sowell. 1996: 16) ซึ่งสอดคล้องกับเซเลอร์; และอเล็กซานเดอร์ (Saylor; & Alexander. 1974: 7) ซึ่งได้กล่าวไว้ว่า การพัฒนาหลักสูตรนั้นมีแนวคิดอยู่ 2 แบบด้วยกัน คือ การสร้างหลักสูตรขึ้นมาใหม่โดยไม่มีหลักสูตรเดิมเป็นพื้นฐานกับการปรับปรุงหลักสูตรเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการพัฒนาหลักสูตรจึงหมายความว่ารวมไปถึงการผลิตเอกสารต่างๆ สำหรับผู้เรียนด้วย ระบบการพัฒนาหลักสูตรนั้นจะเกี่ยวข้องกับการจัดทำหลักสูตรขึ้นมา ได้แก่ การร่างหรือการสร้างหลักสูตร การนำหลักสูตรนั้นไปใช้และการประเมินหลักสูตรและหากพิจารณาจากลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหลักสูตรแล้ว พบว่ามีคำที่มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า การพัฒนาหลักสูตรก็คือ การออกแบบหลักสูตร (The Curriculum Design) ซึ่งหมายถึง ลักษณะกระบวนการ

ในการเลือกองค์ประกอบต่างๆ รวมทั้งเทคนิควิธีการทั้งหมดในการจัดทำหลักสูตรและการจัดเนื้อหาสาระและมวลประสบการณ์ในหลักสูตรที่จัดขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาหลักสูตรมีความหมายที่ครอบคลุมในหลายมิติด้วยกัน นับตั้งแต่ การวางแผนหลักสูตร จัดทำหลักสูตรหรือยกร่างหลักสูตร (Curriculum planning) การนำหลักสูตรไปใช้หรือการนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัติ (Curriculum implementation) และการประเมินผลหลักสูตร (Curriculum evaluation) ซึ่งกระบวนการพัฒนาหลักสูตรจะมีคุณภาพได้มาตรฐานนั้นมานั้น ขึ้นอยู่กับว่าแต่ละมิติที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดนั่นเอง

การวางแผนจัดทำหลักสูตรหรือยกร่างหลักสูตร ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ คือการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน การกำหนดจุดมุ่งหมายของหลักสูตร การกำหนดเนื้อหาสาระและประสบการณ์การเรียนรู้ การกำหนดการวัดและประเมินผล ส่วนการนำหลักสูตรไปใช้หรือการนำหลักสูตรไปสู่การปฏิบัตินั้นจะประกอบด้วย การจัดทำรายละเอียดของหลักสูตร เพื่อให้ผู้ใช้หลักสูตรสามารถใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การผลิตและการใช้สื่อการเรียนการสอน การเตรียมบุคลากร การบริหารหลักสูตรและการจัดสอนตามหลักสูตร และการประเมินผลหลักสูตรนั้นจะประกอบด้วย การประเมินเอกสารหลักสูตร การประเมินการใช้หลักสูตร การประเมินสัมฤทธิ์ผลของหลักสูตร และการประเมินหลักสูตรทั้งระบบ (Oliva. 1992: 14–15) ทั้งนี้การพัฒนาหลักสูตรนั้นได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้พัฒนารูปแบบหลักสูตรตามแนวคิดที่แตกต่างกัน โดยที่ ไทเลอร์ (Tyler. 1969) เป็นบุคคลแรกๆ ที่ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรที่ได้รับการยอมรับ เพื่อทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการจัดการศึกษา หลักสูตรจะต้องทำหน้าที่กระตุ้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาและตรวจสอบหลักการและเหตุผลของผู้อื่น และพัฒนาแนวคิดหรือมโนทัศน์ขององค์ประกอบและความสัมพันธ์ต่างๆ ในการศึกษา ไทเลอร์ได้เสนอหลักในการพัฒนาหลักสูตรว่า จะต้องวิเคราะห์คำถามที่จำเป็นต่อการพัฒนาหลักสูตร ดังต่อไปนี้

1. สถานศึกษามีเป้าประสงค์ทางการศึกษา (Educational Purposes) อย่างไร
2. ประสบการณ์ทางการศึกษา (Educational Experiences) ที่ต้องการให้เกิดนั้นจะเกิดได้อย่างไร
3. จะจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดประสบการณ์ทางการศึกษาอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ
4. เราจะตัดสินว่าการจัดกิจกรรมหรือประสบการณ์ทางการศึกษาได้บรรลุผลตามจุดมุ่งหมายทางการศึกษาได้หรือไม่ อย่างไร

แนวคิดการพัฒนาหลักสูตรตามรูปแบบของไทเลอร์นั้นจะยึดจุดมุ่งหมายทางการศึกษาเป็นหลัก ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานที่สามารถนำมาใช้ได้กับการพัฒนาหลักสูตรสำหรับการศึกษาในทุกระดับ ต่อมาทาบ (Taba. 1962: 12) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาหลักสูตรลักษณะการนำเสนอจากล่างขึ้นบน (Grassroots Approach) โดยใช้วิธีแบบอุปนัย (Inductive Method) ซึ่งเริ่มจากการพัฒนาหลักสูตรในระดับที่เฉพาะเจาะจงแล้วปรับขยายไปสู่ระดับที่สูงกว่า ซึ่งผู้สอนเป็นผู้มีบทบาทหลักในการใช้กระบวนการพัฒนาหลักสูตรเพื่อสร้างหน่วยการเรียนรู้และนำไปสู่การพัฒนาเป็นหลักสูตรใหญ่ในภาพรวม

2.2 การฝึกอบรม

2.2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

การฝึกอบรม หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งสามารถทำนายหรือคาดเดาด้วยความเชื่อมั่นภายใต้สถานการณ์หรือเงื่อนไขที่กำหนดไว้ เป้าหมายการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นที่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดทักษะที่ต้องการ เพื่อให้บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมได้มีสมรรถภาพในการปฏิบัติงานได้สูงขึ้น เป็นแนวทางในการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้พัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของตน (Posner; & Rudnitsky. 1992: 73) เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ถาวรประกอบด้วย 3 ด้านใหญ่ๆ คือ ด้านความรู้ เจตคติและทักษะ (Flippo. 1970: 268) สอดคล้องกับ โกลด์สไตน์ (Goldstein. 1993: 3) ซึ่งกล่าวว่า การอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Ability) และเจตคติ (Attitude) ซึ่งจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ส่วน อมร รักษาสัตย์ และโสรัจ สุจริตกุล มีความเห็นไปในทำนองเดียวกันกับ ยุวดี ฤาชา (อมร รักษาสัตย์; และโสรัจ สุจริตกุล. 2524: 293; ยุวดี ฤาชา. 2536: 72) ว่า การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่จะเพิ่มคุณภาพในการทำงานของบุคลากรหรือเป็นการเตรียมบุคลากรให้พร้อมที่จะทำงานตามหน้าที่ที่กำหนดให้ ดังนั้นการฝึกอบรมจึงเป็นการจัดการศึกษาให้แก่คนกลุ่มหนึ่งในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยจัดการศึกษาให้กับคณะ ของบุคลากรภายใต้ข้อกำหนดหรือเงื่อนไขที่ต้องการให้เกิดขึ้น ไม่จัดให้กว้างขวางเหมือนกับการจัดการศึกษาในโรงเรียนทั่วไป นอกจากนั้น การฝึกอบรมยังมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและเกิดการพัฒนาซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ทั้งทางด้านความรู้ ความเข้าใจในสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรม การพัฒนาทักษะและพัฒนาเจตคติ ความรู้สึกรับผิดชอบ การมีส่วนร่วมต่อการปฏิบัติงาน ในเรื่องเฉพาะหรือได้กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นวิธีการที่จะช่วยให้เกิดการเสริมสร้างสมรรถนะของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานนั้นถูกจำกัดทางด้านความรู้หรือทักษะ ทำให้เกิดความรู้สึกที่ต้องการการเสริมสร้าง เชื่อมต่อช่องว่างของการปฏิบัติงานที่เกิดจากการขาดความรู้หรือทักษะดังกล่าว (Silberman. 1998: 1) นอกจากนั้น รอทเวลล์ (Rothwell. 1996: 26) ได้เสนอว่าการฝึกอบรมเป็นการจัดกิจกรรมที่มุ่งเน้นทางด้านการจำแนกแยกแยะ การสร้างตัวตน การประกันการทำให้มั่นใจ การพัฒนา การปรับปรุง โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้และมีสมรรถภาพตามที่ต้องการให้บุคคลพึงมีในการปฏิบัติงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มุ่งพัฒนาให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งขึ้นอยู่กับว่าสิ่งที่องค์กรต้องการให้รู้หรือสิ่งที่ต้องการให้เพิ่มสมรรถภาพนั้นคืออะไรและถือเป็นความพยายามอย่างเป็นระบบและมีความสัมพันธ์กันที่จะถ่ายทอดความรู้หรือทักษะจากบุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผู้มีความรู้หรือมีความสามารถในเรื่องนั้นและมีความสามารถและทักษะในการถ่ายทอดสู่อีกบุคคลหนึ่งที่ไม่มีความรู้หรือทักษะนั้น (Pont. 1995: 7)

จะเห็นได้ว่า การฝึกอบรมเป็นขั้นตอนสำคัญในกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนแรกของกระบวนการบริหารงานบุคคล คือ การสรรหา พัฒนา รักษา ไว้และใช้ประโยชน์ เมื่อองค์การได้มาซึ่งบุคลากรที่ผ่านการคัดเลือก สรรหา จนได้คนเก่งที่มีความรู้ความสามารถจากระบบการศึกษาแล้ว องค์การจำเป็นต้องพัฒนาคนเก่งให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้องเหมาะสม การฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ซึ่งมีคุณค่าและคุณภาพตามที่องค์การพึงประสงค์ ดังนั้น ทุกองค์การจึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

2.2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมุ่งเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ ทักษะและทัศนคติ โดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้นำความรู้ที่ได้ไปปฏิบัติจริง ทั้งนี้จุดมุ่งหมายโดยทั่วไปของการฝึกอบรมมีดังนี้ (ทวีป อภิสิริ 2536: 24-26)

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ๆ
2. เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญและประสบการณ์ในการทำงาน
3. เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม
4. เพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์การ
5. เพื่อจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานในหน้าที่ให้ดียิ่งขึ้น

การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นหลังจากที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมแล้ว ความต้องการและความจำเป็นที่จะต้องให้บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถภาพด้วยการฝึกอบรมนั้น มีเหตุผลมาจากสาเหตุ 4 ประการด้วยกัน ดังนี้ (Rothwell. 1996: 12-18)

แนวโน้มที่ 1 ได้แก่ การรักษาสภาพหรือจังหวะของการทำงานที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งทุกสิ่งไม่สามารถรอช้า ไม่สามารถยืดหยุ่นในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้ ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้

แนวโน้มที่ 2 ได้แก่ การสร้างบรรยากาศสิ่งแวดล้อมแห่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เป็นความคาดหวังสูงสุดขององค์กรที่ต้องการให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หากบุคลากรได้รับการเสริมสร้างพลังใจ (Empowerment) ในการทำงาน

แนวโน้มที่ 3 ได้แก่ การจัดกิจกรรมภายในองค์กรด้วยแนวทางแห่งนวัตกรรมใหม่ สร้างทีมงานให้แข็งแกร่ง สร้างมุมมองหรือวิสัยทัศน์ของบุคลากรในองค์กรให้กว้างขึ้น สร้างทักษะทางด้านการเรียนรู้ การมีส่วนร่วม การจัดการองค์กรและความรู้สึกเป็นหุ้นส่วนและการมีส่วนร่วม สร้างความรู้สึกปลอดภัยให้กับบุคลากรและสร้างบุคลากรเป็นบุคคลแห่งคุณภาพ

แนวโน้มที่ 4 ได้แก่ การปรับปรุงสมรรถภาพของบุคลากรให้เหมาะสมกับสภาพที่แท้จริง เป็นการเสริมสร้างเพื่อเพิ่มผลผลิต กำไรและปรับปรุงด้านการสื่อสารบุคคลให้มีบทบาทด้วยการเริ่มต้นในการพัฒนาตนเอง

จึงเห็นได้ว่าวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมโดยทั่วไปนั้นมีจุดมุ่งหมาย ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) เพื่อส่งเสริมหรือสร้างเสริมทางปัญญาให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับ ระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ หน้าที่รับผิดชอบ การบริหารงาน ฯลฯ ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถขยายไปถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการนำไปปรับใช้ในสถานการณ์จริงด้วย
2. พัฒนาทักษะ (Skill) เป็นการพัฒนาทักษะ ความชำนาญ การแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า การเพิ่มความมั่นใจในการตัดสินใจ ทำให้สามารถปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และถูกต้องโดยใช้เวลาที่น้อยลง
3. เปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude) ทำให้มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการทำงาน สามารถทำงานของตนด้วยความยินดีและพอใจ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข สร้างแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้เกิดการใช้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ

2.2.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการฝึกอบรม

ความสำเร็จและประสิทธิผลของโครงการฝึกอบรม ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการดังต่อไปนี้ (McGehee; & Thayer. 1961: 35-46)

1. องค์กรจะต้องยึดหลักว่าการฝึกอบรมเป็นหนทาง (Mean) ที่จะนำไปสู่เป้าหมาย (End) ที่วางไว้
 2. ฝ่ายบริหารขององค์กรจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดการโครงการฝึกอบรม ถึงแม้ว่าบุคลากรในองค์กรจะสามารถเรียนรู้งานได้เองจากการได้ปฏิบัติจริง แต่ประสิทธิภาพของการเรียนรู้ไม่ดีเท่ากับการจัดการอบรมอย่างมีระบบ
 3. ฝ่ายบริหารองค์กรจะต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการพัฒนาและการจัดการโครงการฝึกอบรม ถ้าหากไม่มีผู้ใดที่มีความรู้ดังกล่าว องค์กรก็ควรที่จะจ้างผู้ที่มีความสามารถในการจัดการฝึกอบรมได้
 4. บรรยาภาคนิขององค์กรควรจะมีลักษณะที่ส่งเสริมและสนับสนุนการฝึกอบรมให้การยอมรับและให้ความสำคัญต่อประโยชน์ของการฝึกอบรม ฝ่ายบริหารจะต้องจัดโครงสร้างและระบบขององค์กรเพื่อให้บุคลากรรู้สึกว่าการอบรมมีความหมายต่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน
- จึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าปัจจัยส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการจัดฝึกอบรมนั้นมีหลายประการด้วยกันและต่างก็มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องซึ่งกันและกัน ฝ่ายบริหารขององค์กรจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรโดยอาศัยกระบวนการจัดฝึกอบรมอบรม ทั้งนี้เนื่องจากกระบวนการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพนั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือใน

การยกระดับคุณภาพประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากองค์กรได้มีระบบและกระบวนการการจัดฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสามารถเชื่อมโยงกับเป้าหมายขององค์กร

2.2.4 ประเภทของการฝึกอบรม

การฝึกอบรมมีหลายประเภท เช่น การฝึกอบรมที่มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะเรื่องให้กับบุคลากร การอบรมเพื่อฟื้นความรู้ใหม่ (Refresher Training) หรือ การฝึกอบรมซึ่งเป็นการศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) ซึ่งมีรูปแบบการอบรมแตกต่างกันตามความจำเป็นและลักษณะของงาน ซึ่งหากพิจารณาอย่างกว้างๆ แล้ว สามารถแบ่งการฝึกอบรมออกเป็นแบบไม่เป็นทางการ (Informal Training) และเป็นทางการ (Formal Training) ทั้งนี้ทวีป อภิสัท (2536: 16-17) และจกสน ชุตินาเทวินทร์ (2542: 10-11) มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการฝึกอบรมนั้นอาจสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทด้วยกัน กล่าวคือ

1. การฝึกอบรมก่อนประจำการ (Pre-entry Training) เป็นการฝึกอบรมให้กับผู้เข้างานใหม่ หรือเพิ่งจะเริ่มโครงการใหม่ โดยทั่วไปผู้เข้าอบรมมักจะอยู่ในระยะทดลองงาน ซึ่งเนื้อหาของการอบรมจะเน้นในเรื่องของการกิจกรรแรกเริ่มและการกิจกรรทั่วไปขององค์กร เนื้อหาโดยทั่วไปจะมีลักษณะผสมผสาน คือมีทั้งการฝึกอบรมในห้องและการฝึกภาคสนามปกติจะมีช่วงเวลาที่ไม่มากนัก ตั้งแต่ 2-3 วัน หรือบางกรณีอาจจะใช้เวลาเป็นเดือน

2. การฝึกอบรมระหว่างประจำการ (In-service Training) เป็นการฝึกอบรมในช่วงที่เข้าทำงานแล้วหรือผ่านระยะการทดลองงานแล้ว การฝึกอบรมจะจัดให้เป็นระยะๆ ให้แก่บุคลากรแต่ละระดับโดยมีทั้งในเรื่องของการบริหารงานทั่วไป การอบรม การจัดการ การอบรมเฉพาะหน้าที่ หรือการอบรมเฉพาะเรื่อง ซึ่งระยะเวลายืดหยุ่นได้ตามความต้องการส่วนใหญ่จะใช้เวลาไม่นาน ประมาณ 1-3 สัปดาห์

3. การฝึกอบรมในโครงการ (Project Related Training) เป็นการอบรมที่จัดให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานในโครงการ อาทิเช่น โครงการที่ได้รับอุดหนุนจากต่างประเทศ ซึ่งมีระยะเวลาไม่นานนัก เป็นการอบรมเฉพาะเรื่อง หรือเฉพาะประเภทของบุคลากร มีทั้งการอบรมทางด้านเทคนิคและการอบรมในเชิงจัดการ จัดอบรมให้ผู้ให้ทุน ปกติระยะสั้น คือ 1-3 เดือน หรือขึ้นอยู่กับความจำเป็นของโครงการ

4. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง (Self-Development Training) มีความหมายกว้างและครอบคลุม เช่น กรณีบุคคลที่ทำงานมานานและความรู้สึกเริ่มตื้อตัน เริ่มจะไม่ทันกับข้อมูลหรือวิทยาการสมัยใหม่ ทำให้เกิดความคิดที่จะพัฒนาตนเอง ซึ่งอาจจะเป็นการอบรมเพื่อฟื้นฟูความรู้ใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการอบรมเต็มเวลาหรือบางส่วนของเวลา โดยหน่วยงานต้นสังกัดจะให้การอนุมัติและสนับสนุนด้านการเงิน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการออกไปอบรมนอกสถานที่ ระยะเวลาจะ

ขึ้นอยู่กับคุณสมบัติที่หน่วยงานต้องการจะพัฒนา มีทั้งระยะสั้นและระยะยาว หรือบางคนอาจจะศึกษาต่อก็คือการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ เช่นกัน

ในขณะที่ กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537: 58) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการจัดการศึกษาที่มีความจำเพาะเจาะจง เป็นการศึกษาที่จัดให้แก่ผู้ประกอบอาชีพสาขาต่างๆ เพื่อการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของตน ซึ่งความต้องการฝึกอบรมจะแตกต่างกันไปตามความจำเป็น ด้วยลักษณะจำเพาะเช่นนี้ ทำให้จำแนกหลักสูตรฝึกอบรมตามระยะเวลาของการฝึกอบรมออกได้เป็น 3 ประเภทด้วยกัน คือ

1. การฝึกอบรมเฉพาะหน้า (In - Situation Training) เป็นการฝึกอบรมตามปัญหาจำเป็นที่เกิดขึ้นในทันที หรือในระยะเริ่มแรก เวลาที่ใช้จะสั้นมากด้วยเป็นกรณีเร่งด่วน หลักสูตรประเภทนี้จะใช้ระยะเวลาสั้น การอบรมแต่ละครั้งหลักสูตรจะมีความสมบูรณ์ในตัวเอง เนื้อหาสาระไม่มากแต่อาจลึกกว่า ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรเสริมความรู้ ฟื้นฟูความรู้ หรือเพื่อพัฒนาทักษะปฏิบัติที่จำเป็นเท่านั้น
2. การฝึกอบรมระยะสั้น (Short-Term Training) เป็นการฝึกอบรมที่กำหนดขึ้นเป็นสัปดาห์ หรือเป็นเดือน ระยะเวลาฝึกอบรมตามหลักสูตรอาจเป็น 3 เดือน 6 เดือนและ 9 เดือน เป้าหมายการฝึกอบรมมุ่งที่ความรู้ความชำนาญเฉพาะทางและพัฒนาความรู้ใหม่ๆ ให้ผู้เข้าอบรมมากขึ้น ความง่ายและความเข้มข้นอาจน้อยกว่าการเรียนปกติตามรายวิชาในสถาบันการศึกษาแต่ความลุ่มลึกสูงกว่า
3. หลักสูตรฝึกอบรมระยะยาว (Long-Term Training) เป็นหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลามากกว่า 1 ปีและให้รวมถึงการศึกษาต่อเนื่อง (Continuing Education) มีลักษณะของการฝึกอบรมที่เน้นการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่เป็นหลัก หลักสูตรนี้จัดน้อยเพราะเน้นความเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา แบบลุ่มลึกมากที่สุดเป็นการเฉพาะ อาจเป็นหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรและปริญญา

ส่วนโอดิออร์เน (Odiorne. 1970: 80) ได้แบ่งประเภทของการฝึกอบรมโดยใช้เกณฑ์ความสำคัญของการฝึกอบรม ออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

1. การฝึกอบรมขั้นต้น (Regular Training Program)
2. การฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหา (Problem Solving Training Program)
3. การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนา (Innovative Training Program)

2.2.5 กระบวนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537: 59-77) ได้อธิบายถึงการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมว่ามีขั้นตอนการดำเนินการแบ่งออกเป็น 6 ขั้นตอนด้วยกัน กล่าวคือ

1. การวิเคราะห์งานที่ต้องเรียนรู้ (Learning Task Analysis)

การวิเคราะห์งานที่ต้องเรียนรู้ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของการสร้างหลักสูตร ผลของการวิเคราะห์งานจะบอกกรอบแนวคิดของหลักสูตรว่า เนื้อหาที่จำเป็นเหมาะสมกับความต้องการฝึกอบรมคืออะไร เนื้อหาหลักสูตรจะประกอบด้วยสิ่งใด ผู้สร้างหลักสูตรจะต้องเริ่มจากการประเมินความต้องการฝึกอบรมด้วยวิธีการนำข้อมูลความจำเป็นในการฝึกอบรมมาศึกษาสภาพการทำงานของกลุ่มควบคุม สอบถาม สัมภาษณ์ สัมมนาหรือการประชุมอย่างใดอย่างหนึ่ง ประเด็นที่ต้องวิเคราะห์ให้ได้คือ

- 1.1 ปัญหาที่ต้องการให้มีการฝึกอบรมคืออะไร
- 1.2 เหตุของปัญหาที่ต้องการแก้ไขด้วยการอบรม
- 1.3 ผลกระทบที่เกิดขึ้นต่องานและหน่วยงาน

จากข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 นี้ จะต้องนำมาพิจารณาและประมวลสรุปให้ตรงกับสาระที่ระบุความจำเป็นที่ต้องการการฝึกอบรมแล้วนำมาแจกแจงเป็นงานในรายละเอียดเพื่อให้สามารถกำหนดขอบเขตของหลักสูตรได้ชัดเจน โดยขั้นตอนของการวิเคราะห์ประกอบด้วย

- 1) แจกแจงปัญหาความต้องการการฝึกอบรมได้ชัดเจนว่าปัญหาหรือประเด็นที่ต้องการให้มีการฝึกอบรมนั้นคืออะไร
- 2) แจกแจงงานและเนื้อหาความรู้ที่จะต้องจัดฝึกอบรมทั้งหมด โดยแจกแจงเป็นหัวข้อรายละเอียดตามหลักการและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 3) วิเคราะห์ความสามารถของผู้เข้าอบรมตามงานและเนื้อหาความรู้ที่แจ้งไว้ว่ารู้อะไรบ้างมาบ้างแล้วและยังรู้อะไรบ้าง ซึ่งจะได้นำมาจัดเป็นเนื้อหาของการฝึกอบรมต่อไป
- 4) กำหนดความต้องการที่แท้จริงและตัดเนื้อหาที่ไม่จำเป็นออก ในการกำหนดเนื้อหาในหลักสูตรนั้น ส่วนแรกจะเป็นเนื้อหาแกนที่จำเป็นต้องรู้หรือสอดคล้องกับความจำเป็นที่ได้วิเคราะห์ ส่วนที่ 2 เป็นเนื้อหาที่สัมพันธ์กับเนื้อหาที่มีความเกี่ยวเนื่องกับเรื่องที่เข้าอบรมและส่วนที่ 3 เป็นเนื้อหาที่อาจถือได้ว่าเป็นเนื้อหาเสริม รู้ไว้ก็ดีไม่เสียหายและอาจเป็นประโยชน์ในอนาคตได้

2. การกำหนดจุดประสงค์ของหลักสูตร

จุดประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม คือจุดประสงค์ที่มุ่งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้บรรลุเกี่ยวกับความรู้ ทักษะและเจตคติ จุดประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรมจึงต้องมีความจำเพาะเจาะจงมากกว่าหลักสูตรทั่วไป ซึ่งควรเป็นจุดประสงค์ที่สามารถกำหนดเป็นรูปธรรม มีความเป็นไปได้ที่จะสามารถบรรลุ เพราะจุดประสงค์เป็นสิ่งที่ระบุว่าหลักสูตรนี้ต้องการให้เกิดอะไรขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยกำหนดเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ การกำหนดจุดประสงค์ต้องพิจารณาจากปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรมที่เป็นแนวโน้มของงาน เป็นความจำเป็นขององค์กรและผู้เข้าอบรมว่าต้องการบรรลุผลลัพธ์อะไรบ้าง จากนั้นให้นำข้อมูลที่ได้ในการพิจารณานี้มาเป็นแนวทางในการกำหนดจุดประสงค์ของหลักสูตร จุดประสงค์ของแต่ละหน่วยวิชา (Content Unit) ตามลำดับต่อไป

3. การเลือกเนื้อหาสาระวิชา เนื้อหาวิชาที่ควรเลือกมาใช้เป็นหลักสูตรฝึกอบรมควรต้องมีลักษณะดังนี้

- 3.1 สนองตอบจุดประสงค์และความต้องการการฝึกอบรมที่กำหนดไว้

3.2 เนื้อหาสาระมีแนวคิด หลักการ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ได้รับการอบรมตาม วัตถุประสงค์หลักสูตร

3.3 เนื้อหาสาระวิชาที่กำหนดต้องประสานอย่างสอดคล้องกับธรรมชาติของ เนื้อหาวิชาอื่นๆ ในหลักสูตรและเสริมกัน ทั้งนี้เพื่อให้หลักสูตรมีความลึก กว้าง สามารถทำให้ผู้เข้า อบรมบรรลุจุดประสงค์ของการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.4 เนื้อหาสาระวิชาที่จะต้องสามารถให้ทิศทางที่จะนำไปสู่การศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติม กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความอยากรู้อยากเห็นมากขึ้น ตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

3.5 แสดงความแตกต่างที่ลุ่มลึกกว่าประสบการณ์ องค์ความรู้และทักษะที่ผู้เข้า อบรมมีมาก่อน เป็นเนื้อหาที่มีคุณค่าต่อการเรียนรู้และฝึกอบรม

การได้มาซึ่งเนื้อหาวิชาของหลักสูตรฝึกอบรมนั้น อาจเกิดจากประสบการณ์ของผู้จัด ฝึกอบรมหรือผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้มีประสบการณ์อื่นๆ ข้อมูลจากผู้รู้ หรือแม้แต่การไปสังเกตการณ์ก็ สามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการประกอบการเลือกเนื้อหาวิชาได้

4. การเลือกรูปแบบการฝึกอบรม สามารถใช้หลักการดังต่อไปนี้

4.1 พิจารณานโยบายและจุดประสงค์ทั้งหมดขององค์กรหรือหน่วยงานที่ ต้องการให้ฝึกอบรม

4.2 พิจารณานโยบายของการฝึกอบรมที่จะมีต่อผู้เข้าอบรมและการแก้ปัญหา ขององค์กรอันเกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

4.3 ศึกษาคุณสมบัติของคนที่เข้าฝึกอบรม ปัญหาและพฤติกรรม

4.4 วิเคราะห์ทรัพยากรบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ที่องค์กรนั้นมีอยู่และเกี่ยวข้องกับการ ฝึกอบรม

4.5 การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ต้องเป็นระบบประชาธิปไตยและการได้มีส่วนร่วม ของผู้ฝึกอบรม

4.6 การดำเนินการฝึกอบรมต้องยืดหยุ่นได้

4.7 เลือกวิธีการต่างๆ มาใช้และปรับให้บรรลุจุดประสงค์ที่ต้องการให้มากที่สุด

4.8 จัดให้มีการประเมินผลการฝึกอบรมทุกระยะ

ดังนั้นรูปแบบของการฝึกอบรมที่สามารถสนองตอบต่อเป้าหมายของโครงการฝึกอบรมได้ อย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จึงต้องมีคุณสมบัติดังนี้

- 1) ตรงกับจุดประสงค์ที่จำเป็นของการฝึกอบรม
- 2) ตรงกับลักษณะและงานของผู้เข้าอบรม
- 3) ให้ความมั่นใจแก่ผู้เข้าอบรมว่าเมื่อผ่านการอบรมแล้วสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ได้จริง
- 4) สอดคล้องกับทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง
- 5) เหมาะสมกับเนื้อหาวิชา

6) มีรูปแบบหลักสูตร เช่น หลักสูตรเน้นวิชาการ หลักสูตรเน้นประสบการณ์ หลักสูตรเน้น การแก้ปัญหา หลักสูตรเน้นสมรรถนะ หลักสูตรเน้นเทคโนโลยี หลักสูตรเน้นงานวิจัย

5. การจัดประสบการณ์การเรียนรู้

วิธีการฝึกอบรมถือเป็นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นถึงบทบาทของนักฝึกอบรมหรือวิทยากรและผู้เข้าร่วมอบรมเป็นสำคัญในกระบวนการจัดการเรียนการสอน การใช้สื่ออุปกรณ์ และการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละขั้นตอนของแต่วันซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของการฝึกอบรมตามจุดประสงค์ของหลักสูตร ดังนั้นการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ จึงต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบดังต่อไปนี้

5.1 การเลือกวิธีการจัดการเรียนการสอน การที่จะพิจารณาเลือกวิธีสอนจะเป็นแบบใดนั้น ขึ้นอยู่กับจุดประสงค์ของการฝึกอบรม วิทยากร เนื้อหาวิชาและลักษณะของผู้เข้ารับการอบรมเป็นสำคัญ

5.2 การเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้เข้าอบรม กิจกรรมการเรียนรู้ที่จัดขึ้นจะต้องจูงใจสามารถสร้างเสริมการเรียนรู้ ความคิดและการแสดงออกที่สามารถช่วยให้ผู้เข้าอบรมเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ใหม่ในระดับที่สามารถสร้างความกระจ่างชัดให้กับผู้เข้าอบรม

5.3 สื่อการเรียนการสอน จะต้องเลือกใช้ให้ตรงตามความเหมาะสม ซึ่งรวมทั้งสถานที่ศึกษาดูงานที่ต้องกำหนดให้กับผู้เข้าอบรม

6. การประเมินผลการเรียนรู้

การประเมินผลการเรียนรู้มี 3 ระยะ คือ

6.1 การประเมินผลความรู้ความสามารถทั่วไปก่อนการฝึกอบรม

6.2 การประเมินผลระหว่างการศึกษา

6.3 การประเมินผลเพื่อการติดตาม หลังสำเร็จการอบรมแล้ว ทั้งนี้เพื่อตรวจสอบว่าผู้ผ่านการอบรมมีความสามารถตามจุดประสงค์ของหลักสูตรที่ฝึกอบรมมาน้อยเพียงใดและวิธีการปรับปรุงแก้ไขควรเป็นอย่างไร

2.2.6 แนวทางในการจัดฝึกอบรม

เวลลา (Vella. 1995: 10-14) ได้นำเสนอแนวทางในการวางแผนเพื่อจัดการฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในองค์กรโดยทั่วไป เพื่อส่งเสริมให้เกิดลักษณะการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ไว้เป็น 7 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือเป้าหมายในการเข้ารับการฝึกอบรมคือใคร (Who) เป็น การตอบคำถามเพื่อให้ทราบว่าผู้มีส่วนร่วมในการฝึกอบรมเป็นใคร จำนวนและความคาดหวังทั้งหมดเท่าใด

2. เหตุผลความจำเป็นของการฝึกอบรม (Why) เป็นการแสวงหาคำตอบเพื่อเปิดเผยสถานการณ์วิเคราะห์ความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม

3. เวลาในการจัดการฝึกอบรม (When) ช่วงระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการฝึกอบรมนั้นควรเป็นอย่างไร ควรจัดเมื่อใด ตอนไหน ระยะเวลายาวนานเพียงใด

4. สถานที่จัดการฝึกอบรม (Where) เป็นการบอกให้ทราบว่าสถานที่จัดฝึกอบรมควรเป็นที่ใด ใช้ห้องประชุมหรือห้องเรียน การจัดฝึกอบรมควรเป็นที่ไหนถึงจะเหมาะสมกับการฝึกอบรม

5. เนื้อหาของหลักสูตรต้องการเน้นอะไร (What) เนื้อหาเน้นหนักทางด้านใดในการฝึกอบรม เช่น ความรู้ เจตคติ หรือทักษะ ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังไว้

6. สิ่งที่คาดหวังเพื่ออะไร (What for) เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้วต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการพัฒนาในด้านใด อย่างไรและจะประเมินผลอะไร

7. โครงสร้างของการฝึกอบรมเป็นอย่างไร (How) โครงสร้างของโปรแกรม ภาระงาน การเรียนรู้และวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ ซึ่งสามารถแยกออกเป็น 5 ส่วนด้วยกัน คือ การเตรียมการ การแนะนำ แนวคิดและทฤษฎี การฝึกปฏิบัติและส่วนของการปิด

ในขณะที่การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมที่ต้องการเน้นให้การฝึกอบรมเป็นการฝึกปฏิบัติการโดยเน้นผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เสนอความคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดการพัฒนาการตามขั้นตอนที่เหมาะสมนั้น สิลเบอร์แมน (Silberman, 1998: 15-16) ได้เสนอรูปแบบไว้ดังต่อไปนี้

1. ประเมินความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรมและผู้เข้ารับการฝึกอบรม (Assess the Need for Training and the Participants) เป็นการตัดสินใจถึงความจำเป็นของผู้เข้ารับการอบรม ซึ่งจะได้รับผลต่อมา เป็นการประเมินในช่วงเริ่มต้นของโปรแกรม ซึ่งจะทำให้สามารถช่วยในการวางแผน การออกแบบและการปรับปรุงโปรแกรมได้ดี

2. ตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ทั่วไป (Set General Learning Goals) วิเคราะห์และแยกแยะสมรรถภาพการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นเป้าหมาย อธิบายความต้องการทางด้านการสร้างความตระหนักทางด้านเจตคติ ความรู้ความเข้าใจและการสร้างพฤติกรรมใหม่ การแก้ปัญหาในชีวิตจริงและการนำไปใช้ในหน้าที่การงาน

3. ตั้งจุดประสงค์การเรียนรู้ (Specify Objectives) เจาะจงลึกลงไปถึงชนิดของการเรียนรู้ที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดประสบการณ์ จุดประสงค์ จะช่วยเป็นเครื่องมือสำหรับการจัดการการตรวจสอบและการประเมินผลการฝึกอบรม

4. ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ (Design Training Activities) เป็นการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ตามจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งจะต้องสร้างโครงร่างทั้งวิธีการและรูปแบบของกิจกรรมที่จำเป็นต่อจุดประสงค์ในโปรแกรมการฝึกอบรม

5. เรียงลำดับความเหมาะสมของกิจกรรมการฝึกอบรม (Sequence Training Activities) ตัดสินใจว่ากิจกรรมใดควรเริ่มต้นหรืออยู่ตอนสิ้นสุดโปรแกรมปรับกิจกรรมเพื่อให้แผนการที่วางไว้คล่องตัวมากขึ้น

6. เริ่มปฏิบัติการตามแผนการรายละเอียดทั้งหมด (Start Detail Planning) กำหนดวิธีการปฏิบัติกิจกรรมแต่ละขั้นตอน กำหนดเวลา ช้อแนะนำหรือข้อเสนอแนะ จุดสำคัญและการสอนวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่และวิธีการจบการฝึกอบรม

7. ทบทวนรายละเอียดเกี่ยวกับการออกแบบ (Revise Design Details) ปฏิบัติตามแผนการที่วางไว้และทบทวนประสบการณ์ของผู้เข้าฝึกอบรม ต้องปรับปรุงหรือติดตามงานหรือขั้นตอนใดบ้าง ตัดสิ่งที่ไม่มีความสำคัญ ปฏิบัติไม่ได้ หรือบกพร่องออกไป

8. ประเมินผลโปรแกรมการฝึกอบรม (Evaluate the Total Result) ตรวจสอบแผนการว่าได้มีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับการฝึกอบรมแล้วออกแบบให้เหมาะสมกับการเรียนรู้เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้น

ในขณะที่ เวลลา (Vella. 1995: 21-27; citing Lewin. 1951) ได้เสนอหลักของการเรียนรู้ที่จำเป็นสำหรับการฝึกอบรมไว้เป็น 12 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพจะต้องส่งผลต่อผู้เรียนทางด้านความรู้ เจตคติ ค่านิยม การรับรู้และรูปแบบของพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวข้องกับคุณลักษณะการเรียนรู้คือความรู้ เจตคติและทักษะทางกาย

2. บุคคลควรจะต้องมีความเชื่อมั่นในความรู้ที่ค้นพบด้วยตนเองมากกว่าความรู้ที่นำเสนอโดยผู้อื่น

3. การเรียนรู้จะได้ผลหากเป็นการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติมากกว่าเป็นผู้รับ

4. การเรียนรู้ในลักษณะองค์รวมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ได้มากกว่าการเรียนรู้ด้วยการแยกส่วน

5. การเปลี่ยนแปลงความคิด เจตคติและรูปแบบของพฤติกรรมของบุคคลนั้นจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลและปัจจัยอื่นๆ ประกอบ

6. การสร้างองค์ความรู้ที่จำเป็นจะต้องอาศัยประสบการณ์ที่หลากหลายมากกว่าประสบการณ์เพียงครั้งเดียว

7. พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงเพียงชั่วคราวเท่านั้น ถ้าหากความคิดและเจตคติเกี่ยวกับสิ่งนั้นยังไม่ได้รับการเปลี่ยนแปลง

8. การรับรู้ของบุคคลและสิ่งแวดล้อมทางสังคมควรจะได้รับ การเปลี่ยนแปลงก่อนที่จะเปลี่ยนแปลงความคิด เจตคติและพฤติกรรมของบุคคล

9. การส่งเสริม สนับสนุน การยอมรับและการเอาใจใส่ทางด้านสิ่งแวดล้อมทางสังคมเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีอิสระที่จะเลือกรับหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เจตคติและความคิด

10. การเปลี่ยนแปลงของบุคคลทางด้านพฤติกรรม เจตคติและความคิด จะเป็นไปอย่างถาวร ถ้าหากบุคคลได้รับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสิ่งแวดล้อมทางบุคคลและสังคม

11. การเปลี่ยนแปลงความคิด เจตคติและพฤติกรรมของบุคคลจะทำได้ง่าย เมื่อบุคคลยอมรับการเป็นสมาชิกในกลุ่ม การอภิปรายและการแสดงความคิดเห็นด้วยการโต้แย้งหรือเห็นด้วย

ที่เกิดขึ้นในกลุ่มจะช่วยให้เกิดพันธะความผูกพัน การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในบุคคลและภายในกลุ่ม

12. บุคคลจะยอมรับระบบความคิดใหม่ เจตคติและรูปแบบพฤติกรรมก็เมื่อบุคคลยอมรับการเป็นสมาชิกใหม่ของกลุ่มซึ่งกลุ่มใหม่นี้จะสร้างการยอมรับ การให้ความหมายและให้ความคาดหวังกับพฤติกรรมที่เหมาะสมและให้ความช่วยเหลือในการเรียนรู้ บุคคลจะเป็นส่วนหนึ่งของสังคมโดยการยอมรับโดยบรรทัดฐานทางสังคมของกลุ่มที่ตนเองสังกัด

และเวลลา (Vella. 1994: 3-22) ยังได้นำเสนอหลักการพื้นฐานในการจัดการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ได้ดี มีด้วยกัน 12 ประการ กล่าวคือ

1. การวิเคราะห์ความต้องการจำเป็น (Need Assessment)

2. การสร้างบรรยากาศแห่งความปลอดภัย (Safety) ซึ่งได้แก่

2.1 ความไว้วางใจในสมรรถภาพของโปรแกรมและผู้ฝึกอบรม

2.2 ความเชื่อมั่นในความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

2.3 การยินยอมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็น

2.4 ความเชื่อมั่นในผลลัพธ์ของกิจกรรมการเรียนรู้ที่ง่าย ชัดเจนและมี

ความสัมพันธ์กับงานที่ทำ

2.5 เชื่อมโยงในสิ่งแวดล้อมที่เหมาะสม

3. การมีมิตรสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ฝึกอบรมกับผู้เรียนทางด้านการเรียนรู้และการพัฒนาบุคคล ด้วยวิธีการแสวงหาและความกระตือรือร้น

4. การให้ความสนใจอย่างระมัดระวังต่อการจัดลำดับของเนื้อหาเพื่อการเรียนรู้และการเสริมแรงที่เหมาะสม ทั้งโปรแกรมการเรียนรู้ทางด้านความรู้ ทักษะและเจตคติ รวมทั้งการเสริมแรงเพื่อให้เกิดการกระทำซ้ำทางด้านความรู้ ความจริง ทักษะและเจตคติ อย่างหลากหลาย มีความสัมพันธ์กันและมีความน่าสนใจ

5. การสร้างการปฏิบัติการและมีผลสะท้อนกลับ (Praxis) ที่รวมอยู่ด้วยกันภายใน เป็นการเรียนรู้ ด้วยการกระทำ (Learning by Doing) เพื่อให้เกิดความรู้ ทักษะและเจตคติ ให้เกิดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการ ได้แก่ การกระทำ การสะท้อนกลับ การตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงและการปฏิบัติสิ่งใหม่

6. การยอมรับผู้เรียนในฐานะสิ่งที่ต้องเรียนรู้ หมายถึง การเรียนรู้ซึ่งกันและกันให้เกิดการตัดสินใจ ยึดผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ วิทยากรเป็นผู้อำนวยความสะดวก

7. การยึดมั่นการพัฒนาให้เกิดการเรียนรู้ทางด้านความรู้หรือความคิด เจตคติ หรือความรู้สึกและทักษะต่างๆ หรือการกระทำ

8. การสร้างการเรียนรู้อย่างฉับพลัน ให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านความรู้ เจตคติและทักษะ

9. การสร้างบทบาทที่ชัดเจน (Clear Roles) และบทบาทของการพัฒนา ทั้งทางด้านการสื่อสารระหว่างผู้เข้ารับการอบรมกับวิทยากร

10. การเรียนรู้ร่วมกันด้วยการทำงานกลุ่ม (Teamwork) โดยจัดให้เป็นกลุ่มที่เล็กจำนวนหลายกลุ่ม เพื่อให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เกิดความรู้สึกปลอดภัย เป็นลักษณะที่เพื่อนช่วยเหลือเพื่อน

11. การผูกพันระหว่างผู้เรียนกับสิ่งที่ได้เรียน (Engagement) ทั้งภาวการณ์เรียนรู้ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความผูกพัน

12. ความสามารถในการประเมินและตรวจสอบได้ (Accountability) เป็นการสร้างความชัดเจนว่า สิ่งที่เกิดการเรียนรู้ สิ่งที่ได้รับ การสร้างให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะที่ได้รับการพัฒนาและอื่นๆ

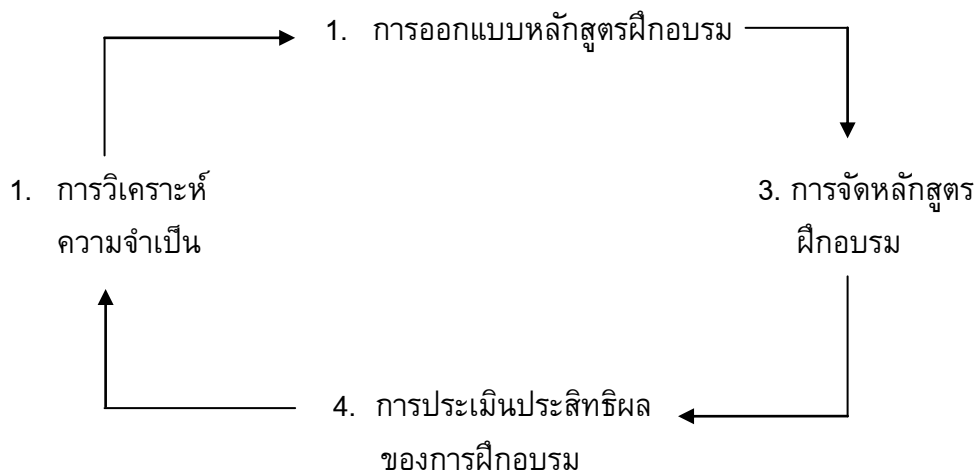
2.2.7 กระบวนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการ (Process) ที่จะต้องมีการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบ ในแต่ละขั้นตอนมีความสำคัญด้วยกันทั้งสิ้น ทั้งนี้การฝึกอบรมจะพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า (Input) การดำเนินงานที่มีกระบวนการ (Process) มีผลผลิต (Output) และมีข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) อย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมที่ดีจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน กล่าวคือ 1) มนุษย์มีความแตกต่างกันโดยพื้นฐาน การฝึกอบรมจึงต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้เข้าฝึกอบรม โดยต้องพยายามหลีกเลี่ยงการบังคับ 2) มนุษย์ทุกคนมีความสามารถและศักยภาพอยู่ในตัวเอง ดังนั้นการฝึกอบรมจึงต้องหาทางเร้าให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้แสดงความสามารถของตนเองและ 3) โดยธรรมชาติของมนุษย์มีความทะเยอทะยานและต้องการในการพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นอยู่แล้ว กระบวนการฝึกอบรมจึงเป็นการช่วยให้บุคคลได้พัฒนาตนเองในแนวที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ การฝึกอบรมจึงต้องทำอย่างต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ โดยมีขั้นตอนในกระบวนการฝึกอบรมดังต่อไปนี้ (ทวีป อภิสิทธิ์. 2536: 28-31, กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2537: 35-37)

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การสร้างหลักสูตร ประกอบด้วย การกำหนดวัตถุประสงค์ การเลือกเนื้อหา การจัดลำดับเนื้อหาและกำหนดการฝึกอบรม
3. การเสริมหลักสูตร ประกอบด้วย การกำหนดและเลือกวิทยากร ผู้เข้ารับการฝึกอบรม การกำหนดสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การกำหนดและจัดหางบประมาณ
4. การดำเนินการฝึกอบรม
5. การประเมินผลและการติดตามผลการฝึกอบรม

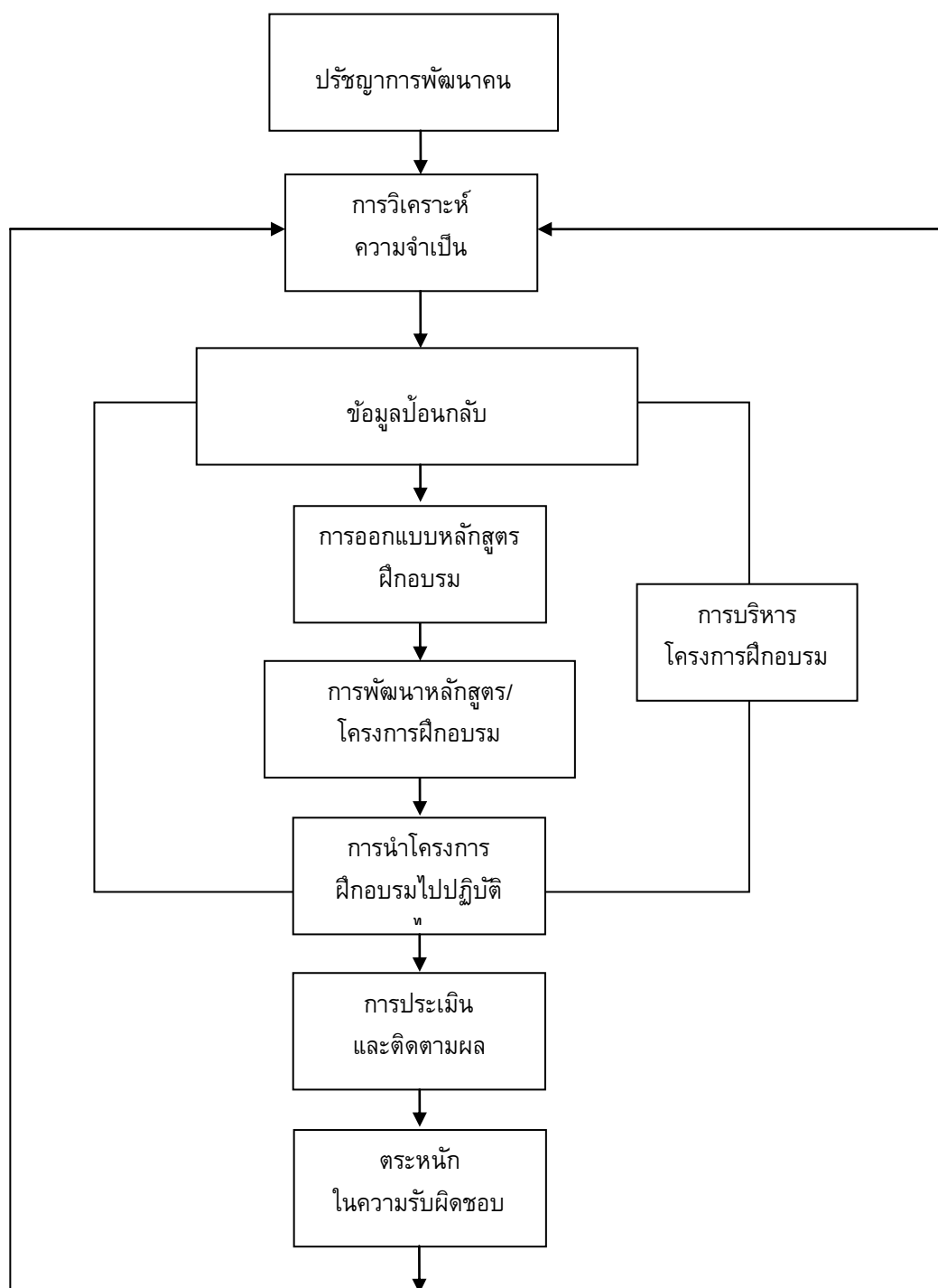
ซึ่งกระบวนการฝึกอบรมข้างต้น มีความใกล้เคียงกับ บัคเลย์; และแคปเปิล (Buckley; & Caple. 1995: 245) ที่ได้นำเสนอรูปแบบพื้นฐานในการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 4 กิจกรรมด้วยกัน คือ 1) การวิเคราะห์หรือค้นหาความจำเป็นในการฝึกอบรม 2) การ

ออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม 3) การจัดหลักสูตรฝึกอบรมและ 4) การประเมินประสิทธิผลของการฝึกอบรม ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โมเดลพื้นฐานสำหรับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

และทวีป อภิสิทธิ์ (2536: 75) ได้นำเสนอโมเดลกระบวนการฝึกอบรม เป็นโมเดลของวงจรการฝึกอบรมและพัฒนาในลักษณะของกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งมี 8 ขั้นตอนด้วยกัน คือ 1) การกำหนดปรัชญาการพัฒนาคน 2) การวิเคราะห์ความจำเป็น 3) การได้รับข้อมูลป้อนกลับเพื่อสะท้อนไปยังความจำเป็นที่ได้มากับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง 4) การออกแบบหลักสูตร 5) การพัฒนาหลักสูตร/โครงการอบรม 6) การนำโครงการอบรมไปปฏิบัติ โดยขั้นตอนที่ 4-6 เรียกว่า การบริหารโครงการอบรม 7) การประเมินและติดตามผล และ 8) ตระหนักในความรับผิดชอบทั้งกระบวนการฝึกอบรม ดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 โมเดลกระบวนการจัดการ

จะเห็นว่ากระบวนการจัดการมีขั้นตอนที่คล้ายคลึงกัน คือ 1) วิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม 2) ออกแบบและพัฒนาหลักสูตร 3) การจัดการหรือการบริหารหลักสูตรฝึกอบรม และ 4) การประเมินผลหลักสูตร

2.2.8 การประเมินผลการฝึกอบรม

การประเมินผลการฝึกอบรม ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการฝึกอบรมซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้เนื่องจากการประเมินผลเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อประเมินความสำเร็จของโครงการฝึกอบรม ว่าสามารถบรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรม ตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของการฝึกอบรมได้มากน้อยเพียงใด ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ หรือเจตคติตรงตามที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขโครงการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคตต่อไป โดยการประเมินผลมีวัตถุประสงค์ต่อไปนี้ (Robinson; & Robinson. 1989)

1. ตรวจสอบว่าการฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่
2. ค้นหาจุดดีและจุดที่ควรต้องแก้ไขปรับปรุง
3. ตรวจสอบความคุ้มค่าของโครงการฝึกอบรมโดยเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายของโครงการกับประโยชน์หรือคุณค่าที่ได้รับตอบแทน
4. วินิจฉัยว่าผู้รับการฝึกอบรมคนใดหรือกลุ่มใดที่ได้รับประโยชน์มากที่สุดและน้อยที่สุดจากการฝึกอบรม

การประเมินผล อาจทำการประเมินตามช่วงของการฝึกอบรม ได้แก่ ประเมินก่อนการฝึกอบรม ประเมินขณะดำเนินการฝึกอบรมและประเมินเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม

เคริกพาทริก (Kirkpatrick. 1987) ได้เสนอรูปแบบของการประเมินโครงการฝึกอบรมไว้ โดยมีรูปแบบดังต่อไปนี้

1. ประเมินปฏิกิริยา เป็นการประเมินความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อโครงการฝึกอบรม เป็นการวัดว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมชอบหรือไม่ชอบโครงการฝึกอบรมนี้ โดยอาจครอบคลุมทั้งทางด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการฝึกอบรม เอกสารและสภาพแวดล้อมต่างๆ ของการฝึกอบรม
2. ประเมินการเรียนรู้ เป็นเกณฑ์ที่บ่งชี้ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ทักษะ หรือเจตคติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่ สำหรับวิธีการที่ใช้ในการประเมินการเรียนรู้ทั้ง 3 ลักษณะ มีดังต่อไปนี้

2.1 ความรู้ การประเมินระดับความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม คือวัดความรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง หลักการ วิธีการและกระบวนการทำงานตามเนื้อหาสาระการเรียนรู้ตามหลักสูตรการฝึกอบรมที่ได้วางไว้

2.2 ทักษะ การประเมินทักษะมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาทักษะเพิ่มขึ้นหรือไม่ ให้แสดงหรือกระทำทักษะนั้นๆ ออกมา โดยผู้ฝึกอบรมจะคอยสังเกตและให้คะแนน เรียกว่าทดสอบการปฏิบัติงานหรือการทดสอบความสามารถ มักทำในรูปของการสร้างสถานการณ์จำลอง

2.3 เจตคติ เป็นการวัดความเปลี่ยนแปลงด้านความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. ประเมินพฤติกรรม การประเมินโดยใช้เกณฑ์พฤติกรรม คือประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ภายหลังการฝึกอบรมสำหรับแนวทางในการประเมินพฤติกรรมมีดังนี้

3.1 ประเมินพฤติกรรมอย่างเป็นระบบทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.2 ควรเก็บข้อมูลจากกลุ่มต่างๆ ต่อไปอย่างน้อยหนึ่งกลุ่ม ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

3.3 ควรได้มีการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม

3.4 ควรจะประเมินการฝึกอบรมหลังสิ้นสุดโครงการแล้วอย่างน้อย 3 เดือน เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสนำความรู้ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้

4. ประเมินผลลัพธ์ การประเมินผลลัพธ์คือ การประเมินผลของการฝึกอบรมที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กร เช่น ต้นทุนการผลิต อัตราการลาออกของบุคลากร อัตราการขาดงาน คุณภาพและปริมาณของผลผลิต หรือขวัญกำลังใจของบุคลากร เป็นต้น การประเมินผลลัพธ์มีวัตถุประสงค์สำคัญเพื่อตรวจสอบว่าการฝึกอบรมก่อให้เกิดผลกระทบใดๆ ต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือไม่ และเพื่อตรวจว่าทักษะหรือความรู้ใดที่อยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรมมีผลด้านบวกต่อองค์กรมากที่สุด

ดังนั้นจะเห็นได้ว่ากระบวนการฝึกอบรมนั้นเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนที่ชัดเจน มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมว่าต้องการบรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ใด ผู้จัดฝึกอบรมต้องเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการฝึกอบรม เข้าใจประเภทต่างๆ ของการฝึกอบรมและเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสร้างหลักสูตรฝึกอบรม สามารถประยุกต์ใช้แนวทางและกระบวนการฝึกอบรมได้อย่างเหมาะสมและเมื่อการฝึกอบรมสิ้นสุดลง จะต้องสามารถประเมินผลการฝึกอบรมได้อย่างถูกต้องและสรุปเป็นสารสนเทศขององค์กรเพื่อการปรับปรุงแก้ไขกระบวนการฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

จากการศึกษารูปแบบการพัฒนาหลักสูตรและรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ดังกล่าวข้างต้นซึ่งนำเสนอโดยนักการศึกษาด้านการพัฒนาหลักสูตร จะเห็นได้ว่ามีกระบวนการขั้นตอน และองค์ประกอบของหลักสูตรที่คล้ายคลึงกันมีขั้นตอนที่ไม่แตกต่างกันมากนักโดยอาจแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน 2) การสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบเอกสารหลักสูตร 3) การทดลองใช้หลักสูตรและ 4) การประเมินผลหลักสูตรและการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ส่วนองค์ประกอบของหลักสูตรนั้น โดยหลักแล้วประกอบด้วย 1) ความเป็นมาของการอบรม 2) จุดมุ่งหมายของหลักสูตรและ 3) หน่วยการฝึกอบรม ซึ่งแต่ละองค์ประกอบหลักอาจมีองค์ประกอบย่อยที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้โดยทั่วไปแล้วถือว่ามีขั้นตอนการพัฒนาและองค์ประกอบของหลักสูตรที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอกชัย เอื้อเพื่อ (2537:

46-47) ที่ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำและด้านการทำงานเป็นกลุ่ม สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ทำการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการพัฒนาหลักสูตร การสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบเอกสารหลักสูตร การทดลองใช้หลักสูตรและ การประเมินผลหลักสูตรและการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ส่วนองค์ประกอบของหลักสูตรประกอบด้วย ความเป็นมาของการอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรและหน่วยการฝึกอบรม ส่วน จูไร ชุมนุช (2538: 110-130) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากร ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาของสถาบันราชภัฏ เวียง การสร้างและพัฒนาคณะทำงาน ซึ่งมีขั้นตอนวิจัย 4 ขั้นตอนเช่นเดียวกัน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน การสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบเอกสารหลักสูตร การทดลองใช้หลักสูตรและ การประเมินผลหลักสูตรและการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ส่วนองค์ประกอบของหลักสูตรประกอบด้วย ความเป็นมาของการอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรและหน่วยการฝึกอบรม ในขณะที่ยอดิยาณั ศรีเกษตริน (2543: 110-125) ได้สร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล ได้ทำการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาความต้องการ การออกแบบหลักสูตร การประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ส่วนองค์ประกอบของหลักสูตร ประกอบด้วย สภาพปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตร หน่วยการฝึกอบรม และข้อเพชร เบ้าเงิน (2545: 106-136) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ถึงตนเองของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสมุทรสาคร ได้ทำการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาข้อมูลพื้นฐานการสร้างและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การทดลองใช้และการประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรม ส่วนองค์ประกอบของหลักสูตร ประกอบด้วย หลักการและเหตุผลของหลักสูตรฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม โครงสร้างของหน่วยการฝึกอบรม การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม

สำหรับงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรดังกล่าวข้างต้นมากำหนดเป็นรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รูปแบบการพัฒนาหลักสูตรตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การศึกษาข้อมูลพื้นฐาน
2. การร่างหลักสูตร
3. การประเมินโครงสร้างหลักสูตร
4. การทดลองใช้หลักสูตร

3. แนวคิด หลักการ เกี่ยวกับการเรียนรู้

3.1 ความหมายของการเรียนรู้

การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ทำให้คนเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม และความคิด โดยคนสามารถที่จะเรียนรู้ได้ในลักษณะที่แตกต่างกัน ซึ่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการ ทั้งด้านสมรรถภาพ ทักษะและเจตคติ (วารินทร์ รัตมีพรหม. 2542: 152) การเรียนรู้ มีขอบเขต ครอบคลุมความหมาย 2 ประการ คือ กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process) ซึ่งหมายถึง การ ดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน หรือ การใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และการเรียนรู้ ในความหมายของ ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome) ซึ่งหมายถึง ความรู้ ความเข้าใจใน สาระต่าง ๆ ความสามารถในการกระทำ การใช้ทักษะกระบวนการต่าง ๆ รวมทั้งความรู้สึกหรือ เจตคติอันเป็นผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งผลลัพธ์การเรียนรู้ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) ส่วนที่เป็นสาระ คือ ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือเจตคติเกี่ยวกับสาระที่ได้เรียนรู้ 2) ส่วนที่เป็นกระบวนการเรียนรู้หรือวิธีการเรียนรู้ที่เป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการเรียนรู้ในอนาคต ต่อไป ดังนั้นเมื่อกล่าวถึงการเรียนรู้ จึงมีสิ่งที่ต้องพิจารณาด้วยเสมอ 3 ประการ คือ 1) กระบวนการ เรียนรู้ 2) สาระการเรียนรู้และ 3) ผลลัพธ์การเรียนรู้ (ทศนา แหมมณี. 2545: 1-3)

3.2 รูปแบบการเรียนรู้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้มีอยู่มากมายหลากหลายทฤษฎีด้วยกัน แต่ที่ นิยมนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนั้น มีดังนี้

3.2.1 การเรียนรู้โดยการกระทำ (Learning by Doing)

การเรียนรู้โดยการกระทำ (Learning by doing) (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์; และ Basanti Majumdar. 2544: 2-3; อ้างอิงจาก Dewey. 1963) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ทั่วโลกมานานแล้ว ดิวอี้ (John Dewey) ผู้ได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาแห่งการศึกษาแผนใหม่ ได้กล่าวไว้ว่าคนเราเรียนรู้ด้วยการกระทำและด้วยอุปกรณ์การสอนที่มีประสิทธิภาพ การจัดการ เรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติจัดการกระทำนั้นนับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงบทบาทในการ เรียนรู้ของผู้เรียนจากการเป็นผู้รับมาเป็นผู้เรียนและเปลี่ยนบทบาทของครูจากผู้สอนหรือผู้ถ่ายทอด ข้อมูลความรู้มาเป็นผู้จัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงบทบาทนี้ถือว่าเป็น การเปลี่ยนจุดเน้นของการเรียนรู้จากเดิมที่อยู่กับผู้สอนมาอยู่ที่ผู้เรียน ดังนั้นผู้เรียนจึงกลายเป็น ศูนย์กลางของการเรียนการสอน เพราะบทบาทในการเรียนรู้ส่วนใหญ่จะอยู่ที่ตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ (Student Center)

การสอนโดยการกระทำเป็นวิธีการสอนให้ผู้เรียนเรียนรู้จากการกระทำหรือการปฏิบัติซึ่ง จะทำให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตรงจากการปฏิบัตินั้นโดยได้มีโอกาสในการศึกษาค้นคว้าและลง มือปฏิบัติจริง เป็นวิธีสอนที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้กระทำหรือปฏิบัติสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองมากที่สุด การ

สอนการเรียนรู้จากการกระทำโดยการฝึกหัดให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะย่อยทีละน้อย อย่างเป็นลำดับขั้นตอนจะทำให้ผู้เรียนมีความสามารถและมีความชำนาญในงานนั้น (เสาวนีย์ กานต์เดชารักษ์. 2539: 179; อ้างอิงจาก Dewey. 1954)

3.2.2 การเรียนรู้เชิงประสบการณ์

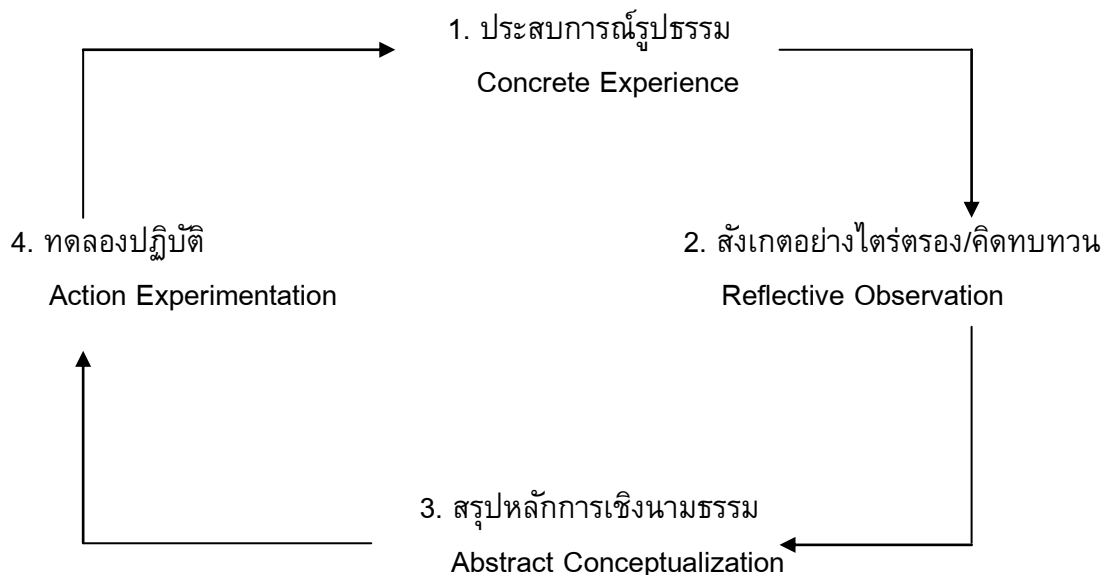
การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ได้เข้ามามีบทบาทในกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างกว้างขวางทั้งในระดับการศึกษาภาคบังคับ การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ การศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียนได้อย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

คอลป์ (Kolb. 1984: 38) กล่าวว่า การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ คือ กระบวนการเปลี่ยนประสบการณ์ไปสู่ความรู้ ส่วนเบอร์นาร์ด (Burnard. 1996b: 4-5) ให้ความหมายว่า การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ คือ การเรียนรู้จากประสบการณ์ทั้งทางตรง โดยการกระทำ (Doing) การคิดทบทวนเกี่ยวกับการกระทำ (Reflection) หรือการเรียนรู้โดยทางอ้อม การเข้าไปเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ต่างๆ หรือโดยการสังเกตผู้อื่นซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการดำเนินชีวิต การทำงานและการศึกษา มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ 1) เป็นประสบการณ์ส่วนบุคคล 2) มีการคิดทบทวนเกี่ยวกับประสบการณ์ 3) มีการก่อรูปของความรู้และความหมายอันเป็นผลจากการคิดทบทวนเกี่ยวกับประสบการณ์และ 4) มีการประยุกต์ความรู้ไปสู่การปฏิบัติ ในขณะที่ ชัยพร วิชชาวุธ (2542: 4) ให้ความหมายว่า การเรียนรู้เชิงประสบการณ์คือการจัดประสบการณ์ตรงให้เกิดการเรียนรู้เองโดยตัวเองเป็นผู้ลงมือทำหรือการเรียนรู้จากการสังเกตซึ่งไม่จำเป็นต้องทำเองเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ส่วนการเรียนรู้ทางอ้อมโดยการฟัง อ่าน หรือผ่านสื่อ มีบทบาทน้อยในการเรียนรู้เชิงประสบการณ์

สรุปได้ว่าการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้ประสบด้วยตนเองตามธรรมชาติหรือประสบการณ์ที่เกิดจากการกำหนดสถานการณ์เพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น ตลอดจนการสังเกต รับทราบ แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับบุคคลอื่น การเรียนรู้จากประสบการณ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นโดยกระบวนการคิดทบทวนต่อประสบการณ์นั้นอย่างถี่ถ้วน นำไปสู่การสรุปเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม

คอลป์ (Kolb. 1984: 40-42) อธิบายกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นวงจรการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน โดยเริ่มต้นจากการจัดประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรม (Concrete Experience) เพื่อให้ผู้เรียนเข้าไปมีส่วนร่วมในประสบการณ์ใหม่ๆ อย่างเปิดกว้างและเต็มที่เพราะการเรียนรู้เชิงรูปธรรม เป็นการเริ่มต้นที่ดีกว่าการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นนามธรรม ขั้นที่ 2 ผู้เรียนจะต้องมีการสังเกตคิดทบทวนอย่างพินิจพิจารณา (Reflective Observation) ด้วยมุมมองที่หลากหลายหลังจากได้ประสบพบเห็นแล้ว เพื่อนำไปสู่ขั้นที่ 3 คือการสรุปหลักการหรือสร้างแนวคิดเชิงนามธรรม (Abstract Conceptualization) โดยผู้เรียนต้องสร้างแนวคิดซึ่งบูรณาการจากการสังเกตไปสู่หลักการหรือ

ทฤษฎี การเรียนรู้จะได้ผลครบถ้วนสมบูรณ์เมื่อผู้เรียนนำสิ่งที่สรุปได้ไปทดลองปฏิบัติ (Active Experimentation) ว่าได้ผลดีจริงหรือไม่ในสถานการณ์จริง เป็นขั้นที่ 4 ซึ่งการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีลักษณะเป็นวงจรที่มีการกระทำ (Act) และการทบทวน (Reflection) ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลป์

ที่มา: Kolb, D. (1984). *Experimental Learning*. New Jersey: Prentice-Hall. P. 40-42.

จากรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) ของคอลป์ ซึ่งถือเป็นต้นแบบของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ได้มีนักการศึกษาและนักฝึกอบรมนำรูปแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียนอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับมัธยมศึกษาและระดับอุดมศึกษา ตลอดจนการจัดการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่และการจัดฝึกอบรมในวิชาชีพสาขาต่างๆ สำหรับสำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต (2543: 14-16) ก็ได้นำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลป์มาใช้ในกระบวนการฝึกอบรมโดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

1. ขั้นประสบการณ์ (Experience) ในการฝึกอบรมเนื้อหาที่ใช้ในการให้ความรู้หรือนำไปสู่การสอนทักษะต่างๆ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ผู้สอนมีประสบการณ์มาก่อน ผู้สอนจะพยายามกระตุ้นให้ผู้เรียนดึงประสบการณ์ของตนเองออกมาใช้ในการเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ของตนเองที่มีให้แก่เพื่อนๆ ที่อาจมีประสบการณ์ที่เหมือนหรือต่างจากตนเองขึ้นอยู่กับการใช้กระบวนการกลุ่มของผู้สอน การที่ผู้สอนพยายามให้ผู้เรียนดึงประสบการณ์มาใช้ในการอบรม จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้สอนและผู้เรียน การที่ผู้เรียนได้ดึงประสบการณ์ออกมานำเสนอร่วมกับเพื่อนๆ จะทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง มีความสำคัญที่มีคนฟังเรื่องราวของตนเองและ

ได้มีโอกาสรับรู้เรื่องราวของคนอื่น ซึ่งจะทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้นทำให้สัมพันธภาพในกลุ่มผู้เรียนเป็นไปด้วยดี ส่วนผู้สอนไม่ต้องเสียเวลาอธิบายหรือยกตัวอย่างให้ผู้เรียนฟัง เพียงแต่ใช้เวลาเล็กน้อยกระตุ้นให้ผู้เรียนเล่าประสบการณ์ของตนเอง ผู้สอนอาจใช้ใบชี้แจงกำหนดกิจกรรมของผู้เรียนในการนำเสนอประสบการณ์ กรณีที่ผู้เรียนไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่สอน หรือมีน้อย ผู้สอนอาจยกกรณีตัวอย่างหรือสถานการณ์ได้

2. ขั้นการสังเกตอย่างไตร่ตรองหรือคิดทบทวน (Reflective observation) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้เรียนจะได้แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองแลกเปลี่ยนกับสมาชิกในกลุ่มซึ่งผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดประเด็นการวิเคราะห์ วิจัย ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ที่กว้างขึ้นและผลของการคิดทบทวนจะทำให้ได้ข้อสรุปที่หลากหลาย หรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ขณะทำงานกลุ่มผู้เรียนจะได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม บทบาทของสมาชิกที่ดีที่จะทำให้งานสำเร็จ การควบคุมตนเองและการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น องค์ประกอบนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาทั้งด้านความรู้และเจตคติในเรื่องที่อภิปราย การที่ผู้เรียนอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นได้มากน้อยและเป็นไปตามเนื้อหาที่สอนหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับใบงานที่ผู้สอนจัดเตรียมซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นอภิปรายหรือตารางการวิเคราะห์เพื่อให้ผู้เรียนทำได้สำเร็จ

3. ขั้นความคิดรวบยอด (Concept) เป็นองค์ประกอบที่ผู้เรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาหรือเป็นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (Knowledge) ซึ่งเกิดได้หลายทาง เช่น จากการบรรยายของผู้สอน การมอบหมายให้อ่านเอกสาร ตำรา หรือได้จากการคิดทบทวนและอภิปรายในองค์ประกอบที่ 2 ผู้สอนอาจสรุปความคิดรวบยอดให้จากการอภิปรายและการนำเสนอของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม โดยผู้เรียนจะเข้าใจและเกิดความคิดรวบยอดซึ่งจะส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือความเข้าใจเนื้อหาตลอดจนขั้นตอนของการฝึกทักษะต่างๆ ที่ช่วยทำให้ผู้เรียนปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

4. ขั้นการทดลอง/ประยุกต์แนวคิด (Experimentation /Application) เป็นองค์ประกอบที่ผู้เรียนได้ทดลองใช้ความคิดรวบยอดหรือผลผลิตความคิดรวบยอดในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนทนา สร้างคำขวัญ ทำแผนภูมิ แผนภาพ แสดงบทบาทสมมติ ฯลฯ หรือเป็นการแสดงถึงผลของความสำเร็จของการเรียนรู้องค์ประกอบที่ 1 ถึง 3 ผู้สอนสามารถใช้กิจกรรมในองค์ประกอบนี้ในการประเมินผลการเรียนการสอนได้

ในขณะที่เบอร์นาร์ด (Burnard. 1995: 45-52) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ไว้ดังนี้

1. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้จากการทำงาน (Learning by doing the job) บุคคลส่วนใหญ่เรียนรู้งานต่างๆ ด้วยการทำงานในบทบาทหน้าที่นั้นๆ โดยตรง กระบวนการเรียนรู้โดยการทำงานอาจเกิดจากการสอนเป็นแบบแผน (Formal teaching) หรือเรียนรู้จากการกระทำของบุคคลอื่น

2. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิต (Learning from life experience) การอาศัยอยู่ในโลก กระบวนการเจริญเติบโต การศึกษา การทำงานและการมีความสัมพันธ์ต่อกันและกันเหล่านี้ถือเป็นกระบวนการทั้งหมดที่ทำให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ อย่างไรก็ตาม

ตาม ไม่ได้หมายความว่าประสบการณ์ชีวิตทั้งหมดที่ทำให้บุคคลเกิดการ เนื่องจากการเรียนรู้ขึ้นกับ จำนวนครั้งของการได้รับประสบการณ์ รวมถึงมีการคิด คิดทบทวน การเปลี่ยนแปลงหรือ ประสบการณ์เกิดขึ้นใหม่จากการเรียนรู้

3. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการศึกษาของผู้ใหญ่ (Adult Education) บางครั้ง สองคำนี้ใช้ในความหมายเดียวกัน การเรียนรู้และความต้องการเรียนรู้ของผู้ใหญ่แตกต่างจาก กระบวนการเรียนรู้และความต้องการเรียนรู้ของเด็ก

4. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นวิธีการจัดการศึกษาตามแนวปรัชญามนุษยนิยม (Humanistic education) เป้าหมายการศึกษาเชิงมนุษยนิยมให้ความสำคัญกับประเด็นต่างๆ คือ

4.1 การมีบรรยากาศของความไว้วางใจในห้องเรียน มีการส่งเสริมความต้องการ ตามธรรมชาติหรือความอยากรู้อยากเห็นในการเรียนรู้ของผู้เรียน

4.2 ผู้เรียน ผู้สอนและผู้บริหารมีส่วนร่วมในการตัดสินใจทุกด้านของการเรียนรู้

4.3 ส่งเสริมให้ผู้เรียนชื่นชมกับความสำเร็จและมีความมั่นใจ

4.4 ส่งเสริมผู้สอนให้พัฒนาตนเองและมีความพึงพอใจในการมีปฏิสัมพันธ์กับ

ผู้เรียน

4.5 ความตื่นตัวจากการค้นพบนำไปสู่การเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต

4.6 สร้างความตระหนักว่าความสำเร็จของบุคคลเกิดขึ้นจากตนเองมากกว่าปัจจัย

ภายนอก

5. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับทั้งความรู้สึกรู้สึก (Feeling) และความคิด (Thoughts) คือเกี่ยวข้องกับพุทธิปัญญาและความต้องการด้านอารมณ์ของบุคคลด้วย ซึ่งแตกต่างจากการศึกษาแบบดั้งเดิมที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเหตุผล การวิจัยและความคิดเป็นหลัก การเรียนรู้เชิงประสบการณ์จึงมีความสมดุลระหว่างมิติด้านความรู้และด้านเจตคติ เนื่องจากการ เรียนรู้ที่จะแยกสองส่วนนี้ออกจากการเรียนรู้

6. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้นอกระบบ (Non-formal education) ผ่านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับโลก เป็นกระบวนการเรียนรู้นอกชั้นเรียนของสถาบันการศึกษา

7. การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นการเรียนรู้ผ่านการคิดทบทวน (Learning through reflection) บุคคลสามารถดำเนินชีวิตโดยการสังเกตว่าอะไรเกิดขึ้นกับตนเอง หรือโดยการทดลอง กระทำ เช่น ถ้าต้องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสิ่งแรกที่ต้องทำคือการสังเกตว่าตนเองมีพฤติกรรม อย่างไร พร้อมคิดทบทวนอย่างมีเหตุผลต่อการกระทำนั้น

3.2.3 การจัดกิจกรรมการสอนเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้

การจัดกิจกรรมการสอนเพื่อเสริมสร้างการเรียนรู้ มาจากแนวคิดของการสอนแบบจิต ปัญญา ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนการสอนที่เน้นให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้อย่างมีความสุขและเรียนรู้สาระ

วิชาได้ตรงตามจุดประสงค์ของการสอนอย่างแท้จริง การสอนแบบจิตปัญญา มีหลักการของการจัดกิจกรรมพื้นฐานอย่างง่าย 5 ประการด้วยกัน ดังนี้ (กุลยา ตันติผลาชีวะ. 2544: 80-89)

A = Active Learning ปฏิบัติการคิดและลงมือทำ

B = Behaving Well การแสดงออก

C = Cooperative Learning การเรียนแบบร่วมมือ

D = Discovery Learning การเรียนรู้จากการค้นพบ

P = Progress มีความก้าวหน้าในการเรียนรู้

หลักการดังกล่าวทั้ง 5 ประการ เป็นแนวของการจัดกิจกรรมการสอนที่ผู้สอนใช้สำหรับการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน โดยสามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. ปฏิบัติการคิดและลงมือทำ (Active Learning =A)

การสอนที่สร้างการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องเป็นการสอนที่กระตุ้นความใคร่รู้ใคร่เห็นของผู้เรียน การได้หยิบ จับ สัมผัสโดยตรง ได้คิด ได้เห็น เป็นสิ่งที่กระตุ้นการเรียนรู้ได้ทั้งสิ้น ผู้สอนต้องจัดกิจกรรมที่ให้โอกาสผู้เรียนได้สัมผัสและได้คิดอย่างแท้จริง

กิจกรรมที่มีการคิดและลงมือทำ ไม่ใช่กิจกรรมที่มุ่งการใช้ทักษะปฏิบัติหรือกิจกรรมที่รวมกลุ่มเพื่อการทำงานร่วมกันเท่านั้น แต่หมายถึง กิจกรรมที่ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างแท้จริง ทั้งได้คิด ได้กระทำ โดยมีผู้สอนเป็นผู้มีส่วนร่วม ให้ความเห็นในการสร้างผู้เรียนให้เข้าใจหรืออธิบายเมื่อผู้เรียนสงสัย เพื่อสร้างโครงข่ายความรู้ใหม่ที่อวกาม หรือขยายความรู้พื้นฐานจากความรู้เดิมให้กว้างขวางขึ้นด้วยการลงมือกระทำและคิด การเรียนรู้จะไม่เกิดขึ้นเลยหากผู้เรียนเรียนโดยไม่ใช้กระบวนการคิด

2. การแสดงออก (Behavior Well = B)

ผู้สอนมีหน้าที่กระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงออกด้วยการให้อิสระแก่ผู้เรียนในการคิดและทำกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งปกติแล้วผู้เรียนพร้อมจะร่วมมือและเข้าร่วมกิจกรรม เพียงแต่ผู้สอนเปิดโอกาสแก่ผู้เรียนในการเรียนรู้และรู้สึกสบายใจ หลักการสำคัญคือการเพิ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ลดพฤติกรรมที่ไม่ต้องการลง การแสดงออกของผู้เรียนต้องเป็นการแสดงออกที่นำไปสู่การเรียนรู้ รูปแบบของการแสดงออกที่พึงประสงค์ซึ่งผู้สอนต้องพัฒนาให้เกิดขึ้นในกิจกรรมเพื่อการเรียนรู้ คือ

การสังเกต ผู้เรียนสามารถบอกได้ว่าสังเกตพบอะไรจากการศึกษา เทคนิคที่จะทำให้ผู้เรียนสังเกตคือ การให้เปรียบเทียบ วิเคราะห์ ตั้งประเด็นหรือหาจุดด้อย ของสิ่งที่เรียน เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ตามจุดประสงค์ที่ครูต้องการ

การจำแนกโดยหลักการและเหตุผล ผู้เรียนต้องแสดงการจำแนกโดยการศึกษา ค้นคว้าเพื่อนำมาเป็นเหตุผลของการจำแนกได้

การสื่อสาร กิจกรรมที่กำหนดขั้นตอนการกระตุ้นให้ผู้เรียนพูด สนทนา อภิปราย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น มีวิธีการนำเสนอที่น่าสนใจ วิธีการหลายวิธีที่นำมาใช้เพื่อให้ผู้เรียนคิดและ

