การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ปริญญานิพนธ์

ของ

ระวิรัฐ รุ่งโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

สิงหาคม 2559

การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ปริญญานิพนธ์

ของ

ระวิรัฐ รุ่งโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

สิงหาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

บทคัดย่อ

ของ

ระวิรัฐ รุ่งโรจน์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์

สิงหาคม 2559

ระวิรัฐ รุ่งโรจน์. (2559). *การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา*. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์: อาจารย์ ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลและเพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นอาสาสมัครนักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร ที่มีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา จำนวน 40 คน แล้วสุ่มอาสาสมัครอย่างง่ายเข้าเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. นักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีคะแนนสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. นักศึกษามีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีคะแนนสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

DEVELOPMENT OF THE INTERPERSONALCOMMUNICATION COMPETENCES BY USING PSYCHOLOGICAL TRAINING PROGARM

AN ABSTRACT

BY

RAVIRATH RUNGROTH

Presented in Partial Fulfilment of the Requirements for the

Master of Education Degree in Research and Development on Human Potentials

at Srinakharinwirot University

August 2016

Ravirath Rungroth. (2016). *Development of the interpersonal communication competencies by using psychological training program.* Master thesis, M.Ed. (Research and Development on Human Potentials). Bangkok. Graduate School, Srinakharinwirot University. Thesis Advisor: Dr.Patcharapon Srisawat, Asst. Prof. Dr.Skol Voracharoensri.

The purposes of this study were to compare the competency of interpersonal communication both before and after attending a psychological training program and to compare the competency levels in terms of interpersonal communication between the experimental and the control group after attending the psychological training program. The sample group for this research was forty vocational student volunteers from the Office of the Vocational Education Commission in the northeast region of Sakon nakhon province, which has an interpersonal communication score below the 25th percentile. They were selected by simple random sampling into two groups; an experimental group and a control group. Each group consisted of twenty samples, the experimental group attended the program, but the control group did not attend.

The results of the study were as follows;

1. The study found that the interpersonal communication competency scores after attending the psychological training program were higher than before and attending training was a statistically factor at a level of .05.

2. The study also found that the interpersonal communication competency scores after attending the psychological training program were higher than those participants who did not attend training at a statistically significant level of .05 level.

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

ของ

ระวิรัฐ รุ่งโรจน์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่ เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2559

อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก .....ประธาน
(อาจารย์ ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. หญิง ดร. สุขอรุณ วงษ์ทิม)

.....ที่ปรึกษาร่วม .....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี) (อาจารย์ ดร. ครรชิต แสนอุบล)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์)

.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก อาจารย์ดร.พัชราภรณ์ ศรีสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สกล วรเจริญศรี อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่ให้คำปรึกษาเชิงวิชาการ แนะนำแนวทางดำเนินงานตามระเบียบวิธีการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะอันทำให้ปริญญานิพนธ์นี้เกิดคุณประโยชน์สูงสุดต่อสังคม

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.สุขอรุณ วงษ์ทิม และอาจารย์ ดร.ครรชิต แสนอุบล ที่กรุณาชี้แนะให้ปริญญานิพนธ์นี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิธัญญา วัณโณ และอาจารย์ดร.วิไล-ลักษณ์ ลังกา ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือและให้คำปรึกษางานวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงในความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ได้สอนให้ผู้วิจัยเป็นนิสิตที่มีความเก่งในเชิงวิชาการ ความดีในการอุทิศตนเพื่อสังคม และความสุขในการดำเนินชีวิตส่วนบุคคล อีกทั้งเพื่อนนิสิตสาขาวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ มศว รหัส 54 และครอบครัวของผู้วิจัย ที่ให้กำลังใจในการศึกษาระดับปริญญาโทเสมอมา

ระวิรัฐ รุ่งโรจน์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
	ความสำคัญของการวิจัย	4
	ขอบเขตของการวิจัย	5
	ประชากร	5
	กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	5
	ตัวแปรที่ศึกษา	5
	นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	5
	กรอบแนวคิดการวิจัย	8
	สมมติฐานการวิจัย	9
2	**เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	10
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล	10
	ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล	10
	ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล	12
	วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล	14
	องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล	15
	การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	17
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล	43
	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	45
	ความหมายของการฝึกอบรม	45
	วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม	46
	ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม	48
	แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม	50
	เทคนิคการฝึกอบรม	51
	เทคนิคการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรม	54
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	62
	โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสาร ระหว่างบุคคล	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	71
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย	72
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	72
ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	82
การเก็บรวบรวมข้อมูล	82
การวิเคราะห์ข้อมูล	83
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	84
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	93
ความมุ่งหมายของการวิจัย	93
สมมติฐานการวิจัย	93
วิธีการดำเนินการวิจัย	93
การวิเคราะห์ข้อมูล	94
สรุปผลการวิจัย	94
การอภิปรายผล	95
ข้อเสนอแนะ	107
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก	116
ภาคผนวก ข	118
ภาคผนวก ค	124
ภาคผนวก ง	127
ภาคผนวก จ	129
ภาคผนวก ฉ	213
ภาคผนวก ช	230
ภาคผนวก ซ	258
ประวัติย่อผู้วิจัย	266

บัญชีตาราง

ตาราง **หน้า**

1 คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล 17
2 กรอบคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล 19
3 คุณลักษณะหรือตัวแปรที่นักวิจัยไทยใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล 30
4 ความถี่ของผลการประมวลเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล 39
5 ผลการสรุปคุณลักษณะของเดวิโต, งานวิจัยไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541 - 2556 และการประมวลเอกสาร ตำรา 40
6 เทคนิคการฝึกอบรม เวลาที่ใช้ และจำนวนผู้เข้าร่วมการใช้เทคนิคฝึกอบรม 53
7 ผลสรุการนำทคนิคตามทฤษฎีจิตวิทยาการให้คำปรึกษามาใช้ในโปรแกรมฝึกอบรม 61
8 ข้อมูลทั่วไปของการออกแบบการทดลองและโปรแกรมฝึกอบรม 65
9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 84
10 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง 86
11 คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้านของกลุ่มทดลอง 87
12 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง 88
13 คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง 89
14 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง 90
15 คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง 91
16 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม 92

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดการวิจัย 8
2 กรอบแนวคิดเชิงระบบ 50

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

ศาสตร์ด้านการสื่อสารนับย้อนไปได้มากกว่า 2,000 ปี แรกเริ่มจะมุ่งเน้นเฉพาะการสื่อสารในที่สาธารณะ อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีกเชื่อว่า การพูดในที่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานของพลเมือง (Wood. 2012: 11; อ้างอิงจาก Borchers. 2006) พลเมืองต้องเรียนรู้ที่จะพัฒนาและนำเสนอคำพูดเพื่อโน้มน้าวจูงใจบุคคลในที่สาธารณะได้ ปัจจุบัน การพูดในที่สาธารณะยังคงเป็นทักษะที่จำเป็น อย่างไรก็ตาม ศาสตร์ด้านการสื่อสารไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การพูดในที่สาธารณะเพียงอย่างเดียว หลักการสื่อสารสมัยใหม่ได้ครอบคลุม 7 สาขาวิชาเอกในการวิจัยและการเรียนการสอน (Wood. 2012: 11) ได้แก่ การสื่อสารภายในตนเอง (Intrapersonal Communication) การสื่อสารกลุ่ม (Group Communication) การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) และการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เพื่อสื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง อันก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกันทั้งสองฝ่าย เดอวิโต้ (บุษบา สุธีธร. 2551: 334; อ้างอิงจาก DeVito. 2013: 5) ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในต่อความสำเร็จในการทำงาน (DeVito. 2013: 3; อ้างอิงจาก Morreale; & Pearson. 2008) จากการวิจัยพบว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นคุณลักษณะที่ผู้ว่าจ้างต้องการเป็นมากที่สุดจากผู้สมัครงานถึงร้อยละ 89 ซึ่งสูงกว่าเนื้อหาวิชาที่เรียนตามหลักสูตร (ร้อยละ 34) และคุณค่าโดยรวมต่อการจ้างงานของผู้สมัคร (ร้อยละ 33) สอดคล้องกับโทนี แวกเนอร์ (Wagner. 2008: 5) ที่ระบุว่า การสื่อสารให้เกิดประสิทธิผล เป็นหนึ่งในทักษะ 7 ประการที่สำคัญสำหรับคนหนุ่มสาวและการทำงานภายใต้ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่

ระบบเศรษฐกิจไทยยังมีปัญหาขาดแคลนแรงงานที่มีทักษะและความรู้ เช่น การติดต่อสื่อสาร (นิพนธ์ พัวพงศกร; และ คณะ. 2555: 24-25) จากการศึกษาผลการดำเนินงานในรอบ 9 ปีของการปฏิรูปการอาชีวศึกษา (พ.ศ. 2542-2551) โดยสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา พบว่า การพัฒนาคุณภาพการศึกษาและผู้เรียนในระดับอาชีวศึกษา มีการผลิตกำลังแรงงานระดับอาชีวศึกษาที่ยังไม่

สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง อันเป็นปัญหาสำคัญของประเทศที่ขาดกำลังแรงงานระดับกลางที่มีคุณภาพ ในประเด็นด้านคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษาพบปัญหาว่า ผู้สำเร็จการศึกษาระดับอาชีวศึกษามีสมรรถนะไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ กำลังคนที่ผลิตออกมาขาดคุณลักษณะด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างพอเพียง เช่น ทักษะด้านการสื่อสาร (ดวงนภา มกรานุรักษ์. 2554: 6-7) สอดคล้องกับผลสรุปข้อเสนอการปฏิรูปการศึกษาในทศวรรษที่สอง (พ.ศ. 2552-2561) ของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา ที่พบว่า คุณลักษณะของคนไทยยุคใหม่ หรือคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาต้องมีความสามารถในการสื่อสาร (ดวงนภา มกรานุรักษ์. 2554: 63-64) การอาชีวศึกษาต้องผลิตผู้สำเร็จการศึกษาให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสถานประกอบการ การสร้างและผลิตผู้สำเร็จการอาชีวศึกษาให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่สำคัญ และคุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ อันได้แก่ ทักษะด้านการสื่อสาร (ดวงนภา มกรานุรักษ์. 2554: 65, 67; อ้างอิงจาก ศรีวิการ์ เมฆธวัชชัยกุล. 2552, เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2546) ซึ่งผลการวิจัยด้านคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาทางด้านการอาชีวศึกษาไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ. 2554-2564) ของดวงนภา มกรานุรักษ์ (2554: 137) พบว่าคุณลักษณะของผู้สำเร็จการศึกษาต้องเป็นผู้มีความสามารถในการสื่อสารที่ดี อีกทั้งตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2545) ได้กล่าวถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติว่า คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษาทุกระดับคุณวุฒิ ประเภทวิชาและสาขาวิชา ต้องมีด้านสมรรถนะหลักและสมรรถนะทั่วไป ได้แก่ ความรู้และทักษะการสื่อสาร

จากประเด็นการสื่อสารในบริบทของนักศึกษาอาชีวศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการสถานศึกษา วิทยฐานะรองผู้อำนวยการชำนาญการ และครู วิทยฐานะครูชำนาญการพิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้รับการสะท้อนสภาพปัจจุบันที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของนักศึกษา พบว่า นักศึกษาควรสื่อสารให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในส่วนที่เป็นข้อมูล ความคิดเห็น อารมณ์และความรู้สึกของคู่สื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) ในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การสื่อสารกับเพื่อนฝูง ครูอาจารย์ ผู้ร่วมงานขณะฝึกงานในสถานประกอบการ การดำเนินชีวิตที่ต้องติดต่อสื่อสารกับผู้คน หรือแม้กระทั่งการประกอบอาชีพในตลาดแรงงาน อาทิ บัญชี การตลาด การจัดการสำนักงาน คอมพิวเตอร์ธุรกิจ หรืออาชีพอื่น ๆ ภายหลังจากสำเร็จการศึกษา ที่จำเป็นต้องติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นักศึกษาควรเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล ควรมีกิจกรรมส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การฝึกอบรม เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตให้นักศึกษาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับสกล วรเจริญศรี

(2550: 4) ที่ได้สัมภาษณ์ผู้บริหาร คณะอาจารย์ และกลุ่มผู้ปกครองเครือข่าย และอภิปรายกลุ่มกับนักเรียนวิทยาลัยอาชีวศึกษา พบว่า นักเรียนอาชีวศึกษาซึ่งอยู่ในวัยรุ่น ขาดทักษะในการดำเนินชีวิตด้านการสื่อสารและติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัจจุบันในการสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทของนักศึกษาอาชีวศึกษา และการสัมภาษณ์รองผู้อำนวยการสถานศึกษา วิทยฐานะรองผู้อำนวยการชำนาญการ และครู วิทยฐานะครูชำนาญการพิเศษ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา อันเป็นเทคนิคในการรวบรวมข้อมูลเพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (Training Needs) (ฉัฐวีณ์ สิทธิ์ศิรอรรถ. 2555: 67; สมชาติ กิจยรรยง. 2551: 59; สมคิด บางโม. 2551: 43) พบว่า ผู้สำเร็จการอาชีวศึกษามีสมรรถนะไม่สอดคล้องกับความต้องการการใช้แรงงาน ขาดคุณลักษณะด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นอย่างพอเพียงในด้านการสื่อสาร ควรเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล จัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น การฝึกอบรม เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตให้นักศึกษาเป็นผู้ที่สำเร็จการศึกษาตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ในด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษาแห่งชาติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ที่ช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ให้แก่นักศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ซึ่งวิธีการฝึกอบรมจะช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ทักษะและความสามารถให้สูงขึ้น (สุจิตรา ธนานันท์. 2554: 49) อนันท์ งามสะอาด (2553: 5) ได้กล่าวถึงแนวทางการดำเนินงานกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษาว่า ควรพิจารณาการพัฒนาหลักสูตรฐานสมรรถนะ บ่มเพาะให้ผู้เรียนใฝ่หาความรู้ เสริมสร้างให้มีสมรรถนะด้านการสื่อสาร อีกทั้งการศึกษาเรื่องการสื่อสารสามารถช่วยพัฒนาทักษะทางการสื่อสารได้ การเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสารและการฝึกฝนทักษะการสื่อสาร สามารถทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Wood. 2012: 2; อ้างอิงจาก Hargie. 2006: 2) โดยผู้วิจัยใช้คุณลักษณะการส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคลของโจเซฟ เอ เดวิโต (DeVito. 2013) ที่ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ (Effectiveness in Interpersonal Communication) 12 ด้าน ได้แก่ 1. สติ (Mindfulness) 2. ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) 3. การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) 4. การเปิดเผย (Openness) 5. อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) 6. ความใกล้ชิด (Immediacy) 7. ความยืดหยุ่น (Flexibility) 8. การแสดงออก (Expressiveness) 9. ความรู้สึกร่วม (Empathy) 10. การสนับสนุน (Supportiveness) 11. ความเท่าเทียมกัน (Equality) และ 12. การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management) ซึ่งมีนักวิจัยไทยได้นำแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโตไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรม ดังงานวิจัยของอรัญญา คำพึ่ง (2552), อมรรัตน์ ชัยนนถี (2550), วิทูรทิพย์ หัตถะปนิตร (2550), บังอร ยุววิทยาพานิช (2547), สุมาลี จารุสุข

ถาวร (2546) และสุกัญญา พีระวรรณกุล (2541) ทั้งนี้ แนวคิดคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามที่เดวิโตนำเสนอ ก็สอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ อาทิ ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2553), บุษบา สุธีธร (2551), โคลี่ย์ ฟรอยด์ (Floyd. 2011) สตีเวน เอ บีบีและคณะ (Beebe. 2008: 24) ผู้วิจัยจึงเห็นว่า แนวคิดคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (DeVito. 2013) สามารถใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาได้อย่างมีประสิทธิผล

จากความสำคัญและความจำเป็นตามที่ได้ศึกษาประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานการอาชีวศึกษา โดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ซึ่งผู้วิจัยมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่า การวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางให้ครู อาจารย์ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ นำผลการวิจัยไปใช้ฝึกอบรมนักเรียน นักศึกษา ตลอดจนเป็นประโยชน์แก่วิทยากรฝึกอบรม นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการนำโปรแกรมฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามบริบทต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ความสำคัญของการวิจัย

1. ในเชิงวิชาการ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา มีการประยุกต์ใช้เทคนิคจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งจะเป็นประโยชน์แก่ผู้สนใจศึกษาประเด็นนี้ หรือสนใจที่จะนำการศึกษานี้ไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มตัวอย่างอื่น

2. ในเชิงการปฏิบัติ การวิจัยครั้งนี้ ทำให้ได้โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลแก่นักเรียน นักศึกษาที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างได้ และเป็นแนวทางให้แก่ครู อาจารย์ในสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ตลอดจนเป็นประโยชน์แก่วิทยากรฝึกอบรม นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ในการนำโปรแกรมฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมตามบริบทต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร จำนวน 5,176 คน วิทยาลัยสารพัดช่างสกลนคร 1,422 คน วิทยาลัยการอาชีพพรรณานิคม จำนวน 930 คน และวิทยาลัยการอาชีพสว่างแดนดิน จำนวน 2,601 คน รวมจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 10,129 คน (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา. 2556)

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นนักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร จำนวน 370 คน ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางสำหรับพิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie, R.V., and Morgan, D.W. (สุทิติ ขัตติยะ และ วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. 2554: 114)

กลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นอาสาสมัครที่มีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา (ระพินทร์ โพธิ์ศรี. 2553: 22) จำนวน 40 คน แล้วสุ่มอาสาสมัครอย่างง่ายเข้าเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. **ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล** (Interpersonal Communication Competences) หมายถึง การมีพฤติกรรมที่แสดงออกตามคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของของเดวิโต (DeVito. 2013) 12 ด้าน ได้แก่

1.1 สติ (Mindfulness) คือ บุคคลมีความตระหนักในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยมีการระมัดระวังการเลือกใช้คำพูดและท่าทางการแสดงออก ทบทวนสิ่งที่จะพูดอย่างรอบคอบก่อนที่จะสื่อสารกับคู่สนทนา

1.2 **ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม** (Cultural Sensitivity) คือ บุคคลมีความตระหนักและสามารถแสดงออกโดยคำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา และพื้นฐานความเชื่อของคู่สนทนา

1.3 **การเข้าถึงผู้อื่น** (Other-Orientation) คือ บุคคลสามารถปรับการสื่อสารของตนเองให้เหมาะสมกับคู่สนทนา และสามารถแสดงออกถึงความสนใจและความจริงใจต่อคู่สนทนา

1.4 **การเปิดเผย** (Openness) คือ บุคคลมีความเต็มใจ และสามารถบอกเล่าข้อมูลของตนเองให้กับคู่สนทนาได้อย่างเหมาะสม พร้อมรับฟังเรื่องราวและความคิดเห็นของคู่สนทนา

1.5 **อัตตการสื่อสาร** (Metacommunication) คือ บุคคลสามารถอธิบายความรู้สึกที่ตรงกับความคิดของตนเอง สามารถสื่อสารให้แก่คู่สนทนาเข้าใจได้อย่างชัดเจน มีการขยายความประโยคที่ซับซ้อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน

1.6 **ความใกล้ชิด** (Immediacy) คือ บุคคลสามารถสื่อสารทั้งภาษาพูดและภาษาท่าทางด้วยความสนิทสนมเป็นกันเองได้อย่างเหมาะสม

1.7 **ความยืดหยุ่น** (Flexibility) คือ บุคคลสามารถสื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย ทั้งการคิดและการแสดงออกอย่างไม่ยึดติด ตระหนักว่าไม่มีใครหรือสถานการณ์ใดเหมือนกัน คู่สนทนาในแต่ละสถานการณ์นั้นล้วนมีความแตกต่างกัน

1.8 **การแสดงออก** (Expressiveness) คือ บุคคลสามารถสื่อสารความรู้สื่อที่แท้จริงผ่านภาษา ท่าทางและอารมณ์ โดยใช้ระดับความดังและทำนองเสียงอย่างเหมาะสม เพื่อสื่อความมีส่วนร่วมและความสนใจในคู่สนทนา

1.9 **ความรู้สึกร่วม** (Empathy) คือ บุคคลสามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกเดียวกับคู่สนทนา โดยเลือกใช้คำพูดที่คู่สนทนากำลังรู้สึก แสดงออกว่าเข้าใจและมีความรู้สึกในแบบเดียวกับคู่สนทนา

1.10 **การสนับสนุน** (Supportiveness) คือ บุคคลสามารถพูดส่งเสริมให้คู่สนทนาได้มีการคิดตัดสินใจด้วยตนเอง โดยไม่เป็นผู้ตัดสิน ประเมิน และชี้นำให้คู่สนทนาปฏิบัติตาม

1.11 **ความเท่าเทียมกัน** (Equality) คือ บุคคลมีทัศนคติและสามารถปฏิบัติโดยให้ความสำคัญกับคู่สนทนา รับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง เลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด

1.12 **การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล** (Interpersonal Management) คือ บุคคลสามารถกำหนดทิศทางและดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์

2. โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามโปรแกรมการฝึกอบรม และเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ฝึกอบรมการสื่อสารระหว่างบุคคลให้แก่นักศึกษา โดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (DeVito. 2013) 12 ด้าน ได้แก่ 1. สติ (Mindfulness) 2. ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) 3. การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) 4. การเปิดเผย (Openness) 5. อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) 6. ความใกล้ชิด (Immediacy) 7. ความยืดหยุ่น (Flexibility) 8. การแสดงออก (Expressiveness) 9. ความรู้สึกร่วม (Empathy) 10. การสนับสนุน (Supportiveness) 11. ความเท่าเทียมกัน (Equality) และ 12. การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management)

การฝึกอบรมตามโปรแกรม ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และเทคนิคการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย 1) การให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล 2) การใช้กิจกรรมส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล 3) การประเมินผลการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีลำดับขั้นตอนการดำเนินโปรแกรมฝึกอบรมตามแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) อันประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 13-14; สมคิด บางโม. 2551: 17-18)

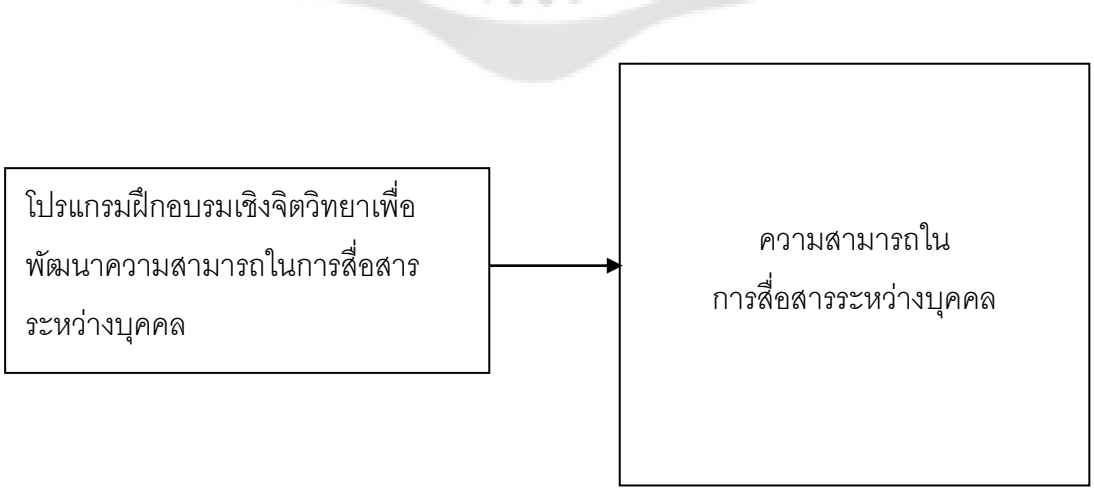
2.1 ขั้นปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นการบอกถึงความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อธิบายกำหนดการ รายละเอียดขั้นตอนโปรแกรมการฝึกอบรมและภาพรวมที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบเป็นข้อมูล และมีการใช้กิจกรรมสร้างความคุ้นเคย สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การอบรมกับผู้รับการอบรม และระหว่างกลุ่มผู้รับการอบรมเอง โดยใช้วิธีการสร้างสัมพันธภาพตามหลักจิตวิทยาการให้คำปรึกษา เช่น ใช้กิจกรรมแนะนำตัวเรียงตามวันเดือนปีเกิด กิจกรรมบิงโกชื่อเพื่อน และใช้เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ และเทคนิคการให้คำปรึกษาที่เน้นความคิด เช่น การฟังอย่างใส่ใจ การเงียบ การยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข การเสริมแรง การแสดงตัวแบบ การสอน การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ การซักถาม การอธิบาย และการซ้อมบท เป็นต้น เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกไว้วางใจ และสบายใจที่จะเปิดรับประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ ๆ

2.2 **ขั้นกระบวนการ** (Process) ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ความหมาย วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ คุณลักษณะ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งมีกิจกรรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม ได้แก่ การบรรยาย การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา การระดมสมอง และใช้เทคนิคตามหลักทฤษฎีจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ได้แก่ การฟัง การตั้งคำถาม การทวนซ้ำ การสะท้อน การทำให้กระจ่าง การตีความ การให้ข้อมูล การให้กำลังใจ การให้ข้อเสนอแนะ และการสรุปประเด็น

2.3 **ขั้นผลผลิต** (Output) ขั้นนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการฝึกอบรม ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ให้การอบรมจะร่วมกับผู้รับการอบรมในการสรุปประเด็นและอธิบายเหตุผลของประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ในแต่ละกิจกรรม สรุปเนื้อหาสาระจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ สื่อสารเพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกัน ซึ่งใช้การซักถามควบคู่กับการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ถามคำถามที่สงสัยหรือยังไม่เข้าใจอย่างกระจ่าง เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้การอบรมกับผู้รับการอบรม และระหว่างกลุ่มผู้รับการอบรมเอง ภายหลังจากการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ คือ โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีตัวแปรตาม คือ ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล เสนอเป็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและกรอบแนวคิดของการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม

2. นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาตำราเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสรุปเป็นเนื้อหาสาระสำคัญเพื่อเป็นพื้นฐานการวิจัย นำเสนอเป็นลำดับดังนี้

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
    1.1 ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล
    1.2 ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล
    1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล
    1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล
    1.5 การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล
    1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
    2.1 ความหมายของการฝึกอบรม
    2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม
    2.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม
    2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
    2.5 เทคนิคการฝึกอบรม
    2.6 เทคนิคการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรม
    2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
3. โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.1 ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2553: 120) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคล 2 คนที่มีการสื่อสารสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เน้นการสื่อสารระหว่างคู่สนทนา (Dyad) ที่มีความสัมพันธ์หรือมีการติดต่อกันอย่างต่อเนื่องหลายครั้ง