มีการสื่อสารปฏิสัมพันธ์กัน เช่น การระดมสมอง การสัมมนา การอภิปราย การใช้พลวัตรกลุ่ม ซึ่งเป็นที่นิยมเป็นอย่างมาก

การลงมือปฏิบัติ การเรียนด้วยการลงมือปฏิบัตินี้ จะเป็นการปฏิบัติด้วยการลงมือกระทำ การคิด การพูด หรือการแสดงออกอย่างหนึ่งอย่างใดก็ได้ แต่ผู้เรียนทุกคนต้องลงมือปฏิบัติ

การคิด ในเบื้องต้นของการกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดค้นหาคำตอบของผู้สอนและการหมั่นใช้คำถามของผู้สอนในการให้ผู้เรียนคิดค้นหาคำตอบของผู้สอน อาจตั้งประเด็นคำถามให้คิดร่วมกันหรือคิดเป็นรายบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับจุดประสงค์การเรียนการสอนที่ผู้สอนกำหนดขึ้น

การเสริมพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของผลลัพธ์ที่ต้องการ ผู้สอนต้องให้การเสริมแรงแก่ผู้เรียนอย่างเหมาะสม

3. การเรียนแบบร่วมมือ (Cooperation Learning = C)

การร่วมมือ ในแง่ของการเรียนการสอน หมายถึง การเรียนร่วมกันเป็นกลุ่มเล็กๆ โดยสมาชิกของกลุ่มมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และความสำเร็จของกลุ่ม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น กำลังใจ ให้การดูแลกลุ่ม สมาชิกมีการปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกและไว้วางใจ การเรียนรู้โดยใช้ความร่วมมือเน้นให้เห็นถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้เรียน เป็นการเรียนรู้แบบคิดและลงมือกระทำ (Active Learning) ผู้สอนเป็นผู้กำหนดโครงการที่จะให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ให้เป็นไปตามความสามารถและความสนใจของผู้เรียน เพื่อให้ช่วยกันทำงานของกลุ่มไปสู่จุดประสงค์ร่วมกัน

กิจกรรมให้ความร่วมมือนี้ เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนจะได้พัฒนาทักษะทางสังคม โดยมีปฏิสัมพันธ์ในการลดข้อขัดแย้งของกลุ่ม ซึ่งการเรียนแบบใช้ความร่วมมือมาจากพื้นฐานการเรียนรู้จากบริบทของสังคม การทำงานเป็นกลุ่มทำให้ผู้เรียนได้พูดคุย สนทนา ได้มีส่วนร่วมอภิปรายและได้สังเกตพบเห็นแลกเปลี่ยนความรู้กันอย่างแท้จริง การเรียนแบบร่วมมือ มีส่วนสำคัญดังนี้

1.1 จูงใจผู้เรียนเพราะได้ทำงานร่วมกัน สนุกกับการคิดร่วมกันและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับความคิดเห็น

1.2 เพิ่มพูนการปฏิบัติเชิงวิชาการ เพราะผู้เรียนได้กรอบแนวคิดใหม่ๆ ได้แก้ปัญหาและได้การค้นคว้าหาข้อมูล

1.3 กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้แบบมีการคิดและลงมือกระทำ ที่นำไปสู่การค้นพบคำตอบร่วมกันกับกลุ่ม

1.4 เพิ่มการยอมรับนับถือแก่ตนและยอมรับผู้อื่น เพราะเกิดการทำงานที่มีความสำเร็จร่วมกันผู้เรียนจะสุนทรีย์และเพื่อนร่วมงานจะให้การนับถือแก่กัน

1.5 เพิ่มพูนทักษะทางภาษาและการพูด เพราะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับกลุ่ม การเสนอความคิดเห็น

1.6 เตรียมผู้เรียนเข้าสู่สังคมปัจจุบันด้วยการแก้ปัญหาาร่วมกัน ใช้พลังความคิด และปัญญาร่วมกัน สร้างความภาคภูมิใจในตนและความเข้าใจสังคมมากขึ้น

1.7 ปรับปรุงประสิทธิภาพผู้สอน เพราะผู้สอนต้องศึกษาแนวทางที่จะทำให้ผู้เรียน บรรลุจุดประสงค์ของการทำงานร่วมกัน

4. การเรียนรู้จากการค้นพบ (Discovery Learning = D)

การเรียนรู้สิ่งใดก็ตามที่กำหนดให้เด็กได้เพียงคิดจินตนาการโดยที่ผู้เรียนไม่ได้สัมผัส ยากที่ผู้เรียนจะเข้าใจหรือเรียนรู้ได้ ถ้าหากต้องการให้เด็กมีการเรียนรู้และได้ข้อความรู้อย่างแท้จริง ต้องให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรง ซึ่งเรียกว่าการเรียนรู้แบบการค้นพบ (Discovery Learning) การสอนเพื่อให้มีการค้นพบนี้ผู้สอนต้องมีความรู้เต็มที่ รู้วิธีสอนและพัฒนาการของผู้เรียน โดยรู้ว่าผู้เรียนรู้อะไรมาก่อนและผลที่ตามมาคืออะไร การสอนเพื่อให้ค้นพบนั้นผู้สอนต้องพยายามทำให้ผู้เรียนแสดงความต้องการและสนใจที่จะเรียนให้ได้ ผู้สอนไม่ใช่ผู้ให้แต่เป็นผู้ทำให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ต่อเนื่อง ต้องการค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ เข้าห้องสมุด โดยหลักการค้นคว้าแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. ค้นหาคำตอบ จากกิจกรรมที่ผู้สอนกำหนด ผู้เรียนดำเนินการตามจุดประสงค์การเรียนรู้จากสิ่งที่ผู้สอนให้ค้นเพื่อหาคำตอบ ผู้เรียนต้องค้นหาคำตอบด้วยตนเอง
2. สร้างมโนทัศน์ขึ้นเอง โดยอาศัยข้อมูลที่ได้รับจากผู้สอนประกอบการศึกษาค้นคว้าของผู้เรียนทำให้สามารถสรุปเป็นมโนทัศน์ที่ชัดเจนได้
3. ประยุกต์มโนทัศน์ ผู้สอนจะเสนอแนวทางหรือปัญหาใหม่ให้แก่ผู้เรียนแก้ไขโดยใช้ประสบการณ์เดิม การได้คิดได้ซึมซับที่ละเอียดจะทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ได้คิดและได้ใช้วิจารณ์ญาณซึ่งเป็นการขยายความคิดให้กว้างขวางยิ่งขึ้น

5. ความก้าวหน้าในการเรียนรู้ (Progress = P)

ความก้าวหน้า หมายถึง การเรียนรู้ของผู้เรียนที่เพิ่มเป็นระยะๆ ระหว่างการเรียนการสอน จากลำดับที่ง่ายที่สุดไปถึงระดับที่ยากที่สุด การประเมินความก้าวหน้าของผู้เรียนผู้สอนจะต้องให้ผู้เรียนเริ่มต้นที่จุดง่ายที่สุดก่อนและเปิดโอกาสให้ผู้เรียนเห็นความสำเร็จของตนเพื่อเป็นกำลังใจที่จะผลักดันให้ก้าวหน้าในขั้นต่อไป

การประเมินความก้าวหน้าและการบอกให้ผู้เรียนทราบมีความสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนั้นกิจกรรมที่ผู้สอนต้องทำในขณะที่ดำเนินการเรียนการสอนคือ

1. ประเมินผู้เรียนอย่างสม่ำเสมอทั้งทางด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนและพัฒนาการทางอารมณ์และสังคม
2. การป้อนข้อมูลกลับ (Feedback) เป็นการสะท้อนให้ผู้เรียนรู้ว่าตนได้เรียนรู้อะไรบ้างมีสิ่งใดที่ต้องเพิ่มเติม

3.2.4 กลุ่มสัมพันธ์

ความหมายของกลุ่มสัมพันธ์

ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา (2530: 2-3) กล่าวว่า กลุ่มสัมพันธ์มีลักษณะพิเศษ คือ เป็นการศึกษาจากประสบการณ์โดยผู้เรียนจะต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในประสบการณ์การเรียนรู้และปฏิบัติงานจริงตามที่จัดขึ้น ทำให้ผู้เรียนเรียนอย่างมีชีวิตชีวา สนุกสนานและท้าทายความคิดความสามารถของตน รวมทั้งผู้เรียนจะได้รับความรู้อย่างกว้างขวาง จากสมาชิกคนอื่น ๆ ด้วย

ทิตนา แคมมณี (2536: 15) กล่าวว่า กลุ่มสัมพันธ์หรือกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์เป็นศัพท์ที่ใช้ในความหมายซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Group Dynamic หรือ Group Process ซึ่งในภาษาไทยใช้ชื่อต่าง ๆ เช่น พลักร่วม พลวัตรกลุ่ม กระบวนการกลุ่มและกลุ่มสัมพันธ์ เป็นต้น กลุ่มสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของกลุ่มคนที่มีผลกระทบต่อกันและกัน โดยเฉพาะในสถานที่ต้องทำงานร่วมกัน การศึกษาเรื่องกลุ่มสัมพันธ์จึงเป็นการศึกษาความรู้ที่จะช่วยให้คนสามารถที่จะทำงานร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในปัจจุบันความรู้จำนวนมากเหล่านี้ได้มากจากข้อความรู้ในศาสตร์สาขาพฤติกรรมศาสตร์ เช่น ความรู้เกี่ยวกับเรื่องธรรมชาติของกลุ่ม พฤติกรรมการรวมกลุ่ม ลักษณะและบทบาทของสมาชิกกลุ่ม ปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่ม รูปแบบของการสื่อสารระบบการทำงานและยุทธวิธีแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นต้น ความรู้เหล่านี้หากผู้ศึกษามีความเข้าใจแล้วจะมีส่วนช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของสมาชิกในกลุ่ม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการเสริมสร้างสัมพันธภาพต่อการอยู่และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนทศพร มณีศรีขำ (2539: 114) กล่าวว่า การจัดการเรียนการสอนด้วยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ เป็นวิธีการที่สามารถพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี โดยผู้เรียนจะให้ความสนใจและไม่เบื่อหน่ายการเรียน ประสบการณ์ในกลุ่มจะทำให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาดตนเองและกลุ่มก็จะดำเนินไปด้วยความสำเร็จ บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

จึงสรุปได้ว่ากระบวนการกลุ่มเป็นการศึกษาร่วมกันของบุคคล เป็นการเรียนรู้ร่วมกันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน ซึ่งสามารถพัฒนาศักยภาพในด้านต่าง ๆ ของผู้เรียนได้เป็นอย่างดี โดยผู้เรียนจะให้ความสนใจและไม่เบื่อหน่ายการเรียน ประสบการณ์ในกลุ่มจะทำให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาดตนเองและกลุ่มก็จะดำเนินไปด้วยความสำเร็จ บรรลุจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

กลุ่มสัมพันธ์กับการเรียนการสอน

ทิตนา แคมมณี (2536: 24-25) กล่าวว่า ในการศึกษากลุ่มสัมพันธ์นั้นนิยมใช้วิธีการศึกษาแบบห้องปฏิบัติการและการฝึกแบบเข้มกล่าวคือ ผู้ศึกษาจะได้ศึกษามาจากพฤติกรรม ของคนอื่นที่มาจากกร่วมกิจกรรมกันนั้น จะมีโอกาสได้ทดลองและเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่น โดยใช้การรวมกลุ่มเป็นเสมือนห้องปฏิบัติการ การศึกษาในลักษณะต่อเนื่องและเข้มข้นเพื่อให้เกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งและแนบแน่น วิธีการศึกษาหรือการเรียนตามลักษณะดังกล่าวนี้ วิเคราะห์ได้ว่ามีพื้นฐานความเชื่อเกี่ยวกับหลักการสอนดังต่อไปนี้

1. หลักการเรียนรู้

1.1 การเรียนรู้ เป็นกระบวนการที่ควรเป็นไปอย่างมีชีวิตชีวา การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ดี ถ้าผู้เรียนมีบทบาทรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนเองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ของตน

1.2 การเรียนรู้เกิดขึ้นได้จากแหล่งต่าง ๆ กัน มิใช่จากแหล่งใดแหล่งหนึ่งเพียงแหล่งเดียว ประสบการณ์และความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคลถือว่าเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญ

1.3 การเรียนรู้ที่ดีจะต้องเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากความเข้าใจจึงจะช่วยให้ผู้เรียนจดจำและสามารถใช้การเรียนรู้นั้นให้เป็นประโยชน์ได้ การเรียนรู้ที่ผู้เรียนเป็นผู้ค้นพบด้วยตัวเองนั้นมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในและจดจำได้ดี

1.4 การเรียนรู้กระบวนการนั้นมีความสำคัญเพราะกระบวนการเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้และคำตอบต่าง ๆ ที่ต้องการ ผลงานต่าง ๆ จะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกระบวนการเป็นสำคัญ ดังนั้นการเรียนรู้ที่ดีจึงต้องเน้นกระบวนการด้วย

1.5 การเรียนรู้ที่มีความหมายต่อผู้เรียน คือการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้ การช่วยให้ผู้เรียนได้ใช้ความรู้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในสิ่งนั้นมากขึ้นและเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

2. หลักการสอน

2.1 ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยให้ผู้เรียนมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมการเรียนการสอนทั่วถึงและมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การที่ผู้เรียนได้มีบทบาทเป็นผู้กระทำรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของตนจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความพร้อม มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนอย่างมีชีวิตชีวา

2.2 ยึดกลุ่มเป็นแหล่งการเรียนรู้ที่สำคัญโดยให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์กันในกลุ่มได้พูดคุยปรึกษาหารือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของตนเองและผู้อื่นและเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้สามารถอยู่และทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ดีขึ้น รวมทั้งได้เรียนรู้ข้อมูลและมีทักษะที่กว้างและหลากหลาย

2.3 ยึดการค้นพบด้วยตนเอง เป็นวิธีการสำคัญในการเรียนรู้ โดยผู้สอนพยายามจัดประสบการณ์เรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ค้นพบคำตอบด้วยตนเอง ทั้งนี้เพราะการค้นพบความจริงใดๆ ด้วยตนเองนั้น ผู้เรียนจะจดจำได้ดีมีความหมายโดยตรงต่อผู้เรียนและมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้มากกว่าการเรียนรู้ที่ได้รับการบอกเล่าจากบุคคลอื่น

2.4 เน้นกระบวนการควบคู่ไปกับผลงาน โดยส่งเสริมให้ผู้เรียนได้คิดวิเคราะห์ถึงกระบวนการกลุ่มและกระบวนการต่าง ๆ ที่ทำให้เกิดผลงานนั้น มิใช่มุ่งพิจารณาถึงผลงานแต่เพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ประสิทธิภาพของผลงานขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของกระบวนการด้วย ดังนั้นการเรียนรู้กระบวนการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ผลงานดีขึ้น

2.5 เน้นการนำความรู้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน โดยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสคิดหาแนวทางที่จะนำความรู้ความเข้าใจที่ได้รับไปใช้ในชีวิตประจำวัน ผู้สอนพยายามส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติจริง เพื่อช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจลึกซึ้งขึ้นและเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น

การเตรียมการสอนกลุ่มสัมพันธ์

สำหรับการเตรียมการสอนตามวิธีการกลุ่มสัมพันธ์นั้นผู้สอนมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการออกแบบกลุ่มและกระบวนการกลุ่ม ตลอดจนกระบวนการเรียนการสอนที่ยึดกลุ่มเป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งทศพร มณีศรีขำ (2539: 97-98) ได้กล่าวถึง การเตรียมการสอนกลุ่มสัมพันธ์ว่าผู้สอนจะต้องจัดทำแผนการสอน โดยมีขั้นตอนดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การตั้งจุดมุ่งหมาย ผู้สอนจำเป็นต้องตั้งจุดมุ่งหมายที่เป็นเชิงพฤติกรรม ซึ่งอาจมีทั้งจุดมุ่งหมายด้านเนื้อหาและด้านกลุ่มสัมพันธ์ หรือเฉพาะด้านกลุ่มสัมพันธ์เท่านั้น

2. การจัดตั้งกิจกรรมหรือประสบการณ์การเรียนรู้ ในการสอนตามหลักการกลุ่มสัมพันธ์โดยส่วนใหญ่มักประกอบไปด้วยขั้นตอนในการสอนดังนี้ คือ

2.1 ขั้นนำ คือ การปูพื้นฐานผู้เรียนให้มีความพร้อมในการเรียนหรือการสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมและเอื้อต่อการเรียนรู้ที่จะตามมา

2.2 ขั้นกิจกรรม คือ เป็นการให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติตามกิจกรรมที่เตรียมไว้เพื่อให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์โดยตรง สามารถนำมาอภิปรายและวิเคราะห์ได้หลังจากปฏิบัติกิจกรรมสิ้นสุดลง

2.3 ขั้นอภิปราย คือ การให้ผู้เรียนมีโอกาสได้แสดงความรู้สึก ความคิดเห็น หลังจากที่ได้ทำกิจกรรมเสร็จไปแล้ว ในขั้นนี้ผู้สอนเป็นผู้นำทางช่วยให้ผู้เรียนวิเคราะห์พฤติกรรมต่างๆ และอภิปรายร่วมกันจนเกิดการเรียนรู้ตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้

2.4 ขั้นสรุปและประยุกต์ใช้ หลังจากที่ได้ร่วมอภิปรายจนเกิดความเข้าใจตามที่ต้องการแล้ว ผู้สอนผู้สอนจะต้องช่วยให้ผู้เรียนคิดต่อไปถึงการนำเอาการเรียนรู้ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริง หลังจากนั้นผู้สอนผู้สอนและผู้เรียนต้องช่วยกันสรุปถึงการเรียนรู้ทั้งหมดที่เกิดขึ้น

2.5 การประเมินผล การประเมินผลเป็นเรื่องสำคัญ หลังจากเสร็จสิ้นการสอนแล้ว ผู้สอนผู้สอนจำเป็นต้องประเมินผลว่าผู้เรียนได้บรรลุตามจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

วิธีการสอนที่ส่งเสริมกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์

การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับหลักการเรียนรู้และหลักการสอนโดยอาศัยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์นั้นสามารถดำเนินการได้หลากหลายรูปแบบ โดยทศนา เขมมณี (2536: 27 - 28) ได้เสนอรูปแบบไว้ดังนี้

1. เกม (Game) เป็นวิธีการหนึ่งซึ่งสามารถนำไปใช้ในการสอนได้เป็นอย่างดี โดยผู้สอนผู้สอนสร้างสถานการณ์สมมติขึ้นให้ผู้เรียนลงเล่นด้วยตนเองภายในข้อตกลงหรือกติกา

บางอย่างที่กำหนดไว้ ซึ่งผู้เรียนจะต้องตัดสินใจทำอย่างใดอย่างหนึ่งอันมีผลออกมาในรูปของการแพ้-ชนะ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้วิเคราะห์ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและยังช่วยให้เกิดความสุขสนุกสนานในการเรียนด้วย

2. บทบาทสมมติ (Role Play) เป็นวิธีการอีกวิธีหนึ่งที่ได้รับคามนิยมในการนำมาใช้ในการสอน วิธีการนี้มีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมติเช่นเดียวกับเกม แต่มีการกำหนดบทบาทของผู้เล่นในสถานการณ์ที่สมมติขึ้นมาแล้วให้ผู้เรียนสวมบทบาทนั้นและแสดงออกตามธรรมชาติโดยอาศัยบุคลิกภาพ ประสบการณ์ ความรู้สึกนึกคิดของตนเป็นหลัก ดังนั้นวิธีการนี้จึงมีส่วนช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสศึกษาวิเคราะห์ถึงความรู้สึกและพฤติกรรมของตนอย่างลึกซึ้งและยังช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่น่าสนใจและน่าติดตามด้วย

3. สถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นการจำลองสถานการณ์จริงหรือสถานการณ์ให้ใกล้เคียงกับความจริง แล้วให้ผู้เรียนเข้าไปอยู่ในสถานการณ์นั้นและมีปฏิกริยาโต้ตอบกัน วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสทดลองพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งในสถานการณ์จริงผู้เรียนอาจจะไม่กล้าแสดงออกเพราะอาจจะเป็นการเสี่ยงต่อผลที่ได้รับจนเกินไป

4. กรณีตัวอย่าง (Case Study) เป็นวิธีการสอนอีกวิธีหนึ่งซึ่งใช้กรณีหรือเรื่องราวต่างๆ ที่เกิดขึ้นจริง นำมาดัดแปลงและใช้เป็นตัวอย่างในการให้ผู้เรียนได้ศึกษาวิเคราะห์และอภิปรายกันเพื่อสร้างความเข้าใจและฝึกฝนหาทางแก้ไขปัญหาที่นั่น วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้รู้จักคิดและพิจารณาข้อมูลที่ได้รับอย่างถี่ถ้วนและการอภิปรายจะช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน รวมทั้งการนำเอากรณีต่างๆ ซึ่งคล้ายคลึงกับชีวิตจริงมาใช้จะช่วยให้การเรียนรู้มีลักษณะใกล้เคียงกับความจริง ซึ่งมีส่วนทำให้การเรียนรู้ที่มีความหมายสำหรับผู้เรียนมากยิ่งขึ้น

5. ละคร (Acting or Dramatization) เป็นวิธีการที่ให้ผู้เรียนได้ทดลองแสดงบทบาทตามที่เขียนหรือกำหนดไว้ให้ โดยผู้แสดงจะต้องพยายามแสดงให้สมบทบาทตามที่กำหนดไว้โดยไม่เอาบุคลิกภาพและความรู้สึกนึกคิดของตนเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องอันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อการแสดงบทบาทนั้นๆ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้มีประสบการณ์ในการที่จะเข้าใจความรู้สึก เหตุผล และพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งความเข้าใจนี้จะมีส่วนเสริมสร้างความเห็นอกเห็นใจกัน นอกจากนั้นการที่ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงละครร่วมกัน จะเป็นการช่วยฝึกให้ผู้เรียนเกิดความรับผิดชอบในการเรียนร่วมกันและได้ฝึกการทำงานร่วมกัน

6. กลุ่มย่อย (Small Group) เป็นวิธีการที่ใช้กันมานานแล้วและเล็งเห็นว่า เป็นประโยชน์ในการเรียนมาก วิธีการนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้มีส่วนในการแสดงออกและช่วยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น

ลำดับขั้นการเรียนรู้ของกลุ่มสัมพันธ์

โดยทั่วไปแล้ว การเรียนรู้โดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์นั้น มักต้องอาศัยกระบวนการจัดและเข้ากลุ่มของผู้เรียนเป็นเบื้องต้น กระบวนการจัดและเข้ากลุ่มจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการเรียนการสอนตามรูปแบบนี้ ทั้งนี้เพราะการจัดและเข้ากลุ่มของผู้เรียนนั้นมีพัฒนาการของกลุ่ม ดังที่ ฟิสเซอร์ (Tubbs. 1988: 77-179; citing Fisher. 1980) ได้แสดงให้เห็นถึงระยะพัฒนาการของกลุ่ม ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ระยะการปรับตัวในสิ่งแวดล้อมใหม่ (Orientation)

เป็นระยะที่สมาชิกภายในกลุ่มได้เข้ามามารวมกลุ่มกันและเริ่มจะศึกษาถึงสมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มโดยการถามเกี่ยวกับบุคคลอื่น ๆ ในกลุ่ม ในระยะนี้สัมพันธภาพในกลุ่มมีเพียงเล็กน้อย สมาชิกในกลุ่มยังไม่มีความรู้สึกสบายในการเข้ากลุ่ม อย่างไรก็ตาม บุคคลที่อยู่ในกลุ่มชนชั้นนำ ผู้บริหาร หรือบุคคลที่คุ้นเคยกันมาก่อนจะใช้เวลาในระยะนี้เพียงเล็กน้อย

ระยะที่ 2 ระยะความขัดแย้ง (Conflict)

เป็นระยะที่ลักษณะของความขัดแย้งบางประการ หรือเกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นในกลุ่ม เมื่อระยะการปรับตัวในสิ่งแวดล้อมใหม่ผ่านไป จะเกิดความกดดันเพื่อดำเนินการบางอย่างหรือเกิดความตึงเครียดจากการเปลี่ยนแปลง สมาชิกในกลุ่มจะต่อต้านอิทธิพลหรือการควบคุมของกลุ่ม ภายในกลุ่มจะมีสมาชิกที่แสดงตัวเป็นผู้นำโดยการพูดถึงเป้าหมาย รายละเอียดของงานในกลุ่ม แนวทางหรือวิธีการที่ควรกระทำ ซึ่งสมาชิกคนอื่น ๆ จะเกิดความไม่พอใจ ต่อต้านไม่ยอมรับและไม่ยอมทำหน้าที่ตามข้อเสนอแนะ เพราะสมาชิกแต่ละคนต่างคิดว่าตนก็มีข้อคิดเห็นและเป็นข้อคิดเห็นที่ดีกว่า

ระยะที่ 3 ระยะของการเข้าสู่การดำเนินการ (Emergence)

ในระยะนี้จะรวมถึงการแก้ปัญหาความขัดแย้งในระยะที่ 2 เป็นระยะที่เริ่มมีความยึดเหนี่ยวกันภายในกลุ่ม และกลุ่มจะเริ่มดำเนินไปอย่างสงบราบรื่น ระยะนี้อธิบายได้ว่า อาจเกิดขึ้นจากมูลเหตุต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. จากการที่สมาชิกได้เห็นประโยชน์ของการปรองดองกัน พฤติกรรมที่สุภาพเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะหลีกเลี่ยงความล้มเหลวของกลุ่มได้
2. จากความรู้สึกในกลุ่มและพัฒนาการของการยึดเหนี่ยวในกลุ่ม สามารถพิชิตการต่อต้านให้เกิดแนวคิดและพัฒนาบทบาทใหม่ขึ้นมา
3. ความขัดแย้งและความไม่เห็นด้วยต่าง ๆ จะสลายไปในระยะที่ 3 สมาชิกจะแสดงความคิดเห็นที่ไม่เหมาะสมต่อข้อเสนอในกลุ่มเพียงเล็กน้อย

ระยะที่ 4 ระยะดำเนินการหรือระยะสัมฤทธิ์ผล (Reinforcement)

เป็นระยะที่เกิดการผสมผสานสูงสุดของกลุ่มและภายในกลุ่มจะเกิดความสอดคล้องกัน ความไม่เห็นด้วยจะหายไปและบทบาทในขณะนั้นจะเหมาะสมกับแต่ละบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้ผลงานของกลุ่มดีขึ้น สมาชิกในกลุ่มจะรู้สึกสนุกสนานแต่ละคนจะให้แรงเสริมซึ่งกันและกันเพื่อความสำเร็จ

ของกลุ่ม ในระยะแรกของการเข้ากลุ่มสมาชิกในกลุ่มจะรู้สึกว่าเป็นการเสียเวลาเปล่า แต่ในระยะที่ 4 สมาชิกจะรู้สึกว่าได้ทำสิ่งที่มีคุณค่ามาก

สรุปได้ว่า การเรียนรู้โดยอาศัยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้โดยมีส่วนร่วมในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่ม ได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันกับกลุ่ม มีการวิเคราะห์อภิปรายผลและแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกันอย่างกว้างขวาง แล้วนำแนวคิดที่ได้ค้นพบนั้นมาสรุปและประยุกต์ใช้เป็นหลักการของตนเอง เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการปรับตัวและดำเนินชีวิตประจำวัน รวมทั้งมีการประเมินผลในการเรียนรู้ของตนเองและมีการประเมินผลในการเรียนรู้ของตนเองร่วมกับสมาชิกคนอื่นๆ ในกลุ่มด้วย การเรียนการสอนโดยกระบวนการกลุ่มสัมพันธ์นั้น ผู้สอนต้องเข้าใจกระบวนการจัด การเข้ากลุ่ม พัฒนาการของกลุ่ม ทั้งนี้กระบวนการจัด การเข้ากลุ่มและพัฒนาการของกลุ่มมีความสำคัญต่อความสำเร็จของการเรียนการสอนตามรูปแบบนี้เป็นอย่างยิ่ง

3.2.5 การเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative or Collaborative Learning)

การเรียนรู้แบบร่วมมือ คือ การเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อยโดยมีสมาชิกกลุ่มที่มีความสามารถแตกต่างกันประมาณ 3-6 คน ช่วยกันเรียนรู้เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของกลุ่มได้โดยองค์ประกอบการเรียนรู้แบบร่วมมือมีขั้นตอนดังนี้ (Johnson; & Johnson. 1991: 30)

1. การพึ่งพาและเกื้อกูลกัน (Positive Interdependence)
2. การปรึกษาหารือกันอย่างใกล้ชิด (Face-to-Face Promotive Interaction)
3. ความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ของสมาชิกแต่ละคน (Individual Accountability)
4. การใช้ทักษะการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและทักษะการทำงานกลุ่ม (Interpersonal and Small Group Skills)
5. กระบวนการกลุ่ม (Group Processing)

3.2.6 การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

การเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดหรือการเรียนรู้สูงสุด (Maximum Learning) เกิดจากการมีส่วนร่วมสูงสุด (Maximum Participation) และการบรรลุงานสูงสุด (Maximum Performance) ในทุกองค์ประกอบ ทั้งการแบ่งปันประสบการณ์ การสะท้อนความคิดและถกเถียง การสรุปความคิดรวบยอดและการทดลองหรือประยุกต์แนวความคิดการมีส่วนร่วมสูงสุดเกิดจากการออกแบบกลุ่มที่เหมาะสม และการบรรลุงานสูงสุดเกิดจากการออกแบบที่เหมาะสมดังนี้ (กรมสุขภาพจิต. 2545: 22-28)

1. การออกแบบกลุ่ม มีหลายลักษณะซึ่งแต่ละลักษณะจะเหมาะสมกับองค์ประกอบ

และวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน รายละเอียดของการออกแบบกลุ่มแต่ละประเภท ข้อบ่งชี้และข้อจำกัด ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 การออกแบบกลุ่ม

ประเภทกลุ่ม	ความหมาย	ข้อบ่งชี้	ข้อจำกัด
กลุ่ม 2 คน	ให้ผู้เรียนจับคู่กันทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย	ต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นหรือการปฏิบัติ	ขาดความหลากหลายทางความคิดและประสบการณ์
กลุ่ม 3 คน	ให้ผู้เรียนจับกลุ่ม 3 คน แต่ละคนมีบทบาทที่ชัดเจนและหมุนเวียนบทบาทได้	ทุกคนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ตามบทบาท และสามารถเรียนรู้ได้ครบทุกบทบาท	ขาดความหลากหลายและความกระฉับกระเฉงไปบ้าง
กลุ่มย่อยระดม	เป็นการรวมกลุ่ม 3-4 คน ขึ้นชั่วคราวเพื่อแสดงความคิดเห็น	ต้องการให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในเวลาสั้นๆ โดยไม่ต้องการข้อสรุปหรือต้องการข้อสรุปที่ไม่ลึกซึ้งมากนัก	ขาดความลึกซึ้ง ไม่มีการอภิปรายอย่างลึกซึ้ง
กลุ่มเล็ก	เป็นการจัดกลุ่ม 5 - 6 คน ทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมายจนลุล่วง	ต้องการให้ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและถกเถียงอย่างลึกซึ้งจนได้ข้อสรุป	ใช้เวลามาก
กลุ่มใหญ่	เป็นการอภิปรายในกลุ่ม 15 - 30 คน หรือทั้งชั้น	ต้องการให้เกิดการโต้แย้งหรือรวบรวมความคิดเห็นจากกลุ่มย่อยเพื่อหาข้อสรุป	บางคนอาจให้ความสนใจหรือมีส่วนร่วมน้อย ใช้เวลามาก

2. การออกแบบงาน เป็นหัวใจสำคัญของการบรรลุนานสูงสุด ซึ่งส่งผลให้เกิดการเรียนรู้สูงสุดไม่น้อยกว่าการออกแบบกลุ่ม เนื่องจากการออกแบบกลุ่มที่เหมาะสมเพียงอย่างเดียวไม่

อาจทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพได้ ถ้าไม่สามารถกำหนดงานที่เหมาะสมให้กลุ่มกระทำ ได้ การออกแบบงานมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

2.1 กำหนดกิจกรรมที่ชัดเจนว่าจะให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่มอย่างไร เพื่อทำอะไร ใช้เวลา มากน้อยแค่ไหน เมื่อบรรลุงานแล้วจะให้ทำอย่างไรต่อ (เช่น เตรียมเสนอหน้าชั้น ในเวลาที่ กำหนดให้)

2.2 กำหนดบทบาทของกลุ่มหรือสมาชิกที่ชัดเจน โดยปกติการกำหนดบทบาท กลุ่มย่อยควรให้แต่ละกลุ่มมีบทบาทที่แตกต่างกันเมื่อมารวมเสนอในกลุ่มใหญ่จึงจะเกิดเครือข่ายการ เรียนรู้โดยไม่น่าเบื่อ การกำหนดบทบาทยังรวมถึงสมาชิกในกลุ่มด้วย เช่น บทบาทของผู้เล่น บทบาทสมมติและผู้สังเกตการณ์หรือบทบาทของการนำกลุ่ม การรวบรวมความคิดเห็นและการ นำเสนอ เป็นต้น

2.3 ควรมีโครงสร้างของงานที่ชัดเจนซึ่งบอกรายละเอียดของกิจกรรมและ บทบาทโดยทำเป็นกำหนดงานที่ผู้สอนแจกให้แก่ผู้เรียนหรือทำเป็นใบงานมอบให้กับกลุ่ม ซึ่ง ประการหลังจะเหมาะกับการทำกลุ่มย่อยที่ต้องการทำงานให้ได้ผลงานที่เป็นข้อสรุปของกลุ่มโดย จัดทำเป็น

2.2.1 ใบงาน เป็นกำหนดงาน หรือใบมอบหมายงานให้กลุ่มเล็กหรือกลุ่มย่อย ระดมสมองที่มีรายละเอียดมากและต้องการผลงานที่เป็นข้อสรุปของกลุ่มที่มีความลึกซึ้งมาก ผู้สอน อาจพิมพ์หรือเขียนใส่กระดาษแจกให้ผู้เรียน หรือแจกให้กลุ่มประกอบการทำงานกลุ่ม มักใช้ใน กิจกรรมสะท้อนความคิดและอภิปรายและกิจกรรมประยุกต์แนวคิด

2.2.2 ใบชี้แจง เป็นการอธิบายงานที่มีรายละเอียดไม่มากนักในกลุ่ม ใหญ่ ก่อนทำกิจกรรมกลุ่มผู้สอนอาจเขียนบนกระดานหรือแผ่นใสให้ผู้เรียนอ่านพร้อมกันในชั้นเรียน หรือ ในกลุ่มใหญ่มักใช้ในกิจกรรมด้านประสบการณ์หรือประยุกต์แนวคิด

3. การสอนโดยการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

การสอนแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การสอนความรู้ (ด้านพุทธิพิสัย) การสอนเจตคติ (ด้าน จิตพิสัย) และการสอนทักษะ (ด้านทักษะพิสัย)

3.1 การสอนด้านพุทธิพิสัยหรือการสอนความรู้

ตาราง 5 ลักษณะเฉพาะของการสอนความรู้ที่ยึดหลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม	ลักษณะเฉพาะของการสอนความรู้
ประสบการณ์	ตั้งคำถามเพื่อรวบรวมจากประสบการณ์ส่วนที่เป็นความรู้เดิมของผู้เรียน
การสะท้อนความคิดและอภิปราย	ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนความรู้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ขึ้นในกลุ่ม ตามที่ได้รับมอบหมาย
การสรุปความคิดเห็น	การบรรยาย (โดยผู้สอนหรือสื่อ) การรายงานผลงานกลุ่มหรือบูรณาการความรู้ของกลุ่มย่อยโดยการอภิปรายในกลุ่มใหญ่
การทดลองหรือประยุกต์แนวคิด	ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมที่ประยุกต์ความรู้ที่เกิดขึ้น เช่น ทำรายงาน เขียนคำขวัญ เรียงความ

3.2 การสอนด้านจิตพิสัย หรือการสอนเจตคติ

ความหมายของเจตคติ

มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งต่างประเทศและในประเทศได้ให้ความหมายของคำว่า เจตคติ (Attitude) ไว้มากมายแตกต่างกันไปตามทฤษฎี ความเชื่อและทัศนะของแต่ละบุคคลดังต่อไปนี้

กิลฟอร์ด (Guilford. 1975: 456-457) กล่าวว่า เจตคติคือการที่บุคคลมีความโน้มเอียงในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุนต่อการกระทำในสังคมหรือสิ่งที่มีอยู่ในสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง

นิวแมน; และนิวแมน (Newman; & Newman. 1983: 54) กล่าวว่า เจตคติเป็นการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกต่อเป้าหมายที่กำหนด ทั้งในทางบวกและทางลบ

อัลลพอร์ต (Allport. 1976: 3) ได้อธิบายความหมายของเจตคติไว้ว่า เจตคติเป็นสภาพความพร้อมของจิตใจและประสาท เกิดจากการได้รับประสบการณ์ซึ่งมีโดยตรงต่อการสนองตอบของบุคคลต่อสภาพต่างๆที่เกี่ยวกับบุคคลนั้นๆ

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2531: 117-118) ได้อธิบายถึงเจตคติไว้ดังนี้ เจตคติเป็นกิริยาท่าที ความรู้สึกรวมๆ ของบุคคลที่เกิดจากความพร้อมหรือความโน้มเอียงของจิตใจของบุคคลที่ปะทะหรือสัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา อาจเป็นไปในทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่ง

จากคำนิยามดังกล่าวข้างต้นจึงสรุปได้ว่า เจตคติ หมายถึง ความรู้ ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำ ซึ่งบอกแนวโน้มจิตใจของบุคคลที่ปะทะหรือสัมผัสกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง แล้วพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมออกมา ที่อาจจะเป็นทางบวก ทางลบ หรือเป็นกลางอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสิ่งดังกล่าว

องค์ประกอบของเจตคติ

เจตคติดี้องค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา (Cognitive Component) ได้แก่ ความรู้ ความคิด และความเชื่อที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าที่กำหนด (Attitude Object) ซึ่งความรู้ความเข้าใจนี้อาจตรงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้ ดังนั้นองค์ประกอบด้านนี้จึงต้องประกอบด้วยทิศทางด้านบวกหรือลบ ประโยชน์หรือโทษ ไม่ใช่ข้อเท็จจริงตามปกติ

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้าที่กำหนด โดยท่าทีหรือความรู้สึกดังกล่าวเป็นผลมาจากความรู้ความเข้าใจที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้านั้น กล่าวคือถ้าบุคคลมีความเชื่อว่าสิ่งใดมีประโยชน์บุคคลนั้นจะรู้สึกชอบหรือพอใจในสิ่งนั้น แต่ถ้าหากบุคคลมีความเชื่อว่าสิ่งนั้นมีโทษ บุคคลนั้นจะรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พอใจในสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะแสดงออกทั้งทางวาจา และกิริยาท่าทางต่อสิ่งเร้าที่กำหนด หรือแนวโน้มที่บุคคลแต่ละคนจะกระทำต่อสิ่งเร้านั้นๆ

แนวคิดนี้มีความเชื่อว่า ถ้าองค์ประกอบด้านใดเปลี่ยนแปลงไป จะส่งผลให้เจตคติของบุคคลเปลี่ยนแปลงด้วย นักจิตวิทยาที่สนับสนุนแนวคิดนี้ได้แก่ ทริแอนด์ส (Triandis. 1971: 3) ริ้ระพร อูวรรณโณ (2529: 4) พิชนี วรกวิน (2522: 60 – 61) เชตศักดิ์ โฆวาสินธุ์ (2520: 40) และประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 3 – 4) เป็นต้น

การเปลี่ยนแปลงเจตคติ

การเปลี่ยนเจตคติของคนเราจะเป็นไปได้ง่ายหรือยากนั้นขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสิ่งต่างๆ หลายอย่าง สงวนศรี วิรัชชัย (2527: 78 – 79) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ได้แก่

1. แหล่งข่าวสารหรือผู้ให้ข่าวสารเพื่อเปลี่ยนเจตคติของผู้อื่น

2. ผู้รับข่าวสารหรือผู้ที่ถูกชักจูงให้เปลี่ยนเจตคติ
3. ตัวข่าวสารและสถานการณ์ในการสื่อความหมาย
4. องค์ประกอบอื่นๆ

เจตคติบางอย่างที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ ถ้าเห็นว่าจะทำให้เกิดอันตรายต่อตนเอง เช่นเดียวกับเจตคติในการป้องกันอุบัติเหตุในการใช้รถใช้ถนน นักจิตวิทยาได้แนะนำวิธีการเปลี่ยนแปลงเจตคติ เอาไว้ 3 ประการดังนี้คือ (สุชา จันทน์เอม. 2536: 245)

1. การชักชวน (Persuasion) มีบุคคลเป็นจำนวนมากที่สามารถปรับปรุงเจตคติหรือเปลี่ยนเจตคติของตนเสียใหม่ หลังจากได้รับคำแนะนำ บอกเล่าหรือได้รับความรู้เพิ่มพูนขึ้น เช่น เด็กที่เคยกลัวความมืด หากได้รับคำแนะนำหรือคำอธิบายให้ทราบความจริงอาจจะเลิกกลัวได้

2. การเปลี่ยนกลุ่ม (Group Change) กลุ่มมีอิทธิพลต่อการสร้างเจตคติของบุคคลมาก ฉะนั้นหากจะเปลี่ยนเจตคติของบุคคล อาจจะลองเปลี่ยนกลุ่มสมาชิกดูจะช่วยให้ เช่น เด็กที่ขี้เกียจเรียนหนังสือ เพราะอยู่กับเพื่อนที่ขี้เกียจเรียน ถ้าหากจัดกลุ่มที่ขยันเรียนเด็กจะค่อยๆ เปลี่ยนมาขยันเรียนตามกลุ่มที่ตนอยู่ก็ได้

3. การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) เป็นการชักชวนให้บุคคลหันมาสนใจหรือรับรู้โดยการสร้างสิ่งแปลกๆ ใหม่ๆ เช่น ตั้งชื่อแปลกๆ หรือให้คนสนใจใช้ภาษาแปลกๆ อ้างว่าเป็นพวกเดียวกัน เพื่อให้คนทั่วไปสนใจและเข้ามาหา การแจกฟรี เช่น บริษัทที่ผลิตสินค้าใหม่ๆ ก็มักจะแจกฟรีก่อน ขายภายหลัง หรือหาของแถม ผู้ที่ผลิตกางเกงใหม่ๆ ก็โฆษณาว่าวัยรุ่นทั้งหญิงและชาย ใครไม่ใช้จะกลายเป็นคนล้าสมัย เป็นต้น

การวัดเจตคติ

การวัดเจตคติ เป็นวิธีการที่ทำให้คนเข้าใจเจตคติของบุคคลและสามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ได้ (สุชา จันทน์เอม; และสุรางค์ จันทน์เอม. 2527: 227) โดยทั่วไปการวัดเจตคติของบุคคลอาจใช้วิธีการเดียวกับการวัดลักษณะอื่นๆ ของมนุษย์ก็ได้ เช่น บุคลิกภาพ แรงจูงใจ หรือการเรียนรู้ แต่มีข้อแตกต่างในด้านเนื้อหาและการตีความของข้อมูลที่เก็บได้ การวัดเจตคติเป็นการวัดทางอ้อม นักจิตวิทยาและนักวัดผลได้พยายามสร้างเครื่องมือเพื่อกระตุ้นให้บุคคลแสดงการตอบสนองออกมาให้ได้ ล้วน สายยศ (2530: 3-4) วรรณดี แสงประทีปทอง (2536: 58-62) และดวงเดือน พันธมนาวิน (2523: 9-22) ได้เสนอแนวทางในการวัดเจตคติโดยอาจใช้วิธีการต่างๆ พอสรุปได้ 6 วิธี ดังนี้

1. วิธีการสังเกต (Observation) การสังเกต หมายถึง การเฝ้ามองและการจดบันทึกพฤติกรรมของบุคคลอย่างมีแบบแผน โดยที่ผู้สังเกตคาดว่าพฤติกรรมที่ทำการสังเกตนั้นสะท้อนให้เข้าใจถึงเจตคติของบุคคลต่อสิ่งที่ต้องการจะศึกษา ในการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สังเกตจะต้องไม่ไปรบกวนหรือขัดขวางการกระทำของผู้ถูกสังเกต

2. วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) การสัมภาษณ์ คือวิธีการให้ตอบด้วยปากเปล่า ผู้เก็บข้อมูลอาจจะจดบันทึกคำตอบหรืออัดเสียงเอาไว้ก็ได้ แล้วนำเอาคำตอบมาวิเคราะห์ในภายหลัง

3. การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) วิธีการนี้สามารถใช้ได้ดีกับผู้ที่มีการศึกษาดีพอประมาณ สิ้นเปลืองทุนและเวลาน้อยกว่าวิธีอื่นๆ และเป็นแบบแผนเดียวกันสำหรับผู้ตอบทุกคน

4. วิธีการวัดทางอ้อม (Indirect Technique) การวัดเจตคติของบุคคล ถ้าใช้คำถามตรงๆอาจทำให้ผู้ตอบตอบบิดเบือนจากความเป็นจริงได้ นอกจากนี้ นักจิตวิทยายังเชื่อว่ามีเจตคติต่อสิ่งต่างๆ มากมายที่อยู่ใต้จิตสำนึกของบุคคล ทำให้บุคคลไม่ทราบว่าคนมีเจตคติต่างๆ เหล่านั้น ดังนั้นจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการวัดโดยทางอ้อม ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นลักษณะเหล่านี้ มีอยู่ 3 วิธีการ ดังนี้คือ

4.1 วิธีการต่อประโยคให้จบ (Sentence completion)

4.2 วิธีการโยงความสัมพันธ์ของคำต่างๆ (Word association)

4.3 วิธีการเล่าเรื่องจากภาพ (Story telling)

5. วิธีวัดโดยไม่ให้รู้ตัว (Unobtrusive measures) เป็นวิธีการวัดเจตคติโดยไม่ให้ผู้ที่ถูกศึกษารู้ตัว และผู้ศึกษาไม่จำเป็นต้องเข้าติดต่อกับเกี่ยวข้องเป็นการส่วนตัว มีวิธีการอยู่ 3 วิธี ได้แก่

5.1 การใช้บันทึกเหตุและประมวลข้อมูล (archives) คือ การนำข้อมูลที่จดบันทึกไว้เพื่อประโยชน์อย่างอื่นมาวิเคราะห์

5.2 การวัดความสึกหรอ (erosion measures) คือการวัดความสึกกร่อนของวัตถุต่างๆ อันเป็นผลมาจากการกระทำของบุคคลนั้นๆ

5.3 การวัดร่องรอย (trace measures) คือการวินิจฉัยร่องรอยที่เหลือจากการกระทำของบุคคล ว่ามีความต้องการอะไรในการกระทำนั้นๆ

6. วิธีการวัดทางสรีระ (Physiological measures) คือการใช้เครื่องมือในการสังเกตการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย เนื่องจากอารมณ์ที่เกิดจากการมีเจตคติต่อสิ่งใดๆ วิธีการที่ใช้กระทำได้ดังนี้

6.1 การวัดความต้านทานกระแสไฟฟ้าของผิวหนัง (Galvanic skin response)

6.2 การขยายรูม่านตา (pupil dilation)

6.3 การวัดปริมาณฮอร์โมนบางชนิด เช่น ADTH, hydrocortisone

วิธีการวัดเจตคติทั้ง 6 วิธีดังกล่าว เป็นวิธีการที่สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมกับความต้องการเฉพาะเรื่อง สำหรับในงานวิจัยนี้ เลือกใช้วิธีการใช้แบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดเจตคติของบุคคล มีวิธีการที่เป็นที่รู้จักและยอมรับในหมู่นักวิชาการหลายวิธีการด้วยกัน เช่น วิธีการของเทอร์สโตน (Thurstone method) วิธีการของไลคิธ (Likert technique) เป็นต้น การวัดเจตคติโดยใช้แบบสอบถามจะวัดได้เที่ยงตรงมากขึ้นเพียงใดขึ้นอยู่กับข้อความที่วัดเจตคติในแบบสอบถามนั้นๆ ดังที่พยอม ตันมณี (2524: 142) ได้นำเอาแนวความคิดของนักวัดทางเจตคติหลายคน มาสรุปเป็นแนวทางในการสร้างข้อความเพื่อวัดเจตคติไว้ดังนี้

1. พยายามหลีกเลี่ยงข้อความที่อ้างถึงอดีตที่ผ่านมาแล้ว
2. พยายามหลีกเลี่ยงข้อความที่เป็นจริง หรือสามารถตีความได้ว่าเป็นจริง
3. พยายามหลีกเลี่ยงข้อความที่กำกวมหรืออาจตีความหมายมากกว่าหนึ่งอย่าง
4. พยายามหลีกเลี่ยงข้อความที่ไม่อาจแสดงความคิดเห็น หรือไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่

พิจารณา

5. ข้อความแต่ละข้อความต้องแสดงความคิดเห็นเพียงความคิดเห็นเดียวที่สมบูรณ์ในตัวเอง
6. พยายามหลีกเลี่ยงการใช้ข้อความในรูปประโยคปฏิเสธซ้อนปฏิเสธ
7. คำบางคำที่บอกลักษณะชี้เฉพาะเจาะจง ควรเลือกใช้อย่างระมัดระวัง ถ้าหลีกเลี่ยงได้ควร

หลีกเลี่ยง

8. พยายามหลีกเลี่ยงข้อความที่มีลักษณะเป็นกลาง

ในเรื่องเดียวกันนี้ นิภา มนูญปิฎ (2528: 68 – 69) ได้กล่าวถึงหลักการสร้างข้อความวัดเจตคติเอาไว้ดังนี้

1. หลีกเลี่ยงการใช้ข้อความที่กล่าวถึงอดีตมากกว่าปัจจุบัน
2. หลีกเลี่ยงข้อความที่เป็นจริง หรืออาจแปลความหมายในลักษณะข้อจริง
3. หลีกเลี่ยงข้อความที่อาจแปลความได้มากกว่าหนึ่งอย่าง
4. หลีกเลี่ยงข้อความที่ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่วัดเจตคติของบุคคล
5. หลีกเลี่ยงคำที่คาดว่าผู้ตอบเข้าใจยาก
6. หลีกเลี่ยงคำประเภท “ทั้งหมด” “เสมอๆ” “ไม่เลย”
7. เลือกข้อความที่เห็นว่าครอบคลุมความรู้สึกได้กว้าง
8. ใช้ภาษาง่าย แจ่มชัด ตรงไปตรงมา
9. แต่ละข้อความมีความคิดเดียว และมีหลายแบบคละกัน คือมีข้อความที่มีความหมาย

สอดคล้องและขัดแย้งกับแนวคิดทางสุขภาพอนามัย

10. ควรเป็นข้อความสั้นๆ และมีมาตราวัดกำกับ
11. รูปประโยคที่ใช้ต้องเป็นประโยคง่าย ๆ ไม่ใช่ประโยคที่ซับซ้อน
12. ไม่ใช่ประโยคที่มีคำปฏิเสธซ้อน

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างมาตราวัดเจตคติแบบจัดอันดับคุณภาพ (Rating scale) ตามแนวคิดของไลเคิร์ท (Likert) ซึ่งประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526: 46 – 48) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการสร้างเอาไว้ดังนี้

1. พิจารณาว่าต้องการวัดเจตคติของใคร ที่มีต่ออะไร และให้ความหมายของเจตคติและสิ่งที่วัดนั้นให้แน่นอน

2. เมื่อตีความหมายของสิ่งที่วัดแน่นอนแล้ว ก็สร้างข้อความ (Statement หรือ Item) ในแต่ละหัวข้อนั้นๆ โดยให้กลุ่มเนื้อหาในหัวข้อเหล่านั้น และขณะเดียวกันก็ให้พิจารณาข้อความเหล่านั้นเป็นข้อความที่ถามเกี่ยวกับความรู้สึกหรือความเชื่อของผู้ตอบหรือไม่ไลเคิร์ท ได้กล่าวถึงหลักการสร้างแบบสอบถามเอาไว้ดังนี้

2.1 ข้อความควรเขียนในแง่ความรู้สึก ความเชื่อหรือความตั้งใจที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่ใช่ข้อเท็จจริง

2.2 ข้อความที่บรรจุลงในสเกล (Scale) จะต้องประกอบด้วยข้อความที่เป็น Favorable และ Unfavorable คละกันไป

2.3 ข้อความแต่ละข้อควรจะต้องสั้น เข้าใจง่าย ชัดเจน

จำนวนข้อความที่สร้างขึ้นครั้งแรกควรมีประมาณ 30 ข้อความขึ้นไป เพราะจะต้องเลือกข้อความให้เหลือประมาณ 20 – 25 ข้อความในแต่ละหัวข้อของสิ่งที่เราจะวัด

3. การทดลองใช้ (Try out) แบบสอบถาม เพื่อเลือกข้อความใช้แบบทดสอบกับกลุ่มบุคคลที่มีพื้นฐานคล้ายกับกลุ่มที่เราจะศึกษา จุดมุ่งหมายเพื่อเป็นการปรับปรุงข้อความและคัดเลือกข้อความ โดยการวิเคราะห์ข้อความ (Item analysis)

ลักษณะของการตอบแบบสอบถามแบบนี้ มีให้เลือก 5 ข้อ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การให้คะแนนนั้นขึ้นอยู่กับชนิดของข้อความว่าเป็น Favorable หรือ Unfavorable Statement ถ้าข้อความนั้นเป็น Favorable statement การให้คะแนนจะเป็นดังนี้

ข้อเลือก	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ในกรณีข้อความนั้นเป็น Unfavorable Statement การให้คะแนนจะเป็นตรงกันข้ามดังนี้

เห็นด้วยมากที่สุด	1
เห็นด้วยมาก	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	5

ในการวัดเจตคติ ได้มีข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการวัดเจตคติเอาไว้ ดังที่ เชดคักดี โฆวาสินธุ์ (2520: 41) ได้อธิบายไว้ว่า การวัดเจตคติมีข้อตกลงเบื้องต้น ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาเจตคติเป็นการศึกษาความคิดเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีลักษณะคงเส้นคงวา หรืออย่างน้อย เป็นความคิดเห็นหรือความรู้สึกที่จะไม่เปลี่ยนแปลงในช่วงเวลาหนึ่ง

2. เจตคติเป็นสิ่งที่ไม่สามารถวัดหรือสังเกตได้โดยตรง ฉะนั้นการวัดเจตคติจึงเป็นการวัดทางอ้อมจากแนวโน้มที่บุคคลจะแสดงออกหรือประพฤติปฏิบัติอย่างมีระเบียบแบบแผนคงที่ ไม่ใช่พฤติกรรมโดยตรงของมนุษย์

3. การศึกษาเจตคติของบุคคลนั้น ไม่ใช่เป็นการศึกษาแต่เฉพาะทิศทางเจตคติของบุคคลเท่านั้น แต่ต้องศึกษาถึงระดับมากน้อยหรือความเข้มของเจตคตินั้นๆด้วย

เจตคติเป็นความคิดความเชื่อของบุคคลซึ่งมีความรู้สึกเป็นองค์ประกอบ ดังนั้นการสอนเจตคติจึงมี 2 ขั้นตอน คือ

3.2.1 ขั้นสร้างความรู้สึก ได้แก่ สื่อ หรือกิจกรรมสร้างความรู้สึกและเปิดเผยตนเอง

3.2.2 ขั้นจัดระบบความคิดความเชื่อ ได้แก่ อภิปรายข้อขัดแย้ง สรุปและประยุกต์แนวคิดลักษณะเฉพาะของการสอนเจตคติที่ยึดหลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมดังแสดงในตาราง 6

ตาราง 6 แสดงลักษณะเฉพาะของการสอนเจตคติที่ยึดหลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม	ลักษณะเฉพาะของการสอนความรู้
ประสบการณ์	ใส่ชื่อหรือกิจกรรมเพื่อรวบรวมประสบการณ์ด้านความรู้สึกของผู้เรียน
การสะท้อนความคิดและอภิปราย	ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและโต้แย้งอย่างเต็มที่เพื่อให้เกิดการสร้างความคิดความเชื่อใหม่หรือโยกคลอนความคิดความเชื่อเดิม
การสรุปความคิดเห็น	ผู้เรียนได้ข้อสรุปที่เป็นความคิดความเชื่อด้วยตัวเอง โดยกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดและช่วยเพิ่มเติม
การทดลองหรือประยุกต์แนวคิด	ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมทั้งในและนอกเวลาเพื่อให้มีเจตคติที่ฝังแน่นมากขึ้น

3.3 การสอนด้านทักษะพิสัยหรือการสอนทักษะ

ทักษะเป็นความสามารถที่คนเราไม่เคยมีมาก่อน แต่ได้เรียนรู้จนกระทั่งรู้ชัด เห็นจริงและฝึกฝนลงมือกระทำจนเกิดความชำนาญ การสอนทักษะจึงมี 2 ขั้นตอน คือ

3.3.1 ขั้นรู้ชัดเห็นจริง ได้แก่ การบรรยายนำ สถานการณ์จำลอง กรณีศึกษา สาธิตและวิเคราะห์สถานการณ์จำลอง กรณีศึกษา การสาธิต

3.3.2 ขั้นลงมือกระทำ ได้แก่ ฝึกปฏิบัติและประเมินการปฏิบัติ

ลักษณะเฉพาะของการสอนทักษะที่ยึดหลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงลักษณะเฉพาะของการสอนทักษะที่ยึดหลักการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม

องค์ประกอบของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม	ลักษณะเฉพาะของการสอนความรู้
ประสบการณ์	อาศัยเหตุการณ์ที่ตรงกับชีวิตจริงในการเรียนรู้ทักษะ
การสะท้อนความคิดและอภิปราย	ผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน ในการวิเคราะห์ปัญหา หากกฎเกณฑ์หรือวิเคราะห์ ขั้นตอนการฝึก
การสรุปความคิดเห็น	ได้ความคิดรวบยอดหลายขั้นตอนทั้งจากการฟัง บรรยาย การสังเกต การสาธิต การประเมินผลในกลุ่ม และการประเมินผลรวม
การทดลองหรือประยุกต์แนวคิด	ผู้เรียนมีโอกาสฝึกซ้ำๆ โดยการแสดงบทบาทสมมติ ตามสถานการณ์ต่างๆ

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม

หลักการพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมมีอยู่ด้วยกัน 3 ประเภท คือ

1) กระบวนการเรียนรู้เกิดจากกระบวนการทางปัญญาและทักษะการตัดสินใจของผู้เรียน 2) การเรียนรู้ เป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งแวดล้อม (Environment) องค์ประกอบของแต่ละบุคคล (Personal factors) และพฤติกรรม (Behavior) 3) การเรียนรู้ เป็นผลจากการรับเอารหัสทางภาพและทางคำ ของพฤติกรรมที่ผู้เรียนอาจแสดงหรือไม่แสดงพฤติกรรมนั้นในระยะต่อไปได้

นอกจากนั้นเบนดูรายังกล่าวว่าการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมนั้น มี 2 ประเภท ด้วยกัน คือ (วิลเลียม วิมุกตายน. 2540: 39-40; อ้างอิงจาก Bandura. 1986)

1. การเรียนรู้จากผลการตอบสนอง (Learning by Response Consequences)

บุคคลเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงจากตัวแบบที่ตนได้รับ โดยจะเรียนรู้พฤติกรรมใดที่ทำ แล้วได้รับผลทางบวก หรือได้รับรางวัลหรือการได้รับคำชมเชยและพฤติกรรมใดที่ทำแล้วได้รับผล ทางลบถูกลงโทษหรือถูกตำหนิ บุคคลนั้นก็จะเลือกกระทำพฤติกรรมที่ได้รับรางวัลและไม่กระทำ พฤติกรรมที่ได้รับการลงโทษ

2. การเรียนรู้จากตัวแบบ (Learning Through Modeling)

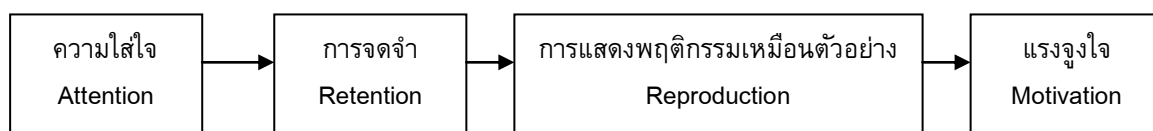
การเรียนรู้จากการเลียนแบบมี 2 ชั้น คือ 1) การรับมาซึ่งการเรียนรู้ (Acquisition) ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ 2) ชั้นกระทำ (Performance) ซึ่งอาจจะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ มนุษย์เรียนรู้และเลียนแบบจากการสังเกตตัวแบบเป็นส่วนใหญ่ การเรียนรู้โดยวิธีนี้ มนุษย์จะสังเกตพฤติกรรมและผลที่เกิดขึ้นตามมา จากพฤติกรรมของบุคคลอื่น การเรียนจากการสังเกตประกอบด้วยกระบวนการสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

2.1 กระบวนการความใส่ใจ (Attention)

2.2 กระบวนการการจดจำ (Retention)

2.3 กระบวนการการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction)

2.4 กระบวนการจูงใจ



ภาพประกอบ 4 กระบวนการเรียนรู้โดยการสังเกต

ที่มา: Bandura. (1977). Social Learning Theory. New Jersey: Prentice-Hall. Bandura. p. 23.

อิทธิพลของตัวแบบที่มีต่อผู้สังเกตนั้นอาจกล่าวได้ว่าสามารถมีอิทธิพลต่อการเรียนรู้ของผู้สังเกตได้ทั้งในรูปของการส่งเสริมให้เกิดหรือไม่ให้เกิดพฤติกรรม รวมทั้งช่วยให้ผู้สังเกตสร้างกฎเกณฑ์หรือหลักการขึ้นมาใหม่ได้ ทั้งนี้แบนดูราได้กล่าวถึงอิทธิพลของตัวแบบที่มีต่อตัวผู้สังเกต ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Bandura. 1977: 50)

1. การสร้างพฤติกรรมใหม่ ตัวแบบสามารถช่วยให้ผู้สังเกตสร้างพฤติกรรมใหม่โดยผู้สังเกตจะรวบรวมแบบแผนการกระทำที่ได้เห็นหรือได้ยินมาแล้วถ่ายทอดออกมาเป็นการกระทำของตนเอง
2. การสร้างกฎเกณฑ์หรือหลักการใหม่ ในสภาพการณ์ที่ผู้สังเกตได้สังเกตเห็นการกระทำของตัวแบบ ตัวแบบจะช่วยให้ผู้สังเกตสามารถสร้างกฎเกณฑ์หรือหลักการขึ้นมาใหม่ได้
3. การสอนพฤติกรรมสร้างสรรค์ ตัวแบบจะช่วยพัฒนาพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ขึ้นมาได้ ทั้งนี้เนื่องจากได้เห็นพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งจากตัวแบบบุคคลสามารถนำประสบการณ์ที่ตนมีอยู่ประกอบกับการกระทำของตัวแบบพัฒนาขึ้นมาเป็นพฤติกรรมใหม่ได้
4. การยับยั้งการกระทำและหวั่นเกรงที่จะกระทำกล่าวคือ ถ้าผู้สังเกตได้เห็นตัวแบบถูกลงโทษ ผู้สังเกตมีแนวโน้มที่จะไม่กระทำตามตัวแบบนั้น แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้สังเกตเห็นว่าตัวแบบกระทำพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้อง เมื่อห้ามปรามแล้วก็ไม่เกิดผลใดเกิดขึ้นตามมา ผู้สังเกตมีแนวโน้มที่จะกระทำตามตัวแบบนั้น

5. การส่งเสริมการกระทำ ตัวแบบมีอิทธิพลต่อการส่งเสริมการกระทำทั้งในทางบวกและทางลบ
6. ด้านอารมณ์ ตัวแบบจะกระตุ้นให้ผู้สังเกตเกิดแนวคิดและรู้สึกคล้อยตามตัวแบบ
7. การเผยแพร่แนวคิดและการกระทำ การกระทำของตัวแบบจะมีอิทธิพลต่อการเผยแพร่แนวคิดและการกระทำต่าง ๆ ให้บุคคลในสังคมกระทำตามและยังเผยแพร่จากสังคมหนึ่งไปยังอีกสังคมหนึ่งได้ด้วย

จากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมของแบนดูราทำให้เชื่อว่าการเรียนโดยการสังเกตจากผู้อื่นหรือการเรียนรู้ผ่านการสังเกตเป็นวิธีที่สำคัญของการได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ (Information) และทักษะต่าง ๆ ยิ่งไปกว่านั้น การเรียนรู้โดยการสังเกตผู้อื่นต้องการกิจกรรมทางปัญญา ดังนั้นความรู้ ความคิด หรือปัญญา จึงเป็นลักษณะที่สำคัญของทฤษฎีที่ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ด้วยเหตุนี้ ปัจจัยด้านตัวบุคคลอื่น ๆ จึงมีผลต่อการเกิดพฤติกรรมของบุคคลโดยมีความสัมพันธ์เป็นตัวกำหนดซึ่งกันและกัน (สูนีย์ ละกัปัน. 2541: 48)

หลักการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษา

แนวคิดในการจัดการเรียนการสอนที่เป็นเลิศในระดับอุดมศึกษา 7 ประการ (Seven Principles for Good Practice in Undergraduate Education) ที่ถูกนำเสนอโดยซิกเกอร์ริงและแกมสัน (พรณวิภา บรรณเกียรติ. 2541: 71-72; อ้างอิงจาก Chickering; & Garrison. 1987) เป็นแนวคิดที่ใช้ได้กับลักษณะของนักศึกษาทุกประเภท โดยข้อปฏิบัติแต่ละข้อมีอิสระจากกัน สามารถแยกใช้ได้ตามลำพัง ซึ่งหลักการทั้ง 7 ประการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ส่งเสริมปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ (Encourages Student faculty Contact) การที่อาจารย์มีปฏิสัมพันธ์กับนักศึกษาทั้งในและนอกห้องเรียนเป็นการสร้างแรงจูงใจของการมีส่วนร่วมในการเรียนการสอน อันจะนำไปสู่การพัฒนาของนักศึกษา
2. ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างนักศึกษา (Encourages Cooperation among Students) การทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นการเพิ่มการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ เพราะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันและเรียนรู้การตอบสนองต่อปฏิกิริยาของคนอื่นด้วยความคิดและความเข้าใจที่ลึกซึ้ง
3. ส่งเสริมการเรียนรู้ที่มีชีวิตชีวา (Encourages Active Learning) ให้เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่เกิดขึ้นในทุกที่
4. ให้ข้อมูลย้อนกลับทันที (Give Prompt Feedback) ซึ่งจะทำให้นักศึกษาได้ประเมินและปรับปรุงตนเองตลอดระยะเวลาของการเรียน
5. ให้ความสำคัญกับงาน (Emphasizes Time on Task) นักศึกษาต้องได้รับความช่วยเหลือในการบริหารเวลาให้มีประสิทธิภาพและมีความสามารถในการจัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับงานเพื่อช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ

6. มีความคาดหวังสูงในการติดต่อสื่อสาร (Communicates High Expectations) การแสดงให้เห็นถึงความรู้ถึงความคาดหวังที่มีในตัวเองจะยิ่งส่งเสริมความพยายามเท่ากับเป็นการเตรียมพร้อมที่ดี

7. ยอมรับในความสามารถและวิธีเรียนรู้ที่ต่างกัน (Respects Diverse Talents and Ways of Learning) ผู้สอนต้องยอมรับและเปิดโอกาสให้นักศึกษาแต่ละคนได้แสดงความสามารถเฉพาะตนเอง

ทั้งนี้การฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ นี้ ผู้วิจัยทบทวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลลี (Kolb) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมกับการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) เป็นพื้นฐานในการกำหนดกระบวนการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

4. การจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตและโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

4.1 การจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต

บทบาทหน้าที่ของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก

กระทรวงสาธารณสุข

สถาบันพระบรมราชชนก ได้กำหนดบทบาทหน้าที่ของวิทยาลัยพยาบาล ไว้ 6 ด้าน คือ (อำพล จินดาวัฒนะ; และสุวิทย์ วิบุลผลประเสริฐ. 2540: 30)

1. ผลิตบุคลากรทางการพยาบาลในระดับวิชาชีพ ที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตความรับผิดชอบของวิชาชีพในการบริการพยาบาลแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน
2. พัฒนาบุคลากรสาธารณสุข
3. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย และนำผลการวิจัยมาพัฒนาคุณภาพการศึกษาและการบริการพยาบาล
4. ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ร่วมมือกับสถาบันอื่น ๆ ในการให้บริการสุขภาพอนามัยแก่บุคคล ครอบครัว และชุมชน

5. บริการสาธารณสุขสาริต

6. ทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม การพัฒนาสังคมและประชาธิปไตย

การจัดการศึกษาพยาบาลของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันได้เปิดสอนระดับปริญญาตรี 4 ปี หลักสูตรต่อเนื่อง และหลักสูตรพิเศษ ได้แก่

1. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ระยะเวลาศึกษา 4 ปี เป็นหลักสูตรที่ผลิตพยาบาลวิชาชีพสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายสามัญ

2. หลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร (ต่อเนื่อง 2 ปี) ระยะเวลาศึกษา 2 ปี เป็นหลักสูตรเทียบเท่าปริญญาตรี รับผู้สำเร็จการศึกษาหลักสูตรประกาศนียบัตรพยาบาลและผดุงครรภ์

3. หลักสูตรการพัฒนาความรู้ด้านการพยาบาลเฉพาะทางในสาขาต่างๆ เป็นการอบรมเวลา ระยะสั้นตั้งแต่ 4-6 เดือน เช่น การพยาบาลเฉพาะทางด้านต่างๆ หลักสูตรเวชปฏิบัติพยาบาล ครอบครัว หลักสูตรศัลยกรรม เป็นต้น

4. การประสานการจัดการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

ในส่วนขององค์ประกอบหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน จะมีสาระสำคัญเกี่ยวกับปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร มุ่งให้มีความสัมพันธ์สอดคล้องกับแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของชาติและมีความสอดคล้องกับกับปรัชญาหรือปณิธานของสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานทางวิชาการ และวิชาชีพสาขาการพยาบาลศาสตรและการผดุงครรภ์ โดยเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพควบคู่กับคุณธรรม จริยธรรม ทั้งนี้โดยคำนึงถึงความก้าวหน้าทางวิชาการและสอดคล้องกับความต้องการของสังคม

การจัดการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต

การจัดการศึกษาพยาบาล เป็นการจัดการศึกษาวิชาชีพที่มีการปฏิบัติเป็นแกนกลาง (จินตนา ยูนิพันธ์. 2530: 10-12) ปฏิบัติการพยาบาลภายใต้แนวคิดทฤษฎีทางการพยาบาลที่มองผู้ป่วยเป็นบุคคลที่เป็นองค์รวม ยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลางของการปฏิบัติการพยาบาลทั้งปวง คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้ป่วย (Johnson; Lou; & Lawbaugh. 1980) เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการทางสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ตามศักยภาพและสภาวะแวดล้อมของแต่ละบุคคล การเรียนการสอนทางการพยาบาลศาสตร จึงเป็นการเตรียมพยาบาลให้เป็นผู้ที่มีความสามารถทั้งในด้านวิชาการและมีความสามารถในการปฏิบัติการพยาบาลตามลักษณะวิชาชีพ ในการจัดการเรียนการสอน จึงประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือ ภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติหรือการปฏิบัติในคลินิกที่มีความสัมพันธ์และสอดคล้องกัน (Atkins; & Murphy. 1994)

การจัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎี

การจัดการเรียนการสอนภาคทฤษฎีนั้นมุ่งเน้นให้ความรู้ในด้านเนื้อหาวิชาในหลักและวิธีการปฏิบัติต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพพยาบาลและต่อการทำงาน ซึ่งเป็นการเรียนการสอนที่จะเตรียมนักศึกษาพยาบาลให้มีความรอบรู้ มีความสามารถ และมีความพร้อมพอสมควรที่จะไปฝึกปฏิบัติการพยาบาลแก่ผู้ป่วยได้ การสอนส่วนใหญ่จะใช้วิธีการบรรยายหรือการสาธิตของผู้สอนฝ่ายเดียว คือ จะยึดผู้สอนเป็นศูนย์กลาง(Teacher-Center) อาจมีการอภิปรายในชั้นเรียนร่วมบ้างในบางรายวิชา จำนวนผู้เรียนในชั้นเรียนจะเป็นนักศึกษาทั้งหมดของชั้นปีนั้น ๆ และการที่จะให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนการสอนหรือมีโอกาสดแสดงความคิดเห็นโดยทั่วถึงกันเป็นไปได้ยาก

จุดมุ่งหมายของการเรียนการสอนภาคทฤษฎี คือ มุ่งให้นักศึกษามีพัฒนาการทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive domain) ด้านจิตพิสัย (Affective domain) และด้านทักษะพิสัย

(Psychomotor domain) และในแต่ละด้านที่กล่าวมานี้มีจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน เช่น ด้านพุทธิพิสัย มุ่งให้นักศึกษามีพัฒนาการด้านความรู้อย่างเพียงพอที่จะนำไปใช้เป็นหลักและแนวทางในการให้การพยาบาลผู้ป่วยได้อย่างเหมาะสม ด้านจิตพิสัย มุ่งปลูกฝังให้นักศึกษามีค่านิยม และทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพพยาบาล และด้านทักษะพิสัยนั้นมุ่งให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ได้เรียนรู้ได้พบเห็นการปฏิบัติทางการพยาบาล แต่เนื่องจากมีความจำกัดด้านสถานที่ โอกาสและสภาพที่แท้จริงของผู้ป่วย การเรียนรู้เพื่อเน้นด้านนี้จึงมีน้อยมาก ซึ่งในการดูแล (Caring) และการปฏิบัติการพยาบาล (Nursing Care) ให้ได้อย่างถูกต้องตรงตามปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการนั้น มีวิธีการสอนแบบต่าง ๆ ที่นำมาใช้สอนนักศึกษาเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หลักสูตร

การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ

การจัดการศึกษาภาคปฏิบัติการพยาบาลเป็นการจัดการศึกษาพยาบาลที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาทักษะและเสริมประสบการณ์ทางวิชาชีพ มีรูปแบบของการศึกษาภาคปฏิบัติ ดังนี้ (จินตนา ยูนิพันธ์. 2527: 20-21)

1. การฝึกปฏิบัติการพยาบาลทางห้องทดลอง เป็นการฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการทดลองเช่น การทดลองทางวิทยาศาสตร์ การทดลองวิชาโภชนาการและที่สำคัญ คือ การฝึกปฏิบัติเทคนิคการพยาบาลในห้องปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งเป็นการเน้นการฝึกหัดให้เกิดทักษะก่อนที่จะลงมือปฏิบัติจริงแก่ผู้ป่วย โดยใช้สถานการณ์จำลอง

2. การฝึกปฏิบัติแนวคิดทางการพยาบาลในชั้นเรียน เป็นการใช้ข้อมูลจริงเพื่อการศึกษาปัญหา และใช้กิจกรรมการแก้ปัญหาโดยเพิ่มข้อมูลจากสถานการณ์จริง แล้วนำไปศึกษาในชั้นเรียนเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ เชิงทฤษฎีที่จะนำไปสู่การปฏิบัติ เช่น กรณีศึกษา (Case Study) วิเคราะห์อุบัติการณ์ (Case Incident Analysis) และสถานการณ์จำลอง (Simulation) เป็นต้น

3. การฝึกประสบการณ์วิชาชีพ หมายถึง การฝึกปฏิบัติการพยาบาลด้วยการปฏิบัติจริงกับผู้ป่วย บุคคล หรือชุมชนแหล่งฝึกปฏิบัติเพื่อฝึกฝนให้ใช้ความคิด และฝึกวิธีการแก้ปัญหาการนำความรู้ไปประยุกต์ การพิสูจน์ความจริงของทฤษฎีในสถานการณ์จริง เพื่อเป็นการเพิ่มพูนประสบการณ์ด้วยการเรียนรู้โดยตรงจากของจริง นอกจากนี้การฝึกภาคปฏิบัติยังเป็นการสร้างเสริมประสบการณ์และทักษะทางวิชาชีพ โดยเฉพาะการฝึกปฏิบัติต่อผู้รับบริการของนักศึกษาพยาบาล นอกจากจะเป็นการเสริมความรู้ ความเข้าใจในชั้นเรียนแล้วยังเป็นการเตรียมให้ผู้เรียนสามารถปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างมีคุณภาพในฐานะของนักวิชาชีพที่มีความสามารถ และประสบการณ์

ชเวียร์ (จินตนา ยูนิพันธ์. 2527: 20; อ้างอิงจาก Schweer. 1968: 41) กล่าวว่า การฝึกปฏิบัตินับเป็นหัวใจของการศึกษาเพราะการฝึกปฏิบัติเป็นการสนับสนุนผู้เรียนให้เกิดความคิดอย่างอิสระ ส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติจะส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความเจริญทางด้านสติปัญญาและวิชาชีพตลอดจนพัฒนาทักษะในทุกๆ ด้าน

การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติส่วนใหญ่จะยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Student Centered) เป็นการเรียนรู้จากสภาพจากเหตุการณ์ที่เป็นจริง ผู้เรียนได้เห็น ได้สังเกต ได้สัมผัส ได้ทดลองปฏิบัติกับผู้ป่วยจริง ดังนั้นการเรียนการสอนในคลินิกจะช่วยเสริมการเรียนการสอนภาคทฤษฎีและพัฒนาผู้เรียนในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้ (สมคิด รักษาสัตย์. 2533: 2)

1. ฝึกการนำความรู้ที่ได้ศึกษามาไปใช้ในการปฏิบัติการพยาบาลและการจัดการด้านสุขภาพอนามัยในสภาพที่เป็นจริงเพื่อเสริมความรู้ความเข้าใจในข้อความรู้ทางทฤษฎี
2. ได้ทดลอง หรือทดสอบข้อความรู้และทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มั่นใจได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำได้จริงหรือเป็นสิ่งที่จะยึดถือเป็นวิธีการปฏิบัติได้ต่อไป
3. เสริมสร้างทักษะที่จำเป็นให้แก่ผู้เรียน ทักษะที่สำคัญ คือ ทักษะการปฏิบัติ (ปฏิบัติได้ถูกต้อง ทำได้คล่องแคล่ว และเป็นธรรมชาติ) ทักษะการคิด การวิเคราะห์ ทักษะการใช้ข้อมูลและเหตุผลในการตัดสินใจโดยเฉพาะในด้านการแก้ปัญหา ทักษะในการสื่อความหมาย ทั้งในด้านการเขียนและการพูด นอกจากนี้ผู้เรียนมีโอกาสดูฝึกทักษะในการทำงานเป็นทีมอีกด้วย
4. การเรียนการสอนภาคปฏิบัติ จะช่วยเพิ่มหรือขยายขอบข่ายความรู้ความสามารถและประสบการณ์การทำงานให้กับผู้เรียนได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้ง เป็นแหล่งที่ช่วยสร้างและพัฒนาทัศนคติต่อวิชาชีพและการปฏิบัติงานในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น
5. เสริมสร้างความมั่นใจในความรู้และการปฏิบัติให้แก่ผู้เรียน และช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดริเริ่ม ความปรารถนาที่จะปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงานของตนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
6. ผู้สอนสามารถประเมินพัฒนาการของผู้เรียนว่าอยู่ในระดับใดหรือทำให้เกิดความมั่นใจในความรู้ความสามารถในการปฏิบัติของผู้เรียนได้

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติหรือการเรียนการสอนในคลินิกนั้นเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนานักศึกษาพยาบาลให้มีความสามารถทางด้านทักษะการพยาบาล รวมถึงทักษะการตัดสินใจผสมผสานระหว่างความรู้พื้นฐาน และความรู้ในศาสตร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล

หลักสูตรการศึกษาพยาบาล

หลักสูตรการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์ ที่เปิดสอนในประเทศไทย แบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ คือ (รัตนา ทองสวัสดิ์. 2537: 106-110)

1. หลักสูตรพื้นฐาน เป็นหลักสูตรการศึกษาสาขาพยาบาลศาสตร์ ที่ผลิตพยาบาลเพื่อปฏิบัติหน้าที่การพยาบาลทั่วไปในโรงพยาบาล และในชุมชนรับผู้สำเร็จการศึกษาจากชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 แบ่งการศึกษาเป็นระดับพยาบาลวิชาชีพและพยาบาลระดับต้น สำหรับระดับพยาบาลวิชาชีพ
2. หลักสูตรการพยาบาลหลังระดับพื้นฐาน เป็นหลักสูตรต่อจากระดับพื้นฐานเพื่อเตรียมพยาบาลวิชาชีพให้สามารถให้การพยาบาลเฉพาะทาง โดยมีระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ 4 เดือน ถึง 2 ปี ถ้าเป็นหลักสูตรระยะสั้น 4 เดือน ส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรเฉพาะทาง เช่น การพยาบาลผู้ป่วยมะเร็ง การพยาบาลผู้ป่วยในภาวะวิกฤติ เป็น

3. หลักสูตรบัณฑิตศึกษา เป็นหลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตต่อจากระดับปริญญาตรี และหลักสูตรดุษฎีบัณฑิตต่อจากระดับปริญญาโท

สำหรับหลักสูตรมหาบัณฑิตเปิดสอนในมหาวิทยาลัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ อาทิ สาขาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์ การบริหารการพยาบาล การพยาบาลมารดาและทารก การพยาบาลเด็ก การพยาบาลสูติศาสตร์ การพยาบาลจิตเวช การพยาบาลครอบครัว การพยาบาลผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพยาบาล สาธารณสุข) เป็นต้น

สำหรับหลักสูตรดุษฎีบัณฑิต ขณะนี้มีเพียง 2 หลักสูตร คือ หลักสูตรสาขาสาธารณสุข- ศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (การพยาบาลสาธารณสุข) ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และ หลักสูตรพยาบาลศาสตรดุษฎีบัณฑิตของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยบูรพา

การจัดหลักสูตรในการศึกษาพยาบาล จำแนกเป็น 3 รูปแบบ คือ

1. หลักสูตรแบบเน้นการพยาบาลผู้ป่วย (Traditional medical mode) เป็นรูปแบบหลักสูตร ที่ลักษณะของการกำหนดวิชาจะเน้นอยู่ที่โรค ความเจ็บป่วย การรักษาสภาพแวดล้อมใน โรงพยาบาลและการฝึกปฏิบัติในคลินิก เป็นหลัก รายวิชาของหลักสูตรจะเป็นดังนี้ วิชาการพยาบาล ผู้ใหญ่และผู้สูงอายุ การพยาบาลเด็ก การพยาบาลจิตเวช การพยาบาลสูติศาสตร์ และการพยาบาล ออนามัยชุมชน

2. หลักสูตรแบบกึ่งการพยาบาลผู้ป่วย (Semi medical mode) ลักษณะสำคัญของการ กำหนดวิชา ตามรูปแบบนี้ จะยึดเนื้อหาเฉพาะทางการรักษาเป็นแกน แล้วประสานเข้ากับ เนื้อหาวิชาทางการพยาบาล ทั้งนี้เพื่อให้เห็นมโนทัศน์ของการพยาบาลดีขึ้น รายวิชาตามรูปแบบนี้ จะเป็นดังนี้ การพยาบาลผู้ใหญ่ การพยาบาลเด็ก การพยาบาลอนามัยชุมชน เป็นต้นหรือไม่อาจจะ ใช้ชื่อวิชาเป็น การพยาบาล 1 การพยาบาล 2 การพยาบาล 3 เป็นต้น โดยรวมเอามโนทัศน์ทางการ พยาบาลอายุรศาสตร์-ศัลยศาสตร์ การพยาบาลจิตเวช การพยาบาลเด็ก และอื่น ๆ เข้าไปด้วย

3. หลักสูตรแบบบูรณาการ (Integrated mode) การกำหนดวิชาในหลักสูตรแบบนี้จะเน้น ภาพรวมทางการพยาบาล เนื้อหาวิชาจะมุ่งที่ความมีสุขภาพกับการใช้ทฤษฎี และกระบวนการ พยาบาลในการวินิจฉัยทางการพยาบาล การจัดวิชาแบบบูรณาการนี้จะไม่คงรูปแบบหลักสูตรเดิม แต่เนื้อหาจะเป็นข้อความโดยต่อเนื่องตามลำดับ อาจจัดเนื้อหาเป็นรูปหน่วยหรือเป็นโมดูลก็ได้ แล้วแต่เป้าหมายของหลักสูตรนั้น

หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2545

หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต พ.ศ. 2545 เป็นหลักสูตรแบบบูรณาการ ที่สร้างขึ้นเพื่อบูรณาการการจัดการเรียนการสอนในกลุ่มวิชาชีพพยาบาล ซึ่งได้มีการพัฒนาและดำเนินการอย่างเป็นลำดับขั้นตอน โดยมีแนวคิดสำคัญของหลักสูตร ดังนี้ (สถาบันพระบรมราชชนก. 2546: 4-12)

1. ผลลัพธ์ของหลักสูตร (Program outcome) หมายถึง คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่จะตอบสนองปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่ ระบบบริการสุขภาพและชุมชน วิชาชีพ สมรรถนะของนักศึกษา ความต้องการของผู้ใช้บริการและคุณภาพของการบริการ โดยมีการกำหนดคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ไว้ 3 ด้าน คือ

1.1 ลักษณะด้านวิชาชีพ

1.1.1 มีความรู้และสามารถปฏิบัติการพยาบาลแบบองค์รวม โดยบูรณาการศาสตร์ทางการแพทย์พยาบาล และศาสตร์ที่เกี่ยวข้องด้วยหลักการของการปฏิบัติการพยาบาล โดยใช้ข้อมูล

1.1.2 สร้างองค์ความรู้และพัฒนางานโดยใช้กระบวนการวิจัย

1.2 สมรรถนะสากล

1.2.1 ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.2.2 ความคิดวิจารณ์ญาณ และแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

1.2.3 สมรรถนะในการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์

1.2.4 ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและเข้าถึงสารสนเทศโดยใช้เทคโนโลยี

1.2.5 มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นผู้นำ และเป็นแบบอย่างที่ดีของสังคม

1.3 ทักษะชีวิต

1.3.1 ตระหนักในคุณค่าของตนเอง บุคคลอื่น และสิ่งแวดล้อม

1.3.2 มีวินัยในตนเอง ดำรงตนร่วมกับครอบครัว ชุมชนและสังคมอย่างมีความสุข

1.3.3 เป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรมในการดำรงชีวิต

1.3.4 มีความรับผิดชอบต่อสังคม

2. กรอบแนวคิดของหลักสูตร กรอบแนวคิดที่นำมาเป็นฐานในการกำหนดปรัชญาของหลักสูตร ได้แก่

2.1 Model of Nursing ระบุความสัมพันธ์ของความเชื่อ ค่านิยมเกี่ยวกับคนหรือมนุษย์ สิ่งแวดล้อม ภาวะสุขภาพและการพยาบาล

2.2 Model of Nursing Education ระบุความสัมพันธ์ของความเชื่อ ค่านิยมเกี่ยวกับผู้เรียน ผู้สอน การจัดการเรียนการสอน ประชาชน และสิ่งแวดล้อม

3. ปรัชญาของหลักสูตร สถาบันพระบรมราชชนกมีความเชื่อว่า การพยาบาลมีคุณค่า และจำเป็นต่อสังคม

4. วัตถุประสงค์หลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษาจะมีความสามารถดังต่อไปนี้

4.1 แสดงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จำเป็นสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาล

4.1.1 เคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรีและความเป็นปัจเจกทั้งของตนเองและผู้อื่น

4.1.2 มีจิตสำนึกในการให้บริการ

4.1.3 มีสุขภาพและภาวะทางอารมณ์

4.1.4 มีภาวะผู้นำและสามารถบริหารจัดการตนเองและงานที่ได้รับมอบได้อย่าง

เหมาะสม

4.1.5 ยึดมั่นในคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณวิชาชีพ

4.1.6 ทำงานได้โดยอิสระ และทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

4.1.7 แสวงหาความรู้ และเรียนรู้ตลอดชีวิต

4.1.8 เป็นสมาชิกที่ดีของวิชาชีพและเป็นพลเมืองดีของสังคม

4.2 ปฏิบัติการพยาบาลแก่บุคคล ครอบครัวและชุมชน ทั้งในภาวะสุขภาพปกติและภาวะที่มีปัญหาสุขภาพได้อย่างมีคุณภาพแบบองค์รวมบนพื้นฐานของความเอื้ออาทรยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม

4.3 รักษาพยาบาลเบื้องต้น ตามขอบเขตวิชาชีพการพยาบาล

4.4 พัฒนาศักยภาพบุคคล ครอบครัว กลุ่มคนและชุมชนให้สามารถดูแลพึ่งตนเองได้

4.5 ติดต่อสื่อสาร ให้ความรู้และให้คำปรึกษาทางสุขภาพได้

4.6 ร่วมทำวิจัยและนำผลวิจัยไปใช้ได้

4.7 เลือกใช้แหล่งทรัพยากร นวัตกรรมเทคโนโลยี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในปฏิบัติการพยาบาลได้อย่างเหมาะสม

4.8 ร่วมมือในการอนุรักษ์สภาพแวดล้อม และร่วมพัฒนาสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อสุขภาพ

5. สมรรถนะของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี เป็นการนำจุดมุ่งหมายรวมของหลักสูตรมาแตกย่อย เป็นเป้าหมายระดับชั้นปี เพื่อให้มีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น ใช้เป็นแนวทางกำหนดเนื้อหาที่จะใช้ในการเรียนการสอนแต่ละชั้นปี

6. โครงสร้างหลักสูตร การกำหนดชนิดของวิชาที่ต้องเรียนแบ่งออกเป็น หมวดวิชาการศึกษาทั่วไป หมวดวิชาชีพและหมวดวิชาเลือกเสรี โดยหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตแบบบูรณาการของสถาบันพระบรมราชชนก มีการบูรณาการเฉพาะหมวดวิชาชีพการพยาบาล มีจำนวนหน่วยกิตตลอดหลักสูตร 140 หน่วยกิต ประกอบด้วย

หมวดวิชาศึกษาทั่วไป 33 หน่วยกิต ได้แก่ กลุ่มวิชาสังคมศาสตร์ 7 หน่วยกิต (วิชาสังคมไทย วิชาจิตวิทยา วิชาพลศึกษา) กลุ่มวิชามนุษยศาสตร์ 7 หน่วยกิต (วิชาปรัชญาและศาสนา วิชาศิลปวิจิตร วิชามนุษยกับสุขภาพและสิ่งแวดล้อม) กลุ่มวิชาภาษา 15 หน่วยกิต (วิชาภาษาไทย วิชาภาษาอังกฤษ 1-4) กลุ่มวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ 8 หน่วยกิต (วิชาคณิตศาสตร์และสถิติเบื้องต้น วิชาเคมี และวิชาฟิสิกส์)

หมวดวิชาเฉพาะ 101 หน่วยกิต ได้แก่ 1) กลุ่มวิชาพื้นฐานวิชาชีพ 29 หน่วยกิต ได้แก่ วิชาจุลชีวและปรสิตวิทยา วิชากายวิภาคศาสตร์และสรีรวิทยา 1 และ 2 วิชาชีวเคมี วิชาโภชนาการ วิชาเศรษฐศาสตร์กับระบบสุขภาพ วิชาเภสัชวิทยา วิชาพยาธิสรีรวิทยา วิชาการสื่อสารทางการพยาบาล วิชาจริยศาสตร์และกฎหมายวิชาชีพการพยาบาล) 2) กลุ่มวิชาชีพ 72 หน่วยกิต ได้แก่ วิชาแนวคิดพื้นฐาน ทฤษฎี และกระบวนการพยาบาล วิชาการประเมินสุขภาพ วิชาหลักการและเทคนิคการพยาบาล วิชาปฏิบัติหลักการและเทคนิคการพยาบาล วิชาการสอนและการให้คำปรึกษาทางสุขภาพ วิชาแนวโน้มและพัฒนาการของวิชาชีพการพยาบาล วิชาการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันการเจ็บป่วย วิชาปฏิบัติการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันการเจ็บป่วย วิชาการพยาบาลครอบครัวและชุมชน 1 และ 2 วิชาปฏิบัติการพยาบาลครอบครัวและชุมชน 1 และ 2 วิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 – 3 วิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาสุขภาพ 1 – 3 วิชาการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาทางจิต วิชาปฏิบัติการพยาบาลบุคคลที่มีปัญหาทางจิต วิชาการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 1 และ 2 วิชาปฏิบัติการพยาบาลมารดา ทารก และการผดุงครรภ์ 1 และ 2 วิชาการรักษาพยาบาลเบื้องต้น วิชาปฏิบัติการรักษาพยาบาลเบื้องต้น วิชาการบริหารการพยาบาล วิชาปฏิบัติการบริหารการพยาบาล วิชาการวิจัยทางการพยาบาล

หมวดวิชาเลือกเสรี 6 หน่วยกิต ได้แก่ วิชาพลวัตกลุ่มและการทำงานเป็นทีม วิชาสารสนเทศทางการพยาบาลและการค้นหา วิชาการคิดและการใช้เหตุผล วิชาการพัฒนาบุคลิกภาพและวุฒิภาวะทางอารมณ์ วิชาหลักรัฐศาสตร์เบื้องต้นและการเมืองการปกครองของไทย วิชาภูมิปัญญาไทยกับการดูแลสุขภาพ วิชาการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ วิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา วิชาพืชสมุนไพร วิชาธุรกิจเบื้องต้นในการบริการสุขภาพและการตลาด วิชาการนัดเพื่อบำบัดแผนไทย และวิชาการศึกษาอิสระ

7. การจัดการเรียนการสอน (Teaching and Learning Program) เป็นการกำหนดกิจกรรมการเรียนการสอน และประสบการณ์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนเกิดสมรรถนะตามเป้าหมายเพื่อให้ได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในผลลัพธ์ของหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนจึงมีรูปแบบหลากหลาย โดยมุ่งเน้นการเรียนตามสภาพการณ์จริง ได้แก่ การเรียนการสอนเชิงรุก การเรียนการสอนแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น

8. ระบบการศึกษาระบบการศึกษาแบบหน่วยกิตทวิภาค โดยในแต่ละปีการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ภาคการศึกษาปกติ และ 1 ภาคการศึกษาฤดูร้อน การศึกษาภาคปกติใช้เวลาศึกษาไม่น้อยกว่า 15 สัปดาห์ ภาคการศึกษาฤดูร้อนใช้เวลาไม่น้อยกว่า 8 สัปดาห์ และจะสำเร็จการศึกษาได้ไม่ก่อน 8 ภาคการศึกษาปกติโดยกำหนดเวลาการคิดหน่วยกิตเป็นดังนี้

ภาคทฤษฎี ใช้เวลาบรรยายและอภิปรายปัญหาไม่น้อยกว่า 15 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

ภาคปฏิบัติ/ภาคทดลอง ใช้เวลาปฏิบัติหรือทดลอง ไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมงต่อภาค การศึกษาปกติ มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

การฝึกงานหรือการฝึกภาคสนาม หรือการค้นคว้าอิสระ ใช้เวลาฝึกงานหรือฝึก ภาคสนามหรือค้นคว้าอิสระ ไม่น้อยกว่า 45 ชั่วโมงต่อภาคการศึกษาปกติ มีค่าเท่ากับ 1 หน่วยกิต

9. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลแบ่งตามวัตถุประสงค์ของการประเมินได้ เป็น 2 ประเภทคือ

9.1 การประเมินผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน เป็นการประเมินสมรรถนะของผู้เรียนว่าบรรลุ ตามจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้ ด้วยวิธีการวัดหลากหลายตามสภาพจริง (Authentic assessment) เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การวัดคุณลักษณะ จรรยาบรรณและสมรรถนะของวิชาชีพ

9.2 การประเมินผลหลักสูตร แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

9.2.1 การประเมินผลเพื่อตรวจสอบสอดคล้องระหว่างความต้องการของสังคมกับ ปรัชญา จุดมุ่งหมายของหลักสูตร องค์ประกอบต่าง ๆ ของหลักสูตร รวมทั้งกระบวนการนำหลักสูตร ไปใช้ โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินผล จะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการ สอน

9.2.2 การประเมินผลเพื่อการรับรองหลักสูตร เป็นการประเมินโดยสถาบันที่ทำ หน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการศึกษา เพื่อเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาทำให้เชื่อว่าบัณฑิต จะมีคุณภาพนำไปสู่การให้บริการประชาชน ที่มีคุณภาพต่อไป

คุณสมบัติของผู้เข้าศึกษา

คุณสมบัติทั่วไป

1. มีสัญชาติไทย อายุ 16-35 ปีบริบูรณ์ นับถึงวันปิดรับสมัคร สำหรับผู้สมัครหลักสูตร พยาบาลศาสตรบัณฑิต ต้องมีส่วนสูงไม่ต่ำกว่า 145 เซนติเมตร
2. มีสุขภาพร่างกายและจิตใจสมบูรณ์ มีบุคลิกภาพที่เหมาะสม ไม่มีความพิการหรือผิดปกติ ทางด้านร่างกายและจิตใจ อันเป็นอุปสรรคต่อการศึกษาและการประกอบอาชีพ
3. มีประวัติความประพฤติ และบุคลิกภาพดี ไม่เคยมีชื่อเสียงเสียหาย ไม่เคยต้องโทษใน คดีอาญา
4. ถ้าเป็นชายต้องไม่เป็นผู้ถูกคัดเลือกเข้ารับราชการทหารในเดือนที่เปิดรับสมัคร
5. ห้ามภิกษุ สามเณร สมัครสอบคัดเลือกเข้าศึกษาทุกหลักสูตรตามคำสั่งมหาเถรสมาคม เรื่อง ห้ามภิกษุ สามเณรเรียนวิชาชีพหรือสอบแข่งขันหรือสอบคัดเลือกอย่างคฤหัสถ์ พ.ศ. 2521

คุณสมบัติด้านการศึกษา

1. เป็นผู้ที่สามารถศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายสายวิทยาศาสตร์ ตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ (ไม่รับเทียบเท่าปวช. ปวท. และปวส.) โดยได้คะแนนเฉลี่ยสะสมในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ไม่ต่ำกว่า 2.50 และศึกษารายวิชาในหลักสูตรมัธยมศึกษาตอนปลายตามเกณฑ์ที่กำหนด
2. เป็นผู้ผ่านการสอบวัดความรู้เพื่อเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาตามระบบของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

คุณสมบัติด้านภูมิสำเนา

เป็นผู้ที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในอำเภอ/กิ่งอำเภอ/จังหวัดที่สมัครอย่างน้อย 1 ปี นับถึงวันปิดรับสมัครหรือบิดามารดา/ผู้ปกครองมีทะเบียนบ้านอยู่ในอำเภอ/กิ่งอำเภอ/จังหวัดดังกล่าวไม่น้อยกว่า 5 ปี นับถึงวันปิดรับสมัคร

จึงเห็นได้ว่าหลักสูตรพยาบาล มีการจัดการเรียนการสอนทั้งในภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ เพื่อให้ให้นักศึกษาพยาบาลได้รับการพัฒนาที่ครอบคลุมทั้งทางด้านพุทธิพิสัย จิตพิสัย และทักษะพิสัย สำหรับการเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลนั้นมีการจัดการเรียนการสอนในรายวิชาแนวคิดพื้นฐานและหลักการพยาบาล 1, 2 และ 3 รวม ภาคทฤษฎี 4 หน่วยกิต ภาคทดลอง 1 หน่วยกิต และภาคปฏิบัติ 3 หน่วยกิต ให้แก่นักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1 และ 2 การเรียนการสอนภาคทฤษฎีนั้นเนื้อหาสาระส่วนใหญ่เน้นเฉพาะเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ใช้บริการและญาติ ซึ่งเป็นหัวข้อหนึ่งในเรื่องวิธีการรับใหม่และจำหน่าย ใช้เวลาสอนรวม 2 ชั่วโมง นอกจากนี้ได้มีการสอดแทรกเนื้อหาและประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ใช้บริการในหัวข้อการสอนเกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติพยาบาลต่างๆ สำหรับการฝึกปฏิบัติกำหนดกิจกรรมให้นักศึกษาได้ฝึกปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการได้แก่การรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการและการฝึกให้คำแนะนำ ซึ่งยังไม่ครอบคลุมการฝึกความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลอย่างจริงซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในวิชาชีพการพยาบาล

4.2 โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

หลักการและเหตุผล

สถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ก่อเกิดปัญหาความรุนแรงในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ทำให้ส่งผลกระทบให้ความขาดแคลนพยาบาลเพิ่มสูงขึ้นจากภาระงานที่หนักเพิ่มขึ้น และการขยายของพยาบาลวิชาชีพออกจากพื้นที่เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2550 คณะรัฐมนตรีได้อนุมัติให้กระทรวงมหาดไทยและกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการผลิตพยาบาลวิชาชีพจำนวน 3,000 คน ใน “โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้” เพื่อแก้ปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพ และสร้างอนาคตทางการศึกษาและ

คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยมุ่งเน้นการผลิตเพิ่มให้เป็นพยาบาลวิชาชีพของท้องถิ่นและชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อให้ได้บุคลากรพยาบาลที่เข้าใจถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรม และภาษาของคนในพื้นที่ ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการด้านสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี การผลิตพยาบาลจำนวน 3,000 อัตรา ทำให้เกิดพลังเปลี่ยนแปลงในนโยบายของรัฐในการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และเสริมสร้างสันติสุขจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้อีกทางหนึ่ง (กระทรวงมหาดไทย. 2552: ออนไลน์)

วิทยาลัยพยาบาลในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก จำนวน 25 แห่ง เป็นหน่วยงานรับผิดชอบในการผลิตพยาบาลจำนวน 3,000 คน โดยรับนักศึกษาเข้าเรียนในปีการศึกษา 2550 และผูกพันจนสำเร็จการศึกษาในปี 2554 ภายใต้การสนับสนุนงบประมาณตลอดโครงการจากภาครัฐ และเมื่อสำเร็จการศึกษาจะได้รับการบรรจุในตำแหน่งข้าราชการพลเรือนให้กลับไปปฏิบัติงานในภูมิลำเนา ซึ่งการดำเนินงานทั้งระบบต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งส่วนกลางและวิทยาลัย ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยมีเป้าหมายร่วมกันคือ ได้บัณฑิตที่เป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีสมรรถนะเชิงวิชาชีพและมีทัศนคติในการให้บริการประชาชนฐานที่เข้าใจถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรม และภาษาของคนในพื้นที่เป็นอย่างดี (วิภา ดำนังรังกุล. 2551: 1-5)

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อเพิ่มการผลิตพยาบาลวิชาชีพให้เพียงพอกับการจัดบริการประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเป็นพยาบาลของท้องถิ่นและชุมชนอย่างแท้จริง
2. เพื่อสร้างความมั่นคงรวมทั้งเป็นการสร้างอนาคตทางการศึกษาและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของเยาวชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ในการร่วมสร้างอุดมการณ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนและท้องถิ่นภูมิลำเนา
3. เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้รับการบริการทางด้านสุขภาพที่ดีมีประสิทธิภาพเหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพปัญหา รวมทั้งความต้องการของชุมชนและท้องถิ่น ตลอดจนถูกต้องตามหลักศาสนา ขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมอันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน
4. เพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างศูนย์อำนวยการบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.) และกระทรวงสาธารณสุข กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน และภาคประชาสังคม ในการคัดเลือกนักเรียนในพื้นที่เพื่อเข้าศึกษาตามโครงการฯ สนับสนุนทุนการศึกษา จัดทำข้อผูกพันและธำรงรักษาให้พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาจากโครงการนี้มีความผูกพันและสามารถปฏิบัติงานในภูมิลำเนาได้อย่างต่อเนื่อง

โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ไขปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีในวันที่ 24 เมษายน 2550 ถือเป็นโครงการเร่งด่วนและมีความสำคัญที่ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมาร่วมมือร่วมใจกันดำเนินงานจนในขั้นแรกได้ผู้เข้า

มาศึกษา จำนวน 3,000 คน โดยมีการดำเนินในโครงการและการติดตามประเมินผล โดยการใช้การวิจัยและพัฒนาเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีรายละเอียดดังนี้ (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 2)

การดำเนินงานเบื้องต้น

เกณฑ์การจัดสรรโควตาและเกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษา

จำนวนนักศึกษาที่เป็นโควตาของจังหวัด ได้รับการจัดสรรตามเกณฑ์โดยพิจารณาจากความขาดแคลนพยาบาลและจำนวนประชากรของแต่ละจังหวัด ยกเว้น จ.สตูล ไม่คิดตามเกณฑ์ เนื่องจากเป็นจังหวัดที่ไม่มีปัญหาความรุนแรง จัดสรรให้ 160 คน จังหวัดอื่นๆ ได้จำนวนนักศึกษาตามโควตา ดังนี้ จ.ยะลา จ.ปัตตานี จ.นราธิวาส และ จ.สงขลา จำนวน 600 คน , 1,000 คน และจำนวน 280 คน ตามลำดับ เกณฑ์การคัดเลือกนักศึกษา ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จำแนกผู้สมัครออกเป็น 3 กลุ่ม คือ 1)กลุ่มทั่วไป เป็นกลุ่มที่ยึดผลสอบความรู้ในการตัดสินใจเข้าศึกษา 2) กลุ่มโควตาพิเศษ เป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากปัญหาชายแดนภาคใต้ และกลุ่มที่เป็นลูกหลานของราชการ และ 3) กลุ่มโควตาพิเศษพื้นที่ เป็นกลุ่มที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล (ชายแดน)

ขั้นตอนที่ 2 การจัดสัดส่วนระหว่างกลุ่มทั่วไปและโควตาพิเศษ กำหนดเป็นกลุ่มทั่วไป 80% และกลุ่มโควตาพิเศษ 20% ลดและเพิ่มจำนวนได้ตามความจำเป็นของข้อมูลแต่ละจังหวัด

การสอบความรู้ใช้แบบทดสอบ 3 ชุดวิชา คือวิชาภาษาอังกฤษ

วิทยาศาสตร์ และคณิตศาสตร์ สร้างแบบทดสอบโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏ ยะลา มีหลักการ คือความยากและความง่ายเท่าๆ กัน คือร้อยละ 20 และปานกลางร้อยละ 60 เพื่อให้ผู้ที่เก่งและปานกลางตอบได้ คนอ่อนจะตอบได้ร้อยละ 20 เท่านั้น ซึ่งไม่ผ่านเกณฑ์การคัดเลือก การวัดผลทางสุขภาพจิตใช้แบบวัดสุขภาพจิต กรมพัฒนาสุขภาพจิต มีคณะนักจิตวิทยาจากกรมสุขภาพจิตและสมาคมนักจิตวิทยาคลินิกไทย จำนวน 13 คน ทำหน้าที่แปลผลการประเมิน (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 3)

คุณลักษณะของนักศึกษาในโครงการ

การติดตามข้อมูลนักศึกษาฯ สิ้นเดือนธันวาคม 2550 พอสรุปได้ ดังนี้ ในจำนวนเป้าหมาย 3,000 คน นักศึกษาลาออก 18 คน คงเหลือจำนวน 2,982 คน มีการพักการเรียน 6 คน สาเหตุเพราะตั้งครรภ์ 3 คน และป่วย 3 คน ในจำนวนนักศึกษา 2982 คน เป็นหญิง 2518 คน (ร้อยละ 84.5) มีอายุต่ำสุด 17 ปี และสูงสุด 34 ปี จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ มีอายุ 17 – 19 ปี ร้อยละ 38.2 รองลงมาคืออายุ 22 ปี ร้อยละ 36.3 และร้อยละ 25.5 มีอายุ 23 ปี ขึ้นไป นักศึกษาเกือบครึ่ง (ร้อยละ 47.8) มีการศึกษาสูงสุดก่อนเข้ามาศึกษาพยาบาลในโครงการฯ คือมัธยมศึกษาปีที่ 6

รองลงมากำลังเรียนในระดับปริญญาตรี (ส่วนมากศึกษาอยู่ในปี 1 และปี 2) ร้อยละ 34.0 และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 14.5 และ 3.0 ตามลำดับ

จะเห็นว่านักศึกษาที่เข้ามาเรียนในโครงการฯ เกือบครึ่งกำลังเรียนในระดับอุดมศึกษา ตั้งแต่ปี 1-4 หรือจบการศึกษาปริญญาตรี / ปวส. และอายุก่อนข้างสูง คือ 20 ปีขึ้นไปร้อยละ 60 ดังนั้นการจัดการศึกษาจึงต้องมีการปรับให้สอดคล้องกับประสบการณ์ และวัยของนักศึกษาในโครงการฯ ซึ่งอาจารย์จะสอนแบบเดิม คงไม่มีประสิทธิภาพที่ให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ และปรับทัศนคติที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้

เมื่อนักศึกษาในโครงการฯ เข้ามอบตัวเป็นนักศึกษาของวิทยาลัยทั้ง 25 แห่ง เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2550 มีการจัดการเรื่องความเป็นอยู่ของนักศึกษา การเตรียมความพร้อมก่อนเรียน การจัดการเรียนการสอน สถาบันพระบรมราชชนก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการดังนี้ (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 3)

ความเป็นอยู่ของนักศึกษาในวิทยาลัย

ประกอบด้วย ที่พัก อาหาร การปฏิบัติกิจการทางศาสนา การเตรียมอาจารย์และนักศึกษาที่อยู่เดิมได้ดำเนินการดังนี้

3.1 ที่พัก นักศึกษาทุกคนอาศัยอยู่ในหอพักของวิทยาลัย โดยแต่ละวิทยาลัยจัดให้อยู่ตามสภาพลักษณะหอพัก เป็นห้องรวม กรณีห้องขนาดเล็กพักได้ห้องละ 4-6 คน ถ้าห้องขนาดใหญ่พักได้ห้องละ 10-12 คน เตียงสองชั้น มีพัดลมติดเพดาน แยกชาย หญิงเป็นสัดส่วน

3.2 อาหาร ทุกคนได้รับค่าอาหารจากงบประมาณของรัฐ 60 บาทต่อวัน (เทอมแรกจ่าย 40 บาทต่อวัน สบข.ได้ขออนุมัติให้จ่ายเพิ่ม) ซึ่งบางวิทยาลัยดำเนินการจัดอาหารให้นักศึกษาได้ทุกมื้อ บางวิทยาลัยจัดหาแม่ครัวมุสลิมมาขายอาหารในวิทยาลัย และให้เงินหรือคูปองแก่นักศึกษาบริหารจัดการเอง

3.3 การปฏิบัติกิจการทางศาสนา ทุกวิทยาลัยจัดห้องละหมาดแยกชาย-หญิง จัดไว้ที่นอนนอน และห้องเรียน และเอื้อให้นักศึกษาชายไปทำละหมาดที่มัสยิดในเย็นวันศุกร์ เช่น บางวิทยาลัยได้กำหนดให้วันหยุดเป็นวันศุกร์ หรือมีบริการรับ-ส่ง (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 4)

การสร้าง ความเข้าใจให้แก่อาจารย์และนักศึกษาที่อยู่เดิม

เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันของทุกคนในวิทยาลัย กระบวนการที่ สบข. ส่วนกลางได้จัดประชุมชี้แจงผู้บริหารวิทยาลัย นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลและหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลเพื่อสร้างความเข้าใจในแนวคิด วัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการ และมอบหมายให้วิทยาลัยทุกแห่งดำเนินการอย่างเป็นอิสระที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละวิทยาลัย (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 4)

ด้านการเรียนการสอน

การเตรียมนักศึกษาก่อนเรียนจริง

การเตรียมนักศึกษาก่อนเรียนจริง ใช้เวลา 2 สัปดาห์ เพื่อให้ให้นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อ อาจารย์สถาบันการศึกษาและรัฐบาล เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนักศึกษากับอาจารย์ นักศึกษารุ่นพี่กับรุ่นน้อง และการเตรียมความพร้อมทางจิตใจที่จะเข้ามาศึกษาในวิทยาลัย ได้รับ ความร่วมมือจากผู้ว่าราชการจังหวัด นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด โต๊ะอิหม่ามประจำมัสยิดจังหวัด และผู้อำนวยการต่าง ๆ สร้างความประทับใจในความอบอุ่นที่ทุกคนมอบให้ นักศึกษาสามารถ ปรับตัวเข้ากับเพื่อนนักศึกษาชั้นปีเดียวกันกับเพื่อนรุ่นพี่ต่างชั้นปีได้บ้าง และเริ่มมีความสุขในการ ดำเนินชีวิตอยู่ภายใต้มหาวิทยาลัย (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 4)

การเทียบโอน

เนื่องจากจำนวนครึ่งหนึ่งเรียนระดับปริญญาตรี ทำให้บางวิชาเคยเรียนมาแล้ว วิทยาลัยจึง เปิดโอกาสให้นักศึกษาเทียบโอนรายวิชาได้ พบว่า นักศึกษา 14 วิทยาลัย จำนวน 105 คน ยื่น ความจำนงในการเทียบโอน ส่วนมากเป็นวิชาในหมวดการศึกษาทั่วไป เช่น ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ เคมี ฟิสิกส์ คณิตศาสตร์ เป็นต้น และมีนักศึกษาอีก 11 แห่งที่ไม่มีการเทียบโอนโดย ให้เหตุผลว่า อยากเรียนซ้ำเพื่อทบทวนการเรียนเดิมให้มีพื้นฐานแน่น จึงไม่มีนักศึกษาสำเร็จ การศึกษาก่อน 4 ปี (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 4)

ทุนการศึกษาพิเศษ

ด้วยพระมหากรุณาธิคุณที่สมเด็จพระบรมโอรสาธิราชสยามมกุฎราชกุมาร และ พระเจ้าวรวงศ์เธอพระองค์เจ้าศรีรัศมิ์พระวรชายาฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อม พระราชทานทุนเสริมพิเศษเพื่อการศึกษาแก่นักศึกษาพยาบาล เป็นเงิน 20,000 บาท ต่อคนต่อปี รวม 4 ปี ในกองทุนพระเจ้าหลานเธอพระองค์เจ้าทีปังกรรัศมีโชติในโครงการสายใยรัก จำนวน 99 คน นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ช่วยเหลือเงินทุนการศึกษาในนักศึกษายากจน บริจาคเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษาและร่วมดูแลนักศึกษา ตลอดจนเป็นอาจารย์พิเศษร่วมสอน (สาลิกา เมธนาวิน. 2551: 5)

จึงเห็นได้ว่า โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เป็นโครงการพิเศษที่จัดขึ้นเพื่อแก้ปัญหาความขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพในพื้นที่จังหวัดชายแดน ภาคใต้ และสร้างอนาคตทางการศึกษาและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของเยาวชน สร้างความมั่นคงรวมทั้ง เป็นการสร้างอนาคตทางการศึกษาและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของเยาวชนในพื้นที่ ตลอดจนการร่วม สร้างอุดมการณ์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนและท้องถิ่นภูมิลำเนา โดยมุ่งเน้น การผลิตเพิ่มให้เป็นพยาบาลวิชาชีพของท้องถิ่นและชุมชนอย่างแท้จริง เพื่อให้ได้บุคลากรพยาบาลที่

เข้าใจถึงวิถีชีวิตวัฒนธรรม และภาษาของคนในพื้นที่ ซึ่งมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการ ด้านสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีกระบวนการคัดเลือกนักศึกษาที่สนใจเข้าร่วมโครงการด้วย วิธีการพิเศษ โดยให้ห้องการปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน และภาคประชาสังคม มีส่วนร่วมในการ คัดเลือกนักเรียนในพื้นที่เพื่อเข้าศึกษาตามโครงการฯ สนับสนุนทุนการศึกษา จัดทำข้อผูกพัน และ ชำรงรักษาให้พยาบาลวิชาชีพที่สำเร็จการศึกษาจากโครงการนี้มีความผูกพันและสามารถปฏิบัติงาน ในภูมิสำเนาได้อย่างต่อเนื่อง

5. การปฏิบัติงานพยาบาลและสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิชาชีพพยาบาลทั้งในระดับสัมพันธภาพทาง สังคมและสัมพันธภาพในวิชาชีพ ชันดีน; และคนอื่นๆ (Sundeen; et al. 1998: 148) กล่าวว่า ความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในวิชาชีพพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับสไตท์-พาร์บูรี (Stein-Parbury. 1993: 3) ได้กล่าวว่าการพยาบาลเป็นความเข้าใจ ในประสบการณ์ด้านสุขภาพและการป่วยไข้ของผู้รับบริการ ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญของการดูแลที่มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการ พยาบาลในทุกกิจกรรมในการพยาบาล

5.1 สัมพันธภาพในหน่วยงาน

การปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย กล่าวคือ ผู้ป่วย ญาติ แพทย์ เภสัชกร เพื่อนร่วมงาน บุคลากรในองค์กรและการติดต่อประสานงานเกี่ยวข้องกับส่วน ใหญ่อยู่ในภาระงานซึ่งไม่ได้อยู่ในภาวะปกติ ทั้งนี้พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอุทิศเวลาส่วนใหญ่ใน การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเพื่อนำไปสู่ความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม แต่การติดต่อ สัมพันธ์ในวิชาชีพพยาบาลนั้นมีความแตกต่างกับวิชาชีพอื่นอยู่หลายประการ บุคคลที่พยาบาลต้อง ติดต่อกันเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายหลายคนในเวลาเดียวกัน อันได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาล ทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและ ผู้ร่วมงาน ประการสำคัญ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านั้น ส่วนใหญ่มีได้อยู่ในสภาวะการณ์ อันเป็นปกติสุข หากแต่เป็นสภาวะการณ์ที่แวดล้อมด้วยความทุกข์ ความเป็น ความตาย ความ เจ็บปวด ความกลัว ความเครียด ฯลฯ โดยพยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงาน อย่างรวดเร็ว นุ่มนวลและถูกต้อง (บุญศรี ปรารบณศักดิ์; และ ศิริพร จิรวัฒนกุล. 2538: 1) อีกทั้งมี หน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะเกิด ความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันเกิดขึ้นได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและ ผู้ป่วยอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากความเครียด วิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ พยาบาลวิชาชีพต้องรู้จักตนเอง ตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ควบคุมอารมณ์ของ ตนเองไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองออกมาให้ผู้รับบริการเห็น

(สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 160) ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีจึงมีความจำเป็นต่อวิชาชีพพยาบาล ซึ่งคูเปอร์ (วิลโลว์ พัวรักษา. 2541: 49; อ้างอิงจาก Cooper. 1987) ได้กล่าวว่าการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้ป่วยมีปัญหา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ไม่สามารถผสมผสานความรับผิดชอบในงานได้ตลอดจนก่อให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งความเบื่อหน่ายในงานนั้นถือได้ว่าเป็นอุปสรรคของงานอาชีพด้านบริการ ส่งผลให้พฤติกรรมบริการของผู้ปฏิบัติงานไม่ดี กิริยามารยาท การดูแลเอาใจใส่ ไม่เป็นที่น่าพอใจและไม่ประทับใจผู้รับบริการ

5.1.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลนั้น มีรูปแบบการจัดองค์กรที่ไม่แตกต่างไปจากองค์กรทั่วไปมากนัก มีลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาและตำแหน่งงานมีการแบ่งเป็นฝ่ายอย่างชัดเจน ดังนั้นเพื่อให้เกิดผลดีในความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคลากรในองค์กรไม่เพียงแต่หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติต่อลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเท่านั้น แต่ฝ่ายลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับก็จำเป็นต้องปฏิบัติตนเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาด้วย ซึ่งปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 128) ได้กล่าวว่าการทำงานบุคคลจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเพื่อจะได้ช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ปัญหาและการที่เราจะช่วยกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องรู้จักที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลในทีมงาน ซึ่งจะทำให้งานนั้นดำเนินไปด้วยดี สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จขององค์กร และสุมาลี ทองดี (2552: ออนไลน์) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานด้วยกันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่ต้องการได้ โดยแนวทางในการปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชา ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ให้ความเคารพนับถือ ยกย่อง ด้วยความจริงใจและสรรเสริญชมเชยผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมในโอกาสอันควร
2. สนใจศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างที่สุดและเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน
3. ตั้งใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลดีที่สุดและทันเวลาที่กำหนดให้
4. มีความคิดริเริ่ม มีการตัดสินใจในการทำงานที่ถูกต้อง มีเหตุผล จนเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้บังคับบัญชาและแสดงความดีด้วยผลงานไม่ใช่การประจบสอพลอ
5. ไม่แสดงความไม่พอใจผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน
6. ควรเรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา โดยมองเฉพาะในส่วนดีที่สร้างความสำเร็จให้แก่หน่วยงาน แล้วพยายามปรับตัวเข้าหาหรือยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

7. รู้จักกาลเทศะในการเข้าพบเพื่อการปรึกษาหารือหรือเพื่อการร้องทุกข์และควรกระทำอย่างนุ่มนวลและมีเหตุผล
8. มีอารมณ์ร่าเริงแจ่มใส เป็นมิตรกับทุกคน ไม่สร้างความยุ่งยากลำบากใจให้แก่ผู้ร่วมงานจนทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องเดือดร้อนรำคาญใจ
9. รู้จักประเมินตนเองทั้งด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมและพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
10. ไม่นินทาว่าร้ายผู้บังคับบัญชา

5.1.2 สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

วิธีการที่หัวหน้าพยาบาล หรือพยาบาลที่อยู่ในระดับหัวหน้าดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาคือการพิจารณาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถของแต่ละคน ซึ่งแนวทางหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบัน คือ การให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและเมื่อมอบหมายงานนั้นแล้วหัวหน้าพยาบาลต้องสามารถให้การสนับสนุนในการดำเนินงานต่างๆ ตามที่จำเป็นและเหมาะสมเป็นที่ปรึกษาที่ดีคอยให้คำแนะนำติดตามทราบรายละเอียดต่างๆ ตลอดจนการช่วยเหลือในปัญหาส่วนตัวบางประเภท โดย ไวท์ (จุฑามาศ ยุทธพิทักษ์; และวนิดา มงคลสินธุ์. 2535: 16; อ้างอิงจาก White. 1965) กล่าวว่าความสุขที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานเป็นความสุขในการทำงาน ซึ่งเพื่อนร่วมงานของพยาบาลคือ บุคลากรในทีมสุขภาพ แพทย์ พยาบาลด้วยกัน พยาบาลต่างระดับหรือบุคคลกรอื่นๆ การปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานที่ดีจึงสามารถสร้างความสุขให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้และ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551:1) กล่าวว่า การทำงานในองค์กรไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ถ้าปราศจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเพื่อเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กลุ่มและองค์กรให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติตนเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ยกย่องชมเชยเมื่อเขากระทำความดีและแนะนำอย่างนุ่มนวลเมื่อเขาทำผิดพลาด ถ้าจะติก็เป็นการเพื่อแก้ไขให้เหตุผลที่ดีพร้อมคำแนะนำที่ถูกต้อง
2. อธิบายหรือชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องงานที่เขาจะต้องรับผิดชอบให้เข้าใจอย่างชัดเจน เพราะคนเราจะทำงานให้ดีขึ้นเมื่อได้รับรู้สิ่งนั้น
3. ให้ความสำคัญในงานที่เขาจะรับผิดชอบจะช่วยให้เขารู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนสำคัญในหน่วยงาน
4. เปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวเขา ซึ่งจะช่วยให้เขามีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีความรับผิดชอบในงานนั้น

5. การนิเทศงานควรกระทำอย่างกว้างๆ ให้ความอบอุ่นและเชื่อมั่นแก่เขาตามสมควรไม่ใช่วิธีจ้องจับผิด

6. อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน

7. มีความยืดหยุ่นในการทำงานพอสมควร โดยคำนึงถึงผลงานและความพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย

8. ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน โดยไม่มีอคติ

9. สนับสนุนให้เขาได้รับความก้าวหน้าทั้งในส่วนตัวและหน้าที่การงานตามโอกาสอันสมควร

10. การสั่งงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาควรอธิบายให้เข้าใจชัดเจน ชัดเจน เพื่อความมั่นใจในการทำงานและให้อิสระในการทำงานแก่เขาไม่ควบคุมจนเกินไป แต่ถ้ามีปัญหา ก็ควรช่วยเหลือแก้ไข

11. ในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดควรเปิดโอกาสให้เขาได้ชี้แจงไม่ใช้อารมณ์เป็นเครื่องตัดสิน

12. ใช้ความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากที่สุด ไม่อิจฉาริยาและยอมรับในสิ่งที่ตนไม่รู้

13. ควรมีศิลปะในการสั่งงาน การพูด การติชมและการฟัง ทั้งวางตัวให้เหมาะสมที่จะเป็นที่เคารพรักของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ยกตนข่มท่าน ควรระลึกเสมอว่าทุกคนมีศักดิ์ศรีในตัวของตัวเอง

14. ให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทั้งส่วนตัวและส่วนงานตามสมควร

15. สนใจเกี่ยวกับสวัสดิภาพและรักษาผลประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับในหน้าที่การงานของเขา

16. เมื่อท่านทำผิดก็ควรยอมรับผิดและขอโทษ ไม่ควรโยนความผิดให้ผู้อื่น ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ในทางการบริหารงานบุคคลถือว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ถึงแม้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานในบางกรณีเป็นเรื่องส่วนบุคคล แต่ผู้บังคับบัญชานับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ จึงถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องสร้างบรรยากาศในทางส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งเสนาะ ดิเยาว์ (2543: 229-230) ได้ให้หลักการที่หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาใช้สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรไว้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสนใจอย่างแท้จริงในผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาและจะต้องแสดงความสนใจอย่างเปิดเผย

2. ควรหลีกเลี่ยงการถกเถียงปัญหาใดๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น

3. ไม่ควรให้สัญญาหรือหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่งแก่บุคคลอื่น โดยเฉพาะสัญญาที่เป็นไปไม่ได้และไม่อาจรักษาไว้

4. หาโอกาสพบปะกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราว
5. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาดก็ไม่ว่าอะไรที่จะซ้ำเติมด้วยกิริยาหรือวาจาอันเป็นการเยาะเย้ยถากถางเป็นอันขาด
6. ควรหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผลงานหรือการกระทำของบุคคลใดลับหลัง
7. หาโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพูดระบายความในใจ ข้อขัดแย้ง ความอึดอัด หรือปัญหาใดๆ บ้าง
8. ผู้บังคับบัญชาควรพุดชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดี
9. มอบหมายงานให้เหมาะกับคน
10. ผู้บังคับบัญชาไม่ทำตัวสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
11. ให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย
12. ต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน
13. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน

5.1.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันและหน่วยงานอื่น

เนื่องจากบุคคลที่พยาบาลต้องเข้าไปเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ด้วยตามภาระหน้าที่ในวิชาชีพนั้นมีอยู่หลายส่วนด้วยกันซึ่งล้วนต้องอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ลัษมณ รักษวลี (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขนั้นเป็นศิลปะที่สำคัญในการดำเนินชีวิต ความเข้าใจผู้อื่นจึงเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข โดยเฉพาะในฐานะเพื่อนร่วมงานนั้น ที่ต่างคนมาจากต่างที่ จากสังคม สถาบันการศึกษา สิ่งแวดล้อมและพื้นฐานครอบครัวที่ต่างต่างกัน มีกรอบความคิด วัฒนธรรมที่ต่างต่างกันมาก่อน จึงเป็นการยากที่จะอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่น หากเราไม่พยายามที่จะเข้าใจ เห็นใจและเรียนรู้ผู้อื่นบ้าง เพราะการเข้าใจถึงความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีระหว่างกัน ทำให้ทราบถึงความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ ส่วน จินตนา ญาติบรรทุง (2529: 54) ได้กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลที่ปรากฏในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา การชี้แนวทางแก่กันและกัน แสดงถึงความไว้วางใจต่อกัน ทั้งในด้านการพยาบาลและที่เกี่ยวข้องกับปัญหาส่วนบุคคล ส่วน เคลลี (Kelly. 1968: 13-14) กล่าวว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความผูกพัน การมีส่วนร่วม การแนะนำและการช่วยเหลือในกลุ่มวิชาชีพพยาบาล ซึ่งออกมาในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกัน การมาร่วมให้ข้อมูลในสิ่งที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

เกี่ยวกับเรื่องสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานนั้น หัทยา มัทยาท (2541: 103-104) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงานและปัจจัยจากจิตใจที่เกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่า ตัวแปรด้านสัมพันธภาพที่ไม่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อการทำงานของพยาบาล ส่วน ปลัดดี อุณหเลขกะ (2533: 93-94) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลประจำการ 120 คนและหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 770 คน พบว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนเองและหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และจรงค์ มาลีเสน (2548: 154) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสำเร็จในงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับคุณค่าในการจัดการตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณค่าในการจัดการตามการรับรู้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ทั้งนี้แนวทางการปฏิบัติตนเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันในฐานะเพื่อนร่วมงานด้วยกันนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่าต่อวิชาชีพ ซึ่งผู้ร่วมงานในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในทีมการพยาบาล หรือในทีมสุขภาพ รวมทั้งบุคคลในหน่วยงานอื่นที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ในระดับที่ใกล้เคียงกันและเป็นบุคคลที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์ เพื่อความร่วมมือประสานงานเพื่อการให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ โดยอัลฟาโร-เลอเฟเวอร์ (Alfaro-LeFever. 1995: 16) กล่าวว่า การพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญในระดับเดียวกันกับการพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ทั้งนี้หากไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจะไม่สามารถได้ข้อมูลจริง ไม่เข้าใจสภาพปัญหาที่แท้จริง ไม่สามารถขอความร่วมมือจากผู้อื่นและไม่สามารถเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพในทีมสุขภาพได้ โดยพยาบาลควรนำหลักของมนุษยสัมพันธ์มาปฏิบัติดังนี้

1. ยอมรับในความสามารถของแต่ละคนและเคารพในความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน
2. ยินดีที่จะคบหาสมาคมและร่วมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและจริงใจ
3. ถ้าทำผิดต้องยอมรับผิดในทันที ไม่โยนความผิดให้ผู้อื่น
4. มีศิลปะในการพูด การฟังและการเสนอความคิดเห็น
5. ยกย่องชมเชยผู้ร่วมงานในโอกาสอันควรและต้องกระทำด้วยความจริงใจ
6. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งกับผู้ร่วมงาน
7. ให้ความร่วมมือช่วยเหลือทั้งกำลังใจและกำลังความคิด
8. รู้จักควบคุมอารมณ์ ใจคอหนักแน่นไม่วู่วาม เพราะทำงานร่วมกัน ต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้างและความคิดเห็นไม่ตรงกันได้ ควรใช้หลักประชาธิปไตยเป็นเครื่องตัดสิน
9. หลีกเลี่ยงการนินทาว่าร้ายผู้อื่น ไม่อิจฉาริษยาเมื่อเขาได้ดี
10. มีความโอปอ้อมอารีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นตามสมควร ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม

11. มองผู้อื่นในแง่ดี ร่าเริง แจ่มใส
12. รู้จักหน้าที่ในการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม

และ ลัษมณ รักขวลี (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้วิธีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความใส่ใจและเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน
2. ความไว้วางใจ
3. การยอมรับนับถือ
4. การมีส่วนร่วมและการแบ่งปัน
5. การมีความยืดหยุ่น
6. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
7. รู้จักเป็นผู้ฟังที่ดี

5.2 สัมพันธภาพกับผู้ป่วย

ผู้ป่วยถือเป็นบุคคลที่เป็นเป้าหมายหลักในการให้บริการตามวิชาชีพพยาบาล โดย สุปราณี เสนาดีสัย (2539: 34-35) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยมักเป็นไปในลักษณะที่พยาบาลเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นผู้รับความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงความต้องการและความร่วมมือของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณค่าพยาบาลจะต้องตัดสินใจเลือกวิธีการพยาบาลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากความต้องการของผู้ป่วยเปลี่ยนไปการให้พยาบาลก็ต้องเปลี่ยนไปด้วย ในขณะที่คาร์เตอร์; และคัลบอค (Carter; & Kulbok. 1995: 63) ได้กล่าวถึงทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยว่า นอกจากการประคับประคองด้านจิตใจ การให้ข้อมูลด้านสุขภาพ การควบคุมและการตัดสินใจแล้วยังประกอบด้วยสมรรถนะด้านการปฏิบัติวิชาชีพด้วย ในขณะที่ เคลฟเวอเลย์ (Cleverley. 1990: 173) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องการการดูแลส่วนบุคคลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลกับผู้ป่วยจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย

5.2.1 องค์ประกอบสำคัญในการดำเนินสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

เนื่องจากสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยมีลักษณะเป็นสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือ มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ความต้องการของผู้ป่วยได้รับการตอบสนองตามความเหมาะสม สัมพันธภาพระหว่างกันในลักษณะดังกล่าวพยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจเสียสละ ปรารถนาบริการและมีจิตบริการ (Service mind) มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พยาบาลจึงมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและผู้ป่วยอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่

ปกติอันเกิดจากความเครียด วิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ พยาบาลวิชาชีพต้องรู้จักตนเอง ตระหนักถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้เกิดพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองให้ผู้รับบริการเห็น (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 160) ในขณะที่ ฟอสบายเนอร์ (Fosbinder. 1994: 1085-1093) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการพบว่าสมรรถนะสำคัญของพยาบาลประกอบด้วยการสื่อสาร การทำความรู้จักระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการหรือผู้ป่วย การสร้างความไว้วางใจและการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาล โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินสัมพันธ์ภาพเป็นไปด้วยดี ดังนี้

1. การพบความเป็นบุคคลของผู้อื่น หมายถึง การที่พยาบาลมีความรู้สึกและแสดงออกถึงความนับถือคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้ป่วย ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลเพราะการแสดงความเคารพเป็นการทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณค่า มีความสำคัญ ได้รับการดูแลอย่างแท้จริงจากพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยได้พัฒนาไปสู่การมีภาวะสุขภาพที่ดีอีกด้วย

2. การยอมรับบุคคลอื่น หมายถึง การสื่อความหมายให้ผู้ป่วยรู้สึกไว้วางใจ อบอุ่น มีความมั่นคงทางจิตใจและรู้สึกว่ามีความค่า การยอมรับไม่ใช่การแสดงความคิดเห็นด้วยทั้งหมด แต่หมายถึงการแสดงออกความสนใจในตัวผู้ป่วยอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองในรูปของคำพูดและการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางได้อย่างอิสระและมีความเป็นจริงมากที่สุด (อรพรรณ พุมอนากรณ์. 2533: 45; อ้างอิงจาก Perry; & Potter. 1995)

3. การเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น หมายถึง พยาบาลสามารถที่จะรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้ป่วย การที่จะแสดงว่ามีความเข้าใจ รับรู้อารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความรู้สึกของผู้ป่วยนั้นอาจแสดงออกในรูปการใช้คำพูด หรือกิริยาต่างๆ ก็ได้

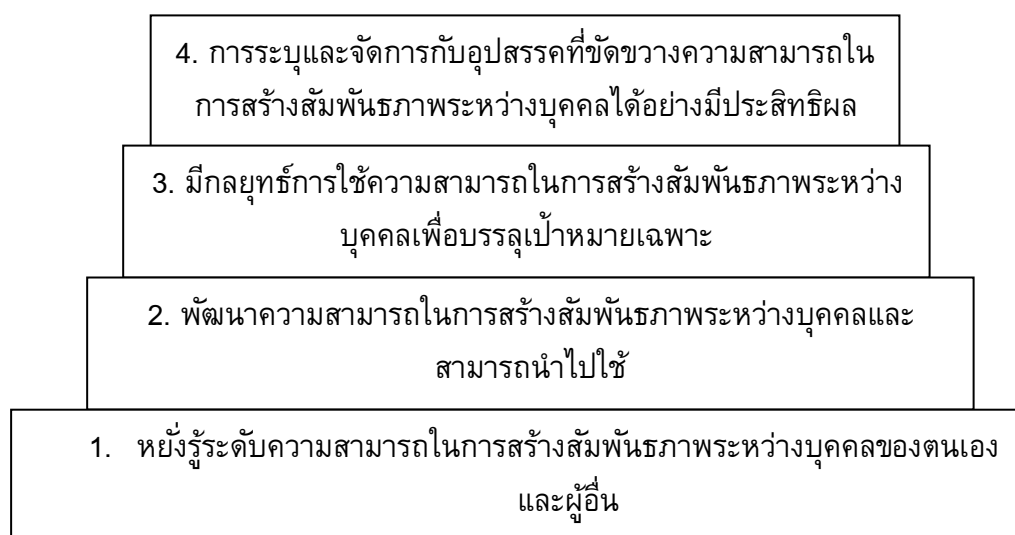
4. ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลมีการยอมรับและมั่นใจว่าบุคคลที่เขาติดต่อกับความเชื่อถือนั้นจะกระทำในสิ่งที่ดีที่สุดและป้องกันอันตรายที่จะเกิดกับเขาด้วย เมื่อบุคคลเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ป่วยนั้น หอพักผู้ป่วยเป็นสถานที่และสิ่งแวดล้อมใหม่สำหรับผู้ป่วยที่จะมีผลต่อความไว้วางใจของพยาบาล ถ้าสัมพันธ์ภาพของพยาบาลและผู้ป่วยเกิดขึ้นด้วยความไว้วางใจ ผู้ป่วยจะยอมรับความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล โดยการปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาล เพราะความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการสร้างสัมพันธ์ภาพของพยาบาลและผู้ป่วย

5. การดูแลเอาใจใส่ คือ การปฏิบัติโดยถือว่าผู้ถูกดูแลเป็นบุคคลหนึ่งที่มีการรับรู้ความรู้สึกและการรับรู้แตกต่างจากบุคคลอื่น

5.2.2 แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

พยาบาลนับเป็นแกนกลางที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการและเป็นเป้าหมายหลักอันสำคัญของการบริหารการพยาบาล ดังนั้นการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพ จะกระทำได้ดีก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการด้วยความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ ต่อเมื่อมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของพยาบาลที่จะเป็นผู้สร้างให้เกิดความร่วมมืออันดี ขึ้น วิชาชีพพยาบาลจึงต้องอาศัยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้วยการเอื้ออาทร (Caring) โดยการทำหน้าที่ในวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ต่อผู้ป่วยที่มารับบริการ การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ อารมณ์ความรู้สึกของผู้ป่วย ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้อาจแสดงออกโดยคำพูด การสัมผัส กิริยาท่าทาง รวมถึงการแสดงออกทางสีหน้า แววตา ที่พยาบาลมีต่อผู้ป่วย ทั้งนี้สัมพันธภาพดังกล่าวต้องอาศัยความเข้าใจในความรู้สึกของแต่ละฝ่าย (สิวลี ศิริไล. 2539: 100) ทั้งนี้จากการศึกษาของแมกไกรว์ (พอเพ็ญ ไกรนรา. 2545: 32; อ้างอิงจาก Maguire. 1985: 119-121) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ พบว่า พยาบาลขาดทักษะที่สำคัญหลายประการทั้งทักษะเฉพาะและทักษะทั่วไป ซึ่งทักษะเฉพาะที่พยาบาลขาดได้แก่ 1) ขาดกรอบโครงสร้างของการสนทนากับผู้ใช้บริการ ความล้มเหลวในการแสดงบทบาทของตนเมื่อพบกับผู้ใช้บริการครั้งแรก ไม่ให้ข้อมูลว่าพยาบาลมีเวลาให้ผู้ใช้บริการอย่างไร ให้ความสนใจปัญหาการเจ็บป่วยบาดแผลหรืออุปกรณ์ที่ติดอยู่กับตัวผู้ใช้บริการมากกว่าสนใจผู้ใช้บริการในฐานะบุคคลซึ่งควรจะพูดคุยด้วยเรื่องทั่วไป เช่น ครอบครัวหรือการดำเนินชีวิตประจำวัน 2) ขาดเทคนิคต่างๆ เช่น การใช้รูปแบบการถามผิดด้วยการถามนำแทนการใช้คำถามปลายเปิด ขาดความเข้าใจความหมายของคำพูดที่แฝงนัย ขาดการทำความเข้าใจให้กระจ่างชัด ไม่สามารถควบคุมให้ผู้ใช้บริการพูดในประเด็นสำคัญและเสียเวลากับกิจกรรมบางอย่างซ้ำๆ ส่วนทักษะทั่วไปที่พยาบาลขาดได้แก่ ทักษะการประเมิน ผู้ใช้บริการเพื่อนำไปวางแผนการพยาบาลที่เหมาะสม เช่น การค้นหาข้อมูลยังขาดความถูกต้อง เทียงตรง การใช้ภาษาทางการแพทย์ที่ผู้ใช้บริการไม่เข้าใจ ใช้คำถามไม่เหมาะสม ไม่สามารถตอบสนองต่อภาษาท่าทางของผู้ใช้บริการ ขาดการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องเพียงพอ รวมทั้งไม่สามารถให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการได้ ส่วนสาเหตุที่พยาบาลขาดทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลนั้นแมกไกรว์ (พอเพ็ญ ไกรนรา. 2545: 32; อ้างอิงจาก Maguire. 1985: 125-126) กล่าวว่าเนื่องจาก 1) การเรียนรู้ทักษะการสื่อสารด้วยวิธีการทั่วไปและโดยอาศัยจากประสบการณ์ ทำให้เรียนรู้ไม่ครอบคลุมประเด็นที่เกี่ยวข้องและมีความตั้งใจที่จะแสดงทักษะต่างๆ น้อย 2) การประเมินทักษะการสื่อสารโดยอ้อม จึงทำให้ขาดข้อมูลระดับทักษะที่แท้จริงและทักษะส่วนที่ขาดหายไปไม่ได้รับการสังเกต 3) ละเลยการฝึกอบรม รวมทั้งไม่ได้บรรจุหัวข้อทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้ในหลักสูตร ถึงแม้ว่าจะมีการสอนเรื่องการสัมภาษณ์ การให้ข้อมูลย้อนกลับต่อพฤติกรรมต่างๆ ร่วมกับการฝึกทักษะ แต่ก็ยังเป็นเพียงส่วนย่อยของการฝึกเนื่องจากให้ความสำคัญน้อย

ดังนั้นการพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นและต้องอาศัยกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยสามารถพัฒนาได้เป็นลำดับขั้น ทั้งนี้ระดับของความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมี 4 ระดับ (Kagan; & Evans. 1994: 2-3) ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ระดับของความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ที่มา: Kagan, C.; & Evans. J. (1994). Professional Interpersonal Skills for Nurse. London: p. 3.

การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้เลยหากพยาบาลไม่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Cormark. 1985: 107) เนื่องจากผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยจะใช้ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลเป็นเกณฑ์วัดมาตรฐานเบื้องต้นในการพิจารณาตัดสินคุณภาพของการดูแลรักษา (Thompson. 1986: 45; citing Gillette; Byrne; & Cranston. 1982:167-170) การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยอาศัยหลักดังนี้

1. แสดงความเป็นมิตร และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในทันทีที่ผู้ป่วยมาหา
2. ให้คำอธิบายแนะนำชี้แจงสิ่งที่ผู้ป่วยควรจะทราบให้กระจ่างแจ้ง
3. ใช้วาจาที่เหมาะสมและทำที่นุ่มนวลในการปฏิบัติพยาบาล
4. สร้างความศรัทธาเชื่อถือให้แก่ผู้ป่วยด้วยการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องด้วยความชำนาญและมั่นใจ
5. ให้ความเคารพในฐานะเป็นบุคคลคนหนึ่ง
6. มีศิลปะในการพูด การถามและการฟัง
7. มีความเมตตา กรุณา ให้ความสนใจและปรารถนาดีต่อผู้ป่วยอย่างจริงใจ

ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจึงเป็นทักษะจำเป็นพื้นฐานสำหรับวิชาชีพพยาบาลและย่อมส่งผลดีต่อทั้งพยาบาลและผู้ให้บริการในการบรรลุเป้าหมายของแต่ละฝ่าย (Kasch, Kasch; & Lisnek. 1998: 270-271) โดยพยาบาลบรรลุเป้าหมายด้านการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยเพื่อประเมินสภาพร่างกาย ตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพและโรคที่เป็น ให้ข้อมูลด้านสุขภาพที่เหมาะสมแก่ผู้ป่วย ปรับความเชื่อและพฤติกรรมของผู้ป่วยให้เหมาะสม และผู้ป่วยเกิดความสบายใจ สร้างความพึงพอใจและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน รักษาภาพลักษณ์ของทั้งสองฝ่าย ในขณะที่ผู้ให้บริการสามารถบรรลุเป้าหมายโดยการได้รับข้อมูล ความรู้ ที่ถูกต้อง เกิดแรงจูงใจในการมีความเชื่อและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม เกิดความสุข ความสบาย ความมั่นใจ ประคับประคองอารมณ์ของตนเอง สามารถเผชิญกับความเจ็บป่วยได้อย่างเหมาะสม และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อพยาบาล

จึงเห็นได้ว่าการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อวิชาชีพพยาบาล เพราะผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย คือ ผู้ป่วย ญาติ หมอ เภสัชกร บุคลากรในองค์กร ทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานและขณะที่ภาระงานตามวิชาชีพนั้นต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้แรงกดดัน ความคาดหวัง ของผู้ป่วยและญาติ การทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาและต้องดูแลสภาพจิตใจพร้อมไปกับการดูแลสุขภาพร่างกายของผู้ป่วย สัมพันธภาพที่ดียังเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้พยาบาลสามารถรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการรักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วนอันเกิดจากความร่วมมือและความไว้วางใจต่อกัน ซึ่งทำให้สามารถวางแผนในการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันเวลา สร้างความพึงพอใจและเป็นกำลังใจให้ผู้ป่วย ลดความหวาดกลัว ความหวาดระแวง วิดกกังวล ความเครียด ความเจ็บปวดส่งผลดีต่อสุขภาพของผู้ป่วยทั้งในด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจ การมีทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีจึงเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

5.2.3 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับสิทธิผู้ป่วย

ปัจจุบันองค์กรสาธารณสุข เช่น โรงพยาบาล หรือ หน่วยบริการสาธารณสุขมีโครงสร้างและการบริการที่มีความซับซ้อนมากขึ้น เนื่องจากประกอบไปด้วยบุคลากรหลากหลายสาขาวิชาชีพ จำนวนผู้มารับบริการก็มีจำนวนมาก มีความเร่งด่วน ความคาดหวัง และผู้ให้บริการรู้จักใช้สิทธิและเรียกร้องสิทธิมากขึ้น ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย ทั้งความขัดแย้งระหว่างบุคคลในหน่วยงาน เช่น ระหว่างหน่วยงานในองค์กร หรือ ต่างองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความขัดแย้งระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ (บรรพต ดันธีรวงศ์ 2552: 9) ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ พยาบาล กับผู้ป่วยหรือญาติของผู้ป่วย ถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ในขั้นตอนที่สำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นและศรัทธาอย่างสูงระหว่างผู้ป่วย กับแพทย์และบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ซึ่งผู้ป่วยจะใช้ตัดสินใจรับการดูแลรักษาพยาบาลและสิ่งที่จะเกิดตามมา ผลการศึกษาวิจัยจำนวนมากได้แสดงตรงกันว่า ผู้ป่วยหรือญาติจะให้ความไว้วางใจต่อแพทย์ พยาบาล หากบุคลากรทางด้านสาธารณสุขเหล่านั้นได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับ

ผู้ป่วย ร่วมรับรู้ รับฟัง เข้าใจ เห็นใจและแบ่งปันน้ำใจให้กับปัญหาความทุกข์กายและใจที่ผู้ป่วยกำลังประสบอยู่ (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์ และคณะ 2544: 9) แต่ปัจจุบันการร้องเรียนหรือเรียกร้องให้แพทย์หรือพยาบาลรับผิดชอบเนื่องจากความผิดพลาดหรือบกพร่องในการให้การดูแลรักษาผู้ป่วยมีมากขึ้นอย่างชัดเจน ส่วนหนึ่งมาจากการที่บุคลากรทางการแพทย์มีมากขึ้น ผู้ป่วยมีมากขึ้น ความผิดพลาดจากการรักษาก็อาจเพิ่มมากขึ้นเป็นเงาตามตัว แต่เหตุผลที่สำคัญยิ่งกว่านั้น คือประชาชนผู้รับบริการมีความรู้มากขึ้น ทั้งในส่วนของความรู้ความเข้าใจในเรื่องโรคร้ายไข้เจ็บ และการรักษา รวมถึงความรู้ความเข้าใจในสิทธิของตนเองและความคุ้มครองจากกฎหมาย ซึ่งประการหลังนี้จะเป็นเหตุผลสำคัญของการเรียกร้องหาความรับผิดชอบจากแพทย์ พยาบาล หรือ ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพทั้งหลาย (วิฑูรย์ พงษ์พานิช 2547: 2) สภาวิชาชีพด้านสุขภาพได้แก่ แพทยสภา สภาการพยาบาล สภาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ได้ร่วมกันออกประกาศสิทธิผู้ป่วยเมื่อวันเดือนมีนาคม 2541 โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพได้ตระหนักถึงสิทธิผู้ป่วย (วิฑูรย์ 2543: คำนำ) โดยแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย มีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดสิทธิผู้ป่วย และคำประกาศสิทธิผู้ป่วย

สิทธิผู้ป่วย (Patients' Rights) เป็นสิทธิหนึ่งที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่มีต่อผู้ป่วย โดยมีรายละเอียดคำประกาศสิทธิผู้ป่วยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพดังนี้

1) ความหมายของสิทธิผู้ป่วย

ความหมายของสิทธิผู้ป่วยนั้น มีผู้ให้ความหมายไว้มากมายด้วยกัน ดังเช่น

ดารารพร คงจา (2541: 28) ให้ความหมายของสิทธิผู้ป่วยว่า เป็นความชอบธรรมที่ผู้ป่วย รวมทั้งผู้ไปรับบริการด้านสุขภาพสาขาต่างๆ พึงได้รับเพื่อคุ้มครอง หรือรักษาผลประโยชน์อันพึงได้ของตนเอง โดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

พัชรีย์ ประเสริฐกิจ (2541: 16) สรุปความหมายของสิทธิผู้ป่วยว่า หมายถึง อำนาจอันชอบธรรมของพลเมืองทุกคนที่ไปรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การเลือกตัดสินใจในกิจกรรมการรักษาด้วยตนเองอย่างมีอิสระ และได้รับความคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540

ภัทรกร สีตลวรารักษ์ (2541: 22) ให้ความหมายของสิทธิผู้ป่วยว่า หมายถึง สิทธิที่มีพื้นฐานมาจากสิทธิมนุษยชน เป็นสิทธิโดยชอบธรรมที่ผู้ป่วยพึงได้รับ นอกจากนั้นต้องมีการรับรองสิทธิผู้ป่วยในลักษณะการคุ้มครองตามกฎหมาย ตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วย ตามการรับรองโดยองค์กรระหว่างประเทศ และตามการรับรองโดยจรรยาบรรณของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ

นอกจากนี้ มณี รักผกาวงศ์ (2541: 15) ให้คำนิยามของสิทธิผู้ป่วยว่า เป็นความชอบธรรมที่ผู้ป่วยพึงได้รับเพื่อการคุ้มครอง หรือรักษาผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น

จึงอาจกล่าวได้ว่าสิทธิของผู้ป่วย เป็นสิทธิที่มีพื้นฐานมาจากสิทธิมนุษยชน เป็นความชอบธรรมที่ผู้ป่วยพึงได้รับเพื่อการคุ้มครอง หรือรักษาผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของตนเองโดยไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่น เป็นอำนาจอันชอบธรรมของพลเมืองทุกคนที่ไปรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข การเลือกตัดสินใจในกิจกรรมการรักษาด้วยตนเองอย่างมีอิสระ และได้รับความคุ้มครองสิทธิตามกฎหมายรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540

2) ประเภทของสิทธิผู้ป่วย

สำหรับประเภทของสิทธิผู้ป่วยนั้น มีผู้แบ่งสิทธิผู้ป่วยตามความเกี่ยวข้องกับสิทธิในด้านต่างๆ ออกเป็น 3 ประเภท (Annas. 1992: 7; วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. 2537: 171-172; อรรถสิทธิ์ เวชชาชีวะ; และคณะ. 2538: 197) ดังนี้

2.1 สิทธิผู้ป่วยในฐานะเป็นสิทธิทางกฎหมาย (Legal Rights) เป็นอำนาจอันชอบธรรมที่บุคคลสามารถกระทำได้โดยไม่เข้าไปแทรกแซงผู้อื่น และผู้อื่นไม่เข้าไปแทรกแซงตน ดังนั้นสิทธิผู้ป่วยจึงเป็นสิทธิทางกฎหมาย ซึ่งเป็นสิทธิของพลเมืองตามรัฐธรรมนูญของประเทศนั้นๆ

2.2 สิทธิผู้ป่วยในฐานะเป็นสิทธิทางจริยธรรม (Moral Rights) หรือสิทธิมนุษยชน เป็นอำนาจอันชอบธรรมที่ยอมรับโดยทั่วไปว่า เป็นสิ่งที่พึงมีพึงได้ในฐานะที่เป็นมนุษย์ในการตัดสินใจเลือกด้วยตนเอง

2.3 สิทธิผู้ป่วยในฐานะเป็นสิทธิกึ่งกฎหมาย (Probable Legal Rights) เป็นสิทธิที่อยู่ระหว่างสิทธิกฎหมายและสิทธิมนุษยชน

จากการแบ่งประเภทของสิทธิผู้ป่วยดังกล่าวข้างต้น จึงอาจสรุปได้ว่า สิทธิผู้ป่วยมีประเด็นครอบคลุมสิทธิทั้ง 3 ประเภท คือ สิทธิทางกฎหมาย สิทธิทางจริยธรรมหรือสิทธิมนุษยชน และสิทธิกึ่งกฎหมาย ซึ่งถือเป็นอำนาจอันชอบธรรม เป็นความชอบธรรมที่ผู้ป่วยพึงได้รับเพื่อการคุ้มครองหรือรักษาผลประโยชน์อันพึงมีพึงได้ของตนเอง และเป็นสิ่งที่พึงมีพึงได้ของบุคคลในสิทธิดังกล่าวเหล่านั้น

3) การรับรองสิทธิผู้ป่วย

เมื่อกล่าวถึงการรับรองสิทธิของผู้ป่วยนั้น ได้มีผู้แบ่งการรับรองสิทธิผู้ป่วยออกเป็นหลายด้านด้วยกัน (ภัทรกร สีตลวรารค์. 2541: 14-15 ; มณี รักผกาวงศ์. 2541: 16-25 ; เพ็ญญา ประทีปธนากร. 2542: 13-26) ซึ่งอาจสามารถแบ่งการรับรองสิทธิผู้ป่วยออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 การรับรองสิทธิผู้ป่วยทางจรรยาวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ได้แก่ จรรยาวิชาชีพแพทย์ Hippocratic oath คำปฏิญาณในดิงเกล จรรยาบรรณวิชาชีพด้านทันตกรรม (American Dental Association, Code of Ethics) และจรรยาบรรณวิชาชีพด้านเภสัชกรรม (American Pharmaceutical Association, Code of Ethics) เป็นต้น สำหรับสังคมไทยมีการรับรองสิทธิทางจรรยาบรรณวิชาชีพเวชกรรมของแพทย์โดยสมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. 2537: 9-15)

3.2 การรับรองสิทธิผู้ป่วยโดยองค์กรระหว่างประเทศ ได้แก่ ปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชน (Universal Declaration of Human Rights) ค.ศ.1948 องค์การอนามัยโลก (World Health Assembly) ค.ศ. 1976 กฎบัตรยุโรปว่าด้วยสิทธิของผู้ป่วยในโรงพยาบาล ค.ศ. 1979 (European on Rights of Patient in Hospital) คำประกาศของแพทย์สมาคมโลกว่าด้วยสิทธิของผู้ป่วย ค.ศ. 1981 (The World Medical Association's Declaration Rights of Patient) ปฏิญญาแห่งกรุงเฮลซิงกิ ค.ศ. 1982 เกี่ยวกับการวิจัยในมนุษย์ (Declaration of Helsinki on Biomedical Research Involving Human Subjects) และการรับรองสิทธิผู้ป่วยของสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล (Consumer International) (ทัศนีย์ แนนอุดร. 2543: 5)

3.3 การรับรองสิทธิผู้ป่วยทางกฎหมาย พบว่า ประเทศต่างๆ ในแถบยุโรปมีกฎหมายเกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วยที่หลากหลาย เช่น 1) เรื่องความยินยอมที่ได้รับการบอกกล่าว 2) การตรวจดูเวชระเบียน 3) ความเป็นอยู่ส่วนตัว และ 4) การร้องเรียน (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. 2536: 187 – 193)

3.4 การรับรองสิทธิผู้ป่วยตามการประกาศของโรงพยาบาล และองค์กรผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ในสังคมตะวันตก พบว่า มีสมาคมและองค์กรผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพหลายแห่งในหลายประเทศ ได้ประกาศการรับรองเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย (Patients' Bill of Rights) เช่น คำประกาศของสมาคมโรงพยาบาลแห่งสหรัฐอเมริกา (The American Hospital Association: AHA) เมื่อ ค.ศ. 1973 สันนิบาตการพยาบาลแห่งสหรัฐอเมริกา National League of Nursing: NLN) ค.ศ. 1977 และสมาคมผู้บริโภคแห่งประเทศไทย (The Consumer's Association of Canada: CAC) ค.ศ. 1970 (เพ็ญฉาย ประทีปนากร. 2542: 16 อ้างอิงจาก Storch. 1982)

นอกจากนั้น สมาคมพยาบาลวอชิงตันได้ประกาศเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย (The Washington State Nursing Association) และคู่มือสิทธิและความรับผิดชอบของผู้ป่วย (Right and Responsibilities of Patients) ขององค์กรควบคุมมาตรฐานการให้บริการทางการแพทย์ (The Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization: JCAHO) (สมาน วรพันธ์. 2539: 14) กฎบัตรผู้ป่วย (Patient's Charter) ค.ศ. 1993 ในประเทศอังกฤษ (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. 2540: 39-40) และกฎบัตรของผู้รับบริการ (Client's Charter) ค.ศ. 1994 ของประเทศมาเลเซีย (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. 2541: 194-196)

สำหรับประเทศไทย ในช่วงระยะเวลาก่อน ปี พ.ศ. 2541 แม้จะไม่พบการรับรองสิทธิผู้ป่วยตามการประกาศของโรงพยาบาลและองค์กรผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ แต่ก็มีนักวิชาการที่มีความสนใจ และเสนอแนวคิดเกี่ยวกับสิทธิผู้ป่วย ดังเช่น วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์ (2537: 173-177) แสวง บุญเฉลิมวิภาส (2538: 5-15) และชูชัย ศุภวงษ์; และคณะ (2538: 3-56) จนกระทั่งเมื่อ พ.ศ. 2541 กระทรวงสาธารณสุขและองค์กรที่ควบคุมดูแลผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพได้มีคำประกาศสิทธิผู้ป่วยขึ้น นับว่า เป็นการให้ความสำคัญต่อสิทธิของผู้ป่วย เมื่อเข้ารับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

จากการรับรองสิทธิผู้ป่วยดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า สามารถแบ่งการรับรองสิทธิของผู้ป่วยออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านจรรยาบรรณวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ด้านองค์กรระหว่างประเทศ ด้านกฎหมาย และด้านการประกาศของโรงพยาบาลและองค์กรผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ สำหรับในสังคมไทยได้มีการรับรองสิทธิผู้ป่วยทั้ง 4 ด้าน แต่ในด้านกฎหมายนั้น สิทธิผู้ป่วยอยู่ในส่วนหนึ่งของกฎหมายเท่านั้น ซึ่งในปัจจุบันยังไม่มีการบัญญัติสิทธิผู้ป่วยที่มีผลในทางกฎหมายเป็นการเฉพาะ

4) แนวคิดคำประกาศสิทธิผู้ป่วย

สำหรับประเทศไทย นับตั้งแต่วันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2541 เป็นต้นมา กระทรวงสาธารณสุขและองค์กรที่ควบคุมดูแลผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ จำนวน 5 องค์กร ได้แก่ แพทยสภา สภาการพยาบาล สมาเภสัชกรรม ทันตแพทยสภา และคณะกรรมการควบคุมการประกอบโรคศิลปะ ได้เล็งเห็นประโยชน์ที่จะรวบรวมสิทธิขั้นพื้นฐานของผู้ป่วยจากแนวคิดสิทธิผู้ป่วยทางจรรยาวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ แนวคิดสิทธิผู้ป่วยโดยองค์กรระหว่างประเทศ ปณิญาสาเกล้าด้วยสิทธิมนุษยชน และแนวคิดสิทธิผู้ป่วยทางกฎหมายตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญที่สอดคล้องกับในสังคมไทย จึงได้ประกาศเป็นคำประกาศสิทธิผู้ป่วยจำนวน 10 ข้อ เพื่อเป็นกรอบให้ประชาชนทั่วไป และผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพได้ทราบทั่วกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สิทธิพื้นฐานกับผู้ป่วยที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันอันเป็นพื้นฐานนำไปสู่การปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข และลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพกับผู้ป่วย จากการรับรองสิทธิดังกล่าว ถ้าหากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพได้ล่วงละเมิดสิทธิผู้ป่วย ผู้รับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิฟ้องร้อง และได้รับการชดเชยความเสียหายที่เกิดขึ้น ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพทุกคนต้องถือปฏิบัติให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และนโยบายของประกาศที่ได้ประกาศไว้ (คณินิจ สมบูรณ์. 2541: 2; ทศนีย์ แนนอุดร. 2543: 7-8) ซึ่งคำประกาศสิทธิผู้ป่วย พ.ศ. 2541 มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ผู้ป่วยทุกคนมีสิทธิพื้นฐานที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ
- 2) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับบริการจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติเนื่องจากความแตกต่างด้านฐานะ เชื้อชาติ สัญชาติ ศาสนา สังคม สิทธิการเมือง เพศ อายุ และลักษณะของความเจ็บป่วย
- 3) ผู้ป่วยที่ขอรับบริการด้านสุขภาพมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างเพียงพอ และเข้าใจชัดเจนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ เพื่อให้ผู้ป่วยสามารถตัดสินใจยินยอมหรือไม่ยินยอมให้ผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพปฏิบัติต่อตน เว้นแต่เป็นการช่วยเหลือรีบด่วนหรือจำเป็น
- 4) ผู้ป่วยที่อยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิต มีสิทธิที่จะได้รับการช่วยเหลือรีบด่วนจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยทันทีตามความจำเป็นแก่กรณี โดยไม่คำนึงว่าผู้ป่วยจะร้องขอความช่วยเหลือหรือไม่

- 5) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบชื่อ สกุล และประเภทของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพที่เป็นผู้ให้บริการแก่ตน
- 6) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะขอความเห็นจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพอื่นที่มีได้เป็นผู้ให้บริการแก่ตน และมีสิทธิในการขอเปลี่ยนผู้ให้บริการและสถานบริการได้
- 7) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับการปกปิดข้อมูลเกี่ยวกับตนเองจากผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพโดยเคร่งครัด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมจากผู้ป่วยหรือการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมาย
- 8) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลอย่างครบถ้วนในการตัดสินใจเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการเป็นผู้ถูกทดลองในการวิจัยของผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ
- 9) ผู้ป่วยมีสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของตนที่ปรากฏในเวชระเบียนเมื่อร้องขอ ทั้งนี้ข้อมูลดังกล่าวต้องไม่เป็นการละเมิดสิทธิส่วนตัวของบุคคลอื่น
- 10) บิดา มารดา หรือผู้แทนโดยชอบธรรม อาจใช้สิทธิแทนผู้ป่วยที่เป็นเด็กอายุยังไม่เกินสิบแปดปีบริบูรณ์ ผู้บกพร่องทางกายและทางจิต ซึ่งไม่สามารถใช้สิทธิด้วยตนเองได้

ถึงแม้ว่าสิทธิผู้ป่วยตามคำประกาศสิทธิผู้ป่วยจำนวน 10 ข้อ ดังกล่าวจะเป็นกรอบให้ประชาชนทั่วไปและผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพได้ทราบทั่วกันถึงสิทธิอันพึงมีของผู้ป่วย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สิทธิพื้นฐานกับผู้ป่วยที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน อันเป็นพื้นฐานนำไปสู่การปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข และลดความขัดแย้งระหว่างผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพกับผู้ป่วย แต่ทั้งนี้ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยยังคงมีพื้นฐานอยู่บนความศรัทธาในจริยธรรมโดยผู้ป่วยเห็นว่าพยาบาลเป็นผู้มีพระคุณต่อผู้ป่วย ดังนั้นบางครั้งพยาบาลตัดสินใจใช้สิทธิบางประการแทนผู้ป่วย ซึ่งจะเป็นการละเมิดสิทธิและเสรีภาพของผู้ป่วยโดยมิได้ตั้งใจอันเกิดจากความเคยชิน มองข้ามตามเป็นบุคคลของผู้ป่วย ความสัมพันธ์และพฤติกรรมการรักษาที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้ผู้ป่วยมองว่าตนเป็นเพียงผู้บริโภคนคนหนึ่ง ผู้ป่วยมีความคาดหวังจากระบบการให้บริการพยาบาล และมีการเรียกร้องให้พยาบาลเคารพสิทธิของผู้ป่วยมากขึ้นให้เกิดการร้องเรียนตามสิทธิดังกล่าวมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพ

สำหรับในวงการสาธารณสุข แต่เดิมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ป่วยกับแพทย์หรือพยาบาลจะไม่พูดถึงประเด็นทางด้านกฎหมาย เพราะแพทย์และพยาบาลคือผู้ให้ความเมตตากรุณา รักษาผู้ป่วยให้พ้นทุกข์อยู่ในฐานะผู้ให้ ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์พยาบาล กับผู้ป่วยจึงเป็นความสัมพันธ์ที่มีความไว้วางใจในตัวบุคคลที่เรียกว่า Fiduciary Relationship แต่ปัจจุบันนี้ทุกอย่างกำลังเปลี่ยนแปลงไป การรักษาพยาบาลไม่ได้เป็นเหมือนดังอดีต แพทย์ส่วนหนึ่งได้นำวิชาชีพเวชกรรมไปทำกำไรในเชิงธุรกิจ นักธุรกิจหาแนวทางแสวงหากำไรจากโรงพยาบาล ดังนั้นความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างแพทย์พยาบาล และผู้ป่วยจึงค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไป กลายเป็นความสัมพันธ์ในเชิงกฎหมายเข้ามาแทนที่ บัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 2544:

27) ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ พยาบาลและผู้ป่วยเป็นเรื่องราวที่มีความสำคัญในการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ หากแพทย์ พยาบาล และผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ปัญหาที่จะนำมาสู่การฟ้องร้องย่อมจะไม่เกิดขึ้น บทบาทของแพทย์ พยาบาล ในการประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ จึงไม่ได้มุ่งเน้นที่จะทำการรักษาเพียงอย่างเดียว แต่การสร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นก็มีความสำคัญ

เท่าๆ กับการรักษาโรค ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ พยาบาลและผู้ป่วย จึงเป็นความนับถือที่เกี่ยวกับสถานะ (Status) ของบุคคลมากกว่าที่จะเป็นความสัมพันธ์ในเชิงกฎหมายหรือเชิงสัญญา ซึ่งเรียนรู้จากการใช้บริการอื่นๆ ความสัมพันธ์ลักษณะนี้ มีความสัมพันธ์ที่ขึ้นอยู่กับความไว้วางใจ ซึ่งเรียนก "Fiduary Relationship" ซึ่งในอดีตความสัมพันธ์ในลักษณะนี้มีอยู่อย่างเด่นชัด การร้องเรียน หรือ การฟ้องร้องจึงแทบไม่ปรากฏ แต่ต่อมาสภาพสังคมเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมปัจจุบัน ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์ พยาบาล และผู้ป่วยได้ค่อยๆ เปลี่ยนแปลงไป การร้องเรียนจึงเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด (วิฑูรย์ อังประพันธ์ และคณะ 2544: 9)

จึงอาจสรุปได้ว่าประเด็นปัญหาการร้องเรียนของผู้ป่วยทั้งในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้ป่วยและการฟ้องร้องตามกฎหมายต่างๆ นั้น หากพิจารณาทางสาธารณสุขได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ป่วย ร่วมรับรู้ รับฟัง เข้าใจ เห็นใจและแบ่งปันน้ำใจให้กับปัญหาความทุกข์กายและใจที่ผู้ป่วยกำลังประสบอยู่ ปัญหาที่จะนำมาสู่การฟ้องร้องย่อมจะไม่เกิดขึ้น หรือสามารถที่จะบรรเทาเบาบางลงได้

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการดำรงตนของมนุษย์ในฐานะสมาชิกของสังคมและมีความสำคัญต่อมนุษย์ในการทำงานในวิชาชีพของตนและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นมียอดประกอบที่แตกต่างกันออกไปตามการกำหนดของนักวิชาการแต่ละบุคคลที่สนใจศึกษาในเรื่องนี้ ซึ่งสามารถวิเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคลออกได้เป็น 10 องค์ประกอบด้วยกัน กล่าวคือ 1) การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นทำตามด้วยความเต็มใจ 2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 3) การบริหารจัดการความขัดแย้ง 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 5) การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น 6) สมรรถนะของทีมมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน 7) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น 8) เคารพและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล 9) รับฟังและเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่นและ 10) การรู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นทักษะที่สามารถส่งเสริม เสริมสร้าง พัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้นกับบุคคลได้โดยอาศัยการฝึกฝนที่เป็นระบบและเป็นขั้นเป็นตอน กล่าวสำหรับวิชาชีพพยาบาลและนักศึกษาพยาบาล ก็ถือว่าความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทักษะชีวิตที่จำเป็นอย่างยิ่งประการหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีความหลากหลายทางปัจจัยส่วนบุคคลและความแตกต่างทางศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม กับนักศึกษากลุ่มอื่น และความแตกต่างในบริบททางสังคม ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม กับสังคมหรือชุมชนรอบข้าง จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในเรื่องดังกล่าวเป็นการเฉพาะเพื่อสามารถสร้างสัมพันธภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพระหว่างนักศึกษาในกลุ่มดังกล่าวด้วยตนเองและกับกลุ่มเพื่อนนักศึกษาทั่วไป คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาของสถาบันที่สังกัด ตลอดจนเป็นปัจจัยสู่ความสำเร็จในวิชาชีพในอนาคตต่อไป ดังนั้นหากมีการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดน

ภาคใต้และเมื่อนักศึกษาตามโครงการนี้ได้รับการเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลตามหลักสูตรฝึกอบรมดังกล่าวแล้ว ก็จะมีความรู้ความเข้าใจเจตคติที่ดี และมีทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันและต่อวิชาชีพต่อไปในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีและแนวคิดในการฝึกอบรม ลักษณะของการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ตลอดจนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้ พบว่าแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ที่เหมาะสมในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม คือ รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลลัม (Kolb) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) เป็นพื้นฐานในการกำหนดกระบวนการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้นหากมีการนำกระบวนการดังกล่าวมาใช้ ก็จะส่งผลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถพัฒนาทั้งทางด้านความรู้ เจตคติ และทักษะในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ประชากรในชั้นศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ได้แก่ ผู้บริหารอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข
2. ประชากรในชั้นการประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการประเมินหลักสูตร การวัดและประเมินผล ด้านการอุดมศึกษา ด้านการพยาบาล ด้านการฝึกอบรม ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. ประชากรในชั้นการหาประสิทธิภาพการใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 78 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างในชั้นศึกษาความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย ผู้บริหารอาจารย์พยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 5 คน ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 เป็นผู้ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับภาระงานด้านการบริหารการสอน ด้านกิจกรรมนักศึกษา งานแนะแนว งานบริการนักศึกษา ของวิทยาลัยพยาบาล
 - 1.2 มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 5 ปี
2. กลุ่มตัวอย่างในชั้นการประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญ ที่มี ความรู้ ความสามารถในด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการประเมินหลักสูตร การวัดและประเมินผล ด้าน การอุดมศึกษา ด้านการพยาบาล ด้านการฝึกอบรม ด้านการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จำนวน 9 คน ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้
 - 2.1 มีคุณวุฒิปริญญาโทหรือปริญญาเอก
 - 2.2 มีประสบการณ์การทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี

3. กลุ่มตัวอย่างในขั้นการหาประสิทธิภาพใช้หลักสูตรฝึกอบรมได้แก่ นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2552 โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นกลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 15 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 15 คน (ภาคผนวก ก)

ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นที่จำเป็นเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตร ในขั้นตอนนี้แบ่งออกเป็น

ขั้น 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การฝึกอบรมและทฤษฎีการเรียนรู้

ขั้น 2 สัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างของนักศึกษาโครงการฯ จำนวน 5 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

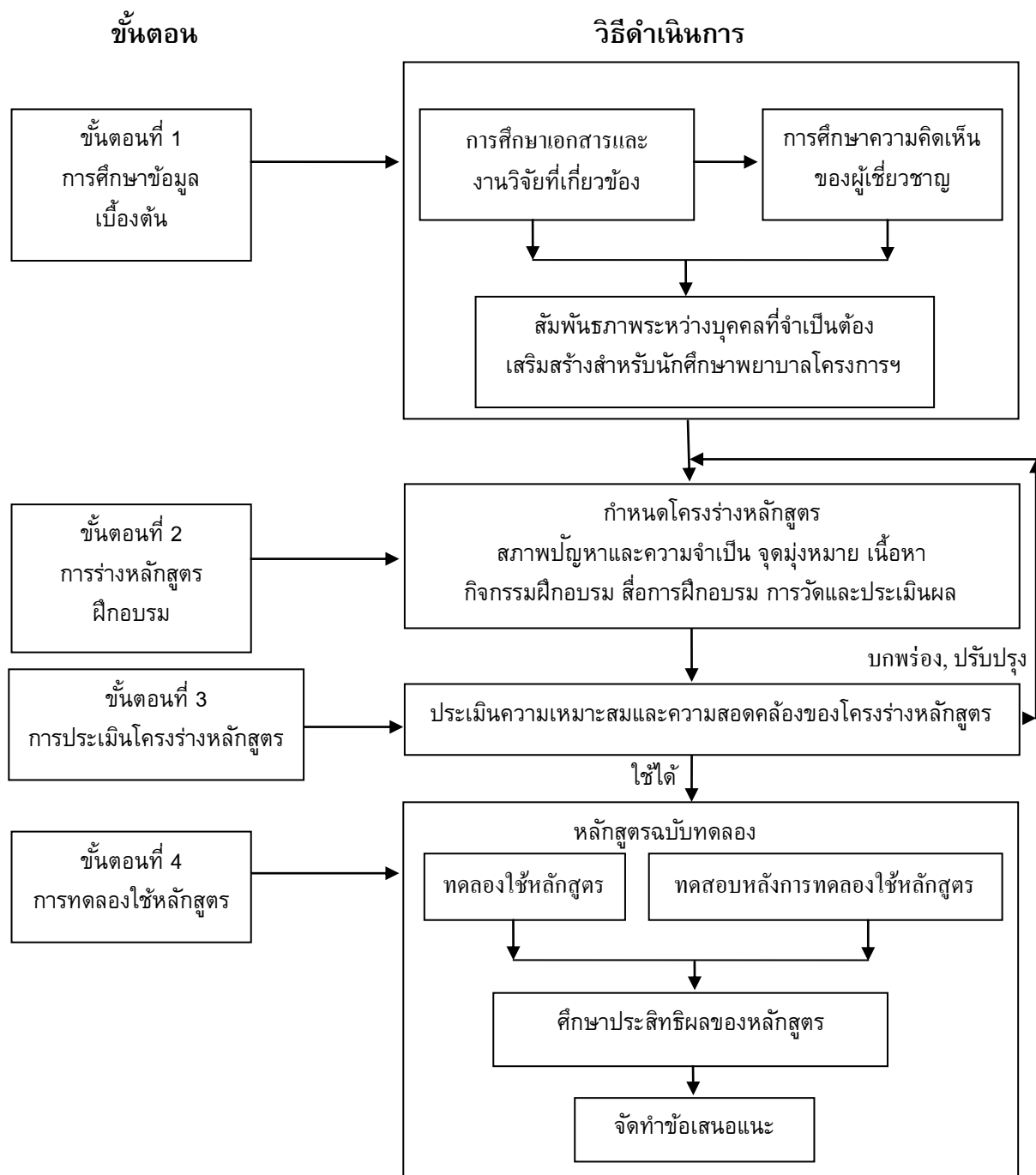
ขั้น 3 นำข้อมูลที่ได้จากขั้น 2 มาจัดลำดับความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างเพื่อนำไปใช้ในการจัดทำโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การร่างหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการนำข้อมูลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป็นรายละเอียดต่าง ๆ ของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการตรวจสอบโครงสร้างของหลักสูตรที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 ประเมินด้านความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน แล้วทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำหลักสูตรไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 4 การทดลองใช้หลักสูตร เป็นการนำหลักสูตรที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2552 ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 15 คน และกลุ่มควบคุม 15 คน เพื่อประเมินประสิทธิผลของหลักสูตร โดยวัดในด้านความรู้ เจตคติ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมพร้อมจัดทำข้อเสนอแนะ

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ครั้งนี้ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 6 ขั้นตอนและวิธีการพัฒนาหลักสูตร

จากภาพประกอบ 6 แสดงขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้าง
 ความสามารถในการสร้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิต
 พยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถสรุปการดำเนินการในแต่ละ
 ขั้นตอน ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 กระบวนการวิจัยเพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้าง
 สัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อ
 แก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขั้นตอน การวิจัย	วัตถุประสงค์ของ การวิจัย	คำถามวิจัย	วิธีการดำเนินการ	แหล่งข้อมูล	ผลที่ได้รับ
1. การ ศึกษา ข้อมูล เบื้องต้น	เพื่อศึกษาข้อมูล เกี่ยวกับ สัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล ที่จำเป็นเสริมสร้าง สำหรับนักศึกษา พยาบาลโครงการฯ	สัมพันธภาพระหว่าง บุคคลที่จำเป็นต้อง เสริมสร้างสำหรับ นักศึกษาโครงการฯ มีอะไรบ้าง	1. ศึกษาเอกสารและ งานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง 2. ศึกษาความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิโดย การสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง	1. เอกสารตำรา บทความ งานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง 2. ผู้ทรงคุณวุฒิที่ เกี่ยวข้องกับ การจัด การศึกษาใน วิทยาลัย พยาบาลบาล จำนวน 5 คน	ข้อมูล เกี่ยวกับ สัมพันธภาพ ระหว่าง บุคคลที่ จำเป็นต้อง เสริมสร้าง สำหรับ นักศึกษา พยาบาล โครงการฯ
2. การ จัดทำ โครงร่าง หลักสูตร ฝึกอบรม	เพื่อพัฒนาโครงร่าง หลักสูตรฝึกอบรม การสร้าง สัมพันธภาพที่ จำเป็นต้อง เสริมสร้างสำหรับ นักศึกษาพยาบาล โครงการฯ	โครงร่างหลักสูตร ฝึกอบรมเพื่อ เสริมสร้าง ความสามารถในการ สร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล สำหรับนักศึกษา พยาบาลควรเป็น อย่างไร	1. ศึกษาวิเคราะห์ เอกสาร 2. เขียนโครงร่าง หลักสูตรฝึกอบรม	เอกสารงานวิจัยที่ เกี่ยวข้องและ ข้อมูลจากขั้นตอน ที่ 1	โครงร่าง หลักสูตร ฝึกอบรม

ตาราง 8 (ต่อ)

ขั้นตอนการวิจัย	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	คำถามวิจัย	วิธีการดำเนินการ	แหล่งข้อมูล	ผลที่ได้รับ
3. การประเมินโครงร่างหลักสูตร	1. เพื่อประเมินความเหมาะสมของโครงร่างหลักสูตร 2. เพื่อประเมินความสอดคล้องของโครงร่างหลักสูตร	1. องค์ประกอบต่างๆของโครงร่างหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมหรือไม่ 2. องค์ประกอบต่างๆของโครงร่างหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกันหรือไม่	ผู้เชี่ยวชาญประเมินโครงร่างหลักสูตร	ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการฝึกอบรม ด้านการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการวัดและประเมินผล จำนวน 9 คน	โครงร่างหลักสูตรที่ผ่านการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ
4. การทดลองใช้หลักสูตรและการวัดประสิทธิผลของหลักสูตรพร้อมจัดทำข้อเสนอแนะ	เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตร	หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิผลเพียงใด	1. นำร่างหลักสูตรที่ผ่านการประเมินมาทดลองใช้โดยวิธีการวิจัยเชิงทดลองกำหนดให้มียุทธศาสตร์ทดลอง 1 กลุ่มและกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม 2. หาประสิทธิผลของหลักสูตรด้านความรู้ เจตคติ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม	1. นักศึกษากลุ่มทดลองจำนวน 15 คน นักศึกษากลุ่มควบคุมจำนวน 15 คน 2. ผู้ช่วยวิทยากรซึ่งทำหน้าที่ประเมินทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาที่เข้ารับการฝึกอบรมตลอดกระบวนการ จำนวน 3 คน	ประสิทธิผลของหลักสูตรด้าน - ความรู้ - เจตคติ - ทักษะ - ความเหมาะสมและข้อเสนอแนะ

กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง

วิธีการดำเนินการ การดำเนินการในขั้นตอนนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของสัมพันธภาพ

ระหว่างบุคคล ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล วิเคราะห์และสังเคราะห์เพื่อนำไปสร้างแบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับปัญหาด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลโครงการฯ และจัดลำดับความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง

ส่วนที่ 2 การศึกษาความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งเป็นอาจารย์สังกัดวิทยาลัยพยาบาลจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) โดยใช้ข้อมูลในส่วนที่ 1 มาเป็นแนวทางการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลโครงการฯ ที่ต้องเสริมสร้าง โดยดำเนินการดังนี้

1. สัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้สอน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา และเกี่ยวข้องกับนักศึกษาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีประสบการณ์ในการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างยั่งยืนโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ซึ่งการคัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษา ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็น แนวทางและวิธีการเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

3. การเก็บข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิและดำเนินการสัมภาษณ์เก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในระหว่างวันที่ 6-10 ธันวาคม 2552

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยประมวลข้อมูลเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาจัดลำดับความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้านต่างๆ แล้วคัดเลือก 3 อันดับแรกที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าจำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขั้นตอนที่ 2 การร่างหลักสูตรฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ เพื่อกำหนดโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นเสริมสร้างให้เกิดขึ้นกับนักศึกษาพยาบาล

วิธีการดำเนินการ การดำเนินการในขั้นนี้ เป็นการเขียนโครงสร้างหลักสูตรที่ต้องการพัฒนาโดยนำสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรม โดยรายละเอียดเกี่ยวกับองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตรมีดังนี้

การกำหนดส่วนประกอบของโครงสร้างของหลักสูตรฝึกอบรม แบ่งเป็น

1. สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม
2. หลักการของหลักสูตรฝึกอบรม
3. จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม
4. หน่วยการฝึกอบรม ประกอบด้วย

4.1 จุดประสงค์การเรียนรู้ กำหนดให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรโดยกำหนดในลักษณะของจุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

4.2 เนื้อหาสาระ เป็นการกำหนดรายละเอียดของเนื้อหาสาระเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1 ที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ โดยกำหนดให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้

4.3 กิจกรรมการฝึกอบรม กำหนดให้สอดคล้องกับจุดประสงค์การเรียนรู้และเนื้อหาสาระ เนื่องจากหลักสูตรมีจุดหมายหลักอยู่ที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนั้นกิจกรรมการฝึกอบรมจึงส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ เจตคติและทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

4.4 สื่อการฝึกอบรม กำหนดให้สอดคล้องกับเนื้อหาสาระและกิจกรรมการฝึกอบรม

4.5 การวัดและประเมินผล กำหนดให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตรจุดประสงค์การเรียนรู้ประจำหน่วยการฝึกอบรม เนื้อหาวิชา

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

วิธีดำเนินการ ในขั้นตอนนี้เป็นการประเมินคุณภาพของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น โดยอาศัยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ก่อนนำหลักสูตรไปทดลองใช้ มีรายละเอียดดังนี้

1. จุดประสงค์ของการประเมิน มีดังนี้

1.1 ประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตร เป็นการประเมินองค์ประกอบของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม ซึ่งได้แก่ สภาพปัญหาและความจำเป็น หลักการของหลักสูตร จุดมุ่งหมายของหลักสูตร เนื้อหาของหลักสูตร กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมและการวัดผลและประเมินผล

1.2 ประเมินความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตร เป็นการประเมินความสอดคล้องขององค์ประกอบต่างๆ ของโครงสร้างหลักสูตร

2. ผู้ประเมินโครงสร้างหลักสูตร

ผู้ทำหน้าที่ประเมินในครั้งนี้ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านการฝึกอบรม ด้านการเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและด้าน การอุดมศึกษา จำนวน 9 คน (ภาคผนวก ก) โดยประเมินทั้ง 2 ส่วน คือ ประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตรและประเมินความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตร

3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน มี 2 ส่วน คือ

3.1 แบบประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตร เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ กำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง เหมาะสมมากที่สุด

4 หมายถึง เหมาะสมมาก

3 หมายถึง เหมาะสมปานกลาง

2 หมายถึง เหมาะสมน้อย

1 หมายถึง เหมาะสมน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้

4.50 - 5.00 หมายถึง โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง โครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณา คือ ถ้าค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเท่ากับ 3.50 ขึ้นไป ถือว่าโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสม

3.2 แบบประเมินความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 3 ระดับ จำนวน 14 ข้อ การพิจารณาความสอดคล้อง ใช้ดัชนีความสอดคล้อง (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์, 2526: 89-90) คือ

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้อง
 $\sum R$ แทน ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยนำคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนที่ตอบมาให้คะแนน ดังนี้

มีความเห็นว่า สอดคล้อง กำหนดคะแนนเป็น 1

มีความเห็นว่า ไม่แน่ใจ กำหนดคะแนนเป็น 0

มีความเห็นว่า ไม่สอดคล้อง กำหนดคะแนนเป็น -1

โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์คัดเลือกค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.5

ขั้นตอนในการสร้างแบบประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

1. ศึกษาเอกสารเกี่ยวกับวิธีการสร้างแบบประเมินโครงสร้างหลักสูตร
2. นำแบบการประเมินที่สร้างขึ้นให้คณะกรรมการควบคุมปริญญาโทตรวจสอบลักษณะของข้อคำถามและความถูกต้องชัดเจนของภาษาที่ใช้
3. ปรับปรุงแบบการประเมินตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการควบคุมปริญญาโทเป็นแบบประเมินฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิธีจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยนำโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมและแบบประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนพิจารณาตามเกณฑ์ที่กำหนด และขอคำแนะนำเพิ่มเติมหลังจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมแล้ว ผู้วิจัยนำแบบประเมินกลับมาตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลที่ได้จากแบบประเมินความเหมาะสมของโครงร่างหลักสูตร ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. แบบประเมินความสอดคล้องของโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม ใช้สถิติ ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC)
3. กำหนดเกณฑ์ดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.5 หรือมากกว่า

ขั้นตอนที่ 4 การทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตร

วิธีดำเนินการ การดำเนินการในขั้นตอนนี้เป็นการนำโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมที่แก้ไขปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ในสถานการณ์จริงเต็มรูปแบบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาประสิทธิผลของหลักสูตร โดยมีรายละเอียดการดำเนินการดังนี้

1. แบบแผนการทดลอง

ในการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ใช้แผนการทดลองแบบ Two group Posttest only design (Campbell; & Stanley. 1969: 25) ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 แบบแผนการทดลอง

ก่อนทดลอง	ทดลอง	ทดสอบหลัง
R _E	X	T ₁
R _C		T ₂

ความหมายของสัญลักษณ์

R _E	แทน	การสุ่มกลุ่มทดลอง
R _C	แทน	การสุ่มกลุ่มควบคุม
X	แทน	การจัดกระทำการทดลอง
T ₁	แทน	การทดสอบหลังการทดลอง (กลุ่มทดลอง)
T ₂	แทน	การทดสอบหลังการทดลอง (กลุ่มควบคุม)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการทดลองครั้งนี้ เป็นนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2552 จำนวน 78 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง เป็นนักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ชั้นปีที่ 3 ปีการศึกษา 2552 โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เป็นกลุ่มทดลองที่เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 15 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 15 คน (ภาคผนวก ก)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ประกอบด้วย

3.1 เอกสารจัดอบรมตามหลักสูตรที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ได้แก่ คู่มือวิทยากร คู่มือผู้เข้ารับการฝึกอบรม สื่อ-อุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และกิจกรรมต่างๆ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการหาประสิทธิภาพของหลักสูตร ประกอบด้วย

3.2.1 แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อใช้วัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลองใช้หลักสูตร ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1) ศึกษาเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจากหน่วยการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) สร้างแบบวัดความรู้ชนิดเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 50 ข้อ เกณฑ์การตรวจคะแนน คือ ให้ 1 คะแนน เมื่อตอบถูก ให้คะแนน 0 เมื่อตอบผิด

3) นำแบบวัดความรู้ที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4) หาค่าความยากง่ายและค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความรู้รายข้อโดยนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาพยาบาล จำนวน 30 คน ใช้เกณฑ์การคัดเลือกข้อสอบที่มีค่าความยากง่ายรายข้อ (p) ระหว่าง 0.20-0.80 และค่าอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป (ประคอง ภรรณสูตร.2538: 33) ได้แบบวัดความรู้จำนวน 40 ข้อ มีค่าความยากง่าย (p) ระหว่าง 0.20-0.53 และค่าอำนาจจำแนก (r) ระหว่าง 0.20 - 0.48

5) หาคุณภาพของแบบวัดความรู้ทั้งฉบับ โดยคำนวณค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ โดยใช้สูตรการคำนวณของ คูเดอร์-ริชาร์ดสัน (KR-20) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .72

3.2.2 แบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ใช้ศึกษาเจตคติของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลองใช้สูตร มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1) ศึกษาองค์ประกอบของเจตคติ การเปลี่ยนแปลงเจตคติ และการวัดเจตคติตามแนวคิดของไลเคิร์ต (Likert)

2) สร้างแบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ตามแบบของไลเคิร์ท (Likert's Scale) ซึ่งเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด กำหนดให้มีข้อความทั้งทางบวกและทางลบจำนวน 40 ข้อโดยกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนดังนี้

คะแนนสำหรับข้อความทางบวก	การตอบ	คะแนนสำหรับข้อความทางลบ
5	เห็นด้วยมากที่สุด	1
4	เห็นด้วยมาก	2
3	เห็นด้วยปานกลาง	3
2	เห็นด้วยน้อย	4
1	เห็นด้วยน้อยที่สุด	5

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ

4.50 – 5.00	หมายถึง ผู้ตอบมีเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพในระดับมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง ผู้ตอบมีเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพในระดับมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง ผู้ตอบมีเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพในระดับปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง ผู้ตอบมีเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพในระดับน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง ผู้ตอบมีเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพในระดับน้อยที่สุด

3) นำแบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่สร้างขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาความเหมาะสมของภาษาและความสอดคล้องของเจตคติที่ต้องการวัดแล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4) นำแบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับนักศึกษาพยาบาล จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โดยใช้เทคนิคร้อยละ 25 ของกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำ แล้ววิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คัดเลือกไว้ได้จำนวน 21 ข้อ เป็นแบบวัดเจตคติที่มีข้อความทางบวก 16 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 2, 3, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 20 และ 21 และข้อความทางลบ 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4, 7, 11, 15 และ 19 มีค่าอำนาจจำแนก (t) ระหว่าง 2.40 - 4.78

5) หากคุณภาพของแบบวัดเจตคติทั้งฉบับโดยคำนวณหาความเชื่อมั่นด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α – Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach. 1970: 161) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .91

3.2.3 แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ใช้บันทึกการสังเกตพฤติกรรมการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองตลอดการฝึกอบรม ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1) ศึกษาเนื้อหาสาระเกี่ยวกับทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจากหน่วยการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในหลักสูตรและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2) สร้างแบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นแบบสำรวจรายการ เพื่อใช้สังเกตพฤติกรรมผู้เข้ารับการอบรมที่เกิดทักษะและร่วมกิจกรรม แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด จำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็นด้านทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 7 ข้อ ด้านทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 6 ข้อ และด้านทักษะการจัดการความขัดแย้ง 7 ข้อ

3) นำแบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาและความครอบคลุมทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ต้องการสังเกต แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3.2.4 แบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร มีขั้นตอนการสร้าง ดังนี้

1) ศึกษาองค์ประกอบต่างๆ ของหน่วยการเรียนรู้ ซึ่งประกอบด้วยคำอธิบายหน่วยการเรียนรู้ จุดประสงค์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการฝึกอบรมและการวัดและประเมินผล

2) สร้างแบบประเมินความเหมาะสมของหลักสูตร เป็นแบบประเมินเชิงสำรวจความคิดเห็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 10 ข้อ กำหนดค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	มีความเหมาะสมมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความเหมาะสมมาก
3	หมายถึง	มีความเหมาะสมปานกลาง
2	หมายถึง	มีความเหมาะสมน้อย
1	หมายถึง	มีความเหมาะสมน้อยที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.50 - 5.00	หมายถึง	ผู้ประเมินเห็นว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	ผู้ประเมินเห็นว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	ผู้ประเมินเห็นว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	ผู้ประเมินเห็นว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	ผู้ประเมินเห็นว่าหลักสูตรมีความเหมาะสมน้อยที่สุด

ถ้าค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ถือว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมสำหรับนำไปใช้ต่อไป

3) นำแบบประเมินความเหมาะสมที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาและความสอดคล้องกับประเด็นที่ต้องการประเมิน แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. ระยะเวลาในการทดลอง ผู้วิจัยกำหนดการทดลองใช้หลักสูตรในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2552 ระหว่างวันที่ 12-14 มีนาคม 2553 เป็นเวลา 3 วัน

5. ดำเนินการทดลอง ในการดำเนินการทดลองใช้หลักสูตรมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

5.1 การเตรียมการทดลอง เป็นการจัดเตรียมเอกสารหลักสูตรและสื่อสาร ผีกรอบมต่าง ๆ การคัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม การจัดเตรียมวิทยากร ผู้ช่วยวิทยากร การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม ตลอดจนการติดต่อประสานงานเพื่อทดลองใช้หลักสูตร

5.2 การดำเนินทดลอง มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

5.2.1 ดำเนินการทดลองใช้หลักสูตร โดยผู้วิจัยจัดการฝึกอบรมตามสูตรที่พัฒนาขึ้นด้วยตนเองและผู้ช่วยวิทยากรซึ่งเป็นผู้มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 3 คน (ภาคผนวก ก) จนครบกระบวนการของหลักสูตรฝึกอบรม

5.2.2 วัดความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตร

5.2.3 วัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มทดลองภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตร

5.2.4 สังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองขณะดำเนินการทดลอง โดยใช้แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้ประเมิน ได้แก่ ผู้ช่วยวิทยากร จำนวน 3 คน (ภาคผนวก ก) ประเมินกลุ่มตัวอย่างตลอดกระบวนการฝึกอบรม

5.2.5 ประเมินความเหมาะสมของหลักสูตรโดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลอง ภายหลังการฝึกอบรม

6. การวิเคราะห์ข้อมูล การดำเนินการในขั้นนี้ ประกอบด้วย

6.1 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยจากการวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม โดยใช้การทดสอบด้วยสถิติ t-test โดยพิจารณาคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลองและคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.2 ค่าเฉลี่ยด้านเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม เกณฑ์ที่กำหนดว่าเหมาะสมคือ ไม่ต่ำกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.3 ค่าเฉลี่ยด้านทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง หลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม เกณฑ์ที่กำหนดว่าเหมาะสมคือ ไม่ต่ำกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6.4 ค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของหลักสูตรจากการประเมินของกลุ่มทดลองหลังการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรม เกณฑ์ที่กำหนดว่าเหมาะสมคือ ไม่ต่ำกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. นำผลที่ได้จากการจัดฝึกอบรมและผลที่ได้จากการประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมมาจัดทำข้อเสนอแนะ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้วิจัยได้นำเสนอเป็น 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น การร่างหลักสูตรฝึกอบรม การประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม การทดลองใช้หลักสูตร

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

ขั้น 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พบว่า องค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ คือ 1) การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นทำตามด้วยความเต็มใจ 2) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ 3) การจัดการความขัดแย้ง 4) การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน 5) การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น 6) สมรรถนะของทีมมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน 7) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น 8) เคารพและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล 9) รับฟังและเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่นและ 10) การรู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้ง 10 องค์ประกอบนี้ เป็นพื้นฐานในการสร้างกรอบแนวคิดและแนวทางในการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ร่างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขั้น 2 การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ร่วมกับ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างของนักศึกษาโครงการฯ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้างจำนวน 5 คน (ภาคผนวก ก) และนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดลำดับ ได้อ องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาวิทยาลัยพยาบาลตาม โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ แสดงในตาราง 10

ตาราง 10 ลำดับขององค์ประกอบสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

ผู้ทรงคุณวุฒิ องค์ประกอบ	การจัดลำดับความจำเป็น (n = 5)						
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	เฉลี่ย การ จัดลำดับ	จัดลำดับ ความ จำเป็น
การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นทำตามด้วยความเต็มใจ	10	7	10	5	10	8.4	9
การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	2	1	3	3	4	2.6	1
การจัดการความขัดแย้ง	4	3	2	4	2	3	3
การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	1	2	4	2	5	2.8	2
การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น	3	4	1	6	3	3.4	4
สมรรถนะของทีมมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน	7	6	5	7	9	6.8	6
มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น	6	5	8	8	8	7	7
เคารพและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล	5	8	7	9	7	7.2	8
รับฟังและเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น	8	9	6	1	1	5	5
การรู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน	9	10	9	10	6	8.8	10

จากตาราง 10 แสดงว่าองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็น 3 ลำดับแรก ที่ต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่ จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข เป็นไปตามลำดับดังนี้ ลำดับที่ 1 การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ลำดับที่ 2 การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และลำดับที่ 3 การจัดการความขัดแย้ง

ขั้น 3 ผู้วิจัยเลือกองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข 3 อันดับแรกตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และการจัดการความขัดแย้ง ไว้เป็นข้อมูลสำหรับพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขั้นตอนที่ 2 ผลการร่างหลักสูตรฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ร่างโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมที่สอดคล้องกับจัดลำดับความสำคัญขององค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิโดยมีองค์ประกอบของโครงร่างหลักสูตรดัง(รายละเอียดแสดงในภาคผนวก ค)

สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องมีความสามารถในการปรับตัวและมีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องในการเผชิญกับสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ตามวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอุทิศเวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเพื่อไปสู่ความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม แต่การติดต่อสัมพันธ์ในวิชาชีพพยาบาลนั้นมีความแตกต่างกับวิชาชีพอื่นอยู่หลายประการ บุคคลที่พยาบาลต้องติดต่อเกี่ยวข้องมีหลายฝ่ายหลายคนในเวลาเดียวกันอันได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาลทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ประการสำคัญการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านั้นส่วนใหญ่มิได้อยู่ในสภาวะการณ์อันเป็นปกติสุข หากแต่เป็นสภาวะการณ์ที่แวดล้อมด้วยความทุกข์ ความเจ็บปวด ความตาย ความเจ็บปวด ความกลัว ความเครียด ฯลฯ โดยพยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว นุ่มนวลและถูกต้อง อีกทั้งมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะ

เกิดความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและผู้ป่วย อยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากความเครียดวิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ พยาบาล วิชาชีพต้องรู้จักตนเอง ตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้ แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองออกมาให้ผู้รับบริการเห็น

ความหลากหลายในแง่ปัจจัยส่วนบุคคลและความแตกต่างระหว่างกันทางด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ของกลุ่มนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อ แก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลต่อการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่ง ความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจสามารถจำแนกได้หลายลักษณะ นั้นย่อมหมายความว่ากรอบในการสื่อสาร กันของมนุษย์มีหลากหลายรูปแบบด้วยเช่นกัน การสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันในกรอบ เหล่านี้จึงต้องมีความระมัดระวัง ทั้งในแง่ของการส่งสารและการรับสาร ต้องพยายามที่จะทำความเข้าใจ กรอบความคิดหรือวัฒนธรรมของอีกฝ่ายนี้ปัจจัยเกี่ยวกับอำนาจ บริบททางสังคมและวัฒนธรรม ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสำคัญต่อระดับคุณภาพการมี ปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย ดังนั้นพยาบาลจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจอย่าง ลึกซึ้งต่อปัจจัยเหล่านี้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย

จากเหตุผลความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตาม โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม

เพื่อให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัด ชายแดนภาคใต้ที่ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ เป็นผู้มีความรู้ เจตคติ ทักษะในการสร้าง สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลได้ อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม

เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง

กิจกรรมในการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนจะเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรม โดยมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถสรุปประเด็นต่าง ๆ จากการกระทำของตนเองหรือของกลุ่ม หรือจากการร่วมสังเกต โดยในแต่ละกิจกรรมจะมีการแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อให้มีการอภิปราย ระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ เกม การฝึกปฏิบัติ และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยกิจกรรมการฝึกอบรมมีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมนำเข้าสู่การฝึกอบรม: การสร้างความคุ้นเคย โดยใช้กระบวนการกลุ่มและเกมในการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากร ทั้งนี้เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเปิดเผยตัวเองให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รู้จักกัน
2. การดำเนินการฝึกอบรม ใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์คอลบ (Kolb) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนร่วมกับการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และการมีส่วนร่วม มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมและในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก และใช้แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ประเมินทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม มีดังนี้

- 1) ขั้นประสบการณ์ เป็นขั้นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำประสบการณ์ของตนเองออกมาใช้ในการเรียนรู้และแบ่งประสบการณ์แก่ผู้อื่น
- 2) ขั้นสังเกตอย่างไตร่ตรองหรือคิดทบทวน เป็นขั้นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็นของตนแลกเปลี่ยนกับสมาชิกในกลุ่ม
- 3) ขั้นความคิดรวบยอด เป็นขั้นตอนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเข้าใจและเกิดความคิดรวบยอด ซึ่งส่งผลไปสู่การเปลี่ยนแปลงเจตคติ และเรียนรู้ทักษะต่าง ๆ
- 4) ขั้นประยุกต์แนวคิด เป็นขั้นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองใช้ความคิดรวบยอดหรือสร้างความคิดรวบยอดในรูปแบบต่าง ๆ เป็นการแสดงถึงผลของความสำเร็จในการเรียนรู้

3. การทดสอบหลังการฝึกอบรม ใช้แบบวัดความรู้ แบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เพื่อวัดความรู้ เจตคติ เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นกลุ่มทดลองและนักศึกษากลุ่มควบคุมเพื่อนำมาหาประสิทธิภาพของหลักสูตรต่อไป

เทคนิคการฝึกอบรม

1. การบรรยาย
2. การอภิปรายกลุ่ม-การระดมสมอง
3. การแสดงบทบาทสมมติ
4. เกม

5. การฝึกปฏิบัติ
6. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม

สื่อในการฝึกอบรม

1. เอกสารหลักสูตร
2. คู่มือการฝึกอบรม
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายภาพ LCD พร้อมจอรับภาพ
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรม และวัสดุอุปกรณ์
5. แบบวัดความรู้ เจตคติ และแบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

การวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม

การวัดและประเมินผลการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน คือ ด้านความรู้ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ

1. ด้านความรู้ ใช้ แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
2. ด้านเจตคติ ใช้ แบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
3. ด้านทักษะ ใช้ แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล

ขั้นตอนที่ 3 ผลการประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

3.1 ผลการประเมินความเหมาะสมของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความเห็นผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับความเหมาะสมของ
โครงสร้างหลักสูตร

ข้อ	โครงสร้างหลักสูตร	n = 9		ระดับความเหมาะสม
		$\bar{X}$	S.D.	
1	สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม	4.22	.44	มาก
2	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม	4.56	.43	มากที่สุด
3	หน่วยการเรียนรู้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร	4.22	.67	มาก
4	เนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ของหลักสูตรในการนำไปปฏิบัติได้จริง	4.44	.53	มาก
5	หัวข้อฝึกอบรมเหมาะสมกับขอบข่ายของหลักสูตร	4.22	.44	มาก
6	การกำหนดเนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.11	.78	มาก
7	การเรียงลำดับเนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.11	.33	มาก
8	การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.22	.44	มาก
9	กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.22	.44	มาก
10	สื่อการเรียนรู้ในการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.44	.53	มาก
11	สื่อการเรียนรู้ที่จะนำไปใช้ในการเสริมสร้างความรู้	4.33	.50	มาก
12	วิธีการประเมินผลในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.22	.44	มาก
13	ระยะเวลาในการฝึกอบรม	4.33	.50	มาก
รวม		4.28	.50	มาก

จากตาราง 11 แสดงว่าผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าโครงสร้างหลักสูตรทุกประเด็นมีความเหมาะสมในระดับยกเว้นประเด็นที่ 2 จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด

3.2 การประเมินความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญโดยหาดัชนีความสอดคล้อง ดังแสดงในตาราง 12

3.3.1 เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ Kolb ในบทนำของหลักสูตร

3.3.2 ปรับตารางการฝึกอบรมให้มีความยืดหยุ่นมากยิ่งขึ้น

3.3.3 ปรับกิจกรรมการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับระดับชั้นของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

3.3.4 ปรับวิธีการประเมินผล โดยให้มีเฉพาะการประเมินผลหลังการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 4 ผลการทดลองใช้หลักสูตรเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของหลักสูตร

ผู้วิจัยได้นำหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ได้ปรับปรุงตามคำแนะนำ ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช ชั้นปีที่ 8 ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำนวน 30 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 15 คน และ กลุ่มควบคุม 15 คน ได้ผลดังนี้

1) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้แสดงในตาราง 13

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตร

การทดลอง	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
กลุ่มทดลอง	15	33.00	2.03	6.88	.01
กลุ่มควบคุม	15	26.80	2.83		

จากตาราง 13 แสดงว่า ค่าเฉลี่ยของความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เกณฑ์ที่กำหนด(3.50) ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองภายหลังสิ้นสุดการทดลองใช้หลักสูตรกับเกณฑ์ที่กำหนด

รายการ	n = 15		t	p
	$\bar{X}$	S.D.		
เจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	4.40	0.20	17.90	.01

จากตาราง 14 แสดงว่า เจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกลุ่มทดลองมีเจตคติอยู่ในระดับมากและสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองกับเกณฑ์ที่กำหนด (3.50) โดยใช้แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ผู้ประเมิน ได้แก่ ผู้ช่วยวิทยากร จำนวน 3 คน (ภาคผนวก ก) ประเมินกลุ่มตัวอย่างตลอดกระบวนการฝึกอบรม ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อ	รายการประเมิน	n = 15		ระดับ	t	p
		$\bar{X}$	S.D.			
ทักษะด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน						
1	ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้	3.93	0.59	มาก	2.83	.01
2	ให้ความช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มในการทำงาน	3.93	0.46	มาก	3.67	.01
3	แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น	3.87	0.64	มาก	2.22	.04
4	กระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือกับกลุ่ม	3.87	0.64	มาก	2.22	.04
5	สร้างบรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกัน	4.20	0.56	มาก	3.70	.01
6	ยิ้มแย้มแจ่มใส	4.20	0.56	มาก	3.83	.01
7	ทักทายผู้อื่นด้วยความกระตือรือร้น	4.40	0.51	มาก	5.23	.01
รวม		4.02	0.25	มาก	8.15	.01
ทักษะด้านการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ						
8	ร่วมอภิปรายและแสดงความคิดเห็น	4.13	0.64	มาก	3.83	.01
9	สื่อสารได้ชัดเจน ตรงประเด็น	4.67	0.49	มากที่สุด	9.26	.01
10	แสดงความสนใจและตั้งใจฟังคู่สนทนา	3.93	0.70	มาก	2.38	.03
11	แสดงความคิดเห็นได้ตรงประเด็น	3.93	0.59	มาก	2.83	.01
12	พูดจาโน้มน้าวผู้อื่นได้	4.33	0.62	มาก	5.23	.01
13	ให้เกิดยติคู่สนทนา	4.20	0.68	มาก	4.01	.01
รวม		4.20	0.18	มาก	15.03	.01
ทักษะด้านการจัดการความขัดแย้ง						
14	ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น	3.87	0.64	มาก	2.22	.04
15	ยอมรับความแตกต่าง	3.87	0.52	มาก	2.75	.02
16	ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์	4.40	0.63	มาก	4.22	.01
17	มีวิธีการโต้แย้งที่สุภาพ	3.93	0.59	มาก	2.83	.01
18	ตอบสนองความขัดแย้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม	4.33	0.62	มาก	5.23	.01
19	มีวิธีการเจรจาต่อรองที่เหมาะสม	4.27	0.59	มาก	5.00	.01
20	ไม่แสดงตนหรือแสดงกริยาโดดเด่นข่มคนอื่น	4.07	0.70	มาก	3.12	.01
รวม		4.09	0.27	มาก	8.44	.01
รวมทั้งหมด		4.10	0.15	มาก	15.11	.01

จากตาราง 15 แสดงว่ากลุ่มทดลองที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลโดยรวม รายด้าน และรายข้ออยู่ในระดับมาก ยกเว้นข้อ 9 อยู่ในระดับมากที่สุด และสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวม รายด้าน และรายข้อทุกข้อ

4) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของกลุ่มทดลองภายหลังการฝึกอบรมกับเกณฑ์ที่กำหนด (3.50) ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรมฯ โดยกลุ่มทดลอง ภายหลังการฝึกอบรมกับเกณฑ์ที่กำหนด

ข้อ	รายการประเมิน	n = 15		ระดับ	t	p
		$\bar{X}$	S.D.			
1	ความชัดเจนของเนื้อหาสาระของแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.13	0.64	มาก	3.83	.01
2	การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.60	0.63	มากที่สุด	6.74	.01
3	การใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.40	0.63	มาก	5.51	.01
4	การประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.07	0.70	มาก	3.12	.01
5	ระยะเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้	4.00	0.76	มาก	2.56	.02
6	ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.67	0.49	มากที่สุด	9.26	.01
7	ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.87	0.35	มากที่สุด	15.04	.01
8	สิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในสังคม	4.60	0.51	มากที่สุด	8.40	.01
9	สิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในวิชาชีพ	4.53	0.52	มากที่สุด	7.75	.01
10	ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการฝึกอบรม	4.40	0.74	มาก	4.73	.01
รวม		4.42	0.17	มาก	21.52	.01

จากตาราง 16 แสดงว่า กลุ่มทดลองที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมมีความเห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2, 6, 7, 8 และ 9 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วน ข้อ 1, 3, 4, 5 และ 10 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อความเหมาะสมของหลักสูตรฯ โดยรวมและเป็นรายข้อสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

1. พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

2. ศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาข้อมูลเบื้องต้น เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเบื้องต้น เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม โดยในขั้นตอนนี้ แบ่งออกเป็น

ขั้น 1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม การฝึกอบรมและทฤษฎีการเรียนรู้

ขั้น 2 การสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาในวิทยาลัยพยาบาล สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ ผู้สอน และอาจารย์ที่ปรึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ 5 คน เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างของนักศึกษาโครงการฯ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ขั้น 3 นำข้อมูลที่ได้จากขั้น 2 มาจัดลำดับความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ขั้นตอนที่ 2 การร่างหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการนำข้อมูลจากการศึกษาในขั้นตอนที่ 1 กำหนดเป็นรายละเอียดต่างๆ ของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม เป็นการตรวจสอบโครงสร้างของหลักสูตรที่ได้จากขั้นตอนที่ 2 ซึ่งประเมินในด้านความเหมาะสมและความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 9 คน แล้วทำการแก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ก่อนนำหลักสูตรไปทดลองใช้

ขั้นตอนที่ 4 การทดลองใช้หลักสูตร เป็นการนำหลักสูตรที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างคือนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช ชั้นปีที่ 1 การศึกษา 2552 ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อประเมินประสิทธิผลของหลักสูตรโดยวัดในด้านความรู้ เจตคติ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้สรุปได้ ดังนี้

1. ผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จากการประเมินโครงสร้างหลักสูตรโดยผู้เชี่ยวชาญ พบว่า โครงสร้างหลักสูตรมีความเหมาะสมมาก และมีความสอดคล้องโดยหลักสูตรที่พัฒนาขึ้น มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ เป็นผู้มีความรู้ เจตคติ และทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป โดยหลักสูตรประกอบด้วย 4 หน่วยการเรียนรู้ คือ หน่วยการเรียนรู้ ที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่องการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ เนื้อหาและกิจกรรมในการฝึกอบรม เทคนิคการฝึกอบรม สื่อในการฝึกอบรม การวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม

2. การศึกษาประสิทธิผลของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า

2.1 นักศึกษากลุ่มทดลองมีความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 นักศึกษากลุ่มทดลองมีเจตคติต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมากและสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 นักศึกษากลุ่มทดลองมีทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลในระดับมาก และสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 นักศึกษากลุ่มทดลองเห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผล ดังนี้

1. การที่ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโครงสร้างหลักสูตรมีองค์ประกอบของหลักสูตรครบถ้วน เหมาะสม และมีความสอดคล้องกัน ซึ่งสภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรมมีความชัดเจนแสดงให้เห็นถึงสภาพปัญหาที่แท้จริงและสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นของหลักสูตรนี้ในการนำไปใช้เสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ วัตถุประสงค์ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้เป็น วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่มีความชัดเจน นอกจากนี้เทคนิคการสอนที่นำมาใช้เหมาะสมกับเนื้อหา กิจกรรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้รวมทั้งสื่อในการฝึกอบรมมีความเหมาะสมและหลากหลาย ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรมตามขั้นตอนการสร้างหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพ ของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2525: 16-17) และ กุลยา ตันติผลาชีวะ (2537: 58-77) ซึ่งสรุปได้ว่าการสร้างหลักสูตรที่มีประสิทธิภาพนั้น เริ่มตั้งแต่ การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน เพื่อให้ได้ร่างหลักสูตรที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและความต้องการ การร่างหลักสูตร การประเมินโครงสร้างหลักสูตร การทดลองใช้หลักสูตร และการ ประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เอกชัย เอื้อเฟื้อ (2537: 46-47) ที่ได้พัฒนาหลักสูตร ฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำและด้านการทำงานเป็นกลุ่ม สำหรับนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ทำการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาค้นคว้าและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน สำหรับการพัฒนาหลักสูตร การสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบเอกสารหลักสูตร การทดลองใช้ หลักสูตรและ การประเมินผลหลักสูตรและการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ส่วนองค์ประกอบของ หลักสูตรประกอบด้วย ความเป็นมาของการอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรและหน่วยการเรียนรู้

ส่วน จูไร ชุมชุม (2538: 110-130) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากร ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษาของสถาบันราชภัฏ เรื่อง การสร้างและพัฒนาคณะทำงาน ซึ่งมีขั้นตอนวิจัย 4 ขั้นตอนเช่นเดียวกัน คือ การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน การสร้างหลักสูตรและการตรวจสอบเอกสารหลักสูตร การทดลองใช้หลักสูตร และ การประเมินผลหลักสูตรและการปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ส่วนองค์ประกอบของหลักสูตรประกอบด้วย ความเป็นมาของการอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตรและหน่วยการฝึกอบรม ในขณะที่อดิญาณ์ ศรีเกษตริณ (2543: 110-125) ได้สร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล ได้ทำการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาความต้องการ การออกแบบหลักสูตร การประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตร การปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร ส่วนองค์ประกอบของหลักสูตร ประกอบด้วยสภาพปัญหาและความจำเป็นในการฝึกอบรม จุดมุ่งหมายของหลักสูตร หน่วยการฝึกอบรม และวิจิตต์พร หล่อสุวรรณกุล (2544: บทคัดย่อ) ได้พัฒนาหลักสูตรเสริมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในกระบวนการพยาบาลสำหรับนักศึกษาพยาบาลโดยเฉพาะ โดยผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการพัฒนาหลักสูตร เป็น 4 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน 2) การสร้างหลักสูตร 3) การตรวจสอบประสิทธิภาพหลักสูตร และ 4) การปรับปรุงหลักสูตร

2. หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีสาระการเรียนรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่พัฒนาขึ้นให้สอดคล้องกับความจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ประกอบด้วยหน่วยการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้นจากองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญ ลำดับแรก โดยแบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้ดังนี้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล การที่นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องมีความรู้เบื้องต้นในเรื่องนี้ ทั้งนี้เพราะเป็นความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ที่สามารถเตรียมความพร้อมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้เข้าใจถึงองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อจะได้เรียนรู้ในรายละเอียดของเนื้อหาหน่วยการเรียนรู้ต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นการสร้างเจตคติที่ดีและตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลทั้งทางด้านสังคมและทางด้านวิชาชีพและเป็นพื้นฐานในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่นซึ่งจะเป็นผลดีต่อนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อ ทั้งในการใช้ชีวิตในสังคมและการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลต่อไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับ สุรพล พะยอมแย้ม (2548: 19) ที่กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้อื่นเป็นกิจกรรมที่จำเป็นอย่างหนึ่งของมนุษย์ ความเกี่ยวข้องต่าง ๆ นั้นเกิดขึ้นได้หลายลักษณะและหลายระดับขึ้นอยู่กับความประสงค์ของแต่ละคน ส่วนเอมอร กฤษณะรังสรรค์ (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า การมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นในการมีชีวิตอยู่ของ

มนุษย์ พัฒนาการทางสังคมและความคิดความเข้าใจของบุคคล พัฒนาขึ้นจากการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น เอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล ความสำเร็จในอาชีพ การค้นพบความหมายของชีวิตและสุขภาพจิต ล้วนได้รับผลกระทบจากสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สอดคล้องกับ จอห์นสัน (Johnson. 1986: 1-3) ที่ได้กล่าวว่ามนุษย์ต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะส่งผลให้บุคคลมีความสุข ความเจริญก้าวหน้าในชีวิต ดังนั้นบุคคลจึงต้องควรเรียนรู้ทักษะพื้นฐานในการสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลนอกจากมีความจำเป็นในการประสานความสัมพันธ์กับบุคคลทั่วไปแล้วยังถือเป็นทักษะที่มีความจำเป็นต่ออาชีพการงานในสาขาต่างๆ ด้วย ทั้งในระดับการสร้างความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ลูกน้อง ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ซึ่งหากไม่มีทักษะที่ดีในการสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลกลุ่มต่างๆ ดังกล่าวแล้วก็อาจเกิดอุปสรรคในการทำงานได้ ส่วนการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นในสังคมนั้นการใช้วิธีการทางการศึกษาเป็นสิ่งสำคัญ ดังที่ได้ระบุไว้ในประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษาเรื่องแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ตามเอกสารแนบท้าย หัวข้อ 4.2 การเรียนรู้และมาตรฐานผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของประเทศไทย ข้อที่ 4 ได้กำหนดให้ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ เป็น 1 ใน 5 ข้อของผลการเรียนรู้ที่คาดหวังให้บัณฑิตพึงมี (คณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2552: 6) การจัดให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงถือเป็นการให้ความรู้ ความเข้าใจ และการสร้างเจตคติที่ดีต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เปิดรับการเรียนรู้และเตรียมความพร้อมในการเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาตามโครงการนี้ในหน่วยการเรียนรู้ต่อไป

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การที่นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างความรู้ เจตคติและทักษะการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อทั้งจากวิชาชีพพยาบาลต้องอาศัยรูปแบบความสัมพันธ์ที่เน้นความเอื้ออาทร (Caring) ที่เกิดขึ้นในกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกันของพยาบาลและผู้รับบริการซึ่งถือเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการให้บริการทางการแพทย์ ทั้งนี้คุณภาพของการพยาบาลไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพหรือทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพยาบาลเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับภูมิสัมพันธที่ดีระหว่างพยาบาลและผู้รับบริการอีกด้วย อีกทั้งพยาบาลต้องใช้เวลาในการมีปฏิสัมพันธ์ใกล้ชิดกับผู้รับบริการมากกว่าบุคลากรทางสาธารณสุขกลุ่มอื่น การปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลจะประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งนี้เนื่องจากผู้ใช้บริการจะประเมินคุณภาพของการดูแลรักษาจากทักษะการสร้างสัมพันธ์ของพยาบาลเป็นเกณฑ์เบื้องต้น ผู้รับบริการและพยาบาลผู้ให้บริการจะรับรู้คุณภาพของการพยาบาลแตกต่างกัน ขณะที่พยาบาลประเมินคุณภาพการพยาบาล

จากการรับรู้คุณภาพและทักษะหรือสมรรถนะในการพยาบาล แต่ผู้รับบริการรับรู้คุณภาพของการพยาบาลจากการดูแลทางการพยาบาลที่มีความเอื้ออาทรและความสามารถในการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพยาบาลผู้ให้บริการ อีกทั้งผู้รับบริการไม่มีความรู้ทางเทคนิคการพยาบาลจึงประเมินคุณภาพการพยาบาลจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพและความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการทางการพยาบาลแทน สอดคล้องกับ วานเดลต์; และเอเจอร์ (Wandelt & Ager. 1974) ที่กล่าวว่าคุณภาพของการพยาบาลนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของการปฏิบัติงานพยาบาลเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับคุณภาพของการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการอีกด้วย และสอดคล้องกับ คอรัมาค (Cormack. 1985: 107) ที่กล่าวว่าการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลจึงยากที่จะประสบความสำเร็จได้หากพยาบาลขาดทักษะการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การเสริมสร้างให้พยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เป็นผู้มีความรู้ ทักษะ และแรงจูงใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการเป็นบทบาทหน้าที่ซึ่งพยาบาลต้องให้ความสำคัญ ซึ่ง คาสช์ (Kasch. 1986: 226-230) ได้กล่าวว่า พยาบาลต้องพัฒนาสมรรถนะด้านการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งประกอบด้วยความรู้เกี่ยวกับบุคคล (Person Knowledge) และทักษะในด้านพฤติกรรมกาปฏิบัติ (Behavioral Skills) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพต่อไป สอดคล้องกับแนวคิดการดูแลรักษาสุขภาพแบบองค์รวม (Holistic Health Care) คือการดูแลบุคคลที่บูรณาการทั้งด้านกายและจิต สังคมและจิตวิญญาณเป็นหนึ่งเดียวกันโดยไม่มีการแยกส่วน ดังนั้น หากนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ได้รับการพัฒนาให้เป็นผู้เชี่ยวชาญ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการก็จะสามารถเพิ่มคุณภาพในการให้บริการทางการพยาบาลได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อนักศึกษากลุ่มนี้ ได้ออกไปปฏิบัติงานในพื้นที่ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อเพื่อร่วมงาน บุคลากรทางการแพทย์และการสาธารณสุข ผู้ป่วยและญาติ ซึ่งมีความแตกต่างกันของปัจเจกบุคคล มีความมุ่งหมายในชีวิต ความรู้ ความคิด ความเชื่อ ศาสนา ขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรม สภาพทางสังคม เศรษฐกิจ สิทธิเสรีภาพ ความชอบ รูปแบบการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ คาสช์ (Kasch: 1986: 226-230) ที่ได้กล่าวว่าการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการเป็นมิติสำคัญสำหรับการพยาบาลที่สามารถเพิ่มการยอมรับในคุณภาพการพยาบาลได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของแมกไกรว์ (พอเพ็ญ ไกรนรา. 2545: 32; อ้างอิงจาก Maguire. 1985: 119-121) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ให้บริการที่ชี้ให้เห็นว่าทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลส่งผลต่อประสิทธิภาพและคุณภาพในการรักษาพยาบาล โดยผลจากการศึกษาพบว่าพยาบาลขาดทักษะที่สำคัญหลายประการทั้งทักษะเฉพาะและทักษะทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การที่นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนี้เพราะในวิชาชีพการพยาบาลในอนาคต

นักศึกษาตามโครงการนี้ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการสื่อสารติดต่อประสานสัมพันธ์กับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารกับบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขในโรงพยาบาล ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา อีกทั้งผู้ป่วยและญาติ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ ดังกล่าวซึ่งมีความแตกต่างและหลากหลายทางวัฒนธรรม ทำให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้นอกจากจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพแล้ว ยังจำเป็นต้องเป็นผู้ที่จะต้องมีความสามารถในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพในการให้บริการพยาบาลดียิ่งขึ้น และจะช่วยลดปัญหาความขัดแย้งในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล การติดต่อสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยถือเป็นการติดต่อสื่อสารเพื่อการช่วยเหลือเยียวยา

(Therapeutic Communication) อย่างไรก็ตาม การสื่อสารระหว่างพยาบาลและคนไข้ หรือ ญาติ ก็ยังถือว่ามีปัญหาอยู่เสมอ ดังที่ ออลันโด (Orlando. 1961: 69-70) ได้กล่าวว่า การติดต่อสื่อสารที่ไม่สมบูรณ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยนั้นถือเป็นเครื่องบั่นทอนสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย “การสื่อสารเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพยาบาล” ข้อความนี้สามารถยืนยันได้จากทฤษฎีการพยาบาลหลายทฤษฎีด้วยกัน เช่น ทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของ เพปพลาว (Peplau) นักการพยาบาลที่มีชื่อเสียง ทฤษฎีนี้เชื่อว่าสุขภาวะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความวิตกกังวล การลดความวิตกกังวลเป็นผลให้เกิดสุขภาพดีและการลดความวิตกกังวลจะทำได้ดีเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับ การสื่อสารระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย นอกจากนี้ เพปพลาว (Peplau. 1987: 118-121) กล่าวว่า สัมพันธภาพที่อบอุ่นและการสื่อสารที่ชัดเจนเป็นกุญแจสำคัญของการพัฒนาบุคคล แนวคิดของเพปพลาวนี้ยังเป็นที่มาของทฤษฎีทางการพยาบาลที่เน้นเรื่องสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยของ ออลันโด (Orlando) ซึ่งก็เน้นว่าการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติการพยาบาลเช่นกัน นอกจากนี้ ทฤษฎีการดูแลตนเองของโอเรม (Orem) ก็ระบุว่า การสื่อสารกับบุคคลเป็นเทคโนโลยีทางสังคมระหว่างบุคคลประการหนึ่งซึ่งพยาบาลใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล จึงเป็นข้อสนับสนุนให้พยาบาลเห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องเสริมสร้างทักษะการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะการสื่อสารที่ใช้ในการดำเนินสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (บุญศรี ปราบณศักดิ์; และ ศิริพร จิรวัฒนกุล. 2538: 70) ส่วนชิเชน พันธ์เจริญ; และจรงค์จิตร งามไพบูลย์ (2552: 43) กล่าวว่านักศึกษาพยาบาลตลอดจนนักศึกษาแพทย์ มีประสบการณ์ที่จำกัดอย่างมากในการดูแลผู้ป่วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาที่เพิ่งขึ้นปฏิบัติงานในชั้นคลินิกหรือเพิ่งได้เริ่มดูแลผู้ป่วยเป็นปีแรกนอกจากประสบการณ์ที่จำกัดแล้ว นักศึกษากลุ่มนี้มักมีข้อจำกัดขององค์ความรู้ทางวิชาการและข้อจำกัดของทักษะ ซึ่งทักษะการสื่อสารน่าจะเป็นทักษะสำคัญลำดับต้นๆ ต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา เหตุผลที่พยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องเรียนรู้และฝึกทักษะการสื่อสาร เพราะว่าการสื่อสารนั้นเป็นกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตของพยาบาลผู้ซึ่งเป็นผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยและครอบครัวอยู่ตลอดเวลาของชีวิตมนุษย์นับตั้งแต่เกิดจนกระทั่งเสียชีวิต พยาบาลเป็นผู้ให้ความรู้ซึ่งสามารถทำให้ผู้ป่วยเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมไปสู่สิ่งที่ดีขึ้น พยาบาลต้องสื่อสารกับผู้ป่วย ญาติ ครอบครัวซึ่งอยู่ในภาวะเครียด ต้องเผชิญกับความโกรธและอารมณ์ที่แปรปรวน สอดคล้องกับ บุญศรี ปราบณศักดิ์ และศิริพร จิรวรรณกุล (2538: 1) ที่กล่าวว่าความกดดันทางอารมณ์และความเครียดจากการปฏิบัติงาน อาจทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลเกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นได้ง่าย เช่น ความขัดแย้งกับผู้ป่วยและญาติ ความขัดแย้งกับเจ้าหน้าที่พยาบาล หรือแม้แต่ความขัดแย้งกับทีมสุขภาพด้วยกันเอง ซึ่งสถานการณ์นี้ย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลได้ การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจึงสามารถลดช่องว่างระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยในสถานการณ์ต่างๆ ของกระบวนการรักษาพยาบาลได้ ในขณะที่ชิตาภา สุขพลำ (2548:126) กล่าวว่าวัฒนธรรมที่แตกต่างกันย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และฟิชเชอร์; และจอห์น (Fischer; & John. 1976: 409) กล่าวว่าวัฒนธรรมคือวิถีชีวิตของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันจากกลุ่มอื่น ที่ออกแบบมาเพื่อการดำเนินชีวิตและการสื่อสารต่างวัฒนธรรมคือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความหมายระหว่างคนที่อยู่ต่างวัฒนธรรมกัน ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมนั้นทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันได้อันส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ดังนั้นเพื่อขจัดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอันเกิดจากสาเหตุของความแตกต่างทางวัฒนธรรม นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องได้รับการส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีจิตใจกว้างยอมรับในความแตกต่าง มีความยุติธรรมและเข้าใจในแนวคิดของผู้อื่นที่แตกต่างไปจากตน ยอมรับและเรียนรู้ในวัฒนธรรมของกันและกัน ด้วยการค้นคว้า ศึกษา หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมตามโอกาสและความเหมาะสม ซึ่ง ชิตาภา สุขพลำ (2548:146) กล่าวว่าทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพตลอดจนการเรียนรู้ถึงอิทธิพลและวิธีการสื่อสารต่างวัฒนธรรมจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญอันจะส่งผลให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดีต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่อไป

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง การที่นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จำเป็นต้องได้รับการเสริมสร้างความรู้ เจตคติ และทักษะด้านการจัดการความขัดแย้งนี้เพราะวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องมีความสามารถในการปรับตัวและมีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องในการเผชิญกับสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ตามวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งสูงของนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ในอนาคต อีกทั้งพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอุทิศเวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเพื่อนำไปสู่ความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม แต่การติดต่อสัมพันธ์ในวิชาชีพพยาบาลนั้นมีความแตกต่างกับวิชาชีพอื่นอยู่หลายประการ บุคคลที่พยาบาลต้องติดต่อเกี่ยวข้องกับหลายฝ่ายหลายคนในเวลาเดียวกันอันได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย

แพทย์ เกษัชกร นักกายภาพบำบัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาลทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ความขัดแย้งในการทำงานทั้งต่อบุคลากรทางการสาธารณสุขที่เกี่ยวข้อง บุคลากรฝ่ายต่างๆ และต่อผู้รับบริการและญาติจึงอาจเกิดขึ้นได้ การที่นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีการเรียนรู้กระบวนการและวิธีการจัดการความขัดแย้งจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและส่งผลดีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับกลุ่มบุคคลต่างๆที่ต้องเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย สอดคล้องกับบุญศรี ปราภณศักดิ์; และศิริพร จิรวัดนกุล (2538: 1) ที่กล่าวว่า การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเหล่าต่างๆ ในกระบวนการทางการพยาบาลนั้นนั้นส่วนใหญ่มีได้อยู่ในสภาวะการณ์อันเป็นปกติสุข หากแต่เป็นสภาวะการณ์ที่แวดล้อมด้วยความทุกข์ ความเป็น ความตาย ความเจ็บปวด ความกลัว ความเครียด ฯลฯ โดยพยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว นุ่มนวลและถูกต้อง และสอดคล้องกับสุภัททา ปิณฑะแพทย์ (2542: 160) ที่กล่าวว่าพยาบาลมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการ คือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและผู้ป่วยอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากความเครียดวิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ พยาบาลวิชาชีพต้องรู้จักตนเอง ตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองออกมาให้ผู้รับบริการเห็น และจากเหตุผลที่การปฏิบัติงานของพยาบาลจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย ทั้งที่อยู่ในองค์กรเดียวกันและต่างองค์กร การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่ายจึงย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้งในรูปแบบต่างๆ ขึ้นได้ดังที่เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534: 11) ได้กล่าวว่าความขัดแย้งของบุคคลใดเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยที่การเลือกนั้นอาจเต็มใจเลือกหรือจำใจเลือก ความขัดแย้งระหว่างบุคคล เป็นสถานการณ์ที่การกระทำของฝ่ายหนึ่งไปขัดขวางหรือสกัดกั้นการกระทำของอีกฝ่ายหนึ่ง ในการที่จะบรรลุเป้าหมายของเขา หรือการที่บุคคลมีความแตกต่างกันในค่านิยม ความสนใจ แนวคิด วิธีการ เป้าหมาย แล้วต้องมาติดต่อกัน ทำงานด้วยกัน หรืออยู่ร่วมกันในสังคมเดียวกัน โดยที่ความแตกต่างนี้เป็นสิ่งที่ไม่สอดคล้องกันหรือไปด้วยกันไม่ได้ ในขณะที่ มอร์เฮด และกริฟฟิน (Moorhead; & Griffin. 1995: 222) กล่าวว่า ความขัดแย้งคือความไม่ลงรอยกันภายในกลุ่มซึ่งอาจส่งผลกระทบได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือ ระหว่างกลุ่ม โดยปกติความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มหนึ่งเชื่อว่าการจะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นถูกขัดขวางโดยบุคคลอื่น หรือ กลุ่มอื่น ถึงแม้ความขัดแย้งอาจทำให้เกิดอันตราย และเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงก็ตาม แต่ก็ช่วยไม่ให้เกิดความเฉื่อยชา และหลงลืม การทำให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลางอาจจะช่วยให้เกิดแนวความคิดใหม่ เกิดการเปรียบเทียบ และกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เมื่อสำเร็จการศึกษาแล้วจะต้องกลับไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ซึ่งเกิดสถานการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ความรุนแรงของสถานการณ์ก่อให้เกิดปัญหาการขาดแคลนพยาบาลวิชาชีพที่มีสาเหตุจากการขอยกย้ายออกนอกพื้นที่ของบุคลากรที่มีภูมิลำเนาออกจกจังหวัดชายแดนภาคใต้

ประกอบกับภาครัฐต้องการลดเงื่อนไขบุคลากรพยาบาลที่อาจไม่เข้าใจถึงวิถีชีวิต วัฒนธรรมและภาษาของคนในพื้นที่ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพงานบริการด้านสาธารณสุข ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานของพยาบาลกลุ่มนี้เมื่อจบการศึกษาออกไปจะต้องกลับไปปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความขัดแย้ง และในการปฏิบัติงานนั้นอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้กับบุคคลหลายฝ่ายด้วยกัน ทั้งที่เป็นผู้รับบริการ ญาติ บุคลากรในองค์กร บุคลากรภายนอกองค์กรที่พยาบาลจำเป็นต้องไปมีปฏิสัมพันธ์ด้วย การเรียนรู้ให้เข้าใจถึงธรรมชาติของความขัดแย้ง และแนวทางในการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี จึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้การปฏิบัติหน้าที่ทางการพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีส่วนส่งเสริมขีดความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จะเห็นได้ว่าสาระหลักสูตรที่ 4 หน่วยการเรียนรู้ มีเนื้อหาที่นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องเรียนรู้ ผูกพัน อย่างจริงจัง ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความรู้ เจตคติที่ดี และทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานตามวิชาชีพการพยาบาลในอนาคตให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คุณภาพการบริการที่ได้มาตรฐาน และมีคุณค่าต่อองค์กร

3. จากการศึกษาประสิทธิผลของของหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า หลักสูตรฝึกอบรมมีประสิทธิผล สามารถเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาพยาบาลที่เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

3.1 นักศึกษากลุ่มทดลองมีความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลว่า กลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นส่วนประกอบของหลักสูตรได้รับการออกแบบและผ่านการตรวจสอบตามกระบวนการวิธีการพัฒนาหลักสูตรที่ประสิทธิภาพเนื้อหาสาระในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ตรงกับวัตถุประสงค์ มีความทันสมัย ความรู้ที่ลึกซึ้งครอบคลุมประเด็นต่างอย่างครบถ้วนการนำเสนอเนื้อหาเป็นไปตามลำดับความยากง่าย โดยเริ่มจากความรู้พื้นฐานทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาเพื่อเตรียมความพร้อมในการเรียนรู้เนื้อหาที่ซับซ้อน นอกจากนี้ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอล์ (Kolb) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกับการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และการมีส่วนร่วม มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมและในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก สามารถนำสิ่งที่เรียนรู้ไปใช้ได้จริงในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์นสัน; และจอห์นสัน (Johnson; & Johnson. 1991: 40) ซึ่งกล่าวว่า การเข้ากลุ่มฝึกอบรมโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์ ได้มีการลงมือปฏิบัติจริงด้วยตนเอง ได้คิดไตร่ตรอง และได้ใช้ทักษะการทำงานร่วมกันภายในกลุ่ม สามารถช่วยให้เกิดการเรียนรู้ได้มากขึ้น สอดคล้องกับ ฟลิปโป (Flippo. 1970: 268) ที่กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างความรู้ และ โกลด์สไตน์ (Goldstein. 1993: 3) ได้กล่าวว่า การอบรมเป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็น

ระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ให้เกิดขึ้นกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยที่การฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมนี้ ได้ใช้วิธีการให้ความรู้ด้วยการบรรยายโดยวิทยากร และให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ร่วมกันถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ด้วยวิธีการต่างๆ ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลป์ (Kolb) เช่น การอภิปราย การระดมสมอง เกม กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กระบวนการกลุ่ม เป็นต้น จากกิจกรรมและวิธีการที่หลากหลายดังกล่าว ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ สามารถนำความรู้ไปใช้ และเป็นพื้นฐานในการคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่าในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ได้เรียนรู้ในอนาคตได้ ซึ่งจะเห็นได้ว่า คุณภาพของหลักสูตรส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านความรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สอดคล้องกับผลการวัดความรู้หลังการทดลองใช้หลักสูตรที่ได้พัฒนาขึ้น โดยงานวิจัยของเสถียร เป้นเหลือ (2550: 129) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับผู้บังคับการกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และอดิญาณ์ ศรีเกษตริน (2543: 117-118) ที่ศึกษาเรื่องการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล พบว่า เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่เข้ารับการอบรมสูงขึ้น

3.2 นักศึกษากลุ่มทดลองมีเจตคติต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด พบว่ามีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาของหลักสูตรประกอบกับการนำเสนอที่ชัดเจนของวิทยากรด้วยสื่อต่างๆ ตลอดจนกิจกรรมที่หลากหลายในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการรับรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เกิดการตอบสนองต่อสิ่งที่ได้รับรู้ เห็นคุณค่า ประโยชน์และความสำคัญของการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล เกิดการจัดระบบคุณค่าและเปลี่ยนแปลงค่านิยมและส่งผลต่อการสร้างลักษณะนิสัยในการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลตลอดจนการอยู่ร่วมกันในสังคมในอนาคตได้ ประกอบกับการนำวิธีการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และการมีส่วนร่วมมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมและในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่กล่าวว่า การเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีความสมดุลระหว่างมิติด้านความรู้และมิติด้านเจตคติ (Burnard. 1995: 45-52) โดยกระบวนการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่กล่าวมานี้ สอดคล้องกับข้อเสนอของนักจิตวิทยา ที่กล่าวว่าเจตคติสามารถที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งกระบวนการหรือวิธีการเปลี่ยนแปลงเจตคตินั้นสามารถทำได้ 3 ประการ (สุชา จันทน์เอม. 2536: 245) คือ 1) การชักชวน (Persuasion) โดยอาศัยบุคคลที่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นผู้ให้ข้อมูล ซึ่งมีบุคคลเป็นจำนวนมากที่สามารถปรับปรุงเจตคติหรือเปลี่ยนเจตคติจากการได้รับข้อมูลใหม่ๆ 2) การเปลี่ยนกลุ่ม (Group Change) ทั้งนี้กลุ่มมีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างหรือเปลี่ยนเจตคติของบุคคลมาก การเปลี่ยนกลุ่มหรือได้พบปะกับบุคคลที่หลากหลาย ตลอดจนการใช้กระบวนการกลุ่มสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงเจตคติได้เช่นกัน และ 3) การโฆษณาชวนเชื่อ (Propaganda) เป็นการชักชวนให้บุคคลหันมาสนใจ

หรือรับรู้โดยวิธีการที่แปลกใหม่ การใช้สื่อ และกิจกรรมในรูปแบบที่หลากหลาย สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงเจตคติในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสมศรี ทองนุช (2542: 133-134) เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะความเป็นคนทันสมัยด้านจิตใจ สำหรับนักศึกษาสาขาครุศาสตร์ของสถาบันราชภัฏ และการศึกษาของอดิญาณ์ ศรีเกษตริณ (2543: 117-118) เรื่อง การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล พบว่า เมื่อเสร็จสิ้นการฝึกอบรมด้วยกระบวนการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม กิจกรรม และสื่อที่หลากหลายแล้ว ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเจตคติต่อเรื่องที่ต้องการพัฒนาดีขึ้น และสอดคล้องกับการวิจัยที่มีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรม (กลุ่มทดลอง) กับกลุ่มที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรม (กลุ่มควบคุม) ได้แก่ งานวิจัยของวิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล (2544: 108) เรื่องการพัฒนาหลักสูตรเสริมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในกระบวนการพยาบาล และ ช่อเพชร เบ้าเงิน (2545: 143) เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเองของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร ที่พบว่ากลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรมด้วยกระบวนการที่มุ่งเสริมสร้างเจตคติมีผลการประเมินด้านเจตคติดีกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการฝึกอบรม การอภิปรายกลุ่ม การแสดงบทบาทสมมติ ส่งผลให้มีการปรับเปลี่ยนในประเด็นที่ต้องการปรับเปลี่ยน พัฒนา หรือเสริมสร้าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเจตคติให้เป็นไปในทางที่พึงประสงค์มากขึ้นและมากกว่ากลุ่มควบคุม

3.3 นักศึกษากลุ่มทดลองมีทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบเกณฑ์ที่กำหนดพบว่าสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งอาจเป็นเพราะผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เข้าร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อย่างครบถ้วน และมีการร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่กำหนดอย่างเต็มที่ วิธีการฝึกอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้นำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลบ์ (Kolb) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการอบรมมาใช้ในการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และการมีส่วนร่วม มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมและในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นให้เกิดทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความมั่นใจในการปฏิบัติ ซึ่งทอมลินสัน (Tomlinson, 1985: 208) กล่าวว่าวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการพัฒนาทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลคือกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่นักศึกษาพยาบาลจะได้มีส่วนร่วมในประสบการณ์เรียนรู้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับความเห็นของ เบอร์นาร์ (Burnard, 1996a: Preface) ที่ได้กล่าวว่าการพัฒนาทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเกิดจากการปฏิบัติจริง ไม่สามารถใช้วิธีการบรรยายหรือการอ่านด้วยตนเองมาทดแทนประสบการณ์ในเรื่องนี้ได้ การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Methods) จึงนับเป็นวิธีการที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการเรียนรู้การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาลสอดคล้องกับ คอลบ์ (Kolb, 1984: 22-29) ซึ่งกล่าวว่า การฝึกอบรมนอกจากก่อให้เกิดการเรียนรู้แล้ว ยังก่อให้เกิดพฤติกรรมและทักษะได้ด้วยและจากการศึกษาของจิราพร วัฒนศรีสิน (2547: 145) ที่ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข สะท้อนให้เห็นว่ากิจกรรมการเรียนรู้เชิงประสบการณ์สามารถ

นำไปใช้จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตรหรือนำไปบูรณาการในการจัดการเรียนการสอนเพื่อเสริมสร้างทักษะในวิชาชีพทางการพยาบาล ส่วนงานวิจัยของพอเพ็ญ ไกรนรา (2545: 154) ที่ศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ สำหรับนักศึกษาพยาบาล พบว่าการจัดหลักสูตรฝึกอบรมโดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์สามารถเสริมสร้างทักษะ พฤติกรรมการปฏิบัติตนในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการให้แก่นักศึกษาพยาบาลได้ และสอดคล้องกับงานวิจัยของเสถียร แป้นเหลือ (2550: 130) ที่ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับผู้บังคับการกิจกรรม นักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งพบว่าหลักสูตรฝึกอบรมที่อาศัยกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์นั้น สามารถพัฒนาทักษะแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้

3.4 นักศึกษากลุ่มทดลองเห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเกณฑ์ที่กำหนดพบว่าสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหลักสูตรฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้มีเนื้อหาสาระที่ชัดเจนแบบและ กิจกรรมการฝึกอบรมที่ออกแบบมาให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วม มีการใช้สื่อประกอบที่น่าสนใจ วิธีการประเมินที่ชัดเจน เปิดโอกาสให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็น ฝึกปฏิบัติด้วยตนเอง สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างอิสระ เป็นกันและกันบรรยากาศในการฝึกอบรมมีความเป็นมิตร กิจกรรมต่าง ๆ ออกแบบมาเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเข้าร่วมได้ทั่วถึง มีการทำกิจกรรมที่ต้องมีการเคลื่อนไหวไม่น่าเบื่อ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติในสิ่งที่แปลกใหม่และสามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวันและวิชาชีพ อีกทั้งเป็นกิจกรรมนอกหลักสูตรที่มีความแตกต่างจากการเรียนรู้ในห้องเรียน มีความท้าทาย น่าสนใจเหมาะสมกับวัยของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเนาว์ ขจรศิลป์ (2538: 117) และ วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2544: 12) ที่กล่าวถึงวัยหนุ่มสาวซึ่งพอสรุปได้ว่าเป็นวัยที่มีพลังกำลัง มีความคิด มีความสนใจ และมีความอยากรู้อยากเห็น มีความพร้อมในการเรียนรู้ มีความกระตือรือร้น สนใจบทเรียนที่แปลกใหม่ สนใจเรื่องที่จะนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และนำไปช่วยเหลือสังคมได้ซึ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นสิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในการใช้ชีวิตประจำวันในสังคม และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในวิชาชีพ และได้ประโยชน์จากการเข้ารับการฝึกอบรมมาก แสดงให้เห็นว่าหลักสูตรฝึกอบรมนี้สามารถสร้างความตระหนักและเจตคติที่ดีต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นไปตามแนวคิดของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่ระบุว่าการเรียนรู้เชิงประสบการณ์นั้น มีความสมดุลระหว่างการเสริมสร้างให้เกิดความรู้ และเจตคติ และทักษะ (Burnard. 1995: 45-52) จึงสะท้อนออกมาโดยการประเมินว่าการเรียนรู้ตามหลักสูตรนี้ให้ประโยชน์ต่อตนเองทั้งในด้านสังคมและวิชาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของวิยะดา รัตนสุวรรณ (2547: 135) เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดไตร่ตรองของอาจารย์พยาบาล การศึกษาของอดิญาณ์ ศรีเกตริน (2543: 129) เรื่องการสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับนักศึกษาพยาบาล การศึกษาของวิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล (2544: 148) เรื่องการพัฒนาหลักสูตรเสริมเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณในกระบวนการพยาบาล และการศึกษาของพอเพ็ญ ไกรนรา (2545:

154) เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการ สำหรับนักศึกษาพยาบาล ซึ่งพบว่าภายหลังการเข้าร่วมกระบวนการฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบและมีกระบวนการฝึกอบรมที่เหมาะสมแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและผู้เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่าตนได้รับประโยชน์จากการเข้ารับการฝึกอบรมและสามารถนำไปใช้ได้จริงในการปฏิบัติงานตามวิชาการพยาบาล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การฝึกอบรมตามหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้แก่นักศึกษาพยาบาล สามารถเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในภาพรวม และทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ทักษะการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และทักษะการจัดการความขัดแย้ง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรนำหลักสูตรนี้ไปปรับใช้ในการพัฒนานักศึกษาพยาบาลหลักสูตรพิเศษอื่นๆ หรือ นักศึกษาพยาบาลทั่วไปอย่างจัดเสริมในการศึกษาภาคปฏิบัติหรืออาจจัดเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรนอกเวลาเรียน

1.2 สามารถนำหลักสูตรนี้ไปปรับใช้ในการเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในหลักสูตรอื่นๆ

1.3 ควรมีกระบวนการเสริมสร้างและพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลให้กับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้อย่างต่อเนื่องโดยการจัดฝึกอบรมเสริมหรือฟื้นฟูเป็นระยะๆ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรวิจัยและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลทั่วไปหรือนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในหลักสูตรอื่นเป็นการเฉพาะ

2.2 ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความจำเป็นในการเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรประกอบอื่นๆ ที่ได้จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้นในงานวิจัยนี้ อันได้แก่

- 1) การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นทำตามด้วยความเต็มใจ
- 2) การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น
- 3) สมรรถนะของทีมมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน
- 4) มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น
- 5) เคารพและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล
- 6) รับฟังและเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น
- และ 7) การรู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน เพื่อพัฒนาเป็นหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมกับความจำเป็นของนักศึกษาแต่ละกลุ่มต่อไป

2.3 ควรมีการวิจัยติดตามผลเพื่อให้ทราบระยะเวลาในการคงอยู่ของความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล หลังจากที่ได้จบการศึกษาออกไปปฏิบัติหน้าที่ในภูมิลำเนา

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. (2527). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรมสุขภาพจิต. (2545). "การสร้างแบบประเมินทักษะชีวิตและผลการส่งเสริมทักษะชีวิตโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน," ใน *รายงานการวิจัย*. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- กระทรวงมหาดไทย. (2552). *โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2550, จาก <http://www.ryt9.com/s/cabt/110394>
- กฤษฎา แสงวดี. (2551, มกราคม-มีนาคม). "สถานการณ์กำลังคนพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย," *วารสารวิจัยระบบสาธารณสุข*. 2(1): 41.
- กุลยา ตันติผลาชีวะ. (2537). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- (2544, มกราคม). "การวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียนปฐมวัยศึกษา," *วารสารการศึกษาปฐมวัย*. 5(1): 43-44.
- คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2552) *เอกสารแนบท้าย ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่องแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- คณินิจ สมบูรณ์. (2541). *ข่าวสาธารณสุขทั่วโลก*. จดหมายข่าวกองสาธารณสุขภูมิภาค, 3 (31), 2.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. (2531). *หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและพัฒนา: แนวทางการวางแผนการเขียนโครงการและการบริหารโครงการ*. กรุงเทพฯ: สยามศิลป์การพิมพ์.
- จงกลณี ชุตินาเทินทร์. (2542). *การฝึกอบรมเชิงพัฒนา (Training and Development)*. กรุงเทพฯ: พี เอ ลิฟวิ่ง.
- จรงค์ มาลีเสน. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความสำเร็จในงานสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลกับคุณค่าในการจัดการตามการรับรู้ของหัวหน้าหน่วยผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ เขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พย.ม (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ทองถาวร. (2533). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- จิราพร วัฒนศรีสิน. (2547). *การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างจริยธรรมของนักศึกษาพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- จินตนา ญาติบรรทุง. (2529). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา) กรุงเทพมหานคร:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา ญินพันธ์. (2527). การเรียนการสอนทางการพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการพยาบาล คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2530). การพัฒนาหลักสูตรพยาบาลศาสตร์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- จุฬามาต ยุทธพิทักษ์; และวนิดา มงคลสินธุ์. (2535). สาเหตุการลาออกไอนย้ายของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน. กรุงเทพฯ: ทุนอุดหนุนการวิจัยมูลนิธิโรงพยาบาลตากสิน.
- จุไร ชุมนุช. (2538). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถภาพของบุคลากรฝ่ายกิจการนักศึกษาของสถาบันราชภัฏเรื่องการสร้างและพัฒนาคณะทำงาน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2538. ถ่ายเอกสาร.
- ชมพันธ์ุ กุญชร ณ อยุธยา. (2540). การพัฒนาหลักสูตร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ข่าวทหารอากาศ.
- ชมพูนุช บุญสิทธิ์. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกุนนทรวิรุทธารามวิทยาคม. กรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ช่อเพชร เป้าเงิน. (2545). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยพร วิชชาวุธ. (2542, เมษายน-มิถุนายน). “กลยุทธ์ใหม่ในการพัฒนาบุคคล การเรียนเชิงประสบการณ์,” จุลสารพัฒนาข้าราชการ. 18(2): 3-14.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551). ศิลปะการบริหารสัมพันธภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชิตาภา สุขพล่า. (2548). การสื่อสารระหว่างบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินติ้ง เฮ้าส์.
- ชีษณุ พันธุ์เจริญ; และจรงค์จิตร งามไพบูลย์. (2552). คู่มือทักษะการสื่อสารสำหรับพยาบาลและนักเรียนพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ธนาเพรส.
- ชุดิมา ปัญญาพินิจนุญ. (2550). โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพ. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก http://www.moph.go.th/ops/iprg/iprg_new/include/admin_hotnew/show_hotnew.php?idHot_new=9236
- ชูชัย ศุภวงษ์ และคณะ. (2538). สิทธิมนุษยชน: รัฐกับการสาธารณสุขในสังคมไทย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2523). *การวัดทัศนคติเพื่อทำนายพฤติกรรม*. เอกสารการอบรมการวิจัยขั้นสูง. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

ดารารพร คงจา. (2541). *กฎหมายการประกอบวิชาชีพพยาบาล*. นนทบุรี: ยุทธรินทร์การพิมพ์.