บุษบา สุธีธร (2551: 334) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง กระบวนการแลก-เปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารเพื่อสื่อความหมายให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในส่วนที่เป็นข้อมูล ความคิดเห็น อารมณ์และความรู้สึกของคู่สนทนา โดยทั่วไปการสื่อสารระหว่างบุคคลมักเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันเป็นไปในลักษณะการสื่อสารสองทาง คู่สนทนาสามารถแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับให้กันและกันในระหว่างการสื่อสารเกิดขึ้นในทันที

ชิตาภา สุขพลำ (2548: 16) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน ซึ่งมีความสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปแบบวัจภาษาและอวัจภาษาโดยปรากฏตัวต่อหน้ากัน มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อความหมายร่วมกันทั้ง 2 ฝ่าย

รจิตลักขณ์ แสงอุไร (2548: 113) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่าง 2 บุคคล หรืออาจเรียกว่าการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เป็นการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่สุดของสังคมมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ และอาจกล่าวได้ว่าเป็นรูปแบบของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด บุคคลทั้ง 2 ฝ่ายต่างผลัดกันทำหน้าที่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร ปฏิกิริยาสะท้อนกลับดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง การสื่อสาระหว่างบุคคลเกิดขึ้นเป็นประจำโดยที่เราแทบจะไม่รู้สึกตัว เช่น การทักทาย การไต่ถามทุกข์สุข การสนทนา ไปจนถึงการถกเถียง การปรึกษาหารือ

เดวิโต (DeVito. 2013: 5) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เพื่อถ่ายทอดความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง อันก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกันทั้งสองฝ่าย

โคลี่ ฟอร์ย (Floyd. 2011: 14) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างสองบุคคลในบริบทของการมีสัมพันธภาพระหว่างกัน เป็นรูปแบบทั่วไปของการสื่อสาร แม้แต่ในกลุ่มสังคมใหญ่ ๆ เช่น ครอบครัว องค์กร ก็มีการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยธรรมชาติ

จูเลีย ที วู้ด (Wood. 2006: 32) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารระหว่างผู้คน การสื่อสารนี้ไม่ได้เป็นรูปแบบเดี่ยว หากมีความต่อเนื่องตั้งแต่การสื่อสารกับคู่สนทนาเสมือนเป็นวัตถุสิ่งของ (Impersonal; It) จนถึงรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal; Thou) ยิ่งเรามีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลโดยตรงอย่างเป็นส่วนตัว รูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลก็ยิ่งชัดเจนขึ้น

จากการให้ความหมายของคำว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล ของนักวิชาการดังกล่าว มีความเห็นหลากหลายมุมมอง อย่างไรก็ตามในความหมายเหล่านั้น ยังมีสิ่งที่นักวิชาการเห็นร่วมกันอยู่หลายประการ ได้แก่ 1) การสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป 2) เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) 3) มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร 4) เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) 5) คู่สื่อสารมีความสัมพันธ์รูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง 6) ประกอบด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา และ 7) มุ่งให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกัน

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการสรุปความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เพื่อสื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง อันก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกันทั้งสองฝ่าย

1.2 ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

ชิตาภา สุขพลำ (2548: 16-18) กล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสารระหว่างบุคคลในชีวิตประจำวัน มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ ถ้ายังมีความต้องการที่จะอยู่และเป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคม เพราะจะต้องพบเจอและได้พูดคุยกับบุคคลอื่นอยู่เสมอในแต่ละวัน การสื่อสารทำให้มนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ และมนุษย์สื่อสารระหว่างบุคคลก็เพื่อที่จะบรรลุความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's hierarchy of needs) ของมาสโลว์ ดังนี้ วู้ด (ชิตาภา สุขพลำ. 2548: 18; อ้างอิงจาก Wood. 1999: 10-15) 1. สื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการทางกายภาพ เช่น การอยู่รอดจากความหิวโหย เหน็บหนาว เจ็บป่วย 2. สื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการความปลอดภัย เช่น พบคนร้ายก็แจ้งตำรวจ 3. สื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการด้านความรักและความเป็นเจ้าของ เช่น การมีกลุ่มเพื่อน มีคู่รักคู่ครอง 4. สื่อสารเพื่อให้บรรลุความต้องการได้รับความชื่นชมนับถือจากคนอื่น เช่น การบอกเล่าสิ่งดีที่น่าภูมิใจของเราให้ผู้อื่นฟังเพื่อให้เขาชื่นชมนับถือเรา และ 5. สื่อสารเพื่อบรรลุความต้องการค้นพบตัวตนที่แท้จริงของตัวเอง เช่น การบอกเล่าให้ข้อมูลย้อนกลับจากคนอื่น ๆ รอบตัว

เดวิโต (DeVito. 2013: 3-4) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลในด้านความสำเร็จด้านบุคคลและสังคม และความสำเร็จด้านการทำงาน โดยความสุขและความสำเร็จส่วนบุคคลโดยส่วนมากนั้นขึ้นอยู่กับความมีประสิทธิภาพของผู้สื่อสารระหว่างบุคคล มิตรภาพและความสัมพันธ์แบบรักใคร่นั้นล้วนถูกสร้าง ดูแลรักษา และในบางครั้งถูกทำลายด้วยปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนั้น ผลสำเร็จของสัมพันธภาพในครอบครัวขึ้นอยู่กับการสื่อสาร

ระหว่างบุคคลระหว่างสมาชิกภายในครอบครัว จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 1,001 คน พบว่า สาเหตุหลักของความล้มเหลวในชีวิตครอบครัวมาจาก การขาดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพถึง ร้อยละ 53 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมากกว่าเรื่องฐานะการเงิน (ร้อยละ 38) และการแต่งงานภายในเครือญาติ (ร้อยละ 14) นอกจากนั้น ความสำเร็จทางสังคมในการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนฝูง คนรู้จัก และผู้คนที่เราพบเจอในทุก ๆ วันขึ้นอยู่กับความสามารถในการสร้างความพึงพอใจในการสนทนาที่ฟังสบายและดูสนุก ส่วนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในต่อความสำเร็จในการทำงาน (DeVito. 2013: 3; อ้างอิงจาก Morreale; & Pearson. 2008) การสัมภาษณ์ผู้สมัครงานขั้นต้นในวันนัดพบแรงงาน พบว่าทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งกำหนดความสำเร็จในชีวิตการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ทักษะการสื่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นคุณลักษณะที่ผู้ว่าจ้างต้องการเป็นมากที่สุดจากผู้สมัครงานถึงร้อยละ 89 ซึ่งสูงกว่าเนื้อหาวิชาที่เรียนตามหลักสูตร (ร้อยละ 34) และคุณค่าโดยรวมต่อการจ้างงานของผู้สมัคร (ร้อยละ 33)

จูเลีย ที วู้ด (Wood. 2006: 5) กล่าวถึงบทความจากนิวยอร์ค ไทม์ (New York Times) เรื่อง “คนแปลกหน้าช่วยให้กำลังใจเราได้ เรียนรู้ที่จะพูดสิ” (Stranger May Cheer You Up, Study Says)โดยสรุปผลการวิจัยว่า ความคิดเชิงบวก คำกล่าวให้กำลังใจจากเพื่อนฝูง เพื่อนบ้าน หรือแม้กระทั่งคนแปลกหน้า มีผลทำให้เรามีความสุขได้ นี่เป็นสิ่งยืนยันได้ว่า การสื่อสารกับผู้อื่นช่วยส่งเสริมสุขภาพของเรา ขณะเดียวกัน การแปลกแยกจากสังคมมีความเชื่อมโยงกับความเครียด ความเจ็บไข้ได้ป่วย และการเสียชีวิตก่อนวัยอันควร และคนที่ไม่มีเพื่อนฝูงมีระดับความวิตกกังวลและซึมเศร้ามากกว่าคนที่คบค้าสมาคมกับผู้อื่น นักวิจัยศึกษารายงานการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้ข้อสรุปว่าการแปลกแยกทางสังคมมีความสัมพันธ์ต่อภาวะความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ โรคอ้วน และระดับไขมันในเส้นเลือดสูง แพทย์และนักวิจัยเชื่อว่าความโดดเดี่ยวอ้างว้างลดระบบภูมิคุ้มกันโรค ซึ่งส่งผลภาวะการเจ็บป่วยได้โดยตรง

โดยสรุปแล้ว การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องด้วยมนุษย์ต้องใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางในการสื่อสาร เพื่อสื่อความหมายและก่อให้เกิดความเข้าใจในการบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างร่วมกัน หากไร้ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว มนุษย์ก็จะไม่สามารถสื่อสารในรูปแบบอื่นที่ซับซ้อนกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยการสื่อสารระหว่างบุคคลถือเป็นพื้นฐานในการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ และเมื่อมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ก็ไม่อาจจะสื่อสารกับตัวเอง (Intrapersonal Communication) เพื่อความอยู่รอดและดำรงชีวิตได้ มนุษย์สื่อสารระหว่างบุคคลก็เพื่อที่จะบรรลุความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการบางอย่าง ดังเช่นตามแนวคิดของของมาสโลว์ อันตอบสนองความสำเร็จส่วนบุคคล สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การอยู่ร่วมกันในสังคม การทำงานหาเลี้ยงชีพ และยังช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพกายและจิตสมบูรณ์แข็งแรงอีกด้วย

1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

นักวิชาการได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

ชิตาภา สุขพลำ (2548: 5) กล่าวถึงการสื่อสารของมนุษย์แต่ละครั้งล้วนมีวัตถุประสงค์ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะในฐานะของผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้รับและผู้ส่งสารอาจตรงกันหรือไม่ก็ได้ ถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายสอดคล้องกัน โอกาสที่จะเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันก็จะมีมากขึ้น แต่หากวัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องกันก็อาจทำให้การสื่อสารล้มเหลวได้ หากเราสามารถเข้าในถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของคู่สนทนา ก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โอกาสที่จะประสบความสำเร็จและบรรลุความมุ่งหมายในการสื่อสารก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับเดวิโต (DeVito. 2013: 19-20) ที่กล่าวถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารระหว่างบุคคล 5 ประการ ได้แก่

1.3.1 เพื่อให้บุคคลได้เข้าใจตนเองและเข้าใจโลกภายนอก (To Learn) การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการเปิดโอกาสให้คนได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง ได้พูดถึงสิ่งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ สิ่งที่ตนเองสนใจ สิ่งที่มีคุณค่าสำหรับตนเอง ตลอดจนความคิดและพฤติกรรมของตนเองให้ผู้อื่นทราบ รวมทั้งได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับจากสิ่งที่เรารู้สึก คิด และมีพฤติกรรม เพราะการได้พูดคุยในเรื่องของตนเองกับคนอื่น เท่ากับเป็นการได้ดูภาพสะท้อนของตนเองจากการได้ข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลเหล่านั้น ซึ่งจะทำให้แต่ละคนได้รู้ข้อมูลความจริงในตัวของตัวเองทั้งในแง่บวกและลบ นอกจากนี้ ยังทำให้แต่ละคนรู้จักตนเองในสายตาของผู้อื่นว่าเขารู้สึกหรือมองตนเองอย่างไร ใครที่ชอบและไม่ชอบเรา เพราะเหตุใด เป็นการช่วยให้แต่ละคนได้เห็นภาพพจน์ของตัวเองในมุมมองที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน

1.3.2 เพื่อสร้างสัมพันธภาพ มนุษย์ทุกคนต้องการความรักขณะเดียวกันก็ต้องการที่จะรักผู้อื่น และคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคล นอกจากนี้ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลยังช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว ความรู้สึกซึมเศร้า เกิดความรักความเข้าใจ เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดซึ่งกันและกันได้ ทำให้มีความสุขและมีความรู้สึกในทางบวกต่อตนเองมากขึ้น

1.3.3 เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นทำตามความต้องการของตน เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เราต้องการหรือเห็นด้วยกับความคิดและความเชื่อของเราได้ เห็นได้ง่ายจากทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมบางอย่างของบุคคล เกิดจากคำสั่งสอนของพ่อแม่และครูอาจารย์เป็นส่วนมาก มีบางส่วนเกิดจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เรารู้จัก นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลยังสามารถทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมได้ เพราะสิ่งที่เรียนรู้จากตัวเองและจากบุคคลอื่นที่สื่อสารกับตัวเรา ทำให้แต่ละคนเห็นข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองในบางเรื่องที่ควรปรับปรุง หรือสิ่งที่เรียนรู้ทำให้มีทัศนคติที่กว้างไกลและได้

ข้อคิดว่าควรจะยึดถือแนวทางไหนให้แก่ตนเอง ที่สำคัญคือ การได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมบางอย่างของตัวเอง ซึ่งหากไม่เปลี่ยนแปลงแล้วอาจจะเกิดผลร้ายในภายหลังหรืออาจทำให้การดำเนินชีวิตบางอย่างได้รับผลกระทบ กล่าวได้ว่า ผลลัพธ์ที่กลับมาสู่ตนเองอันเกิดจากการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากทำให้ได้ความรู้ในขั้นแรกแล้ว ยังนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในทางที่ดีต่อไป

1.3.4 เพื่อความบันเทิง การพูดคุยกับเพื่อนเกี่ยวกับกิจกรรมในวันหยุดสุดสัปดาห์ของเรา การเล่าถึงเรื่องกีฬา เรื่องตลก ถ่ายรูปลงในสื่อสังคมออนไลน์ และการให้เวลากับการเล่นในรูปแบบต่าง ๆ ที่ เหล่านี้เป็นวัตถุประสงค์สำคัญที่ให้เราได้มีความสมดุลในชีวิต และพักผ่อนจิตใจจากสิ่งเคร่งเครียดรอบ ๆ ตัว

1.3.5 เพื่อเป็นการช่วยเหลือ นักบำบัดที่มีอาชีพในการช่วยเหลือบุคคลในการชี้แนะแนวทางผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำต้องอาศัยความรู้และเทคนิคการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม เราก็สามารถใช้การติดต่อสื่อสารกันในทุกวัน เพื่อช่วยปลอบใจเพื่อนที่ผิดหวังจากความรัก ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนแก่เพื่อนร่วมชั้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ตลอดจนทำให้เด็ก ๆ ที่ไม่สบายใจรู้สึกสบายใจขึ้น การที่จะประสบความสำเร็จในการช่วยเหลือผู้อื่นนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับความรู้และเทคนิคในการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย

1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

นักวิชาการได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลไว้ดังนี้

เดวิโต (DeVito. 2013: 8-16) กล่าวถึงองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1.4.1 ผู้ส่งสาร (Sender) และ ผู้รับสาร (Receiver) เป็นบุคคลที่เริ่มต้นในการสื่อสารซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการ มีความจำเป็น หรือมีเหตุผล (ตามจุดประสงค์ของการสื่อสาร) ที่จะสื่อสารออกไป ผู้ส่งเป็นผู้กำหนดลักษณะของข่าวสาร โดยกำหนดรูปแบบของข่าวสารที่คาดว่าผู้รับสารสามารถจะเข้าใจได้ ผู้ส่งสารจึงต้องรู้ชัดเจนว่าเขาจะสื่อสารถึงใคร และคาดว่าผู้รับเข้าใจข่าวสารรูปแบบใดได้ดีที่สุด เช่น การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับระดับของผู้รับ ซึ่งผู้รับสารจะเป็นผู้ที่รับข่าวสารและทำความเข้าใจในสารที่ส่งมาให้ถูกต้อง เป็นผู้แปลความให้ได้ว่าผู้ส่งต้องการสื่อสารอะไร

1.4.2 การส่งและรับข่าวสาร (encoding-decoding) ข่าวสารอาจส่งออกไปได้ 3 ลักษณะคือ ส่งเป็นคำพูด ส่งเป็นข้อเขียน และส่งเป็นภาษาท่าทาง ภาษากาย ผู้ส่งสารต้องเลือกวิธีการส่งและสื่อในการส่งข่าวสารเหล่านี้ให้เหมาะสมกับความต้องการและสถานการณ์ตามความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารเกิดจากการเรียนรู้ โดยการสังเกต การฝึกหัดลองผิดลองถูก ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางคนสามารถพูดคุยกับผู้อื่นได้โดยไม่ตื่นเต้น มีจังหวะการพูดที่น่าสนใจ ในขณะที่อีกหลายๆ คนขาดความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น มีความวิตกกังวลใน

การพูด มีอาการซึมเศร้า รู้สึกโดดเดี่ยวและขาดความมั่นใจ ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลยังช่วยคงสภาพของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนหรือสัมพันธภาพกับบุคคลที่เรารักให้ดีขึ้น และเนื่องจากความสามารถในการสื่อสารเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ดังนั้นการมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารมากเท่าไหร่ ก็จะเพิ่มความสามารถในการสื่อให้กับตัวเอง ทำให้เรามีทางเลือกในการปฏิสัมพันธ์หรือสื่อสารเพื่อที่จะบ่งบอกสิ่งที่เป็นตัวเรามากยิ่งขึ้นซึ่งก็คือการเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลกับทักษะในการปฏิบัติและเป็นความเพิ่มความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กับตนเอง

1.4.3 ข่าวสาร (message) ข่าวสารในการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง สิ่งที่ไปกระตุ้นประสาทสัมผัสของผู้รับข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นภาษาเขียน ภาษากาย ภาษาท่าทาง ในขณะที่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้น จะมีการส่งข่าวสารเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น ขณะที่ผู้ส่งส่งข่าวสารออกไปเป็นคำพูด การแสดงสีหน้าท่าทางของผู้ฟังจะเป็นสารที่สื่อให้ผู้ส่งข่าวสารรับรู้ว่าผู้รับเข้าใจในข่าวสารหรือไม่ ซึ่งนอกจากจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่นแล้วการได้ยินในสิ่งที่ตนเองพูด ได้เห็นในสิ่งที่ตนเองเขียนและการได้รับรู้ในข่าวสารที่ตนเองส่งไปให้ผู้อื่น ยังก่อให้เกิดการให้ข้อมูลย้อนกับต่อตนเอง (self-feedback) ซึ่งจะทำให้บุคคลมองเห็นตนเองทั้งส่วนดีและส่วนด้อยของตนในด้านความคิดและพฤติกรรม ทำให้เกิดการยอมรับตนเอง การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นไปได้ทั้งในทางบวกและลบ การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก เช่น การชมเชย ส่วนการให้ข้อมูลย้อนกลับในทางลบ เป็นการสื่อสารให้ผู้ส่งสารหรือผู้พูดรับรู้ว่ามีสิ่งผิดพลาดบางอย่างเกิดขึ้น เช่น การแสดงสีหน้าสงสัย หรือตำหนิ เป็นต้น

1.4.4 ช่องทางการสื่อสาร (channel) ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู ปาก จมูก และผิวหนัง ซึ่งสามารถส่งสารได้หลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้ากันหรือการส่งผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย วิทยุ โทรทัศน์ อีเมล์ เป็นต้น

1.4.5 สิ่งรบกวนการสื่อสาร (noise) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่รบกวนการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งมีสิ่งรบกวนทางกายภาพและจิตใจ เช่น เสียงที่เบาเกินไปทำให้ได้ยินไม่ชัดเจน หรือความลำเอียงของผู้ส่งข่าวสารและการมีอคติของผู้ฟังนอกจากนี้ความแตกต่างในด้านภาษา เช่น ภาษากลางและ ภาษท้องถิ่น ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ทำให้การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จ

1.4.6 สิ่งแวดล้อมหรือบริบท (context) สิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในขณะที่มีการสื่อสารเกิดขึ้น เช่น กฎเกณฑ์ ความเชื่อ ทัศนคติ หรือสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาสถานภาพและบทบาททางสังคม รวมทั้งเวลาและสถานที่

1.4.7 จริยธรรมในการสื่อสาร (Ethics) การสื่อสารของบุคคลมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับจริยธรรมที่บุคคลยึดถือและปรัชญาชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลมีการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามหลักจริยธรรมที่บุคคลนั้นยึดถือ

1.5 การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในปีค.ศ.1995 (พ.ศ.2538) โจเซฟ เอ เดวิโต (Joseph A. DeVito) ได้เสนอแนวคิดเรื่องประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Effectiveness in Interpersonal Communication) ไว้ในหนังสือ The Interpersonal Communication Book และได้เสนอคุณลักษณะในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งได้มาจากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1961–1989 (พ.ศ. 2504-2532) ซึ่งมีทั้งทักษะที่แตกต่างและเหมือนกัน ข้อสังเกตนี้ ทำให้ทราบว่า นักวิจัยหลายท่านต่างเห็นด้วยว่า ประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคล ไม่ได้มีแค่เพียงคุณลักษณะเดียว แต่หากประกอบไปด้วยคุณลักษณะหลายประการที่เป็นปัจจัยร่วมกัน (DeVito. 1995: 101) ดังนั้น เดวิโต จึงได้เสนอโมเดล คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 แนวคิด ดังตาราง 1 (Devito. 1995: 118)

ตาราง 1 คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล (DeVito. 1995: 118)

คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล		
ทักษะเกี่ยวกับทักษะ (skills About Skills)	โมเดลมนุษยนิยมแห่งประสิทธิผล (Humanistic Model of Effectiveness)	โมเดลปฏิบัตินิยมแห่งประสิทธิผล (Pragmatic Model of Effectiveness)
สติ (Mindfulness)	การเปิดเผย (Openness)	ความมั่นใจ (Confidence)
ความยืดหยุ่น (Flexibility)	ความรู้สึกร่วม (Empathy)	ความใกล้ชิด (Immediacy)
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)	การสนับสนุน (Supportiveness)	การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management)

ตาราง 1 (ต่อ)

คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล		
ทักษะเกี่ยวกับทักษะ (skills About Skills)	โมเดลมนุษยนิยมแห่งประสิทธิผล (Humanistic Model of Effectiveness)	โมเดลปฏิบัตินิยมแห่งประสิทธิผล (Pragmatic Model of Effectiveness)
อัตตการสื่อสาร (Metacommunication)	การสื่อสารทางบวก (Positiveness) ความเท่าเทียม (Equality)	การแสดงออก (Expressiveness) การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation)

จากตาราง 1 ตามหนังสือ The Interpersonal Communication Book ฉบับปี 2003 พบว่า ความมั่นใจ(Confidence) และ การสื่อสารทางบวก (Positiveness) ยังเป็นคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ไม่ปรากฏว่าเป็นคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล ในหนังสือ The Interpersonal Communication Book ฉบับปี 2004, 2007, 2009 และ 2013 ส่วนในหนังสือ The Interpersonal Communication Book ฉบับปี 1995 การสื่อสารทางบวก (Positiveness) ทำได้อย่างน้อย 2 ทาง คือ 1) การแสดงทัศนคติเชิงบวก (Attitudinal positiveness) และ 2) การชมเชย (Compliments) เดวิโตใช้คำแทนอีกคำว่า Stroking หรือการใส่ใจเชิงบวก ซึ่งเหมือนกับคำว่า การใส่ใจ ในทฤษฎีวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล (Transactional analysis) ของอีริค เบิร์น (Eric Berne)

ในหนังสือ The Interpersonal Communication Book ฉบับปี 2004, 2007, 2009 และ 2013 คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล ถูกนำเสนอเป็นภาพรวม โดยไม่ได้นำเสนอแบบแบ่งเป็น 3 ด้านเหมือนในปี 1995 ผู้วิจัยเห็นว่าเหตุที่เป็นเช่นนั้น เนื่องจากประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคล ไม่ได้มีแค่เพียงคุณลักษณะเดียว แต่หากประกอบไปด้วยคุณลักษณะหลายประการที่เป็นปัจจัยร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับที่เดวิโตได้กล่าวไว้ในเอกสาร (DeVito. 1995: 101) และจากการสัมภาษณ์ (DeVito. 2013) ดังนั้น ในปี ค.ศ.2013 (พ.ศ.2556) คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต (DeVito. 2013) จึงมีดังนี้

ตาราง 2 กรอบคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล (DeVito. 2013)

คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล		
ทักษะเกี่ยวกับทักษะ (skills About Skills)	โมเดลมนุษยนิยมแห่งประสิทธิผล (Humanistic Model of Effectiveness)	โมเดลปฏิบัตินิยมแห่งประสิทธิผล (Pragmatic Model of Effectiveness)
สติ (Mindfulness)	การเปิดเผย (Openness)	ความใกล้ชิด (Immediacy)
ความยืดหยุ่น (Flexibility)	ความรู้สึกร่วม (Empathy)	การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management)
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)	การสนับสนุน (Supportiveness)	การแสดงออก (Expressiveness)
อัตตการสื่อสาร (Metacommunication)	ความเท่าเทียม (Equality)	การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation)

จากตาราง 2 การสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต (DeVito. 2013) มีการนิยามความหมายของคุณลักษณะ และแนวทางการพัฒนา ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับที่เดวิโตได้นำเสนอในหนังสือ The Interpersonal Communication Book ฉบับปี 2013 (พ.ศ. 2556) ดังนี้

1.5.1 สติ (Mindfulness) (DeVito. 2013: 11)

สติ (หรือความระวัง, การใส่ใจ) คือ ระดับของการมีสติสัมปชัญญะ การมีสติ รู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งสำคัญยิ่งในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้คนจะระวังการเลือกใช้คำพูดต่างๆ และท่าทางการแสดงออก ในทางตรงกันข้าม ความไม่ระวังหรือการไม่ใส่ใจ คือ การขาดสติสัมปชัญญะในกระบวนการคิดหรือการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น การประยุกต์ใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ บุคคลควรมีสติสัมปชัญญะ มีความใส่ใจอย่างเฉพาะเจาะจงในการพูดคุยนั้น ๆ เพื่อที่จะหาทางเลือกหรือช่องทางการสนทนาที่บุคคลต้องการ และเพื่อที่จะหาบทสนทนาที่ดีที่สุดที่จะทำให้การพูดคุยนั้นมีประสิทธิภาพ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ เป็นการกระตุ้นความใส่ใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้น จึงควรมีความใส่ใจในบทสนทนามากขึ้นในการมีปฏิกิริยาระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้บทสนทนาบรรลุผล

กระบวนการเพิ่มสติ (หรือความระวัง, การใส่ใจ)

การเพิ่มสติ มีกระบวนการดังนี้

- สร้างสถานะหรือสร้างสถานะใหม่ เรียนรู้ที่จะมองวัตถุ สถานการณ์ ผู้คนในสถานะที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น คนคนหนึ่งในชีวิตประจำวันเขามีสถานะหลากหลายเป็นได้ทั้งลูก, พ่อแม่, ลูกจ้าง, เพื่อนบ้าน, เพื่อน, หุ้นส่วนทางธุรกิจ และอื่น ๆ หลีกเลี่ยงที่จะจดจำผู้คนในสถานะเดียว เพราะจะทำให้เราไม่สามารถเห็นเขาในสถานะอื่น ๆ ได้