ทวีป อภิสิทธิ์. (2536). *เทคนิคการเป็นวิทยากรและนักฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ.

ทศพร ประเสริฐสุข. (2542, สิงหาคม). “ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา,” *พฤติกรรมศาสตร์*. 5 (1): 9-35.

ทศพร มณีศรีขำ. (2539). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการพัฒนาสำหรับครู*. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ทัศนีย์ แนนอุดร. (2543). *สิทธิผู้ป่วย เรียนรู้และเข้าใจเพื่อใช้ให้เป็น*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทพิมพ์ดี.

ทิตนา เขมมณี. (2536). *ช่วยครูฝึกประชาธิปไตยให้แก่เด็ก*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

----- . (2545). *ศาสตร์การสอน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธีระพร อูวรรณโณ. (2529). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: เอกสารการสอนคณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธำรง บัวศรี. (2532). *ทฤษฎีหลักสูตร การออกแบบและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: เอรารัตนการพิมพ์.

----- . (2542). *ทฤษฎีหลักสูตร การออกแบบและการพัฒนา*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

นคราญ ผาสุข. (2528). *หลักการพยาบาลจิตเวช*. กรุงเทพฯ: สุพรการพิมพ์.

นันทนา วงษ์อินทร์. (2543). “การพัฒนาอารมณ์,” *รวมบทความทางวิชาการ EQ*. กรุงเทพฯ: เดสก์ท็อป.

นิภา มนูญปิจุ. (2528). *การวิจัยทางสุขศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรบัณฑิต.

นิสาร์ตัน นรสิงห์; และคนอื่นๆ. (2551). “การปรับตัวด้านการเรียนและสัมพันธภาพของนักศึกษาพยาบาล:กรณี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช,” ใน *การวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิชา ด้านธำรงกุล. หน้า 1-5. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.

บรรพต ดันธีรวงศ์(2552). *เจาะแนวใหม่ มิติแห่งการป้องกันและระงับความขัดแย้งในที่ทำงานและระบบสุขภาพ* พิมพ์ครั้งแรกกรุงเทพฯ โครงการจัดพิมพ์คบไฟ

บุญเชิด ภิญโญอนันตพงษ์. (2526). *การทดสอบอิงเกณฑ์: แนวคิดและวิธีการ*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2531). *การวิเคราะห์ความแปรปรวน ประยุกต์เพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ภาควิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญศรี ปราบณศักดิ์; และศิริพร จิรวัดนกุล. (2538). *การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 4.กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ปฏูล นันทวงศ์; และไพโรจน์ ดำรงวิเศษ. (2543). *หลักสูตรและการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน*.
สงขลา:สถาบันราชภัฏสงขลา.
- ปลัด อุดมเลขกะ. (2533). *ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพเชิงวิชาชีพตามการรับรู้ของพยาบาล
ประจำการกับความสามารถในการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของตนและหัวหน้าหอผู้ป่วย*.
วิทยานิพนธ์ ค.ม. (พยาบาลศึกษา). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ประคอง กรรณสุต. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ:
โอเดียนสโตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- ปิยะรัตน์ นุชผ่องใส. (2530). *ผลของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อผลการพัฒนาสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 1*. ปรินิพนธ์ กศ.ม.
(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ผ่องศรี เกียรติเลิศนภา. (2530). “กระบวนการกลุ่ม,” ใน *เอกสารประกอบการสอน พย. 191*.
กรุงเทพฯ:มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- พยอม ตันมณี. (2524). *ตัวอย่างแบบเรียนวิชาจิตวิทยาการศึกษา และรูปแบบเชิงปัญหา และวิชา
จิตวิทยาการศึกษารูปแบบทั่วไป*. ปรินิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร.
- พรรณวิภา บรรณเกียรติ. (2541). *การสร้างทักษะชีวิตเพื่อพัฒนาสุขภาพจิตของนักศึกษาพยาบาล*.
วิทยานิพนธ์ ค.ด. (อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ. (2542). *พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552*. สืบค้น
เมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.med.cmu.ac.th/secret/edserv/p-r-b42-01.htm>
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์; และ Basanti Majumdar. (2544). *การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก*.
กรุงเทพฯ: ธนาเพรสแอนด์กราฟิค.
- พอเพ็ญ ไกรนรา. (2545). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะความสัมพันธ์ระหว่าง
พยาบาลกับผู้ใช้บริการ สำหรับนักศึกษาพยาบาล*. ปรินิพนธ์. กศ.ด. (การ
อุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พัชนี วรกวิน. (2522). *จิตวิทยาสังคม*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว
คณะวิชาครุศาสตร์ วิทยาลัยครูจันทระเกษม.
- พัชรีย์ ประเสริฐกิจ. (2541). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง
ค่านิยมวิชาชีพ และเจตคติต่อวิชาชีพการพยาบาล กับการปฏิบัติกรพยาบาลในการ
รักษาสีทรีประโยชน์ของพยาบาลวิชาชีพ*. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร
การพยาบาล. กรุงเทพฯ: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- เพ็ญฉาย ประทีปธนากร. (2542). การปฏิบัติของบุคลากรทางการแพทย์เกี่ยวกับสิทธิที่จะเรียนรู้ของผู้ป่วยในโรงพยาบาลสุรินทร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารโรงพยาบาล. นครปฐม: คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรกร สีตลวรารักษ์. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และค่านิยมวิชาชีพกับการปฏิบัติการพยาบาลในการรักษาสีตธิประโยชน์ผู้ป่วยของพยาบาลห้องผ่าตัดโรงพยาบาลของรัฐ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- มณี รักผกาวงศ์. (2541). มาตรฐานโรงพยาบาลด้านสิทธิผู้ป่วย สำหรับแนวทางการตรวจรับรองโรงพยาบาล ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารพยาบาล. กรุงเทพมหานคร: คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มาลินี อยู่โพธิ์. (2525). การทดลองการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มต่อการพัฒนาการปรับตัวทางสังคมด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุพยงค์ ทังสุบุตร; งามนิตย์ รัตนานุกูล; และรัตนภรณ์ ศิริวัฒน์ชัยพร. (2551). “การดำเนินชีวิตและการปรับตัวของนักศึกษาพยาบาล: กรณี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี กรุงเทพมหานคร,” ใน การวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยา ดำนัธรังกุล. หน้า 23. กรุงเทพมหานคร: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- ยุวดี ฤาชา. (2536). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการจัดการเรียนแบบที่ใช้ปัญหาเป็นหลักสำหรับอาจารย์พยาบาล. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตนา ทองสวัสดิ์. (2537). วิชาชีพการพยาบาล: ประเด็นและแนวโน้ม. พิมพ์ครั้งที่ 3. เชียงใหม่: ธนบรรณ การพิมพ์.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งนภา ชื่นแจ่ม. (2543). ผลการฝึกปฏิบัติการแสดงออกอย่างเหมาะสมต่อพฤติกรรม การแสดงออกอย่างเหมาะสมและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในที่มสุขภาพของพยาบาล. วิทยานิพนธ์ พย.ม (พยาบาลศาสตร์). กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- รุจิร ภูสาระ. (2545). การพัฒนาหลักสูตร: ตามแนวปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บิ๊ค พอยท์.
- ล้วน สายยศ. (2530). “เทคนิคการวัดเจตคติ,” เอกสารหมายเลข 12.2 เอกสารประกอบการอบรม การวัดผลประเมินผล. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลัษมณ รักษาวิ. (2552). คุณเข้าใจผู้ร่วมงานและอยู่ร่วมกันได้ดีแค่ไหน?. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2552, จาก http://www.jobjob.co.th/Hot_Guide/153/

- วนิดา เสนีเศรษฐ; และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. (2530). *มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรรณดี แสงประทีปทอง. (2536, มกราคม-เมษายน). "การวัดเจตคติ," *วารสารการวัดผลการศึกษา*. 14(42): 52-66.
- วัลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2544). *การพัฒนาการเรียนการสอนทางการอุดมศึกษา*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วารินทร์ รัตมีพรหม. (2542). *การออกแบบและพัฒนาระบบการสอน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิจิตร อาวะกุล. (2526). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- .(2537). *เทคนิคมนุษย์สัมพันธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิจิตรพร หล่อสุวรรณกุล. (2544). *การพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างเพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมี
วิจารณ์ญาณในกระบวนการพยาบาล*. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนา
หลักสูตร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2525). *การพัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่*. กรุงเทพฯ: ธเนศวรการพิมพ์.
- วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. (2536). "นิติเวชปริทัศน์: สิทธิของผู้ป่วยในประเทศยุโรป," *วารสารคลินิก*. 3 (10) :187-193.
- .(2537). *สิทธิผู้ป่วย*. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไทย.
- .(2541). "นิติเวชปริทัศน์: กฎบัตรของผู้รับบริการ," *วารสารคลินิก*. 14 (3): 194-196.
- วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์และคณะ (2544). *คดีแพทย์ บุคลากรทางการแพทย์ถูกฟ้องร้องแพทย์
เรือนแก้วการพิมพ์*
- วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่. (2552). *คู่มือนักศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 1. เชียงใหม่:
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี เชียงใหม่.
- วิภา ดำนังรังกุล. (2551). *การวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาใน
พื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้*. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- วิมล หนองพงษ์. (2538). *ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักเรียนชั้น
มัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนครักษ์ อำเภอนครักษ์ จังหวัดนครนายก*. ปรินิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- วิยะดา รัตนสุวรรณ. (2547). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการติดต่อ
ครองของอาจารย์พยาบาล*. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิสัย พฤษะวัน (2547). *คนไข้ กฎหมาย และแพทย์พิมพ์ครั้งที่ 1*. กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- วิลเลียม วิมุกตายน. (2540). รูปแบบการฝึกเพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทางวาจาสำหรับนักศึกษาพยาบาล. ปรินซ์ตัน: กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิล พัวรักษา. (2541). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). เซวน์อารมณ์: EQ ดัชนีชี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์พอร์ตเน็ต.
- สงบ ลักษณะ. (2542, พฤษภาคม-2543, มีนาคม). “ปฏิรูปหลักสูตร: ที่สอดคล้องกับร่างพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ.” วารสารกองการศึกษาเพื่อคนพิการ. (ฉบับปฐมฤกษ์): 29-32.
- สงวนศรี วิรัชชัย. (2527). จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ: ศึกษาพร.
- สงัด อุทรานันท์. (2532). พื้นฐานและหลักการพัฒนาหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มิตรสยาม.
- สถาบันเจพี มอโรล. (2523). ความแตกต่างทางวัฒนธรรมในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2553, จาก http://www.jpmmoral.com/programs/Cross_Cultural.php
- สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข. (2546). คู่มือการใช้หลักสูตร
พยาบาลศาสตรบัณฑิตพ.ศ. 2545. นนทบุรี: สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข.
- สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2552). การสร้างสัมพันธภาพในงาน. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.ftpi.or.th/portals/0/public/2552/PM/pm-10.pdf>
- สมคิด รักษาสัตย์. (2533, กันยายน). “การจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ,” วารสารพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 2: 1-14.
- สมศรี ทองนุช. (2542). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะความเป็นคนทันสมัยด้านจิตใจสำหรับนักศึกษาสาขาครุศาสตร์ของสถาบันราชภัฏ. ปรินซ์ตัน: กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สาลิกา เมธาวิณ. (2551). “การปรับตัวด้านการเรียนและสัมพันธภาพของนักศึกษาพยาบาล:กรณีวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช,” ใน การวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิชา ด้านธำรงกุล. หน้า 1-5. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- สิวลี ศิริไธ. (2539). จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชา จันทน์เอม. (2536). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- สุชา จันทน์เอม; และสุรางค์ จันทน์เอม. (2527). *จิตวิทยาเพื่อความสุขในการดำรงชีวิต*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนทรีย์ คำเพ็ง; และคนอื่นๆ. (2551). “สภาพปัญหาและการปรับตัวของนักศึกษา กรณี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พระพุทธบาท,” ใน *การวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยา ดำนังราษฎร์. หน้า 197. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- สุนิภา ชินวุฒิ. (2552, 10 ตุลาคม). สัมภาษณ์โดย วุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ ที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนีย์ ละกำปนี. (2541). *การพัฒนารูปแบบกิจกรรมส่งเสริมความสามารถในการดูแลสุขภาพตนเอง สำหรับนักศึกษาประถมปีที่ 5*. ปริญญาโท กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ: ภัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุปราณี เสนาดีชัย. (2539). *การพยาบาลพื้นฐาน แนวคิดและการปฏิบัติ*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). *พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา และแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุภาพร พิสิษฐ์พัฒนะ. (2542). *การสร้างแบบทดสอบวัดเชาวน์ปัญญาทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. ปริญญาโท กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: ภัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาวดี นพจุจินดา; และคนอื่นๆ. (2551). “สภาพปัญหาและการแก้ปัญหานักศึกษาพยาบาล กรณี วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี,” ใน *การวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิทยา ดำนังราษฎร์. หน้า 166. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- สุมาลี ทองดี. (2552). *การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2552, จาก http://www.huso.tsu.ac.th/husojournal/sumalee/sumaleeJ_52.pdf
- สุมิตร คุณานุกร. (2536). *หลักสูตรและการสอน*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2548). *จิตวิทยาสัมพันธ์ภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กาญจนบุรี: สหยาพัฒนาการพิมพ์.
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). *การบริหารการพยาบาล*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จิรัชการพิมพ์.
- สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว. (2545). *การพยาบาลจิตเวช*. พิมพ์ครั้งที่ 1. พิษณุโลก: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). *การบริหารงานบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2534). *ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ตะเกียง.

- เสถียร แป้นเหลือ. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับผู้นำ
องค์กรกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. ปรินิพนธ์ กศ.ด.
(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- เสาวนีย์ กานต์เดชารักษ์. (2539). “การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบเน้นวิจัย
ทางการศึกษาพยาบาล,” วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 5(3): 179.
- แสง บุญเฉลิมวิภาส. (2538). สิทธิมนุษยชน: รัฐกับการสาธารณสุขไทย. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- . (2544). กฎหมายและข้อควรระวังของแพทย์ พยาบาล กรุงเทพฯ: วิทยุชน
สำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. (2543). คู่มือการฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ:
วงศ์กลมโปรดักชั่น.
- สำเนา ขจรศิลป์. (2538). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2: การพัฒนานักศึกษา. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สำเร็จ บุญเรืองรัตน์. (2529). ทฤษฎีการวัดและประเมินผลการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
สยามการศึกษา.
- หัตยา มัทยาท. (2541). ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยการทำงาน และปัจจัยทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับความ
เหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพประจำการในโรงพยาบาลภาคตะวันออก. ปรินิพนธ์
กศ.ม.(จิตวิทยาพัฒนาการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อดิญาณ์ ศรีเกษตริน. (2543). การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความเป็นผู้นำสำหรับ
นักศึกษาพยาบาล. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อภิญา โชติรัตน์. (2545). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. (เอกสารประกอบการสอน).
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- อมร รักษาสัตย์; และโสรัจ สุจริตกุล. (2524). การบริหารงานบุคคลในประเทศไทย. กรุงเทพฯ :
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรชร อินทองปาน; สาลิกา เมธนาวัน; และรุจิรา เจียมอมรรัตน์. (2552). การดำเนินงานและ
ผลลัพธ์ของโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาพื้นที่ชายแดนภาคใต้. สืบค้น
เมื่อ 10 ตุลาคม 2552. จาก www.pi.ac.th/includes/download.php?id=442
- อรพรรณ พุ่มอาภรณ์. (2533). การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติการพยาบาล. เชียงใหม่:
ภาควิชา บริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรรถสิทธิ์ เวชชาชีวะ และคณะ. (2538). การแพทย์ วัฒนธรรมและจริยธรรม. นครปฐม:
มหาวิทยาลัยมหิดล.

- อัญญา ปลดเปลื้อง; และสุพัตรา อังศุโรจน์กุล. (2551). “การปรับตัว ทักษะคิดที่มีต่อวิชาชีพพยาบาล และโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ กรณีวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสวรรค์ราชบุรี,” ใน *การวิจัยและพัฒนาโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้*. วิชา ด้านร่างกาย. หน้า 1-5. กรุงเทพฯ: จรัสสินทวงศ์การพิมพ์.
- เอกชัย เอื้อเฟื้อ. (2537). *การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความเป็นผู้นำและด้านการทำงานเป็นกลุ่ม สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง*. ปริญญาโทบริหารศึกษาศ. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายสำเนา.
- เอมอร กฤษณะรังสรรค์. (2552). *ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2552, จาก <http://www.geocities.com/vinaip/articles/relation1.htm>
- อำพล จินดาวัฒน์; และสุวิทย์ วิบูลผลประเสริฐ. (2540). *ประวัติการจัดการศึกษาและการพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุข: จากวันนั้นถึงวันนี้ กึ่งศตวรรษการจัดการศึกษาและพัฒนากำลังคนของกระทรวงสาธารณสุข*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: องค์การทหารผ่านศึก.
- Ahmad, R.R.; & Albert B.Hood. (1984, November). “The Development of Interpersonal Relationships in College,” *Journal of College Student Personal*, 25(6): 498-502.
- Alfaro-LeFever, R. (1995). *Critical Thinking in Nursing: A Practical Approach*. Philadelphia: W.B.Saunders.
- Allport, Gardon W. (1976). *Attitude: Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: John Wiley and Sons.
- Annas, G.I. (1992). *The Rights of Patients*. 2 nd ed. New Jersey: Humana Press.
- Atkins, L.D.; & Murphy, E. (1994). *Clinical Guide to Care Planning Data Diagnosis*. New York: Mcgraw-Hill.
- Bandura. (1977). *Social Learning Theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Beane , James A , Toepler , Jr. Conrad F. and Alessi , Jr. Samuel J. (1986). *Curriculum Planning and Development*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Beauchamp, George A. (1981). *A Curriculum Theory*. 4th ed. Illinois: F.E. Peacock.
- Buckley, R. and Caple, J. (1995). *The Theory and Practice of Training*. 3rd ed. London: Kogan Page.

- Burnard, P. (1995). *Learning Human Skills: An Experimental and Reflective Guide for Nurses*. 3rd ed. Oxford: Butterworth-Heinmann.
- (1996a). *Acquiring Interpersonal Skills: An Experiential and Reflective Guide for Nurses*. 2nd ed. London: Chapman & Hall.
- (1996b). *Acquiring Interpersonal Skills: A Handbook of Experiential Learning for Health Professionals*. 2nd ed. London: Chapman & Hall.
- Campbell, Donald T. & Julttan, C. Stanley. (1969). *Experimental and Quasi-experimental Designs for Research*. Chicago: Rand McNally College.
- Carkhuff, RR. and Berenson, B.G. (1977). *Beyond Counseling and Therapy*. 2nd ed. New York: Holl, Printchart and Winston.
- Carter, K.F.; & Kulbok, P.A. (1995, September). "Evaluation of the Interaction Model of Client Health Behavior through the First Decade of Research," *Advance in Nursing Science*. 18(1): 63.
- Chickering, S.W.; Reisser L. (1993). *Education and Identity*. 2nd ed. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cleverley, W.O. (1990, February). "Improving Financial Performance: A Study of 50 Hospitals," *Hospitals and Health Services Administration*. 35(2): 173.
- Cormark, D. (1985). "The Myth and Reality of Interpersonal Skills in Nursing," in *Interpersonal Skills In Nursing: Research and Application*. Edited by Kagan, C. p. 107. London: Croom Helm.
- Cronbach Lee J. (1970). *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed. New York: Harper and Row.
- Cumming, H.H. (1969). *Improving Human Relation*. Washington D.C: National Council for the Social Student.
- Fischer, Heinz Dietrich; & John, Calhoun Merrill. (1976). *International and Intercultural Communication*. 2nd ed. Toronto; Hastings House.
- Flippo, E.B. (1970). *Management: A Behavioral Approach*. Boston: Allyn and Bacon.
- Fosbiner, D. (1994, March). "Patient Perceptions of Nursing Care: An Emerging Theory of Interpersonal Competence," *Journal of Advance Nursing*. 20(3): 1085-1093.
- Gardner, Howard. (1993). *Multiple Intelligence: The Theory in Practice*. New York: Basic Books.
- Goldstein, I. L. (1993). *Training in Organizations: Needs Assessment, Development and Evaluation*. 3rd ed. California: Brooks Cole.

- Goleman, Daniel. (1995). *Emotional Intelligence: Why it Can Matters More Than IQ*. New York: Basic Books.
- (1998, November-December). "What Made a Leader?," *Harvard Business Review*. 76 (8) 92-102.
- Guilford, J.P. (1975). *Psychometric Methods*. New York: Mc. Graw – Hill Book Co.,Inc.
- Johnson, David W. (1986). *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and self-Actualization*. 3rd ed. New York: Prentice-Hall.
- Johnson, D.W. and Johnson, R.T. (1991). *Learning Together and Alone*. Needham Heghts, Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Johnson, M.M.; Lou, S.D.; & Lawbaugh. M. (1980). *Problem Solving in Nursing Practice*. Dubugne: WMC Brown.
- Kagan, C.; & Evans. J. (1994). *Professional Interpersonal Skills for Nurse*. London: Chapman & Hall.
- Kasch, C.R. (1986, July/August). "Toward a Theory of Nursing Action: Skill and CompetencyIn Nursing-Patient Interaction," *Nursing Research*. 35 (4): 226-230.
- Kasch, C.R.; Kasch, J.B.; & Lisnek, P. (1998, March). "Women's Talk and Nurse-Client Encounters: Developing Criteria for Assessing Interpersonal Skills," *Scholarly Inquiry for Nursing Practice: An International Journal*. 12(3): 270-271.
- Kelly, L.Y. (1968). *Dimension of Professional Nursing*. 3rd ed. New York: Macmillan Company.
- Kerr, Joseph; & Keneth. (1976). "Meeting the Changing Need of Adults Through Education Programes and Services," *Dissertation Abstracts International*. 36 (10): 6424 – A.
- Kirkpatrick, D.L. (1987). "Evaluation of Training In RL," *Training Together and Development Handbook: A Guide to Human Resource Development*. 2nd ed. New York:
- Kolb, D. (1984). *Experimental Learning*. New Jersey: Prentice-Hall.
- McGehee, W. and Thayer, P.W. (1961). *Training in Business and Industry*. New York:Wiley.
- Moorhead, G. & Griffin, R. (1995). *Organization Behavior: Managing People and Organization*. 5th ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Newman, Philip R. and Newman M. (1983). *Principle of Psychology*. Illinois: The Dorsey Press.
- Odiorne, G. (1970). *Training by Objectives: An Economic Approach to Management Training*. New York: Macmillan.
- Oliva , Peter F (1992). *Developing The Curriculum*. 3rd ed. New York: Harper Collins Publishers.

- Orlando, Ida. J. (1961). *The Dynamic Nurse-Patient Relation*. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice Hall.
- Peplau, Hildegard. E. (1987). *Interpersonal and Psychotherapy*. New York: Hamper and Row Publishing.
- Pont, Tony. (1995). *Investment in Training and Development*. New York: Longman.
- Posner, George J. and Rudnitsky, Alan N. (1986). *Course Design: A guide to Curriculum Development for Teacher*. New York: Longman.
- (1992). *Analyzing the Curriculum*. New York: McGraw-Hill.
- Ravert, P., Williams, M. & Fosbinder, D.M. (1997, June). "The Interpersonal Competence Instrument for Nurse," *Western Journal of Nursing Research*. 19(6): 782.
- Riley; Julia Balzer. (2000). *Communication in Nursing*. 4th ed. St. Louis: MO.
- Robinson, D.G. and Robinson, J.C. (1989). *Training for Impact: How to Link Training to Business Needs and Measure the Results*. San Francisco: Jossey - Bass.
- Rothwell, William J. (1996). *Beyond Training and Development: State-of-Art Strategies for Enhancing Human Performance*. New York: American Management Association.
- Saylor , J.Galen , and Alexander , William M.(1974). *Planning Curriculum for Schools*. New York: Holt Rinehart and Winston, Inc.,
- Saylor , J.Galen , Alexander , William M. and Lewis , Arthur J. (1981). *Curriculum Planning for Better Teaching and Learning*. New York: Holt Rinehart and Winston.
- Shattell, Mona. (2004, Septembe). Nurse–Patient Interaction: A Review of the Literature. *Journal of Clinical Nursing*, 13 (6), p. 714-722(9).
- Silberman, Mel. (1998). *Active Training: A Handbook of Techniques, Designs, Case Examples, and Tips*. 2nd ed. California: Jossey-Bass Pfeiffer.
- Sowell , Evelys , J. (1996). *Curriculum An Integrative Introduction*. New Jersey: Prentice Hall.
- Stein-Parbury, J. (1993). *Patient and Person: Development Interpersonal in Nursing*. Singapore: Churchill Livingstone.
- Sundeen, S.J. et al. (1998). *Nurse-Client Interaction: Implementing the Nursing Process*. 6th ed. St. Louis: Mosby.
- Taba, Hilda. (1962). *Curriculum Development*. New York: McMillan Publishing Co., Inc.,
- Thomson, B.M. (1986, September). "Interpersonal Skills Learning the Importance if Listening," *The Australian Nurses Journal*. 16(3): 45.

- Tomlinson, A. (1985). "The Use of Experiential Methods in Teaching Interpersonal Skills to Nurses," *Interpersonal Skills in Nursing: Research and Application*. Edited by Kagan, C. p. 208. London: Croom Helm.
- Triandis, Harry C. (1971). *Attitude and Attitude Change*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Tubbs, Stewart H. (1988). *A System Approach to Small Group Interaction*. 3rd ed. New York: Random House.
- Tyler, Ralph W. (1969). *Basic Principles of Curriculum and Instruction*. Chicago: The University of Chicago.
- Vella, Jane. (1994). *Learning to Listen Learning to Teach: The Power of Dialogue in Educating Adults*. San Francisco: Jossey-Bass.
- (1995). *Training Through Dialogue*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wandelt, M.A. & Ager, J.W. (1974). *Quality Patients Care Scale*. New York: Appleton-Century Crafts.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work: The Untapped Edge for Success*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Williams, S.A. (1997, June). "The Relationship of Patients' Perceptions of Holistic Nurse Caring to Satisfaction with Nursing Care," *Journal of Nursing Care Quality*. 11(5): 15-29.
- (1998, August). "Quality and Care: Patients' Perceptions," *Journal of Nursing Care Quality*. 12(6): 18-25.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินโครงสร้างหลักสูตร

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิชั้นสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินโครงสร้างหลักสูตร

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้ช่วยวิทยากร

รายนามนักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง

แบบสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้าง
สำหรับนักศึกษาพยาบาลโครงการโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัด
ชายแดนภาคใต้

ชื่อ.....สกุล.....ตำแหน่ง.....
สังกัด.....

1. สภาพปัญหาเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักศึกษาพยาบาลโครงการผลิตพยาบาล
วิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

.....
.....

2. จัดอันดับความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องเสริมสร้างให้กับนักศึกษา
พยาบาลจากจำเป็นมากที่สุดที่ต้องได้รับการเสริมสร้าง ไปยัง จำเป็นน้อยที่สุด

สัมพันธภาพระหว่างบุคคล	ลำดับความสำคัญ
1. การโน้มน้าวให้บุคคลอื่นทำตามด้วยความเต็มใจ	ลำดับที่.....
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	ลำดับที่.....
3. การจัดการความขัดแย้ง	ลำดับที่.....
4. การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	ลำดับที่.....
5. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น	ลำดับที่.....
6. สมรรถนะของทีมมุ่งสู่ความสำเร็จของเป้าหมายร่วมกัน	ลำดับที่.....
7. มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ต่อบุคคลอื่น	ลำดับที่.....
8. เคารพและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล	ลำดับที่.....
9. รับฟังและเคารพในความคิดเห็นของผู้อื่น	ลำดับที่.....
10. การรู้จักให้กำลังใจซึ่งกันและกัน	ลำดับที่.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ผู้วิจัย นายวุฒิศักดิ์ พิศสุวรรณ

นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**แบบประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่ม
เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
โดยผู้เชี่ยวชาญ**

คำชี้แจง

1. แบบประเมินโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพ
ระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่
จังหวัดชายแดนภาคใต้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม

2. แบบประเมินนี้แบ่งเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นการประเมินความเหมาะสมของโครงร่างหลักสูตร
ฝึกอบรม และตอนที่ 2 เป็นการประเมินความสอดคล้องของโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม

ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของโครงร่างหลักสูตรฝึกอบรม

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านและโปรดแสดงความคิดเห็นและ
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยกำหนดระดับที่ใช้ในการประเมินเป็น 5 ระดับดังนี้

5	หมายความว่า	เหมาะสมมากที่สุด
4	หมายความว่า	เหมาะสมมาก
3	หมายความว่า	เหมาะสมปานกลาง
2	หมายความว่า	เหมาะสมน้อย
1	หมายความว่า	เหมาะสมน้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม					ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุง
		5	4	3	2	1	
1	สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม						
2	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม						
3	หน่วยการเรียนรู้เหมาะสมกับจุดมุ่งหมายของหลักสูตร						
4	เนื้อหาในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ของหลักสูตรในการนำไปปฏิบัติได้จริง						
5	หัวข้อฝึกอบรมเหมาะสมกับขอบข่ายของหลักสูตร						

ตอนที่2 แบบประเมินความสอดคล้องของโครงสร้างหลักสูตรฝึกอบรม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นว่าองค์ประกอบต่างๆ มีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย

✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน และโปรดเขียนข้อเสนอแนะในช่องว่างที่เว้นไว้ตามรายการประเมินในแต่ละรายการ โดยกำหนดการประเมินเป็น ดังนี้

สอดคล้อง หมายความว่า องค์ประกอบที่เขียนไว้ตามรายการประเมินมีความสอดคล้องกัน ส่งเสริมกันและเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

ไม่แน่ใจ หมายความว่า องค์ประกอบที่เขียนไว้ตามรายการประเมินข้อนั้นๆ ไม่ชัดเจนที่จะบอกได้ว่ามีความสอดคล้องกัน ส่งเสริมกันเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันหรือไม่

ไม่สอดคล้อง หมายความว่า องค์ประกอบที่เขียนไว้ตามรายการประเมินข้อนั้นๆ ไม่มีความสอดคล้องกัน ไม่ส่งเสริมและไม่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุง
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
1	สภาพปัญหาของหลักสูตรกับ จุดมุ่งหมายของหลักสูตร				
2	สภาพปัญหาของหลักสูตรกับเนื้อหา ของหลักสูตร				
3	สภาพปัญหาของหลักสูตรกับหัวข้อ/ หน่วยการเรียนรู้				
4	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับ วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในแต่ละ หัวข้อ/หน่วยการเรียนรู้				
5	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับหัวข้อ/ หน่วยการเรียนรู้				
6	จุดมุ่งหมายของหลักสูตรกับเนื้อหาของ หลักสูตร				
7	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมกับเนื้อหาใน แต่ละหัวข้อ/หน่วยการเรียนรู้				
8	เนื้อหาฝึกอบรมกับหัวข้อ/หน่วยการ เรียนรู้				
9	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในแต่ละ หัวข้อ/หน่วยการเรียนรู้กับกิจกรรมและ วิธีการฝึกอบรม				

ลำดับที่	รายการประเมิน	ความสอดคล้อง			ข้อเสนอแนะ สำหรับการปรับปรุง
		สอดคล้อง	ไม่ แน่ใจ	ไม่ สอดคล้อง	
10	วัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในหัวข้อ/ หน่วยการเรียนรู้กับการประเมินผล				
11	เนื้อหาในหัวข้อ/หน่วยการเรียนรู้กับสื่อ				
12	เนื้อหาในหัวข้อ/หน่วยการเรียนรู้กับการ ประเมินผล				
13	กิจกรรมวิธีการฝึกอบรมกับสื่อที่ใช้				
14	กิจกรรมวิธีการฝึกอบรมกับการ ประเมินผล				

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง
ผู้วิจัย

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิชั้นสำรวจความจำเป็นในการพัฒนาหลักสูตร

1. นายสุทัศน์ เหมทานนท์
รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช
2. ดร.สุนิภา ชินวุฒิ
อาจารย์ประจำวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ชลบุรี
3. ดร.ดวงพร หุ่นตระกูล
รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
4. ดร.สุจิตรา ทัดเที่ยง
รองผู้อำนวยการฝ่ายกิจการนักศึกษา วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พุทธชินราช
5. อ.วรัญญา จิตบรรทัด
อาจารย์ผู้สอน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครศรีธรรมราช

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินโครงร่างหลักสูตร

1. รองศาสตราจารย์ ดร. วิชัย วงษ์ใหญ่	ข้าราชการบำนาญ
2. ดร.พอเพ็ญ ไกรนรา	วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี สระบุรี
3. ดร.จิราพร วัฒนศรีสิน	วิทยาลัยพยาบาล บรมราชชนนี นครศรีธรรมราช
4. รองศาสตราจารย์ ดร.เสถียร แป้นเหลือ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. ดร.นิตนา สุริศักดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
6. ดร.อะห์หมัด ยี่สุนทร	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
7. ดร.นงสรา อุดทน	มหาวิทยาลัยราชภัฏ สอนดุสิต
8. รองศาสตราจารย์ โสภณ นุชนาถ	ข้าราชการบำนาญ
9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิภา พงศ์วิรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏ ธนบุรี

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญประเมินคุณภาพเครื่องมือ

1. ดร.นงสราญ อดทน	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
2. ดร.อะห์หมัด ยี่สุนทร	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพงศ์ มาลัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสถียร แป้นเหลือ	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
5. ดร.นิตนา สุริศักดิ์	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

รายชื่อผู้ช่วยวิทยากร

1. นายชาگیرน สุมาลี	นักฝึกอบรม
2. นายเจนวิทย์ คงคาลิหมื่น	นักฝึกอบรม
3. นางสุนีย์ สุมาลี	นักฝึกอบรม

รายชื่อนักศึกษาพยาบาล
ตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครศรีธรรมราช ชั้นปีที่ 3 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2553
(กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม)

ที่	กลุ่มทดลอง	กลุ่มควบคุม
1	นางสาวฟาตมา เจ๊ะอูมา	นางสาวกุสุมา ปราสาทแก้ว
2	นางสาวฟาตีณี อับดุลลี	นางสาวชนพิศ โสสนัญ
3	นางสาวฟารีดะห์ มะดีอรอนิง	นางสาวซารีนา เวชสิทธิ์
4	นางสาวฟารียา แอปซุซัน	นางสาวซูไ ندا วาเตะ
5	นายมะลี จาเอาะ	นางสาวซูไรดา บือโต
6	นางสาวมัตตริญา เจ๊ะหนี	นางสาวนิดาฮานันท์ รอดะ
7	นางสาวมัสนา สาแม	นางสาวนิฮาฮือนะห์ สาหะ
8	นางสาวมารีสา ว่องไว	นางสาวนูรีดา เจ๊ะมะ
9	นางสาวอาชีชะ ดอลี	นายบาฮารูเต็ง ดือมาวี
10	นางสาวอาอีเสาะ สะมะแอเจ๊ะมะ	นายปราโมทย์ เทพจันทร์
11	นางสาวอิลฮัม อาแว	นางสาวมารีนา จินตรา
12	นางสาวอุไร หลั่งขาว	นางสาวยินดี ยาชะรัต
13	นางสาวฮันณาน มาหะ	นางสาวรุสมิ์ ดิง
14	นางสาวฮัซนะห์ หะยีปือราเฮง	นายวรวิทย์ สะอูดี
15	นางสาวฮานีชะ จากือรอโต๊ะ	นางสาวอันสตา ยาพระจันทร์

ภาคผนวก ข

แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
ผลคะแนนวัดความรู้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม
แบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
แบบประเมินความเหมาะสมของการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คำชี้แจง แบบวัดความรู้นี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในกระดาษคำตอบที่ตรงกับตัวเลือกที่นักศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นคำตอบที่ถูกต้องของคำถามแต่ละข้อ

1. “สัมพันธภาพระหว่างบุคคล” ไม่เกี่ยวข้อง กับเรื่องใด
 - A. มีความจำเป็นเฉพาะบุคคล
 - B. เป็นทักษะทางสังคมของมนุษย์
 - C. เป็นทักษะในการมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
 - D. เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป
2. ข้อใด กล่าวถูกต้อง เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - A. ไม่สามารถพัฒนาได้
 - B. เป็นเรื่องที่จำเป็นสำหรับวิชาชีพเฉพาะบางวิชาชีพ
 - C. มีความจำเป็นต่อการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม
 - D. ไม่เกี่ยวข้องกับความจำเป็นสำหรับการสร้างความสัมพันธ์ในวิชาชีพ
3. ข้อใด ไม่ถือเป็น ความแตกต่างระหว่างบุคคลที่จำเป็นต้องทำความเข้าใจเพื่อความมั่นคงและรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน
 - A. นิสัย
 - B. ทักษะคติ
 - C. รสนิยม
 - D. ฐานะทางเศรษฐกิจ
4. ข้อใดเป็นหลักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคล
 - A. มีความจริงใจ-เป็นผู้ฟังที่ดี
 - B. มีบุคลิกภาพที่ดี-ทำตัวเจ้าเสน่ห์
 - C. รักศักดิ์ศรีของตนเอง-ยอมรับในความแตกต่าง
 - D. ทำตัวโดดเด่นให้เป็นที่สนใจ-ให้เกียรติบุคคลอื่น

5. ข้อใด ไม่ใช่เป็น รูปแบบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
 - A. สัมพันธภาพแบบสังคม
 - B. สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ
 - C. สัมพันธภาพใกล้ชิด
 - D. สัมพันธภาพส่วนตัว
6. สัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยเป็นสัมพันธภาพแบบใด
 - A. สัมพันธภาพแบบสังคม
 - B. สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ
 - C. สัมพันธภาพใกล้ชิด
 - D. สัมพันธภาพส่วนตัว
7. สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนบ้าน เป็นสัมพันธภาพแบบใด
 - A. สัมพันธภาพแบบสังคม
 - B. สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ
 - C. สัมพันธภาพใกล้ชิด
 - D. สัมพันธภาพส่วนตัว
8. ข้อใด ไม่ถูกต้อง เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
 - A. เป็นศิลปะ
 - B. เป็นเรื่องส่วนบุคคล
 - C. เป็นการติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างมนุษย์
 - D. ทำให้อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นได้อย่างมีความสุข
9. ข้อใด ไม่ใช่ องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์
 - A. ต้องมีความเข้าใจตนเอง
 - B. ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่น
 - C. ต้องยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
 - D. ต้องมีความเชื่อมั่นในศักยภาพของตนเอง

10. องค์ประกอบใดที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- การจูงใจ-การสั่งการ
 - การมีปฏิสัมพันธ์-การจูงใจ
 - ความต้องการ-ความคาดหวัง
 - พฤติกรรมของคน-สิ่งแวดล้อม
11. ข้อใด กล่าวผิด เกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์
- ทำให้ศัตรูกลายเป็นมิตรได้
 - มีความสำคัญกับทุกคน ทุกอาชีพ
 - ช่วยให้การดำเนินชีวิตได้รับการปรับปรุงที่ดีขึ้น
 - เป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินชีวิตในการปฏิบัติงานมากกว่าการดำเนินชีวิตประจำวัน
12. ข้อใดเป็นประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ต่อองค์กร
- เกิดความสุขเพิ่มมากขึ้น
 - ทำให้มีความพอใจในชีวิต
 - ทำให้เกิดรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีค่า
 - ใช้สื่อความคิดติดต่อการประชาสัมพันธ์กับประชาชน
13. ข้อใดเป็น ผลเสีย ของการขาดมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร
- เกิดการแข่งขัน
 - เกิดการชิงดีชิงเด่น
 - เกิดความจำเจ
 - ขาดความเชื่อถือ
14. ข้อใด กล่าวถูกต้อง เกี่ยวกับสัมพันธภาพของพยาบาลกับผู้บังคับบัญชา
- พยาบาลควรรู้จักยกย่องชมเชยและให้เกียรติผู้บังคับบัญชา
 - มีความสำคัญน้อย เพราะพยาบาลมักไม่ค่อยได้เกี่ยวข้องกับผู้บังคับบัญชา
 - พยาบาลควรมีสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ
 - ควรแสดงอารมณ์ความรู้สึกโดยตรงไปตรงมาต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากงาน

15. ข้อใด กล่าวถูก เกี่ยวกับสัมพันธภาพของพยาบาลกับผู้ได้บังคับบัญชา
- พยาบาลไม่ควรยกย่องชมเชยผู้ได้บังคับบัญชา เพราะจะทำให้เสียการปกครอง
 - มีความสำคัญน้อย เพราะพยาบาลมักไม่ค่อยได้เกี่ยวข้องกับผู้ได้บังคับบัญชา
 - พยาบาลควรมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อแสวงหาความร่วมมือ
 - ควรแสดงอารมณ์ความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมาต่อผู้ได้บังคับบัญชาเพื่อผ่อนคลายความเครียดจากงาน
16. ข้อใดคือความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วย
- ลดระยะเวลาในการรักษาพยาบาล
 - ลดต้นทุนต่อคน ในการให้บริการ
 - ประทับใจประกอบจิตใจของผู้ป่วย
 - ช่วยให้ผู้ป่วยช่วยเหลือตนเองได้ดีขึ้น
17. ข้อใดกล่าวถูกเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
- พยาบาลมีหน้าที่สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยเฉพาะที่ตนรับผิดชอบ
 - พยาบาลจะต้องทำการดูแลสภาพจิตใจผู้ป่วยไปพร้อมๆ กับสภาพร่างกาย
 - ในฐานะพยาบาลการดูแลผู้ป่วยทางด้านร่างกายสำคัญกว่าการดูแลทางด้านจิตใจ
 - พยาบาลมีหน้าที่ดูแลสภาพร่างกายผู้ป่วยส่วนสภาพจิตใจเป็นหน้าที่ของนักจิตวิทยาบำบัด
18. การปฏิบัติใดถือว่าผู้ถูกดูแลเป็นบุคคลหนึ่งที่มีการรับรู้ความรู้สึกและการรับรู้แตกต่างจากบุคคลอื่น
- การเข้าใจ
 - ความเชื่อถือว่าไว้วางใจ
 - การยอมรับบุคคลอื่น
 - การดูแลเอาใจใส่
19. ข้อใด ไม่ใช่ การสื่อสาร
- หวานซึ้งกระยานเล่นไต้ต้นมะขาม
 - แดนอ่านบันทึกประจำวันของก้อย
 - เจนใช้ภาษามือเล่านิทานให้น้องที่เป็นใบ้ฟัง
 - दनัยเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนอนตึกมานอนเร็วขึ้นหลังจากได้ดูรายการสุขภาพทางโทรทัศน์

20. ข้อใดคือการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด
- A. ต่อมไปชมละครเวที
 - B. แต่งดูโทรทัศน์รายการข่าว
 - C. ถ่ายฝึกเรียนภาษามือจากโทรทัศน์
 - D. ตื่นนั่งคุยเรื่องละครหลังข่าวกับเพื่อนข้างบ้าน
21. ข้อใด ไม่ใช่ จุดมุ่งหมายของการสื่อสาร
- A. เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
 - B. เพื่อถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสาร
 - C. เพื่อสร้างความผูกพันในหมู่คณะ
 - D. เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
22. ปัจจัยในข้อใดที่อาจทำให้ข่าวสารบิดเบือนได้มากที่สุด
- A. สถานที่ที่ส่งสาร
 - B. น้ำเสียงผู้ส่งสาร
 - C. การแต่งกายของผู้ฟัง
 - D. สภาพอากาศขณะที่ส่งสาร
23. การสื่อสารในข้อใดที่ผู้รับสารต้องอาศัยความสามารถในการแปลความหมายมากที่สุด
- A. สดุดาไปชมละครเวที
 - B. นทิดูข่าวทางโทรทัศน์
 - C. นิคมฟังเพลงไทย
 - D. สมรแปลภาษามือให้ผู้เยี่ยมชมฟัง
24. ข้อใด ไม่ใช่ องค์ประกอบของการสื่อสาร
- A. ผู้ส่งสาร
 - B. ผู้รับสาร
 - C. ยานพาหนะ
 - D. ผลย้อนกลับ
25. ข้อใดเป็นการติดต่อสื่อสารชนิดสองทาง
- A. การบันทึก
 - B. การพูดในที่สาธารณะ
 - C. การพูดคุยทางโทรศัพท์
 - D. การบรรยายในมหาวิทยาลัย

26. ข้อใดไม่จัดเป็นอิทธิพลของวัฒนธรรมที่อาจก่อให้เกิดปัญหาต่อสื่อสาร
- คำสร้อยพูดภาษาอีสานกับต๋มที่อยู่ภาคกลาง
 - ชมใช้ภาษาอังกฤษคุยกับลูกชายเป็นประจำ
 - ปลายจัดบรรยายเรื่องอาหารไทยให้ชาวฮินดูฟัง
 - มลสาริตการนุ่งโจงกระเบนให้ฝรั่งดู
27. ข้อใดคือปัญหาการสื่อสารที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมเมืองกับวัฒนธรรมชนบท
- การแสดงละครใบ้
 - การพูดภาษาท้องถิ่น
 - การแต่งกายด้วยชุดประจำชาติ
 - การใช้ภาษาสากลในการสื่อสาร
28. ข้อใดคือปัญหาที่สำคัญที่สุดที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม
- ภาษาที่แตกต่างกัน
 - อากาศที่แตกต่างกัน
 - อาหารที่แตกต่างกัน
 - การแต่งกายที่แตกต่างกัน
29. ข้อใดถือเป็นทักษะในการสื่อสารที่ดี
- นักข่าวรายงานข่าวอย่างตั้งใจ
 - ตำรวจแสดงอาการนิ่งเฉยเมื่อผู้ร้ายรับผิด
 - ผู้ป่วยครูแสดงอาการรำคาญเมื่อนักเรียนตอบคำถามผิด
 - พยาบาลแจ้งผลการตรวจเลือดให้ผู้ป่วยทราบโดยไม่มองหน้า
30. ข้อใดไม่จัดเป็นทักษะการสื่อสารในองค์ประกอบ Attending
- การพูดอย่างตั้งใจ
 - การสบตาผู้ฟัง
 - การสรุปความให้ผู้ฟังทราบ
 - การผงกศีรษะแสดงความเข้าใจ
31. ทักษะการสื่อสารในองค์ประกอบ Probing หมายความว่าอย่างไร
- การพูดทวนสะท้อนคำพูด
 - การชักเพิ่มเติมประเด็นที่สนใจ
 - การสะท้อนอารมณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกมา
 - การแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสาร

32. ข้อใดอธิบายความหมายของความขัดแย้งได้ดีที่สุด
- สมชายไม่แบ่งขนมให้น้องกิน
 - คุณป้าใส่เสื้อคนละสีกับคุณลุง
 - นิหนาดูละครคนละช่องกับน้อยโหน่ง
 - นิชาและสีดาต่างกลั่นแกล้งไม่ให้อีกฝ่ายได้รับเลือกเป็นหัวหน้าพยาบาล
33. ข้อใดคือสาเหตุหลักของความขัดแย้งโดยทั่วไป
- สาเหตุทางด้านผลประโยชน์
 - สาเหตุทางด้านของความชอบ
 - สาเหตุทางด้านของการเปลี่ยนแปลง
 - สาเหตุทางด้านของบทบาทไม่ชัดเจน
34. เพราะเหตุใดจึงต้องรู้เท่าทันสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง
- เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งขึ้น
 - เพื่อจะสามารถหาทางเอาชนะฝ่ายตรงข้ามที่ขัดแย้งกันได้
 - เพื่อจะสามารถนำไปใช้ทำลายฝ่ายตรงข้ามที่ขัดแย้งกันได้
 - เพื่อจะสามารถนำไปเป็นข้อต่อรองฝ่ายตรงข้ามที่ขัดแย้งกันได้
35. ความขัดแย้งทางด้านอำนาจมักจะเกิดขึ้นด้วยสาเหตุอะไร
- หน้าที่ที่แตกต่างกัน
 - เวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
 - ความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์
 - เป้าหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน
36. ข้อใดจัดเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งน้อยที่สุด
- ความบกพร่องของการสื่อสาร
 - วิธีการทำงานที่ไม่เหมือนกัน
 - ทรัพยากรที่จำกัด
 - ขนาดขององค์กร
37. ข้อใดคือสาเหตุสำคัญที่สุดที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคล
- ความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์
 - ความแตกต่างของบุคลิกภาพ
 - ความแตกต่างของค่านิยม
 - ความแตกต่างของการรับรู้

38. ข้อใดเป็นการจัดการความขัดแย้งแบบเอาชนะ

- A. สมชายยอมให้สมหญิงเป็นผู้นำ
- B. สุดาไม่สนใจคำคัดค้านของพนักงาน
- C. สุภาบังคับให้พนักงานทำงานเพิ่ม
- D. นิตายอมเพิ่มค่าจ้างให้พนักงานตามที่ร้องขอ

39. การจัดการความขัดแย้งแบบประนีประนอม ไม่ควร ใช้เมื่อใด

- A. เมื่อวิธีการแข่งขันใช้ไม่ได้ผล
- B. เมื่อไม่สามารถร่วมมือกันได้
- C. เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจมากกว่าตน
- D. เมื่อเป้าหมายของความขัดแย้งมีความสำคัญในระดับปานกลาง

40. การจัดการความขัดแย้งแบบยอมรับการใช้เมื่อใด

- A. เมื่อกลัวเสียผลประโยชน์
- B. เมื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้
- C. เมื่อไม่มีผู้ใดอยู่ฝ่ายเดียวกับเรา
- D. เมื่อพบว่าเหตุผลของเราเป็นฝ่ายผิด

เฉลยแบบวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

ข้อที่	คำตอบที่ถูกต้อง	ข้อที่	คำตอบที่ถูกต้อง
1	A	21	C
2	C	22	B
3	D	23	D
4	A	24	C
5	D	25	C
6	B	26	B
7	A	27	B
8	B	28	A
9	D	29	A
10	B	30	C
11	D	31	B
12	D	32	D
13	B	33	A
14	A	34	A
15	C	35	C
16	C	36	D
17	B	37	A
18	D	38	C
19	A	39	B
20	D	40	D

ผลคะแนนวัดความรู้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

คนที่	คะแนน	
	กลุ่มทดลอง	กลุ่มควบคุม
1	31	31
2	35	22
3	33	26
4	34	30
5	33	30
6	30	25
7	31	24
8	34	26
9	30	25
10	37	29
11	31	31
12	34	28
13	35	25
14	33	26
15	31	24

แบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คำชี้แจง แบบวัดเจตคตินี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล จากข้อความข้างล่างต่อไปนี้ ให้พิจารณาว่าตนเองเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด ~~เพื่อศึกษาพิจารณาแล้ว~~ ให้ใส่เครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษา โดยกำหนดระดับที่ใช้ในการประเมินเป็น 5 ระดับดังนี้

5	หมายความว่า	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายความว่า	เห็นด้วยมาก
3	หมายความว่า	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อย
1	หมายความว่า	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ในสังคม					
2	การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในชีวิต					
3	เพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมนุษย์ต้องเข้าใจวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ					
4	การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นความสามารถเฉพาะตัวไม่สามารถเสริมสร้างได้					
5	สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สามารถเสริมสร้างได้					
6	การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิชาชีพพยาบาล					
7	ความสำเร็จในวิชาชีพพยาบาลไม่มีความเกี่ยวข้องกับความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
8	สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้					
9	การมีวิธีการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ดีทำให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลของข้าพเจ้า					
11	การฝึกการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นการเสียเวลาเปล่า					
12	ข้าพเจ้าจะใช้ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการประกอบวิชาชีพพยาบาล					
13	ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ					
14	การฝึกทักษะการสื่อสารจำเป็นต่อวิชาชีพพยาบาล					
15	ทักษะในวิชาชีพพยาบาลมีความสำคัญกว่าความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล					
16	ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลส่งเสริมให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จในวิชาชีพ					
17	ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลส่งผลให้ผู้ป่วยและญาติพึงพอใจในคุณภาพการรักษาพยาบาล					
18	สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลและผู้ป่วยทำให้การปฏิบัติงานของพยาบาลง่ายขึ้น					
19	การฝึกความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่ไม่คุ้มค่า					
20	สัมพันธภาพที่ดีต่อกันระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยมีผลต่อคุณภาพการพยาบาล					
21	สัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยช่วยเสริมสร้างความร่วมมือในการรักษาพยาบาล					

ขอขอบคุณ

- ผู้วิจัย -

แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ชื่อ..... สกุล..... ชื่อเล่น..... รหัสผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....

คำชี้แจงสำหรับผู้ช่วยวิทยากรผู้ทำหน้าที่ประเมิน

คำชี้แจง แบบสังเกตนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ขอให้ผู้ช่วยวิทยากรสังเกตพฤติกรรมการแสดงออกตามรายการข้างล่างนี้ ว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงออกเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ เหล่านั้นมากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับระดับพฤติกรรมที่ท่านสังเกตเห็น โดยกำหนดระดับที่ใช้ในการประเมินเป็น 5 ระดับดังนี้

5	หมายความว่า	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงพฤติกรรมนั้นมากที่สุด
4	หมายความว่า	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงพฤติกรรมนั้นมาก
3	หมายความว่า	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงพฤติกรรมนั้นปานกลาง
2	หมายความว่า	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงพฤติกรรมนั้นน้อย
1	หมายความว่า	ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงพฤติกรรมนั้นน้อยที่สุด

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก				
		5	4	3	2	1
1	ร่วมอภิปรายและแสดงความคิดเห็น					
2	สื่อสารได้ชัดเจน ตรงประเด็น					
3	แสดงความสนใจและตั้งใจฟังผู้อื่น					
4	แสดงความคิดเห็นได้ตรงประเด็น					
5	พูดจาโน้มน้าวผู้อื่นได้					
6	ให้เกียรติผู้อื่น					
7	ปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้					
8	ให้ความช่วยเหลือสมาชิกในกลุ่มในการทำงาน					
9	แสดงความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น					
10	กระตือรือร้นในการให้ความร่วมมือกับกลุ่ม					
11	สร้างบรรยากาศที่ดีในการอยู่ร่วมกัน					
12	ยิ้มแย้มแจ่มใส					
13	ทักทายผู้อื่นด้วยความกระตือรือร้น					
14	ยอมรับความคิดเห็นของคนอื่น					
15	ยอมรับความแตกต่าง					

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับพฤติกรรมที่แสดงออก				
		5	4	3	2	1
16	ใช้เหตุผลมากกว่าอารมณ์					
17	มีวิธีการโต้แย้งที่สุภาพ					
18	ตอบสนองความขัดแย้งด้วยวิธีการที่เหมาะสม					
19	มีวิธีการเจรจาต่อรองที่เหมาะสม					
20	ไม่แสดงตนหรือแสดงกริยาโดดเด่นเหนือคนอื่น					

ข้อมูลอื่นๆ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

แบบประเมินความเหมาะสมของการใช้หลักสูตรฝึกอบรม

คำชี้แจง แบบประเมินนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความคิดเห็นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้านความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของนักศึกษา โดยกำหนดระดับที่ใช้ในการประเมินเป็น 5 ระดับดังนี้

5	หมายความว่า	เหมาะสม มากที่สุด
4	หมายความว่า	เหมาะสม มาก
3	หมายความว่า	เหมาะสม ปานกลาง
2	หมายความว่า	เหมาะสม น้อย
1	หมายความว่า	เหมาะสม น้อยที่สุด

ตอนที่ 1 ความเหมาะสมของหลักสูตรฝึกอบรม

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		5	4	3	2	1
1	ความชัดเจนของเนื้อหาสาระของแต่ละหน่วยการเรียนรู้					
2	การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้					
3	การใช้สื่อประกอบการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้					
4	การประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละหน่วยการเรียนรู้					
5	ระยะเวลาในการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้					
6	ความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
7	ทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่ได้รับจากการฝึกอบรม					
8	สิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในสังคม					
9	สิ่งที่ได้จากการฝึกอบรมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในวิชาชีพ					
10	ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการฝึกอบรม					

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

ขอขอบคุณ ผู้วิจัย

ภาคผนวก ค

ตารางการฝึกอบรม
หลักสูตรฝึกอบรม

ตารางฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรม
เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
สำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่ม
เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างวันที่ 12 – 14 มีนาคม 2553

วันที่ 12 มีนาคม 2553

08.00 – 08.15 น.	ลงทะเบียน
08.16 – 08.30 น.	พิธีเปิดและปฐมนิเทศหลักสูตร
08.31 – 09.15 น.	กิจกรรมนำเข้าสู่การฝึกอบรม: สร้างความคุ้นเคย
09.16 – 11.00 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
09.16 – 10.00 น.	วิทยากรบรรยาย
10.01 – 10.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.16 – 11.00 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 1
11.01 – 12.30 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
11.01 – 11.45 น.	วิทยากรบรรยาย
11.46 – 12.30 น.	ปฏิบัติกิจกรรม 4'Ss, Smile-Sawasdee-Salam-Sahabah
13.31 – 15.30 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 (ต่อ) เรื่อง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาล
13.31 – 14.30 น.	วิทยากรบรรยาย
14.31 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.46 – 15.30 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 2
15.46 – 16.00 น.	สรุปการฝึกอบรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 2
16.01 – 16.30 น.	รับประทานอาหารเย็น

วันที่ 13 มีนาคม 2553

08.31 – 09.00 น.	กิจกรรมเตรียมความพร้อม
09.01 – 10.45 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
09.01 – 09.45 น.	วิทยากรบรรยาย

09.46 – 10.30 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 3
10.31- 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.46- 11.15 น.	ปฏิบัติกิจกรรม ไปสั่งบอด
11.16 – 15.30 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 (ต่อ) เรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรม
11.16 – 12.00 น.	วิทยากรบรรยาย
12.01 – 12.30 น.	ชมวีดิทัศน์ เรื่อง “โยมบัง”
12.31 – 13.30 น.	พักรับประทานอาหารเที่ยง
13.31 – 14.15 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 4
14.16 – 14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.31 – 15.30 น.	ปฏิบัติกิจกรรม เพราะเราเข้าใจ
15.46 – 16.00 น.	สรุปการฝึกอบรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 3
16.01 – 16.30 น.	รับประทานอาหารเย็น

วันที่ 14 มีนาคม 2553

08.31 – 09.00 น.	กิจกรรมเตรียมความพร้อม
09.01 – 10.45 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง
09.01 – 09.45 น.	วิทยากรบรรยาย
09.46 – 10.30 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 5
10.31 – 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.46 – 11.15 น.	ปฏิบัติกิจกรรม
11.16 – 14.00 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 (ต่อ) เรื่อง การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
11.16 – 12.00 น.	วิทยากรบรรยาย
12.01 – 12.05 น.	ชมวีดิทัศน์เรื่อง “Rat and Bird Conflict” ครั้งเรื่องแรก
12.06 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.01 – 13.45 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 6
13.46 – 14.15 น.	ชมวีดิทัศน์เรื่อง “Rat and Bird Conflict” ครั้งเรื่องหลัง
14.16 – 14.30 น.	สรุปการฝึกอบรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 4
14.31 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.46 – 15.45 น.	ทดสอบหลังการฝึกอบรม
15.46 – 16.45 น.	ปิดการอบรม – รับประทานอาหารเย็น

หลักสูตรฝึกอบรม
เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
สำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่ม
เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้



พัฒนาโดย
 นายวุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ
 นิสิตปริญญาเอก สาขาวิชาการอุดมศึกษา
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำนำ

หลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ฉบับนี้ พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต(พศด.) สาขาการอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ หมายความว่าหลักสูตรนี้คือกาเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ให้เป็นผู้มีความรู้ เจตคติ ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป เนื้อหาจะเกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม รายละเอียดของหลักสูตรประกอบด้วยจุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรมเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมกิจกรรมในการฝึกอบรมเทคนิคการฝึกอบรมสื่อในการฝึกอบรม และภาควัดและประเมินผล การฝึกอบรมซึ่งหลักสูตรฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้การฝึกอบรมบรรลุผลสำเร็จและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมต่อไป

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่กรุณาตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตรฉบับนี้ และผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ แบบคำถามรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล แบบวัดเจตคติต่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและแบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตกลุ่มตัวอย่างที่เข้ารับการฝึกอบรม และกลุ่มควบคุม ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณคณะอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้ให้ความกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบหลักสูตรฉบับนี้ตั้งแต่การพัฒนาโครงร่างหลักสูตรจนกระทั่งสามารถพัฒนาหลักสูตรได้เสร็จสิ้น และได้หลักสูตรฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นายวุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ

ผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	๒-ค
ตารางฝึกอบรม	1
สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม	3
จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม	5
เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม	5
กิจกรรมในการฝึกอบรม	5
เทคนิคการฝึกอบรม	6
สื่อในการฝึกอบรม	6
การวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม	6
คำแนะนำสำหรับวิทยากร	7
เทคนิคการฝึกอบรม	8
การจัดบรรยากาศการฝึกอบรม	11
กิจกรรมนำเข้าสู่การฝึกอบรม : สร้างความคุ้นเคย	14
เอกสารสัมภาษณ์เพื่อนใหม่	15
หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล	16
เอกสารประกอบการบันทึกการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 1	17
เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 1	18
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	28
กิจกรรม 4'Ss, Smile-Sawasdee-Salam-Sahabah	29
เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 2	30
หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 (ต่อ) เรื่อง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาล	40
เอกสารประกอบการบันทึกการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 2	41
เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 (ต่อ)	43

เรื่อง	หน้า
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	53
เอกสารประกอบการบันทึกการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 3	54
กิจกรรม ไปสั่งบอด	55
เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 3	56
หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 (ต่อ) เรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรม	60
เอกสารประกอบการบันทึกการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 4	61
กิจกรรม เพราะเราเข้าใจ	62
เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 (ต่อ)	63
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง	66
เอกสารประกอบการบันทึกการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 5	67
กิจกรรม แรงมากก็แรงไป-กำปั้นเหล็ก	68
เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 4	69
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 (ต่อ) เรื่อง การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี	76
เอกสารประกอบการบันทึกการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 6	77
เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 (ต่อ)	78
บรรณานุกรม	89

ตารางฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรม
เพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
สำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพื่อ
เพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้
ระหว่างวันที่ 12 – 14 มีนาคม 2553

วันที่ 12 มีนาคม 2553

08.00 – 08.15 น.	ลงทะเบียน
08.16 – 08.30 น.	พิธีเปิดและปฐมนิเทศหลักสูตร
08.31 – 09.15 น.	กิจกรรมนำเข้าสู่การฝึกอบรม: สร้างความคุ้นเคย
09.16 – 11.00 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
09.16 – 10.00 น.	วิทยากรบรรยาย
10.01 – 10.15 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.16 – 11.00 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 1
11.01 – 12.30 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
11.01 – 11.45 น.	วิทยากรบรรยาย
11.46 – 12.30 น.	ปฏิบัติกิจกรรม 4'Ss, Smile-Sawasdee-Salam-Sahabah
13.31 – 15.30 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 (ต่อ) เรื่อง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาล
13.31 – 14.30 น.	วิทยากรบรรยาย
14.31 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.46 – 15.30 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 2
15.46 – 16.00 น.	สรุปการฝึกอบรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 2
16.01 – 16.30 น.	รับประทานอาหารเย็น

วันที่ 13 มีนาคม 2553

08.31 – 09.00 น.	กิจกรรมเตรียมความพร้อม
09.01 – 10.45 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
09.01 – 09.45 น.	วิทยากรบรรยาย

09.46 – 10.30 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 3
10.31- 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.46- 11.15 น.	ปฏิบัติกิจกรรม ไปสั่งบอด
11.16 – 15.30 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 (ต่อ) เรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรม
11.16 – 12.00 น.	วิทยากรบรรยาย
12.01 – 12.30 น.	ชมวีดิทัศน์ เรื่อง “โยมบัง”
12.31 – 13.30 น.	พักรับประทานอาหารเที่ยง
13.31 – 14.15 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 4
14.16 – 14.30 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.31 – 15.30 น.	ปฏิบัติกิจกรรม เพราะเราเข้าใจ
15.46 – 16.00 น.	สรุปการฝึกอบรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 3
16.01 – 16.30 น.	รับประทานอาหารเย็น

วันที่ 14 มีนาคม 2553

08.31 – 09.00 น.	กิจกรรมเตรียมความพร้อม
09.01 – 10.45 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง
09.01 – 09.45 น.	วิทยากรบรรยาย
09.46 – 10.30 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 5
10.31 – 10.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
10.46 – 11.15 น.	ปฏิบัติกิจกรรม
11.16 – 14.00 น.	หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 (ต่อ) เรื่อง การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
11.16 – 12.00 น.	วิทยากรบรรยาย
12.01 – 12.05 น.	ชมวีดิทัศน์เรื่อง “Rat and Bird Conflict” ครั้งเรื่องแรก
12.06 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหาร
13.01 – 13.45 น.	อภิปรายกลุ่ม ครั้งที่ 6
13.46 – 14.15 น.	ชมวีดิทัศน์เรื่อง “Rat and Bird Conflict” ครั้งเรื่องหลัง
14.16 – 14.30 น.	สรุปการฝึกอบรมหน่วยการเรียนรู้ที่ 4
14.31 – 14.45 น.	พักรับประทานอาหารว่าง
14.46 – 15.45 น.	ทดสอบหลังการฝึกอบรม
15.46 – 16.45 น.	ปิดการอบรม – รับประทานอาหารเย็น

สภาพปัญหาและความจำเป็นของหลักสูตรฝึกอบรม

วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องมีความสามารถในการปรับตัวและมีพฤติกรรมที่เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องในการเผชิญกับสิ่งท้าทายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติหน้าที่ตามวิชาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอุทิศเวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเพื่อนำไปสู่ความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม แต่การติดต่อสัมพันธ์ในวิชาชีพพยาบาลนั้นมีความแตกต่างกับวิชาชีพอื่นอยู่หลายประการ บุคคลที่พยาบาลต้องติดต่อเกี่ยวข้องมีหลายฝ่ายหลายคนในเวลาเดียวกันนั้นได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาลทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ประการสำคัญการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านั้นส่วนใหญ่มีได้อยู่ในสภาวะการณ์อันเป็นปกติสุข หากแต่เป็นสภาวะการณ์ที่แวดล้อมด้วยความทุกข์ ความเจ็บปวด ความตาย ความเจ็บปวด ความกลัว ความเครียด ฯลฯ โดยพยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว นุ่มนวลและถูกต้อง อีกทั้งมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและผู้ป่วยอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากความเครียดวิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ พยาบาลวิชาชีพต้องรู้จักตนเอง ตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองออกมาให้ผู้รับบริการเห็น

นอกจากนั้นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนับได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นยิ่งต่อวิชาชีพพยาบาลและนักศึกษาพยาบาล เนื่องจากเป็นทักษะสำคัญในการดำรงชีวิตและการปฏิบัติหน้าที่การงานโดยที่การปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลต้องอาศัยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อตัวผู้ใช้บริการ การเคารพศักดิ์ศรี สิทธิ อารมณ์และความรู้สึก ความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจแสดงออกทางคำพูด การสัมผัส กิริยาท่าทาง รวมตลอดถึงสีหน้า แววตาของพยาบาลที่แสดงต่อผู้ใช้บริการและเป็นความสัมพันธ์ที่ต้องอาศัยความเข้าใจในความรู้สึกซึ่งกันและกัน พยาบาลเป็นผู้ใช้เวลาและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยมากกว่าบุคลากรสุขภาพกลุ่มอื่นๆ

การจัดการศึกษาทางด้านการพยาบาลนั้นมักละเลยความสำคัญของการเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและการสื่อสารในวิชาชีพการพยาบาล จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาหลักสูตรที่มุ่งความสนใจในการพัฒนาเรื่องนี้ให้มากขึ้น ซึ่งวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในการพัฒนาทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลคือกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ที่นักศึกษาพยาบาลได้มีส่วนร่วมในประสบการณ์เรียนรู้อย่างแท้จริงซึ่งการพัฒนาทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ควรถูกคิดจากการปฏิบัติจริง ไม่สามารถใช้วิธีการบรรยายหรือการอ่านด้วยตนเองมาทดแทนประสบการณ์ในเรื่องนี้ได้ การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning Methods) จึงนับเป็นวิธีการที่ดีที่สุดวิธีหนึ่งในการเรียนรู้การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาลซึ่งหลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้คาดหวังให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่

จังหวัดชายแดนภาคใต้มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลซึ่งจะส่งผลให้สามารถมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลทั่วไป เพื่อนนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรทางการศึกษาและส่งผลต่อการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้องและเป้าหมายสูงสุดคือการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้ป่วยและญาติซึ่งถือเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดต่อผู้ที่อยู่ในวิชาชีพพยาบาล

โครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้จัดขึ้นในปี 2550 โดยรัฐบาลสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการตลอดโครงการและบรรจุในแผนข้าราชการพลเรือนเมื่อสำเร็จการศึกษากลับไปปฏิบัติงานในภูมิลำเนา ซึ่งวิทยาลัยพยาบาลสังกัดสถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข 25 แห่งทั่วประเทศ ได้จัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับนักศึกษาทั้งในด้านอาจารย์ผู้สอน สถานที่ รวมทั้งวางแผนการจัดการเรียนการสอนตลอด 4 ปี นักศึกษาตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้มีความหลากหลายโดยมีอายุตั้งแต่ 18 ปี จนถึงสูงสุด 31 ปี มีพื้นฐานทางการศึกษาต่างกัน ซึ่งนักศึกษาในโครงการนี้มีความแตกต่างจากนักศึกษาภาคปกติโดยสิ้นเชิงและนักศึกษาครึ่งหนึ่งอายุเกิน 20 ปี เกือบร้อยละ 35 กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อีกส่วนหนึ่งสำเร็จระดับปริญญาตรีแล้วกำลังหางานทำ บางคนทำงานแล้ว บางคนแต่งงานแล้ว มีบุตรหรือกำลังตั้งครรภ์และร้อยละ 80 นับถือศาสนาอิสลาม ดังนั้นอาจารย์ผู้สอนต้องปรับทั้งความคิดตนเองและกระบวนการเรียนการสอนใหม่ ต้องคำนึงถึงทัศนคติของนักศึกษาและครอบครัว ตลอดจนหลักปฏิบัติทางศาสนา ซึ่งเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ถือได้ว่าทุกกิจกรรมของการดำเนินงานในโครงการเป็นสิ่งที่จัดทำขึ้นเป็นพิเศษเพื่อให้เหมาะกับนักศึกษาในโครงการ โดยคำนึงถึงนิสัยของประเทศเป็นสำคัญที่สุด

ความหลากหลายในแง่ปัจจัยส่วนบุคคลและความแตกต่างระหว่างกันทางด้านศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ของกลุ่มนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ส่งผลต่อการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งความแตกต่างทางวัฒนธรรมอาจสามารถจำแนกได้หลายลักษณะ นั้นย่อมหมายความว่ากรอบในการสื่อสารกันของมนุษย์มีหลากหลายรูปแบบด้วยเช่นกัน การสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่มีความแตกต่างกันในกรอบเหล่านี้จึงต้องมีความระมัดระวัง ทั้งในแง่ของการส่งสารและการรับสารพยายามที่จะทำความเข้าใจกรอบความคิดหรือวัฒนธรรมของอีกฝ่ายหนึ่งปัจจัยเกี่ยวกับอำนาจ บริบททางสังคมและวัฒนธรรม ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสำคัญต่อระดับคุณภาพการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลและผู้ป่วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่พยาบาลจำเป็นต้องเรียนรู้และทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อปัจจัยเหล่านี้ในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ป่วย

จากเหตุผลความสำคัญและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

จุดมุ่งหมายของหลักสูตรฝึกอบรม

เพื่อให้นักศึกษาพยาบาลตามโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ได้รับการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ เป็นผู้มีความรู้ เจตคติ ทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรม

เนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 4 หน่วยการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง

กิจกรรมในการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนจะเข้ามามีส่วนร่วมในแต่ละกิจกรรม โดยมุ่งหวังให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถสรุปประเด็นต่างๆ จากการกระทำของตนเองหรือของกลุ่มหรือจากการร่วมสังเกต โดยในแต่ละกิจกรรมจะมีการแบ่งกลุ่มย่อยเพื่อให้มีการอภิปราย ระดมสมอง การแสดงบทบาทสมมติ เกม การฝึกปฏิบัติ และกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ โดยกิจกรรมการฝึกอบรมมีวิธีการดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมนำเข้าสู่การฝึกอบรม: การสร้างความคุ้นเคย โดยใช้กระบวนการกลุ่มและเกมในการสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากร ทั้งนี้เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศแห่งการเปิดเผยตัวเองให้ผู้รับการฝึกอบรมได้รู้จักกัน

2. การดำเนินการฝึกอบรม ใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอล์ (Kolb) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนร่วมกับการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และการมีส่วนร่วม มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมและในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก และใช้แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ประเมินทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม มีดังนี้

- 1) ชั้นประสบการณ์ เป็นขั้นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมนำประสบการณ์ของตนเองออกมาใช้ในการเรียนรู้และแบ่งประสบการณ์แก่ผู้อื่น
- 2) ชั้นสังเกตอย่างไตร่ตรองหรือคิดทบทวน เป็นขั้นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็นของตนแลกเปลี่ยนกับสมาชิกในกลุ่ม

3) ขั้นความคิดรวบยอด เป็นขั้นตอนที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความเข้าใจและเกิดความคิดรวบยอด ซึ่งส่งผลไปสู่การเปลี่ยนแปลงเจตคติ และเรียนรู้ทักษะต่างๆ

4) ขั้นประยุกต์แนวคิด เป็นขั้นที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองใช้ความคิดรวบยอดหรือสร้างความคิดรวบยอดในรูปแบบต่างๆ เป็นการแสดงถึงผลของความสำเร็จในการเรียนรู้

3. การทดสอบหลังการฝึกอบรม ใช้แบบวัดความรู้ แบบวัดเจตคติเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล เพื่อวัดความรู้ เจตคติ เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นกลุ่มทดลองและนักศึกษาในกลุ่มควบคุมเพื่อนำมาหาประสิทธิภาพของหลักสูตรต่อไป

เทคนิคการฝึกอบรม

1. การบรรยาย
2. การอภิปรายกลุ่ม-การระดมสมอง
3. การแสดงบทบาทสมมติ
4. เกม
5. การฝึกปฏิบัติ
6. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม

สื่อในการฝึกอบรม

1. หลักสูตรการฝึกอบรม
2. คู่มือการฝึกอบรม
3. เครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องฉายภาพ LCD พร้อมจอรับภาพ
4. เอกสารประกอบการฝึกอบรม และวัสดุอุปกรณ์
5. แบบวัดความรู้ เจตคติ และแบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

การวัดและการประเมินผลการฝึกอบรม

การวัดและประเมินผลการฝึกอบรมตามหลักสูตรนี้ ประกอบด้วย 3 ส่วนด้วยกัน คือ ด้านความรู้ ด้านเจตคติ ด้านทักษะ

1. ด้านความรู้ ใช้ แบบวัดความรู้เกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. ด้านเจตคติ ใช้ แบบวัดเจตคติต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. ด้านทักษะ ใช้ แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คำแนะนำสำหรับวิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร

1. ศึกษาเอกสารหลักสูตรฝึกอบรมและคู่มือ จุดมุ่งหมายของหลักสูตรที่มุ่งเน้นให้นักศึกษาพยาบาลโครงการผลิตพยาบาลวิชาชีพเพิ่มเพื่อแก้ปัญหาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นผู้มีความรู้ เจตคติ และทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประกอบวิชาชีพทางการพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ตลอดจนวิธีการจัดกิจกรรมที่ยึดหลักผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นสำคัญ กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นผู้คิดวิเคราะห์ ทดลองปฏิบัติ และเรียนรู้ ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลป์ (Kolb)
2. วางแผนการจัดเตรียมสถานที่ฝึกอบรมให้มีบรรยากาศเหมาะสมกับกิจกรรมของแต่ละหน่วยการเรียนรู้
3. เตรียมสื่อ/วัสดุอุปกรณ์ เอกสาร แบบวัด และแบบสังเกต สำหรับใช้ในการฝึกอบรม
4. บทบาทของวิทยากร
 - 4.1 เป็นผู้เสนอแนะ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 4.2 จัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้
5. บทบาทของผู้ช่วยวิทยากร
 - 5.1 อำนวยความสะดวกให้กับวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมในด้านต่างๆ
 - 5.2 ให้ความช่วยเหลือวิทยากรหรือผู้เข้ารับการฝึกอบรมเมื่อร้องขอหรือเห็นสมควร
 - 5.3 เป็นผู้สังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและบันทึกลงในแบบสังเกต

เทคนิคการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรม ใช้หลักการที่ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลป์ (Kolb) ที่เน้นการลงมือปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ร่วมกับการเรียนรู้โดยกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม (Group Process) และการมีส่วนร่วม มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการฝึกอบรมและในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ร่วมกันของสมาชิก และใช้แบบสังเกตประเมินทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยมีเทคนิคในการฝึกอบรมดังนี้