- เปิดกว้างสำหรับข้อมูลหรือมุมมองใหม่ๆ ในชีวิต ถึงแม้ว่ามันจะขัดแย้งกับภาพ ความคิดเก่า ๆ ที่เรามีเกี่ยวกับวัตถุหรือผู้คนติดอยู่ในใจ ข้อมูลใหม่ถือเป็นการท้าทายตัวเราเนื่องจากการยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความคิดที่ล้าสมัยในปัจจุบัน พร้อมที่จะรับฟังมุมมองใหม่เกี่ยวกับตัวเราจากผู้อื่นและมองผู้อื่นด้วยความคิดใหม่ ๆ โดยเฉพาะความคิดเห็นจากผู้ที่แตกต่างจากตัวเรามาก ๆ

- ความประทับใจครั้งแรกเป็นเรื่องที่ควรระวัง ความประทับใจครั้งแรกนั้นควรตระหนักไว้ว่าคือความไม่แน่นอน เปรียบเหมือนกับการตั้งสันนิษฐานการวิจัยที่ต้องการการศึกษาเพิ่มเติม ให้เตรียมพร้อมต่อการที่จะมีอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ตามมาจากความประทับใจครั้งแรก

นอกจากนี้ ให้ลองตอบคำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารต่อไปนี้

- ข้อความที่เราสื่อสารนั้นมีโอกาสถูกเข้าใจผิดได้หรือไม่? มีอะไรที่เราสามารถทำให้ข้อความนั้นๆ สื่อออกไปอย่างถูกต้องไหม? ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะเรียบเรียงประโยคหรือขยายความใหม่อีกครั้งเพื่อความเข้าใจ หรือขอให้คู่สนทนาของคุณพูดใหม่อีกครั้งก็ได้

- เมื่อมีบทสนทนาที่ยืดเยื้อ อย่างบทสนทนาที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเถียงกันหลายครั้ง และยังหาข้อยุติไม่ได้ ให้ถามตัวเองว่าการเถียงกันนี้มีประโยชน์หรือไม่ ถ้าคำตอบคือไม่มี คุณจะทำอย่างไรที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์เหล่านี้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจเลือกที่จะไม่ตอบคำถามของคู่สนทนา เพื่อยุติการถกเถียงที่ยืดเยื้อ

- รู้ทันสถานการณ์ที่เรากำลังพูดคุย ให้ระลึกอยู่เสมอว่าบทสนทนาแต่ละบทนั้นแตกต่างกัน ให้ถามตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะเป็นกำลังใจ ทำตัวดีเป็นพิเศษสำหรับเพื่อนที่กำลังเศร้า เสียใจ แต่ไม่ควรทำตัวเป็นคนดีกับเพื่อนที่กำลังทรยศคุณ

- คิดก่อนทำ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ละเอียดอ่อน (อย่างเช่น ในเวลาที่คุณโกรธหรือกำลังให้คำมั่นสัญญาอะไรบางอย่าง) คุณควรจะหยุดคิด ไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะทำเสียก่อน การหยุดคิดแบบนี้ จะทำให้เราแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

1.5.2 ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) (DeVito. 2013: 42)

ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม คือ เรื่องของทัศนคติ การแสดงออกที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความไวทางวัฒนธรรมสำคัญต่อเรื่องสันติภาพ หรือการเติบโตทางเศรษฐกิจที่เป็นเป้าหมายของโลกเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลเช่นเดียวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่คู่สนทนามีความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ หรือพื้นฐานความเชื่อที่ต่างกัน และไม่มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม จะทำให้การสื่อสารล้มเหลว เพราะฉะนั้นจึงควรระวังเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อต้องคุยกับคู่สนทนา การพูดคุยแบบหนึ่งกับชาวอเมริกันเชื้อสายยุโรป อาจใช้ไม่ได้กับชาวอเมริกันเชื้อสายเอเชีย หรือวิธีการคุยที่ให้ผลดีมากกับคู่สนทนาในประเทศญี่ปุ่นอาจจะใช้ไม่ได้เลยในประเทศเม็กซิโก ในสังคมอาหรับการยืนใกล้กันนั้นถือเป็นเรื่องปกติ แต่ในสังคมอเมริกันหรือยุโรปตอนเหนือการยืนใกล้กันอาจให้ความรู้สึกว่า กำลังถูกบุกรุกหรือกำลังถูกตีสนิทได้ ความเอาใจใส่ที่ชาวอเมริกันชอบกระทำกลับเป็นสิ่งที่ชาวเกาหลี ญี่ปุ่น และจีนรู้สึกเคอะเขินที่จะทำ เป็นต้น

สร้างเสริมทักษะความไวต่อวัฒนธรรม

แนะนำวิธีการสื่อสารที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพไว้หลายวิธี และมีคำแนะนำถึงวิธีการดีในการเพิ่มความไวต่อวัฒนธรรม

- เตรียมตัวให้พร้อม อ่านและฟังเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แตกต่างทางวัฒนธรรมให้มาก
- จัดการกับความกลัว เผชิญหน้ากับความรู้สึกกลัวว่าจะแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกับคนต่างเชื้อชาติ แล้วจัดการกับมัน
- ตระหนักถึงความแตกต่าง ระวังเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคุณและคู่สนทนา
- ตระหนักถึงความแตกต่างภายในกลุ่ม เมื่อคุณตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างคุณและคู่สนทนาแล้ว ให้คิดต่ออีกว่ายังมีคนอื่นๆ อีกที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ตระหนักถึงความแตกต่างทางภาษา คำคำหนึ่งอาจให้ความหมายแตกต่างกันไปในต่างวัฒนธรรม
- เคารพกฎ ให้ระวังและคิดให้มากเกี่ยวกับกฎทางวัฒนธรรม และขอบเขตของผู้อื่น

1.5.3 การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) (DeVito. 2013: 75)

การเข้าถึงผู้อื่น คือ คุณสมบัติของการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจบทสนทนาของเรา ยิ่งเราเข้าใจข้อความของผู้อื่นถูกต้องเท่าไร เรายิ่งสามารถปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากเท่านั้น การสนทนานี้ต้องอาศัยความสนใจในตัวบทสนทนา ในตัวผู้อื่น และความต้องการที่จะเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด

การสื่อสารแบบเข้าถึง

คุณคงจำได้เวลาที่คุณพูดคุยอย่างมีอรรถรสกับคู่สนทนาที่ลงตัว นี่เป็นวิธีการที่คุณจะส่งเสริมการสื่อสารแบบเข้าถึงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- แสดงออกถึงความคิดถึงผู้อื่น มีความเคารพผู้อื่น มีกาลเทศะ ตัวอย่างเช่น ออกตัวก่อนที่จะพูดถึงปัญหาของตัวเอง หรือ ขอตัวไปรับโทรศัพท์ในเวลาที่จำเป็นจริงๆ

- ตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่น ประโยคที่ว่า “คุณพูดถูก” หรือ “ฉันเข้าใจทำไมคุณถึงโกรธ” ช่วยให้เราตั้งใจฟังคู่สนทนาและยืนยันว่าเราฟังอยู่

- ตระหนักถึงความสำคัญของผู้อื่น ให้ระลึกถึงความสำคัญของคู่สนทนา ถามคำแนะนำ ความคิดเห็น และคำอธิบาย มันจะทำให้เราเข้าใจความคิดเห็นของคู่สนทนา

- อยู่ในประเด็นที่เราต้องการสื่อ ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในบทสนทนาของเรา (อย่างเช่น ให้คู่สนทนาได้ถามคำถามบ้าง ไม่ใช่จำกัดคำถามให้เขาตอบได้แค่ว่าใช่, ไม่ใช่) เอ่ยถามความเห็นจากคนที่คุณต้องการสนทนาด้วย พยายามสบตาคู่สนทนา และพยายามแสดงสีหน้าไปตามบทสนทนา เช่น ยิ้ม พยักหน้า เอนตัวเข้าหาคู่สนทนา เป็นต้น

- ให้โอกาสผู้อื่นเล่าความรู้สึก ให้ผู้อื่นรู้ว่าเรายินดีที่จะรับฟังว่าเขารู้สึกอย่างไร (หรือในทางกลับกันเขายังไม่ต้องการที่จะบอก) ใช้ประโยคง่ายๆ เช่น “ฉันรู้ว่ามันยากนะที่จะบอกว่าเรารู้สึกยังไง” เปิดประเด็นเรื่องความรู้สึก ให้โอกาสผู้อื่นได้บอกเล่าความรู้สึกหรือหากเขาไม่ต้องการที่จะเล่า ก็ไม่ควรไปฝืน

1.5.4 การเปิดเผย (Openness) (DeVito. 2013: 99)

การเปิดเผย ในการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตนเพื่อที่จะบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ความเปิดเผยรวมไปถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของอีกฝ่ายและตอบโต้อย่างจริงใจ แต่มันก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะพูดถึงทุกรายละเอียดในชีวิตให้ผู้ฟังได้ การเปิดเผยมากเกินไปจะนำทำให้ความพึงพอใจของความสัมพันธ์นั้น ๆ ลดลง

การสื่อสารอย่างเปิดเผย มีแนวทางดังนี้

- เล่าเรื่องของตนเองในเวลาที่เหมาะสม ให้ระวังเวลาที่เราพูดถึงตัวเอง การพูดถึงตัวเองให้ทั้งข้อดีและข้อเสีย และเราก็ควรจะตั้งใจผู้อื่นด้วยเวลาที่เขาเล่าเรื่อง การตั้งใจพูดและฟังการแลกเปลี่ยนเรื่องราวนั้น (หรือในทางกลับกัน ไม่ตั้งใจฟัง) จะช่วยให้เรารู้วิธีการที่เราจะนำเสนอตนเองกับผู้อื่นด้วย

- รับฟังและตอบโต้กับคู่สนทนาด้วยความจริงใจและเป็นธรรมชาติ คิดล่วงหน้าว่าเราจะพูดอะไรต่อไป และให้รู้ตัวด้วยว่าเรากำลังพูดเรื่องอะไรอยู่

- พยายามสื่อถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราว ให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าเราเต็มใจที่จะรับฟังความคิดและความรู้สึกของเขา

- เป็นนายอารมณ์และความคิดของเรา รับผิดชอบในสิ่งที่เราพูด ให้คิดทบทวนว่าเราใช้ประโยคการพูดคุยแบบไหน ควรเลือกใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย ฉัน แทนที่ เธอ ขึ้นต้นประโยค แทนที่เราจะพูดว่า “เธอทำให้ฉันดูโง่มากเวลาที่เธอไม่ถามความคิดเห็นของฉันก่อนน่ะ” ให้เป็นนายอารมณ์ของเรา ควรพูดว่า “ฉันรู้สึกแย่จังที่เธอถามความคิดเห็นจากทุกคน แต่เธอไม่ถามฉันน่ะ” เมื่อคุณเป็นเจ้าของอารมณ์และความคิดแล้ว ใช้การเริ่มต้นประโยคด้วย ฉัน มันจะได้ผลที่ดีกว่า “นี่คือสิ่งที่ฉันรู้สึก” “ฉันมองสถานการณ์แบบนี้” ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย ฉัน จะช่วยให้เราเห็นความจริงว่าความรู้สึกส่งผลมาจากการกระทำของสองสิ่ง ระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายนอก (สิ่งที่ผู้อื่นพูด) และสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเรา (การคาดการณ์ล่วงหน้า, ความคิด และอคติของเราเอง)

1.5.5 อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) (DeVito. 2013: 110)

อัตตการสื่อสาร คือ การพูดที่กล่าวอ้างถึงบทสนทนาก่อนหน้า โดยใช้เพื่อขยายความ คำว่าอัตตะ- นั้นสามารถแปลได้หลายความหมาย แต่เมื่อนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร, ปรัชญา และจิตวิทยา ความหมายที่ได้ใจความที่สุดคือ “เกี่ยวกับ” ดังนั้นอัตตการสื่อสาร คือ การพูดถึงการสื่อสารเพื่อสื่อสาร อัตตภาษา คือ การพูดถึงภาษาเพื่ออธิบายภาษา และอัตตประโยคก็คือ การพูดถึงประโยคเพื่อการอธิบายประโยค

ในความเป็นจริง เราใช้สิ่งเหล่านี้ทุกวัน บางทีเราอาจจะไม่รู้ตัวด้วยซ้ำ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราส่งอีเมล์ด้วยความคิดเห็นประชดประชันเล็ก ๆ และใส่รูปยิ้มตอนท้ายประโยค รูปยิ้มนั้นได้สื่อถึงสิ่งที่เราต้องการจะสื่อ มันหมายความได้ว่า “อย่าจริงจังกับความเห็นของฉันเลย ฉันล้อเล่นน่ะ” รูปยิ้มนั้นคือ อัตตประโยคซึ่งเป็นข้อความที่คุณพยายามสื่อในข้อความนั้น ๆ เมื่อคุณพูดนำประโยคด้วย “ฉันไม่แน่ใจนะ แต่...” คุณได้พยายามสื่อความหมายไปในข้อความของคุณ คุณใส่ความคิดของคุณลงไปในประโยคแล้ว เป็นที่เข้าใจว่าความเห็นของคุณอาจจะผิดได้ เมื่อคุณพูดว่า “ฉันแค่ล้อเล่นน่ะ” คุณได้ทำอัตตการสื่อสาร คุณสื่อสิ่งที่คุณต้องการจะสื่อ การสื่อสารในความสัมพันธ์ทั่วไป เราใช้อัตตการสื่อสารอยู่บ่อยครั้ง เช่นเวลาที่เราพูด “เราจำเป็นต้องมาคุยกันนะ เรื่องวิธีการที่เราคุยกันเวลาเราออกไปทำงานข้างนอก” หรือ “คุณจริงจังไปแล้ว” หรือ “ฉันชอบที่เธอบอกว่าเธอรักฉันมากแค่ไหน” เราสามารถใช้ภาษาท่าทางในอัตตการสื่อสาร คุณสามารถขยิบตาให้เพื่อนเพื่อสื่อว่าคุณกำลังล้อเล่นอยู่ หรือใช้สำเนียงถากถางผู้อื่นพร้อมกับพูดว่า “โห เยี่ยมมาก!” เป็นความขัดแย้งระหว่างประโยคที่พูดและสำเนียงเยาะเย้ย

เพิ่มประสิทธิภาพให้อัตตการสื่อสาร

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร ดังนี้

- อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด
- สื่อสารให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้อื่นเห็นภาพและตามความคิดของเราทัน
- ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริง ในทำนองเดียวกัน พูดทวนประโยคผู้อื่น เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของเราเอง

- ถามเมื่อไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นพูด หรือคิดว่าเขาหมายความถึงอย่างอื่นต่างไปจากที่เราคิด

- ใช้อัตตการสื่อสารเมื่อต้องการขยายความรูปแบบการสื่อสารระหว่างคุณและคู่สนทนา เช่น “ฉันอยากคุยกับเธอเรื่องที่เธอพูดถึงฉันเวลาอยู่กับเพื่อนๆ” หรือ “ฉันว่าเราควรคุยกันเรื่องที่เราคุยเกี่ยวกับเพศสัมพันธ์นะ”

1.5.6 ความใกล้ชิด (Immediacy) (DeVito. 2013: 150)

ความใกล้ชิด คือ ความใกล้ชิดที่สร้างขึ้นจากความสนิทสนม ความรู้สึกร่วมที่มีความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวของผู้พูดและผู้ฟัง เมื่อมีการสื่อสารแบบใกล้ชิด เราจะสื่อถึงความสนใจและความใส่ใจไปยังผู้ฟัง และยังสื่อถึงความพึงพอใจไปยังคู่สนทนา ดังนั้นจึงควรจะสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง

ไม่น่าแปลกใจที่คนเราเลือกที่จะตอบโต้กับคู่สนทนาที่มีความน่าสนใจมากกว่ากับผู้ที่ไม่มี คนเราชอบคนให้ความรู้สึกสนิทสนม เราสามารถเพิ่มเสน่ห์ในการพูดคุยให้กับตนเองได้ การเป็นคนให้ความสนิทสนมทำให้คนอื่น ๆ ชอบและพูดคุยอย่างดี นอกจากนี้ ยังมีหลักฐานยืนยันว่า การเป็นคนที่ให้ความใกล้ชิดใช้ได้ดีในที่ทำงาน โดยเฉพาะกับเจ้านายและลูกน้อง ตัวอย่างเช่น เมื่อเจ้านายมีความใกล้ชิดกับลูกน้อง ลูกน้องจะมองว่าเจ้านายให้ความใส่ใจและเป็นห่วง ลูกน้องจะอยากพูดคุยและเปิดเผยกับเจ้านายมากขึ้น ซึ่งการพูดคุยอย่างเปิดเผยเป็นประโยชน์ต่อทั้งเจ้านายและองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้านายและลูกน้องที่มีการสื่อสารแบบใกล้ชิดกัน มีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานสูง

แต่การสื่อสารแบบให้ความสนิทสนมนั้นไม่สามารถใช้ได้กับทุกวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น ในสหรัฐอเมริกา การแสดงออกถึงความใกล้ชิดสนิทสนมนั้นเป็นเรื่องธรรมดา และหมายถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในวัฒนธรรมอื่น การให้ความใกล้ชิดนี้ถูกมองว่ามากเกินไป เหมือนการทึกทักเอาเองว่าคือเพื่อนสนิท แต่ในความเป็นจริงเป็นแค่คนรู้จักกันเท่านั้น ในทำนองเดียวกัน อาจมีคนตีความการให้ความใกล้ชิดว่าเป็นความพยายามเชิงชู้สาว เพราะฉะนั้นควรจำกัดให้ความรู้สึกอยู่แค่ความใกล้ชิดแบบเพื่อน ไม่เช่นนั้นผู้อื่นอาจเข้าใจว่าเป็นการเชื้อเชิญได้ ยิ่งไปกว่านั้น ให้ตระหนักไว้ว่าความใกล้ชิดช่วยยึดและส่งเสริมการสื่อสารที่จริงจัง แต่ก็อาจใช้ไม่ได้ผลกับผู้ที่กลัวการสื่อสารแบบใกล้ชิด และ/หรืออาจใช้ได้ผลทันทีกับคนที่มีการสื่อสารแบบใกล้ชิดเหมือนกัน

การสื่อสารแบบใกล้ชิด วิธีการสื่อสารทางภาษาและท่าทางแบบใกล้ชิด ดังนี้

- เปิดเผยตัวตน เปิดเผยจุดเด่นในตัวคุณให้ผู้อื่นเห็น

- กล่าวถึงผู้อื่นในแง่ที่ดี ใช้คุณสมบัติอย่าง พึงพาได้ มีความหลักแหลม หรือเป็นตัวของตัวเอง กล่าวชมผู้อื่น ตัวอย่างประโยคเช่น “คุณเป็นคนที่เชื่อถือได้เสมอ”

- แสดงความคิดเชิงบวกต่อผู้อื่นหรือต่อความสัมพันธ์ เช่น “ฉันดีใจจังที่ได้เธอเป็นเพื่อนร่วมห้อง เธอรู้จักคนเยอะดี”

- พูดถึงสิ่งทั่วๆไป สิ่งที่คุณเคยทำร่วมกันหรือประสบการณ์ที่เคยแบ่งปันกัน

- แสดงให้เห็นว่าคุณสนใจและต้องการฟังเรื่องราวจริงๆ โดยถามคู่สนทนาว่า “แล้วยังไงต่อ?”

- แสดงออกถึงความเปิดเผยและความสนิทสนม ตัวอย่างเช่น พยายามยืนใกล้คู่สนทนาและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วม

- ยิ้มแย้มและแสดงออกให้เห็นถึงความสนใจในตัวผู้อื่น

- สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้ผู้ฟังได้เห็นว่าคุณได้ยินและเข้าใจว่าเขาพูดอะไร และตอบโต้ด้วยภาษาและท่าทางที่เหมาะสม

ในขณะเดียวกันที่เราพยายามทำความเข้าใจการสื่อสารแบบใกล้ชิด ให้หลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ไม่เป็นมิตร เช่น การพูดแบบไร้อารมณ์ ไม่สบตาผู้พูด ทำหน้าบึ้งตึงขณะพูดคุย ทำท่าทางอึดอัด หรือทำกิริยาที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

1.5.7 ความยืดหยุ่น (Flexibility) (DeVito. 2013: 187)

ความยืดหยุ่น คือ คุณสมบัติในการคิดและการประพฤติตน ในที่นี้คือ ความสามารถในการสื่อสารตามสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งเราจะมีวิธีการในแบบของเราเอง ให้ลองตอบคำถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นในการสื่อสารนี้

- “คนเราควรพูดคุยอย่างตรงไปตรงมาและเป็นตัวของตัวเอง” หรือ

- “เมื่อเราโกรธ เราควรจะเงียบ ดีกว่าพูดอะไรไปแล้วกลับมาเสียใจในภายหลัง”

คำตอบที่ถูกต้องคือ “จริงบ้างบางครั้ง” เป็นการเน้นย้ำถึงความจำเป็นของการยืดหยุ่นในทุกบทสนทนา

ความยืดหยุ่นนั้นเป็นสิ่งจำเป็นเวลาที่เราพูดเกี่ยวกับความรู้สึก ว่าเรารู้สึกบวกหรือลบ ยิ่งจำเป็นมากในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ เมื่อคุณจำเป็นต้องตัดสินใจในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง แต่ความตื่นเต้นทำให้คุณลืมว่าจะต้องทำอย่างไร ยิ่งคุณมีความยืดหยุ่นมากเท่าไร คุณยิ่งสามารถตัดสินใจได้แม่นยำมากเท่านั้น

เพิ่มความยืดหยุ่น

วิธีการฝึกฝนความยืดหยุ่นในการสื่อสาร

- ให้จำไว้ว่าไม่มีใครหรือสถานการณ์ใดเหมือนกัน ให้คิดว่าผู้คนและสถานการณ์ต่างๆนั้นแตกต่างกัน และพยายามคิดหาคำพูดที่เหมาะสมมาใช้ในเหตุการณ์นั้นๆ

- ตระหนักว่าการสื่อสารนั้นมีรูปแบบของมันเอง มองว่าการพูดคุยนี้อยู่ในรูปแบบใด และเราจะจัดการการสื่อสารของเราให้เข้ากับการสนทนานี้อย่างไร ตัวอย่างเช่น รูปแบบการบอกข่าวร้ายย่อมยากกว่าบอกข่าวดีในงานฉลองรื่นเริง

- ระมัดระวังถึงการเปลี่ยนแปลงฉับพลัน ทุกสิ่งคือความไม่แน่นอน ประโยคที่คุณใช้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเดือนที่แล้ว อาจใช้ไม่ได้ในปัจจุบัน ให้ระลึกไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (เช่น การตาย หรือการป่วยไข้ของคนรัก) สิ่งเหล่านี้ส่งผลถึงความเหมาะสมและไม่เหมาะสม

- รับรู้ความเป็นจริงว่า แต่ละสถานการณ์แตกต่างกันทำให้รูปแบบการพูดคุยแตกต่างกัน คิดถึงตัวเลือกที่เหมาะสม และคิดถึงผลของแต่ละตัวเลือกที่มีล่วงหน้า

1.5.8 การแสดงออก (Expressiveness) (DeVito. 2013: 217)

การแสดงออก คือ ความสามารถในการสื่อสารความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งส่งผลที่เราไม่อาจหลีกเลี่ยง ตัวอย่างเช่น เราต้องรับผิดชอบต่อความคิดและความรู้สึก เราควรรับรู้การแสดงออกและความเปิดเผยในตัวผู้อื่น และตอบกลับไปอย่างเหมาะสม เราควรรับรู้ง่ายๆ ว่า มีสิ่งที่ทำให้การสื่อสารน่าพึงพอใจและมีความสนุกสนาน การแสดงออกที่มีภาษา ท่าทาง การแสดงออกทางอารมณ์ และตัวตนที่เราซ่อนไว้ เป็นคุณสมบัติที่ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีความหลากหลายดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

การสื่อสารที่ใช้การแสดงออก

วิธีการสื่อสารโดยการแสดงออก

- ใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงการพูดคุย เพื่อสื่อความมีส่วนร่วมและความสนใจของคุณ ใช้ภาษาให้หลากหลาย หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำๆ การพูดที่น่าเบื่อหน่าย มันแปลว่าเราเป็นคนน่าเบื่อและไม่อยากมีส่วนร่วมในการสนทนา

- แสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสม โดยเฉพาะการแสดงออกว่าเราสนใจคู่สนทนามากกว่าตัวเราเอง สบตาผู้พูดและเอนตัวเข้าหา ในขณะเดียวกันให้เลี่ยงการสัมผัสตัวคู่สนทนาหรือการมองคนอื่นที่ไม่ใช่คู่สนทนาของตัว

- ตอบโต้ทั้งวาจาและท่าทาง เพื่อแสดงออกว่าเรายังฟังเขาอยู่ การตอบสนองนี้ช่วยให้การพูดคุยน่าพึงพอใจ

- ยิ้ม การยิ้มถือเป็นการแสดงออกที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และเป็นสิ่งที่ทุกคนชื่นชอบ

- แสดงออกโดยคำนึงถึงเรื่องวัฒนธรรม บางวัฒนธรรม (ชาวอิตาเลียน เป็นต้น) ชอบการแสดงออกและสนับสนุนเด็กๆ ให้แสดงออก วัฒนธรรมอื่น (ชาวญี่ปุ่นและชาวไทย เป็นต้น) ชอบที่จะนั่งดูอยู่เฉยๆมากกว่า บางวัฒนธรรม (ประเทศอาหรับ และหลายๆ ประเทศในเอเชีย) คิดว่าผู้หญิงที่แสดงความคิดเห็นในวงการธุรกิจเป็นเรื่องไม่เหมาะสม

1.5.9 ความรู้สึกร่วม (Empathy) (DeVito. 2013: 248)

ความรู้สึกร่วม คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมของเขาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกในสถานการณ์ที่เขาประสบ (ตรงกันข้ามกับความรู้สึกสงสาร คือ ความรู้สึกที่เรามีให้เขา เช่น เศร้าเสียใจ หรือ ยินดี เป็นต้น) จากการวิจัย ผู้หญิงจะรับรู้และมีความรู้สึกร่วมได้มากกว่าผู้ชาย

การสื่อสารแบบมีความรู้สึกร่วม แยกออกเป็นสองประเภทคือ การคิดแบบมีส่วนร่วม และการมีความรู้สึกร่วม ในการคิดแบบมีส่วนร่วม คือ การแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด เช่น เมื่อคุณพูดทวนความเห็นของผู้พูด แสดงออกว่าคุณเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ นั่นคือคุณได้สื่อสารแบบมีความคิดร่วมแล้ว ประเภทที่สองคือ การมีความรู้สึกร่วม ในที่นี้คือแสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนา คุณแสดงออกความรู้สึกแบบเดียวกันกับคู่สนทนา พยายามตอบสนองควบคู่ไปทั้งสองอย่างทั้งความคิดและความมีความรู้สึกร่วม เช่น เมื่อเพื่อนเล่าปัญหาที่บ้านให้ฟัง คุณอาจจะตอบกลับไปว่า “ปัญหาทางบ้านเธอหนักมากเลย ฉันคิดไม่ออกเลยว่าเธอจะโกรธขนาดไหนนะ”

นี่คือคำแนะนำที่จะช่วยให้คุณพัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ

- ชัดเจน แสดงออกให้ชัดเจนว่าคุณพยายามทำความเข้าใจ ไม่ได้ต้องการที่จะตัดสินหรือวิพากษ์วิจารณ์คู่สนทนา
- ตั้งใจฟัง สบตา แสดงท่าทางใส่ใจ ให้ความใกล้ชิดเพื่อเพิ่มความตั้งใจฟัง สีหน้าและท่าทางจะเป็นตัวช่วยสำคัญ
- ตอบโต้ ในการที่เราต้องการจะตรวจสอบว่าเราเข้าใจคู่สนทนาหรือไม่ ให้แสดงความอารมณ์รู้สึกเดียวกับผู้พูด เลือกใช้คำพูดที่คิดว่าผู้พูดกำลังรู้สึก เช่น “เธอโกรธพ่อเธอมากใช่ไหม” หรือ “ฉันว่าเธอยังไม่แน่ใจใช่ไหม”
- เปิดเผย เมื่อถึงเวลา ใช้การเปิดเผยตนเองเพื่อทำความเข้าใจกับคู่สนทนา แต่ให้ระวังว่านี่ไม่ใช่การพูดถึงแต่ตัวเอง
- สังเกตการสื่อความ บางครั้งเพื่อนของเราอาจต้องการการพูดคุยปรับทุกข์ ในเวลานั้นเราอาจต้องสังเกตและตั้งคำถามท่าทางของเพื่อน ตัวอย่างเช่น เพื่อนของคุณบอกว่า เขาไม่เป็นไร แต่กลับถอนหายใจ ให้คิดไว้ว่าเพื่อนกำลังมีปัญหา
- เน้นส่วนสำคัญ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของเขาจริงๆ

1.5.10 การสนับสนุน (Supportiveness) (DeVito. 2013: 274)

การสนับสนุนในการสื่อสาร คือ การพูดส่งเสริมมากกว่าการตัดสินผู้อื่น และเป็นการพูดแนะนำให้ผู้ฟังคิดมากกว่าบอกว่าให้เขาทำอะไร การพูดส่งเสริมจะพูดในเชิงว่า คุณเห็นอะไรหรือ

คุณรู้สึกอย่างไร ตรงข้ามกับการตัดสิน จะพูดถึงแต่ความคิดเห็นของคุณและจะกลายเป็นการตัดสินผู้อื่น การพูดส่งเสริมเป็นการให้กำลังใจผู้อื่น ทางกลับกันการพูดว่าตัดสินหรือประเมินผู้อื่นนั้น ทำให้ผู้อื่นปิดกั้นตน (แต่นี่ไม่ได้หมายความว่าการวิพากษ์วิจารณ์จะให้ผลเสียกับคนทั้งหมด เช่น นักแสดงที่ต้องการการพัฒนามักเปิดรับทางคำติและคำชม) ในทำนองเดียวกัน การพูดแนะนำนั้นแสดงในเห็นว่าเรามีจิตใจที่เปิดกว้าง เราสามารถรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างได้ ในทางกลับกัน การบอกให้เขาทำอะไรนั้นไม่ก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ และทำให้ผู้ฟังปิดกั้นตนเอง

การสื่อสารแบบสนับสนุน

วิธีการเพิ่มความพึงพอใจในความสัมพันธ์ โดยการส่งเสริมและแนะนำ ทำได้ดังนี้

- หลีกเลี่ยงการกล่าวโทษและตำหนิ (“ฉันน่าจะทำงานอยู่ที่เดิม ไม่น่าฟังคำแนะนำจากพี่ชายเธอเลย”)
- หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ (“พี่สาวเธอใส่ชุดสีแดงแล้วน่าเกลียดจัง”)
- หลีกเลี่ยงการบ่นพร่ำพรรณนา (“เธอควรไปเรียนวิธีการใช้คำและการจัดหาเอกสารมาสักทีนะ”)
- แสดงออกว่าเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนความคิดแนวทางการจัดการเรื่องต่างๆ
- ถามความคิดเห็นและเห็นความสำคัญผู้อื่น พยายามอย่าจมปลักอยู่กับแนวทางความคิดตนเอง

1.5.11 ความเท่าเทียมกัน (Equality) (DeVito. 2013: 299)

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ทัศนคติและการปฏิบัติต่อผู้อื่น โดยเห็นว่าเขานั้นสำคัญในการสนทนาครั้งนี้ ในสถานการณ์ต่างๆ แน่นอนว่าความสำคัญของแต่ละบุคคลจะไม่เท่ากัน เช่น ในรูปแบบบริษัท จะมีเจ้านายลูกน้องตามลำดับ มีคนที่เก่งกว่า หรือมีคนที่สื่อสารได้ดีกว่า อย่างไรก็ตาม ควรเลี่ยงการสำคัญตัว การสื่อสารระหว่างบุคคลควรมีบรรยากาศของความเท่าเทียมกัน จะมีประสิทธิภาพมากกว่า

การสื่อสารอย่างเท่าเทียม

วิธีการสื่อสารอย่างเท่าเทียมในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะเป็นการหลีกเลี่ยงการขัดแย้ง

- เลี่ยงการใช้คำว่า “น่าจะ” หรือ “ควรจะ” ตัวอย่างเช่น (“เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ” หรือ “เธอควรจะแสดงตนให้มากกว่านี้”) การใช้ประโยคพวกนี้ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งถูกกำหนด

- ให้ขอร้อง (อย่างสุภาพ) และเลี่ยงการออกคำสั่ง (ที่หยาบคาย)

- หลีกเลี่ยงการพูดขัดผู้อื่น การกระทำนี้จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่น และมันสื่อว่าสิ่งที่คุณพูดนั้นสำคัญกว่าสิ่งที่คนอื่นพูด

- ฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูดก่อนที่จะพูดเรื่องของตัว ประโยคที่ว่า “จริงเหรอ”, “ฉันเข้าใจ” หรือ “นั่นสิ” เป็นสิ่งยืนยันว่าเรากำลังรับฟังและเข้าใจจริงๆ

- ตระหนักถึงเรื่องความแตกต่างทางชนชั้นในแต่ล่ะวัฒนธรรมให้มาก ในประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นน้อย จะมีความเท่าเทียมกันมากกว่าประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นมาก ที่มีความเท่าเทียมกันน้อย ซึ่งเรื่องฐานะสามารถเป็นตัวกำหนดการติดต่อระหว่างบุคคลได้

1.5.12 การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management) (DeVito. 2013: 314)

การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง หลักการ วิธีการที่กำหนดทิศทางและดำเนินการติดต่อระหว่างบุคคลให้ยั่งยืน การจัดการการติดต่อระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้การทำงานร่วมกันของสองฝ่ายมีความน่าพอใจ

การจัดการการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีจุดประสงค์เพื่อการทำงานร่วมกันของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีคำแนะนำบางประการที่จะทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก

- คงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง และให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ทำได้โดยใช้สายตา, ใช้ระดับเสียงให้เหมาะ, ปรับท่าทางร่างกายและสีหน้าให้เหมาะสม การกระทำเหล่านี้จะบอกถึงการควบคุมตนเองได้ และความผ่อนคลายในการพูดคุย

- ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่าปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดอัด คนใหญ่คนโตมักชวนคู่สนทนาคุยตลอด ตัวอย่างเช่น ในการพูดคุยระหว่างคนไข้และหมอ คนไข้จะมีความพึงพอใจน้อยลงหากหมอทิ้งช่วงการพูดคุยและเงียบเป็นเวลานาน

- ใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย ให้เลี่ยงการใช้ข้อความที่มีนัยยะหรือสัญญาณที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น ใช่สีหน้าขัดกับเรื่องที่พูดอยู่ ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณถึงความไม่มั่นใจและความไม่มีพลัง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การสื่อสารระหว่างบุคคล(Interpersonal Communication) ในประเทศไทย นักวิจัยส่วนใหญ่ ได้นำโมเดลมนุษยนิยมแห่งประสิทธิผลของเดวิโต (1995) ไปใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล เช่น งานวิจัยเรื่อง ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ โดย สุกัญญา พีระวรรณกุล (2541), ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีม

การพยาบาล โดย สุมาลี จารุสุขถาวร (2546), ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา โดย บังอร ยุววิทยาพานิช (2547), ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นชายที่ใช้บริการในศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่ โดย อมรรัตน์ ชัยนนถี (2550), ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยงในอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ โดย วิทูรทิพย์ หัตถะปนิตร (2550), ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการรับรู้ตราบาปของผู้ที่เป็นโรคจิตเภทที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ โดย อรัญญา คำพึ่ง (2552) เป็นต้น ซึ่งไม่ปรากฏว่า ความมั่นใจ (Confidence) และการสื่อสารทางบวก (Positiveness) เป็นคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล ในหนังสือ The Interpersonal Communication Book ฉบับปี 2013 (พ.ศ.2556)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมวลงานวิจัยไทยที่ใช้แนวคิดประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต เพื่อรวบรวมคุณลักษณะหรือตัวแปรที่นักวิจัยไทยใช้ในการพัฒนาหรือส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล ตั้งแต่ปีพ.ศ. 2541-2556 และแสดงความถี่ของคุณลักษณะที่นักวิจัยไทยใช้ ซึ่งได้ผลดังนี้

ตาราง 3 คุณลักษณะหรือตัวแปรที่นักวิจัยไทยใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล

ชื่อผู้วิจัย	การเปิดเผย	ความมั่นคงทางอารมณ์	การสนับสนุน	การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ	ความเท่าเทียม	ความคล้ายคลึง	การแสดงออก	ความสามารถในการสื่อสาร
สุกัญญา (2541)	✓	✓	✓	✓	✓			
สุมาลี (2546)	✓	✓	✓	✓	✓			
บังอร (2547)	✓	✓		✓		✓	✓	✓
อมรรัตน์ (2550)	✓	✓	✓	✓	✓			

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณลักษณะของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคล									
ชื่อผู้วิจัย	การเปิดเผย	ความรู้สึกร่วม	การสนับสนุน	การสื่อสารทางบวก	ความเท่าเทียม	ความใกล้ชิด	การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคลได้	การแสดงออก	การเข้าถึงผู้อื่น
วิทูรทิพย์ (2550)	✓	✓	✓	✓	✓				
อรัญญา (2552)	✓	✓	✓	✓	✓				
ความถี่ของคุณลักษณะที่นักวิจัยไทยใช้	6	6	5	6	5	1	1	1	1

จากตาราง 3 งานวิจัยของบังอร (2547) เป็นเพียงงานวิจัยเดียวที่ใช้แนวคิดของเดวิโตในปี ค.ศ.2003 (พ.ศ.2546) ซึ่งไม่ได้มีการแยกคุณลักษณะของประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคลออกเป็น 3 ด้านแล้ว ขณะที่งานวิจัยอื่น จะใช้แนวคิดของเดวิโตในปีค.ศ.1995 (พ.ศ.2538)

นอกจากนี้ จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาหรือส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล พบว่า มีนักวิชาการ ได้แสดงทัศนะในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล ไว้ดังนี้

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี (2553: 128-130) กล่าวถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยอ้างถึงแนวทางของเดวิโตไว้ด้วยกัน 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางที่มุ่งความสำเร็จ และแนวทางที่มุ่งส่งเสริมปฏิสัมพันธ์

แนวทางที่มุ่งความสำเร็จ ผู้สื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ควรมีคุณสมบัติ 5 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นใจ (Confidence) หมายถึง การสื่อสารด้วยท่าทีผ่อนคลาย แสดงออกถึงความมั่นใจ ปราศขากความวิตกกังวล ความกลัว และความเขินอาย ท่าทีที่ผ่อนคลาย ขณะสื่อสารจะบ่งบอกถึงความสามารถในการจัดการ สถานะและอำนาจที่เหนือกว่า ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้การติดต่อสื่อสารประสบความสำเร็จ ในทางตรงกันข้าม การแสดงออกถึงความตึงเครียด

ในขณะสื่อสาร เป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงการขาดการควบคุมตนเอง และการตกอยู่ใต้อำนาจของอีกฝ่าย ผู้สื่อสารอาจแสดงความมั่นใจได้โดยการเป็นฝ่ายเริ่มต้นแนะนำตนเอง หรือเป็นฝ่ายริเริ่มหัวข้อในการสนทนา รวมทั้งการใช้คำถามเปิด เพื่อให้อีกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในปฏิสัมพันธ์ ซึ่งจะแสดงถึงความสามารถในการควบคุมสถานการณ์การสื่อสารได้เป็นอย่างดี

2. ความใกล้ชิด (Immediacy) หมายถึง การสร้างความรู้สึกใกล้ชิดกับอีกฝ่าย และการสร้างความรู้สึกแห่งความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันระหว่างคู่สื่อสารโดยการถ่ายทอดคนรู้สึกสนใจต่ออีกฝ่าย ความรู้สึกใกล้ชิดสามารถถ่ายทอดทางอวัจนภาษา เช่น การสบตาคู่สนทนา การยิ้ม การแสดงความสนใจ การมีระยะห่างระหว่างบุคคลที่เหมาะสม เป็นต้น นอกจากนี้ ความรู้สึกใกล้ชิดก็สามารถถ่ายทอดทางวัจนภาษาได้ โดยการเรียกชื่อคู่สนทนา การกล่าวชมเชย การมีปฏิกิริยาตอบกลับในลักษณะต่าง ๆ เช่น การทวนสรุปสิ่งที่อีกฝ่ายพูด การตั้งคำถาม เพื่อแสดงถึงความเข้าใจและความสนใจในสิ่งที่อีกฝ่ายพูด

3. การบริหารปฏิสัมพันธ์ (Interactive management) ทักษะในการบริหารปฏิสัมพันธ์ ได้แก่ การใส่ใจคู่สนทนา การรักษาบทบาทในการเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟังอย่างเหมาะสม การให้อีกฝ่ายได้มีส่วนร่วมในการติดต่อแลกเปลี่ยน และการทำให้การสนทนาลื่นไหลปราศจากการติดขัดหรือการนิ่งเงียบนาน ๆ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารสร้างความพึงพอใจแก่ทั้งสองฝ่าย

4. การแสดงออก (Expressiveness) หมายถึง ทักษะในการแสดงความเกี่ยวพันและความสนใจในปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งแสดงออกได้โดยการฟังอย่างตั้งใจ มีการทวนสรุปและการตั้งคำถามที่เหมาะสม เพื่อแสดงความเข้าใจในความคิดและความรู้สึกของอีกฝ่าย มีความเต็มใจในการแบ่งปันความรู้สึก การกระตุ้นให้อีกฝ่ายแสดงออกหรือมีปฏิกิริยาตอบกลับที่เหมาะสม รวมทั้งการหลีกเลี่ยงการใช้คำถามซ้ำซากที่อาจบ่งบอกถึงการขาดความเกี่ยวพันในปฏิสัมพันธ์

5. การปรับเข้าหาผู้อื่น (Other-orientation) หมายถึง ความสามารถในการปรับเข้าหาคู่สนทนา การให้ความสนใจต่อสิ่งที่คู่สนทนากำลังพูด และการรับรู้ถึงความสำคัญของคู่สนทนา ซึ่งสามารถแสดงออกผ่านอวัจนภาษา เช่น การสบตา การยิ้ม การพยักหน้า และการแสดงออกทางสีหน้าอื่น ๆ และสามารถแสดงผ่านวัจนภาษาโดยการถามความคิดเห็นของอีกฝ่าย การถามคำถามที่เกี่ยวข้องหรือถามเพื่อให้อีกฝ่ายขยายความเพิ่มเติมให้เกิดความชัดเจน การแสดงความเห็นด้วยกับความคิดเห็นของอีกฝ่ายตามความเหมาะสม เช่น “ประเด็นที่คุณสมศักดิ์เสนอมาน่าสนใจมาก” รวมทั้งการเปิดโอกาสให้อีกฝ่ายได้แสดงความรู้สึกของตนเอง ในทางตรงกันข้าม ผู้สื่อสารที่มุ่งแต่ตนเอง (Self-orientation) จะพูดถึงแต่เรื่องของตนเอง ประสบการณ์ ความสนใจ และความต้องการของตนเองโดยไม่สนใจปฏิกิริยาตอบกลับจากอีกฝ่ายเลย

แนวทางที่มุ่งสร้างปฏิสัมพันธ์ คุณลักษณะ 5 ประการที่จะส่งเสริมคุณภาพของปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีดังต่อไปนี้

1. การเปิดเผย (Openness) หมายถึง ความเต็มใจในการเปิดเผยข้อมูลหรือข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อหรือเรื่องราวที่ทำการสื่อสาร ในขณะที่บุคคลผู้ทำการสื่อสารอีกฝ่ายที่ได้รับรู้ข้อมูลจะต้องมีความเต็มใจที่จะแสดงปฏิกิริยาต่อข่าวสารที่เปิดเผยอย่างจริงใจและตรงไปตรงมา

2. การมีความรู้สึกร่วมด้วย (Empathy) หมายถึง มีความรู้สึกในทางเดียวกันกับบุคคลผู้นั้น ไม่ว่าจะดีใจ เสียใจ การรู้สึกอย่างเดียวกับคนอื่นเป็นการแสดงว่าเราเข้าใจสถานะของเขา เข้าใจในสิ่งที่เขาเป็น หรือเข้าใจในสิ่งที่เขาประสบอยู่ เป็นการไม่ตัดสินว่าสิ่งที่เขาเป็นหรือคิดนั้นผิดหรือถูก การแสดงความรู้สึกของความมีทัศนคติที่กว้างไกลจะช่วยส่งเสริมให้คนอื่นอยากติดต่อสื่อสารด้วย

3. ความรู้สึกสนับสนุน (Supportive) การแสดงความรู้สึกเห็นด้วยหรือมีแนวคิดในทางเดียวกันกับบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งย่อมจะส่งเสริมความรู้สึกที่ดีต่อกัน เพราะการแสดงความรู้สึกเห็นใจอย่างเดียวบางครั้งก็ไม่อาจทำให้บรรยากาศของการสื่อสารดีขึ้น

4. ความรู้สึกในด้านดี (Positiveness) การรู้สึกในด้านดีก่อให้เกิดผล 3 ประการ ประการแรก ทำให้บุคคลรู้สึกในทางดีแก่ตนเอง ประการที่สอง ทำให้คนอื่นดีกับเราและเต็มใจที่จะติดต่อสื่อสารกับเราอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อบุคคลอื่นรู้สึกในด้านดีก็จะส่งเสริมให้เขาเปิดเผยข้อมูลทั้งหมด ประการที่สาม ก่อให้เกิดผลดีโดยส่วนรวมแก่การสื่อสารระหว่างทั้งสอง เมื่อทั้งสองฝ่ายรู้สึกในด้านดีก็จะยินดีที่จะสื่อสาร

5. ความเท่าเทียมกัน (Equality) ความเท่าเทียมกันในที่นี้ มิได้หมายถึงความเท่าเทียมกันที่แท้จริงของคู่สนทนา เนื่องจากว่าทุกความสัมพันธ์ย่อมมีความไม่เท่าเทียมกันเสมอในด้านใดด้านหนึ่ง เช่น การศึกษา ตำแหน่ง รายได้ สติปัญญา เป็นต้น แต่ความเท่าเทียมในที่นี้ หมายถึง การยอมรับซึ่งกันและกัน โดยเน้นบรรยากาศแห่งความเท่าเทียมกัน ผู้สื่อสารควรหลีกเลี่ยงการขัดจังหวะอีกฝ่าย เพราะการขัดจังหวะเป็นการแสดงออกว่าสิ่งที่เรากำลังพูดมีความสำคัญมากกว่า หลีกเลี่ยงการแก้ไขคำพูดของอีกฝ่าย และหลีกเลี่ยงคำว่า “ควร” เช่น “คุณควรจะ…” ที่สามารถทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าผู้พูดมีความหมายเหนือกว่าได้ นอกจากนี้ ความเท่าเทียมกันในการสื่อสารยังครอบคลุมถึงความเท่าเทียมกันระหว่างการพูดกับการฟัง ต่างฝ่ายควรทำหน้าที่ทั้งรับและส่งข่าวสารในลักษณะที่เท่าเทียมกัน ซึ่งไม่ได้หมายความว่าการพูดต้องใช้เวลาให้เท่ากับการฟัง แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับหน้าที่ที่กระทำในการสื่อสาร กล่าวคือ บุคคลที่สื่อสารควรทำหน้าที่ของตัวเองให้สมกับหน้าที่หรืองานอาชีพของตัวเอง

บุษบา สุธีธร (2551: 339-341) กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสาร ไว้ว่า ในการสื่อสารระหว่างบุคคล คู่สื่อสารนับเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญและเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการสื่อสารระหว่างบุคคล คุณลักษณะของผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลปัจจัยแรก คุณลักษณะที่เอื้ออำนวยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่คุณลักษณะของคู่สื่อสารดังนี้คือ

1. คุณลักษณะความเปิดใจของคู่สนทนา ความเปิดใจครอบคลุมถึงพฤติกรรมของคู่สื่อสารใน 3 ประการคือ ความตั้งใจจริงที่จะเปิดเผยตนเองกับคู่สื่อสาร ความตั้งใจจริงที่จะแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับที่ตรงไปตรงมาระหว่างการสื่อสาร และการแสดงความรับผิดชอบต่อการสื่อสารและยอมรับผลอันเกิดจากการสื่อสารครั้งนั้น ๆ

2. ความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา หมายถึง ความสามารถรับรู้ ความรู้สึก ความคิดเห็นของผู้อื่นในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ราวกับเป็นคน ๆ นั้น

3. การมีทัศนคติที่เป็นบวก ทั้งต่อตัวเองและคู่สื่อสาร ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีต่อเนื้อหาที่สื่อสาร

4. การให้การสนับสนุนคล้อยตามและให้แรงเสริม ในการสื่อสารระหว่างบุคคล การพยักหน้า การสบสายตา การแสดงความใส่ใจและสนใจในสิ่งที่คู่สื่อสารกำลังนำเสนอ จัดเป็นแรงเสริมที่สำคัญทำให้คู่สื่อสารมีกำลังใจในการถ่ายทอดเนื้อหา นำเสนอสารต่อคู่สื่อสารของตนได้อย่างดียิ่งขึ้น

5. ความเสมอภาคระหว่างคู่สื่อสาร หมายถึง คู่สื่อสารต่างได้รับประโยชน์จากการสื่อสารตามที่ตนคาดหวังอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งได้ทำหน้าที่เป็นทั้งผู้พูดหรือผู้ฟังที่ดีระหว่างการสื่อสาร

6. ความรู้ในเรื่องราวที่ต้องการสื่อสารและความสามารถด้านการสื่อสาร เพื่อดารสื่อความหมายให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน

นอกจากการพิจารณาเกี่ยวกับคุณลักษณะของคู่สื่อสารในประเด็นดังกล่าวข้างต้นแล้ว จิตแพทย์ชาวแคนาดาชื่อ อีริค เบอร์น (Berne) ได้เสนอแนวคิดการวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างคู่สื่อสาร (Transactional analysis) จากสถานภาพชีวิต หรือทัศนะท่าทีต่อชีวิต (Life position) ของคู่สื่อสาร เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับประเด็นที่ว่า เมื่อไรและเหตุใดการสื่อสารระหว่างกันของคู่สนทนาบางครั้งก็ประสบความสำเร็จและบางครั้งก็ล้มเหลว ทั้งนี้โดยพิจารณาเห็นว่า คู่สื่อสารแต่ละคนต่างมีสถานภาพชีวิตที่แตกต่างกันแยกได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ ฉันดีเธอดี (I'm OK, you're OK) ไม่มีใครดี (I'm not OK, you're not OK) ฉันไม่ดีเธอดี (I'm not OK, you're OK) ฉันดีเธอไม่ดี (I'm OK, you're not OK)

บุษบา สุธีธร (2551: 344-346) ยังกล่าวถึง ทักษะและแนวทางในการพัฒนาทักษะในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้

1. การแสดงออกและการตีความรู้สึกต่าง ๆ ควรหมั่นฝึกฝนวิธีการแสดงออกความคิดเห็น ความรู้สึกของตนแก่คู่สนทนาอย่างเหมาะสม และสามารถตีความการแสดงออกของคู่สนทนาทั้งด้านวัจนภาษา คือภาษาที่ใช้คำพูด และอวัจนภาษา คือภาษาที่ไม่ใช่คำพูดรูปแบบต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง

2. การเปิดเผยตนเองของคู่สนทนา ควรสามารถสื่อสารเพื่อเปิดเผยตนเองให้คู่สื่อสารได้รู้จัก การเปิดเผยตนเองนี้ไม่ใช่คุยแค่เรื่องของตัวเอง แต่เป็นการคุยเพื่อให้ผู้อื่นได้รู้จักตัวเองมากขึ้น การเปิดเผยตนเองเป็นทักษะสำคัญที่จะช่วยให้คู่สื่อสารเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและวางใจในการสื่อสารต่อกันอย่างจริงใจ อันเป็นที่มาของการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

3. ความสามารถในการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ทักษะนี้ข้อนี้หมายความถึงความสามารถในการที่จะเข้าใจ มีความอ่อนไหวต่อการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น มีความรู้สึกเห็นอกเห็นใจและสามารถรับรู้เข้าใจความรู้สึกของคนอื่นได้ราวกับเป็นตัวเขาเอง

4. การแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับที่ตรงไปตรงมา ทักษะข้อนี้เป็นทักษะที่สำคัญที่จะช่วยเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับคู่สื่อสารในการปรับเปลี่ยนกันและกันให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน การแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับไม่ว่าจะเป็นด้วยวัจนภาษาหรืออวัจนภาษาจะต้องดำเนินไปโดยให้ความสำคัญต่อการให้คำอธิบายความเห็นต่อเรื่องที่กำลังพูดถึง หลักเลี่ยงคำพูดในลักษณะการประเมินหรือตัดสินผิด-ถูก ดี-เลว นอกจากนั้น ยังควรคำนึงถึงเวลาในการแสดงปฏิกิริยาป้อนหลับให้เหมาะสมด้วย บางโอกาสที่ปฏิกิริยาป้อนกลับเป็นเรื่องที่อ่อนไหว และคู่สื่อสารอาจยังไม่พร้อมรับปฏิกิริยาป้อนกลับ คู่สื่อสารอาจต้องรอเวลาในการที่จะแสดงปฏิกิริยาป้อนกลับด้วย

5. การเปิดใจตนเอง ให้มีทัศนะต่อสิ่งต่าง ๆ อย่างยืดหยุ่น กล่าวคือ ไม่ตัดสินแบบสุดโต่งคืออย่างนี้ถูก อย่างนี้ผิดในทุกเรื่อง ไม่ตัดสินทุกเรื่องแบบขาวหรือดำ แต่ระลึกในใจเสมอว่ามีสีเทาเสทอในทุกเรื่องและทุกสถานการณ์

การพัฒนาทักษะเหล่านี้ให้เกิดขึ้น ควรทำอย่างเป็นขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน คือ

1. วิเคราะห์พฤติกรรมการสื่อสารของตนเอง อย่างเที่ยงตรงไม่เข้าข้างตนเองว่ามีทักษะด้านใดบ้างที่เราต้องการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงตนเองให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2. วางแผนการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงในจุดอ่อนด้านทักษะพฤติกรรมการสื่อสารของตนเอง กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมทั้งวิธีการที่ชัดเจนในการปรับปรุงแต่ละทักษะ

3. ลองดำเนินการตามแผนที่วางไว้

4. ประเมินจากปฏิกิริยาตอบกลับจากคนอื่น ๆ หลังจากที่ได้ทดลองว่าพอใจกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากความพยายามที่ได้แสดงออกหรือไม่ หรือคิดว่าไม่จำเป็นจ้องปรับปรุงแต่ละทักษะ

5. เลือกประพฤติปฏิบัติ ในสิ่งที่คุณชื่นชอบด้วยวิธีการของตัวเองจนเข้าเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของตัวเอง

โคลี่ย์ ฟรอยด์ (Floyd. 2009: 29–33) กล่าวถึงคุณลักษณะของศักยภาพของนักการสื่อสาร ไว้ในหนังสือ Interpersonal communication the whole story และหนังสือ Communication Matters (Floyd. 2011: 20–23) ไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) นักการสื่อสารที่ดีจะตระหนักถึงพฤติกรรมของตนว่าจะมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร

2. การปรับตัวได้ (Adaptability) เป็นความสามารถในการปรับพฤติกรรมให้เหมาะสมในแต่ละสถานการณ์

3. ความรู้สึกร่วม (Empathy) คือ การรู้สึกในสิ่งที่ผู้อื่นรู้สึก นักการสื่อสารที่ดีจะฝึกฝนความรู้สึกร่วม หรือความสามารถในการเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Other-Oriented) เข้าใจในความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ความรู้สึกร่วมเป็นทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สำคัญ เพราะว่าคนมักจะคิดและกระทำอย่างแตกต่างกันแม้จะอยู่ในสถานการณ์เดียวกัน ผู้ที่ไม่ได้ฝึกฝน มักทึกทักว่าทุกคนจะคิดและรู้สึกเหมือนกับเรา

4. การคิดอย่างหลากหลาย (Cognitive complexity) คือ ความสามารถในการเข้าใจเหตุการณ์ในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างหลากหลายแนวทาง

5. จริยธรรม (Ethics) คือ การประพฤติตนในทางที่ถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

สตีเวน เอ บีบี และคณะ (Beebe. 2008: 24) ได้กล่าวถึง วิธีพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล (How to improve your own interpersonal communication competence) โดยแสดงถึงแนวคิดในการศึกษาเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลว่า บางคนอาจเกิดมาพร้อมกับทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ดีกว่าผู้อื่น ดังเช่นคนที่มีพรสวรรค์ทางด้านดนตรี หรือมีทักษะทางด้านกีฬาฟุตบอลที่ยอดเยี่ยม ซึ่งมีหลักฐานที่บ่งชี้ว่าบางคนอาจมีพรสวรรค์ในการสื่อสารกับผู้อื่นมาตั้งแต่เกิดตามแนวคิดชีววิทยาการสื่อสาร (Communibiological approach) บางคนสืบทอดคุณลักษณะที่มีผลต่อวิธีการสื่อสารกับผู้อื่น อาจเป็นพื้นฐานทางพันธุกรรมที่เป็นสิ่งที่แสดงว่าทำไมผู้คนถึงสื่อสารอย่างที่เขาทำ เช่น บางคนที่เรารู้จักอาจมีบุคลิกภาพเป็นคนเก็บตัว ขี้อาย วิตกกังวลเมื่อได้สื่อสารกับผู้อื่น บางคนอาจไม่สบายใจในการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในสถานการณ์ที่ผู้อื่นอาจรู้สึกเป็นปกติ แต่ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวไม่ได้หมายถึงว่า เราจะไม่สามารถพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลได้เลย ยังมีนักวิจัยและอาจารย์ที่เชื่อว่า แนวคิดชีววิทยาการสื่อสาร มุ่งเน้นชีววิทยามากเกินไป และไม่เพียงพอต่อสิ่งที่เราสามารถเกิดการเรียนรู้เพื่อชดเชยในสิ่งที่ธรรมชาติไม่ได้ให้เรามา ดังนั้น ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social learning theory) จึงเป็นข้อสนับสนุนการศึกษาเรื่องการสื่อสารสื่อสารระหว่างบุคคล ว่าเราสามารถเรียนรู้วิธีการเพิ่มศักยภาพการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม แนะว่า เราสามารถเรียนรู้วิธีการปรับตัวและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของเราที่มีต่อผู้อื่น สิ่งที่เรากระทำ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการปรุงแต่งของพันธุกรรมแต่เพียงเท่านั้น หากโดยการสังเกตและการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น (ในบริบทการเรียนรู้ทางสังคม)

การเป็นผู้สื่อสารที่มีความสามารถ คือ สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสม (Beebe. 2008: 25) เราจะสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อผู้อื่นเข้าใจและตอบสนองต่อสารอย่างสัมฤทธิผล ส่วนความเหมาะสมพิจารณาจากเวลา สถานที่ บริบทแวดล้อม และไวต่อความรู้สึกและทัศนคติของผู้ฟัง โดยต้องระวังไม่ยืนหยัดยึดมั่นเพียงแนวคิดเดียว (หรือแนวคิดส่วนตน) ของความสามารถในการสื่อสารสารระหว่างบุคคล ไม่มีวิธีที่ดีที่สุดในการสื่อสารกับผู้อื่น แต่มีวิธีการที่จะช่วยให้เรามีประสิทธิภาพกว่าและมีความเหมาะสมกว่าเมื่อมีการสื่อสารกับผู้อื่นนั่นคือ 6 กลยุทธ์เพื่อการเป็นผู้สื่อสารที่มีความสามารถที่ดีกว่า

1. มีความรู้ (Become Knowledgeable) นักสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ ผู้มีความรู้ รู้ว่าการสื่อสารทำงานอย่างไร เข้าใจองค์ประกอบ หลักการ และกฎของกระบวนการสื่อสาร ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และกฎเหล่านี้จะช่วยให้เราอธิบายและทำนายวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลของมนุษย์ได้ การเข้าใจสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นต้องมีเป็นอันดับแรกเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ทั้งนี้ ความรู้เพียงอย่างเดียวไม่ทำให้เรามีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ หากจะต้องมาพร้อมกับทักษะโดยผ่านการฝึกฝน

2. มีทักษะ (Become Skilled) ผู้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะรู้วิธีการแปลงความรู้สู่การปฏิบัติ เพราะแม้เราอาจจำได้ว่าคุณลักษณะของนักฟังที่ดีเป็นอย่างไร แต่บางทีก็ไม่สามารถเป็นผู้ฟังที่ดีได้ การพัฒนาทักษะจะช่วยฝึกฝนและให้ข้อมูลป้อนกลับจากผู้อื่น ซึ่งจะช่วยยืนยันความถูกต้องเหมาะสมในวิธีการปฏิบัติของเรา

3. มีแรงจูงใจ (Become Motivated) การฝึกฝนให้ได้ผลสำเร็จ ต้องมีแรงจูงใจในการใช้ความรู้และทักษะ และต้องการที่จะพัฒนาโดยการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อให้กลายเป็นผู้สื่อสารอย่างมีความสามารถ เราอาจรู้จักคนที่เรียนหลักสูตรการพูดในที่สาธารณะ แต่ก็ไม่พร้อมที่จะยืนพูดต่อฝูงชน เช่นเดียวกัน บางคนที่ผ่านการทดสอบเรื่องหลักการสื่อสารระหว่างบุคคล แต่ไม่มีแรงจูงใจในการใช้ทักษะที่ได้เรียนรู้ใหม่เหล่านี้ การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นก็จะไม่ถูกพัฒนา

4. มีการปรับตัวได้ (Become Adaptable) ผู้มีการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพจะปรับเปลี่ยนสารสู่ผู้อื่นอย่างเหมาะสม ทักษะเดียวกันอาจไม่มีประสิทธิภาพในทุกๆ สถานการณ์ ผู้สื่อสารอย่างมีความสามารถ ไม่ควรคิดว่าสิ่งนี้เหมาะกับทุกสิ่ง (One size fits all) พึงประเมินแต่ละสถานการณ์เฉพาะอย่างเป็นกรณีไป และปรับพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ที่ต้องการ พิจารณาบริบทสถานการณ์ ความต้องการ เป้าหมาย และสารที่ส่งมอบให้แก่ผู้อื่น และรักษาไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีระหว่างกัน

5. มีจริยธรรม (become Ethical) จริยธรรมคือความเชื่อ ค่านิยม และหลักศีลธรรมที่เราใช้ตัดสินใจว่าอะไรคือสิ่งที่ถูกหรือผิด ผู้ที่สามารถสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพคือผู้มีจริยธรรม อันหมายถึง เป็นผู้ไวต่อความต้องการของผู้อื่น ให้ทางเลือกแก่ผู้อื่นมากกว่าการบังคับให้ทำอย่างไม่มีทางเลือก ผู้สื่อสารอย่างไม่มีจริยธรรมเชื่อว่าตนเองรู้ว่าผู้อื่นต้องการอะไร โดยไม่แม้จะถามถึงความสมัครใจ ผู้สื่อสารอย่างมีจริยธรรมจะไว้ใจได้ และเก็บข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่น และไม่เจตนาให้ผู้อื่นรู้สึกว่าตนเองนั้นผิด อีกองค์ประกอบหนึ่งของผู้สื่อสารอย่างมีจริยธรรมนั่นคือ ความจริงใจ ถ้าผู้สื่อสารเจตนาที่จะโกหกหรือปิดบังความจริง บุคคลนั้นก็จะไม่เป็นผู้สื่อสารที่มีจริยธรรมและมีประสิทธิภาพ เพราะเขาจะไม่พูดในสิ่งที่ผู้ฟังต้องการจะได้ยินเพียงอย่างเดียว

6. มีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่น (Become Other-Oriented) แนวคิดหลักในการศึกษาการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ บรรลุเป้าหมายของการมีความเข้าอกเข้าใจ (Other-orientated) ผู้อื่น การเป็นผู้สื่อสารได้อย่างเข้าอกเข้าใจ คือ การพิจารณาความคิด ความต้องการ ประสบการณ์ บุคลิกภาพ ความรู้สึก แรงจูงใจ วัฒนธรรม และเป้าหมายในการสื่อสารของคู่สนทนา ในขณะที่ยังรักษาความเป็นตัวของตัวเองได้

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา ส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามที่นักวิชาการได้แสดงทัศนะในการพัฒนาหรือส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล จึงได้ข้อสรุปผลตามตาราง ดังนี้

ตาราง 4 ความถี่ของผลการประมวลเอกสาร ตำรา ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล

ชื่อผู้วิจัย	การเปิดเผย	ความรู้สึกร่วม	ความสัมพันธ์	การควบคุมสิ่งแวดล้อม	ความคล่องตัว	การยืดหยุ่นต่อสิ่งแวดล้อม	การแสดงออก	การรู้จักตนเอง
	คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล							
บุษบา (2551)	✓	✓	✓	✓	✓		✓	✓
ณัฏฐ์ชุดา(2553)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Steven A. Beebe, Susan J. Beebe, Mark V. Redmond (2008)								✓
Kory Floyd (2009)		✓						
ความถี่ของคุณลักษณะที่ปรากฏในเอกสาร ตำรา	2	2	2	2	2	1	2	3

เมื่อนำตารางคุณลักษณะของ เดวิโต (ตาราง 2), งานวิจัยไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541–2556 (ตาราง 3) และการประมวลเอกสาร ตำรา มาประมวลผล (ตาราง 4) จึงได้ข้อสรุปผล เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนคุณลักษณะตามแนวคิดของเดวิโต ตามตารางที่ 5 ดังนี้

ตาราง 5 ผลการสรุปคุณลักษณะของ เดวิโต (Devito. 2013), งานวิจัยไทยตั้งแต่ปี พ.ศ. 2541–2556 และการประมวลเอกสาร ตำรา

		คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล												
เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลเอกสาร	ชื่อผู้วิจัย/ผู้แต่ง	การเปิดเผย	ความมั่นใจ	การให้กำลังใจ	การมีส่วนร่วม	การให้ความเท่าเทียม	การมีบรรยากาศที่ดี	การควบคุม	การยืดหยุ่น	ความคล่องตัว	การเผชิญหน้า	การมีปฏิสัมพันธ์	การมีส่วนร่วม
The Interpersonal Communication Book	เดวิโต (Devito. 2013)	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
งานวิจัยไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2541 - 2556	สุกัญญา (2541)	✓	✓	✓	✓	✓								
	สุมาลี (2546)	✓	✓	✓	✓	✓								
	บังอร (2547)	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓				
	อมรรัตน์ (2550)	✓	✓	✓	✓	✓								

ตาราง 5 (ต่อ)

เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลเอกสาร	ชื่อผู้วิจัย/ผู้แต่ง	คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล													
		ผสมผสาน	ความรู้สึกร่วม	หน้าที่เฉพาะ	การแลกเปลี่ยนสื่อ	ความเท่าเทียม	ดุลยภาพ	ธรรมชาติของการแลกเปลี่ยน	ผลที่ได้จากการ	ทัศนคติ	ทุนทางสังคม	อิทธิพลต่อกันและกัน	ระยะทาง	ประเภทของสื่อ
งานวิจัยไทยตั้งแต่ปี พ.ศ.2541 - 2556	วิทูรทิพย์ (2550)	✓	✓	✓	✓	✓									
	อรัญญา (2552)	✓	✓	✓	✓	✓									
การประมวลเอกสารตำรา	บุษบา (2551)	✓	✓	✓	✓	✓			✓	✓					
	ณัฏฐ์ชุดา(2553)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓					

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคล														
เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลเอกสาร	ชื่อผู้วิจัย/ผู้แต่ง	ภาษาไทย	ระยะใกล้สื่อสาร	หน้าตาท่าทาง	บรรยากาศของสื่อ	ความเหมาะสม	ความใกล้ชิด	ระยะของการสื่อสารระหว่างบุคคล	บรรยากาศ	หลักฐานเป็นลายลักษณ์อักษร	สี	หน่วยความจำ	อิทธิพลของวัฒนธรรมที่มีต่อการสื่อสาร	ระยะของการสื่อสาร
การประมวลเอกสารตำรา	Steven A. Beebe, Susan J. Beebe, Mark V. Redmond (2008)									✓				
	Kory Floyd (2009)		✓											
ความถี่ของคุณลักษณะ		9	10	8	8	8	3	3	4	5	1	1	1	1

จากตาราง 5 พบว่า มีนักวิจัยไทยได้ใช้คุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อพัฒนา การสื่อสารระหว่างบุคคล และนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศก็ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่ช่วยส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเดวิโต (DeVito. 2013) ผู้วิจัยจึงเห็นว่า แนวคิดคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต สามารถใช้เป็นแนวคิดในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

อรัญญา คำพึ่ง (2552: 67) ศึกษา ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการรับรู้ตราบาปของผู้ที่เป็นโรคจิตเภทที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการรับรู้ตราบาปของผู้ที่เป็นโรคจิตเภทที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์ กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ที่เป็นโรคจิตเภทที่ได้รับการวินิจฉัยจากจิตแพทย์ว่าป่วยเป็นโรคทางจิตตามองค์การอนามัยโลกกำหนด จำนวน 14 คน ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยการรับรู้ตราบาปของผู้ที่เป็นโรคจิตเภทหลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในระยะ 1 เดือน ต่ำกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

อมรรัตน์ ชัยนนถี (2550: 78) ศึกษา ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นชายที่ใช้บริการศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่ เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นชายที่ใช้บริการศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นชายที่ได้รับการวินิจฉัยว่าเป็นผู้ติดสารแอมเฟตามีนและเข้ารับการบำบัดรักษาแบบผู้ป่วยใน จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า วัยรุ่นชายที่ติดสารแอมเฟตามีนในศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่ที่เข้าโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล มีคะแนนเฉลี่ยความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

วิทูรทิพย์ หัตถะปนิตร (2550: 77) ศึกษา ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยงในอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยงในอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างเป็นวัยรุ่นระดับอาชีวศึกษาที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยง จำนวน 12 คน ผลการศึกษาพบว่า คะแนนความรู้สึก

มีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่างภายหลังที่ได้รับโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าก่อนเข้าร่วมโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย

บังอร ยุววิทยาพานิช (2547: 79-83) ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และเปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาระหว่างช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติกับช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจตา จำนวน 32 คน ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าก่อนใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคะแนนเฉลี่ยผลต่างต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาช่วยที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย

สุมาลี จารุสุขถาวร (2546: 86-87) ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีมพยาบาล เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของทีมพยาบาลก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และเปรียบเทียบประสิทธิผลของทีมพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองซึ่งใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ กลุ่มตัวอย่างเป็นทีมการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยสามัญอายุรกรรม จำนวน 40 คน ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลของทีมพยาบาลภายหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลของทีมการพยาบาลของกลุ่มที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย

สุกัญญา พีระวรรณกุล (2541: 81) ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง เพื่อศึกษาผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์ กลุ่มตัวอย่างเป็นเยาวชนชายที่อาศัยอยู่ในสถานสงเคราะห์

เด็กชายบ้านเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 ราย ผลการศึกษาพบว่า ค่าเฉลี่ยความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายกลุ่มทดลองในระยะหลังการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าในระยะก่อนการฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และค่าเฉลี่ยของคะแนนความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายกลุ่มทดลองในระยะหลังการทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โฮวาร์ด เทเลอร์ (Taylor. 2007: 196-212) ศึกษา ผลของรูปแบบการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการปฏิบัติงานและความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานในองค์กร (The effect of interpersonal communication style on task performance and well being) เพื่อศึกษาการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาที่อยู่ในตำแหน่งงานที่มีอำนาจในองค์กรกับผู้ใต้บังคับบัญชาว่ามีผลต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ และผลการปฏิบัติงานอย่างไร ผลการศึกษาสนับสนุนสมมติฐานว่า การสื่อสารนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับว่าผู้สื่อสารนั้นสื่อสารอะไร (What) แต่ขึ้นกับว่าผู้สื่อสารนั้นสื่อสารอย่างไร (How) โดยการสื่อสารแบบไม่สนับสนุนคู่สนทนา การสื่อสารแบบทางการ และการสื่อสารแบบเผด็จการทั้งภาษาพูดและภาษาเขียน มีผลเชิงลบต่อสุขภาพ ความเป็นอยู่ และผลการปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่สื่อสารแบบสนับสนุนคู่สนทนา การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ และการสื่อสารแบบเท่าเทียม

เจอร์รี่ ฟิสเชตติ (Fischetti. 2003: 101) ศึกษา การฝึกอบรมเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สถาบันการอาหารแห่งอเมริกา (Interpersonal communication training at the CIA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอและประเมินกระบวนการศึกษาที่พัฒนาโดยสถาบันการอาหารแห่งอเมริกา ที่ใช้เสริมสร้างการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษา รวมทั้งพัฒนาและเตรียมความพร้อมแก่นักศึกษาสู่ธุรกิจการอาหาร ผลการศึกษาพบว่า มีปัจจัยหลากหลายต่อการระบุความสำเร็จของกระบวนการศึกษาที่ใช้เสริมสร้างการสื่อสารระหว่างบุคคล มีปัจจัยที่นอกเหนือจากการฝึกอบรมเรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ (2555: 2) และสมคิด บางโม (2551: 13) กล่าวว่า การฝึกอบรม (Training) หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการทำงาน อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

สุจิตรา ธนานันท์ (2554: 24) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบเพื่อหาทางให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม รวมทั้งทัศนคติของผู้เข้าอบรมให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต และเกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญเพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมุ่งให้คนได้เกิดการเรียนรู้เรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของคนในทางที่ต้องการ ช่วยเพิ่มพูนความถนัดทางธรรมชาติ ทักษะ หรือความชำนาญ ความสามารถของบุคคล เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

อรพรรณ์ โขมะสรานนท์ (2554:14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการของกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ทักษะหรือความชำนาญ และเจตคติที่เหมาะสมให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในลักษณะที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เป็นการยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น และทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่

ชูชัย สมิทธิไกร (2554: 7) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ซึ่งถูกจัดขึ้นอย่างเป็นระบบ โดยมีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ รวมทั้งความตระหนักรู้และแรงจูงใจของบุคลากรในองค์กร อันจะส่งผลให้บุคลากรเหล่านี้มีเจตคติต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม

โดยสรุปแล้ว การฝึกอบรม หมายถึง หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนการฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้ให้แก่บุคคลโดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understand) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitude) เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษามาใช้ในกระบวนการจัดการเรียนรู้ เช่น การฟังอย่างตั้งใจ การทวนซ้ำ การยอมรับอย่างไม่มีเงื่อนไข การตั้งคำถาม การสะท้อน การทำให้กระจ่าง การตีความ การให้ข้อมูล การให้กำลังใจ การให้ข้อเสนอแนะ และการสรุปประเด็น

2.2 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ (2555: 6) และ สมคิด บางโม (2551: 14) ได้กล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมสามารถจำแนกได้ 4 ประการ หรืออาจเรียกย่อ ๆ ว่า KUSA ดังนี้

1) เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge; K) ให้มีความรู้ หลักการ ทฤษฎี แนวคิด ในเรื่องที่อบรมเพื่อนำไปใช้ในการทำงานได้

2) เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand; U) เป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้ คือ เมื่อได้เรียนรู้หลักการและทฤษฎีแล้ว สามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้

3) เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill; S) ทักษะ คือ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งได้อย่างอัตโนมัติ เช่น การให้บริการได้ตามคู่มือมาตรฐานอย่างแม่นยำ การปฏิบัติงานตามขั้นตอนได้อย่างถูกต้อง การใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว การขับรถได้ การขี่จักรยานได้ เป็นต้น

4) เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Attitude; A) ทัศนคติ หรือ เจตคติ คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ ที่มีต่อบุคคล วัตถุ สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น การฝึกอบรมจึงมุ่งให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน

ชูชัย สมิทธิไกร (2554: 5 - 6) กล่าวถึง จุดประสงค์ 3 ประการในการฝึกอบรมบุคลากรไว้ดังนี้

1) เพื่อปรับปรุงระดับความตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness) ของแต่ละบุคคล ความตระหนักรู้ในตนเองคือ การเรียนรู้เกี่ยวกับตนเอง อันได้แก่ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและความรับผิดชอบของตนเองในองค์กร การตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างสิ่งที่ตนเองปฏิบัติจริงและปรัชญาที่ยึดถือ การเข้าใจถึงทัศนะที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และการเรียนรู้ว่าการกระทำของตนมีผลกระทบต่อผู้อื่นอย่างไร เป็นต้น

2) เพื่อเพิ่มพูนทักษะการทำงาน (Job Skills) ของแต่ละบุคคล โดยอาจเป็นทักษะด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายด้านก็ได้ เช่น การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ การดูแลรักษาความปลอดภัยในการทำงาน หรือการปกครองบัญชาลูกน้อง เป็นต้น

3) เพื่อเพิ่มพูนแรงจูงใจ (Mativation) ของแต่ละบุคคล อันจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลดี แม้ว่าบุคคลจะมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน แต่หากขาดแรงจูงใจในการทำงานแล้ว บุคคลนั้นก็อาจจะมิได้ใช้ความรู้ความสามารถของตนเองอย่างเต็มที่ และผลงานก็ย่อมจะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น การสร้างแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร

โดยสรุปแล้ว วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ก็คือ เพื่อปรับปรุงหรือเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่มุ่งหวังจะให้เกิดขึ้นแก่บุคลากรผู้รับการฝึกอบรม โดยมีแรงจูงใจเป็นสิ่งขับเคลื่อนในบุคลากรมีพฤติกรรมอันพึงประสงค์

2.3 ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม

นักวิชาการได้กล่าวถึงความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ (2555: 10-12) และ สมคิด บางโม (2551: 15) กล่าวว่า องค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการฝึกอบรม ดังสาเหตุดังต่อไปนี้

1. เพื่อความอยู่รอดขององค์กร เพราะปัจจุบันมีการแข่งขันอย่างรุนแรงมากระหว่างองค์กร การฝึกอบรมจะช่วยให้องค์กรเข็มแข็ง และช่วยให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานยิ่งขึ้น

2. เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโต มีการขยายผลผลิต การขาย และการขยายงานด้านต่าง ๆ จึงจำเป็นต้องสร้างบุคคลที่มีความสามารถเพื่อที่จะรองรับงานเหล่านั้น

3. เมื่อรับพนักงานใหม่มาเป็นสมาชิกขององค์กร จำเป็นต้องทำให้รู้จักองค์กรเป็นอย่างดีในทุก ๆ ด้าน และต้องฝึกอบรมให้รู้ถึงนโยบาย เป้าหมาย กฎระเบียบ วัฒนธรรมองค์กรและวิธีการทำงาน แม้ว่าจะมีประสบการณ์มาจากที่อื่นมาแล้วก็ตาม เพราะสภาพแวดล้อมการทำงานในแต่ละองค์กรย่อยมีความแตกต่างกัน

4. ปัจจุบันเทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จึงจำเป็นต้องฝึกอบรมพนักงานมีความรู้ทันสมัยอยู่เสมอ

5. เมื่อพนักงานทำงานมาเป็นเวลานานจะทำให้เฉื่อยชา เบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น การฝึกอบรมจะช่วยกระตุ้นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6. เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการโยกย้ายงาน การแทนที่คนลาออก หรือรับตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่ช่วยส่งเสริมและปรับปรุงการทำงานของบุคคลให้เกิดความเจริญก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน มีการพัฒนาอาชีพอย่างเหมาะสม สามารถวางแผนงานอาชีพของตน รวมทั้งช่วยกำหนดทิศทางการเจริญเติบโตขององค์กร การฝึกอบรมจึงมีความสำคัญ ดังนี้ (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 11)

1. ลดเวลาในการเรียนรู้ การฝึกอบรมที่ดีจะช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร

2. ช่วยสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ช่วยให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความรักความผูกพัน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง การฝึกอบรมมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงานใหม่ เป็นกระบวนการที่ขาดไม่ได้ รวมทั้งมีความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานอยู่เดิม คือ เพื่อช่วยปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ช่วยลดอุบัติเหตุ การขาดงาน การลาออกจากงาน

5. ช่วยการวางแผนกำลังคน ให้เป็นไปตามความต้องการขององค์กร

6. การฝึกอบรมเป็นประโยชน์แก่พนักงาน เนื่องจากช่วยให้พนักงานมีความรู้และทักษะใหม่ๆ เพื่อความเจริญก้าวหน้าในอาชีพ

การอบรมมีประโยชน์แก่ทุกฝ่าย ทั้งระดับองค์กร ผู้บังคับบัญชา และบุคคลผู้เข้ารับการอบรม ดังนี้ (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 11-12; สมคิด บางโม. 2551: 16)

ระดับองค์กรหรือหน่วยงาน การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้