1. การบรรยาย
2. การอภิปรายกลุ่ม-การระดมสมอง
3. การแสดงบทบาทสมมติ
4. เกม
5. การฝึกปฏิบัติ
6. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม

ในหลักสูตรฝึกอบรม ใช้เทคนิคการฝึกอบรมแบบต่างๆ ดังกล่าวข้างต้น โดยการใช้เทคนิคแบบเดียวหรือผสมผสานกันในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การบรรยาย

การบรรยาย (Lecture) เป็นการนำเสนอความรู้หรือข้อมูลของผู้สอน/วิทยากร ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้/ความเข้าใจ มีความคิดรวบยอด (Concept) เข้าใจในหลักการ (Principle) ในการบรรยายนั้นมีเทคนิคการใช้เครื่องมือสื่อสารที่หลากหลาย เช่น เอกสารประกอบการบรรยาย การใช้แผ่นใส สไลด์ วีดิทัศน์ ภาพยนตร์ ตัวอย่างนิทรรศการ ซอล์ดและกระดานเขียน คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมการนำเสนอต่างๆ เช่น โปรแกรม PowerPoint เป็นต้น

ในการบรรยายที่ดีจะต้องมีสื่อต่างๆ ประกอบเพื่อกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ ผู้สอน/วิทยากรสามารถจัดเตรียมเอกสาร หรือ สื่อต่างๆ เพิ่มเติม โดยสื่อต่างๆ ที่จัดให้มีเพิ่มเติมนั้น ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้และบรรลุจุดมุ่งหมายของหลักสูตร บรรยายภาศในการเรียนรู้ควรเป็นลักษณะของการสื่อสาร 2 ทาง (Two-way Communication) ซึ่งจะเป็นการเรียนรู้ร่วมกันและมักเปิดโอกาสให้มีการซักถาม

การอภิปรายกลุ่ม-การระดมสมอง

การอภิปรายกลุ่ม (Group Discussion) เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประเด็นที่ศึกษา เนื้อหาวิชา การรับรู้ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่ม มีเป้าหมายเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาที่ปรากฏตามหลักสูตร เทคนิคในการอภิปรายกลุ่มมีหลากหลาย เช่นการระดมสมอง (Brain Storming) การพุดคุยกลุ่มเล็ก ซึ่งจะสามารถกระตุ้นให้มีการอภิปรายแบบมีส่วนร่วมและเกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น มุมมอง ความเชื่อ ทัศนคติ ตลอดจนประสบการณ์ของแต่ละคน

การอภิปรายกลุ่มที่ดีต้องสามารถกระตุ้นและจูงใจผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดการเรียนรู้ เป็นวิธีการที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีโอกาสเรียนรู้ในกระบวนการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม นอกจากนั้นยังช่วยพัฒนาความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกและช่วยกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างหลากหลาย ซึ่งจะไปสู่การสรุปที่ตกผลึกทางความคิด วิธีการอภิปรายกลุ่มสามารถนำมาใช้ในการขยายผลและแลกเปลี่ยนความคิดในทำนองเดียวกับการแก้ปัญหา เมื่อสิ้นสุดการอภิปรายกลุ่ม ผู้สอน/วิทยากรควรสรุปประเด็นสำคัญๆ และเชื่อมโยงไปสู่การเรียนรู้เพิ่มเติม และที่จะเรียนรู้ต่อไป

การแสดงบทบาทสมมติ

การแสดงบทบาทสมมติ (Role Play) คือการแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่สมมติขึ้นเทียบเคียงกับสภาพการณ์ที่เป็นจริงตามที่ผู้แสดงเข้าใจ เพื่อให้ผู้ชมเข้าใจว่าอะไรเกิดขึ้นโดยมีเหตุแวดล้อมอย่างไร จุดสำคัญอยู่ที่ต้องการให้สถานการณ์ ปัญหา หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นปรากฏแก่ผู้ชมราวกับได้ผ่านพบเหตุการณ์นั้นด้วยตนเอง นับเป็นประสบการณ์ตรงของผู้ชม เพื่อให้เข้าใจกระจ่าง และนำมาอภิปรายกันได้อย่างถูกต้อง ถือเป็นการแสดงคล้ายชีวิตจริงต่อหน้าผู้ชมอื่นๆ ในระหว่างการฝึกอบรม ผู้สอน/วิทยากรเป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ และขอให้ผู้เล่นแสดงท่าทาง พูดจา เสมือนกับว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง โดยไม่มีการบอกบท การแสดงบทบาทสมมติอาจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตามสถานการณ์ที่เป็นอยู่ขณะปฏิบัติงาน หรือแสดงตามความคาดหวังในอนาคต ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนอื่นๆ ติดตามการแสดงบทบาทสมมติอย่างคิดวิเคราะห์ และจินตนาการถึงสิ่งที่ตนจะปฏิบัติหากอยู่ในสถานการณ์เดียวกันนั้น

ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนจะต้องถูกกระตุ้นให้เข้าไปมีส่วนร่วมในบทบาทสมมติ ไม่ว่าในฐานะผู้แสดงหรือผู้ชม โดยกำหนดให้ผู้ที่ไม่ได้แสดงโดยตรงมีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติ เช่น อาจให้ทำแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) การจดบันทึกรายละเอียดต่างๆ การแสดงความคิดเห็น อภิปราย เสนอแนะหลังการแสดง เป็นต้น

เกม

เกม (Game) สามารถนำมาใช้ในการฝึกอบรมได้ โดยกำหนดให้สมาชิกเข้าร่วมการเล่นเกมน่าสนใจ ที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ ถ่ายถอดบทเรียนจากการเข้าร่วมเล่นเกมหรือการเป็นผู้สังเกตการณ์เล่นเกม ดังกล่าว เกมที่ดีจะต้องสามารถสร้างความสนุกสนาน เกิดการแข่งขันระหว่างทีม หรือการบรรลุเป้าหมายของทีม กระตุ้นการคิด การแก้ปัญหา และสามารถสรุปบทเรียนเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้ได้ ผู้สอน/วิทยากร ผู้เข้าร่วมเล่นเกม และผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมที่เป็นผู้ชมหรือสังเกตการณ์ เป็นองค์ประกอบหลักที่สำคัญที่จะช่วยในการสรุปถอดบทเรียนจากเกมน่าสนใจ โดยเชื่อมโยงกับเนื้อหาหรือประเด็นที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้

การฝึกปฏิบัติ

การฝึกอบรมเพื่อการพัฒนาทักษะด้านต่างๆ จำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการลงมือทดลองปฏิบัติด้วยตนเอง ผู้สอน/วิทยากรมีหน้าที่ในการสาธิต คอยกำกับ หรือชี้แนะการปฏิบัตินั้นให้เป็นไปในทิศทางที่ถูกต้องและพึงประสงค์ เทคนิคการฝึกปฏิบัติอาจกำหนดให้เป็นการปฏิบัติเดี่ยว ฝึกปฏิบัติโดยการจับคู่ หรือเป็นกลุ่ม หรืออาจให้มีการฝึกปฏิบัติในรูปแบบของการสาธิตก็ได้

การฝึกปฏิบัติที่ดี ควรต้องมีการสะท้อนผลการปฏิบัติโดยผู้ฝึกเองหรือโดยผู้สอน/วิทยากรหรือผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมคนอื่น เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องและสะท้อนให้ผู้ปฏิบัติได้ทบทวนแก้ไข ฝึกปฏิบัติซ้ำจนเกิดเป็นความชำนาญ

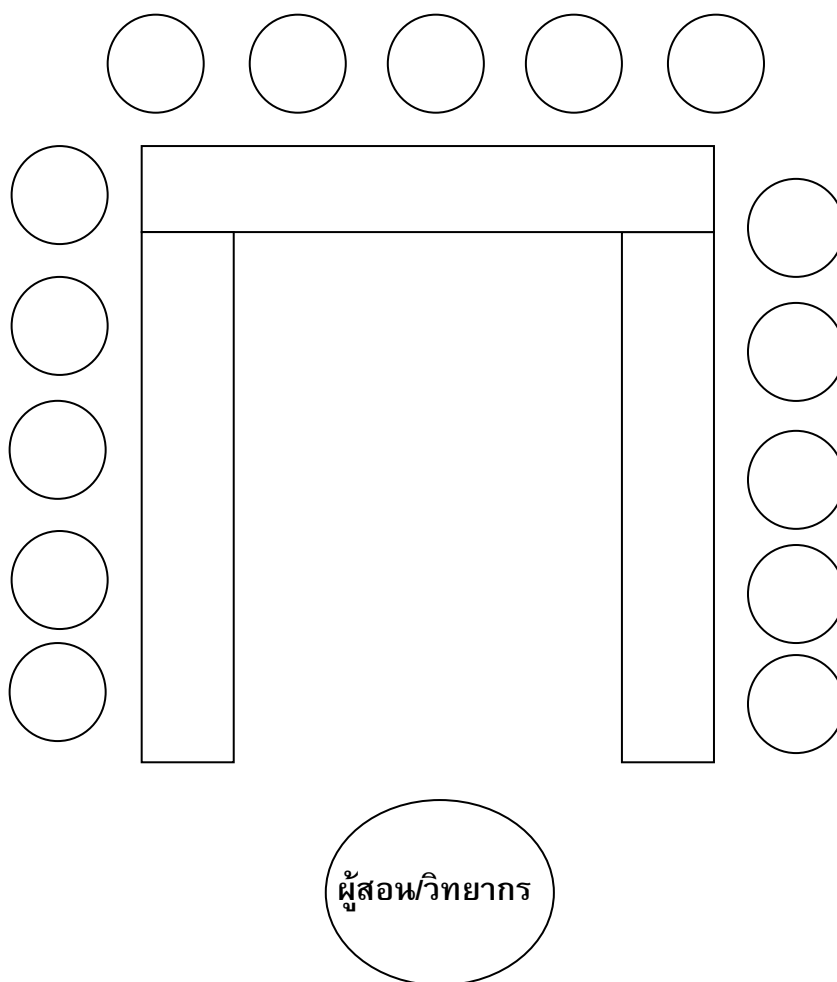
กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม

กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์และกระบวนการกลุ่ม ส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ร่วมกัน ความสามัคคี ความมุ่งมั่น การช่วยเหลือระหว่างสมาชิกผู้เข้าร่วมการฝึกอบรม ก่อให้เกิดการให้กำลังใจระหว่างกัน สามารถทำให้บรรยากาศในการฝึกอบรมเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ร่าเริง และดึงดูดผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมให้สนใจกับกระบวนการฝึกอบรม กระบวนการกลุ่มและกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ก่อให้เกิดความผูกพัน สนิทสนม เป็นกันเอง ซึ่งจะช่วยในการกระตุ้นให้เกิดความกล้าในการแสดงออกและกล้าในการแสดงความคิดเห็น อภิปราย หรือโต้แย้งในประเด็นต่างๆ อย่างเป็นกัลยาณมิตร กล้าที่จะวิพากษ์วิจารณ์ และเสนอแนะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมเป็นอย่างยิ่ง

การจัดบรรยากาศการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมนั้น จำเป็นจะต้องคำนึงถึงการจัดบรรยากาศในห้องฝึกอบรม ซึ่งสามารถแยกได้ตามเทคนิคการฝึกอบรมดังนี้

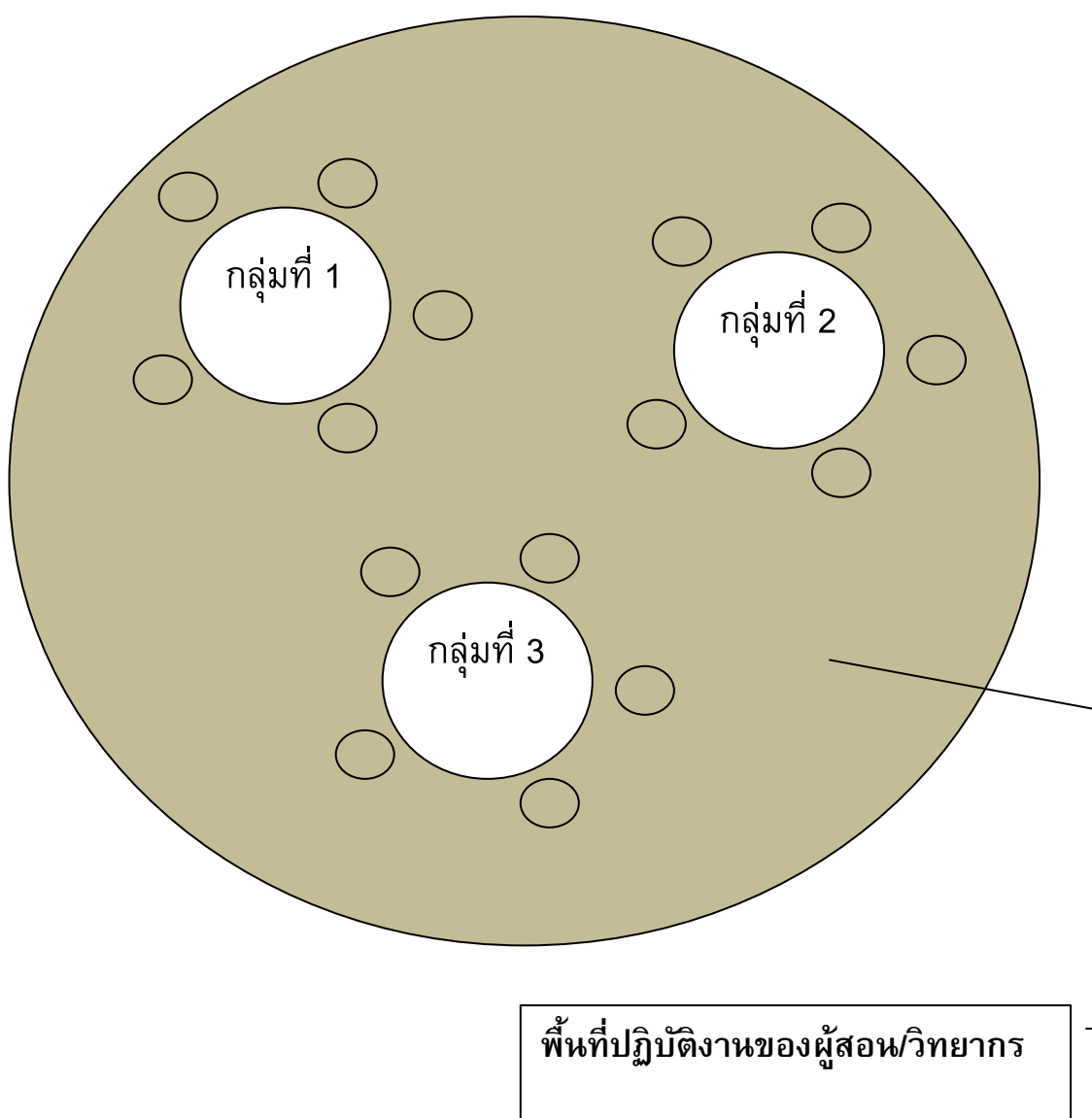
1. **การบรรยาย** เนื่องจากกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องได้รับฟังคำชี้แจง และเพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อยู่ใกล้ชิดกันทุกคน ผู้สอน/วิทยากรมีโอกาสสบตา สังเกตพฤติกรรม การแสดงออก ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างทั่วถึง ทุกคนมีโอกาสเห็นหน้ากันขณะซักถาม จึงควรจัดห้องตามแผนผังดังนี้



จอภาพ



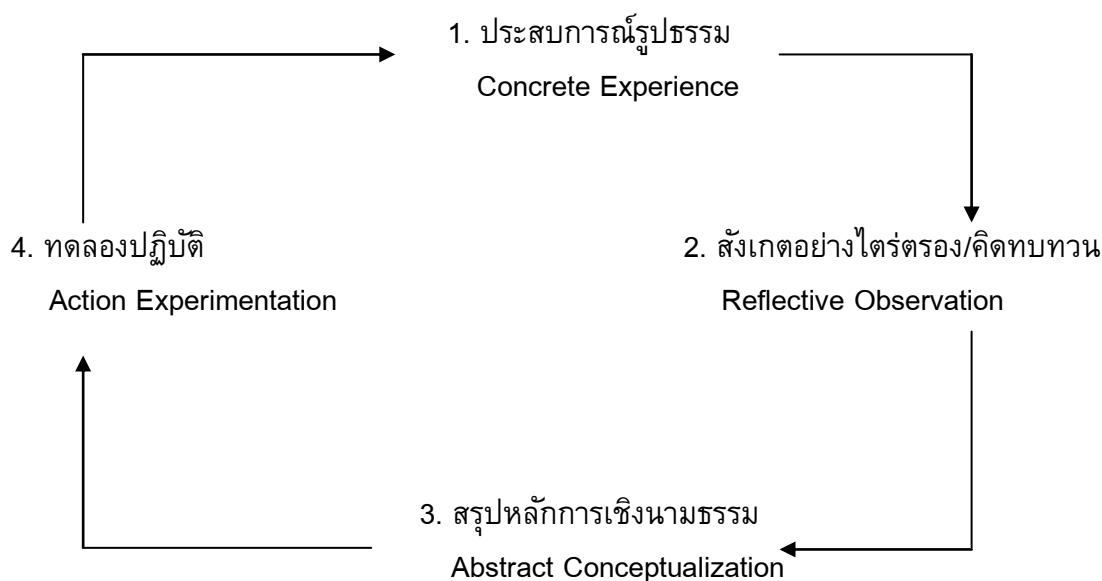
2. การอภิปรายกลุ่ม-การระดมสมอง ใช้วิธีการจัดให้สมาชิกของแต่ละกลุ่มได้มีโอกาสปฏิบัติงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด โดยควรจัดให้มีโต๊ะ เก้าอี้ หรือ การนั่งกับพื้น ที่แต่ละกลุ่มมีพื้นที่สำหรับการทำงานร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มอย่างเพียงพอ และผู้สอน/วิทยากรสามารถเข้าถึงแต่ละกลุ่มได้โดยสะดวก เพื่อการสังเกตการณ์ การให้คำแนะนำ การกระตุ้นให้เกิดการแสดงความคิดเห็น โดยอาจดำเนินการจัดดังนี้



การอภิปรายกลุ่ม-การระดมสมอง ตามหลักสูตรนี้ เน้นการประยุกต์ใช้การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ คอลบ์ (Kolb) เป็นการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้ประสบด้วยตนเองตามธรรมชาติหรือประสบการณ์ที่เกิดจากการกำหนดสถานการณ์เพื่อสร้างบรรยากาศให้เกิดการเรียนรู้ขึ้น ตลอดจนการสังเกต รับทราบ แลกเปลี่ยนประสบการณ์กับบุคคลอื่น การเรียนรู้จาก

ประสบการณ์ดังกล่าวนี้เกิดขึ้นโดยกระบวนการติดบทวนต่อประสบการณ์นั้นอย่างถาวร นำไปสู่การสรุปเป็นองค์ความรู้ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม

คอลป์ (Kolb, 1984: 40-42) อธิบายกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์เป็นวงจรการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน โดยเริ่มต้นจากการจัดประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรม (Concrete Experience) เพื่อให้ผู้เรียนเข้าไปมีส่วนร่วมในประสบการณ์ใหม่ๆ อย่างเปิดกว้างและเต็มที่เพราะการเรียนรู้เชิงรูปธรรม เป็นการเริ่มต้นที่ดีกว่าการเรียนรู้ในสิ่งที่เป็นนามธรรม ขั้นที่ 2 ผู้เรียนจะต้องมีการสังเกต คิดบทวนอย่างพินิจพิจารณา (Reflective Observation) ด้วยมุมมองที่หลากหลายหลังจากได้ประสบการณ์พบเห็นแล้ว เพื่อนำไปสู่ขั้นที่ 3 คือการสรุปหลักการหรือสร้างแนวคิดเชิงนามธรรม (Abstract Conceptualization) โดยผู้เรียนต้องสร้างแนวคิดซึ่งบูรณาการจากการสังเกตไปสู่หลักการหรือทฤษฎี การเรียนรู้จะได้ผลครบถ้วนสมบูรณ์เมื่อผู้เรียนนำสิ่งที่สรุปได้ไปทดลองปฏิบัติ (Active Experimentation) ว่าได้ผลดีจริงหรือไม่ในสถานการณ์จริง เป็นขั้นที่ 4 ซึ่งการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีลักษณะเป็นวงจรที่มีการกระทำ (Act) และการบทวน (Reflection) ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลป์

จากรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experimental Learning) ของคอลป์ ซึ่งถือเป็นต้นแบบของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ได้มีนักการศึกษาและนักฝึกอบรมนำรูปแบบนี้ไปประยุกต์ใช้ในกระบวนการเรียนการสอนทั้งในและนอกห้องเรียนอย่างกว้างขวาง ทั้งในระดับมัธยมศึกษาและระดับอุดมศึกษา ตลอดจนการจัดการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่และการจัดฝึกอบรมในวิชาชีพสาขาต่างๆ สำหรับสำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต (2543: 14-16) ก็ได้นำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลป์มาใช้ในกระบวนการฝึกอบรมโดยมีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

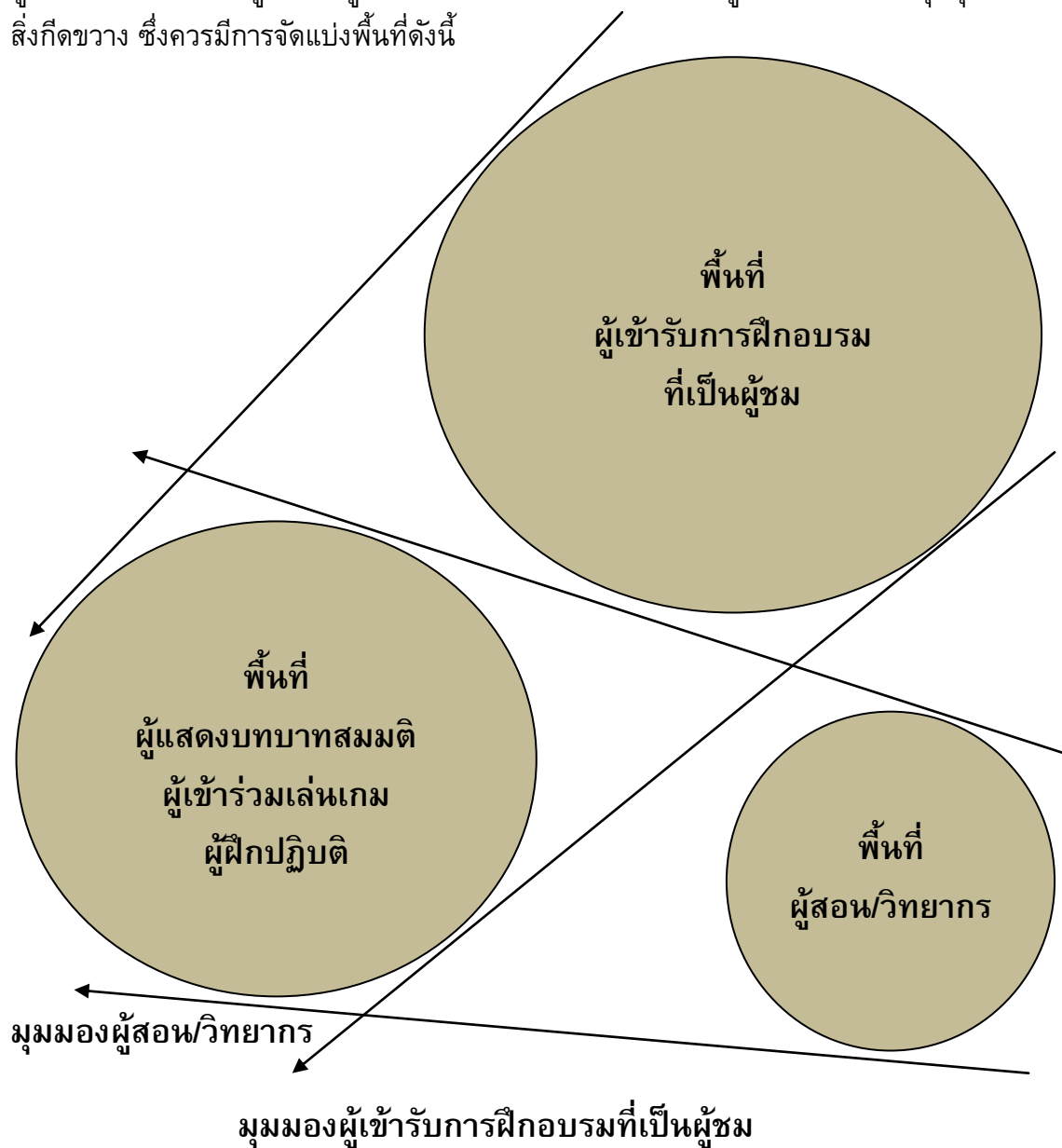
1. **ขั้นประสบการณ์ (Experience)** ในการฝึกอบรมเนื้อหาที่ใช้ในการให้ความรู้หรือนำไปสู่การสอนทักษะต่างๆ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่ผู้สอนมีประสบการณ์มาก่อน ผู้สอนจะพยายามกระตุ้นให้ผู้เรียนดึงประสบการณ์ของตนเองออกมาใช้ในการเรียนรู้และแบ่งปันประสบการณ์ของตนเองที่มีให้แก่เพื่อนๆ ที่อาจมีประสบการณ์ที่เหมือนหรือต่างจากตนเองขึ้นอยู่กับการใช้กระบวนการกลุ่มของผู้สอน การที่ผู้สอนพยายามให้ผู้เรียนดึงประสบการณ์มาใช้ในการอบรม จะทำให้เกิดประโยชน์ทั้งผู้สอนและผู้เรียน การที่ผู้เรียนได้ดึงประสบการณ์ออกมานำเสนอร่วมกับเพื่อนๆ จะทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในฐานะสมาชิกคนหนึ่ง มีความสำคัญที่มีคนฟังเรื่องราวของตนเองและได้มีโอกาสรับรู้เรื่องราวของคนอื่น ซึ่งจะทำให้มีความรู้เพิ่มขึ้นทำให้สัมพันธภาพในกลุ่มผู้เรียนเป็นไปด้วยดี ส่วนผู้สอนไม่ต้องเสียเวลาอธิบายหรือยกตัวอย่างให้ผู้เรียนฟัง เพียงแต่ใช้เวลาเล็กน้อยกระตุ้นให้ผู้เรียนเล่าประสบการณ์ของตนเอง ผู้สอนอาจใช้ใบชี้แจงกำหนดกิจกรรมของผู้เรียนในการนำเสนอประสบการณ์ กรณีที่ผู้เรียนไม่มีประสบการณ์ในเรื่องที่สอน หรือมีน้อย ผู้สอนอาจยกกรณีตัวอย่างหรือสถานการณ์ได้

2. **ขั้นการสังเกตอย่างไตร่ตรองหรือคิดทบทวน (Reflective observation)** เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ผู้เรียนจะได้แสดงความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเองแลกเปลี่ยนกับสมาชิกในกลุ่มซึ่งผู้สอนจะเป็นผู้กำหนดประเด็นการวิเคราะห์ วิเคราะห์ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ที่กว้างขึ้นและผลของการคิดทบทวนจะทำให้ได้ข้อสรุปที่หลากหลาย หรือมีน้ำหนักมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ขณะทำงานกลุ่มผู้เรียนจะได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีม บทบาทของสมาชิกที่ดีที่จะทำให้งานสำเร็จ การควบคุมตนเองและการยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น องค์ประกอบนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาทั้งด้านความรู้และเจตคติในเรื่องที่อภิปราย การที่ผู้เรียนอภิปรายหรือแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้นและเป็นไปตามเนื้อหาที่จะสอนหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับใบงานที่ผู้สอนจัดเตรียมซึ่งประกอบไปด้วยประเด็นอภิปรายหรือตารางการวิเคราะห์เพื่อให้ผู้เรียนทำได้สำเร็จ

3. **ขั้นความคิดรวบยอด (Concept)** เป็นองค์ประกอบที่ผู้เรียนรู้เกี่ยวกับเนื้อหาวิชาหรือเป็นการพัฒนาด้านพุทธิพิสัย (Knowledge) ซึ่งเกิดได้หลายทาง เช่น จากการบรรยายของผู้สอน การมอบหมายให้อ่านเอกสาร ตำรา หรือได้จากการคิดทบทวนและอภิปรายในองค์ประกอบที่ 2 ผู้สอนอาจสรุปความคิดรวบยอดให้จากการอภิปรายและการนำเสนอของผู้เรียนแต่ละกลุ่ม โดยผู้เรียนจะเข้าใจและเกิดความคิดรวบยอดซึ่งจะส่งผลไปถึงการเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือความเข้าใจเนื้อหาตลอดจนขั้นตอนของการฝึกทักษะต่างๆ ที่ช่วยทำให้ผู้เรียนปฏิบัติได้ง่ายขึ้น

4. **ขั้นการทดลอง/ประยุกต์แนวคิด (Experimentation /Application)** เป็นองค์ประกอบที่ผู้เรียนได้ทดลองใช้ความคิดรวบยอดหรือผลิตความคิดรวบยอดในรูปแบบต่างๆ เช่น การสนทนา สร้างคำขวัญ ทำแผนภูมิ แผนภาพ แสดงบทบาทสมมติ ฯลฯ หรือเป็นการแสดงถึงผลของความสำเร็จของการเรียนรู้องค์ประกอบที่ 1 ถึง 3 ผู้สอนสามารถใช้กิจกรรมในองค์ประกอบนี้ในการประเมินผลการเรียนการสอนได้

3. การแสดงบทบาทสมมติ- เกม-การฝึกปฏิบัติ ควรมีพื้นที่เฉพาะสำหรับผู้แสดงบทบาทสมมติ ผู้เข้าร่วมเล่นเกม หรือ ผู้ฝึกปฏิบัติ แยกออกจากกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่เป็นผู้ชม และ ผู้สอน/วิทยากร โดยที่ผู้ชมและผู้สอน/วิทยากร สามารถสังเกตเห็นผู้แสดงได้ชัดเจน ทุกมุมมอง ไม่มีสิ่งกีดขวาง ซึ่งควรมีการจัดแบ่งพื้นที่ดังนี้



4. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์-กิจกรรมกลุ่ม ควรจัดในพื้นที่โล่ง ไม่มีสิ่งกีดขวาง เพราะกิจกรรมลักษณะนี้มักต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีการเคลื่อนไหว เปลี่ยนที่ เปลี่ยนตำแหน่ง จึงควรจัดในห้องโล่ง ไม่มีสิ่งกีดขวาง มีพื้นที่เพียงพอสำหรับสมาชิกที่เข้าร่วมกิจกรรม

กิจกรรมนำเข้าสู่การฝึกอบรม: สร้างความคุ้นเคย

วันที่: 12 มีนาคม 2553
 เวลา: 08.31 – 09.15 น. (45 นาที)
 ผู้ดำเนินการ: วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
 จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม: 15 คน แบ่งเป็น 3 และ 5 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. บอกคุณลักษณะเด่นของตนเองและเพื่อนสมาชิกในกลุ่มได้
2. บอกข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับเพื่อนได้
3. สามารถทำความรู้จักคุ้นเคยกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดี

กิจกรรมและวิธีการดำเนินกิจกรรม

1. ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจับกลุ่มกัน 3 กลุ่ม กลุ่มละ 3 คน ให้ทำความรู้จักกันโดยวิทยากรแจกเอกสารสัมภาษณ์เพื่อนใหม่ (คนที่ 1 และ 2) หลังจากทำความรู้จักกันดีแล้ว ให้สมาชิกในกลุ่ม นับเลข 1 2 และ 3 ตามลำดับ
2. นำสมาชิกที่นับได้เลข 1 2 หรือ 3 ของแต่ละกลุ่ม มารวมกันเป็นกลุ่มใหม่ ได้ 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้ทำความรู้จักกันและกรอกรายละเอียดลงในเอกสารสัมภาษณ์เพื่อนใหม่ (คนที่ 3 ถึงคนที่ 6)
3. เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ให้ตัวแทนรวบรวมเอกสารสัมภาษณ์เพื่อนใหม่ของสมาชิกในกลุ่มส่งวิทยากร
4. ผู้เข้ารับการฝึกอบรม และวิทยากรร่วมกันอภิปรายสรุปผลการสัมภาษณ์และแนวคิดที่ได้จากกิจกรรม

สื่อประกอบกิจกรรม

1. เอกสารสัมภาษณ์เพื่อนใหม่ จำนวน 15 แผ่น
2. ปากกา จำนวน 15 ด้าม
3. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ เอกสารนำเสนอ PowerPoint สรุปแนวคิดที่ได้จากกิจกรรม
4. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ข้อคิดจากกิจกรรม

แต่ละคนมีความแตกต่างกันทั้งทางด้านปัจจัยภายนอก และ ปัจจัยภายใน ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะคติ ความชอบ ประสบการณ์ ฯลฯ ซึ่งการเริ่มต้นสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำเป็นต้องทำลายเกราะกำแพงระหว่างกัน การรู้จักกันมากขึ้นทำให้สนิทสนมกันได้เร็วขึ้น สร้างบรรยากาศความเป็นมิตร ลดความเครียด เสริมบรรยากาศของการแสดงออกเพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน

เอกสารสัมภาษณ์เพื่อนใหม่
(8.31 - 09.15 น.: 45 นาที)

ชื่อผู้สัมภาษณ์.....

กติกา

1. ท่านมีเวลา 10 นาที ในการจับกลุ่มกัน จำนวนกลุ่มละ 3 คน จำนวน 5 กลุ่ม และ สัมภาษณ์เพื่อนใหม่จำนวน 2 คน ในกลุ่มของท่าน เกี่ยวกับประเด็นต่างๆ ตามเอกสาร
2. เมื่อสัมภาษณ์เสร็จ ให้สมาชิกทั้ง 3 คน นับ 1 2 และ 3 ตามลำดับ
3. สมาชิกที่นับได้เลขตรงกัน (1 2 หรือ 3) ของแต่ละกลุ่ม ให้แยกไปรวมตัวกันเป็นกลุ่ม ใหญ่ กลุ่มละ 5 คน จำนวน 3 กลุ่ม แล้วสัมภาษณ์เพื่อนใหม่ จำนวน 4 คน ในประเด็นต่างๆ ตาม เอกสาร
4. เมื่อดำเนินการสัมภาษณ์เสร็จ ให้รวบรวมเอกสารสัมภาษณ์เพื่อนใหม่ของสมาชิกในกลุ่ม ส่งวิทยากร กลุ่มที่ดำเนินการเสร็จก่อนเป็นผู้ชนะ

รายการ ชื่อเพื่อนใหม่	1 วัน-เดือน ปี เกิด	2 ส่วนสูง	3 ภูมิลำเนา	4 ชื่อเล่น	5 จำนวน เงินใน กระเป๋า	6 ลักษณะเด่น คุณสมบัติ พิเศษ
1 (รอบแรก)						
2 (รอบแรก)						
3 (รอบสอง)						
4 (รอบสอง)						
5 (รอบสอง)						
6 (รอบสอง)						

.....

.....

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1

เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

วันที่:	12 มีนาคม 2553
เวลา:	09.16 – 11.00 น. (1 ชั่วโมง 45 นาที: พัก 15 นาที)
ผู้ดำเนินการ:	วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม:	15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. อธิบายความหมายและความสำคัญของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลได้
2. อธิบายถึงองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและวิธีการพัฒนาได้

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
2. องค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลและวิธีการพัฒนา

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม

1. วิทยากรบรรยาย ให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล และองค์ประกอบของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (09.16-10.00 น.: 45 นาที)
2. แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้แต่ละกลุ่มอภิปรายหัวข้อ “องค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญต่อวิชาชีพพยาบาล” ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลลิป (10.16 – 11.00 น.: 45 นาที)
3. ให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่มละ 5 นาที
4. สมาชิกกลุ่มอื่นๆ และวิทยากรร่วมกันอภิปราย ให้ข้อเสนอแนะ
5. ให้แต่ละกลุ่มสรุปองค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญต่อ

วิชาชีพพยาบาล

6. วิทยากร นำเสนอข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับข้อสรุปของนักศึกษาแต่ละกลุ่ม โดยกลุ่มที่สรุปได้ใกล้เคียงที่สุดเป็นผู้ชนะ
7. วิทยากรสรุปผล

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ พร้อมเอกสารนำเสนอ PowerPoint
2. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 1

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. การทดสอบประจำหน่วย

เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 1

(10.16 -11.00 น.: 45 นาที)

หัวข้อ

“องค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สำคัญต่อวิชาชีพพยาบาล”
 กลุ่มที่..... หัวหน้ากลุ่ม.....

ให้สมาชิกภายในกลุ่มร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น และระดมสมอง ว่าบุคลากรในวิชาชีพพยาบาลนั้น ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับกลุ่มใดบ้าง และพยาบาลผู้ใดที่มีทักษะในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น สามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรม การแสดงออก ความสามารถ หรือทักษะใด (องค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล)

1. บุคคลที่พยาบาลต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วย และจำเป็นต้องอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลดังกล่าวประกอบด้วย

ลำดับที่	บุคคลที่พยาบาลต้องมีปฏิสัมพันธ์ด้วย
1	
2	
3	
4	
5	
6	

2. พฤติกรรม การแสดงออก ความสามารถ หรือทักษะที่เป็นตัวชี้วัดความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (องค์ประกอบของการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล)

ลำดับที่	รายละเอียดองค์ประกอบ
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	

เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 1

เรื่อง ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ความหมายของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

คำว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Interpersonal Relationship) สามารถนิยามความหมายได้หลายนิยามและอาจมีชื่อเรียกได้หลากหลาย เช่น สัมพันธภาพกับเพื่อน มนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อน มนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่น สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ทักษะทางสังคม ซึ่งคำเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เกี่ยวข้องกับการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งสิ้น ซึ่งส่วนหนึ่งของนิยามความหมายของคำว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546: 1,170) ได้ให้ความหมายของคำว่าสัมพันธภาพไว้ว่า หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง

โกลแมน (Goleman. 1998: 133) ได้ให้ความหมายว่า ทักษะทางสังคม คือความสามารถในการสัมพันธ์กับบุคคลได้ทุกประเภท มีความสามารถในการพูดโน้มน้าว ชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตาม กับสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานและความสามัคคีในหมู่คณะ สามารถทำให้ผู้ที่อยู่รอบข้างมีความสุข

ไวซิงเกอร์ (Weisinger. 1998: 11) ให้ความหมายว่า เป็นทักษะในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นให้ผู้อื่นช่วยเหลือตัวเองได้ด้วยความเต็มใจ

คูเปอร์; และซาวาฟ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 30; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawaf. 1997. *Executive EQ Intelligence in Leadership and Organization*) ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้ เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์เพื่อการโน้มน้าวผู้อื่นได้

ทศพร ประเสริฐสุข (2542: 110) ให้ความหมายว่า เป็นความสามารถที่จะรู้เท่าทันอารมณ์ของผู้อื่น เป็นทักษะที่จะมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น อันจะส่งผลให้เกิดความเป็นผู้นำ ความสามารถลักษณะนี้จะประกอบไปด้วย การสื่อสารที่ดี การบริหารความขัดแย้ง เป็นต้น

สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว (2545: 91) ได้ให้ความหมายสัมพันธภาพ (Relationship) ว่า หมายถึง กระบวนการระหว่างบุคคล ได้แก่การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคยและติดต่อข้องเกี่ยวกับกันในช่วงเวลาหนึ่งๆ ซึ่งอาจเป็นเดือน เป็นปี หรือตลอดไป ขึ้นอยู่กับชนิดของสัมพันธภาพและใยสัมพันธ์ของบุคคลทั้งสอง

สรุปได้ว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคล หมายถึง ความผูกพัน ความเกี่ยวข้อง เป็นกระบวนการติดต่อเกี่ยวข้องระหว่างบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อทำความรู้จักกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความเต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยการแสดงออกทางกาย วาจาและใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งซึ่งอาจไม่จำกัดแน่นอน เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้โดยมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันและสร้างสรรค์ผลงานที่เป็นประโยชน์ให้เกิดขึ้นโดยอาศัยความอดทนในการอยู่ร่วมกัน

แนวคิดและองค์ประกอบเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ตามแนวคิดของ โกลแมน (Goleman. 1998: 27) ที่ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับสัมพันธภาพกับผู้อื่นซึ่งโกลแมนใช้คำว่าทักษะทางสังคม (Social skills) จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. การโน้มน้าว แสดงกลวิธีโน้มน้าวต่างๆ อย่างได้ผล
2. การสื่อสารที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ
3. ความเป็นผู้นำที่ดี โน้มน้าวและผลักดันกลุ่มได้ดี
4. กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ริเริ่มและบริหารการเปลี่ยนแปลงได้ดี
5. การบริหารความขัดแย้ง เจรจาและแก้ไข หาทางยุติความไม่เข้าใจกัน
6. การสร้างสายสัมพันธ์ เสริมสร้างความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อการปฏิบัติ
7. การร่วมมือร่วมใจกันทำงานกับผู้อื่น เพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ร่วมกัน
8. สมรรถนะของทีม สร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้

ในขณะที่ไวซิงเกอร์ (Weisinger. 1998: 105-106) ได้กล่าวว่าการเสริมสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น (Interpersonal Emotional Intelligence) จะต้องประกอบไปด้วย

1. ทักษะการสื่อสารที่ดี
2. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
3. การช่วยเหลือผู้อื่นให้ช่วยเหลือตัวเองได้

ส่วนคูเปอร์; และซาวาฟ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 74-75; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawaf. 1997. *Executive EQ Intelligence in Leadership and Organization*) ได้เสนอแบบการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นไว้ ซึ่งจะประกอบไปด้วย

1. การผูกพัน รู้จักรับผิดชอบต่อส่วนรวม
2. การมีเป้าหมายและศักยภาพในกลุ่ม
3. มีการสื่อสารที่ดีต่อผู้อื่น
4. การโน้มน้าวผู้อื่นโดยมิต้องใช้สิทธิอำนาจบังคับ

สำหรับนันทนา วงษ์อินทร์ (2543: 145-146) ได้กล่าวว่า การคงไว้และรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Handling relationships) นั้น จะประกอบไปด้วยองค์ประกอบดังนี้

1. สัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น
2. การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ
3. มีน้ำใจ เอื้อเฟื้อผู้อื่น
4. ให้เกียรติและยอมรับผู้อื่น

และสุภาพร พิสิษฐ์พัฒนา (2542: 9) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทักษะทางสังคม (Social skills) ไว้ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สามารถเป็นมิตรกับบุคคลได้ทุกประเภท

2. ความสามารถในการพูดโน้มน้าว ชักจูงให้ผู้อื่นคล้อยตามกับสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

3. เสริมสร้างความร่วมมือในการทำงานและความสามัคคีในหมู่คณะ

4. สามารถทำให้ผู้อื่นที่อยู่รอบข้างมีความสุข

สรุปได้ว่า องค์ประกอบเกี่ยวกับการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้นประกอบด้วย องค์ประกอบหลายประการด้วยกัน ทั้งในด้านของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างกัน การโน้มน้าวชักจูงให้ผู้อื่นเห็นด้วยคล้อยตาม การเป็นผู้นำที่ดี ความสามารถในการกระตุ้นให้เกิด การเปลี่ยนแปลง การจัดการความขัดแย้ง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน การร่วมมือร่วมใจ กันในการทำงาน การสร้างสมรรถนะของทีม การให้เกียรติและยอมรับในความหลากหลายและความแตกต่างระหว่างกัน การช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างกัน เป็นต้น

ลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สวเนียร์ เกียวกิ่งแก้ว (2545: 91) ได้ให้ความหมายของสัมพันธภาพ (Relationship) ว่า หมายถึง กระบวนการระหว่างบุคคลได้แก่การที่บุคคลสองคนหรือมากกว่าสองคนทำความรู้จัก สร้างความคุ้นเคยและติดต่อกันเกี่ยวข้องกับระยะเวลาหนึ่งๆ ซึ่งอาจเป็นเดือน เป็นปี หรือตลอดไป ขึ้นอยู่กับชนิดของสัมพันธภาพและโยสัมพันธ์ของบุคคลทั้งสอง ซึ่งลักษณะสำคัญของสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล มีดังนี้

1. การพึ่งพากันและกัน (Interdependence) ทั้งสองฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน จะมีลักษณะการ พึ่งพากันและในการที่จะสื่อสารเพื่อสร้างความสัมพันธ์ขึ้นมา เพื่อสนองตอบจุดมุ่งหมายของตนเอง และร่วมกันทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ โดยพฤติกรรมที่แสดงออกจะมีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลจากทั้งสอง ฝ่ายที่เกี่ยวข้องกัน ในลักษณะการพึ่งพากันหรือการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

2. ความสัมพันธ์ที่ถาวร (Lasting duration) ลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งของ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล เป็นการสร้างสัมพันธ์ที่มีความต่อเนื่องตั้งแต่อดีต จวบจนถึงปัจจุบันและมี แนวคิดที่จะสานความสัมพันธ์นั้นต่อไปจนถึงอนาคต

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลต้องอาศัยการพึ่งพาระหว่างกันและกันและการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ที่ถาวรต่อกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งการพึ่งพากันและกันและความสัมพันธ์ที่ถาวรนั้นถือเป็น ลักษณะเด่นของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่สามารถช่วยให้เกิดการพึ่งพาช่วยเหลือระหว่างกัน ตลอดจนความผูกพันหรือความสัมพันธ์ทางใจของทั้งสองฝ่ายและสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็น การสื่อสารที่มีเอกลักษณ์เฉพาะที่มีความแตกต่างจากการสื่อสารประเภทอื่น เป็นกระบวนการติดต่อกัน เกี่ยวข้องกับบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปเพื่อทำความรู้จักกันโดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันด้วยความ เต็มใจ มีความรู้สึกที่ดีต่อกัน อาศัยการแสดงออกทางกาย วาจาและใจ ในช่วงระยะเวลาหนึ่งที่ไม่ จำกัดแน่นอน (สฤกษ์ณี มีชูทรัพย์. 2539: 162) โดยประกอบด้วยลักษณะเฉพาะที่สำคัญ คือ

1. มีผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการสัมพันธภาพเพียงไม่กี่คน

2. ผู้ที่เกี่ยวข้องมักจะมีปฏิสัมพันธ์กัน (อาจเป็นทั้งด้านกายภาพ ด้านจิตใจ หรือทั้ง 2 ด้าน)
3. ผู้สื่อสารสามารถเห็น ได้ยิน สัมผัสและได้กลิ่น ซึ่งกันและกัน โดยประสาทสัมผัสทั้ง 5
4. มีผลย้อนกลับหรือการตอบสนอง (Feedback) ทันทีทำให้ผู้ส่งสารและผู้รับสารทั้ง 2 ฝ่ายสามารถประเมินประสิทธิภาพหรือผลของการสื่อสารนั้นได้ทันที

จึงสรุปได้ว่า การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจำเป็นต้องคำนึงถึงทั้งด้านกายภาพและด้านจิตใจตลอดจนความผูกพันใกล้ชิดกันซึ่งจะทำให้การสื่อสารระหว่างกันมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น และทั้งสองฝ่ายสามารถตอบสนองต่อกันและกันได้ทันทีทันใด ทำให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลดำเนินไปได้ด้วยดี มีลักษณะของการผูกพันพึ่งพาซึ่งกัน

การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ลักษณะของการสร้างสัมพันธภาพโดยทั่วไปมี 2 แบบ (นงคราญ ผาสุข. 2528: 49) คือ

แบบที่ 1 สัมพันธภาพแบบสังคม (Social relationship) เป็นความสัมพันธ์ในสังคมที่เราใช้ชีวิตร่วมกันโดยทั่วไปมีทั้งการให้และการรับ หรือเป็นการติดต่อปะทะสัมพันธ์กันระหว่างคน 2 คน โดยมีเหตุผลเพื่อความเพลิดเพลิน หรือความเป็นเพื่อนเท่านั้นและบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย ไม่ได้อยู่ในพื้นฐานที่ต้องรับผิดชอบช่วยเหลือกัน ไม่ได้สนใจสาระเกี่ยวกับปัญหาของกันและกัน

แบบที่ 2 สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional relationship) เป็นสัมพันธภาพแบบวิชาชีพซึ่งต้องมีวัตถุประสงค์มีระยะเวลาที่แน่นอน มุ่งเฉพาะการให้ ไม่มุ่งเรื่องการรับ มีการให้ความช่วยเหลือตามปัญหาและความต้องการของผู้ที่มีปัญหา ซึ่งต้องได้รับความช่วยเหลือจากผู้ที่มีความรู้และมีทักษะพิเศษ (Special skills) ฉะนั้นพยาบาลจึงต้องเป็นผู้มีความรู้และความชำนาญในการที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ป่วย ฉะนั้นสัมพันธภาพชนิดนี้จะเกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ พยาบาลซึ่งทำหน้าที่ในการให้การพยาบาลและความช่วยเหลือและอีกบุคคลหนึ่งก็คือผู้ป่วย

นอกจากลักษณะความสัมพันธ์สองแบบข้างต้นแล้ว สุวณีย์ เกียรติแก้ว (2545: 91-92) ยังได้กล่าวถึงความสัมพันธ์แบบที่ 3 คือ

แบบที่ 3 สัมพันธภาพใกล้ชิด (Intimate Relationship) เป็นสัมพันธภาพที่มีลักษณะใกล้ชิดที่เกิดขึ้นในบุคคลสองคนที่มีความห่วงใยกันและมีพันธะทางใจผูกพันกัน โดยที่บุคคลทั้งสองนี้มีความนับถือซึ่งกันและกัน เชื่อถือไว้วางใจกัน สัมพันธภาพแบบนี้ได้แก่ สัมพันธภาพของสมาชิกในครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนที่มีความสนิทสนม

ทั้งนี้สามารถสรุปความแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคม (Social relationship) และสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional relationship) ได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 สรุปความแตกต่างของสัมพันธภาพทางสังคม (Social relationship) และสัมพันธภาพแบบวิชาชีพ (Professional relationship)

สัมพันธภาพแบบสังคม	สัมพันธภาพแบบวิชาชีพ
1. ไม่มีจุดมุ่งหมายเฉพาะในการช่วยเหลือ 2. เป็นความพอใจของทั้งสองฝ่าย 3. ไม่จำเป็นต้องมีการวางแผนและขั้นตอนการดำเนินความสัมพันธ์ 4. ไม่มีแบบแผน 5. สัมพันธภาพสิ้นสุดตามความพอใจของกันและกัน	1. มีจุดมุ่งหมายเพื่อการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน 2. มีเหตุผลเป็นพื้นฐานในความสัมพันธ์ 3. มีกระบวนการในการดำเนินสัมพันธภาพอย่างมีขั้นตอน มีการวางแผน 4. ใช้ความรู้ความชำนาญ 5. การสิ้นสุดสัมพันธภาพเป็นไปตามแผนและกระบวนการสร้างสัมพันธภาพ

ที่มา: อภิญา โชติรัตน์. (2545). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. (เอกสารประกอบการสอน). กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. หน้า 11.

การสร้างสัมพันธภาพนั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาเริ่มมาตั้งแต่แรกเกิดถึงช่วงสุดท้ายของชีวิตมนุษย์ บุคคลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวในกิจการด้านต่าง ๆ ในชีวิตส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสัมพันธภาพที่มีต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้เนื่องจากสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันก่อให้เกิดปัจจัยเกื้อหนุนช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ดังจะเห็นได้ว่าบุคคลที่ขาดทักษะด้านนี้ก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นหรือมีรูปแบบความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสม ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ไม่ดีต่อกันทำให้มีปัญหาในการดำรงชีวิต เกิดความอึดอัด ไม่สบายใจ ขาดความมั่นใจ ขาดคนเข้าใจหรือคอยให้การช่วยเหลือสนับสนุนคำจูงใจ คำปรึกษา หรือให้การสนับสนุนด้านปัจจัยหรือด้านกำลังใจ จึงอาจมีพฤติกรรมทางสังคมที่ไม่เหมาะสม หลบตัวเองออกจากสังคมหรือประสบกับความล้มเหลวในชีวิตได้ ซึ่งจอห์นสัน (Johnson. 1986: 7-9) ได้เสนอแนะวิธีปฏิบัติเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไว้ดังนี้ คือ

1. การรู้จักและไว้วางใจกัน ซึ่งจะเกิดได้จาก การเปิดเผยตนเอง ได้แก่ การเปิดเผยว่ารู้สึกอย่างไรต่อสิ่งที่ได้กระทำไป การตระหนักรู้ในตนเอง ได้แก่ เรียนรู้ เข้าใจและยอมรับในความรู้สึก ความคิด ความสามารถและการกระทำของตนเอง การยอมรับตนเอง ได้แก่ พอใจและยอมรับลักษณะต่างๆ ของตนเอง
2. การสื่อสารกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา ได้แก่ บอกความคิดความรู้สึกของเราให้ผู้รับทราบ
3. การยอมรับและสนับสนุนกัน ได้แก่ ช่วยเหลือเมื่อผู้อื่นมีปัญหาหรือประสบภาวะวิกฤติ
4. การรู้จักแก้ปัญหาและขัดความขัดแย้งจะช่วยให้บุคคลมีความใกล้ชิดและสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่วันดา เสนีเศรษฐ์ และชอป อินทร์ประเสริฐกุล (2530: 11) กล่าวว่า สิ่งสำคัญที่สุดประการหนึ่งในการทำงาน คือ การสร้างสัมพันธภาพอันดีกับเพื่อนร่วมงานหรือการเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเพราะจะทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ ดังนั้น การสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะก่อให้เกิดผลดังนี้

1. สัมพันธภาพของบุคคลเป็นผลต่อสัมพันธภาพของกลุ่ม มนุษย์ต้องอยู่ร่วมกันเป็นสังคม หากแต่บุคคลในกลุ่มมีความรักใคร่กัน สนิทสมานสามัคคี มีความผูกพันกันทางจิตใจด้วยน้ำใสใจจริงแล้วก็จะทำให้เกิดความเห็นใจและช่วยเหลือกันและกันและหากกลุ่มดังกล่าวนี้เป็นสถาบันหนึ่ง องค์การใดองค์การหนึ่ง โรงงานใดโรงงานหนึ่ง บริษัทใดบริษัทหนึ่งก็จะทำให้สถาบัน องค์การ โรงงานและบริษัทนั้นๆ อยู่ด้วยกันด้วยความสุข อันเป็นผลต่อการเพิ่มผลผลิตของกลุ่มด้วย

2. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อการอยู่ร่วมกัน การดำรงชีวิตอยู่ในสังคมมนุษย์จะต้องมีความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ อย่างน้อยก็กล่าวได้ว่าทุกคนต้องมีเพื่อนฝูงและมีมิตรสหายด้วยกันทั้งนั้น จะเห็นได้ว่าการดำรงชีวิตอยู่ร่วมกันนั้น ไม่ว่าจะนับตั้งแต่สังคมหน่วยเล็กที่สุดไปจนถึงสถาบัน องค์การ หรือประเทศ หรือโลกก็ตาม ล้วนแล้วแต่ต้องอาศัยสัมพันธภาพที่ดีทั้งสิ้นจึงจะอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขได้

3. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในการทำงานหรือการสร้างผลผลิต นอกจากการที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสังคมด้วยความสุขแล้ว มนุษย์จะต้องมีกิจกรรมหรือมีการทำงานร่วมกัน

การสร้างสัมพันธภาพ เป็นกระบวนการที่บุคคล 2 คน หรือมากกว่าต่างแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อกันและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อกันนั้นมีทั้งการแสดงออกทางภาษา ถ้อยคำสุภาพ นุ่มนวลต่อกันและการแสดงออกทางอวัจนภาษา คือ การแสดงท่าทาง สีหน้า แววตา น้ำเสียง การเคลื่อนไหว ซึ่งพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลแสดงต่อกันแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ ตามที่ วิจิตร อาวะกุล (2526: 20) ได้กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้าง น้อยบ้าง จากที่ดีที่สุด ดีมาก ดี ค่อนข้างดี พอใช้ ใช้ไม่ได้ เลว เลวน้อย เลวมาก คละกันไป บุคคลจึงต้องเผชิญและสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านี้อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จึงจะเห็นได้ว่าการอยู่ร่วมกันและการมีสัมพันธภาพต่อกันระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปนั้น บุคคลพึงมีความอดทนและต้องเรียนรู้ ตระหนัก เข้าใจและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล ทั้งที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยแวดล้อม ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ภาษาวัฒนธรรม บุคลิกภาพ เป็นต้น

เกี่ยวกับเรื่องความแตกต่างระหว่างบุคคลนั้น วิจิตร อาวะกุล (2526: 20-22) กล่าวว่า บุคคลย่อมมีความแตกต่างกันมากบ้างน้อยบ้างและการเข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลจะทำให้บุคคลเข้าใจและมีความอดทนในความสัมพันธ์ ส่วนปัจจัยความแตกต่างของบุคคล มีดังนี้

1. รูปร่างหน้าตา ท่าทาง (Appearance) บุคคลย่อมเลือกเกิดไม่ได้ บางคนสูง บางคนดำ บางคนขาว บางคนหน้าตาดี บางคนพิการ เป็นต้น แต่มนุษย์เป็นคนเสมอกันหมดดังนี้ไม่ควรมัวอคติในรูปร่าง ท่าทางและการแต่งกายของบุคคลในการมีสัมพันธภาพ

2. อารมณ์ (Emotion) บุคคลมีอารมณ์ต่างกัน บางคนมีอารมณ์เย็น บางคนอารมณ์ร้อน โมโห ฉุนเฉียว โกรธง่าย การแสดงออกต่างกันทำให้บุคลิกต่างกัน
3. นิสัย (Habit) บางคนนิสัยดี ขยันขันแข็ง ซื่อสัตย์สุจริต แต่บางคนนิสัยใจคอร้าย ไร้ใจไม่ได้ คดโกง เป็นต้น
4. ทักษะ (Attitude) หรือท่าทีความรู้สึกที่แสดงออกแตกต่างกันเป็นรายบุคคล หรือหมู่เหล่า
5. พฤติกรรม (Behavior) ของมนุษย์ต่างกันสุดจะพรรณนา
6. ความถนัด (Aptitude) บุคคลมีความถนัดตามธรรมชาติต่างกัน ถ้าได้ทำงานที่ถนัด จะทำได้มากทำได้ดี แต่ถ้าให้ทำงานในสิ่งที่ไม่ถนัด นอกจากจะทำได้ไม่ดีหรือทำได้แต่ไม่ดีแล้ว ผลงานอาจจะเสียหาย หนักใจ กลุ้มใจ อีกด้วย
7. ความสามารถ (Ability) บุคคลมีความสามารถแตกต่างกัน เช่น ด้านร่างกาย แข็งแรงไม่เท่ากัน คนที่แข็งแรงย่อมทำงานหนักได้มากกว่าคนอ่อนแอ ผู้ชายแข็งแรงกว่าผู้หญิง ผู้หญิงทำงานละเอียดเรียบร้อย
8. สุขภาพ (Health) บุคคลย่อมมีสุขภาพแข็งแรง อ่อนแอไม่เท่ากัน บางคนผอมแห้ง แรงน้อย บางคนมีโรคประจำตัว บางคนสมบูรณ์
9. รสนิยม (Taste) บุคคลมีรสนิยมต่างกัน ดังนั้น ไม่ควรดูถูกเหยียดหยาม ถากถางตำหนิติเตียนเพราะบุคคลมีพื้นฐานต่างกัน
10. สังคม (Social) สังคมของบุคคลนั้นจะแตกต่างกัน ทุกคนจะมีโลกของตนและสังคมของตนเอง

ในขณะที่เดวิส (ชมพูนุช บุญสิทธิ์, 2541: 15; อ้างอิงจาก Davis, 1967) กล่าวว่าบุคคลย่อมมีความแตกต่างกัน บุคคลโดยทั่วไปนั้นถ้าพิจารณาอย่างผิวเผินแล้วจะเห็นว่าเหมือนๆ กันหมด แต่ที่จริงแล้วบุคคลแต่ละคนมีลักษณะพิเศษเฉพาะตัว นั่นคือ แต่ละคนจะแตกต่างไปจากคนอื่นในเรื่องจิตใจ สติปัญญา ร่างกาย ซึ่งหมายถึงรูปร่าง ลักษณะ เชื้อชาติ ความสมบูรณ์ เพศ อารมณ์ และสังคม ซึ่งหมายถึงการศึกษา เศรษฐกิจ ครอบครัว วัฒนธรรม เกียรติยศชื่อเสียง ความเชื่อถือ ตลอดจนศาสนาที่นับถือ

ส่วน จรูญ ทองถาวร (2533: 104-105) กล่าวว่า ในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลนั้น ควรได้ทดลองปฏิบัติจริงเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคล โดยที่หลักการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลประกอบด้วย

1. รู้จักตัวเอง ปรับปรุงตัวเองให้เป็นคนดีและศึกษาคนอื่นให้เข้าใจ
2. ยอมรับในธรรมชาติของบุคคลว่า บุคคลมีความแตกต่างกัน เราจึงควรยอมรับซึ่งกันและกัน สามารถให้อภัยกันและพยายามเข้าใจกันได้
3. ยึดถือปทัสถานทางสังคม อันประกอบด้วยวิถีประชา วินัยแห่งจรรยา หรือธรรมเนียมประเพณี ตลอดจนระเบียบและคำสั่งทั้งปวง
4. ยอมรับในศักดิ์ศรีและให้เกียรติแก่บุคคล เพื่อให้บุคคลที่เราเกี่ยวข้องรู้สึกอบอุ่นใจ

5. พยายามใช้วิธีชนะใจคน เข้าใจบุคคล รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทำให้เขาพอใจ
6. มีความจริงใจต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง ความจริงใจก่อให้เกิดมิตรภาพและความมั่นใจในการคบหาสมาคม
7. มีบุคลิกภาพและการแสดงออกที่ดี อันแสดงถึงความเป็นมิตรกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
8. รู้จักกาลเทศะ ทำอะไรให้เหมาะสมแก่เวลา สถานที่และบุคคล
9. เมื่อสนทนากับบุคคลอื่น ควรรู้จักถามเพื่อให้เกิดความร่วมมือ เช่น ถามความคิดเห็นของเขา รับฟังความคิดเห็นของเขา กระตุ้นให้คิดและพูด
10. พูดแต่น้อยฟังให้มาก พยายามรู้จักเพื่อนด้วยการฟังเพื่อนพูดเป็นการให้ความสำคัญต่อเพื่อน
11. ทำทางในการพูดและฟังมองหน้าคู่สนทนาด้วยความสนใจ
12. ยิ้มเข้าไว้คิดว่าทุกคนเป็นเพื่อนของเราเพื่อเป็นการแสดงอัธยาศัยไมตรีอันดีต่อทุกคน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลนั้น มีความสำคัญทั้งในฐานะที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในระดับบุคคลและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพซึ่งจะทำให้หน่วยงานนั้นดำเนินไปด้วยดี มีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์แต่ละคนมีความแตกต่างกันระหว่างบุคคลซึ่งความแตกต่างดังกล่าวนี้ส่งผลให้แต่ละคนมีความคิด ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยมเป็นของตนเอง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงต้องอยู่บนพื้นฐานของการเรียนรู้ เข้าใจและยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคลและการเคารพสิทธิเสรีภาพของแต่ละฝ่าย ไม่ก้าวล่วง ให้การยอมรับ ให้เกียรติในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์และยอมรับในความแตกต่างดังกล่าว

การพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นทักษะทางสังคมที่สามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้และยังสามารถพัฒนาให้ดีขึ้นได้ด้วย ทั้งนี้ แซสส์ (วิมล หนองพงษ์, 2538: 28; อ้างอิงจาก Saaae, 1975. *Person to Person*) กล่าวว่า สัมพันธภาพกับบุคคลอื่นมิได้เกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ สัมพันธภาพจะเจริญหรือมีความมั่นคงขึ้นอยู่กับบุคคลและความสัมพันธ์ของบุคคล ดังนั้นการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นจึงเป็นพื้นฐานของกระบวนการการพัฒนาความรู้สึกและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การพัฒนาสัมพันธภาพ ประกอบด้วย

1. การสร้างสายสัมพันธ์ เป็นความรู้สึกที่ทำให้บุคคลอื่นสบายใจการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีนำไปสู่การปฏิสัมพันธ์ในครั้งต่อไป ในขณะที่ความผูกพันก่อเกิดขึ้นนั้น บุคคลจะรู้สึกสบายใจ ไม่ป้องกันตนเอง แต่จะเปิดเผยตนเองและเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเองมากขึ้น
2. การเล่าเรื่องเกี่ยวกับตนเอง เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ต่อกัน บุคคลมักชอบเล่าถึงความรู้สึก ประสบการณ์และทัศนคติของตนเอง ทำให้รู้จักตนเองและผู้อื่นมากขึ้น

3. การรู้จักพึ่งพาซึ่งกันและกัน บุคคลจะได้เรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทราบว่าผู้อื่นชอบอะไรไม่ชอบอะไร เพื่อที่จะได้ตอบสนองได้อย่างถูกต้องและทราบว่าช่วยเหลือกันได้อย่างไร

4. ความต้องการสัมพันธ์ที่มั่นคง บุคคลจะเริ่มจากการมีเคารพซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมั่นในตนเองและผู้อื่นและมีความตระหนักในความสำคัญของสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นเพื่อให้สัมพันธภาพนั้นมั่นคงต่อไป

เกี่ยวกับเรื่องนี้ นันทนา วงษ์อินทร์ (2543: 145) กล่าวว่า การพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันควรมีการฝึกปฏิบัติดังนี้

1. รักษาความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จำเป็นต้องมีพื้นฐานมาจากการมองตนเองและผู้อื่นในแง่ดี สร้างอารมณ์ที่ดีต่อกัน การฝึกสร้างความรู้สึกที่ดีต่อผู้อื่น-เข้าใจ-เห็นใจผู้อื่นจะทำให้การเริ่มต้นของการมีสัมพันธภาพที่ดีเกิดขึ้น

2. ฝึกการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ-สร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ชัดเจน ฝึกการเป็นผู้ฟังและผู้พูดที่ดี ที่สำคัญต้องนึกถึงความรู้สึกของผู้รับการสื่อสารด้วย (สื่อสารด้วยหัวใจ)

3. ฝึกการแสดงน้ำใจ ความเอื้อเฟื้อรู้จักการให้-การรับ-การแลกเปลี่ยน ให้เกิดคุณค่า เกิดประโยชน์สำหรับตนเองและสำหรับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

4. ฝึกการให้เกียรติผู้อื่นอย่างจริงใจ-ให้การยอมรับ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นมีความภาคภูมิใจและมีความรู้สึกที่ดีตอบแทนมา

5. ฝึกการแสดงความชื่นชม ชื่นชอบและให้กำลังใจซึ่งกันและกัน ตามวาระที่เหมาะสม ซึ่งอาจมีวิธีการอื่นๆ อีกมากมายที่จะทำได้ แต่การจะให้เกิดผลอย่างแท้จริง ต้องอาศัยความมุ่งมั่น ความอดทน ตั้งใจจริงที่จะสร้างอารมณ์ที่ดีให้แก่ตนเองและผู้อื่นและที่สำคัญต้องอาศัยเวลา หากท่านลองนำวิธีการที่เหมาะสมกับตนเองไปปฏิบัติจะได้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับท่านทั้งทางด้านอารมณ์ ความคิด พฤติกรรมและสัมพันธภาพที่จะมีผลต่อความสำเร็จและความสุขในชีวิต

ในขณะที่สัมพันธภาพระหว่างบุคคลกำลังพัฒนาขึ้นนั้น สิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันเกิดการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและมั่นคง สร้างคุณภาพการให้กับทั้งสองฝ่ายได้ คือลักษณะส่วนบุคคลของแต่ละฝ่าย ได้แก่

1. ความไว้วางใจ ความสามารถในการไว้วางใจผู้อื่น เป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่นว่าจะไม่มีใครปฏิเสธ หรือทำให้เราเสียความรู้สึก ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง การที่เราคาดหวังว่าบุคคลอื่นจะให้การยอมรับและสนับสนุน ความไว้วางใจจะเริ่มระหว่างสองระยะแรกของวงล้อสัมพันธภาพ กล่าวคือ ขณะสร้างสายสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนความรู้สึก ความไว้วางใจ จะมีส่วนสำคัญและเป็นตัวชี้ว่าวงล้อสัมพันธภาพจะเดินไปในทางใด

2. ความรักหรือความชอบ ความต้องการความรักความพอใจ จะเป็นสิ่งสำคัญของสัมพันธภาพโดยเฉพาะจำนวนและปริมาณของความรักในสายสัมพันธภาพเป็นองค์ประกอบที่จะช่วยในการพัฒนา แต่ไม่จำเป็นว่าสัมพันธภาพที่จะเกิดขึ้นจะต้องมีความรัก เช่น สัมพันธภาพในทางธุรกิจ เป็นต้น

3. พลังหรืออำนาจ เป็นส่วนหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล พลังหรืออำนาจจะเห็นได้ชัดในบางสัมพันธภาพ เช่น พ่อแม่มีอำนาจลงโทษลูก ตำรวจมีอำนาจยึดใบขับขี่ เป็นต้น พลังหรืออำนาจที่จะแสดงออกได้หลายทาง เช่น ปัสสาวะรดที่นอน เป็นต้น พลังหรืออำนาจมักเกี่ยวข้องกับ การตัดสินใจ อายุ การศึกษา การเงิน เพศ ทักษะ หรือความสามารถ บุคลิกภาพ แต่พลังหรืออำนาจมักจะเป็นที่มาของความขัดแย้ง บางคนมีความต้องการอำนาจและมีความสุขมากที่ได้ใช้อำนาจ แต่บางคนต้องการเพียงเล็กน้อย บุคคลที่ต่อสู้เพื่ออำนาจจะมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นไม่ได้ ยั่งยืน

ในเรื่องเดียวกันนี้คัมมิง (Cumming. 1969: 145-146) กล่าวว่า สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะเกิดขึ้นและพัฒนาไปได้ด้วยดีนั้น ควรต้องประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. ความใกล้ชิดทางกายภาพ (Physical Proximity) เช่น ระยะห่างของบ้าน ทิศทางของบ้าน เป็นต้น
2. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน
3. การมีทัศนคติที่คล้ายคลึงกัน
4. การแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน ได้แก่ การยอมรับ ความเคารพนับถือการให้ข้อมูลย้อนกลับและการช่วยเหลือ

ส่วนคาร์คัฟ; และเบเร็นสัน (Carkhuff; & Berenson. 1977: 203-207) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยส่งเสริมให้สัมพันธภาพระหว่างบุคคลพัฒนาไปได้อย่างมั่นคงและยั่งยืนไว้ ดังนี้

1. การเปิดเผยความรู้สึก การเปิดเผยความรู้สึกเต็มใจที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างเปิดเผย เพื่อความเข้าใจอันดีและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่มั่นคง
2. มีความรู้สึกร่วม หมายถึง สามารถมีความเข้าใจบุคคลอื่น รับรู้ความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับบุคคล
3. เคารพและยอมรับในบุคคลอื่น หมายถึง ยอมรับบุคคลอื่นโดยไม่ตัดสินใจว่าถูกหรือผิดไม่ประเมิณบุคคลอื่น เคารพในบุคคลอื่น รับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น
4. การยอมรับโดยไม่ต้องเห็นด้วย หมายถึง การเป็นผู้ฟังที่ดีที่พยายามทำความเข้าใจโดยประเมิณบุคคลอื่นและให้ความสนใจบุคคลอื่น

และสุรพล พยอมแย้ม (2548: 46-48) กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะพัฒนาขึ้นมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความสามารถของคู่สัมพันธภาพในด้านต่างๆ ดังนี้

1. การกำหนดจุดประสงค์ร่วมกัน
2. ปฏิบัติตามรูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างกัน
3. การเคารพสิทธิส่วนบุคคล
4. การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
5. การแสดงความเอื้ออาทรหรือห่วงใยต่อกัน
6. ความจริงใจและความซื่อสัตย์

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2

เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

วันที่: 12 มีนาคม 2553
 เวลา: 11.01 – 12.30 น. (1 ชั่วโมง 30 นาที)
 ผู้ดำเนินการ: วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
 จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม: 15 คน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. สามารถอธิบายถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันได้
2. สามารถอธิบายถึงแนวทางในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. ความรู้เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
2. แนวทางการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม

1. วิทยากรบรรยายนำให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
 (11.01–11.45 น.: 45 นาที)
2. วิทยากรเปิดวิดีโอทัศน์เรื่อง **“Power of Smile”** ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดู และมอบหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติกิจกรรม “4’Ss, Smile-Sawasdee-Salam-Sahabah”
 (11.46-12.30 น.: 45 นาที)
3. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปผลการปฏิบัติกิจกรรม

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ พร้อมเอกสารนำเสนอ PowerPoint
2. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล
3. วิดีทัศน์เรื่อง **“Power of Smile”**

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม

กิจกรรม

“4’Ss, Smile-Sawasdee-Salam-Sahabah”

วันที่:	12 มีนาคม 2553
เวลา:	11.46 – 12.30 น. (45 นาที)
ผู้ดำเนินการ:	วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม:	15 คน

จุดประสงค์พฤติกรรม

เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกกิจกรรมแล้วมีความสามารถ

1. สามารถอธิบายความสำคัญของการยิ้มทักทาย (Smile) การสวัสดีทักทาย (Swasdee) การทักทายด้วยการกล่าวสวัสดีตามแบบอย่างของวัฒนธรรมอิสลาม (Salam) และ การสวมกอดตามวัฒนธรรมอิสลาม (Sahabah)

2. สามารถยิ้มทักทาย (Smile) สวัสดีทักทาย (Swasdee) ทักทายด้วยการกล่าวสวัสดีตามแบบอย่างของวัฒนธรรมอิสลาม (Salam) และ สวมกอดตามวัฒนธรรมอิสลาม (Sahabah) ได้อย่างถูกต้อง สวยงาม และเหมาะสมกับสถานภาพของบุคคล กาลเทศะ

สื่อประกอบกิจกรรม

1. วีดิทัศน์ การยิ้ม การสวัสดี การกล่าวสวัสดี และการสวมกอด

ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม

1. คัดเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกมาปฏิบัติ 4’Ss แล้ววิจารณ์เสนอแนะ และปฏิบัติให้ดูเป็นแบบอย่าง
2. ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจับคู่ และฝึกปฏิบัติ
3. วิทยากรสรุปวิธีการปฏิบัติ 4’Ss ที่ถูกต้องอีกครั้ง

ข้อคิดจากกิจกรรม

4’Ss ซึ่งเป็นวิธีการที่บุคคลใช้ในการทักทายเมื่อพบปะกัน ประกอบด้วย การยิ้มทักทาย (Smile) การสวัสดีทักทาย (Swasdee) การทักทายด้วยการกล่าวสวัสดีตามแบบอย่างของวัฒนธรรมอิสลาม (Salam) และ การสวมกอดตามวัฒนธรรมอิสลาม (Sahabah) วิธีการทักทายเป็นประตูสู่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน แต่ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงรูปแบบ วิธีการทักทายที่เหมาะสมกับ อายุ สถานภาพของบุคคล กาลเทศะ ถูกต้องเหมาะสมตามประเพณีนิยม และวัฒนธรรมนั้นๆ ด้วย

เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

เรื่อง การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ความหมายของมนุษยสัมพันธ์

วิจิตร อาวะกุล (2537: 25) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อเกี่ยวข้องกับระหว่างมนุษย์ อันจะเป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนะมิตร และจงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันแก่คนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากทุกฝ่าย เป็นการสร้างตนให้เป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งแสดงให้เห็นลักษณะสำคัญของการเป็นผู้นำในอนาคตอีกด้วย

ดูบริน (Dubrin. 1981: 12) ได้ให้ความหมายว่า มนุษยสัมพันธ์คือ ศิลป และการปฏิบัติในการใช้ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และวัตถุประสงค์ส่วนตัว

ทิสนา แคมมณี (2542ก: 11) มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันระหว่างบุคคลกับบุคคล

พรเทพ ช้อยหิรัญ (2532: 35) มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง คุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เหมาะสม ซึ่งจะทำให้อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นอย่างมีความสุข

จึงอาจกล่าวได้ว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นศิลปที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เหมาะสม เป็นสะพานทอดไปสู่การสร้างมิตร ชนะมิตร และจงใจคน รวมทั้งการสร้างหรือพัฒนาตนเองให้เป็นที่รู้จักรักใคร่ชอบพอกันแก่คนทั่วไปอย่างกว้างขวาง ได้รับการสนับสนุนร่วมมือจากทุกฝ่าย

องค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์

มนุษยสัมพันธ์จะเกิดได้ต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ต้องมีความเข้าใจตนเอง
2. ต้องมีความเข้าใจบุคคลอื่น
3. ต้องยอมรับความแตกต่างของบุคคลอื่น

ความเข้าใจตนเอง หมายถึง ความเข้าใจในความต้องการของตนเอง การรู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตนเอง การรู้ถึงจุดที่จะต้องปรับปรุงพัฒนาตนเอง

การเข้าใจตนเอง เป็นลักษณะการรู้จักตนเองอย่างแท้จริงว่าตนเองเป็นใคร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์แค่ไหนระดับใด มีจุดแข็งคือความเก่งและจุดอ่อนคือความไม่เก่งในด้านใดบ้างเรื่องใดบ้าง การเข้าใจตนเองทำให้บุคคลเกิดการรู้สึกละอายในคุณค่าแห่งตน นับถือ

ตนเองและรู้จักเข้าใจสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ ความรับผิดชอบของตนเอง สิ่งที่สำคัญในการเข้าใจตนเองจะช่วยให้เรารู้จักปรับตัวเข้ากับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

ความเข้าใจบุคคลอื่น หมายถึง การที่เรารู้ถึงความต้องการหรือปัญหาของบุคคลอื่น บุคลิกลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้นๆ และธรรมชาติของคน

การเข้าใจสิ่งแวดล้อม เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเราและบุคคลอื่น ซึ่งมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน และมีส่วนสัมพันธ์กับมนุษย์สัมพันธ์ได้แก่ สภาพการณ์ เหตุการณ์ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและในอนาคต ล้วนแต่มีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมทั้งสิ้น ได้แก่ สถาบันครอบครัว สถาบันที่เป็นองค์กร สถาบันการศึกษา หน่วยงาน บริษัท ห้างร้าน โรงงาน รัฐบาล ศาสนา องค์กรระหว่างประเทศ ความรู้จากการเข้าใจสิ่งแวดล้อมสามารถนำมาปรับใช้กับตัวเราในการเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้ดีมากขึ้น

การเข้าใจบุคคลอื่น เป็นการเรียนรู้ธรรมชาติของคน ความแตกต่างระหว่างบุคคลความต้องการของบุคคล แรงจูงใจของบุคคล สภาพสิ่งแวดล้อมทำให้เกิดประโยชน์ ในการนำไปใช้ติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้นานัปการ เมื่อเราต้องการไปติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลใดเราต้องทราบก่อนว่าบุคคลนั้นชื่อใดเป็นใคร มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ทางด้านใดอยู่ในระดับใดชอบสิ่งใดไม่ชอบสิ่งใด โปรดปรานในสิ่งใดเป็นพิเศษ มีคุณลักษณะที่เด่นทางด้านใดบ้างเมื่อเรานำเอาบุคคลอื่นที่เราต้องการติดต่อสัมพันธ์มาพิจารณาดูว่า เรามีความเข้าใจในตัวเขาอย่างไร เรายอมรับในตัวเขาได้แค่ไหน เพื่อจัดระดับคุณค่าและความสำคัญของบุคคลที่เราจะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ รวมทั้งการที่เรารู้จักปรับตัวให้เข้ากับบุคคลอื่นได้ในการติดต่อสัมพันธ์กัน

ความแตกต่างของบุคคล หมายถึง ลักษณะที่ทำให้คนแต่ละคนไม่เหมือนกันซึ่งแต่ละคนย่อมมีความคิด จิตใจ สติปัญญา ความสามารถ เจตคติ ประสบการณ์ต่างๆ กัน สิ่งที่ทำให้มนุษย์เราแตกต่างกันไม่เหมือนกันนั้นมาจากหลายสาเหตุด้วยกันอาจประมวลได้ดังนี้คือ รูปร่างหน้าตา (appearance) อารมณ์ (emotion) นิสัย (habit) เจตคติ (attitude) พฤติกรรม (behavior) ความถนัด (aptitude) ความสามารถ (ability) สุขภาพ (health) รสนิยม (taste) และสังคม (social) ความแตกต่างจากสาเหตุดังกล่าวเป็นสาเหตุให้มนุษย์ขัดแย้งกันไม่สามารถเข้ากันหรือสัมพันธ์กันได้หากขาดความรู้ความเข้าใจเกิดการดูหมิ่นเหยียดหยามไม่เคารพสิทธิไม่ให้เกียรติเคารพนับถือในความแตกต่างกัน ถือว่าเป็นสิ่งธรรมดาสามัญทั่วไป ถ้าเราได้เข้าใจในเรื่องเหล่านี้แล้วความขัดแย้งก็จะลดน้อยลงหรือสามารถขจัดออกไปได้ความสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะดีขึ้น

นอกจากนี้แล้วองค์ประกอบของมนุษยสัมพันธ์มักจะเกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรม การจูงใจ ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม เจตคติ นิสัย ระบบสังคม สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยผสมผสานกันอย่างเหมาะสม เกิดเป็นพฤติกรรมที่น่าพึงพอใจแก่บุคคลอื่นๆ ที่เรียกว่า “มนุษยสัมพันธ์”

องค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคคลเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

การที่จะเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจถึงองค์ประกอบที่จะช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีดังต่อไปนี้

1. พฤติกรรมของคน (Human Behavior) ในการอยู่ร่วมกันไม่ว่าจะเป็นเพื่อความสุขในการดำเนินชีวิตหรือเพื่อการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นในหน่วยงานเราทุกคนต้องเข้าใจพฤติกรรมของคน

2. การจูงใจ (Motivation) เป็นแรงกระตุ้น เป็นพลังให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. กลุ่มพวกในการปฏิบัติงาน (Team work) ตามรูปแบบของปฏิกริยาสัมพันธ์ระหว่างความเป็นมนุษย์ที่ดำรงตนด้วยการเคารพนับถือซึ่งกันและกันหรือเคารพนับถือในความแตกต่างระหว่างบุคคล

4. การมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคลต่อบุคคล บุคคลต่อหน่วยงานหรือองค์การ มนุษย์อยู่รวมกันเป็นกลุ่มๆ แบ่งแยกกลุ่มไปตามลักษณะของความต้องการ มีการต่อสู้แย่งชิงผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน

ประโยชน์และความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์

“มนุษยสัมพันธ์” มีประโยชน์อย่างยิ่งในการทำงาน และการอยู่ร่วมกันเป็นสังคม เพราะช่วยให้มนุษย์เรียนรู้ที่จะยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นและปรับตัวปรับใจให้ร่วมสังคมและร่วมกิจกรรมกันอย่างสันติสุข มนุษยสัมพันธ์เป็นเสมือนมนต์ขลังช่วยลดความเกลียดชัง แม้ศัตรูผู้มีผลประโยชน์ขัดกับเราก็จะกลับกลายเป็นรูปเห็นอกเห็นใจ เป็นมิตรภาพ เรื่องร้ายกลายเป็นดีได้ไม่ว่าจะติดต่อสัมพันธ์กันในการทำงานหรือส่วนตัว ก็เกิดผลดีมีประโยชน์ต่องานอาชีพ และการดำเนินชีวิต อุปสรรค ความยุ่งยากจะเรียบร้อยราบรื่น

สมาน จงอ้อมกลาง (2526: 9) มนุษยสัมพันธ์ เป็นสิ่งที่สำคัญมากทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวันและปฏิบัติงาน คนเราไม่สามารถจะอยู่ลำพังคนเดียวได้ ต้องติดต่อกับคนอื่นทุกระยะเวลา ตลอดชีวิต

จอห์นสัน (ซูซีย์ สมิทท์ไกร; และสมชาย เตียวกุล. 2530: อ้างอิงจาก Johnson. 1972, Reaching Out Interpersonal Effectiveness and Self – Actualization.) กล่าวว่า การติดต่อสัมพันธ์ของมนุษย์นั้นนอกจากจะเป็นการพึ่งพาอาศัยกันในการแสวงหาปัจจัยเพื่อความอยู่รอดของชีวิตแล้วยังเป็นการแลกเปลี่ยนความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ซึ่งกันและกันด้วย อันเป็นการช่วยให้มนุษย์รู้สึกอบอุ่นใจ และไม่โดดเดี่ยว เนื่องจากมนุษย์ทุกคนล้วนแต่ต้องการเพื่อน หรือผู้ที่ตนสามารถจะให้ความไว้วางใจ และสนิทสนมได้

วิจิตร อาวะกุล (2537: 3) กล่าวว่า การเรียนรู้ในเรื่องมนุษยสัมพันธ์ และนำไปปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนเป็นปกตินิสัยจะช่วยให้การดำเนินชีวิตได้รับการปรับปรุงดีขึ้น

วิทยา เทพยา (2527: 3) กล่าวถึงประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ว่า ก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม เกิดความพอใจยินดี และร่วมมือในการทำงาน ก่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน และก่อให้เกิดความสำเร็จในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

อรุณ รักธรรม (2522: 47) ได้กล่าวถึงความสำคัญของมนุษยสัมพันธ์ไว้ว่า มนุษยสัมพันธ์จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างน้ำใจให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจ เกิดความสามัคคีร่วมแรงร่วมใจ ก่อให้เกิดพลังอย่างมหาศาล อาจกล่าวได้ว่า มนุษยสัมพันธ์เปรียบเสมือน “น้ำ” อันเป็นเครื่องเสริมสร้างให้อัฐ กรวด ทราย หิน เกาะตัวเป็นกำแพงได้ฉันท “น้ำใจ” ก็ย่อมเป็นเครื่องเชื่อมโยงมนุษย์ให้เข้ากันได้ เห็นอกเห็นใจ ร่วมมือกันด้วยดีฉันทนั้น

วิทยา เทพยา (2524: 3) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ว่ามีดังนี้

1. ก่อให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม
2. ก่อให้เกิดความพอใจยินดี และความร่วมมือในการทำงาน
3. ก่อให้เกิดความเชื่อถือรักใคร่ซึ่งกันและกัน
4. ก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน
5. ก่อให้เกิดความสำเร็จในกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกัน

วิจิตร อาวะกุล (2526: 131 – 132) ได้กล่าวถึง ประโยชน์ของมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความเข้าใจอันดี ความสามัคคีในหมู่คณะ
2. ทำให้บรรยากาศในการทำงานราบรื่น
3. ทำให้การติดต่อสื่อสารกันได้ง่ายและมีผลดี
4. ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน
5. ทำให้เกิดพลังในการทำงานและขจัดความขัดแย้งในกลุ่ม

สมาน จงอ้อมกลาง (2526: 9) กล่าวว่า มนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการปฏิบัติงาน คนเราไม่สามารถจะอยู่โดยลำพังคนเดียวได้ ต้องติดต่อกับคนอื่นทุกระยะเวลาตลอดชีวิต ดังนั้นการที่จะสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขนั้น จำเป็นจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วย ส่วนในการปฏิบัติงานนั้น มนุษยสัมพันธ์ก็มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับคน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานเพราะจะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากเพื่อร่วมงาน จึงจะสามารถบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งมนุษยสัมพันธ์จะช่วยได้อย่างยิ่ง

สุวรรณ พันธุ์จันทร์ (2553: ออนไลน์) กล่าวว่า การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะช่วยให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและส่วนรวมในแง่ประโยชน์ต่อตนเอง บุคคลที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนจะก่อให้เกิดความเข้าใจและความเห็นใจซึ่งกันและกัน ช่วยเหลือกันสามารถสมาคมกับบุคคลในระดับต่างๆ ได้ดี ประสบความสำเร็จในการศึกษาและการประกอบกิจกรรมหรือการอาชีพ ในแง่ส่วนรวม การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยสร้างความสามัคคีกลมเกลียวขึ้นในหมู่คณะร่วมใจกันทำงานให้สำเร็จ ลุล่วงไปด้วยดีโดยปราศจากข้อขัดแย้ง สามารถอาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุขและในที่สุดจะช่วยพัฒนาให้สังคมและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าทางสังคมจะทำให้คนงานมีกำลังใจทำงาน มี

ความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นกับองค์การที่ตนทำงานอยู่ การมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความเป็นกันเอง การทำงานด้วยความสมัครใจก็จะเกิดขึ้น ทำให้เกิดความสามัคคีเป็นปึกแผ่นขึ้นในองค์การ และมุ่งทำงานโดยมีจุดประสงค์หรือความมุ่งหมายเดียวกันอย่างเหนียวแน่น สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารกับผู้ใช้แรงงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ก่อให้เกิดผลดี พอสรุปได้ดังนี้

1. เป็นประโยชน์ในการสื่อความคิดติดต่อการประชาสัมพันธ์กับประชาชน เพื่อเรียกร้องความเห็นชอบกับชี้แจงให้รู้ถึงบริการต่างๆ ของหน่วยงานในองค์การ
2. ทำให้มีความพอใจในชีวิตเพิ่มขึ้นการได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิด และวัตถุดิบของซึ่งกันและกัน จะนำไปสู่ความพอใจในชีวิต รู้สึกว่าชีวิตไม่แห้งแล้ง
3. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันในการประกอบธุรกิจต่างๆ มนุษยสัมพันธ์ช่วยส่งเสริมความเข้าใจในระหว่างสมาชิกของกลุ่มผู้ประกอบการ ความเข้าใจอันดีมีผลทำให้การประกอบธุรกิจดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมาชิกมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ช่วยลดอุบัติเหตุในการทำงานได้ มนุษยสัมพันธ์จึงมีผลช่วยให้เกิดการร่วมแรงร่วมใจในการประกอบธุรกิจการงาน
4. ทำให้มีความสุขเพิ่มขึ้นการมีมนุษยสัมพันธ์และมิตรภาพที่ดีจะทำให้เกิดความสดชื่น และส่งผลมายังครอบครัว คือ จะไม่มีอารมณ์เครียดมาระบายความหงุดหงิดกับครอบครัว ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องมีความสุข มีความพอใจที่ได้มีกิจกรรมและปฏิบัติงานร่วมด้วย
5. ทำให้เกิดการแบ่งหน้าที่รู้จักบทบาทและภารกิจในการประกอบการผลิต การจำหน่ายการกระจายบริหารงานออกไปโดยทั่วถึงกัน มนุษยสัมพันธ์มีส่วนสำคัญในการแบ่งเบาภาระหน้าที่รับผิดชอบบนพื้นฐานของความเข้าใจและไว้วางใจซึ่งกันและกัน เป็นการแบ่งงานกันทำตามวิธีการบริหารงานแผนใหม่ อันเป็นผลช่วยทำให้การประกอบธุรกิจการงานร่วมกันสำเร็จลุล่วงตามที่กำหนดไว้อย่างได้ผล และมีความสมานฉันท์กันในหมู่คณะ
6. ทำให้เข้าใจถึงธรรมชาติความต้องการความแตกต่าง ตลอดจนลักษณะของคน รู้วิธีที่จะเอาชนะใจคนให้เข้ามาร่วมงานด้วยความรักความพอใจ
7. สร้างทักษะให้ผู้บริหารช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา และติดต่อกับกลุ่มชนประสานงานหน่วยอื่นๆ ได้ดี ทำให้การบริหารงานของผู้บริหารง่ายขึ้น เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารในการใช้มนุษยสัมพันธ์เพื่อความสำเร็จของงาน
8. ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีค่า จากการมีความสัมพันธ์และได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เป็นต้นว่า ความคิดเห็นของเราได้รับการยอมรับจากผู้อื่น เราสามารถจะช่วยเหลือผู้อื่นได้ จะทำให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนมีค่า
9. ทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างเสรี ในด้านการผลิต การจำหน่าย การบริการ
10. ทำให้นักบริหารสามารถเข้าถึงประชาชนได้ทุกชั้น

11. ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงานงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกน้องจะสามารถทำงานร่วมกันได้ดี จะประสบความสำเร็จก้าวหน้าในการทำงานและสามารถปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ของตนได้อย่างมีความสุข

12. ทำให้เกิดความราบรื่นในการคบหาสมาคม สามารถทำงานร่วมกับบุคคลทุกคนได้อย่างดี ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกเป็นพวกเดียวกันพร้อมจะร่วมมือกันทำงานและอยู่ร่วมกันด้วยความสุข

13. ทำให้เกิดการเผยแพร่ และการถ่ายทอดความคิดเห็น ในด้านการศึกษา ทฤษฎี การทดลอง การปฏิบัติ แนวความคิดโดยเสรี

14. ทำให้เกิดความรักใคร่ ศรัทธา เชื่อถือซึ่งกันและกัน อันจะนำมาซึ่งความสามัคคี

15. ทำให้เกิดความต้องการที่จะได้ผู้ร่วมงาน ในอันที่จะทำให้การปฏิบัติงานต่างๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

16. เป็นสื่อในการติดต่อประสาสัมพันธ์ให้บุคคลอื่นยอมรับ เข้าใจในการปฏิบัติงานของเรา ตลอดจนรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคคลที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้กิจกรรมต่างๆ ที่ทำขึ้นนั้นสำเร็จได้ด้วยดี

17. ทำให้เกิดความพอใจ ยินดี และความร่วมมือในการงาน

18. ทำให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน ทำให้เกิดพลังร่วมมากขึ้น และลดความขัดแย้งในกลุ่ม

19. เป็นปัจจัยสำคัญในการประสานประโยชน์เพื่อป้องกันและแก้ปัญหาต่างๆ ทางสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และการเมือง ทำให้การติดต่อสื่อสารต่างๆ ถึงกันง่ายและมีผลดี

20. ช่วยให้เกิดการเผยแพร่ถ่ายทอดแนวความคิดปรัชญา สิ่งประดิษฐ์ ผลผลิตและบริการ มนุษยสัมพันธ์ช่วยให้สมาชิกของกลุ่มและสังคมมีความเข้าใจที่ดีระหว่างกัน เกิดความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน มีความประสงค์ดีต่อกัน สามารถแนะและถ่ายทอดประสบการณ์ในการประกอบธุรกิจการงานแก่กันได้ ซึ่งเป็นการกระจายวัฒนธรรมจากกลุ่มหนึ่งไปยังอีกกลุ่มหนึ่ง การเผยแพร่นี้อาจเกิดขึ้นในสังคมเดียวกัน หรือระหว่างสังคมก็ได้ ถ้ามีความสัมพันธ์ต่อกัน การเผยแพร่นี้เป็นการถ่ายทอดแนวความคิด เจตคติ ปรัชญา สิ่งประดิษฐ์ อุดมการณ์ ผลผลิตและบริการ เป็นต้น และยังช่วยสร้างความรู้สึกละเอียด มนุษยสัมพันธ์เป็นรากฐานที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจและยึดโยงบุคคลในหมู่คณะให้มีความจงรักภักดี มีความใกล้ชิดคุ้นเคยและเป็นกันเอง สมดังพุทธภาษิตที่ว่า “วิสสาสปรมา ญาติ” หมายความว่า “ความคุ้นเคยเป็นญาติอย่างยิ่ง” และความคุ้นเคยนี้เองได้ช่วยสร้างให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน ในรูปของการช่วยเหลือซึ่งกันและกันรวมทั้งสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น นำปฏิบัติ นำให้ความร่วมมือ ทำให้บรรยากาศในการทำงานดี มีความราบรื่น

ผลเสียของการที่บุคคลขาดมนุษยสัมพันธ์

บุคคลที่รวมกันอยู่ในสังคมมีหลายประเภทมีความแตกต่างกันและแตกต่างกันในความต้องการทางด้านจิตใจอารมณ์ ด้านสติปัญญา เพราะฉะนั้นหากสมาชิกของสังคมขาดมนุษยสัมพันธ์ คือ ไม่พยายามเข้าใจซึ่งกันและกัน ไม่คิดถึงจิตใจเขาจิตใจเรา และมุ่งแต่ประโยชน์ส่วนตัวเป็นส่วนใหญ่ สังคมนั้นก็จะไม่มีความเจริญก้าวหน้าและไม่มีความมั่นคง เพราะสมาชิกแต่ละคนของ

สังคมจะไม่ร่วมมือกันต่างฝ่ายต่างก็จะเอาชนะและชิงดีชิงเด่นกันและกันอันจะนำมาซึ่งการแตกแยก ความสามัคคีในหมู่คณะสังคมใดขาดมนุษยสัมพันธ์ผู้คนจะเครียดหงุดหงิด สุขภาพจิตเสื่อม มีผลกระทบถึงสังคมมาก ฉะนั้นทุกคนควรจะสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้บังเกิดขึ้นในหน่วยสังคมทุกหน่วย ที่ตนเป็นสมาชิกอยู่ เพราะเป็นวิธีการหนึ่งในการเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมโดยรวม

การเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

พรเทพ ช้อยหิรัญ (2532: 35) มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง คุณลักษณะด้านจิตใจของบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลนั้นสามารถสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้เหมาะสม ซึ่งจะทำให้อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

1. ความเข้าใจในตนเองและผู้อื่น ได้แก่
 - การเปิดเผยตนเอง
 - การตระหนักรู้ในตนเอง
 - การยอมรับตนเองและผู้อื่น
 - การไว้วางใจบุคคลอื่น
2. ความสามารถในการสื่อสารให้สอดคล้องกับความรู้สึก และความต้องการของตนเอง และผู้อื่น
3. ความสามารถในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดจากการติดต่อสัมพันธ์ ได้แก่
 - การยื้มแย้มแจ่มใส การทักทายผู้อื่น
 - การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
 - การให้ความร่วมมือกับผู้อื่น
 - การให้ความเอาใจใส่ สนใจการกระทำและความรู้สึกของผู้อื่น
 - การเป็นผู้รับฟังที่ดี
 - การทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความเข้าใจอันดีต่อกัน

วิจิตร อวระกุล (2537: 76 – 78) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีดังนี้

1. บุคลิกภาพ (Personality) รูปร่างหน้าตา การแต่งตัว การเคลื่อนไหว การพูดจา จะทำให้รู้สึกว่าเป็นคนมีเสน่ห์
2. การมีท่าทางดี (Handsome) กิริยามารยาทเรียบร้อย พูดคุยสนุกสนานมีอารมณ์ขัน
3. ความเป็นเพื่อน (Friendliness) ทำตัวเป็นกันเอง
4. มีความอ่อนน้อม (Modesty)
5. การมีน้ำใจช่วยเหลือ (Helpful)
6. การให้ความร่วมมือดี (Cooperation)
7. การมีความกรุณา (Kindness) เอื้อเฟื้อมีน้ำใจแก่ผู้ได้รับความทุกข์ยากและคนทั่วไป
8. เป็นคนมีประโยชน์ (Contribution)

9. มีการสร้างสรรค์ (Constructive) ไม่ถ่วงหรือห่วงเหินเหียวความก้าวหน้าของผู้อื่น
10. การมีอารมณ์ดี (Good Emotion) การควบคุมอารมณ์และใช้ได้เหมาะสม
11. มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) เบิกบานแจ่มใส ว่องไว กระฉับกระเฉง
12. มีความรับผิดชอบ (Responsibility) ต่อการงาน คำพูด รักษาเวลา
13. มีความอดทน (Patient) ต่อความลำบาก กิริยาท่าทาง การกระทำ คำพูดที่ไม่ดีของผู้อื่น
14. มีความขยันขันแข็ง (Diligent) ขยันต่อการทำงานตามภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ
15. มีความพยายาม (Attempt) พยายามปรับปรุงแก้ไขตนเองอยู่เสมอ
16. มีปัญญา (Intelligence) มีความแพรวพราวในการสร้างบรรยากาศความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

โรเจอร์ (วัชร ฐวธรรม. 2525: 56 – 62 ; อ้างอิงจาก Rogers. N.d.) กล่าวว่า มนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนั้นเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นโดยคน การเสริมสร้างมนุษย์สัมพันธ์ต้องเริ่มต้นจากการพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. มีทัศนคติต่อตนเองว่า ตนเป็นคนที่มีความค่าควรแก่การไว้วางใจ น่าเชื่อถือ และมีความมั่นคง เช่น ตรงต่อเวลา รักษาคำพูด ไม่เปิดเผยความลับของผู้อื่น เป็นต้น
2. สามารถสื่อความหมายให้ตรงกับความรู้สึกนึกคิด โดยเริ่มต้นจากการฝึกตนเองให้มีความรู้สึกไวต่อความต้องการของผู้อื่น และในขณะเดียวกันก็ยอมรับความรู้สึกที่แท้จริงของตนเอง
3. ปลดปล่อยให้มีความรู้สึกคล้อยตามผู้อื่นไปในทางที่ดี เช่น ซาบซึ้งในความใส่ใจ ความน่ารักน่าสนใจของผู้อื่น ใส่ใจต่อความน่ารักของผู้อื่น มีความอบอุ่นใจที่อยู่ใกล้ชิดกับคนอื่น ๆ เป็นต้น
4. มีจิตใจเข้มแข็ง เป็นตัวของตัวเอง ไม่ตกเป็นทาสอารมณ์ ขณะเดียวกันก็เคารพในสิทธิเสรีภาพของผู้อื่นด้วย
5. เคารพในศักดิ์ศรีความเป็นคนของผู้อื่น คือมั่นใจว่าผู้อื่นไม่ต้องพึ่งพาเราตลอดไป และตัวเราก็อพร้อมที่จะปล่อยให้เขาเป็นในสิ่งที่เขาอยากจะเป็นไม่บีบบังคับให้ผู้อื่นตัดสินใจตามเราได้แก่
 - รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา คือพยายามเข้าใจผู้อื่นให้มากที่สุด
 - ยอมรับผู้อื่นในทุกโอกาสกับปฏิกิริยาที่เขาแสดงต่อเรา
 - ไวต่อความรู้สึกของผู้อื่น พร้อมทั้งจะลดทอนสิ่งที่มีความรู้สึกของผู้อื่น
 - ไม่ประเมินหรือตัดสินบุคคลที่เราติดต่อสัมพันธ์ แต่แสดงความเห็นต่อพฤติกรรมต่างๆ ในลักษณะของเหตุและผลของการกระทำ
 - มีความเชื่อมั่นว่าทุกคนพัฒนาได้

ซาสส์ (Sasse. 1978: 115 – 121) กล่าวถึง ขั้นตอนการสร้างความสัมพันธ์ 4 ขั้น คือ

1. เป็นกันเอง
2. เปิดเผยตัวเอง
3. เอาใจใส่ซึ่งกันและกัน
4. สนองความต้องการ

จอห์นสัน (Johnson. 1986: 7 – 8) กล่าวถึง ทักษะในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ ดังนี้

1. รู้จักและไว้วางใจซึ่งกันและกัน
2. ติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันอย่างจริงจัง
3. ยอมรับและสนับสนุนซึ่งกันและกัน
4. การแก้ไขข้อขัดแย้ง และการแก้ปัญหาความสัมพันธ์

สุชา จันทน์เอม (2525: 74 – 76) ได้กล่าวถึง วิธีสร้างมนุษยสัมพันธ์ไว้ดังนี้

1. ทำตนให้เป็นผู้แจ่มใส ร่าเริง ยิ้มง่าย
2. กระตุ้นให้ผู้อื่นเกิดกำลังใจในภาวะที่มีความยากลำบากหรือสับสน
3. เป็นคนเคารพต่อเหตุผล
4. ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้ช่วยเหลือตน
5. จงเป็นผู้ยินดีรับฟังผู้อื่น
6. จงตรงต่อเวลา และรักษาคำมั่นสัญญา
7. จงหลีกเลี่ยงการชิงดีชิงเด่นอย่างไม่เป็นธรรม
8. อย่าถือตนเหนือกว่าผู้อื่น

เสนอ อินทรสุขศรี (2526: 1 – 14) กล่าวถึง หลักที่ควรปฏิบัติในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ พอสรุปได้ดังนี้

1. พึงทำตนเป็นมิตรกับทุกคน ซึ่งเป็นการสร้างบรรยากาศที่ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมกัน เช่น รู้จักทักทายปราศรัยกับบุคคลต่างๆ พยายามจดจำชื่อบุคคล ใช้คำพูดที่เหมาะสมและยกย่องให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมสนทนาด้วยความจริงใจ
2. มองผู้อื่นในแง่ดี การมีเจตคติที่ดีต่อกันจะเป็นจุดเริ่มแรกของการมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน เช่น ต้องคำนึงว่าคนเราแตกต่างกัน ไม่ควรนำข้อบกพร่องหรือเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นมาเปิดเผย
3. หลีกเลี่ยงการกระทำในสิ่งที่ทำให้ผู้อื่นเกิดความขุ่นเคืองไม่พอใจ เช่น ไม่ก้าวร้าว ไม่แสดงอารมณ์โกรธหรือแสดงความไม่พอใจโดยปราศจากเหตุผล ไม่ตำหนิผู้ร่วมงานต่อหน้าคนจำนวนมาก
4. มีความเป็นกันเอง และให้การสนับสนุนช่วยเหลือผู้ร่วมงาน เปิดโอกาสให้ผู้อื่นแสดงความคิดเห็น และสนับสนุนความคิดที่ดี ยกย่องชมเชยผู้ที่มีความสามารถในการปฏิบัติงาน
5. หาทางขจัดความขัดแย้ง โดยหาสาเหตุของการขัดแย้ง วางตัวเป็นกลางและตัดสินใจด้วยความยุติธรรม

คาร์เนกี (ภาษา ขอจิตต์เมตต์. 2525: 206 ; อ้างอิงจาก Carnegie. N.d.) กล่าวถึง วิธีปฏิบัติ เพื่อสร้างมนุษยสัมพันธ์ ดังนี้

1. จงยิ้ม
 2. จงเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อผู้อื่น
 3. จงรู้จักเรียกชื่อผู้ที่เรติดต่อด้วย
 4. เป็นนักฟังที่ดี สนับสนุนให้อีกฝ่ายพูดถึงเรื่องของเขา
 5. สนทนาในเรื่องที่อีกฝ่ายหนึ่งสนใจ
 6. จงทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกว่าเป็นคนสำคัญ และจงทำด้วยความบริสุทธิ์ใจ
- เสนอ อินทรสุขศรี (2524: 21 – 22) ได้กล่าวถึงการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนมีหลักที่

ควรปฏิบัติคือ

1. อย่าทำตัวใหญ่โตเหนือผู้อื่น รู้จักถ่อมตัวและยกย่องผู้อื่น ให้ถือเสมอว่าทุกคนนั้นเหมือนกันหมด มีสิทธิและความปรารถนาทุกอย่างเช่นเดียวกับเรา
2. รู้จักที่จะสนใจในเรื่องหรือสิ่งที่เพื่อนสนใจ
3. รู้จักที่จะชมเชยผลงานของเขาด้วยน้ำใสใจจริง
4. รู้จักว่าสิ่งใดควรพูดหรือไม่ควรพูดในเรื่องหรือการกระทำของผู้อื่น
5. เมื่อร่วมสนทนากับผู้ใดพึงเป็นนักฟังที่ดี อย่าทำตนเป็นผู้พูดเพียงฝ่ายเดียวให้

โอกาสผู้อื่นได้พูดบ้าง

6. รู้จักให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่น
7. รู้จักใช้ถ้อยคำและน้ำเสียงอันถูกต้องในการพูดจาหรือสนทนา
8. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา พึงนึกเสมอว่าสิ่งที่ตนไม่ชอบไม่พึงใจ ผู้อื่นก็ไม่ชอบไม่พึงใจเช่นกัน
9. ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว พึงทำตนเป็น “ผู้ให้” มากกว่าที่จะเป็นผู้รับ
10. รู้จักสนับสนุนยกย่องเพื่อน ชมเชยเมื่อเขาทำความดีความถูกต้อง ตักเตือนแนะนำเมื่อเขาทำผิด

11. เชื่อถือไว้วางใจผู้อื่น ไม่ระแวงสงสัยใดๆไปเสียทุกอย่าง
12. หาโอกาสที่จะไปมาหาสู่ พูดคุย และร่วมงานกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ
13. รู้จักจำวันเกิด วันสำคัญของเพื่อน เมื่อถึงวันนั้นอาจแสดงความยินดีด้วยวาจาหรือด้วยอักษรที่จะแสดงว่าเรายังจำได้ และเห็นว่าเขาเป็นเพื่อนที่มีความสำคัญอยู่เสมอ

หน่วยการเรียนรู้ที่ 2 (ต่อ)

เรื่อง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาล

วันที่:	12 มีนาคม 2553
เวลา:	13.31 – 15.30 น. (2 ชั่วโมง – นาที พัก 15 นาที)
ผู้ดำเนินการ:	วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม:	15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. สามารถอธิบายถึงความสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาล
2. สามารถอธิบายถึงแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อกันในวิชาชีพพยาบาล

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาล
2. แนวทางการเสริมสร้างสัมพันธภาพในวิชาชีพพยาบาล

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม

1. วิทยากรบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพในวิชาชีพพยาบาล (13.31-14.30 น.: 1 ชั่วโมง - นาที)
2. แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้แต่ละกลุ่มอภิปรายหัวข้อ “สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีผลอย่างไรต่อวิชาชีพพยาบาล” ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอล์ป (14.46-15.30 น.: 45 นาที)
3. ให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่มละ 5 นาที
4. สมาชิกกลุ่มอื่นๆ และวิทยากรร่วมกันอภิปราย ให้ข้อเสนอแนะ

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ พร้อมเอกสารนำเสนอ PowerPoint
2. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 2

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. การทดสอบประจำหน่วย

เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 2
(14.46-15.30 น.: 45 นาที)

หัวข้อ

“สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีผลอย่างไรต่อวิชาชีพพยาบาล”

กลุ่มที่..... หัวหน้ากลุ่ม.....

ให้สมาชิกภายในกลุ่มร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น และระดมสมอง ว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีผลอย่างไรต่อวิชาชีพพยาบาล

1. ผลกระทบต่อตนเอง ครอบครัว และอาชีพ

ลำดับที่	ผลกระทบในทางบวก (มีทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล)	ผลกระทบในทางลบ (ขาดทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล)
1		
2		
3		
4		
5		

2. ผลกระทบต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

ลำดับที่	ผลกระทบในทางบวก (มีทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล)	ผลกระทบในทางลบ (ขาดทักษะการสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างบุคคล)
1		
2		
3		
4		
5		

.....

.....

.....

.....

.....

ต่อต้านหลั่ง

เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 (ต่อ)

เรื่อง สัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพพยาบาล

มนุษย์สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานพยาบาล

สัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิชาชีพพยาบาลทั้งในระดับสัมพันธภาพทางสังคมและสัมพันธภาพในวิชาชีพ ชันดีน; และคนอื่นๆ (Sundeen; et al. 1998: 148) กล่าวว่า ความรู้เกี่ยวกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในวิชาชีพพยาบาล ซึ่งสอดคล้องกับสไตท์-พาร์บุรี (Stein-Parbury. 1993: 3) ได้กล่าวว่า การพยาบาลเป็นความเข้าใจในประสบการณ์ด้านสุขภาพและการป่วยไข้ของผู้รับบริการ ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นสิ่งสำคัญของการดูแลที่มีประสิทธิภาพและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการพยาบาลในทุกกิจกรรมในการพยาบาล

1.1 สัมพันธภาพในหน่วยงาน

การปฏิบัติงานของพยาบาลนั้นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย กล่าวคือ ผู้ป่วย ญาติ หมอ เภสัชกร เพื่อนร่วมงาน บุคลากรในองค์กรและการติดต่อประสานงานเกี่ยวข้องกับส่วนใหญ่อยู่นักการงานซึ่งไม่ได้อยู่ในภาวะปกติ ทั้งนี้พยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องอุทิศเวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเพื่อนำไปสู่ความสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจและสังคม แต่การติดต่อสัมพันธ์ในวิชาชีพพยาบาลนั้นมีความแตกต่างกับวิชาชีพอื่นอยู่หลายประการ บุคคลที่พยาบาลต้องติดต่อเกี่ยวข้องมีหลายฝ่ายหลายคนในเวลาเดียวกัน อันได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย แพทย์ เภสัชกร นักกายภาพบำบัด รวมทั้งเจ้าหน้าที่ในทีมพยาบาล ทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ประการสำคัญ การติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลเหล่านั้น ส่วนใหญ่มีได้อยู่ในสถานการณ์ อันเป็นปกติสุข หากแต่เป็นสถานการณ์ที่แวดล้อมด้วยความทุกข์ ความเป็น ความตาย ความเจ็บปวด ความกลัว ความเครียด ฯลฯ โดยพยาบาลต้องให้การพยาบาลอย่างใกล้ชิด ปฏิบัติงานอย่างรวดเร็ว นุ่มนวลและถูกต้อง (บุญศรี ปรารบณศักดิ์; และ ศิริพร จิรวรรณกุล. 2538: 1) อีกทั้งมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันเกิดขึ้นได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและผู้ป่วยอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากความเครียด วิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ พยาบาลวิชาชีพต้องรู้จักตนเอง ตระหนักรู้ในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองออกมาให้ผู้รับบริการเห็น (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 160) ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีจึงมีความจำเป็นต่อวิชาชีพพยาบาล

1.1.1 สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา

ในการปฏิบัติงานในวิชาชีพการพยาบาลนั้น มีรูปแบบการจัดองค์การที่ไม่แตกต่างไปจากองค์การทั่วไปมากนัก มีลำดับชั้นของสายการบังคับบัญชาและตำแหน่งงานมีการแบ่งเป็นฝ่ายอย่างชัดเจน ดังนั้นเพื่อให้เกิดผลดีในความสัมพันธ์ระหว่างกันของบุคลากรในองค์การไม่เพียงแต่หัวหน้าหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาควรปฏิบัติต่อลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเท่านั้น แต่ฝ่ายลูกน้องหรือผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคนทุกระดับก็จำเป็นต้องปฏิบัติตนเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาด้วย ซึ่งปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 128) ได้กล่าวว่าในการทำงานบุคคลจำเป็นต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นเพื่อจะได้ช่วยกันคิด ช่วยกันแก้ปัญหาและการที่เราจะช่วยกันทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องรู้จักที่จะสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลในทีมงาน ซึ่งจะทำให้งานนั้นดำเนินไปด้วยดี สัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจึงถือเป็นองค์ประกอบสำคัญของความสำเร็จขององค์การ และสุมาลี ทองดี (2552: ออนไลน์) กล่าวว่า การสร้างมนุษยสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ทำงานด้วยกันจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่ต้องการได้ โดยแนวทางในการปฏิบัติตนต่อผู้บังคับบัญชา ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ให้ความเคารพนับถือ ยกย่อง ด้วยความจริงใจและสรรเสริญชมเชยผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสมในโอกาสอันควร
2. สนใจศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ เพื่อการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างที่สุดและเพื่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน
3. ตั้งใจปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลดีที่สุดและทันเวลาที่กำหนดให้
4. มีความคิดริเริ่ม มีการตัดสินใจในการทำงานที่ถูกต้อง มีเหตุผล จนเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้บังคับบัญชาและแสดงความดีด้วยผลงานไม่ใช้การประจบสอพลอ
5. ไม่แสดงความไม่พอใจผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงาน เมื่อความคิดเห็นไม่ตรงกัน
6. ควรเรียนรู้นิสัยการทำงานของผู้บังคับบัญชา โดยมองเฉพาะในส่วนดีที่สร้างความสำเร็จให้แก่หน่วยงาน แล้วพยายามปรับตัวเข้าหาหรือยึดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป
7. รู้จักกาลเทศะในการเข้าพบเพื่อการปรึกษาหารือหรือเพื่อการร้องทุกข์และควรกระทำอย่างนุ่มนวลและมีเหตุผล
8. มีอารมณ์ร่าเริงแจ่มใส เป็นมิตรกับทุกคน ไม่สร้างความยุ่งยากลำบากใจให้แก่ผู้ร่วมงานจนทำให้ผู้บังคับบัญชาต้องเดือดร้อนรำคาญใจ
9. รู้จักประเมินตนเองทั้งด้านส่วนตัวและด้านการปฏิบัติงานอย่างยุติธรรมและพยายามแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นอยู่เสมอ
10. ไม่นินทาว่าร้ายผู้บังคับบัญชา

1.1.2 สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา

วิธีการที่หัวหน้าพยาบาล หรือพยาบาลที่อยู่ในระดับหัวหน้าดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาคือการพิจารณาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติงานที่ตรงกับความสามารถของแต่ละคน ซึ่งแนวทางหนึ่งที่สำคัญในปัจจุบัน คือ การให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและเมื่อมอบหมายงานนั้นแล้วหัวหน้าพยาบาลต้องสามารถให้การสนับสนุนในการดำเนินงานต่างๆ ตามที่จำเป็นและเหมาะสมเป็นที่ปรึกษาที่ดีคอยให้คำแนะนำติดตามทราบรายละเอียดต่างๆ ตลอดจนการช่วยเหลือในปัญหาส่วนตัวบางประเภท โดย ไวท์ (จุฑามาต ยุทธพิทักษ์; และวณิดา มงคลสินธุ์. 2535: 16; อ้างอิงจาก White. 1965) กล่าวว่าความสุขที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานเป็นความสุขในการทำงาน ซึ่งเพื่อนร่วมงานของพยาบาลคือ บุคลากรในทีมสุขภาพ แพทย์ พยาบาลด้วยกัน พยาบาลต่างระดับหรือบุคคลกรอื่นๆ การปฏิบัติงานในฐานะหัวหน้างานที่ดีจึงสามารถสร้างความสุขให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้และ ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2551:1) กล่าวว่า การทำงานในองค์กรไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ถ้าปราศจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องพยายามทำความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเพื่อเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล กลุ่มและองค์กรให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีแนวทางในการปฏิบัติตนเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนี้

1. ยกย่องชมเชยเมื่อเขากระทำความดีและแนะนำอย่างนุ่มนวลเมื่อเขาทำผิดพลาด ถ้าจะติก็เป็นการเพื่อก่อและให้เหตุผลที่ดีพร้อมคำแนะนำที่ถูกต้อง
2. อธิบายหรือชี้แจงเกี่ยวกับเรื่องงานที่เขาจะต้องรับผิดชอบให้เข้าใจอย่างชัดเจน เพราะคนเราจะทำงานให้ดีขึ้นเมื่อได้รับรู้สิ่งนั้น
3. ให้ความสำคัญในงานที่เขาจะรับผิดชอบจะช่วยให้เขารู้สึกภาคภูมิใจที่เป็นส่วนสำคัญในหน่วยงาน
4. เปิดโอกาสให้เขาได้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวเขา ซึ่งจะช่วยให้เขามีความรู้สึกรับผิดชอบและมีความรับผิดชอบในงานนั้น
5. การนิเทศงานควรกระทำอย่างกว้างๆ ให้ความอบอุ่นและเชื่อมั่นแก่เขาตามสมควรไม่ใช่วิธีจ้องจับผิด
6. อำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสมแก่การปฏิบัติงาน
7. มีความยืดหยุ่นในการทำงานพอสมควร โดยคำนึงถึงผลงานและความพอใจของผู้ปฏิบัติงานด้วย
8. ให้ความเป็นธรรมแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน โดยไม่มีอคติ
9. สนับสนุนให้เขาได้รับความก้าวหน้าทั้งในส่วนตัวและหน้าที่การงานตามโอกาสอันสมควร

10. การสั่งงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาควรอธิบายให้เข้าใจชัดเจน ชัดเจน เพื่อความมั่นใจในการทำงานและให้อิสระในการทำงานแก่เขาไม่ควบคุมจนเกินไป แต่ถ้ามีปัญหา ก็ควรช่วยเหลือแก้ไข

11. ในกรณีที่ผู้ใต้บังคับบัญชากระทำความผิดควรเปิดโอกาสให้เขาได้ชี้แจงไม่ใช่อารมณ์เป็นเครื่องตัดสิน

12. ใช้ความรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาให้มากที่สุด ไม่อิจฉาริยาและยอมรับในสิ่งที่ตนไม่รู้

13. ควรมีศิลปะในการสั่งงาน การพูด การติชมและการฟัง ทั้งวางตัวให้เหมาะสมที่จะเป็นที่เคารพรักของผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ยกตนข่มท่าน ควรระลึกเสมอว่าทุกคนมีศักดิ์ศรีในตัวเอง

14. ให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาทั้งส่วนตัวและส่วนงานตามสมควร

15. สนใจเกี่ยวกับสวัสดิภาพและรักษาผลประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับในหน้าที่การงานของเขา

16. เมื่อท่านทำผิดก็ควรยอมรับผิดและขอโทษ ไม่ควรโยนความผิดให้ผู้อื่น ซึ่งจะสร้างความไม่พอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

ในทางการบริหารงานบุคคลถือว่ามนุษยสัมพันธ์เป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ถึงแม้ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานในบางกรณีเป็นเรื่องส่วนบุคคล แต่ผู้บังคับบัญชานับเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ จึงถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่ต้องสร้างบรรยากาศในทางส่งเสริมสัมพันธภาพระหว่างกัน ซึ่งเสนาะ ดิเียว (2543: 229-230) ได้ให้หลักการที่หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาใช้สร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในองค์กรไว้ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาจะต้องให้ความสนใจอย่างแท้จริงในผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาและจะต้องแสดงความสนใจอย่างเปิดเผย
2. ควรหลีกเลี่ยงการถกเถียงปัญหาใดๆ ที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้น
3. ไม่ควรให้สัญญาหรือหลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่งแก่บุคคลอื่น โดยเฉพาะสัญญาที่เป็นไปไม่ได้และไม่อาจรักษาไว้
4. หาโอกาสพบปะกับผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นครั้งคราว
5. เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานผิดพลาดก็ไม่ควรที่จะซ้ำเติมด้วยกิริยาหรือวาจาอันเป็นการเยาะเย้ยถากถางเป็นอันขาด
6. ควรหลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ผลงานหรือการกระทำของบุคคลใดลับหลัง
7. หาโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มีโอกาสพูดระบายความในใจ ข้อขัดแย้ง ความอึดอัด หรือปัญหาใดๆ บ้าง
8. ผู้บังคับบัญชาควรพูดชมเชยผู้ใต้บังคับบัญชาที่ทำงานดี
9. มอบหมายงานให้เหมาะกับคน
10. ผู้บังคับบัญชาไม่ทำตัวสนิทสนมกับผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มใด

กลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

11. ให้ความยุติธรรมแก่ทุกฝ่าย
12. ต้องทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน
13. เปิดโอกาสให้ทุกคนได้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งอย่างเท่าเทียมกัน

1.1.3 สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานทั้งในหน่วยงานเดียวกันและ หน่วยงานอื่น

เนื่องจากบุคคลที่พยาบาลต้องเข้าไปเกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ด้วยตามภาระหน้าที่ในวิชาชีพนั้นมีอยู่หลายส่วนด้วยกันซึ่งล้วนต้องอาศัยทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเพื่อนร่วมงาน เกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ลัษมณ รักษวลี (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่า การอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขนั้นเป็นศิลปะที่สำคัญในการดำเนินชีวิต ความเข้าใจผู้อื่นจึงเป็นกุญแจสำคัญในการที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข โดยเฉพาะในฐานะเพื่อนร่วมงานนั้น ที่ต่างคนมาจากต่างที่ จากสังคม สถาบันการศึกษา สิ่งแวดล้อมและพื้นฐานครอบครัวที่แตกต่างกัน มีกรอบความคิด วัฒนธรรมที่แตกต่างกันมาก่อน จึงเป็นการยากที่จะอยู่ร่วมกันอย่างราบรื่น หากเราไม่พยายามที่จะเข้าใจ เห็นใจและเรียนรู้ผู้อื่นบ้าง เพราะการเข้าใจถึงความรู้สึกและพฤติกรรมที่มีระหว่างกัน ทำให้ทราบถึงความต้องการของแต่ละฝ่ายได้ ส่วน จินตนา ญาติบรรทุง (2529: 54) ได้กล่าวว่าสัมพันธภาพระหว่างบุคลากรพยาบาล หมายถึง ผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลที่ปรากฏในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือ การให้คำปรึกษา การชี้แนวทางแก่กันและกัน แสดงถึงความไว้วางใจต่อกัน ทั้งในด้านการพยาบาลและที่เกี่ยวข้องกับปัญหาส่วนบุคคล ส่วน เคลลี (Kelly. 1968: 13-14) กล่าวว่า สัมพันธภาพเชิงวิชาชีพของพยาบาลวิชาชีพ หมายถึง ความผูกพัน การมีส่วนร่วม การแนะนำและการช่วยเหลือในกลุ่มวิชาชีพพยาบาล ซึ่งออกมาในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความรู้สึกซึ่งกันและกัน การมาร่วมให้ข้อมูลในสิ่งที่จำเป็นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

ทั้งนี้แนวทางการปฏิบัติตนเพื่อรักษาสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันในฐานะเพื่อนร่วมงานด้วยกันนั้นเป็นสิ่งจำเป็นและมีคุณค่าต่อวิชาชีพ ซึ่งผู้ร่วมงานในที่นี้ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในทีมการพยาบาล หรือในทีมสุขภาพ รวมทั้งบุคคลในหน่วยงานอื่นที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ในระดับที่ใกล้เคียงกันและเป็นบุคคลที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์ เพื่อความร่วมมือประสานงานเพื่อให้บริการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ โดยอัลฟาโร-เลอเฟิเวอร์ (Alfaro-LeFever. 1995: 16) กล่าวว่าการพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญในระดับเดียวกันกับการพัฒนาทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ (Critical Thinking) ทั้งนี้หากไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีจะไม่สามารถได้ข้อมูลจริง ไม่เข้าใจสภาพปัญหาที่แท้จริง ไม่สามารถขอความร่วมมือจากผู้อื่นและไม่สามารถเป็นสมาชิกที่มีประสิทธิภาพในทีมสุขภาพได้ โดยพยาบาลควรนำหลักของมนุษย์สัมพันธ์มาปฏิบัติดังนี้

1. ยอมรับในความสามารถของแต่ละคนและเคารพในความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

2. ยินดีที่จะคบหาสมาคมและร่วมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและจริงใจ
3. ถ้าทำผิดต้องยอมรับผิดในทันที ไม่โยนความผิดให้ผู้อื่น
4. มีศิลปะในการพูด การฟังและการเสนอความคิดเห็น
5. ยกย่องชมเชยผู้ร่วมงานในโอกาสอันควรและต้องกระทำด้วยความจริงใจ
6. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งกับผู้ร่วมงาน
7. ให้ความร่วมมือช่วยเหลือทั้งกำลังใจและกำลังความคิด
8. รู้จักควบคุมอารมณ์ ใจคอหนักแน่นไม่วู่วาม เพราะทำงานร่วมกัน ต้องมีการกระทบกระทั่งกันบ้างและความคิดเห็นไม่ตรงกันได้ ควรใช้หลักประชาธิปไตยเป็นเครื่องตัดสิน
9. หลีกเลี่ยงการนินทาว่าร้ายผู้อื่น ไม่อิจฉาริษยาเมื่อเขาได้ดี
10. มีความโอปอ้อมอารีเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นตามสมควร ทั้งส่วนตัวและส่วนรวม

11. มองผู้อื่นในแง่ดี ร่าเริง แจ่มใส
12. รู้จักหน้าที่ในการเป็นสมาชิกที่ดีของกลุ่ม

และ ลัษมณ รักษาวิ (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวว่าการเรียนรู้วิธีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น โดยมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความใส่ใจและเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน
2. ความไว้วางใจเชื่อใจ
3. การยอมรับนับถือ
4. การมีส่วนร่วมและการแบ่งปัน
5. การมีความยืดหยุ่น
6. ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
7. รู้จักเป็นผู้ฟังที่ดี

1.2 สัมพันธภาพกับผู้ป่วย

ผู้ป่วยถือเป็นบุคคลที่เป็นเป้าหมายหลักในการให้บริการตามวิชาชีพพยาบาล โดย สุปราณี เสนาติสัย (2539: 34-35) กล่าวว่า การสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยมักเป็นไปในลักษณะที่พยาบาลเป็นผู้ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยเป็นผู้รับความช่วยเหลือโดยคำนึงถึงความต้องการและความร่วมมือของผู้ป่วยเป็นหลัก ทั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณค่าพยาบาลจะต้องตัดสินใจเลือกวิธีการพยาบาลให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ หากความต้องการของผู้ป่วยเปลี่ยนไปการให้การพยาบาลก็ต้องเปลี่ยนไปด้วย ในขณะที่คาร์เตอร์ และ คัลบอค (Carter; & Kulbok. 1995: 63) ได้กล่าวถึงทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างพยาบาลกับผู้ป่วยว่านอกจากการประคับประคองด้านจิตใจ การให้ข้อมูลด้านสุขภาพ การควบคุมและการตัดสินใจแล้ว ยังประกอบด้วยสมรรถนะด้านการปฏิบัติวิชาชีพด้วย ในขณะที่ เคลฟเวอเลย์

(Cleverley. 1990: 173) กล่าวว่า ผู้ให้บริการต้องการการดูแลส่วนบุคคลที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว คุณภาพของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลกับผู้ป่วยจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย

1.2.1 องค์ประกอบสำคัญในการดำเนินสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

เนื่องจากสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยมีลักษณะเป็นสัมพันธภาพเพื่อการช่วยเหลือ มีเป้าหมายเพื่อช่วยให้ความต้องการของผู้ป่วยได้รับการตอบสนองตามความเหมาะสม สัมพันธภาพระหว่างกันมีลักษณะดังกล่าวพยาบาลจึงต้องเป็นผู้ที่มีจิตใจเสียสละ รักรงานบริการและมีจิตบริการ (Service mind) มีความเต็มใจและกระตือรือร้นในการให้บริการ พยาบาลจึงมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการงานพยาบาลที่มีคุณภาพแก่ผู้เข้ารับบริการคือผู้ป่วยและญาติ โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งและเกิดการปะทะกันทางอารมณ์ระหว่างกันได้สูง ทั้งนี้เนื่องจากทั้งญาติและผู้ป่วยอยู่ในภาวะอารมณ์ที่ไม่ปกติอันเกิดจากความเครียด วิตกกังวลและสภาพร่างกายอ่อนแอ พยาบาลวิชาชีพต้องรู้จักตนเอง ตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบของตน ควบคุมอารมณ์ของตนเองไม่ให้เกิดพฤติกรรมไม่เหมาะสมที่เกิดจากอารมณ์ของตนเองให้ผู้รับบริการเห็น (สุภัททา ปิณฑะแพทย์. 2542: 160) ในขณะที่ ฟอสบายเนอร์ (Fosbinder. 1994: 1085-1093) ได้ทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพด้านความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับผู้ใช้บริการพบว่าสมรรถนะสำคัญของพยาบาลประกอบด้วย การสื่อสาร การทำความรู้จักระหว่างพยาบาลกับผู้รับบริการหรือผู้ป่วย การสร้างความไว้วางใจและการเสริมสร้างความสัมพันธ์กับผู้ใช้บริการ ซึ่งความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับวิชาชีพพยาบาล โดยมีองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้การดำเนินสัมพันธภาพเป็นไปด้วยดี ดังนี้

1. การแสดงความเป็นบุคคลของผู้อื่น หมายถึง การที่พยาบาลมีความรู้สึกและแสดงออกถึงความนับถือคุณค่าความเป็นบุคคลของผู้ป่วย ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญที่จะทำให้เกิดความสำเร็จในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพราะการแสดงความเคารพเป็นการทำให้ผู้ป่วยรู้สึกว่าคุณค่า มีความสำคัญ ได้รับการดูแลอย่างแท้จริงจากพยาบาล ช่วยให้ผู้ป่วยได้พัฒนาไปสู่การมีภาวะสุขภาพที่ดีอีกด้วย

2. การยอมรับบุคคลอื่น หมายถึง การสื่อความหมายให้ผู้ป่วยรู้สึกไว้วางใจ อบอุ่น มีความมั่นคงทางจิตใจและรู้สึกว่ามีความสำคัญ การยอมรับไม่ใช่การแสดงความเห็นด้วยทั้งหมด แต่หมายถึงการแสดงความสนใจในตัวผู้ป่วยอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ป่วยสามารถแสดงความรู้สึกของตนเองในรูปของคำพูดและการแสดงออกด้วยกิริยาท่าทางได้อย่างอิสระและมีความเป็นจริงมากที่สุด (อรพรรณ พุมอนากรณ์. 2533: 45; อ้างอิงจาก Perry; & Potter. 1995)

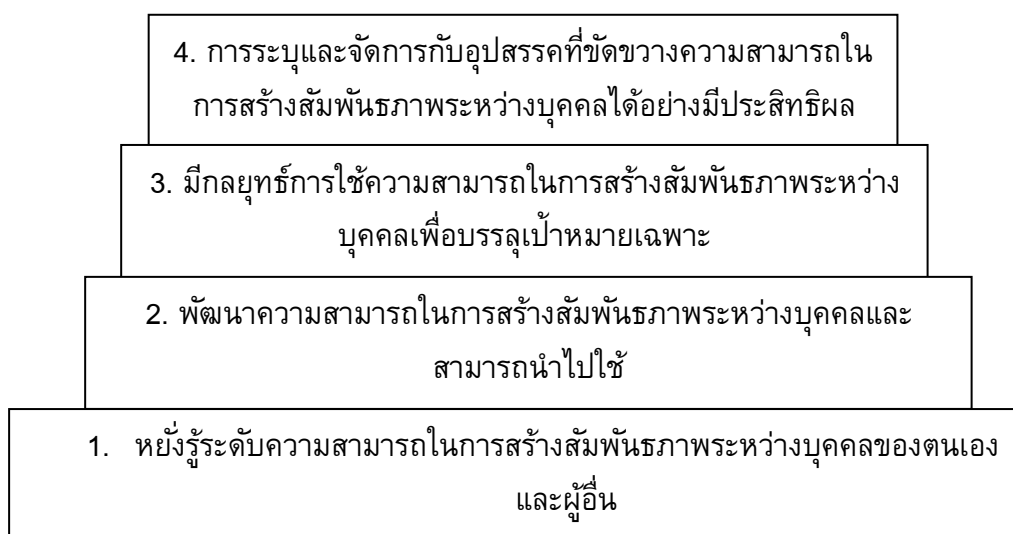
3. การเข้าใจ เห็นอกเห็นใจผู้อื่น หมายถึง พยาบาลสามารถที่จะรับรู้อารมณ์และความรู้สึกของผู้ป่วย การที่จะแสดงว่ามีความเข้าใจ รับรู้อารมณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความรู้สึกของผู้ป่วยนั้นอาจแสดงออกในรูปการใช้คำพูด หรือกิริยาต่างๆ ก็ได้

4. ความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึง การที่บุคคลมีการยอมรับและมั่นใจว่าบุคคลที่เขาติดต่อกับด้วยความเชื่อถือนั้นจะกระทำในสิ่งที่ดีที่สุดและป้องกันอันตรายที่จะเกิดกับเขาด้วย เมื่อบุคคลเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลหรือเปลี่ยนบทบาทมาเป็นผู้ป่วยนั้น หอพักผู้ป่วยเป็นสถานที่และสิ่งแวดล้อมใหม่สำหรับผู้ป่วยที่จะมีผลต่อความไว้วางใจของพยาบาล ถ้าสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วยเกิดขึ้นด้วยความไว้วางใจ ผู้ป่วยจะยอมรับความช่วยเหลือ ให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาล โดยการปฏิบัติตามคำแนะนำของพยาบาล เพราะความเชื่อถือไว้วางใจ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญในการสร้างสัมพันธภาพของพยาบาลและผู้ป่วย

5. การดูแลเอาใจใส่ คือ การปฏิบัติโดยถือว่าผู้ถูกดูแลเป็นบุคคลหนึ่งที่มีการรับรู้ความรู้สึกและการรับรู้แตกต่างจากบุคคลอื่น

1.2.2 แนวทางในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วย

พยาบาลนับเป็นแกนกลางที่จะต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับผู้ป่วย ซึ่งเป็นผู้รับบริการและเป็นเป้าหมายหลักอันสำคัญของการบริหารการพยาบาล ดังนั้นการให้บริการพยาบาลที่มีคุณภาพจะกระทำได้ดีก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการด้วยความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นหน้าที่ของพยาบาลที่จะเป็นผู้สร้างให้เกิดความร่วมมืออันดีขึ้น วิชาชีพพยาบาลจึงต้องอาศัยความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลด้วยการเอื้ออาทร (Caring) โดยการทำหน้าที่ในวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจอย่างถ่องแท้ต่อผู้ป่วยที่มารับบริการ การเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิ อารมณ์ความรู้สึกของผู้ป่วย ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้อาจแสดงออกโดยคำพูด การสัมผัส กิริยาท่าทาง รวมถึงการแสดงออกทางสีหน้า แววตา ที่พยาบาลมีต่อผู้ป่วย ทั้งนี้สัมพันธภาพดังกล่าวต้องอาศัยความเข้าใจในความรู้สึกของแต่ละฝ่าย (สิวลี ศิริไล. 2539: 100) การพัฒนาความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการที่ต่อเนื่อง โดยสามารถพัฒนาได้เป็นลำดับขั้นทั้งนี้ระดับของความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลมี 4 ระดับ (Kagan; & Evans. 1994: 2-3) ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 ระดับของความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล

ที่มา: Kagan, C.; & Evans. J. (1994). Professional Interpersonal Skills for Nurse.

London: p. 3.

การปฏิบัติงานในวิชาชีพพยาบาลจะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้โดยหากพยาบาลไม่มีความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล (Cormark. 1985: 107) เนื่องจากผู้ใช้บริการหรือผู้ป่วยจะใช้ความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของพยาบาลเป็นเกณฑ์วัดมาตรฐานเบื้องต้นในการพิจารณาตัดสินคุณภาพของการดูแลรักษา (Thompson. 1986: 45; citing Gillette; Byrne; & Cranston. 1982: 167-170) การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยอาศัยหลักดังนี้

1. แสดงความเป็นมิตร และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในทันทีที่ผู้ป่วยมาหา
2. ให้คำอธิบายและแนะนำชี้แจงสิ่งที่ผู้ป่วยควรจะทำเพื่อให้กระจ่างแจ้ง
3. ใช้วาจาที่เหมาะสมและทำที่นุ่มนวลในการปฏิบัติพยาบาล
4. สร้างความศรัทธาเชื่อถือให้แก่ผู้ป่วยด้วยการปฏิบัติงานอย่างถูกต้องด้วยความชำนาญและมั่นใจ
5. ให้ความเคารพในฐานะเป็นบุคคลคนหนึ่ง
6. มีศิลปะในการพูด การถามและการฟัง
7. มีความเมตตา กรุณา ให้ความสนใจและปรารถนาดีต่อผู้ป่วยอย่างจริงใจ

ทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างพยาบาลกับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจึงเป็นทักษะจำเป็นพื้นฐานสำหรับวิชาชีพพยาบาลและย่อมส่งผลดีต่อทั้งพยาบาลและผู้ใช้บริการในการบรรลุเป้าหมายของแต่ละฝ่าย (Kasch, Kasch; & Lisnek. 1998: 270-271) โดยพยาบาลบรรลุเป้าหมายด้านการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้ป่วยเพื่อประเมินสภาพร่างกาย ตอบสนองต่อปัญหาสุขภาพและโรคที่เป็น ให้ข้อมูลด้านสุขภาพที่เหมาะสมแก่ผู้ป่วย ปรับความเชื่อและพฤติกรรมของผู้ป่วยให้เหมาะสม

และผู้ป่วยเกิดความสบายใจ สร้างความพึงพอใจและมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน รักษาภาพลักษณ์ของทั้งสองฝ่าย ในขณะที่ผู้ให้บริการสามารถบรรลุเป้าหมายโดยการได้รับข้อมูล ความรู้ ที่ถูกต้อง เกิดแรงจูงใจในการมีความเชื่อและพฤติกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างเหมาะสม เกิดความสุข ความสบาย ความมั่นใจ ประคับประคองอารมณ์ของตนเอง สามารถเผชิญกับความเจ็บป่วยได้อย่างเหมาะสม และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อพยาบาล

ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อวิชาชีพพยาบาล เพราะผู้ประกอบการวิชาชีพพยาบาลจำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับบุคคลหลายฝ่าย คือ ผู้ป่วย ญาติ หมอ เภสัชกร บุคลากรในองค์กร ทั้งที่เป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานและขณะที่ภาระงานตามวิชาชีพนั้นต้องปฏิบัติหน้าที่ภายใต้แรงกดดัน ความคาดหวัง ของผู้ป่วยและญาติ การทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาและต้องดูแลสภาพจิตใจพร้อมไปดวยกับการดูแลสภาพร่างกายของผู้ป่วย สัมพันธภาพที่ดียังเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้พยาบาลสามารถรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการรักษาพยาบาลได้อย่างครบถ้วนอันเกิดจากความร่วมมือและความไว้วางใจต่อกัน ซึ่งทำให้สามารถวางแผนในการรักษาพยาบาลได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและทันเวลา สร้างความพึงพอใจและเป็นกำลังใจให้ผู้ป่วย ลดความหวาดกลัว ความหวาดระแวง วิตกกังวล ความเครียด ความเจ็บปวดส่งผลดีต่อสุขภาพของผู้ป่วยทั้งในด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจ การมีทักษะการสร้างสัมพันธภาพที่ดีจึงเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้พยาบาลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

วันที่: 13 มีนาคม 2553
 เวลา: 09.01 – 10.45 น. (1 ชั่วโมง 45 นาที: พัก 15 นาที)
 ผู้ดำเนินการ: วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
 จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม: 15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. สามารถอธิบายความหมายและความสำคัญของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้
2. สามารถอธิบายเกี่ยวกับวิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพได้

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. ประเภทและกระบวนการสื่อสาร
2. องค์ประกอบและระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม

1. วิทยากรบรรยายนำให้ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร (09.01-09.45 น.: 45 นาที)
2. วิทยากรแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้แต่ละกลุ่มอภิปราย

หัวข้อ “ปัญหาหรืออุปสรรคในการสื่อสารที่ส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในวิชาชีพ

พยาบาล” ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอล์ป (09.46 – 10.30 น.: 45 นาที)

3. ให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่มละ 5 นาที
4. สมาชิกกลุ่มอื่นๆ และวิทยากรร่วมกันอภิปราย สรุป และให้ข้อเสนอแนะ
5. วิทยากรมอบหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติกิจกรรม “ใบสั่งบอก”
6. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปผลการปฏิบัติกิจกรรม

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ พร้อมเอกสารนำเสนอ PowerPoint
2. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. อุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติกิจกรรม
4. เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 3

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม

กิจกรรม ใบสั่งบอด

วันที่:	13 มีนาคม 2553
เวลา:	10.46 – 11.15 น. (30 นาที)
ผู้ดำเนินการ:	วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม:	15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกกิจกรรมแล้วมีความสามารถ

1. สามารถอธิบายถึงข้อจำกัด อุปสรรค หรือปัญหาในกระบวนการสื่อสาร

สื่อประกอบกิจกรรม

1. ผ้าปิดตา กลุ่มละ 4 ผืน 3 กลุ่ม รวม 12 ผืน
2. ลูกบิงปอง 3 ลูก

ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม

1. แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน แล้วให้ยืนเป็นแถวตอนเรียงหนึ่งโดยเอามือจับที่ไหล่ของคนที่อยู่ด้านหน้า
2. ให้สมาชิก 4 คนแรก ปิดตาด้วยผ้าปิดตา ส่วนคนหลังสุดให้ออกคำสั่งโดยการใช้มือทั้งสองข้างออกคำสั่งเป็นรหัส (ห้ามใช้คำพูด) ถ่ายทอดไปยังคนด้านหน้า ด้วยการกำหนดคำสั่ง เดินหน้า ถอยหลัง เลี้ยวซ้าย เลี้ยวขวา ยืนขึ้น หรือ นั่งลง โดยให้สมาชิกทำการตกลงกันก่อนว่าจะใช้คำสั่งอย่างไร
3. เมื่อทุกกลุ่มพร้อมแล้ว ให้ผู้ช่วยวิทยากรนำลูกบิงปองที่เขียนหมายเลขกลุ่มไว้ ไปวางไว้ด้านหน้าแต่ละแถวให้ไกลพอสมควรและเอียงไปทางซ้ายหรือขวา ให้คนที่อยู่หลังสุดซึ่งสามารถมองเห็นลูกบิงปองออกคำสั่งถ่ายทอดไปยังคนที่อยู่ด้านหน้าในลำดับถัดๆ ไป จนไปถึงคนที่อยู่หน้าสุด ด้วยรหัสคำสั่งที่ได้ตกลงกันไว้เพื่อไปยังตำแหน่งที่วางลูกบิงปองไว้และเก็บขึ้นมาให้ได้เร็วที่สุด
4. กลุ่มใดสามารถเก็บลูกบิงปองได้ก่อนเป็นผู้ชนะ

ข้อคิดจากกิจกรรม

ในบางครั้งการสื่อสารย่อมมีข้อจำกัด อุปสรรค หรือปัญหาในกระบวนการสื่อสาร การถ่ายทอดคำสั่งต่างๆ ต้องทำอย่างถูกต้อง ชัดเจน และตรงเวลา ผู้รับสารจึงจะสามารถปฏิบัติตามคำสั่งได้อย่างถูกต้อง

เนื้อหาสาระหน่วยการเรียนรู้ที่ 3

เรื่อง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการของการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนข่าวสาร ทักษะคิด ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันส่งผลให้เกิดความร่วมมือ อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยอาศัยสื่อภาษาถ้อยคำและภาษาท่าทางในการติดต่อสื่อสาร (วรวรรณ กวินทรานวัณณ์. 2538: 13)

คริสเตนเซน; และคอคโครว์ (Christensen; & Kockrow. 1991: 35) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า หมายถึง กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งการสื่อสารนั้นจะเป็นการใช้ถ้อยคำหรือไม่ใช้ถ้อยคำก็ได้ ทั้งนี้อาจเป็นการสื่อสารโดยตรง เช่น การเผชิญหน้า หรือทางอ้อม โดยการเขียน หรือการจดบันทึก เป็นต้น

ชิตตี้ (Chitty. 1993: 334 – 335) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนแนวคิด ความคิด หรือข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้ป่วยซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนการพยาบาลต่อไป

บุญศรี ปรารณศักดิ์; และศิริพร จิรวัดน์กุล (2536: 19) ให้ความหมายของคำว่า “การสื่อสาร” คือกระบวนการแลกเปลี่ยนและร่วมกันรับรู้เรื่องข่าวสารต่าง ๆ โดยมีความเข้าใจร่วมกันต่อสัญลักษณ์ที่แสดงเรื่องราวของข่าวสารนั้นๆ

ดวงพร คำหนูวัฒน์; และวาสนา จันทรัสว่าง (2536: 19) กล่าวว่า นอกจากการสื่อสารจะหมายถึง การส่งต่อหรือการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับในสังคมแล้ว การสื่อสารยังเป็นกระบวนการที่ดำเนินการไปอย่างมีขั้นตอนและมีความต่อเนื่อง เมื่อการสื่อสารเกิดขึ้นจะมีลักษณะร่วมกันเกิดขึ้นในหลายขั้นตอน และต้องมีวัตถุประสงค์ในการสื่อสารด้วย

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2537: 49) ให้ความหมายว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ผู้ส่งทำการสื่อสารหรือข้อสนเทศผ่านช่องทาง และสื่อไปยังผู้รับ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสารตามวัตถุประสงค์ที่ผู้ส่งสารกำหนด

จึงอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยใช้ภาษาหรือไม่ใช้ภาษา อาจเป็นการสื่อสารโดยตรงหรือทางอ้อม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันส่งผลให้เกิดความร่วมมือ อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

การสื่อสารของมนุษย์จำแนกได้ 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารโดยใช้วาจา (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อความหมายโดยทั่วไป ที่อาศัยคำสัญลักษณ์ภาษา เลขจำนวน หรือภาษาทางคณิตศาสตร์ก็ได้
2. การสื่อความหมายโดยไม่ใช้ถ้อยคำภาษา (Non – Verbal Communication) เป็นการสื่อความหมายที่ใช้สัญลักษณ์อย่างอื่นนอกเหนือจากคำ เลขจำนวน หรือวรรคตอน

ซึ่งมีผู้ให้ความหมายของการสื่อสารทางวาจา (Verbal Communication) ไว้ดังนี้

บาร์คเกอร์ (Barker. 1990: 5) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารทางวาจาว่าหมายถึง การเจรจาพูดโต้ตอบ เป็นการใช้สัญลักษณ์ที่มีความหมายเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมอยู่ในกระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง โดยการสื่อสารทางวาจาจะแสดงออกในรูปของการพูดหรือการเขียนก็ได้ และการพูดหรือการเขียนนั้นเป็นการสื่อสารทางภาษาซึ่งการสื่อสารทางวาจาจะมีโครงสร้างและการใช้กฎของไวยากรณ์โดยเคร่งครัด

อาโนลด์; และบอร์ก (Arnold and Bogg. 1995: 188) ให้ความหมายของการสื่อสารทางวาจาว่า คือการสื่อสารโดยใช้ภาษาเป็นเครื่องมือ เพื่อแสดงให้ทราบถึงความคิดเห็น และแนวคิด เพื่อที่จะแบ่งปันประสบการณ์ระหว่างกันและกันของบุคคล ถ้าปราศจากการใช้การสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ คือ การพูดนี้ มนุษย์จะต้องมีข้อจำกัดจำนวนมากมาในการที่จะจัดหมวดหมู่ของข้อมูลข่าวสาร เพื่อที่จะสื่อสารให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

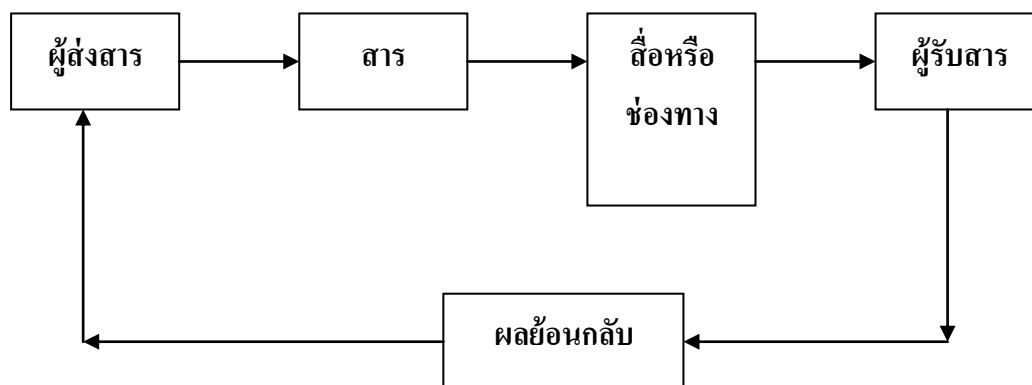
กระบวนการสื่อสาร

กระบวนการสื่อสารจะเกี่ยวพันกับระบบต่างๆ เช่น การเรียนรู้ การคิด การจำ ทักษะคิด ค่านิยมและความเชื่อของบุคคล การสื่อสารจะมีลักษณะเป็นกระบวนการต่อเนื่อง คือ จะมีลักษณะการเปลี่ยนแปลงจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่ง และจะดำเนินไปตลอดเวลา

การสื่อสารประกอบด้วย แหล่งข่าวสาร ผู้รับข่าว ข่าวสาร ช่องสื่อสาร การป้อนส่งกลับ ข่าวสาร กระบวนการเปลี่ยนเป็นรหัส และการแปรความหมายของรหัส รูปแบบพื้นฐานการสื่อสารประกอบด้วยขั้นตอนที่เด่นชัด ขั้นแรกผู้ส่งมีความปรารถนาส่งความคิดไปให้ผู้รับทราบ โดยผู้รับอาจจะเป็นแต่ละบุคคลหรือกลุ่ม หรือองค์กรก็ได้จากนั้นความคิดจะต้องเปลี่ยนเป็นรหัสแล้วแปลกลับเป็นรูปแบบหนึ่งที่สามารถส่งถ่ายทอดได้ เช่น โทรศัพท์ หรือ ตัวอักษรไปยังผู้รับ ผู้รับจะต้องแปรรหัสจากข่าวสารเป็นความคิดที่สามารถเข้าถึงได้ ความคิดก็จะส่งไปยังผู้ส่งในรูปแบบของการป้อนข้อมูลส่งกลับข่าวสาร รูปแบบพื้นฐานการสื่อสารนั้น เป็นที่ยอมรับกันว่าน่าเสียงเป็นปัจจัยที่อาจทำให้ข่าวสารบิดเบือน หรือมีขีดจำกัดและการไหลของข่าวสารอาจจะเข้าไปในกระบวนการสื่อสาร ณ จุดใดจุดหนึ่ง หรือหลายจุดได้ (Smith. 1992: 5)

องค์ประกอบของการสื่อสาร

ในเรื่ององค์ประกอบของการสื่อสารนั้น บาร์คเกอร์ (Barker. 1990: 6) กล่าวว่า เป็นเรื่องยากที่จะทำให้การสื่อสารบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากจะให้การสื่อสารดำเนินไปด้วยดี จะต้องทราบถึงวิธีการในการเริ่มต้นและลงท้าย ตลอดจนการคงสัมพันธภาพอันดีไว้ให้ได้ และเนื่องจากการสื่อสารต้องดำเนินควบคู่ไปกับการมีชีวิตของมนุษย์ ดังนั้นการสื่อสารจึงมีความจำเป็นตลอดชีวิต ซึ่งอาจแบ่งองค์ประกอบของการสื่อสารได้เป็น 7 องค์ประกอบคือ 1. แหล่งส่ง/ถอดรหัสของการสื่อสาร 2. ข่าวสารข้อมูล 3. ช่องทางการสื่อสาร 4. แหล่งของการสื่อสาร 5. การโต้ตอบชนิดย้อนกลับ 6. อาจมีการล้มเหลวของการสื่อสารในระยะใดระยะหนึ่ง 7. การตีความหมายของเนื้อหาข่าวสารนั้น



กระบวนการสื่อสารของบาร์คเกอร์

องค์ประกอบของการสื่อสารประกอบด้วย

1. ผู้ส่งสาร
2. สาร
3. สื่อหรือช่องทาง (Media or Channel)
4. ผู้รับสาร
5. ผลย้อนกลับ (Feedback)

1. ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ริเริ่มจะส่งสาร คือ ข้อความหรือข้อมูลต่างๆ ไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารนี้อาจเป็นบุคคลเดียวหรือกลุ่มบุคคลก็ได้

2. สาร หมายถึง สิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นเตือนผู้ที่ส่งสารไปยังผู้รับสาร สารที่ใช้แบ่งออกเป็นสารที่ใช้คำ (Verbal) ได้แก่ การพูด การเขียน และสารที่ใช้สัญลักษณ์อื่นนอกจากคำ (Non – Verbal) ได้แก่ การใช้กิริยาท่าทาง การใช้สัญญาณและสัญลักษณ์ เป็นต้น

3. สื่อหรือช่องทางการสื่อสาร (Channel หรือ Media of Communication) คือ เครื่องมือหรือช่องทางที่ผู้ส่งสารจะใช้เพื่อให้สารนั้นไปถึงบุคคลอื่น ซึ่งเป็นผู้รับสารโดยตรงหรือส่งย้อนกลับยังผู้ส่งสาร เพื่อให้ผลย้อนกลับของสารที่ส่งไป ได้แก่ คลื่นเสียง อุปกรณ์สื่อสาร หรือผ่านช่องทาง โดยอาศัยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมองเห็น การได้ยิน การได้กลิ่น การลิ้มรส และการสัมผัสหรือวิธีที่เสนอ

4. ผู้รับสาร หมายถึง ผู้ฟัง ผู้ตอบ ผู้รับสารนี้อาจเป็นคนเดียว กลุ่มบุคคลหรือชุมชน สาธารณชน ผู้รับสารจะทำการแปลหรือตีความหมายในข้อความที่ผู้ส่งสารส่งมา

5. ผลย้อนกลับ เป็นผลของการทวนถามเพื่อให้แน่ใจในสิ่งที่ได้รับฟัง รับรู้ของผู้รับสารนั้นๆ เช่น การพยักหน้า ก้มศีรษะ เป็นต้น ผลย้อนกลับนี้บางสถานการณ์อาจจะไม่ได้ปฏิบัติทันที เช่น ในการสื่อสารมวลชน ผู้รับสารไม่มีโอกาสที่จะให้ผลย้อนกลับได้

ระบบของการสื่อสาร

วิเชียร ทวีลาภ (2534:27) กล่าวว่า การสื่อสารสามารถแบ่งเป็น 2 ระบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารทางเดียว (One – Way Communication) เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้ถ่ายทอดข้อมูลหรือข่าวสารไปยังอีกฝ่ายหนึ่งให้รับทราบ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับได้โต้ถามข้อสงสัย ทั้งไม่ได้เอาใจใส่ต่อการแสดงปฏิกิริยาย้อนกลับ (Feedback)

2. การติดต่อสื่อสารสองทาง (Two-Way Communication) คือ การสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งและผู้รับข่าวสารได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความเข้าใจและสนใจ เอาใจใส่ต่อการตอบสนองหรือการป้อนกลับของอีกฝ่ายหนึ่ง

แบรดลีย์ และเอดินเบอร์ก (Bradley; & Edinberg. 1986: 10 – 12) กล่าวถึงลักษณะของการติดต่อสื่อสารทั้งทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ไว้ดังนี้ คือ

1. การติดต่อสื่อสารทางเดียว เป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ไม่สับสนและสามารถทำให้สัมฤทธิ์ผลได้ เช่น การพูดในที่สาธารณะ การบันทึก และการบรรยายในมหาวิทยาลัย ซึ่งผู้ส่งสารใช้ความสามารถน้อย และเป็นผู้ควบคุมการสื่อสารแต่เพียงฝ่ายเดียว ในกรณีนี้เปรียบได้กับบทบาทของพยาบาลที่ทำหน้าที่เป็นผู้บอกชี้แจงและอธิบายเรื่องต่างๆ แก่ผู้ป่วย หรือญาติ โดยไม่เปิดโอกาสให้ผู้ป่วยได้พูดโต้ตอบหรือซักถามใดๆ

2. การติดต่อสื่อสารชนิดสองทาง อาจจะช้ากว่าการติดต่อสื่อสารชนิดทางเดียว เพราะต้องใช้เวลาในการรับส่งแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารเพื่อความเข้าใจตรงกัน ในกรณีนี้เปรียบได้กับบทบาทของพยาบาลที่เป็นเสมือนผู้ให้การช่วยเหลือโดยการให้คำแนะนำรับฟังและให้โอกาสซักถามข้อสงสัย

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การสื่อสารสามารถจำแนกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. การจำแนกโดยใช้ทิศทางของการติดต่อสื่อสารเป็นเกณฑ์ จำแนกเป็น

1.1 การติดต่อสื่อสารทางเดียว หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้สอบถามความเข้าใจให้ถูกต้อง

1.2 การติดต่อสื่อสารสองทาง หมายถึง การสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารได้มีโอกาสพูดคุย ซักถามข้อสงสัยให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง

2. การจำแนกโดยใช้ภาษาเป็นเกณฑ์ ซึ่งจำแนกเป็น

2.1 การติดต่อสื่อสารโดยใช้ถ้อยคำ หมายถึง การสื่อสารที่ใช้ภาษาพูดหรือเขียน

2.2 การติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้ถ้อยคำ ประกอบด้วย การใช้สัญญาณ สัญลักษณ์ ท่าทาง การสัมผัส ซึ่งบางครั้งอาจพบที่ใช้คำว่าภาษากาย (Body Language) ก็ได้ เพราะมีความหมายเช่นเดียวกัน

3. การสื่อสารทางตรงและทางอ้อม การสื่อสารอาจจะเป็นการสื่อโดยตรง เช่น การเผชิญหน้าด้วยการใช้การพูด หรือโดยทางอ้อม เช่น การเขียนหรือการจดบันทึก

หน่วยการเรียนรู้ที่ 3 (ต่อ) เรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรม

วันที่:	13 มีนาคม 2553
เวลา:	11.16 – 15.30 น. (3 ชั่วโมง 15 นาที พัก 1 ชั่วโมง 15 นาที)
ผู้ดำเนินการ:	วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม:	15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. สามารถอธิบายถึงอิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อการสื่อสารได้
3. บอกถึงแนวทางในการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. อิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อการสื่อสาร
2. แนวทางการแก้ปัญหาการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม

1. วิทยากรบรรยายนำให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารต่างวัฒนธรรม (11.16-12.00 น.: 45 นาที)
2. วิทยากรเปิดวิดีโอทัศน์เรื่อง “โยมบัง” ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดู (12.01 – 12.30 น.)
3. แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้แต่ละกลุ่มอภิปรายหัวข้อ

“ทำไมเขาคุยกันไม่ได้” ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอลลิป (13.31-14.15 น.)

4. ให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่มละ 5 นาที
5. สมาชิกกลุ่มอื่นๆ และวิทยากรร่วมกันอภิปราย สรุป และให้ข้อเสนอแนะ
6. วิทยากรมอบหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติกิจกรรม “เพราะเราเข้าใจ”

(14.31 – 15.30 น.: 45 นาที)

7. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปผลการปฏิบัติกิจกรรม

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ พร้อมเอกสารนำเสนอ PowerPoint
2. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. วิดีทัศน์เรื่อง “โยมบัง”
4. เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 4

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. การทดสอบประจำหน่วย

เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 4

หัวข้อ

“ทำไมเขาคุยกันได้” (13.31 -14.15 น.: 45 นาที)

กลุ่มที่..... หัวหน้ากลุ่ม.....

ให้สมาชิกภายในกลุ่มร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น และระดมสมอง ว่าตัวละครใน วรรณคดีเรื่อง “โยมบัง” มีคุณสมบัติ คุณลักษณะ หรือปัจจัยใดบ้างที่เหมือนกัน และที่ต่างกัน และให้ ระบุองค์ประกอบหรือปัจจัยใดเป็นเหตุสนับสนุน ส่งเสริม เอื้อ ให้ตัวละครทั้งสองมีมิตรภาพที่ดีต่อกัน

1. คุณสมบัติ คุณลักษณะ หรือปัจจัยที่ตัวละครมีเหมือนและต่างกัน

ลำดับที่	คุณสมบัติ คุณลักษณะ หรือปัจจัยที่ เหมือนกัน	คุณสมบัติ คุณลักษณะ หรือปัจจัยที่ ต่างกัน
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

2. องค์ประกอบ-ปัจจัย ที่เป็นเหตุสนับสนุน ส่งเสริม ให้ตัวละครทั้ง 2 มีมิตรภาพที่ดีต่อกัน

ลำดับที่	องค์ประกอบ-ปัจจัย
1	
2	
3	
4	
5	
6	

.....

.....

.....

.....

.....