1. เพิ่มผลผลิตขององค์กร ทั้งทางตรงและทางอ้อม

2. ลดค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน

3. สร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานทำงานเต็มความสามารถ

4. ลดความสูญเสียวัสดุอุปกรณ์และค่าใช้จ่ายต่าง ๆ

5. แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์กร ทำให้ข่าวสารภายในองค์กรดีขึ้น

6. ทำให้ก้าวหน้า สามารถแข่งขันกับผู้อื่นได้ องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

ระดับผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้

1. ช่วยเพิ่มผลผลิตในส่วนงานของตนให้สูงขึ้น

2. ลดเวลาในการสอนงานและลดเวลาในการพัฒนาพนักงาน

3. ลดภาระในการปกครองบังคับบัญชา

4. ช่วยให้พนักงานตระหนักในบทบาท หน้าที่ และความรับผิดชอบของตน

5. สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงาน

ระดับพนักงานหรือผู้เข้ารับการอบรม การฝึกอบรมมีประโยชน์ ดังนี้

1. เพิ่มความรู้ความสามารถ เป็นดารเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง

2. ลดการทำงานผิดพลาดหรืออุบัติเหตุ

3. ทำให้มีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงาน และองค์กร

4. เพิ่มโอกาสความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เช่น ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่และรายได้เพิ่มขึ้น หรือโอกาสในการเปลี่ยนงาน

5. ลดเวลาในการเรียนรู้งาน

6. เป็นการเพิ่มคุณค่าให้แก่ตนเอง ช่วยสร้างความรู้สึกที่ดีให้แก่ตนเอง มีกำลังใจในการทำงานมากขึ้น

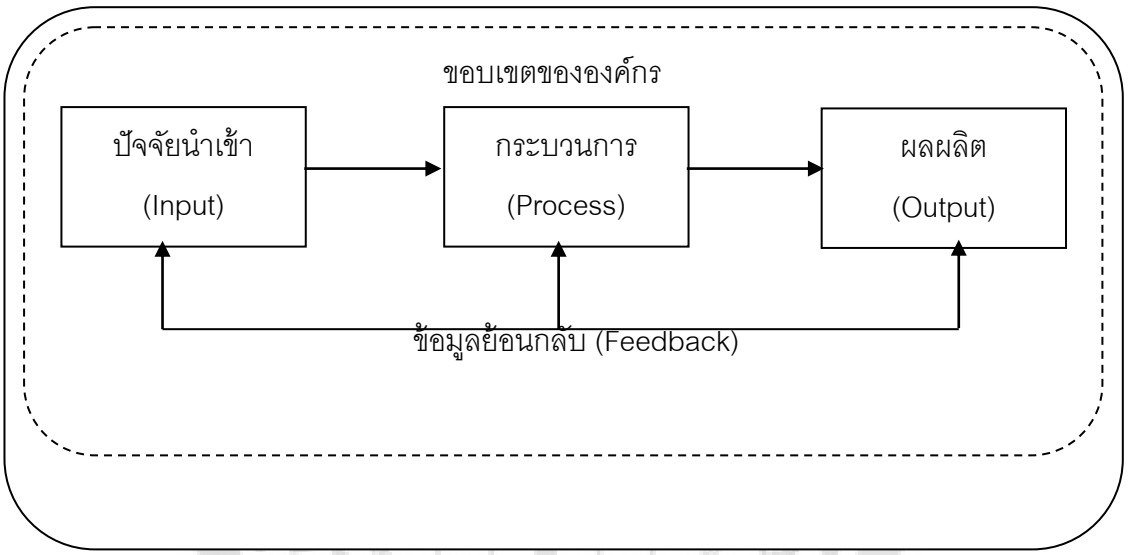
7. ทำให้รู้จักคนมากขึ้น กว้างขวางขึ้น การปฏิบัติงานสะดวกขึ้น

8. เปิดโลกทัศน์ให้ความรู้กว้างขวาง ก้าวทันต่อเทคโนโลยีใหม่ๆ ความรู้ใหม่ๆ และสังคมที่เปลี่ยนไป

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

นักวิชาการได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมไว้ดังนี้

ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ (2555: 13–14) และสมคิด บางโม (2551: 17-18) กล่าวถึงแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ว่าเป็นแนวคิดที่แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต (Output) ซึ่งตามแนวคิดนี้จะช่วยให้มองเห็นว่า การจัดการฝึกอบรมมุ่งเน้นที่ประโยชน์ขององค์กรโดยส่วนรวม มากกว่าแค่ประโยชน์เฉพาะบุคคลเท่านั้น โดยแนวคิดเชิงระบบมีแผนภาพดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 2 กรอบแนวคิดเชิงระบบ

แนวความคิดเชิงระบบ เชื่อว่า ระบบประกอบด้วยปัจจัย 5 ประการดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input)
2. กระบวนการ (Process)
3. ผลผลิต (Output)
4. ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback)
5. สิ่งแวดล้อมภายนอก (Environment)

เมื่อนำแนวคิดเชิงระบบ (System approach) มาประยุกต์กับการฝึกอบรม จะเห็นว่าระบบการฝึกอบรมประกอบด้วยปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า ได้แก่ ผู้เข้ารับการฝึกอบรม สถานที่ วิทยากร อุปกรณ์ต่าง ๆ และงบประมาณ

2. กระบวนการ ได้แก่ วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ที่นำมาใช้ในการฝึกอบรม เช่น การบรรยาย การอภิปราย การประชุมกลุ่ม การปฏิบัติ ระยะเวลาที่ใช้ บรรยากาศในการฝึกอบรม เป็นต้น

3. ผลผลิต ได้แก่ ผู้เข้าอบรมที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไป มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีขึ้น

4. ข้อมูลย้อนกลับ ได้แก่ คำวิพากษ์วิจารณ์การฝึกอบรมว่าดีหรือไม่ดี ได้ผลสมความมุ่งหมายหรือไม่ และผู้ผ่านการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงใด

5. สิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ สภาพของการแข่งขัน สภาพขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร สภาพทางสังคม กฎหมาย และวัฒนธรรม

2.5 เทคนิคการฝึกอบรม

การถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมเป็นเรื่องสำคัญ จะต้องใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ประกอบกันหลายประการ เทคนิคการฝึกอบรม ก็คือวิธีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้มากที่สุดในเวลาอันจำกัด

เทคนิคการฝึกอบรมโดยใช้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เป็นวิธีการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็น ได้แบ่งปันประสบการณ์ ได้ลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเองภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ ดังนั้นเทคนิคนี้จึงเป็นที่นิยมมากและได้ผลดี เพราะทำให้การฝึกอบรมไม่น่าเบื่อ การฝึกอบรมโดยใช้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้กระทำได้หลายวิธี ดังนี้ (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 153-163; สมคิด บางโม. 2551: 88-93)

1. การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการเปิดโอกาสให้ทุกคนแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีโดยปราศจากข้อจำกัดหรือกฎเกณฑ์ใด ๆ ในหัวข้อใดหัวข้อหนึ่งหรือปัญหาใดปัญหาหนึ่ง โดยไม่คำนึงว่าจะถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี ความคิดหรือข้อเสนอทุกอย่างจะถูกจดไว้แล้วนำไปกลั่นกรองอีกชั้นหนึ่ง ข้อดีของการระดมสมองคือ ช่วยกันคิด ช่วยกันเสนอ ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ได้ ทำให้ได้ความคิดที่หลากหลายในเวลาจำกัดสามารถเร้าความสนใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ดี บรรยากาศเป็นกันเอง เป็นการประชุมกลุ่มเล็กไม่เกิน 15 คน กำหนดระยะเวลาในการแสดงความคิดเห็นประมาณ 15-20 นาที ใช้เวลาทั้งหมดรวมทั้งสรุปไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที มีวิธีการโดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคนเสนอความคิดเห็นแล้วช่วยกันสรุป

2. การประชุมกลุ่มย่อย (Buzz session) หรือเรียกว่าบัซซ์กรุ๊ป (Buzz group) หรือฟิลลิป 6-6 (Phillip 6-6) เป็นการแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นกลุ่มย่อยจากกลุ่มใหญ่เป็นกลุ่มย่อยละ 2–6 คน เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา อาจเป็นปัญหาเดียวหรือต่างกัน ในช่วงเวลาที่กำหนด มีวิทยากรคอยช่วยเหลือทุกกลุ่ม แต่ละกลุ่มต้องเลือกประธานและเลขานุการของกลุ่มเพื่อดำเนินการ แล้วนำความคิดเห็นของกลุ่มเสนอต่อที่ประชุมใหญ่ สำหรับการประชุมแบบฟิลลิป 6–6 นั้น เป็นการจัดกลุ่มย่อยอย่างรวดเร็วโดยผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่นั่งอยู่ในห้องประชุมแถวหน้า 3 คน ยกเก้าอี้หันกลับไปหาผู้นั่งแถวหลังตน 3 คน รวมกลุ่มกันเป็น 6 คน ให้เวลาปรึกษากัน 6 นาที แล้วสลายกลุ่มกลับที่เดิม ใช้เวลาแสดงความคิดเห็นไม่ควรเกิน 30 นาที ใช้เวลาทั้งหมดรวมทั้งแสดงความคิดเห็นและสรุปไม่เกิน 2-3 ชั่วโมงหรือมากกว่านั้น ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับจำนวนกลุ่มและข้อปัญหา มีวิธีการโดยให้กลุ่มช่วยกันวิเคราะห์ปัญหาที่ได้รับมอบหมาย

3. กรณีศึกษา (Case study) เป็นการศึกษาเรื่องราวที่รวบรวมจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงความจริงมากที่สุด เป็นเทคนิคที่เหมาะกับกลุ่มเล็ก ๆ เรื่องที่มอบหมายให้ต้องมีรายละเอียดเพียงพอที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะมองเห็นจุดสำคัญของปัญหาและข้อมูลเพื่อนำมาใช้พิจารณา ข้อดีของกรณีศึกษา คือ ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้วิเคราะห์ตัดสินปัญหาในเรื่องที่เหมือนจริงและสามารถนำไปปรับใช้กับการปฏิบัติงานได้ กรณีศึกษาเป็นกิจกรรมที่มีบรรยากาศเป็นกันเอง เพราะทุกคนมีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ ใช้เวลาประมาณ 1–2 ชั่วโมง มีวิธีการโดยให้กลุ่มช่วยกันวิเคราะห์แก้ไขปัญหาในกรณีศึกษา

4. การประชุมแบบฟอรัม (Forum) เป็นเทคนิคที่ใช้กับการประชุมกลุ่มใหญ่ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม โดยการซักถาม แสดงข้อเท็จจริง ปรึกษาหรือแสดงความคิดเห็นกับวิทยากร เวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 30–40 นาที มีวิธีการโดยวิทยากรพูดให้ฟังแล้วผู้ฟังสอบถามหรือแสดงความคิดเห็นได้

5. เกมการบริหาร (Management games) เป็นการแข่งขันระว่างกลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยแข่งขันเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง เป็นการให้ปฏิบัติเหมือนเหตุการณ์จริง อาจเป็นเรื่องเกี่ยวกับการสื่อสาร การตัดสินใจ การวางแผน การเป็นผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ ฯลฯ ขนาดของกลุ่มในการแข่งขันขึ้นอยู่กับเกมที่นำมาใช้ เวลาที่ใช้ 30 นาที ถึง 2-3 ชั่วโมง มีวิธีการโดยทุกคนในกลุ่มร่วมแข่งขันกันตามเกม

6. การแสดงบทบาทสมมติ (Role play) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแสดงบทบาทในสถานการณ์ที่เหมือนจริง โดยกำหนดโครงเรื่องและให้ผู้แสดงคิดคำพูดไปตามท้องเรื่อง และบทบาทที่กำหนด เสร็จแล้วให้ผู้ดูวิเคราะห์เสนอแนวทางแก้ปัญหา วิธีนี้เหมาะกับกลุ่มที่กล้าแสดงออกและมีวุฒิภาวะเพียงพอที่จะวิเคราะห์ตรวจสอบและแก้ปัญหา ใช้เวลาประมาณ 10–45 นาที มีวิธีการโดยทุกคนในกลุ่ม แสดงบทบาทอย่างใดอย่างหนึ่งตามที่กำหนดให้

7. การฝึกการรับรู้ (Sensitivity training) เป็นกิจกรรมการฝึกประสารทสัมผัสให้เข้าใจผู้อื่นโดยการสังเกตลักษณะท่าทางของผู้อื่น วิธีการฝึกอบรมจะไม่ใช้การบรรยายรือบอกหลักเกณฑ์ แต่ให้นำพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในห้องฝึกอบรมมาเป็นตัวอย่างสด ๆ ร้อน ๆ แล้วโยงไปถึงพฤติกรรมอื่น ๆ ในขณะปฏิบัติงาน วิธีการสร้างบรรยากาศในขณะฝึกอบรมคือพยายามให้เกิดการแสดงตัวหรือเปิดเผยตัวของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ให้มีการวิเคราะห์พฤติกรรมของแต่ละบุคคลว่ามีข้อผิดพลาดที่ใด ให้โอกาสทดลองแก้ไขพฤติกรรมที่ผิดพลาดใหม่ว่าใช้ได้หรือยัง และมีการประเมินผล ใช้เวลา 1-3 ชั่วโมงแล้วแต่จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีวิธีการโดยให้ผู้เข้าอบรมฝึกสังเกตผู้อื่น

8. การใช้กิจกรรมนันทนาการ (Recreational activity) เป็นการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมร่วมกันทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น การร้องเพลง การปรบมือเป็นจังหวะพร้อมกัน การร้องเพลงประกอบท่าทาง การเล่นเกมสั้น ๆ เป็นต้น โดยเน้นการทำกิจกรรมเป็นกลุ่ม ทั้งนี้ เพื่อมุ่งเปลี่ยนทัศนคติและสร้างความสัมพันธ์ ตลอดจนสร้างความสนุกสนานในระว่างการฝึกอบรม เวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 20–40 นาที มีวิธีการโดยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งในทางนันทนาการ

การฝึกอบรมที่มีวิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ วิทยากรจะเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีเทคนิคการฝึกอบรมแบบต่าง ๆ ที่วิทยากรสามารถนำไปใช้ดังต่อไปนี้ (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 149–150, สมคิด บางโม. 2551: 85, 87)

1. การบรรยาย (Lecture) วิทยากรบรรยายตามหัวข้อที่ได้รับมอบหมาย อาจใช้สื่อต่าง ๆ ประกอบการบรรยาย เช่น รูปภาพ แผ่นใส สไลด์ PowerPoint ซีดี ดีวีดี เป็นต้น บางครั้งอาจเปิดโอกาสให้ผู้ฟังซักถาม วิทยากรอาจยืนหรือนั่งบรรยาย ไม่ควรใช้เวลาเกิน 2 ชั่วโมง โดยมีวิธีการให้วิทยากรพูดหรืออธิบายให้ฟัง

2. การสาธิต (Demonstration) เป็นการแสดงให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เห็นการปฏิบัติจริง ซึ่งการกระทำหรือปฏิบัติจริงจะมีลักษณะคล้ายการสอนงาน การสาธิตนิยมใช้กับหัวข้อวิชาที่มีการปฏิบัติ เวลาที่ใช้ไม่ควรเกิน 2–3 ชั่วโมงโดยมีวิธีการให้วิทยากรทำให้ดูแล้วผู้เข้ารับการฝึกอบรมทดลองทำตาม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้เทคนิคการฝึกอบรม เพื่อใช้เป็นวิธีการถ่ายทอดความรู้ ทักษะและทัศนคติ เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้มากที่สุดในเวลาอันจำกัด แสดงตามตารางดังนี้

ตาราง 6 เทคนิคการฝึกอบรม เวลาที่ใช้ และจำนวนผู้เข้าร่วมการใช้เทคนิคฝึกอบรม

รูปแบบ	เทคนิคที่ใช้	เวลาที่ใช้ (โดยประมาณ)	จำนวนผู้เข้าร่วม
ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้	การระดมสมอง	ไม่เกิน 1 ชั่วโมง 30 นาที	ไม่เกิน 15 คน
	การประชุมกลุ่มย่อย	ไม่เกิน 2 – 3 ชั่วโมง	6 คน
	กรณีศึกษา	1 – 2 ชั่วโมง	เดี่ยวหรือกลุ่มย่อย
	การประชุมแบบฟอรัม	ไม่เกิน 30 – 40 นาที	กลุ่มผู้เข้าอบรม
	เกมการบริหาร	30 นาที ถึง 2 - 3 ชั่วโมง	กลุ่มย่อย
	บทบาทสมมติ	10 – 45 นาที	กลุ่มย่อย
	กิจกรรมนันทนาการ	ไม่เกิน 20 – 40 นาที	กลุ่มผู้เข้าอบรม
วิทยากรเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้	การบรรยาย	ไม่เกิน 2 ชั่วโมง	กลุ่มผู้เข้าอบรม
	การสาธิต	ไม่เกิน 2 - 3 ชั่วโมง	กลุ่มผู้เข้าอบรม

2.6 เทคนิคการให้คำปรึกษาที่ใช้ในการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาเทคนิคทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบโปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา โดยใช้เทคนิคจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ดังต่อไปนี้

2.6.1 เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง

2.6.2 เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม

2.6.3 เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ

2.6.4 เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์

2.6.5 เทคนิคการให้คำปรึกษาที่เน้นความคิด

2.6.1 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (Person – Centered counseling theory)

การให้คำปรึกษาแบบกลุ่มตามแนวทฤษฎียึดบุคคลเป็นศูนย์กลางของโรเจอรส์ (Rogers) นักจิตวิทยาการให้คำปรึกษาจะต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับทัศนะและปรัชญาพื้นฐาน อันเป็นแนวทางของการให้คำปรึกษาแบบกลุ่ม นั้นคือ ต้องมีความเข้าใจ ในธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้ (ศรีวรรณ จันทรวงศ์. 2543: 87)

1. มนุษย์มีศักดิ์ศรี มีคุณค่าและมีความสามารถ โรเจอรส์ เชื่อว่า มนุษย์มีความสามารถจะตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ฉะนั้น ทุกคนควรมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นและการกระทำ โดยที่การกระทำนั้นไม่ก้าวก่ายสิทธิของบุคคลอื่น ดังนั้น ผู้ให้คำปรึกษาพึงสนับสนุนให้ผู้มาขอคำปรึกษาเป็นตัวของตัวเอง ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง พึ่งตนเองได้

2. มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเองอย่างสมบูรณ์ ธรรมชาติของมนุษย์มีความสามารถจะพัฒนาตนเองได้เต็มที่ตามศักยภาพและความสามารถ ในวิถีทางดำเนินชีวิตของมนุษย์ อาจกล่าวได้ตั้งแต่การเจริญเติบโต การพัฒนาการสุขภาพ การปรับตัว การพึ่งตนเอง และการเป็นตัวของตัวเอง โดยที่ความสามารถเหล่านี้จะแสดงออกมาด้วยความเหมาะสมเท่านั้น ฉะนั้นการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา จึงเป็นโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความสามารถของเขา เพื่อการพัฒนาอย่างเต็มที่

3. มนุษย์เป็นคนดี น่าเชื่อถือ และวางใจได้ โรเจอรส์ มีความเห็นว่า โดยพื้นฐานด้านมนุษย์เป็นคนดีและน่าเชื่อถือ แต่มีบางครั้งทำในสิ่งที่ไม่เหมาะสม เช่น คดโกง เห็นแก่ตัว โหดร้าย เนื่องมาจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อตนเองกับสภาพความเป็นจริง ซึ่งทำให้บุคคลนั้นใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเอง ซึ่งโรเจอรส์ เชื่อว่าถ้าผู้ให้คำปรึกษาสามารถช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาลดการใช้กลวิธีป้องกันจิตใจตนเอง จะทำให้เขาเปิดรับประสบการณ์เพิ่มขึ้น พิจารณาตนเองและสามารถพัฒนาให้เป็นคนดี น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้

4. มนุษย์ตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมในลักษณะที่เคยรับรู้ และมีประสบการณ์มาก่อนดังนั้น บุคคลจะถือว่า สิ่งแวดล้อมที่บุคคลรับรู้คือความจริงสำหรับเขามนุษย์ต้องการความรัก ความเอาใจใส่ และการยอมรับจากผู้อื่น

เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลางที่ใช้ในการฝึกอบรม (วัชรี ทรัพย์มี. 2550: 61)

1) การฟังอย่างใส่ใจ (Active listening) ทักษะหัวใจของการให้คำปรึกษาที่แสดงถึงการให้ความใส่ใจผู้ให้การปรึกษา เพื่อรับรู้ถึงความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของผู้รับการปรึกษา และมีการตอบรับอย่างเหมาะสม

2) การเงียบ (Silence) เป็นช่วงเวลาที่ไม่มีการสื่อสารทางวาจาต่อกันผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้อยู่กับตัวเอง ได้ใช้ความคิด ได้สัมผัสอารมณ์ความรู้สึกของตน และสัมผัสโลกภายในของตน ที่จะทำให้ผู้รับคำปรึกษามีความเข้าใจตนเอง เข้าใจปัญหาของตนเองมากยิ่งขึ้น

3) การยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข (Unconditional positive regard)

เป็นการยอมรับสมาชิกโดยไม่ตัดสินพฤติกรรมหรือความรู้สึกของสมาชิกว่าดีหรือเลว ด้วยการสื่อสารทางบวกกับสมาชิก

4) เทคนิค I Statement เพื่อให้สมาชิกได้ความรู้สึกถึงการแสดงความรู้สึกอย่างแท้จริง เปิดเผย และตรงไปตรงมา

2.6.2 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม (Behavioral counseling theory)

การให้คำปรึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยม เป็นการให้คำปรึกษาที่ใช้พื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ หมายถึง ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่าง ๆ มีผลจากการฝึกหัด ผู้ให้คำปรึกษาตามทฤษฎีนี้ จะเน้นวิธีการที่มีระบบทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยยึดหลักว่ามนุษย์นั้นเป็นผู้ที่เรียนรู้และเปลี่ยนแปลงได้ (วิญญู พูลศรี. 2531: 132)

คอร์เรย์ (Corey. 1994: 346) กล่าวถึงลักษณะของการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีพฤติกรรมนิยมว่ามีพื้นฐานมาจากหลักการเรียนรู้และวิธีการทางวิทยาศาสตร์ มีการประยุกต์ใช้อย่างเป็นระบบเฉพาะเจาะจง ชัดเจน และมีการวัดผลประเมินผล มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือบุคคลให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ สรุปได้ดังนี้

- มีการประเมินพฤติกรรมซึ่งเป็นวิธีการที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
- มีเป้าหมายที่ต้องการแก้ไขอย่างชัดเจนและเฉพาะเจาะจง
- มีวิธีการและเลือกใช้เทคนิคอย่างเป็นระบบเหมาะสมกับลักษณะของปัญหา
- มีการประเมินผลอย่างเป็นรูปธรรม

เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมที่ใช้ในการฝึกอบรม (วัชรี ทรัพย์มี. 2550: 182)

1) การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นหัวใจสำคัญในการให้ความช่วยเหลือของการบำบัดกลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม ทั้งผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่มจะมีการให้การเสริมแรงซึ่งกันและกัน ผู้นำกลุ่มจะรายงานถึงผลสำเร็จของสมาชิกมากกว่าที่จะพูดถึงความล้มเหลว ซึ่งจะทำให้กลุ่มมีบรรยากาศทางบวกมากขึ้น การเสริมแรงทางสังคม เป็นวิธีการที่มีพลังที่จะปรับแต่งพฤติกรรมตามที่ต้องการ ดังนั้นในการให้การเสริมแรงตนเอง ผู้นำกลุ่มจะสอนสมาชิกกลุ่ม เกี่ยวกับการให้การเสริมแรงกับตนเอง เมื่อตนเองได้มีการพัฒนาขึ้น เพื่อสมาชิกเพิ่มการควบคุมตนเองและสามารถพึ่งพาตนเองได้ในที่สุด

2) การแสดงตัวแบบ (Modeling) การแสดงตัวแบบเป็นเครื่องมือการสอนที่มีพลังมากที่สุด โดยผู้นำกลุ่ม การให้คำปรึกษากลุ่มมีข้อได้เปรียบมากกว่าการให้คำปรึกษารายบุคคลคือสามารถให้สมาชิกมีโอกาสเลียนแบบจากตัวแบบและสังคมที่หลากหลาย การเป็นตัวแบบที่ดีจะเป็นหน้าที่ของทั้งผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่ม

3) การสอน (Coaching) กระบวนการสอนเป็นหลักการทั่ว ๆ ไป เพื่อให้สมาชิกมีการแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้นำกลุ่มอาจใช้การสอนเมื่อสมาชิกไม่มั่นใจในการฝึกพฤติกรรม หรือสมาชิกคนอื่นก็สามารถสอนให้คำแนะนำได้

4) การให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เมื่อสมาชิกได้ฝึกปฏิบัติพฤติกรรมใหม่ในกลุ่มแล้ว ผู้นำกลุ่มหรือสมาชิกกลุ่มจะให้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อจะเป็นประโยชน์ในการเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ แนวทางการให้ข้อมูลย้อนกลับ มีดังนี้

ก. ก่อนที่สมาชิกกลุ่มจะมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ พวกเขาจะต้องถูกฝึกอบรมในกลุ่มก่อนว่าจะมีการให้และรับข้อมูลย้อนกลับอย่างไร

ข. การให้ข้อมูลย้อนกลับจะให้ในด้านบวกก่อนเพื่อให้สมาชิกได้รับแรงเสริมทันที

ค. ในการวิพากษ์วิจารณ์โดยผู้สังเกตการณ์จะต้องพูดในลักษณะที่ว่าอะไรที่สามารถปฏิบัติให้แตกต่างออกไป

ง. การให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นประโยชน์จะต้องเน้นไปที่พฤติกรรม

จ. ทั้งผู้นำกลุ่มและสมาชิกกลุ่มสามารถให้ข้อมูลย้อนกลับได้

5) การแก้ไขปัญหา (Problem solving) การบำบัดแบบพฤติกรรมนิยม จะสอนวิธีการให้สมาชิกจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวัน โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การกำหนดวิธีการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพและการฝึกเกี่ยวกับทักษะการคิดและการแสดงพฤติกรรมที่ช่วยให้สมาชิกกลุ่มนำไปประยุกต์ใช้ได้ และยังสามารถเผชิญกับปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต กระบวนการแก้ไขปัญหามี 4 ขั้นตอน ดังนี้

ก. กำหนดทิศทางของปัญหา เพราะสมาชิกกลุ่มต้องการที่จะเข้าใจถึงความสำคัญของการระบุปัญหา พวกเขาต้องมีทักษะที่สามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวันและความสำคัญของการประเมินทางเลือกในการแก้ไขปัญหา

ข. การนิยามปัญหาและกำหนดเป้าหมายเฉพาะอย่างเป็นระบบ สมาชิกกลุ่มจะได้รับการช่วยเหลือให้เกิดความเข้าใจว่า สถานการณ์ที่เป็นปัญหามักจะเกิดขึ้นและพวกเขาสามารถเผชิญกับปัญหานั้นได้