กิจกรรม “เพราะเราเข้าใจ”

วันที่: 13 มีนาคม 2553
 เวลา: 14.31 – 15.30 น. (1 ชั่วโมง - นาที)
 ผู้ดำเนินการ: วิทยากรฝึกอบรม
 จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม: 15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกกิจกรรมแล้วมีความสามารถ

1. อธิบายถึงปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสื่อสารต่างวัฒนธรรมได้
2. มีทักษะในการสื่อสารต่างวัฒนธรรม

สื่อประกอบกิจกรรม

-

ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม

1. แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน
2. ให้สมาชิกในแต่ละกลุ่มแสดงบทบาทสมมติ ดังนี้ (กลุ่มละ 15 นาที รวมสรุปผล)
 - สมาชิก 1 คน แสดงบทบาทเป็นผู้ป่วย
 - สมาชิก 1 คน แสดงบทบาทเป็นพยาบาล
 - สมาชิก 2 คนที่เหลือ คอยสังเกตการณ์และสรุปผล
3. ให้สมาชิกภายในกลุ่มสมมติสถานการณ์ว่ามีผู้ป่วยเข้ามาในโรงพยาบาลแล้วมาพูดถึงความทุกข์ทรมานและความเจ็บป่วยของตนกับพยาบาล โดย กำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติมดังนี้

กลุ่มที่	ผู้ป่วย	พยาบาล
1	พูดภาษามลายู	ไม่เข้าใจภาษา พยายามรับฟัง ยิ้มแย้ม ชักถาม ให้กำลังใจ พยายามช่วยเหลือ
2	พูดภาษาจีน	ไม่เข้าใจภาษา เฉยๆ ยุ่งสาละวนอยู่กับงาน
3	พูดภาษาอังกฤษ	ไม่เข้าใจภาษา ฉุนเฉียว หงุดหงิดรำคาญ

4. สมาชิก 2 คนที่ทำหน้าที่สังเกตการณ์ เมื่อการแสดงบทบาทสมมติเสร็จสิ้น ให้
 - 4.1 สรุปสะท้อนความรู้สึกในมุมของผู้ป่วย 1 คน
 - 4.2 สรุปผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากพฤติกรรมของพยาบาลของกลุ่มของตน 1 คน

ข้อคิดจากกิจกรรม

ในบางครั้งการสื่อสารย่อมมีข้อจำกัด อุปสรรค หรือปัญหาในกระบวนการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารต่างวัฒนธรรมมีปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องมากมายที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการสื่อสารได้ เช่น ภาษา เป็นต้น ความเอาใจใส่และจริงใจที่จะรับฟังจึงเป็นสิ่งสำคัญ

เนื้อหาสาระการเรียนรู้หน่วยที่ 3 (ต่อ)

เรื่อง การสื่อสารต่างวัฒนธรรม

อิทธิพลของวัฒนธรรมต่อการสื่อสาร

ชิตาภา สุขพลำ (2548:124) ได้นำเสนอประเด็นการสื่อสารระหว่างวัฒนธรรมซึ่งถือสิ่งสำคัญในกระบวนการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พอสรุปได้ว่า วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่มนุษย์เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือผลิตสร้างขึ้น เพื่อความเจริญงอกงามในวิถีแห่งชีวิตของส่วนรวม ที่ถ่ายทอดกันได้ เอาอย่างกันได้ เป็นผลิตผลของส่วนรวมที่มนุษย์ได้เรียนรู้มาจากคนแต่ก่อน สืบต่อเป็นประเพณีกันมา เป็นความคิดเห็น ความรู้สึก ความประพฤติและกิริยาอาการหรือการกระทำใดๆ ของมนุษย์ในส่วนรวม ลงรูปเป็นพิมพ์เดียวกันและสำแดงออกมาให้ปรากฏเป็นภาษา ศิลปะ ความเชื่อถือ ระเบียบประเพณี เป็นต้น เป็นมรดกแห่งสังคมซึ่งสังคมรับและรักษาไว้ให้เจริญงอกงาม วัฒนธรรมเป็นบรรทัดฐานทางสังคมที่สมาชิกในแต่ละสังคมยอมรับและปฏิบัติต่อกันมา เป็นตัวกำหนดแบบแผนพฤติกรรมของคนในสังคมนั้นๆ ผู้น้อยต้องเคารพอ่อนน้อมต่อผู้ใหญ่ การทักทายใช้การไหว้ และระดับของการไหว้บอกถึงระดับสถานภาพของคนที่เราไหว้ด้วย เดินผ่านผู้ใหญ่ควรค้อมหลังลงเล็กน้อย เป็นต้น วัฒนธรรมจะเป็นตัวกำหนดมารยาทหรือธรรมเนียมปฏิบัติ (Manner) ของคนในสังคม ซึ่งมีผลต่อลักษณะความสัมพันธ์ในการสื่อสารกันของบุคคลด้วย มนุษย์ในแต่ละสังคมต่างก็ออกแบบสร้างสรรค์วัฒนธรรมเป็นของตนเอง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างกันไป เมื่อสมาชิกเกิดมาก็จะได้รับการอบรมสั่งสอน ถ่ายทอด เพื่อสืบสานต่อเพื่อให้เป็นบุคคลที่พึงประสงค์ตามแนวคิดของสังคมนั้นๆ ดังนั้นจึงเป็นที่แน่นอนว่า เมื่อมนุษย์เกิดมาก็จะต้องสังกัดอยู่ภายใต้กรอบของวัฒนธรรมใดวัฒนธรรมหนึ่งเสมอ และเมื่อมนุษย์ที่เติบโตมาจากสังคมที่แตกต่างกันมาสัมพันธ์กันหรือมาสื่อสารกัน ก็อาจจะมีข้อแตกต่างที่จะต้องเรียนรู้ซึ่งกันและกันเพื่อให้ความสัมพันธ์หรือการสื่อสารกันนั้นเป็นไปด้วยความราบรื่น

ความแตกต่างทางวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสาร

วัฒนธรรมที่ต่างกันย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารและการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ชิตาภา สุขพลำ (2548:126) ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ความแตกต่างของวัฒนธรรมระดับภูมิภาคของโลก
2. ความแตกต่างของวัฒนธรรมในระดับประเทศ
3. ความแตกต่างของวัฒนธรรมประจำชาติหรือระดับประเทศกับวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ย่อย
4. ความแตกต่างของวัฒนธรรมเมืองกับวัฒนธรรมชนบท
5. ความแตกต่างของวัฒนธรรมแบบประเพณีกับวัฒนธรรมสมัยใหม่

จึงเห็นได้ว่าความแตกต่างของวัฒนธรรมนั้นมีอยู่หลายระดับ ตั้งแต่แตกต่างกันเล็กน้อย

ไปจนถึงแตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ซึ่งบุคคลที่อาศัยอยู่ในสังคมวัฒนธรรมที่แตกต่างกันเหล่านี้ ต่างก็ได้รับการอบรมเลี้ยงดูและปลูกฝังวิธีคิด วิธีการแสดงออก และวิธีการในการสื่อสารและสร้างสัมพันธภาพระหว่างกันตามแบบฉบับความเชื่อหรือวิถีของสังคมตนที่อาจจะแตกต่างจากสังคมอื่นๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะติดตัวบุคคลผู้นั้นไปเสมอ เมื่อเขาคิด เขาแสดงออก หรือสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลที่อยู่ต่างวัฒนธรรมออกไป จึงอาจก่อให้เกิดอุปสรรคหรือปัญหาในการสื่อสารสร้างความเข้าใจและสัมพันธภาพที่ดีต่อกันได้

ลักษณะความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งนำไปสู่ปัญหาการสื่อสาร

ลักษณะความแตกต่างทางวัฒนธรรมซึ่งนำไปสู่ปัญหาการสื่อสารเพื่อการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่พบเห็นได้โดยทั่วไปประกอบด้วย ชิตาภา สุขพล้ำ (2548:135)

1. ความแตกต่างทางด้านภาษา
 - 1.1 การเลือกใช้คำ
 - 1.2 การออกเสียงถ้อยคำไม่ชัดเจน
 - 1.3 การใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับระดับการสื่อสาร
 - 1.4 การพูดสั้นหรือคำย่อเกินไป
 - 1.5 คำออกเสียงเหมือนกันแต่ความหมายแตกต่างกันตามท้องถิ่นหรือตามกำหนดของภาษานั้นๆ

กำหนดของภาษานั้นๆ

2. ความแตกต่างทางศาสนา
3. ความแตกต่างทางด้านความเชื่อ
4. ความแตกต่างทางด้านค่านิยม
5. ความแตกต่างทางด้านบรรทัดฐานสังคม
6. ความแตกต่างทางด้านประเพณี
7. ความแตกต่างทางด้านสุนทรียภาพหรือสุนทรียรส
8. ความแตกต่างในวิถีชีวิตหรือการดำเนินชีวิต
9. ความแตกต่างในการใช้หรือแสดงสัญลักษณ์

ปัญหาการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม

ฟิชเชอร์; และจอห์น (Fischer; & John. 1976: 409) กล่าวว่าวัฒนธรรมคือวิถีชีวิตของกลุ่มคนที่มีความแตกต่างกันจากกลุ่มอื่น ที่ออกแบบมาเพื่อการดำเนินชีวิตและการสื่อสารต่าง วัฒนธรรมคือกระบวนการในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความหมายระหว่างคนที่อยู่ต่างวัฒนธรรมกัน ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมนั้นทำให้เกิดความไม่เข้าใจกันได้อันส่งผลต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ซึ่งสามารถประมวลสาเหตุได้ดังนี้

1. การไม่เปิดใจยอมรับความแตกต่าง
2. การขาดการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน

3. การไม่เข้าใจในความหมาย

3.1 การไม่เข้าใจความหมายเชิงวัฒนธรรม

3.2 การไม่เข้าใจความหมายเชิงอวัจนสาร

แนวทางในการสื่อสารเพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรม

ดังนั้นเพื่อขจัดปัญหาสัมพันธภาพระหว่างบุคคลอันเกิดจากสาเหตุของความแตกต่างทางวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องเปิดใจกว้างยอมรับในความแตกต่าง มีความยุติธรรมและเข้าใจในแนวคิดของผู้อื่นที่แตกต่างไปจากเรา ยอมรับและเรียนรู้ในวัฒนธรรมของกันและกัน ด้วยการค้นคว้า ศึกษา หรือการเข้าไปมีส่วนร่วมตามโอกาสและความเหมาะสม ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกันและก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกัน ชิตาภา สุขพลำ (2548:146) โดยแนวทางในการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคลต่างวัฒนธรรมสามารถดำเนินการตามแนวทางดังนี้

1. เปิดใจกว้างยอมรับในความแตกต่าง
2. ศึกษาทำความเข้าใจระหว่างกัน
3. ให้การยอมรับและชื่นชมยกย่อง
4. ปฏิบัติให้เหมาะสมและให้เกียรติ

ทักษะในการสื่อสารที่ดี

ธนู ชาติชนานนท์ (2552: ออนไลน์) ได้กล่าวถึงทักษะในการสื่อสารที่ดีว่าต้องมีองค์ประกอบคือ

1. Attending คือ การตั้งใจ ให้ความสำคัญต่อการส่งและรับสื่อ เช่น การพูดอย่างตั้งใจ การแสดงความสนใจ การสบตา การแสดงท่าทีที่กระตือรือร้น สนใจ เช่น การขยับตัวเข้าไปใกล้ การผงกศีรษะ แสดงความเข้าใจ เป็นต้น
2. Paraphrasing คือ การพูดทวนการสะท้อนคำพูด เป็นการแสดงความสนใจและความต้องการที่จะรู้เพิ่มเติม
3. Reflection of feeling คือ การสะท้อนอารมณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกมา กลับไปให้ผู้สนทนาเข้าใจอารมณ์ของตนเองมากขึ้น
4. Summarizing คือ การสรุปความ ประเด็นที่สำคัญเป็นระยะ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน
5. Probing คือ การซักเพิ่มเติมประเด็นที่สนใจ เพื่อหาความชัดเจนเพิ่มขึ้น
6. Self disclosure คือ การแสดงท่าทีเปิดเผยเป็นมิตรของผู้ส่งสารโดยการแสดงความคิดเห็นหรือความรู้สึกของตน ที่ไม่ใช่การขัดแย้ง หรือตำหนิ
7. Interpretation คือ การอธิบายแปรความหมายในประสบการณ์ที่อีกฝ่ายแสดงออกเพื่อให้เกิดความเข้าใจ รู้ในสิ่งที่มีอยู่นั้นมากขึ้น
8. Confrontation คือการนำประเด็นที่ผู้ส่งสารพูดหรือแสดงออกด้วยท่าทาง ที่เกิดจากความขัดแย้ง สับสน ภายในของผู้ส่งสารเองกลับมา ให้ผู้ส่งสารได้เผชิญกับความขัดแย้ง สับสนที่มีอยู่ในตนเอง เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจในตนเองเพิ่มขึ้น

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง

วันที่: 14 มีนาคม 2553
 เวลา: 09.01 – 10.45 น. (1 ชั่วโมง 45 นาที: พัก 15 นาที)
 ผู้ดำเนินการ: วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
 จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม: 15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. สามารถอธิบายถึง ความหมาย สาเหตุ ประโยชน์ โทษ และประเภทของความขัดแย้งได้

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. ความหมาย สาเหตุ ของความขัดแย้ง
2. ประโยชน์ โทษ และประเภทของความขัดแย้ง

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม

1. วิทยากรบรรยายนำให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้ง (09.01-09.45:45 นาที)
2. แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้แต่ละกลุ่มอภิปรายหัวข้อ “ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในวิชาชีพพยาบาล” ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของ คอส์ป (09.46 -10.30 น.: 45 ชั่วโมง – นาที)
3. ให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่มละ 5 นาที
4. สมาชิกกลุ่มอื่นๆ และวิทยากรร่วมกันอภิปราย สรุป และให้ข้อเสนอแนะ
5. วิทยากรมอบหมายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมปฏิบัติกิจกรรม “แรงมาก็แรงไป” และ “กำปั้นเหล็ก” (10.46 – 11.15 น.: 30 นาที)
6. วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันสรุปผลการปฏิบัติกิจกรรม

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ พร้อมเอกสารนำเสนอ PowerPoint
2. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. เอกสารประกอบการอภิปราย
4. เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 5

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม

เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 5

(09.46 - 10.30: 45 นาที)

หัวข้อ

“ความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในวิชาชีพพยาบาล”

กลุ่มที่..... หัวหน้ากลุ่ม.....

ให้สมาชิกภายในกลุ่มร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น และระดมสมอง เกี่ยวกับความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในวิชาชีพพยาบาล

1. ความขัดแย้งภายในบุคคล

ลำดับที่	ลักษณะความขัดแย้ง	สาเหตุของความขัดแย้ง	ผู้ได้รับผลกระทบ
1			
2			
3			
4			
5			

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล

ลำดับที่	ลักษณะความขัดแย้ง	สาเหตุของความขัดแย้ง	คู่กรณี	ผู้ได้รับผลกระทบ
1				
2				
3				
4				
5				

3. ความขัดแย้งภายในองค์กร

ลำดับที่	ลักษณะความขัดแย้ง	สาเหตุของความขัดแย้ง	คู่กรณี	ผู้ได้รับผลกระทบ
1				
2				
3				
4				
5				

.....

.....

กิจกรรม แรงมากี่แรงไป-กำปั้นเหล็ก

วันที่: 14 มีนาคม 2553
 เวลา: (10.46 – 11.15 น.: 30 นาที)
 ผู้ดำเนินการ: วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
 จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม: 15 คน

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ฝึกกิจกรรมแล้วมีความสามารถ

1. สามารถโต้ตอบความขัดแย้งด้วยวิธีการที่ไม่รุนแรง

สื่อประกอบกิจกรรม

ลูกบอล 3 ลูก

ขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม

แรงมากี่แรงไป

1. วิทยากรเลือกผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3 คน ออกมาด้านหน้านำลูกบอลให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคนละ 1 ลูก ให้โยนเข้าใส่ฝาผนังให้กระดอนกลับมาและรับลูกบอลเอาไว้ โดยโยน จากเบา ไปหาหนัก จนถึงหนักที่สุด

2. สมาชิกผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรร่วมกันอภิปราย สรุป และให้ข้อเสนอแนะ
กำปั้นเหล็ก

1. วิทยากรชูกำปั้นขึ้น ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกมาใช้วิธีการที่สามารถคลายมือของวิทยากรออกได้

2. วิธีการที่เหมาะสมคือ การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมยกมือไหว้ หรือ ยื่นมือออกไปให้วิทยากรจับทักทาย ซึ่งจะสามารถทำให้วิทยากรคลายมือออกได้โดยไม่ต้องใช้ความรุนแรง

ข้อคิดจากกิจกรรม

แรงมากี่แรงไป

เมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้นการโต้ตอบด้วยความรุนแรง ไม่สามารถยุติปัญหาความขัดแย้งได้ แต่จะยิ่งเพิ่มความรุนแรงขึ้น เหมือนการโยนลูกบอลเข้าฝาผนังยิ่งใช้แรงมากเท่าใดแรงสะท้อนกลับก็จะมากขึ้นเช่นกัน

กำปั้นเหล็ก

กำปั้นเป็นสัญลักษณ์ของความขัดแย้ง ความรุนแรง วิธีการที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้น ไม่อาจใช้ความรุนแรงได้ เพราะมีแต่จะทำให้ทั้งสองฝ่ายเกิดความเสียหายขึ้นได้ การแก้ปัญหาความขัดแย้งจึงควรแก้ด้วยวิธีการที่ไม่ใช้ความรุนแรงโต้ตอบ

เนื้อหาสาระการเรียนรู้หน่วยที่ 4

เรื่อง การจัดการความขัดแย้ง

ความหมายของความขัดแย้ง

เวบสเตอร์ ดิกชันนารี (สิทธิพงศ์ สิทธิขจร. 2535: 1 – 2 ; อ้างอิงจาก Webster) ได้ให้ความหมายว่า ความขัดแย้ง (Conflict) มาจากภาษาละติน แปลว่า ต่อสู้ การสงคราม ความพยายามที่จะเป็นเจ้าของ การเผชิญหน้าเพื่อมุ่งร้ายการกระทำที่ไปด้วยกันไม่ได้ ในลักษณะตรงกันข้าม การไม่ถูกกัน เมื่อมีความคิด ความสนใจ หรือการกระทำที่ไม่เหมือนกัน

ชมิทธ์; และแทนเนนบัมม์ (เจริญ โคสึอำนาจ. 2530: 12 ; อ้างอิงจาก Schmidt; & Tannenbaum. 1972) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้งโดยเน้นที่ความแตกต่างระหว่างบุคคลว่า หมายถึง การที่บุคคลสองฝ่ายมีข้อมูล ค่านิยมความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้สึกต่างกัน

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 284) ได้กล่าวว่า การขัดแย้งมักจะเข้าใจได้ถึงสภาพอาการต่างๆ เช่น การเกลียดชังกัน การแข่งขันชิงดีชิงเด่นกันระหว่างกลุ่ม การข่มขู่ไม่ให้ความร่วมมือ เป็นต้น สภาพการขัดแย้งจะเกิดขึ้นเมื่อฝ่ายหนึ่งพยายามที่จะมุ่งให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายของตนโดยการเอาชนะเหนือฝ่ายอื่น และได้มีความพยายามของฝ่ายหนึ่งที่จะรบกวนอีกฝ่ายหนึ่งมิให้บรรลุเป้าหมายอีกด้วย

สมยศ นาวิการ (2540: 172) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งคือการไม่เห็นพ้องที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคลสองคนหรือกลุ่มสองกลุ่มหรือมากกว่าภายใต้ความขัดแย้งขององค์การ บุคคล หรือกลุ่มอาจขัดขวางเป้าหมายหรืองานระหว่างกัน

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2540: 11) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งของบุคคลเกิดจากการที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่ง

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2541: 203) ได้กล่าวว่า ความขัดแย้งเป็นกระบวนการพยายามของบุคคลหนึ่งที่จะกระทำอย่างตั้งใจ เพื่อขัดขวางความพยายามของอีกบุคคลหนึ่งและส่งผลให้บุคคลที่ถูกขัดขวางเกิดความคับข้องใจก่อให้เกิดความตึงเครียด

มอร์เฮด; และกริฟฟิน (Moorhead; & Griffin. 1995: 222) กล่าวว่า ความขัดแย้งคือความไม่ลงรอยกันภายในกลุ่ม ซึ่งอาจส่งผลได้ทั้งทางบวกและทางลบ ความขัดแย้งอาจเกิดขึ้นในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล หรือระหว่างกลุ่ม โดยปกติความขัดแย้งมักเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งคนหรือหนึ่งกลุ่มเชื่อว่าการจะไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายนั้น ถูกขัดขวางโดยบุคคลอื่น หรือคนกลุ่มอื่น ถึงแม้ว่าความขัดแย้งอาจทำให้เกิดอันตราย และเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงก็ตาม แต่ก็ช่วยไม่ให้เกิดความเฉื่อยชา และหลงลืม การทำให้ความขัดแย้งอยู่ในระดับปานกลางจะช่วยให้เกิดแนวความคิดใหม่ เกิดการเปรียบเทียบ และกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการ

สรุปได้ว่า ความขัดแย้งคือการไม่เห็นพ้องที่เกิดจากความแตกต่างระหว่างบุคคลสองคนหรือกลุ่มสองกลุ่มหรือมากกว่าภายใต้ความขัดแย้งขององค์การ บุคคล หรือกลุ่มอาจขัดขวางเป้าหมาย

หรืองานระหว่างกัน ส่งผลให้บุคคลที่ถูกขัดขวางเกิดความคับข้องใจก่อให้เกิดความตึงเครียด อันเกิดจากการที่บุคคลสองฝ่ายมีข้อมูล ค่านิยมความเชื่อ ความคิดเห็น และความรู้สึกละเอียดต่างกัน

สาเหตุของความขัดแย้ง

ความขัดแย้งเป็นสิ่งที่พบได้ทั่วไปทั้งในสังคมหน่วยงานในทุกระดับ ดังนั้นบุคคลจึงควรรู้สาเหตุของความขัดแย้งที่มักเกิดขึ้นเป็นประจำด้วยสาเหตุหลายประการ ซึ่งนักวิชาการได้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้ง ดังนี้

เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2530: 74 – 75) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งโดยทั่วไปมี 5 ประการคือ

1. สาเหตุทางด้านผลประโยชน์ มักจะเป็นสาเหตุของความขัดแย้งมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลก็ตาม ทั้งนี้เพราะคนมีแนวโน้มที่จะทำงานเพื่อผลประโยชน์ของตนเองอยู่แล้ว ผลประโยชน์ที่ว่านี้ ไม่ใช่เฉพาะแต่ทรัพย์สินเงินทองเท่านั้น แต่หมายถึงตำแหน่งหน้าที่การงาน โอกาสความก้าวหน้าและความสะดวกสบายต่างๆ ในการปฏิบัติงานด้วย
2. สาเหตุทางด้านของบทบาทไม่ชัดเจน หมายถึง การปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดความไม่แน่ใจว่าเขามีหน้าที่ต้องทำอะไรบ้าง ความรับผิดชอบของเขาควรมีอย่างน้อยเพียงใด เขาควรรายงานความก้าวหน้าในการทำงานกับใครเหล่านั้น อาจจะเป็นสาเหตุให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้
3. สาเหตุทางด้านเป้าหมายการทำงานระหว่างองค์กรและกลุ่มบุคคล ซึ่งมีแนวคิดที่แตกต่างกัน ซึ่งบางครั้งผู้ปฏิบัติงานอาจจะไม่เห็นด้วยหรือไม่ยอมรับในเป้าหมายการทำงานที่องค์กรได้ตั้งกำหนดขึ้น เช่น การกำหนดให้พนักงานของธนาคารทุกคนต้องหาสมาชิกบัตรเครดิตให้ได้ไม่ต่ำกว่า 5 คน เป็นต้น
4. สาเหตุทางด้านอำนาจ ในที่นี้ หมายถึงอำนาจตามตำแหน่ง (Authority) และอำนาจบารมี (Power) ในสภาพความเป็นจริงแล้วบุคคลที่มีตำแหน่งระดับเดียวกันแม้จะมีอำนาจตามตำแหน่งเท่ากันแต่อาจจะมีความอำนาจบารมีไม่เท่ากัน อำนาจต่างๆ ที่แตกต่างกันนี้อาจจะทำให้ได้รับผลประโยชน์ที่แตกต่างกันด้วยจนเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้เช่นกัน
5. สาเหตุทางการเปลี่ยนแปลง เป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์เพราะความไม่แน่ใจว่าสิ่งที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นจะดีขึ้นกว่าเดิมหรือไม่ การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนความคาดหวังของผู้ปฏิบัติ การเปลี่ยนตำแหน่งการเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานหรือการเปลี่ยนเป้าหมายในการทำงานล้วนเป็นสาเหตุของความขัดแย้งได้ทั้งสิ้น

กรองแก้ว อยู่สุข (2537: 189 – 190) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งมีหลายประการ คือ 1. มูลหรือข้อเท็จจริง 2. เป้าหมาย 3. ค่านิยม 4. ความเชื่อ 5. ความคิดเห็น 6. ความรู้ 7. พฤติกรรมส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ย่อมก่อให้เกิดความขัดแย้งขึ้นได้

นอกจากนี้โครงสร้างขององค์การที่มีลักษณะแบบระบบราชการและการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคลหรือโครงสร้างขององค์การตลอดทั้งการที่สื่อข้อความที่ไม่มีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นสาเหตุของความขัดแย้งทั้งสิ้น

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2540: 59 – 69) ได้กล่าวถึงสาเหตุทั่วไปที่ทำให้เกิดความขัดแย้งแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่คือ 1.องค์ประกอบด้านบุคคล ซึ่งมีความแตกต่างในด้านภูมิหลัง 2.แบบฉบับการรับรู้และความรู้สึกปัญหาของการปฏิสัมพันธ์เป็นปัญหาของการสื่อสาร 3.สภาพขององค์การ ได้แก่ ทรัพยากรที่จำกัด ความคลุมเครือ กฎเกณฑ์ที่เข้มงวด การแข่งขัน การมีข้อยกเว้น เป็นสาเหตุความขัดแย้ง

โทมัส; และชมิทท์ (จรรยา เสียงเทียนชัย. 2544: 15 ; อ้างอิงจาก Thomas; & Schmidt. 1976) ได้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งไว้หลายประการ ได้แก่ ความบกพร่องของการสื่อสาร วิธีการทำงานที่ไม่เหมือนกัน การใช้อำนาจในการที่จะมีอิทธิพลเหนือกันและกัน และการขาดความสามัคคีทำให้เกิดความขัดแย้งได้

ประโยชน์และโทษของความขัดแย้ง

ได้มีผู้กล่าวถึงผลดีหรือประโยชน์ของความขัดแย้ง ไว้ดังต่อไปนี้

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 292 – 293) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของความขัดแย้ง ไว้ดังนี้

1. ความขัดแย้งเป็นสาเหตุช่วยกระตุ้นความรู้สึกและเสริมสร้างพลังให้กับสมาชิกของกลุ่มได้ดี หมายถึงการแข่งขันชิงชนะ เป็นการกระตุ้นให้ต่างฝ่ายต่างแย่งกันหาวิธีการทำงานที่ดีกว่า
 2. ความขัดแย้งช่วยทำให้เกิดการผูกพันและยึดมั่นในกลุ่ม ทำให้เกิดความสามัคคีเป็นหมู่เหล่า รักพวกพ้องและสนใจที่จะเข้าช่วยเหลือกลุ่ม ในการต่อสู้กับคู่แข่งมากขึ้น
 3. ความสามัคคีและพลังที่ได้รับการกระตุ้นจะส่งผลทำให้พลังงจูงใจที่จะทุ่มเททำงานของกลุ่มเพิ่มสูงขึ้นทั้งนี้ถ้ากลุ่มอยากจะเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายผู้ชนะจะทำให้แต่ละคนตั้งใจทำงาน
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534: 22) ได้สรุปประโยชน์ของความขัดแย้ง ไว้ดังนี้
1. ป้องกันไม่ให้องค์กรหยุดอยู่กับที่หรือเฉื่อยชา
 2. ความขัดแย้งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถนำการเปลี่ยนแปลงนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
 3. ความขัดแย้ง เป็นผลมาจากความแตกต่างของบุคคล ผู้บริหารที่ฉลาดย่อมสามารถประสานความแตกต่างนั้นมาเป็นประโยชน์ต่อองค์การทำให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ๆ
 4. ความขัดแย้ง กระตุ้นให้เกิดการแสวงหาข้อมูลใหม่หรือข้อเท็จจริงใหม่ หรือวิธีแก้ปัญหาอย่างใหม่ ต่างฝ่ายต่างก็พยายามหาข้อมูลและเหตุผลมาสนับสนุนฝ่ายตน ต่างฝ่ายต่างก็ไม่ยอมรับวิธีการของกันและกัน ก็จำเป็นต้องหาทางออกใหม่
 5. ความขัดแย้งกับกลุ่มเพื่อน จะทำให้สมาชิกในกลุ่มมีความสามัคคีกลมเกลียวกันและรวมพลังกัน

6. ความขัดแย้งที่เกิดจากการมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน จะช่วยให้มีความรอบคอบ และมีปัญญา นอกจากนั้นยังช่วยให้เกิดการเสริมการพัฒนาการทำงานอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

มีผู้กล่าวถึงโทษหรือผลเสียของความขัดแย้งไว้ดังนี้

อรุณ รักธรรม (2526: 34) ได้กล่าวถึงผลเสียของความขัดแย้งไว้ 5 ประการ ดังนี้

1. ทำให้เกิดการสูญเสียกำลังคนออกจากองค์กร เนื่องจากทนต์หรือทนต์ร่วมงาน ภายใต้บรรยากาศของความขัดแย้งอย่างรุนแรงนั้นต่อไปไม่ได้

2. ทำให้มิตรภาพระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลลดน้อยลงไปจากเดิม

3. บรรยากาศของความเชื่อถือว่าว่างใจซึ่งกันและกันจะหมดไป

4. ทำให้เกิดการต่อต้านความขัดแย้ง

5. เกิดการบิดเบือนการรับรู้

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์ (2534: 20 – 21) ได้สรุปโทษของความขัดแย้ง ไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดการสูญเสียกำลังคนออกจากองค์กร เนื่องจากทนต์หรือทนต์ร่วมงาน ภายใต้บรรยากาศของความขัดแย้งอย่างรุนแรงนั้นต่อไปไม่ได้

2. ทำให้มิตรภาพระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคลลดน้อยลงไปจากเดิม

3. บรรยากาศของความเชื่อถือว่าว่างใจซึ่งกันและกันจะหมดไป

4. ทำให้เกิดการต่อต้านความขัดแย้ง

5. เกิดการบิดเบือนการรับรู้

ธงชัย สันติวงษ์ (2535: 293 – 294) ได้กล่าวถึงโทษของความขัดแย้ง สรุปไว้ดังนี้

1. ขณะเกิดความขัดแย้ง บุคคลนั้นจะอยู่ในภาวะที่อยากเอาชนะ และความตึงเครียดก็จะก่อตัวขึ้นจะมีผลทำให้การใช้ดุลยพินิจและความสามารถในการทำงานลดลง ทำให้คุณภาพชีวิตลดลง

2. ขณะที่กลุ่มตกลงจะมีการสามัคคีกัน ทำให้เกิดแรงกดดันที่ทุกคนจะต้องอยู่ในกรอบเดียวกัน ซึ่งเสียภาพส่วนตัวจะลดลง สภาพดังกล่าวจึงเป็นการให้ต้องยอมรับโดยปราศจากเหตุผลใดๆ ที่จะให้คนพอใจ ความเก็บกดจึงเกิดขึ้น

3. พลังต่อสู้ที่เกิดจากความขัดแย้งนี้ มักจะมุ่งตรงไปที่ประเด็นความขัดแย้งกันเป็นส่วนมาก แทนที่จะเป็นไปในทางสร้างสรรค์

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งสามารถที่จะก่อให้เกิดประโยชน์และโทษได้ ในส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรนั้น ความขัดแย้งก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการรวมพลัง ร่วมแรงร่วมใจของบุคลากรในองค์กรที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในขณะที่ความขัดแย้งอาจเกิดโทษต่อองค์กรก่อให้เกิดความเครียดภายในตัวบุคคล ระหว่างบุคคล และความเครียดขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อการบริหารงานในองค์กร และทำให้ประสิทธิภาพขององค์กรลดน้อยถอยลง ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

ประเภทของความขัดแย้ง

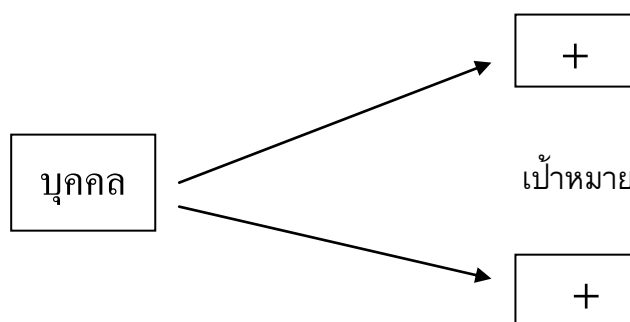
ในการแยกประเภทของความขัดแย้ง

อาจแยกได้เป็น 3 ประเภท คือ

1. ความขัดแย้งภายในตัวบุคคล (Intrapersonal conflict)
2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal conflict)
3. ความขัดแย้งภายในองค์กร (Organizational conflict)

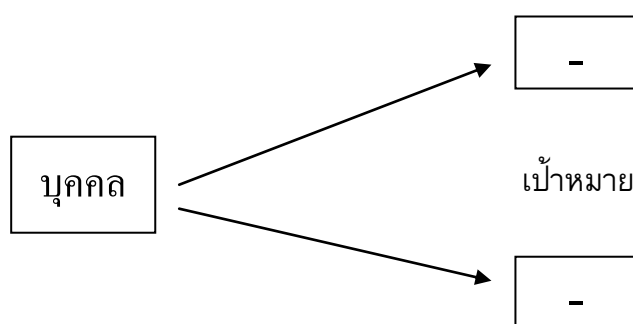
1. ความขัดแย้งภายในบุคคล (Intrapersonal conflict) เป็นความขัดแย้งในตัวบุคคลเองเป็นสภาพความคับข้องใจ เกิดความลำบากในการตัดสินใจ หรือวินิจฉัยสั่งการ ความขัดแย้งภายในบุคคล อาจแบ่งออกได้ 3 ลักษณะ คือ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534: 50 – 51)

สภาพความคับข้องใจ ในสถานการณ์ที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งในเงื่อนไขที่มีความปรารถนาเท่าๆ กันทั้ง 2 อย่าง และสามารถบรรลุเป้าหมายได้ทั้งคู่ แต่จำเป็นต้องเลือกเอาอย่างใดอย่างหนึ่ง เคอร์ท เลวิน (Kurt Lewin) เรียกความขัดแย้งแบบนี้ว่า ความขัดแย้งแบบเข้าใกล้ – เข้าใกล้ (approach – approach conflict) ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ต้องเลือกเอาระหว่างเป้าหมายที่มีความพอใจเท่าๆ กัน สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ



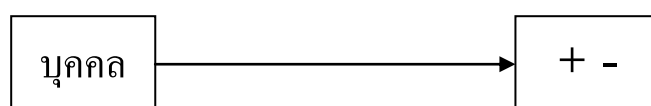
ภาพประกอบ แสดง Approach – approach conflict

สภาพความคับข้องใจ ในสถานการณ์ที่บุคคลต้องตัดสินใจเลือกเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งในเงื่อนไขอันไม่เป็นที่ปรารถนาทั้ง 2 อย่าง เท่าๆ กัน เคอร์ท เลวิน (Kurt Lewin) เรียกความขัดแย้งแบบนี้ว่าความขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยง – หลีกเลี่ยง (avoidance – avoidance conflict) ความขัดแย้งที่เกิดจากการที่ต้องเลือกเอาระหว่างเป้าหมายที่ไม่พอใจเท่าๆ กัน สามารถแสดงให้เห็นดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ แสดง Avoidance - avoidance conflict

สภาพความคับข้องใจที่บุคคลต้องเลือกทำในสิ่งที่ปรารถนาและไม่ปรารถนาในเวลาเดียวกัน เคอร์ท เลวิน (Kurt Lewin) เรียกความขัดแย้งแบบนี้ว่า ความขัดแย้งแบบเข้าใกล้ – หลีกเลียง (approach – avoidance conflict) ความขัดแย้งสามารถบรรลุเป้าหมายได้แต่เป้าหมายนั้นมีทั้งชอบและไม่ชอบ สามารถแสดงให้เห็นได้ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ แสดง Approach - avoidance conflict

2. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (interpersonal conflict) มีผู้รู้ได้ทำการศึกษาและกล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ดังต่อไปนี้

นักวิชาการแห่งสถาบันอเลกซานเดอร์แฮมิลตัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534: 54 ; อ้างอิงจาก Alexander Hamilton Institute. 1983: 31 – 38) ได้ชี้ให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดจากสาเหตุสำคัญ 8 ประการ ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างของบุคลิกภาพ
2. ความแตกต่างของค่านิยม
3. ความแตกต่างของการรับรู้
4. ความแตกต่างของเป้าหมาย
5. การแข่งขันเพื่อที่จะได้รับทรัพยากรที่มีจำกัด
6. การพึ่งพาอาศัยกันของบุคคล
7. ความกดดันต่อบทบาท
8. ความแตกต่างของสถานภาพ

3. ความขัดแย้งภายในองค์กร (Organizational conflict)

ความขัดแย้งภายในองค์กร เป็นผลสืบเนื่องมาจากความขัดแย้งภายในบุคคล และความขัดแย้งระหว่างบุคคลนั่นเอง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อคนเรายู่ร่วมกันในองค์กร อาจมีสาเหตุอื่นๆ อีกที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรได้ เช่น ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงาน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ เป็นต้น มีผู้รู้กล่าวถึงสาเหตุของความขัดแย้งภายในองค์กรไว้ดังนี้

วิกส์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534: 62 – 64 ; อ้างอิงจาก Wijk. 1984: 63) ได้สรุปสาเหตุของความขัดแย้งภายในองค์กรไว้ 6 ประการ คือ

1. ความแตกต่างระหว่างเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์กร
2. ลักษณะโครงสร้างของหน่วยงานที่เป็นสาเหตุของความขัดแย้ง
3. ความไม่สอดคล้องกันระหว่างคำสั่งอย่างเป็นทางการกับคำสั่งที่ไม่เป็นทางการ
4. ความขาดแคลนทรัพยากร
5. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
6. ลักษณะของบุคคล

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 (ต่อ)

เรื่อง การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

วันที่: 14 มีนาคม 2553
 เวลา: 11.16 – 14.00 น. (2 ชั่วโมง 45 นาที: พัก 1 ชั่วโมง 15 นาที)
 ผู้ดำเนินการ: วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร
 จำนวนผู้เข้ารับฝึกอบรม: 15 คน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

เมื่อจบการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถดังนี้

1. อธิบายถึงหลักการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธีได้
2. สามารถมีปฏิกิริยาโต้ตอบ และ จัดการกับความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

เนื้อหาการฝึกอบรม

1. การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

กิจกรรมและวิธีการฝึกอบรม

1. วิทยากรบรรยายนำให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี (11.16-12.00 น.:45 นาที)
2. วิทยากรเปิดวิดีโอเรื่อง **“Rat and Bird Conflict”** (ครึ่งเรื่องแรก) ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดู (12.01 -12.05 น.: 5 นาที)
3. แบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมออกเป็น 3 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้แต่ละกลุ่มอภิปรายหัวข้อ **“เรื่องนี้จะจบอย่างไร”** ตามกระบวนการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ของคอล์ป (13.01-13.45 น.: 45 นาที)

4. ให้ตัวแทนกลุ่มนำเสนอผลการอภิปรายกลุ่มละ 5 นาที

5. วิทยากรเปิดวิดีโอเรื่อง **“Rat and Bird Conflict”** (ครึ่งเรื่องหลัง) ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมดู ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและวิทยากรร่วมกันอภิปราย สรุป และให้ข้อเสนอแนะ

สื่อประกอบการฝึกอบรม

1. คอมพิวเตอร์ จอฉายภาพ พร้อมเอกสารนำเสนอ PowerPoint
2. แบบสังเกตทักษะการสร้างสัมพันธภาพระหว่างบุคคล
3. เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 6
4. วิดีทัศน์เรื่อง **“Rat and Bird Conflict”**

การประเมินผล

1. การสังเกตผู้เข้ารับการฝึกอบรม
2. การทดสอบประจำหน่วย

เอกสารประกอบการบันทึกผลการอภิปรายภายในกลุ่ม ครั้งที่ 6

(13.01-13.45 น.: 45 นาที)

หัวข้อ

“เรื่องนี้จะจบอย่างไร”

กลุ่มที่..... หัวหน้ากลุ่ม.....

ให้สมาชิกภายในกลุ่มร่วมกันอภิปราย แสดงความคิดเห็น และระดมสมอง เกี่ยวกับความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ในประเด็นต่างๆ ต่อไปนี้

1. คู่ขัดแย้ง คือ ใคร

.....

2. อะไรคือสาเหตุของความขัดแย้งดังกล่าว

.....

.....

3. ให้ท่านเล่าเรื่องต่อโดยสมมติให้มีการใช้ความรุนแรงในการจัดการความขัดแย้ง

ในเวลาต่อมา.....

.....

.....

.....

.....

..... จบบริบูรณ์

4. ให้ท่านเล่าเรื่องต่อโดยสมมติให้มีการใช้สันติวิธีในการจัดการความขัดแย้ง

ในเวลาต่อมา.....

.....

.....

.....

.....

..... จบบริบูรณ์

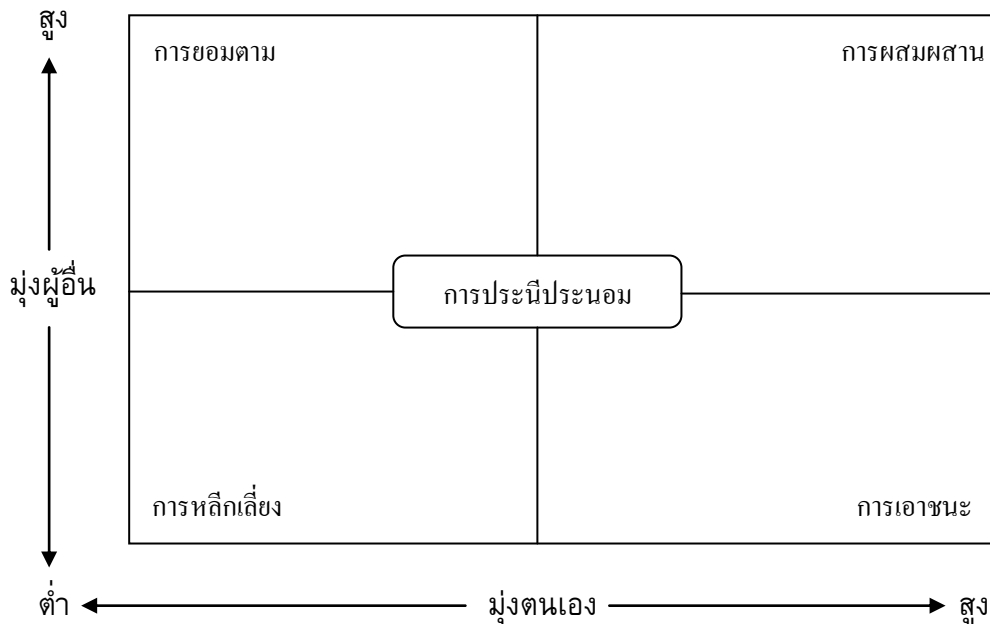
เนื้อหาสาระการเรียนรู้หน่วยที่ 4

เรื่อง การจัดการความขัดแย้งด้วยสันติวิธี

การจัดการความขัดแย้ง

ราฮิม (1985: 83 – 85) ได้เสนอแบบของการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งตั้งอยู่บนกรอบแนวคิดของทฤษฎีสองมิติ คือ มิติมุ่งตนเอง (Concern for Self) เป็นการอธิบายระดับ (สูงหรือต่ำ) ที่บุคคลพยายามที่จะทำให้ตนเองพอใจ และมิติมุ่งผู้อื่น (Concern for Others) เป็นการอธิบายระดับ (สูงหรือต่ำ) ที่บุคคลต้องการให้ผู้อื่นพอใจ ผลรวมของสองมิติดังกล่าว ทำให้เกิดการจำแนกแบบพฤติกรรมที่แสดงออกเป็น 5 แบบ คือ

1. การผสมผสาน (Integrating) เป็นการมุ่งตนเองและมุ่งผู้อื่นในระดับสูง
2. การยอมตาม (Obliging) เป็นการมุ่งตนเองในระดับต่ำและมุ่งผู้อื่นในระดับสูง
3. การเอาชนะ (Dominating) เป็นการมุ่งตนเองในระดับสูง มุ่งผู้อื่นในระดับต่ำ
4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) เป็นการมุ่งตนเองและมุ่งผู้อื่นในระดับต่ำด้วย
5. การประนีประนอม (Compromising) เป็นการมุ่งตนเองและผู้อื่นในระดับปานกลาง



แบบพฤติกรรมที่แสดงออกในสถานการณ์ความขัดแย้งของ Rahim

ที่มา: เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540: 155

โรมัสและคิลแมนน์ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540: 104 – 105 ; อ้างอิงจาก Thomas and Kilmann.) ได้จำแนกแบบของพฤติกรรมซึ่งเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับความขัดแย้ง จะมีพฤติกรรม 2 แบบ แสดงออกมาคือ

1. พฤติกรรมร่วมมือ (Co – operativeness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ผู้อื่นมีความพอใจ
2. พฤติกรรมมุ่งเอาชนะ (Assertiveness) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อให้ตนเองมีความพอใจ

ในแต่ละพฤติกรรมดังกล่าวข้างต้น จะมีพฤติกรรมอยู่ 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลางและระดับสูง ซึ่งโรมัสและคิลแมนน์ได้จำแนกพฤติกรรมของบุคคลเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งออกเป็น 5 แบบ คือ

1. การเอาชนะ (Competition) เป็นวิธีที่บุคคลมีพฤติกรรมมุ่งเน้นการเอาชนะในระดับสูง และแสดงพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ เป็นพฤติกรรมของผู้ที่เน้นเอาใจตนเอง มุ่งชัยชนะของตนเองเป็นสำคัญ โดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์หรือความเสียหายของผู้อื่น ซึ่งอาศัยอำนาจจากตำแหน่งหรือสถานการณ์ทางเศรษฐกิจแสดงการข่มขู่ มักตัดสินใจด้วยตนเองเป็นใหญ่

2. การร่วมมือ (Collaborating) วิธีนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะและมีพฤติกรรมความร่วมมือในระดับสูง เป็นการมุ่งเอาชนะและในขณะเดียวกันก็จะให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ที่เป็นวิธีที่ทั้งสองฝ่ายพอใจในข้อสรุปทำให้ทุกฝ่ายเกิดความพึงพอใจ โดยทั้งสองฝ่ายต่างก็พยายามที่จะหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ โดยจะใช้ทั้งเวลาและพลังงานเป็นอันมากในการแสวงหาความร่วมมือร่วมใจจากผู้ร่วมงานทั้งหลายเพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายร่วมกัน

3. การประนีประนอม (Compromising) วิธีนี้จะมีพฤติกรรมการมุ่งเอาชนะระดับปานกลางและพฤติกรรมความร่วมมือในระดับปานกลางเช่นกันเป็นแบบของการเจรจาต่อรองให้ทั้งสองฝ่ายมีความพึงพอใจหรือเป็นลักษณะพบกันครึ่งทางเป็นวิธีที่ทั้งสองฝ่ายต่างตระหนักดีว่าในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งแต่ละฝ่ายต้องไม่พอใจทั้งสองฝ่ายจะต้องคำนึงถึงความต้องการและความจำเป็นของอีกฝ่ายหนึ่งแต่ละฝ่ายได้ประนีประนอมและต้องเสียประโยชน์บางประการ

4. การหลีกเลี่ยง (Avoiding) วิธีนี้มีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะและพฤติกรรมความร่วมมือในระดับต่ำ บุคคลจะเลี่ยงหรือถดถอยจากสถานการณ์ที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ ในการแก้ปัญหาหรือไม่เข้าร่วมกลุ่มโดยเชื่อว่าการใช้ความพยายามขัดแย้งกับฝ่ายตรงข้ามไม่ได้ผลพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงของบุคคลนั้นถ้าใช้ในปริมาณมากอยู่ในระดับสูงแสดงว่าบุคคลนั้นมีความยากลำบากในการประสานงานเพราะบุคคลอื่นไม่ยอมรับ แต่ถ้าพฤติกรรมการหลีกเลี่ยงของบุคคลอยู่ในปริมาณน้อยหรืออยู่ในระดับต่ำแสดงว่าบุคคลนั้นอาจมีความเชื่อมั่นว่าสามารถเผชิญกับปัญหามากมายและสามารถจัดลำดับความสำคัญของปัญหาได้

5. การยอมให้ (Accommodating) วิธีนี้มีพฤติกรรมมุ่งเอาชนะระดับต่ำและพฤติกรรมความร่วมมือในระดับสูงเพราะอีกฝ่ายหนึ่งเสียสละความต้องการของตนเองแม้ไม่เห็นด้วยแต่ไม่

ต้องการให้เกิดความบาดหมางใจระหว่างบุคคลเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ของอีกฝ่ายหนึ่งเพราะเชื่อว่าการรักษาสัมพันธภาพระหว่างกันนั้นสำคัญกว่าการสร้างความไม่พอใจในระหว่างผู้ที่ทำงานร่วมกัน ต้องการให้ฝ่ายตรงข้ามเกิดความพอใจ พฤติกรรมการปรองดองนั้นควรใช้เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าตนเองผิดหรือเมื่อต้องการให้คนอื่นพอใจหรือเมื่อต้องการความเชื่อถือและยอมรับทางสังคมหรือเมื่อการแข่งขันยืดเยื้อจนก่อความเสียหายได้

โทมัสและคิลแมนน์ (Thomas and Kilmann) ได้เสนอแนะพฤติกรรมแบบใดเหมาะสมกับสถานการณ์เช่นไร ดังต่อไปนี้ (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2540: 104 – 105)

1. การเอาชนะ ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ

- 1.1 ต้องรีบตัดสินใจอย่างเร่งด่วน เช่น กรณีมีเหตุการณ์ฉุกเฉินเกิดขึ้น
- 1.2 เมื่อเป็นประเด็นสำคัญ ซึ่งเมื่อลงมือปฏิบัติไปแล้วอาจเป็นสิ่งที่คนไม่ชอบ

หรือไม่พอใจ เช่น การตัดงบประมาณ การลดค่าใช้จ่าย การบังคับให้ปฏิบัติตามกฎระเบียบการลงโทษทางวินัย

- 1.3 เมื่อเป็นประเด็นสำคัญอย่างยิ่งต่อหน่วยงานและเรามีความมั่นใจว่าเราถูกต้อง
- 1.4 เพื่อกันตนเองจากการถูกเอาเปรียบอย่างไร้เหตุผล

2. การร่วมมือ ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ

- 2.1 ต้องการวิธีการที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เมื่อแนวความคิดของทั้งสองฝ่ายมีความสำคัญมากเกินกว่าที่จะประนีประนอมกันได้
- 2.2 เมื่อเราต้องการที่จะเรียนรู้ เช่น การทดสอบจุดยืนของเราเอง หรือเพื่อต้องการที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น
- 2.3 เพื่อต้องการผสมผสานความคิดเห็นที่ดีของทุกฝ่ายเข้าด้วยกัน เพื่อจะได้วิธีที่ดีกว่าในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง
- 2.4 เพื่อให้คนทั้งหลายมีความผูกพันต่อกัน โดยฝึกความต้องการของคนทั้งหลายให้เป็นมติเอกฉันท์
- 2.5 เพื่อที่จะประสานความรู้สึกที่ไม่ดีต่อกันระหว่างบุคคล

3. การประนีประนอม ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ

- 3.1 เป้าหมายของความขัดแย้งมีความสำคัญในระดับปานกลาง ไม่คุ้มกับความพยายามหรือการออกแรงเพื่อเอาชนะ
- 3.2 เมื่อคู่ขัดแย้งมีอำนาจ หรือมีพวกมากพอๆ กัน และมีเป้าหมายที่ต่างกันชัดเจน
- 3.3 เพื่อให้สามารถตกลงกันได้ชั่วคราวในประเด็นขัดแย้งที่ชัดเจน
- 3.4 เพื่อให้ได้วิธีการแก้ปัญหาที่พอยอมรับกันได้ภายในเวลาที่จำกัด
- 3.5 ใช้เป็นเส้นทางสายกลางในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เมื่อใช้วิธีการแข่งขันหรือการร่วมมือไม่ได้ผล

4. การหลีกเลี่ยงควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ

- 4.1 ประเด็นขัดแย้งเป็นเรื่องไร้สาระ และมีปัญหาอย่างอื่นที่สำคัญกว่ารอการแก้ไขอยู่
- 4.2 เมื่อเรารู้ว่าเราไม่มีโอกาสที่จะชนะ เช่น เมื่อเราไม่มีอำนาจพอ หรือเรามีความซุนเคื่องกับสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้ยาก หรือสิ่งที่นอกเหนืออำนาจของเรา เช่น บุคลิกภาพที่ไม่น่าคบของเพื่อร่วมงาน ความเห็นแก่ตัวของเพื่อน กฎระเบียบที่ไม่เป็นธรรมและยากแก่การปฏิบัติในองค์กร
- 4.3 เมื่อการเผชิญหน้าในปัญหาขัดแย้งนั้น จะก่อให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี
- 4.4 เพื่อต้องการให้คนอื่นลดความโกรธลง จนกระทั่งอยู่ในระดับพอที่จะทำงานร่วมกันต่อไปได้
- 4.5 เมื่อต้องการรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม และเชื่อว่าจะได้ผลดีกว่าการรีบตัดสินใจในทันทีทันใด
- 4.6 เมื่อใช้วิธีการอื่นๆ อาจให้ผลที่ดีกว่า
- 4.7 เมื่อความขัดแย้งนี้เป็นอาการของความขัดแย้งอื่น

5. การยอมรับ ควรจะใช้วิธีการนี้เมื่อ

- 5.1 ในสถานการณ์นั้นเราเห็นว่าเราเป็นฝ่ายผิด และต้องการวิธีการที่ดีกว่าหรือต้องการที่จะเรียนรู้จากผู้อื่น และต้องการให้คนทั้งหลายเห็นว่าเราเป็นคนมีเหตุผล
 - 5.2 เมื่อประเด็นนั้นมีความสำคัญต่อคนอื่นมากกว่าตนเอง หรือเพื่อต้องการให้คนอื่นพอใจ และเพื่อต้องการไม่ตริจิตในการที่จะได้รับความร่วมมือจากคนอื่น ๆ
 - 5.3 เมื่อต้องการสร้างความยอมรับจากสังคม ในการที่จะทำให้สะดวกในการแก้ปัญหาสำคัญๆ ในอนาคต
 - 5.4 เมื่อการแข่งขันต้องดำเนินต่อไปอีกอย่างไม่รู้จักจบจักสิ้นและจะเป็นผลเสียต่อตัวเราเอง ไม่ว่าจะเป็นชนะหรือแพ้
 - 5.5 เพื่อช่วยในการพัฒนาบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้ลองทำหรือเรียนรู้จากความผิดพลาดของตัวเอง
- ดังนั้น แบบพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสถานการณ์ความขัดแย้งของบุคคลที่จะเลือกใช้ตามความสามารถและแสดงออกเมื่อเผชิญกับความขัดแย้งต่อพฤติกรรมส่วนบุคคลของบุคคลนั้นๆ และการแสดงพฤติกรรมไม่จำเป็นต้องแสดงแบบใดแบบหนึ่งตลอดเวลา ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของสถานการณ์ความขัดแย้งนั้นๆ

เดสเลอร์ (Dessler. 1992: 431 – 432) ได้เสนอเทคนิคในการจัดการกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลไว้ 8 ประการ คือ

1. การใช้วิธีการแข่งขัน (competing)
2. การหลีกเลี่ยง (avoiding)
3. การยอมตามใจ (accommodating)
4. การประนีประนอม (compromising)

5. การประสานประโยชน์ (collaborating)
6. การเผชิญหน้า (confrontation)
7. การปลอบยว้าง (smoothing)
8. การใช้อำนาจบังคับ (forcing)

อย่างไรก็ตามวิธีการที่จะให้ได้ผลดี คือการใช้วิธีการเผชิญหน้าและประสานประโยชน์กัน ซึ่งบุคคลทั้งสองกลุ่มจะต้องเผชิญกับความจริง และร่วมมือกันแก้ข้อขัดแย้งจะได้ผลดีกว่าการปลอบยว้างโดยเก็บปัญหาไว้

ความขัดแย้งภายในองค์การ ยุทธศาสตร์ในการจัดการกับความขัดแย้งนี้ สำนักอเล็กซานเดอร์ แฮร์มิงตัน (เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. 2534: 136 – 148 ; อ้างมาจาก Filley. 1975: 21) กำหนดไว้ 3 แบบ คือ

1. แบบแพ้ – ชนะ (win – lose strategy) เทคนิคในการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบแพ้ – ชนะ เป็นการแก้ไขโดยให้ฝ่ายเดียวเท่านั้นเป็นผู้ชนะ ได้สิ่งที่ต้องการ ฝ่ายแพ้จะไม่พอใจ ซึ่งซึ่งโกรธแค้น วิธีการที่ใช้ได้แก่ การใช้อำนาจ การคุกคามขู่เข็ญทางร่างกายและจิตใจ การใช้เสียงข้างมาก การใช้เสียงข้างน้อยของผู้มีอำนาจ

2. แบบแพ้ – แพ้ (lose – lose strategy) หรือแบบประนีประนอม (compromise) โดยใช้วิธีการต่อรองไม่ให้ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้เต็มตามวัตถุประสงค์ เทคนิควิธีที่ใช้ คือ การประนีประนอม การประสานประโยชน์ด้วยการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกัน การนำประเด็นปัญหาเสนอบุคคลที่สามซึ่งเป็นกลาง การอาศัยระเบียบปฏิบัติ การโคจรทางการบริหาร (administration orbiting) เป็นลักษณะการถ่วงเวลาเพื่อผ่อนคลายนสถานการณ์ชั่วคราว

3. แบบชนะ – ชนะ (win – win strategy) เป็นการให้ทั้งสองกลุ่มร่วมมือกันแก้ปัญหาโดยมีเป้าหมายร่วมกัน เทคนิคที่ใช้คือ การมีความเห็นสอดคล้องกัน ใช้วิธีการตัดสินใจแบบผสมผสาน

อย่างไรก็ดีการทำความเข้าใจในพฤติกรรมความขัดแย้ง (Conflict Behavior) จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้เราเข้าใจรากของปัญหาที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปแล้ว ความขัดแย้งจะเกิดจาก บริบทของความ เป็นปัจเจกของบุคคลแต่ละคน และบริบทของโครงสร้าง ดังนั้นการพิจารณาถึงพฤติกรรมความขัดแย้งนั้นจะต้องพิจารณาถึงทั้งสองด้าน เพราะถ้าขาดด้านใดด้านหนึ่งอาจนำไปสู่การยุติความขัดแย้งที่ผิดพลาดได้ ซึ่งจะนำไปสู่ความขัดแย้งที่มีความรุนแรงเพิ่มขึ้นในที่สุด

สำหรับพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความขัดแย้งที่รุนแรงนั้นจะเริ่มจากปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารแล้วแสดงออกโต้ตอบกันไปมาจนเกิดเกลียวแห่งความขัดแย้ง (Spiral of Conflict) ที่ต่างคนต่างมีปฏิกิริยาตอบโต้กัน โดยจะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้นเรื่อยๆ จนในที่สุดกลายเป็นความขัดแย้งที่มีความรุนแรง ซึ่งถ้าไม่สามารถยุติวงจรของความขัดแย้งที่เกิดขึ้นได้นั้น ก็จะนำไปสู่การทำลายล้างกัน เอาชนะคะคานกัน หรือ ที่เรียกว่า ความขัดแย้งแบบทำลายล้าง (Destructive

Conflict) ส่วนทางออกของความขัดแย้งนั้นจะขึ้นอยู่กับแนวทางที่ต่างฝ่ายต่างเลือก ซึ่งพฤติกรรมเพื่อหาทางออกเมื่อเกิดความขัดแย้งนั้น วันชัย วัฒนศัพท์ (2547: 180-182) ได้จำแนกออกเป็น

1. การแข่งขันหรือวิธีของฉัน (Competing or My Way): พฤติกรรมแนวนี้อาจถือความพยายามที่จะเอาชนะ มักจะเป็นวิธีการของผู้ที่มีอำนาจที่จะใช้อำนาจทุกวิถีทาง โดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น
2. การหลีกเลี่ยงหรือยอมถอย (Avoiding or No Way): เป็นพฤติกรรมที่พยายามหลีกเลี่ยงปัญหาหรือยอมถอย ซึ่งจะพบมากในกลุ่มประเทศเอเชีย และกลุ่มประเทศลาตินอเมริกัน
3. การประนีประนอมหรือแบ่งคนละครึ่ง (Compromising or Half War): เป็นวิธีที่ประสานการร่วมมืออย่างหนึ่ง หรือที่เรารู้จักกันดีคือ การเดินสายกลาง
4. การยอมตามหรือแล้วแต่ผู้ใหญ่ (Accommodating or Your Way): เป็นพฤติกรรมที่สังคมชอบปฏิบัติ โดยมุ่งเน้นไปที่การรักษาความสัมพันธ์สูง มีความต้องการที่จะผลักดันความพยายามของตนเองน้อย ยอมรับแนวความคิดของคนอื่นโดยยกเลิกความต้องการของตนเอง คือ ยอมรับเชื่อฟังคำตัดสิน หรือคำสั่ง
5. การร่วมมือกันหรือวิธีการของเรา (Collaborating or Our Way): เป็นพฤติกรรมที่ทั้งสองฝ่ายพยายามที่จะหาทางบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน เป็นการประสานประโยชน์ทั้งสองฝ่าย ในลักษณะที่ต่างฝ่ายต่างได้ประโยชน์

ส่วนกระบวนการในการจัดการความขัดแย้งสามารถนำเสนอได้ตามตารางที่ 1 โดยผลของการตัดสินใจที่เป็นลักษณะ ชนะ-ชนะ (Win-Win) จะเกิดจาก การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง และการเจรจาไกล่เกลี่ย

ตาราง 2 กระบวนการตัดสินใจแก้ปัญหาข้อพิพาทและผลแห่งการตัดสินใจ

กระบวนการที่ใช้ (Process)	ผู้ตัดสิน (Decision-Making)	ผลการตัดสินใจ (Result)
- ใช้ความรุนแรง (Violence/Fight)	- ผู้ชนะ (The Winner)	- แพ้-ชนะ (Win-Lose)
- ใช้การเผชิญหน้าประท้วงอย่างสันติ (Non-Violence Direct Action or Civil Disobedience)	- ผู้ชนะ (The Winner)	- แพ้-ชนะ (Win-Lose)
- ใช้การบัญญัติกฎหมาย (Legislation)	- สภานิติบัญญัติ (The Legislature)	- แพ้-ชนะ (Win-Lose)
- ใช้การฟ้องร้อง (Litigation)	- ศาล (The Court)	- แพ้-ชนะ (Win-Lose)
- ใช้อนุญาโตตุลาการตัดสิน (Arbitration)	- อนุญาโตตุลาการ (Arbitrator)	- แพ้-ชนะ (Win-Lose)
- ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง (Mediation)	- คู่กรณี (The Parties)	- ชนะ-ชนะ (Win-Win)
- ใช้การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation)	- คู่กรณี (The Parties)	- ชนะ-ชนะ (Win-Win)
- ใช้การหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance/Fight)	-	- คงสภาพเดิม (Status quo)

ที่มา: วันชัย วัฒนศัพท์ (2547). ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา หน้า: 150

จากตารางที่ 2 จะพบถ้าคู่พิพาทเลือกใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหาผลที่ได้จะต้องมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งชนะ และอีกฝ่ายหนึ่งฝ่ายแพ้ อย่างไรก็ตาม อย่างไรก็ดี หลายๆ คนมักจะมีความเชื่อว่า ความรุนแรงจะช่วยให้ยุติความขัดแย้งได้ เช่น การทิ้งระเบิดปรมาณูของสหรัฐฯ ที่ฮิโรชิมา และนางาซากิ เพราะต้องการให้สงครามในภาคพื้นแปซิฟิกยุติโดยเร็ว และลดการสูญเสียनावิกโยธินของตนเองในการขึ้นยึดเกาะญี่ปุ่น แต่ความรุนแรงมักจะไม่ใช่คำตอบเสมอไป เช่น ยุทธการเสรีภาพยั่งยืน (Operation Enduring Freedom) ของสหรัฐฯ ที่นำกำลังบุกเข้าไปในอัฟกานิสถาน เพื่อตามล่า บินลาดีน และล้มล้างรัฐบาลตอลิบาน ซึ่งสหรัฐฯ สามารถล้มล้างตอลิบานได้ แต่ความขัดแย้งยังไม่ได้ยุติ เพราะทุกวันนี้สหรัฐฯ ต้องคงกำลังไว้ที่อัฟกานิสถาน และทหารสหรัฐฯ เองก็ยังมี การสูญเสียอยู่ตลอดเวลา ซึ่งก็ไม่ต่างอะไรกับ ยุทธการปลดปล่อยชาวอิรัก (Operation Iraqi Freedom) หรือที่รู้จักกันในชื่อ สงครามอ่าวภาค 2 ที่สหรัฐฯ ยุติสงครามลงภายในเวลาไม่กี่วัน แต่ความรุนแรงยังคงมีอยู่ในอิรักตลอดเวลาจนถึงทุกวันนี้

มาร์ค ตามไท (วันชัย วัฒนศัพท์. 2547: 101-103; อ้างอิงจาก มาร์ค ตามไท.) ได้กล่าวถึง สันติวิธีไว้ว่า “สันติวิธีนั้นมีอยู่สองลักษณะคือ สันติวิธีในการต่อสู้เรียกร้องให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ และสันติวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง” โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. สันติวิธีในการต่อสู้หรือเรียกร้อง (Peaceful Demonstrate/Protest): แนวทางในการต่อสู้เป็นแนวทางที่ถูกนำมาใช้ เมื่อ เกิดความไม่พอใจหรือมีความเห็นไม่สอดคล้องกับผู้มีอำนาจ มีการดำเนินการในลักษณะของการประท้วง หรือ การเรียกร้อง หรือการต่อสู้โดยการยื่นหนังสือขอเข้าพบ หรือ การชุมนุมกันเพื่อแสดงออกถึงความไม่เห็นด้วย หรือ แสดงออกถึงความคิดเห็นที่แตกต่างจากผู้มีอำนาจ โดยสงบ สันติ ไม่มีอาวุธ การต่อสู้ในแนวทางนี้จะมีชื่อเรียกกันว่า “การดื้อแพ่ง” (Civil Disobedience) ซึ่งแนวทางนี้เป็นแนวทางที่มีต้นแบบจากแนวทางการต่อสู้แบบ “อหิงสา” ของ มหาตมะคานธี ในการต่อสู้เรียกร้องเอกราชของอินเดีย

2. สันติวิธีในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Peaceful Conflict Resolution): สำหรับแนวทางนี้เป็นแนวทางที่ใช้ในการแก้ปัญหาหลังจากที่ความขัดแย้งหรือข้อพิพาทเกิดขึ้นแล้ว และพยายามที่จะยุติความขัดแย้งโดยการใช้แนวทางที่สันติ ซึ่งแนวทางที่เด่นชัดที่สุดได้แก่ การเจรจาไกล่เกลี่ย (Negotiation) กันเองระหว่างคู่พิพาท หรือ โดยมีคนกลางซึ่งเป็นบุคคลที่สาม (เป็นบุคคลเพียงคนเดียวหรือหลายคนก็ได้) ช่วยในกระบวนการไกล่เกลี่ยและไม่ได้ทำหน้าที่ตัดสินชี้ขาดแต่จะเป็นผู้กำกับการเจรจาให้ดำเนินไปได้อันจะนำไปสู่ทางออก คือการยุติความขัดแย้ง

จากที่กล่าวมาจะพบว่า การแก้ปัญหาความขัดแย้งนั้นแนวทางที่เหมาะสมที่สุดจะเป็นการเจรจาไกล่เกลี่ย และการเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง เพราะผลลัพธ์ที่น่าจะเป็นไปในลักษณะที่ทั้งสองฝ่ายต่างชนะ (Win-Win) ซึ่งการไกล่เกลี่ยนั้นมีหลายรูปแบบ แต่ที่จะพบเห็นได้บ่อยครั้งคือ

3. การเจรจาโดยยึดจุดยืน (Position-based Negotiation): การเจรจาในลักษณะนี้จะเป็นการเจรจาที่จะเอาแพ้ชนะเอาชนะกัน ซึ่งต่างฝ่ายต่างมีจุดยืนของตนเอง คู่เจรจาจะปฏิบัติต่อกันเหมือนเป็นศัตรูกัน ความเชื่อของการเจรจានี้จะเป็นลักษณะ Zero Sum Game ตามแนวคิดในทฤษฎีเกม (Game Theory) ที่ถ้าไม่แพ้ก็ต้องชนะ ผลของการเจรจาเช่นนี้มักยอมรับครึ่งทาง (Compromise) แต่การเจรจาในลักษณะนี้ไม่ควรจะนำมาใช้ในกรณีของความขัดแย้งในนโยบายสาธารณะ

4. การเจรจาโดยยึดผลประโยชน์ (Interest-based Negotiation): การเจรจาในลักษณะนี้ไม่มองถึงประโยชน์ของตนฝ่ายเดียว แต่จะมองและทำความเข้าใจของความต้องการ ความหวัง กังวลของฝ่ายอื่น การเจรจาลักษณะนี้จะเกิดจากคู่เจรจาทุกฝ่ายมาร่วมกัน แก้ปัญหา เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันโดยหวังให้ความต้องการของทุกฝ่ายได้รับการตอบสนอง ทุกฝ่ายจะไม่ระบุถึงจุดยืนของตนเอง แต่จะบอกถึง ความหวัง ความต้องการ ความหวังกังวล ความหวาดระแวง สำหรับตารางที่ 2 จะแสดงถึงความแตกต่างระหว่างการเจรจายึดจุดยืนและการเจรจาโดยยึดผลประโยชน์เป็นหลัก

ตาราง 3 ความแตกต่างระหว่างการเจรจายึดจุดยืนและการเจรจาโดยยึดผลประโยชน์เป็นหลัก

การเจรจาโดยจุดยืน	การเจรจาโดยยึดถือผลประโยชน์เป็นหลัก
- ให้ได้ส่วนแบ่งที่มากที่สุดเท่าที่ทำได้จากทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด - เป็นผลลัพธ์แบบ แพ้-ชนะ - เกิดความสัมพันธ์แบบปฏิปักษ์ - ผลประโยชน์ของแต่ละฝ่ายถูกมองว่าเป็นความขัดแย้งอีกฝ่ายหนึ่ง - พยายามยามเปิดเผยของฝ่ายตรงข้ามให้มากที่สุด ในขณะที่เดียวกันพยายามที่จะปกปิดของเราและทำให้ฝ่ายตรงข้ามเข้าใจผิด - ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะเริ่มต้นที่ การตั้งความต้องการไว้สูง และเปลี่ยนจุดยืนอย่างฉับพลัน - ใช้การคุกคาม ถกเถียงในการให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี	- ได้รับความพึงพอใจจากทุกฝ่าย - พยายามที่จะทำให้บรรลุต่อความต้องการของทุกฝ่าย - ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีช่วยเหลือซึ่งกันและกัน - มองหาจุดที่เห็น หรือมีประโยชน์ - แบ่งปันข้อมูลและช่วยกันสร้างทางเลือกเพื่อให้ผลประโยชน์ด้วยกันทุกฝ่าย - มุ่งผลประโยชน์ร่วมไม่ใช่จุดยืน - ใช้เหตุผลและประสบการณ์ในการจัดการกับปัญหา

ที่มา: วันชัย วัฒนศัพท์ (2547). ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา หน้า: 174

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยา เสี่ยงเทียนชัย. (2544). *ทักษะและวิธีการบริหารความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา* สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดหนองบัวลำภู. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จรรยา ทองถาวร. (2533). *มนุษย์สัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ทิพย์วิสุทธิ.
- เจริญ โคลสีอำนาจ. (2530). *วิธีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร*. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ยุทธพิทักษ์; และวนิดา มงคลสินธุ์. (2535). *สาเหตุการลาออกไอน์ย้ายของพยาบาลโรงพยาบาลตากสิน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์พัฒนาการวิจัยมูลนิธิโรงพยาบาลตากสิน.
- จินตนา ญาติบรรทุง. (2529). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคัดสรรกับระดับความเหนื่อยหน่ายของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐ*. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม. (การมัธยมศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชมพูนุช บุญสิทธิ์. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกุหลาบวิทยาลัยราชวดีวิทยา*. กรุงเทพมหานคร. ปรินต์งานพิมพ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2537). *แนวคิดเกี่ยวกับสื่อการสอน ในเทคโนโลยีและสื่อการสอน (หน่วยที่ 1 – 4)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2551). *ศิลปะการบริหารสัมพันธ์ภาพ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- ชิตาภา สุขพลำ. (2548). *การสื่อสารระหว่างบุคคล*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรินต์ติ้ง เฮ้าส์.
- ชูชัย สมบัติไกร และ สมชาย เตียวกุล. (2530). *รายงานการวิจัยเรื่องผลของประสบการณ์กลุ่มฝึกมนุษย์สัมพันธ์ที่มีต่อทัศนคติส่วนบุคคลตามการรับรู้ของผู้รับการฝึก*. เชียงใหม่: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงพร คำณวนวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. (2536). *สื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: บริษัท ที.พี.พรินท์ จำกัด.
- ทศพร ประเสริฐสุข. (2542, สิงหาคม). “ความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์กับการศึกษา,” *พฤติกรรมศาสตร์*. 5 (1): 9-35.

- ทศนา แหมมณี. (2542ก, มีนาคม - มิถุนายน). การจัดการเรียนการสอนโดยยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง: โมเดลชิปปา (CIPPA MODEL). วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 27(3): 1 – 17.
- เทพพนม เมืองแมน; และสวีน สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). พฤติกรรมองค์กร: การศึกษาการบริหารพฤติกรรมองค์กรเชิงบริหาร. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนู ชาติชนานนท์. (2553). ทักษะการสื่อสาร. สืบค้นเมื่อ 7 มกราคม 2553, จาก <http://www.jitjai.com/2009/08/communication-skills.html>
- นงคราญ ผาสข. (2528). หลักการพยาบาลจิตเวช. กรุงเทพฯ: สุพรการพิมพ์.
- นันทนา วงษ์อินทร์. (2543). “การพัฒนาอารมณ์”. รวมบทความทางวิชาการ EQ. กรุงเทพฯ: เดสก์ท็อป.
- บุญศรี ปราภณศักดิ์; และศิริพร จิรวัดน์กุล. (2536). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2538). การสื่อสารเพื่อคุณภาพการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พรเทพ ช้อยศิริ. (2532). ผลการเข้ากลุ่มฝึกความรู้สึกไวที่มีต่อมนุษย์สัมพันธ์ของนิสิตวิชาเอกการแนะแนวชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- ลักษณ รักขาลี. (2552). คุณเข้าใจผู้ร่วมงานและอยู่ร่วมกันได้ดีแค่ไหน?. สืบค้นเมื่อ 2 พฤศจิกายน 2552, จาก http://www.jobjob.co.th/Hot_Guide/153/
- วนิดา เสนีเศรษฐ; และชอบ อินทร์ประเสริฐกุล. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในองค์กร. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วรวรรณ กวินทรานุกัณ. (2538). การฝึกการสื่อสารกับผู้ช่วยตามรูปแบบของจอยซ์และเซาเวอร์สของนักศึกษพยาบาลชั้นปีที่ 2 วิทยาลัยพยาบาล จังหวัดสงขลา. ปรินูญานินพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- วัชร ฐวรธรรม. (2525). ทฤษฎีและกระบวนการให้คำปรึกษา. เอกสารนิเทศการศึกษา ฉบับที่ 242, กรุงเทพฯ: หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมการฝึกหัดครู.
- วันชัย วัฒนศัพท์. (2547). ความขัดแย้ง: หลักการและเครื่องมือแก้ปัญหา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

- วิเชียร ทวีลาภ. (2534). นิเทศการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งเรืองธรรม.
ถ่ายเอกสาร.
- วิมล หนองพงษ์. (2538). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนนครักษ์ อำเภอนครักษ์ จังหวัดนครนายก. ปรินิพนธ์
กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- วิจิตร อาวะกุล. (2526). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พิมพ์เนศ.
----- (2537). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- วิทยา เทพยา. (2524). มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
----- (2527). มนุษยสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: แพร่พิทยา.
- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). เขาวนอารมณ์: EQ ดัชนีชี้วัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต.
กรุงเทพฯ: เอ็กซ์ปอร์ตเน็ต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุชา จันทน์เอม. (2525). จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุปราณี เสนาดีสัย. (2539). การพยาบาลพื้นฐาน แนวคิดและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ:
คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาวรรณ พันธุ์จันทร์. (2553). การสร้างมนุษยสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน. สืบค้นเมื่อ 6 มกราคม
2553, จาก <http://socialscience.igetweb.com/index.php?mo=3&art=16293>
- สุภาพร พิสิษฐ์พัฒนะ. (2542). การสร้างแบบทดสอบวัดเขาวนปัญญาทางอารมณ์ของ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 3. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2542). พฤติกรรมมนุษย์และการพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา
และแนะแนว สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สุนีย์ เกียวกิ่งแก้ว. (2545). การพยาบาลจิตเวช. พิมพ์ครั้งที่ 1. พิษณุโลก: คณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- สุมาลี ทองดี. (2552). การสร้างมนุษยสัมพันธ์ในองค์กร. สืบค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2552,
จาก http://www.huso.tsu.ac.th/husojournal/sumalee/sumaleeJ_52.pdf
- สุลักษณ์ มีชูทรัพย์. (2539). การบริหารการพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จิรัชการพิมพ์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). ทฤษฎีองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.
- สมาน จงอ้อมกลาง. (2526). มนุษยสัมพันธ์ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมในทัศนะของครูสังกัดกรม
สามัญศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสนาะ ดิยาวี. (2543). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เสนอ อินทรสุขศรี. (2524). “มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ”. กรมบัญชีกลาง. 22(6): 19 – 3.
- (2526, กันยายน). มนุษย์สัมพันธ์กับบุคคลทุกระดับ. วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจ
ปริทัศน์. 6(22): 1 – 14.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิทธิพงศ์ สิทธิขจร. (2535). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพฯ: จงเจริญการพิมพ์.
- สิวลี ศิริไธ. (2539). จริยศาสตร์สำหรับพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2548). จิตวิทยาสัมพันธ์ภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กาญจนบุรี: สหภาพพัฒนาการพิมพ์.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2534). ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์ตะเกียง.
- (2540). ความขัดแย้งการบริหารเพื่อสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อ แกรมมี จำกัด.
- สำนักงานพัฒนาสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต. (2543). คู่มือการฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ:
วงศ์กลมโปรดักชั่น.
- อภิญา ไชติรัตน์. (2545). การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช. (เอกสารประกอบการสอน).
กรุงเทพฯ: ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- อรพรรณ พุ่มอาภรณ์. (2533). การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติการพยาบาล. เชียงใหม่: ภาควิชา
บริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อรุณ รักธรรม. (2522). หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ:
ไทยวัฒนาพานิช.
- (2526). การบริหารความขัดแย้งในระบบราชการ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิต
พัฒนบริหารศาสตร์.
- อาษา ขอจิตต์เมตต์. (2525). วิธีชนะมิตรและจู่ใจคน. พิมพ์ครั้งที่ 15. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์ขอจิตต์เมตต์.
- เอกชัย กิสุขพันธ์. (2530). หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป. กรุงเทพฯ: องค์กรศิลปการพิมพ์.
- Alfaro-LeFever, R. (1995). *Critical Thinking in Nursing: A Practical Approach*. Philadelphia:
W.B.Saunders.
- Arnold, Elizabeth; and Kathleen Underman Boggs. (1995). *Professional Communication
Skills for Nurses: Interpersonal Relationships*. 2nd ed. Philadelphia, PA: W.B.
Saunders.
- Barker, Jerry L. (1990). *Communication*. 5th ed. Englewood Cliffs: Prentice – Hall.
- Bradley, Jean C. and Mark A. Edinberg. (1986). *Communication in the Nursing Context*.
2nd ed. East Norwalk: Appelton – Century – Crofts.

- Carkhuff, RR. and Berenson, B.G. (1977). *Beyond Counseling and Therapy*. 2nd ed. New York: Holl, Printchart and Winston.
- Carter, K.F.; & Kulbok, P.A. (1995, September). "Evaluation of the Interaction Model of Client Health Behavior through the First Decade of Research," *Advance in Nursing Science*. 18(1): 63.
- Cleverley, W.O. (1990, February). "Improving Financial Performance: A Study of 50 Hospitals," *Hospitals and Health Services Administration*. 35(2): 173.
- Coleman, J.C. & Glaros, A.G. (1983). *Contemporary Psychology and Effective Behavior*. 5th ed. Peoria, Illinois: Foresman.
- Chitty, Kay Kitirell. (1993). *Therapeutic Use of Self Through Communication Professional Nursing: Concepts and Challenges*. Philadelphia PA: W.R. Saunder Company.
- Christensen, Barbara L. and Elaine O. Kockrow. (1991). *Foundation of Nursing*. St. Louis, Missouri: Mosby – Year Book.
- Cumming, H.H. (1969). *Improving Human Relation*. Washington D.C: National Council. for the Social Student.
- Dessler, G.(1992). *Organization Theory: Integrating Structure and Behavior*. 2nd ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice – Hall.
- Dublin, A.T. (1981). *Human Relation: A Job Oriented Approach*. Visginia: Reston Publishing.
- Filley, Alan C. (1975). *Interpersonal Conflict Resolution Glenview*. Illinois: Scott Foresman and Company.
- Fischer, Heinz Dietrich; & John, Calhoun Merrill. (1976). *International and Intercultural Communication*. 2nd ed. Toronto; Hastings House.
- Fosbiner, D. (1994, March). "Patient Perceptions of Nursing Care: An Emerging Theory of Interpersonal Competence," *Journal of Advance Nursing*. 20(3): 1085-1093.
- Goleman, Daniel. (1998, November-December). "What Made a Leader? *Harvard Business Review*. 76 (8) 92-102.
- Johnson, David W. (1986). *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and self-Actualization*. 3rd ed. New York: Prentice-Hall.
- Kagan, C.; & Evans. J. (1994). *Professional Interpersonal Skills for Nurse*. London: Chapman & Hall.
- Kasch, C.R.; Kasch, J.B.; & Lisnek, P. (1998, March). "Women's Talk and Nurse-Client Encounters: Developing Criteria for Assessing Interpersonal Skills," *Scholarly Inquiry for Nursing Practice: An International Journal*. 12(3): 270-271.

- Kolb, D. (1984). *Experimental Learning*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Cormark, D. (1985). "The Myth and Reality of Interpersonal Skills in Nursing," in *Interpersonal Skills In Nursing: Research and Application*. Edited by Kagan, C. p. 107. London: Croom Helm
- Moorhead, G. & Griffin, R. (1995). *Organization Behavior: Managing People and Organization*. 5th ed. Boston: Houghton Mifflin Company.
- Owens, Robert G. (1981). *Organizational Behavior in Education*. 2th ed. Englewood Cliffs. New Jersey: Prentice – Hall.
- Rahim, M. Afzalur. (1985). *A Strategy for Managing Conflict in Complex Organizations*. Human Relations. 38(1).
- Sasse, Conie R. (1978). *Person to Person*. Texas: Lubbock.
- Shtull, Penny R.(1997). "The Beat Goes On: A Study of Conflicts and Contradictions in Community Policing," *Unpublished doctoral dissertation*. New York.: University of New York.
- Smith, Susan. (1992). *Communications in Nursing*. 2nd ed. St. Louis, Mo: Mosby – year Book.
- Stein-Parbury, J. (1993). *Patient and Person: Development Interpersonal in Nursing*. Singapore: Churchill Livingstone.
- Sundeen, S/J/ et al. (1998). *Nurse-Client Interaction: Implementing the Nursing Process*. 6th ed. St. Louis: Mosby.
- Thomson, B.M. (1986, September). "Interpersonal Skills Learning the Importance if Listening," *The Australian Nurses Journal*. 16(3): 45.
- Weisinger, H. (1998). *Emotional Intelligence at Work: The Untapped Edge for Success*. San Francisco: Jassey-Bass Publishers.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นายวุฒิสักดิ์ พิศสุวรรณ
วัน เดือน ปีเกิด	8 พฤษภาคม 2514
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	โรงเรียนประทีปศาสน์ ปอเนาะบ้านตาล 166/1 หมู่ 6 ตำบลกำแพงเขา อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช 80280
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2541-2544	อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2546	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2545-2547	หัวหน้าภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ผู้จัดการโรงเรียนประทีปศาสน์อิสมาอีลอนุสรณ์ โรงเรียนประทีปศาสน์อิสมาอีลอนุสรณ์ อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	ประถมศึกษา จากโรงเรียนวัดบ้านตาล จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2529	มัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนประทีปศาสน์ ปอเนาะบ้านตาล จังหวัดนครศรีธรรมราช
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนศาสนูปถัมภ์ จังหวัดปัตตานี
พ.ศ. 2536	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2541	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต จากมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2553	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (การอุดมศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