ค. สมาชิกจะได้รับการสอนให้ระดมสมองถึงทางเลือกในการแก้ไขปัญหา

ง. การตัดสินใจ โดยสมาชิกกลุ่มตรวจสอบ และพร้อมที่จะตัดสินใจเลือกวิธีการที่ดีที่สุด โดยสมาชิกกลุ่มจะตรวจสอบผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพของการแก้ไขปัญหาในแต่ละกิจกรรม

จ. สมาชิกกลุ่มดำเนินการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีการที่เลือกไว้และการประเมินถึงผลกระทบ พวกเขาจะได้รับกำลังใจให้ปฏิบัติตามที่ตัดสินเลือก จากนั้นตรวจสอบความถูกต้องของประสิทธิภาพของการปฏิบัติ ซึ่งสมาชิกกลุ่มต้องมีการสังเกตและประเมินผลลัพธ์เมื่อนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

6) การแสดงบทบาทสมมติ (Role playing) เป็นวิธีการที่สะดวกวิธีการหนึ่งของการเรียนรู้จากตัวแบบ คือ การที่ผู้ให้คำปรึกษาได้แสดงบทบาทสมมติในสถานการณ์ต่าง ๆกับผู้มารับคำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษาอาจจะแสดงเป็นบทบาทของผู้มารับคำปรึกษา หรือเป็นใครซักคนในชีวิตของตัวผู้มารับคำปรึกษา ซึ่งวิธีการนี้จะช่วยเหลือผู้รับคำปรึกษาให้มีทักษะทางสังคมเพิ่มขึ้นและการกล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

2.6.3 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ (Transactional analysis counseling theory)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ อยู่บนพื้นฐานของมุมมองเชิงปรัชญาเกี่ยวบุคคลและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง โดยข้อสันนิฐานในเชิงปรัชญาของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพมีดังนี้ (Stewart. 2000: 1; อ้างอิงจาก สกล วรเจริญศรี. 2550: 123)

1) บุคคลทุกคนโอเค (People are OK)

2) ทุกคนมีความสามารถที่จะคิด (Everyone has the capacity to think)

3) บุคคลสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และการตัดสินใจเหล่านั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ (People decide their own destiny, and these decisions can bechanged)

นอกจากนี้ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพมีความเชื่อว่า ผู้รับคำปรึกษาเป็นบุคคลที่มีคุณค่า และบุคลิกภาพและชีวิตส่วนตัวของผู้รับคำปรึกษาสามารถปรับปรุงได้ ดังนั้นเป้าหมายสำคัญของการให้คำปรึกษา คือ การช่วยให้บุคคลสามารถค้นพบความเป็นตัวของตัวเอง และมีอิสระจากการควบคุมของประสบการณ์ที่ได้รับในอดีต สำหรับบุคคลที่มีความเป็นตัวของตัวเองอย่างแท้จริงจะต้องมีลักษณะดังนี้ (Corey. 2001: 273, 450; อ้างอิงจาก สกล วรเจริญศรี. 2550: 123)

1) ตระหนักรู้และเข้าใจตนเอง และสิ่งแวดล้อมตรงตามความเป็นจริง และพร้อมที่จะเผชิญกับสิ่งที่จะเกิดขึ้น

2) มีความเป็นธรรมชาติ สามารถแสดงความรู้สึกได้อย่างแท้จริง มี่ความยืดหยุ่น ยอมรับ และความรับผิดชอบ

3) มีความใกล้ชิดสนิทสนม สามารถให้และรับความรักจากบุคคลอื่น สามารถติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นได้อย่างสนิทสนมและจริงใจ

เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพที่ใช้ในการฝึกอบรม (วัชรี ทรัพย์มี. 2550: 144)

1) การซักถาม (Interrogation) ใช้ในกรณีผู้รับคำปรึกษามีปัญหาความยุ่งยากในการแสดงบุคลิกภาพ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสามารถคิดและโต้ตอบได้

2) การระบุ (Specification) ผู้ให้คำปรึกษาจะใช้วิธีนี้เพื่ออธิบายบ่งชี้เฉพาะเจาะจงไปยังพฤติกรรมที่ผิดปกติของผู้รับคำปรึกษา เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจถึงสาเหตุที่มาของพฤติกรรมดังกล่าวและวิธีการปรับปรุงแก้ไข

3) การเผชิญหน้า (Confrontation) เป็นวิธีการที่ผู้ให้คำปรึกษาใช้เพื่อยืนยันให้ผู้รับคำปรึกษาเห็นหรือตระหนักถึงพฤติกรรมที่เป็นปัญหาของตน โดยทำการระบุพฤติกรรมนั้น ๆ ขึ้นมาทันทีที่ผู้รับคำปรึกษาแสดงออก เพื่อให้เกิดการรับรู้และไม่เลี่ยงหนี

4) การอธิบาย (Explanation) เป็นบทบาทของการสอน อธิบายชี้แจงยกเหตุผลมาประกอบเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจและยอมรับพฤติกรรมที่มีปัญหาของตน

5) การยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย (Illustration) โดยการยกอุทาหรณ์ หรือเกร็ดเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่มีแง่มุมเด่นชัด และเป็นแบบสร้างสรรค์ เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจ รายละเอียดของเรื่องราวของตนเองและเรื่องราวที่เกี่ยวข้อง

6) การยืนยัน (Confirmation) เป็นวิธีการที่ใช้ในการย้ำเตือนเพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงพฤติกรรมที่มีปัญหาที่ต้องได้รับการแก้ไข

7) การตีความหมาย (Interpretation) จะช่วยให้ผู้รับบริการเข้าใจเหตุผลหรืออิทธิพลที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรม หรือการแสดงพฤติกรรมของผู้รับคำปรึกษา

2.6.4 **เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์** (Gestalt counseling theory)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ให้ความสนใจเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ และการให้ความหมายต่อการรับรู้ของบุคคล ซึ่งมีหลักการว่าบุคคลจะรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ โดยการประมวลสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่เข้ามา แล้วจัดระบบและให้ความหมายในลักษณะของส่วนเติมเต็ม โดยหลักสำคัญเกี่ยวกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ มีดังนี้ (อาภา จันทรสกุล. 2535: 129; อ้างอิงจาก ณัชชา คำเครือ. 2550: 31-32)

- บุคคลแสวงหาความหมายในแบบของส่วนเติมเต็มทั้งหมดของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น

- สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งในปรากฏการณ์ อาจเป็นภาพขึ้นได้ในการรับรู้ของบุคคล และสิ่งเร้าอื่น ๆ ก็จะกลายเป็นพื้นไป สิ่งเร้าที่เคยเป็นพื้นอาจเปลี่ยนเป็นภาพได้ในเวลาต่อมา บุคคลเลือกรับรู้สิ่งเร้าใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการขณะนั้น

- การให้ความหมายต่อภาพขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลและพื้นของภาพที่บุคคลรับรู้

- ประสิทธิภาพการรับรู้ของบุคคลต่อปรากฏการณ์จะเป็นตัวนำไปสู่พฤติกรรม

เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ที่ใช้ในการฝึกอบรม (วัชรี ทรัพย์มี. 2550: 93)

1) การใช้จินตนาการ (Fantasy approaches) เป็นการใช้สถานการณ์ที่หลากหลายในการจินตนาการในกลุ่ม การจินตนาการสามารถเพิ่มความตระหนักรู้เฉพาะบุคคลได้และมีประโยชน์ในสถานการณ์ ดังนี้

ก. เมื่อสมาชิกรู้สึกถูกคุกคามเพื่อจัดการกับปัญหาให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้น เช่น มีความกลัวอย่างมาก ให้บุคคลจินตนาการว่ากำลังอยู่ในสถานการณ์นั้นด้วยความกล้ากับอยู่ในสถานการณ์นั้นด้วยความกลัว

ข. ใช้กับสมาชิกที่ต้องเผชิญกับการเสี่ยงต่อความผิดหวัง เกิดความเสียหาย เช่น ผู้ที่กลัวการแสดงความคิดและความรู้สึกต่อคนรัก ให้จินตนาการว่าอยู่ต่อหน้าคนรักและพูดในสิ่งที่อยากพูดแต่ไม่กล้าพูด โดยผู้นำกลุ่มอาจให้สมาชิกเลือกสมาชิกคนใดคนหนึ่งในกลุ่ม แล้วจินตนาการว่าสมาชิกคนนั้น คือ คนรักและให้พูดโดยมีการใช้คำพูด ท่าทาง น้ำเสียง การสบตาราวกับว่าเป็นคนรักจริง ๆ ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าทางจิตใจ เนื่องจากบุคคลสามารถลดความรู้สึกอึดอัดลงได้

ค. การจินตนาการมีประโยชน์และปลอดภัยกับสมาชิกที่กลัวการเข้ากลุ่ม เช่น สมาชิกที่กลัวการถูกปฏิเสธจากกลุ่มอาจให้จินตนาการว่าถูกปฏิเสธแล้วให้จัดการความรู้สึกที่ถูกปฏิเสธนั้น

ง. การจินตนาการเป็นวิถีทางที่มีประโยชน์และปลอดภัยที่จะสำรวจความกลัวของสมาชิกเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในกลุ่ม

2) การซ้อมบท (Rehearsal) เพื่อให้สมาชิกได้แสดงบทบาทที่พวกเขาจะนำไปใช้แสดงจริง ๆ ในชีวิตประจำวัน เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าพฤติกรรมใหม่สามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตจริง

3) เทคนิคการสลับกลับ (Reversal techniques) เป็นการแสดงบทบาทตรงกันข้ามกับที่เป็นจริงที่สมาชิกไม่เคยแสดงออกมาซึ่งจะช่วยให้สมาชิกมีความตระหนักรู้ตนเองได้

2.6.5 เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบเน้นความคิด (Cognitive counseling theory)

ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมการรู้คิด มีความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ในเรื่องบุคลิกภาพ ดังนี้ (ดวงมณี จงรักษ์. 2549: 231; อ้างอิงจาก Corsini. 1977)

- มนุษย์มีศักยภาพของความมีเหตุผลและไม่มีเหตุผล
- มนุษย์มีแนวโน้มที่จะก่อความยุ่งยากให้กับตนเอง
- พฤติกรรมของบุคคลมีการปฏิบัติหน้าที่ประสานกัน ระหว่างความคิด ความรู้สึก และการกระทำ
- มนุษย์มีความสามารถที่จะเข้าใจความคิดที่ไร้เหตุผล
- เมื่อใดที่มนุษย์เปลี่ยนความคิดที่ทำหน้าที่ได้ไม่ดี อารมณ์และพฤติกรรมจะหวนคืนสู่สภาพการปรับตัวได้เหมาะสมเหมือนเดิมอย่างน้อยช่วงระยะเวลาหนึ่ง
- มนุษย์มีแนวโน้มสร้างนิสัยที่ทำร้ายตนเอง
- มนุษย์สามารถเปลี่ยนให้มีการดำรงชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพได้โดยการเปลี่ยนการกระทำไม่ใช่แค่ความคิด

เทคนิคการให้คำปรึกษาแบบเน้นความคิดที่ใช้ในการฝึกอบรม (วัชรี ทรัพย์มี. 2550: 117)

1) เทคนิคการชี้แนะเพื่อการค้นพบ (Guided discovery technique) เป็นเทคนิคที่ช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาเปลี่ยนความเชื่อในแง่ลบ และสมมติฐาน ผู้ให้คำปรึกษาแนะนำผู้รับคำปรึกษาให้ค้นพบวิธีคิดใหม่ ๆ และพฤติกรรมใหม่ ๆ โดยการถาม คำถามเป็นชุด ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีอยู่จริง เพื่อท้าทายความเชื่อ

2) เทคนิค 3 คำถาม (The Three-question technique) เทคนิคที่ประกอบชุดคำถาม 3 คำถาม ซึ่งออกแบบมาเพื่อช่วยให้ผู้รับคำปรึกษาทบทวนความคิดเชิงลบ แต่ละคำถามเป็นวิธีการค้นหาเพิ่มเติมในเรื่องความเชื่อในเชิงลบ และจะได้มาซึ่งความคิดที่เป็นรูปธรรมเพิ่มมากขึ้น ตัวอย่างเช่น

ก. อะไรเป็นหลักฐานความเชื่อนั้น

ข. คุณสามารถตีความสถานการณ์นั้นได้อย่างไรอีก

ค. ถ้าสิ่งนั้นเป็นจริง มันมีอะไรที่เกี่ยวข้องกันอีกหรือเปล่า

3) เทคนิคการกำหนดข้อดีและข้อเสีย (List advantage and disadvantage) บางครั้งเทคนิคนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้รับคำปรึกษาที่เขียนถึงข้อดีและข้อเสีย โดยเฉพาะความเชื่อหรือพฤติกรรมของตนเอง เช่น นักเรียนสามารถเขียนข้อดีของความเชื่อ “ฉันต้องการมีรายชื่อในรายชื่อนักเรียนที่เรียนดี” และข้อเสียของความเชื่อนั้น กำหนดข้อดีและข้อเสียของความเชื่อของบุคคลจะช่วยให้บุคคลลดความรู้สึกกังวล และความเชื่อที่บิดเบือน ตลอดจนความคิดทางลบได้

4) การมองมุมใหม่ (Reframing) เมื่อเกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน จะได้ไม่เกิดความรู้สึกย่อท้อ เพราะเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นบุคคลมักจะย้ำคิดแต่ปัญหา โดยไม่คำนึงถึงการแก้ปัญหา ดังนั้น การมองมุมใหม่จึงเป็นเทคนิคที่ให้ผู้รับคำปรึกษาปรับเปลี่ยนมุมมองใหม่เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเทคนิคจิตวิทยาการให้คำปรึกษามาประยุกต์ใช้ในการออกแบบโปรแกรมฝึกอบรม และจัดการเรียนรู้ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม โดยนำเทคนิคจากทฤษฎีจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ได้แก่ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ ทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ และทฤษฎีการให้คำปรึกษาที่เน้นความคิด เพื่อใช้ในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถสรุปได้ตามตารางดังนี้

ตาราง 7 ผลสรุปการนำเทคนิคตามทฤษฎีจิตวิทยาการให้คำปรึกษามาใช้ในโปรแกรมฝึกอบรม

ที่	ชื่อทฤษฎีจิตวิทยาการให้คำปรึกษา	เทคนิคตามทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้	ความเชื่อมโยงกับเทคนิคการฝึกอบรม	แนวทางการประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนรู้ด้วยโปรแกรมฝึกอบรม
1.	การให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง	การฟังอย่างใส่ใจ การเงียบ การยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข I Statement	การฝึกการรับรู้ การฝึกการรับรู้ การฝึกการรับรู้ การแสดงบทบาทสมมติ	รับฟังการสื่อสารของผู้เข้าอบรมอย่างใส่ใจ เว้นระยะการใช้เสียงในการสื่อสาร เปิดใจรับทุกสิ่งที่แตกต่างไปจากตัวเรา สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์
2.	การให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม	การเสริมแรง การแสดงตัวแบบ การสอน การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแก้ไขปัญหา การแสดงบทบาทสมมติ	การฝึกการรับรู้ การแสดงบทบาทสมมติ การบรรยาย, การสาธิต การประชุมกลุ่ม, แบบฟอรัมกรณีศึกษา เกมการบริหาร การแสดงบทบาทสมมติ	พูดชมเชย ให้กำลังใจ ให้ของรางวัล สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์ อธิบายเนื้อหาสาระการเรียนรู้ แสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์ สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์

ตาราง 7 (ต่อ)

ที่	ชื่อทฤษฎีจิตวิทยาการให้คำปรึกษา	เทคนิคตามทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้	ความเชื่อมโยงกับเทคนิคการฝึกอบรม	แนวทางการประยุกต์ใช้เพื่อจัดการเรียนรู้ด้วยโปรแกรมฝึกอบรม
3.	การให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ	การซักถาม การเผชิญหน้า การอธิบาย การยกตัวอย่างประกอบการอธิบาย การตีความหมาย	การประชุมกลุ่ม, แบบฟอรัม บทบาทสมมติ การบรรยาย, การสาธิต การบรรยาย, การสาธิต การบรรยาย	ถามคำถามแก่ผู้เข้าอบรมเพื่อกระตุ้นความคิด สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์ ถ่ายทอดเนื้อหาสาระการเรียนรู้ ตอบข้อสงสัย เล่าถึงพฤติกรรม เหตุการณ์ในการสื่อสาร บอกถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมของผู้เข้าอบรม
4.	การให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์	การใช้จินตนาการ การซ้อมบท การสลับกลับ	บทบาทสมมติ บทบาทสมมติ บทบาทสมมติ	สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์ สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์ สร้างสถานการณ์เพื่อฝึกประสบการณ์
5.	การให้คำปรึกษาที่เน้นความคิด	การชี้แนะเพื่อการค้นพบ เทคนิค 3 คำถาม การกำหนดข้อดีและข้อเสีย การมองมุมใหม่	การบรรยาย, การสาธิต การประชุมกลุ่ม, แบบฟอรัม การระดมสมอง การระดมสมอง	อธิบายเนื้อหาสาระการเรียนรู้ ถามคำถามแก่ผู้เข้าอบรมเพื่อกระตุ้นความคิด วิเคราะห์ผลการเรียนรู้ที่จะนำไปใช้จริง วิเคราะห์ผลการเรียนรู้ที่จะนำไปใช้จริง

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

กฤตวรรณ คำสม (2553: 174-182) ศึกษา การศึกษาและการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อน มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อน การสร้างโปรแกรมฝึกอบรมสมรรถนะการให้คำปรึกษาแก่เพื่อน และการศึกษาผลของการนำโปรแกรมการฝึกอบรมสมรรถนะของนักศึกษาในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษามกาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มอีสานเหนือ เข้าร่วมโปแกรมฝึกอบรม จำนวน 24 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองจำนวน 12 คน และกลุ่มควบคุมจำนวน 12 คน ผลการวิจัยการใช้โปรแกรมฝึกอบรมพบว่า ในกลุ่มทดลองสมรรถนะในการให้คำปรึกษาแก่เพื่อนทุกองค์ประกอบ หลังการทดลองและหลังติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังการทดลองและหลังติดตามผล กลุ่มทดลองมีคะแนนทุกองค์ประกอบสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แพรวพรรณ บุญฤทธิ์มนตรี (2550: 156-164) ศึกษา การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานให้กับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัท แคล-คอมพ์ อีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโครงการฝึกอบรม และประเมินประสิทธิภาพโครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานให้กับหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดลองเป็นหัวหน้างาน (Foreman) ในสายการผลิตจำนวน 20 คน โปรแกรมที่ใช้มีระยะเวลาฝึกอบรม 2 วัน (15 ชั่วโมง) ผลการศึกษาพบว่า คะแนนทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าการฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการสอนงานทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้สูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

คมกริช เพชรมาก (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในโรงฝึกงานช่างอุตสาหกรรมสำหรับยักเรียนช่วงชั้นที่ 3 การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานให้กับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัท แคล-คอมพ์ อีเล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องความปลิดภัยในโรงฝึกงานช่างอุตสาหกรรมสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 และหาประสิทธิภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์ 80/80 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดลองเป็นนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย จำนวน 30 คน โปรแกรมที่ใช้มีระยะเวลาฝึกอบรม 2 วัน (13 ชั่วโมง) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในโรงฝึกงานช่างอุตสาหกรรมสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ในด้านความรู้ ความเข้าใจ มีประสิทธิภาพ 81.88/82.25 สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ และประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในโรงฝึกงานช่างอุตสาหกรรมสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 ในด้านทักษะปฏิบัติ มีประสิทธิภาพ 81.96/86.55 สูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เสถียร แป้นเหลือ (2550: บทคัดย่อ) ศึกษา การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับผู้นำองค์กรกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับผู้นำองค์กรกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดลองเป็นผู้นำองค์กรกิจกรรมนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 30 คน โปรแกรมที่ใช้มีระยะเวลาฝึกอบรม 3 วัน (24 ชั่วโมง) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมแต่ละหน่วยฝึกอบรมผ่านตามเกณฑ์ ผลการทดสอบวัดความรู้และเจตคติภาวะผู้นำก่อนและหลังการฝึกอบรม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

เรวดี ทรงเที่ยง (2548: 92-93) ศึกษา การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานของหัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์ เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ใช้ส่งเสรอมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานของหัวหน้าช่างที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการรถยนต์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดลองเป็นหัวหน้าช่าง จำนวน 20 คน โปรแกรมที่ใช้มีระยะเวลาฝึกอบรม 2 วัน (16 ชั่วโมง) ผลการศึกษาพบว่า หลังจากสิ้นสุดการฝึกอบรม 2 สัปดาห์และ 2 เดือน หัวหน้าช่างที่ได้รับการฝึกอบรมมีแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานสูงกว่าหัวหน้าช่างที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

บังอร ยุววิทยาพานิช (2547: 79-83) ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และเปรียบเทียบผลต่างการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาระหว่างช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติกับช่วงที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพ ผู้ช่วยพยาบาลและเจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานที่หน่วยตรวจตา จำนวน 32 คน โปรแกรมที่ใช้มีระยะเวลาฝึกอบรม 1 วัน (7 ชั่วโมง) ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าก่อนใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคะแนนเฉลี่ยผลต่างต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตาช่วยที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าช่วงที่มีการสื่อสารตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย

สุมาลี จารุสุขถาวร (2546: 86-87) ศึกษา ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีมพยาบาล เป็นการศึกษากึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของทีมพยาบาลก่อนและหลังใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล และเปรียบเทียบประสิทธิผลของทีมพยาบาลระหว่างกลุ่มทดลองซึ่งใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มควบคุมซึ่งปฏิบัติงานตามปกติ กลุ่มตัวอย่างเป็นทีมการพยาบาลที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยสามัญอายุรกรรม จำนวน 40 คน โปรแกรมที่ใช้มีระยะเวลาฝึกอบรม 1 วัน (7 ชั่วโมง) ผลการศึกษาพบว่า คะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลของทีมพยาบาลภายหลังการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่าก่อนการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคะแนนเฉลี่ยของประสิทธิผลของทีมการพยาบาลของกลุ่มที่ใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่ากลุ่มที่ปฏิบัติงานตามปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมติฐานการวิจัย

เดนิส เอ็ม คอร์เวล (Crowell. 2011: 43-48) ศึกษา การเชื่อมต่อช่องว่างระหว่างความแตกต่างทางทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน: หลักสูตรฝึกอบรมการสื่อสารระหว่างบุคคล (Bridging the gap between interpersonal communication skill differences in employees: an interpersonal communication training curriculum) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ ลดความแตกต่างทางทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน โดยให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีโอกาสที่จะเติบโตในอาชีพด้วยทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล ผลการศึกษาพบว่า หลักสูตรฝึกอบรมสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ตามสมติฐานการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมของแพรวพรรณ บุญฤทธิ์มนตรี (2550), คมกริช เพชรมาก (2550), เสถียร แป้นเหลือ (2550), เรวดี ทรงเที่ยง (2548), บังอร ยุววิทยาพานิช (2547) และสุมาลี จารุสุขถาวร (2546) พบว่านักวิจัยส่วนใหญ่ใช้รูปแบบการทดลองกึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียววัดผลก่อนและหลังการทดลอง จำนวนกลุ่มทดลอง 20 - 32 คน มีระยะเวลาของโปรแกรมอยู่ที่ 1–3 วัน (7–24 ชั่วโมง) ผลการใช้โปรแกรมสามารถพัฒนาผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามตาราง ดังนี้

ตาราง 8 ข้อมูลทั่วไปของการออกแบบการทดลองและโปรแกรมฝึกอบรม

ชื่อผู้วิจัย	รูปแบบการทดลอง	จำนวนกลุ่มทดลอง	ระยะเวลาของโปรแกรม	ผลการใช้โปรแกรม
แพรวพรรณ (2550)	กึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง	20 คน	2 วัน (15 ชั่วโมง)	สามารถพัฒนาผู้เข้ารับการอบรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
คมกริช (2550)	กึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลหลังการทดลอง	30 คน	2 วัน (13 ชั่วโมง)	
เสถียร (2550)	กึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง	30 คน	3 วัน (24 ชั่วโมง)	
เรวดี (2548)	กึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง	20 คน	2 วัน (16 ชั่วโมง)	
บังอร (2547)	กึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง	32 คน	1 วัน (7 ชั่วโมง)	
สุมาลี (2546)	กึ่งทดลองแบบกลุ่มเดียว วัดผลก่อนและหลังการทดลอง	40 คน	1 วัน (7 ชั่วโมง)	

3. โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง หมายถึง กระบวนการที่ผู้วิจัยใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามโปรแกรมฝึกอบรม และเพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ฝึกอบรมการสื่อสารระหว่างบุคคลให้แก่นักศึกษา โดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (DeVito. 2013) 12 ด้าน ได้แก่ 1. สติ (Mindfulness) 2. ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) 3. การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) 4. การเปิดเผย (Openness) 5. อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) 6. ความใกล้ชิด (Immediacy) 7. ความยืดหยุ่น (Flexibility) 8. การแสดงออก (Expressiveness) 9. ความรู้สึกร่วม (Empathy) 10. การสนับสนุน (Supportiveness) 11. ความเท่าเทียมกัน (Equality) และ 12. การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management) โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. เพื่อให้นักศึกษาได้ส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ตามโปรแกรมฝึกอบรม

3. เพื่อสร้างเสริมประสบการณ์ฝึกอบรมการสื่อสารระหว่างบุคคลให้แก่นักศึกษา

โดยโปรแกรมการฝึกอบรมดังกล่าว ผู้วิจัยได้ประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลและได้ใช้แนวคิดคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (DeVito. 2013) เป็นแนวคิดในการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสังเคราะห์ออกมาเป็นคุณลักษณะที่ใช้ส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งมีคุณลักษณะ 12 ด้าน ได้แก่

1. สติ (Mindfulness) คือ การรู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร ระวังในการเลือกใช้คำพูดต่างๆ และท่าทางการแสดงออก มีความใส่ใจในบทสนทนา เรียนรู้ที่จะมองสถานการณ์ ผู้คนในสถานะที่หลากหลาย หลีกเลี่ยงที่จะจดจำผู้คนในสถานะเดียว เปิดกว้างสำหรับข้อมูลหรือมุมมองใหม่ ๆ รับฟังมุมมองใหม่เกี่ยวกับตัวเราจากผู้อื่นและมองผู้อื่นด้วยความคิดใหม่ ๆ ตระหนักต่อการที่จะมีอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ตามมาจากความประทับใจครั้งแรก ทวนข้อความที่สื่อสารว่ามีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน รู้ทันสถานการณ์ที่เรากำลังพูดคุย ปรับตัวให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์อย่างเหมาะสม ไตร่ตรองให้รอบคอบก่อนการสื่อสาร

2. ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) คือ การมีทัศนคติ การแสดงออกที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา หรือพื้นฐานความเชื่อ ตระหนักและระมัดระวังการแสดงออกเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อต้องคุยกับคู่สนทนา

3. การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) คือ คุณสมบัติของการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพที่สามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจบทสนทนา สามารถปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจได้ มีความสนใจในบทสนทนา ในคู่สนทนา และต้องการที่จะเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด แสดงออกถึงความคิดถึงผู้อื่น มีความเคารพผู้อื่น มีกาลเทศะ ตระหนักถึงความรู้สึกและความสำคัญของผู้อื่น ให้โอกาสผู้อื่นเล่าความรู้สึก ถามคำแนะนำ ความคิดเห็น และคำอธิบายของคู่สนทนา ให้ผู้อื่นรู้ว่าเรายินดีที่จะรับฟังว่าเขารู้สึกอย่างไร ทำความเข้าใจความคิดเห็นของคู่สนทนา ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในบทสนทนาของเรา สบตาและแสดงสีหน้าไปตามบทสนทนา

4. การเปิดเผย (Openness) คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตน เพื่อที่จะบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของอีกฝ่ายและตอบโต้อย่างจริงใจและเป็นธรรมชาติ คิดล่วงหน้าว่าเราจะพูดอะไรต่อไป และให้รู้ตัวด้วยว่าเรากำลังพูดเรื่องอะไรอยู่ เล่าเรื่องของตนเองในเวลาที่เหมาะสม สื่อถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าเราเต็มใจที่จะรับฟังความคิดและความรู้สึกของเขา เป็นนายอารมณ์และความคิดของผู้สื่อสารและรับผิดชอบในสิ่งที่เราพูด

5. อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) คือ การพูดถึงการสื่อสารเพื่อสื่อสาร โดยการอธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด สื่อสารให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้อื่นเห็นภาพและตามความคิดของเราทันขยายความประโยคที่ซับซ้อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริง พูดทวนประโยคผู้อื่นเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของเรา ถามเมื่อไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นพูดหรือคิดว่าเขาหมายความถึงอย่างอื่นต่างไปจากที่เราคิด

6. ความใกล้ชิด (Immediacy) คือ การมีความสนิทสนม ความรู้สึกร่วมที่มี ความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวของผู้พูดและผู้ฟัง สามารถสื่อความสนใจและความใส่ใจไปยังผู้ฟัง และสื่อถึงความพึงพอใจไปยังคู่สนทนา สื่อสารได้แบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง เปิดเผยตัวตน เปิดเผยจุดเด่นในตัวคุณให้ผู้อื่นเห็น กล่าวถึงผู้อื่นในแง่ที่ดี แสดงความคิดเชิงบวกต่อผู้อื่นหรือต่อความสัมพันธ์ พูดถึงสิ่งทั่วๆไป สิ่งที่คุณเคยทำร่วมกันหรือประสบการณ์ที่เคยแบ่งปันกัน แสดงให้เห็นว่าเราสนใจและต้องการฟังเรื่องราวจริง ๆ แสดงออกถึงความเปิดเผยและความสนิทสนม ยิ้มแย้มและแสดงออกให้เห็นถึงความสนใจในตัวผู้อื่น สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น แสดงให้คู่สนทนาเห็นว่าเราได้ยินและเข้าใจว่าเขาพูดอะไร และตอบโต้ด้วยภาษาและท่าทางที่เหมาะสม หลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ไม่เป็นมิตร เช่น การพูดแบบไร้อารมณ์ ไม่สบตาผู้พูด ทำหน้าบึ้งตึงขณะพูดคุย ทำท่าทางอึดอัด หรือทำกิริยาที่ไม่เหมาะสม

7. ความยืดหยุ่น (Flexibility) คือ ความสามารถในการสื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย ทั้งการคิดและการแสดงออกอย่างไม่ยึดติดตระหนักว่าไม่มีใครหรือสถานการณ์ใดเหมือนกัน ผู้คนและสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นแตกต่างกัน และพยายามคิดหาคำพูดที่เหมาะสมมาใช้ในเหตุการณ์นั้น ๆ ระมัดระวังถึงการเปลี่ยนแปลงฉับพลัน ระลึกไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา รับรู้ความเป็นจริงว่า แต่ละสถานการณ์แตกต่างกันทำให้รูปแบบการพูดคุยแตกต่างกัน คิดถึงตัวเลือกที่เหมาะสม และคิดถึงผลของแต่ละตัวเลือกที่มีล่วงหน้า

8. การแสดงออก (Expressiveness) คือ ความสามารถในการสื่อสารความรู้สึกที่แท้จริงแสดงออกทางภาษา ท่าทาง อารมณ์ และตัวตน โดยใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงการพูดคุย เพื่อสื่อความมีส่วนร่วมและความสนใจของเรา ใช้ภาษาให้หลากหลาย หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำ ๆ แสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสม โดยเฉพาะการแสดงออกว่าเราสนใจคู่สนทนามากกว่าตัวเราเอง สบตาผู้พูดและเอนตัวเข้าหา เลี่ยงการสัมผัสตัวคู่สนทนาหรือการมองคนอื่นที่ไม่ใช่คู่สนทนา มีการตอบโต้ทั้งวาจาและท่าทาง แสดงออกโดยคำนึงถึงเรื่องวัฒนธรรม

9. ความรู้สึกร่วม (Empathy) คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมของเขาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ตั้งใจฟัง สบตา แสดงท่าทางใส่ใจ ให้ความใกล้ชิด แสดงอารมณ์ความรู้สึกเดียวกับผู้พูด เลือกใช้คำพูดที่คิดว่าผู้พูดกำลังรู้สึก เปิดเผยตนเองเพื่อทำความเข้าใจกับคู่สนทนา สังเกตคำพูดและท่าทางในการสื่อสารว่าสอดคล้องหรือขัดแย้งกัน โดยการคิดแบบมีส่วนร่วม เป็นการแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด เช่น การพูดทวนความ การพยักหน้า การแสดงออกถึงความเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ และการมีความรู้สึกร่วม เป็นการแสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนา แสดงออกถึงความรู้สึกในแบบเดียวกันกับคู่สนทนา

10. การสนับสนุน (Supportiveness) คือ การพูดส่งเสริมมากกว่าการตัดสินผู้อื่น เป็นการพูดแนะนำให้ผู้ฟังคิดมากกว่าบอกว่าให้เขาทำอะไร หลีกเลี่ยงการกล่าวโทษและตำหนิ การวิพากษ์วิจารณ์เชิงลบ การบ่นพร่ำพรรณนา แสดงออกว่าเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนความคิด แนวทางการจัดการเรื่องต่าง ๆ ถามความคิดเห็นและเห็นความสำคัญผู้อื่น ไม่ยึดติดอยู่กับแนวทางความคิดตนเอง

11. ความเท่าเทียมกัน (Equality) คือ ทัศนคติและการปฏิบัติต่อผู้อื่น โดยเห็นว่าเขาสำคัญในการสนทนา เลี่ยงการสำคัญตัว เลี่ยงการใช้ประโยคที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งถูกกำหนด ขอร้องอย่างสุภาพและเลี่ยงการออกคำสั่งที่หยาบคาย เลี่ยงการพูดขัดผู้อื่น ฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูดก่อนที่จะพูดเรื่องของตัวเอง ตระหนักถึงเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม

12. การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management) คือ หลักการวิธีการที่กำหนดทิศทางและดำเนินการติดต่อระหว่างบุคคลให้ยั่งยืนอย่างมีประสิทธิภาพ รักษาความเป็นผู้พูดและผู้ฟัง โดยให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ใช้สายตา ระดับเสียงที่เหมาะสม ปรับท่าทางร่างกายและสีหน้าให้เหมาะสม ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่องไม่ปล่อยให้บทสนทนาเงียบจนน่าอึดอัด ใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย เลี่ยงการใช้ข้อความที่มีนัยยะหรือสัญญาณที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง

โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้ประยุกต์ใช้เทคนิคทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และการฝึกอบรม โดยมีลำดับขั้นตอนการดำเนินโปรแกรมฝึกอบรมตามแนวคิดเชิงระบบ (System Approach) อันประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 13-14, สมคิด บางโม. 2551: 17–18)

1. ขั้นปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นการบอกถึงความสำคัญและวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม อธิบายกำหนดการ รายละเอียดขั้นตอนโปรแกรมการฝึกอบรมและภาพรวมที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมทราบเป็นข้อมูล และมีการใช้กิจกรรมสร้างความคุ้นเคย สร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ให้การอบรมกับผู้รับการอบรม และระหว่างกลุ่มผู้รับการอบรมเอง โดยใช้วิธีการสร้างสัมพันธภาพตามหลักจิตวิทยาการให้คำปรึกษา เช่น ใช้กิจกรรมแนะนำตัวเรียงตามวันเดือนปีเกิด กิจกรรมบิงโกชื่อเพื่อน และใช้เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ และเทคนิคการให้คำปรึกษาที่เน้นความคิด เช่น การฟังอย่างใส่ใจ การเงียบ การยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข การเสริมแรง การแสดงตัวแบบ การสอน การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ การซักถาม การอธิบาย และการซ้อมบท เป็นต้น เพื่อเอื้ออำนวยให้ผู้เข้ารับการอบรมรู้สึกไว้วางใจ และสบายใจที่จะเปิดรับประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ ๆ

2. ขั้นกระบวนการ (Process) ผู้วิจัยดำเนินการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ความหมาย วัตถุประสงค์ องค์ประกอบ คุณลักษณะ และแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งมีกิจกรรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วย

2.1 ขั้นเกริ่นนำ
2.2 ขั้นประสบการณ์
2.3 ขั้นสะท้อนความคิด
2.4 ขั้นทฤษฎี
2.5 ขั้นนำไปใช้
2.6 ขั้นสรุป

โดยประยุกต์ใช้เทคนิคการฝึกอบรม เช่น การบรรยาย การแสดงบทบาทสมมติ กรณีศึกษา การระดมสมอง และใช้เทคนิคตามหลักทฤษฎีจิตวิทยาการให้คำปรึกษา ได้แก่ เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพฤติกรรมนิยม เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ เทคนิคการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเกสตัลท์ และเทคนิคการให้คำปรึกษาที่เน้นความคิด เช่น การฟังอย่างใส่ใจ การเงียบ การยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข การเสริมแรง การแสดงตัวแบบ การสอน การให้ข้อมูลย้อนกลับ การแสดงบทบาทสมมติ การซักถาม การอธิบาย และการซ้อมบท

3. ขั้นผลผลิต (Output) ขั้นนี้เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการฝึกอบรม ผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ให้การอบรมจะร่วมกับผู้รับการอบรมในการสรุปประเด็นและอธิบายเหตุผลของประโยชน์ที่ได้รับจากการเรียนรู้ในแต่ละกิจกรรม สรุปเนื้อหาสาระจากสิ่งที่ได้เรียนรู้ สื่อสารเพื่อทำความเข้าใจให้ตรงกัน ซึ่งใช้การซักถามควบคู่กับการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมได้ถามคำถามที่สงสัยหรือยังไม่เข้าใจอย่างกระจ่าง เป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งกันและกันระหว่างผู้ให้การอบรมกับผู้รับการอบรม และระหว่างกลุ่มผู้รับการอบรมเอง ภายหลังจากการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ทำการประเมินผลความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experiment Research) โดยใช้รูปแบบการทดลองที่มีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม วัดตัวแปรตามก่อนและหลังการทดลอง และเปรียบเทียบคะแนนระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (สุทิติ ขัตติยะ, วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. 2553: 327)

E	O1	x	O2
C	O3		O4

O1 หมายถึง การวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนการทดลอง ในกลุ่มทดลอง

O2 หมายถึง การวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการทดลอง ในกลุ่มทดลอง

O3 หมายถึง การวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนการทดลอง ในกลุ่มควบคุม

O4 หมายถึง การวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการทดลอง ในกลุ่มควบคุม

X หมายถึง โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ผู้วิจัยขอเสนอวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
   2.1 แบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนอาชีวศึกษา
   2.2 โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล
3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย
   3.1 ขั้นตอนการศึกษาการสื่อสารระหว่างบุคคล
   3.2 ขั้นตอนการดำเนินการทดลองโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร ได้แก่ วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร จำนวน 5,176 คน วิทยาลัยสารพัดช่างสกลนคร 1,422 คน วิทยาลัยการอาชีพพรรณานิคม จำนวน 930 คน และวิทยาลัยการอาชีพสว่างแดนดิน จำนวน 2,601 คน รวมจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 10,129 คน (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา. 2556)

กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นนักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร จำนวน 370 คน ซึ่งได้มาจากการเปิดตารางสำหรับพิจารณาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie, R.V., and Morgan, D.W. (สุทิติ ขัตติยะ; และ วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. 2554: 114)

กลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นอาสาสมัครที่มีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา (ระพินทร์ โพธิ์ศรี. 2553: 22) จำนวน 40 คน แล้วสุ่มอาสาสมัครอย่างง่ายเข้าเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้

2.1 แบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เป็นแบบวัดแบบมาตราประเมินค่า 5 ระดับ (Rating scale) ประกอบด้วยข้อคำถามที่เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลและสะท้อนถึงการมีพฤติกรรมที่แสดงออกตามคุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของของเดวิโต (DeVito. 2013) โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อวัดระดับความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.2 โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (DeVito. 2013) 12 ด้าน และนำเทคนิคทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและเทคนิคการฝึกอบรมมาใช้ในการออกแบบโปรแกรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

1. **แบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล** มีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1.1 กำหนดความมุ่งหมายในการสร้างแบบวัด คือ เพื่อวัดระดับการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.2 ศึกษาเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ทั้งในและต่างประเทศเพื่อทราบถึงแนวคิดทฤษฎี หลักการ ความหมาย คุณลักษณะ และการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล

1.3 สร้างแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยออกแบบข้อคำถามให้ครอบคลุมนิยามศัพท์เฉพาะ จำนวน 120 ข้อ ซึ่งเป็นแบบวัดที่มีลักษณะคำตอบแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ตามรูปแบบของลิเคิร์ท 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด ส่วนใหญ่จริง จริงพอประมาณ จริงบ้างบางครั้ง และไม่จริงเลย

1.4 นำแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สร้างเสร็จ ให้ผู้ทรงวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้พิจารณาตรวจสอบแบบวัดข้อคำถาม ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของแบบวัดที่สร้างขึ้น และภาษาที่ใช้ให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1.5 นำคะแนนที่ได้จากการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิ มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ (Item-Objective Congruence Index: IOC) คัดเลือกข้อคำถามที่นำมาใช้ในแบบวัดที่มีคะแนนระหว่าง 0.6 – 1.0 คะแนน และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง

1.6 นำแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ปรับปรุงแล้ว จำนวน 60 ข้อ ไปทดลองใช้ (Try out) กับนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน และนำผลการทดลองใช้มาทบทวนเพื่อพัฒนาแบบวัด

1.7 นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดเป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์คะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item – total correlation) และค่าความเชื่อมั่น ความสอดคล้องภายใน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

1.7.1 หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้สูตรสหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson product moment correlation) ซึ่งผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.30 – 0.70 จำนวน 60 ข้อ

1.7.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค(Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .94

ตัวอย่างแบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคล

แบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียง 1 ช่อง ที่ตรงกับการแสดงออก ความคิด ความรู้สึกตามความเป็นจริง

ข้อที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงพอประมาณ	จริงบ้างบางครั้ง	ไม่จริงเลย
1	ฉันมักพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความคิดเห็นของตนเอง					
2	ฉันสามารถระมัดระวังการแสดงออกให้เหมาะสมกับคู่สนทนา					
3	ฉันสามารถแสดงบุคลิกภาพในการสื่อสารได้เหมาะสมกับคู่สนทนา					

เกณฑ์การให้คะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคล

	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
จริงมากที่สุด	5 คะแนน	1 คะแนน
ส่วนใหญ่จริง	4 คะแนน	2 คะแนน
จริงพอประมาณ	3 คะแนน	3 คะแนน
จริงบ้างบางครั้ง	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่จริงเลย	1 คะแนน	5 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ความหมายของคะแนนเฉลี่ยทั้งรายข้อและทั้งฉบับ (บุญชม และบุญส่ง, 2535: 3)

คะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.51 – 5.00	มีการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูงมาก
3.51 – 4.50	มีการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับสูง
2.51 – 3.50	มีการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีการสื่อสารระหว่างบุคคลอยู่ในระดับน้อยมาก

2. โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยดำเนินการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม ดังขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 กำหนดความมุ่งหมายในการสร้างโปรแกรมฝึกอบรม คือ เพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักเรียนอาชีวศึกษา

2.2 ศึกษาเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ทั้งในและต่างประเทศเพื่อทราบถึงแนวคิดทฤษฎี หลักการ ความหมาย คุณลักษณะ และการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.3 สร้างโปรแกรมฝึกอบรม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (DeVito. 2013) 12 ประการ และนำเทคนิคทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและเทคนิคการฝึกอบรมมาใช้ในการออกแบบโปรแกรมแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

2.4 ผู้วิจัยนำโปรแกรมฝึกอบรม ให้ผู้ทรงวุฒิซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและการฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญด้านพฤติกรรมศาสตร์ และผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้อง ในเรื่องจุดมุ่งหมาย นิยามศัพท์เฉพาะ กิจกรรม เนื้อหา วิธีดำเนินการ และการประเมินผล ซึ่งมีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง

2.5 ผู้วิจัยนำโปรแกรมฝึกอบรมที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับอาสาสมัครที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน และนำผลการทดลองใช้มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับกิจกรรม เนื้อหา วิธีการ และการประเมินผล ก่อนนำไปใช้ในการวิจัยจริงต่อไป

กำหนดการอบรม

โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

วันที่	เวลา	หัวข้อการอบรม	หัวข้อกิจกรรม
1	08.15 – 08.30 น. (15 นาที)	ลงทะเบียน	
1	08.30 – 09.30 น. (1 ชั่วโมง)	1. ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Knowledge)	- บิงโกเพื่อนของฉัน - ความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล
1	09.30 – 10.30 น. (1 ชั่วโมง)	2. การพัฒนาสติ (Mindfulness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น
1	10.30 – 10.45 น. (15 นาที)	พักรับประทานอาหารว่าง	
1	10.45 – 11.45 น. (1 ชั่วโมง)	3. ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค
1	11.45 – 12.45 น. (1 ชั่วโมง)	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
1	12.45 – 13.45 น. (1 ชั่วโมง)	4. การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล - การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนา
1	13.45 – 14.45 น. (1 ชั่วโมง)	5. การเปิดเผย (Openness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- แนวคิดหน้าต่างโจฮารี - เพลงแทนใจ
1	14.45 – 15.00 น. (15 นาที)	พักรับประทานอาหารว่าง	
1	15.00 – 16.00 น. (1 ชั่วโมง)	6. อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด - ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อความเข้าใจที่แท้จริง
1	16.00 – 17.00 น. (1 ชั่วโมง)	7. ความใกล้ชิด (Immediacy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- ตำแหน่งชีวิต” ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น - การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง”

กำหนดการอบรม (ต่อ)

โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

วันที่	เวลา	หัวข้อการอบรม	หัวข้อกิจกรรม
2	08.15 – 08.30 น. (15 นาที)	ลงทะเบียน	
2	08.30 – 09.30 น. (1 ชั่วโมง)	8. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์
2	09.30 – 10.30 น. (1 ชั่วโมง)	9. การแสดงออก (Expressiveness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- ชมตัวอย่างการนำเสนอสินค้า และนำเสนอสินค้า
2	10.30 – 10.45 น. (15 นาที)	พักรับประทานอาหารว่าง	
2	10.45 – 11.45 น. (1 ชั่วโมง)	10. ความรู้สึกร่วม (Empathy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม - แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม
2	11.45 – 12.45 น. (1 ชั่วโมง)	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
2	12.45 – 13.45 น. (1 ชั่วโมง)	11. การสนับสนุน (Supportiveness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- การสื่อสารแบบสนับสนุน
2	13.45 – 14.45 น. (1 ชั่วโมง)	12. ความเท่าเทียม (Equality) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด
2	14.45 – 15.00 น. (15 นาที)	พักรับประทานอาหารว่าง	
2	15.00 – 16.00 น. (1 ชั่วโมง)	13. การจัดการการสื่อสาร (Interpersonal Management) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล
2	16.00 – 17.00 น. (1 ชั่วโมง)	สรุปผลการเรียนรู้เรื่องการสื่อสารระหว่างบุคคล	สรุปผลการเรียนรู้ และแนวทางการนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

โครงสร้าง

โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ที่	หัวข้อการอบรม	ระยะเวลา	จุดประสงค์	กิจกรรมการเรียนรู้	เครื่องมือ	การประเมินผล
1	ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Knowledge)	1 ชั่วโมง	อธิบายความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้	- บิงโกเพื่อนของฉัน - ความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล	- กิจกรรมการระดมสมองจากกิจกรรมบิงโกเพื่อนของฉัน - แผนภาพองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล	- เขียนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ถูกต้อง
2	การพัฒนาสติ (Mindfulness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	รู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร และไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสาร	- โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น	- ใบงานเรื่อง คิดก่อนสื่อสาร	- แสดงบทบาทสมมติได้สอดคล้องตามโครงสร้างของบุคลิกภาพ
3	ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาคได้	- วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค	- กิจกรรม วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค	- วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาคได้
4	การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	ปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ	- รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามแนวคิดของอีริก เบิร์น - การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น	- กิจกรรม การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น	- ปรับข้อความผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานะของคู่สนทนาได้อย่างเหมาะสม

ที่	หัวข้อการอบรม	ระยะเวลา	จุดประสงค์	กิจกรรมการเรียนรู้	เครื่องมือ	การประเมินผล
5	การเปิดเผย (Openness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	วิเคราะห์ตนเองและคู่สนทนาโดยใช้ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารีได้	- ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี - เพลงแทนใจ	- ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี	- วิเคราะห์พฤติกรรมและเติมคำตอบในตารางกิจกรรมได้เหมาะสม
6	อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	วิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้	- อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด - ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อความเข้าใจที่แท้จริง	- กิจกรรม อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด - กิจกรรม ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อความเข้าใจที่แท้จริง	- วิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
7	ความใกล้ชิด (Immediacy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	วิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้อย่างเหมาะสม	- ตำแหน่งชีวิต ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น - การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง	- กิจกรรม การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง	- วิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางโดยแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิดได้อย่างเหมาะสม
8	ความยืดหยุ่น (Flexibility) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม	- ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์	- กิจกรรม ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์	- ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม

ที่	หัวข้อการอบรม	ระยะเวลา	จุดประสงค์	กิจกรรมการเรียนรู้	เครื่องมือ	การประเมินผล
9	การแสดงออก (Expressiveness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	สื่อสารความรู้สึกที่แท้จริง ผ่านภาษา ท่าทางและอารมณ์ โดยใช้ระดับความดังและทำนองเสียงอย่างเหมาะสม	- ชมตัวอย่างการนำเสนอสินค้า และนำเสนอสินค้า	- กิจกรรม ชมตัวอย่างการนำเสนอสินค้า และนำเสนอสินค้า	- สื่อสารและแสดงออกผ่านการใช้อัตรา ระดับความดัง และทำนองเสียงอย่างเหมาะสมได้
10	ความรู้สึกร่วม (Empathy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	เลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึก และแสดงออกถึงความเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนาผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดงออก	- จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม - แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม	- กิจกรรม จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม - กิจกรรม แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม	- เลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึกได้ถูกต้อง - สื่อสารความเข้าใจผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดง-ออกได้อย่างเหมาะสม
11	การสนับสนุน (Supportiveness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	ใช้คำพูดและการแสดงออกเชิงส่งเสริม/สนับสนุน มากกว่าการตัดสินผู้อื่น	- การสื่อสารแบบสนับสนุน	- กิจกรรม การสื่อสารแบบสนับสนุน	- ปรับประโยคการสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ 3 สถานการณ์ ให้เป็นการส่งเสริม/สนับสนุนได้อย่างเหมาะสม
12	ความเท่าเทียม (Equality) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	รับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง โดยเลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด	- เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด	- กิจกรรม เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด	- ปรับคำที่สื่อถึงการถูกสั่งถูกกำหนด ให้เป็นคำที่เหมาะสมกว่าได้

ที่	หัวข้อการอบรม	ระยะเวลา	จุดประสงค์	กิจกรรมการเรียนรู้	เครื่องมือ	การประเมินผล
13	การจัดการการสื่อสาร (Interpersonal Management) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	1 ชั่วโมง	กำหนดทิศทางและดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์	- การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล	- กิจกรรม การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล	- ดำเนินการสนทนาและวิเคราะห์ตารางสถานการณ์สมมติได้

3. ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลอง โดยแบ่งขั้นตอนการดำเนินการวิจัยออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

3.1 ระยะก่อนการทดลอง

ผู้วิจัยสุ่มนักศึกษาอาชีวศึกษา ที่สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนเฉลี่ยการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยรวมตั้งแต่ 25 เปอร์เซ็นต์ไทล์ลงมา จำนวน 40 คน แล้วสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม จากนั้นทำการวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แล้วใช้คะแนนจากการวัดดังกล่าว เป็นคะแนนก่อนการทดลอง (Pretest)

3.2 ระยะการทดลอง

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดำเนินการทดลองแก่กลุ่มทดลองเป็นเวลา 2 วัน ระหว่างวันที่ 8-9 กุมภาพันธ์ 2559 เวลา 08.30 – 17.00 น. ส่วนกลุ่มควบคุมจะไม่ได้รับโปรแกรมฝึกอบรม เพื่อเป็นกลุ่มเปรียบเทียบผลที่ได้จากการทดลอง

3.3 ระยะหลังการทดลอง

ภายหลังการทดลอง ผู้วิจัยทำการวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาที่เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมอีกครั้งหนึ่ง แล้วใช้คะแนนจากการวัดดังกล่าว เป็นคะแนนหลังการทดลอง (Posttest)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังนี้

4.1 นำแบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ไปเก็บข้อมูลกับนักศึกษาอาชีวศึกษาที่สมัครใจเป็นกลุ่มทดลอง (Pretest)

4.2. ผู้วิจัยตรวจสอบแบบวัดที่กลุ่มตัวอย่างตอบครบทุกข้อ จึงนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบวัด

4.3 ผู้วิจัยสุ่มอาสาสมัครกลุ่มตัวอย่างที่มีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคล ตั้งแต่เปอร์เซ็นไทล์ที่ 25 ลงมา จำนวน 40 คน จากนั้นผู้วิจัยทำการสุ่มอย่างง่ายเป็นกลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน และกลุ่มควบคุม จำนวน 20 คน

4.4 ผู้วิจัยดำเนินการทดลอง โดยการนำโปรแกรมการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มาทดลองกับกลุ่มทดลองเป็นเวลา 2 วัน ระหว่างวันที่ 8 – 9 กุมภาพันธ์ 2559 เวลา 08.30 – 17.00 น. ส่วนกลุ่มควบคุมจะไม่ได้รับโปรแกรมฝึกอบรม

4.5 ผู้วิจัยดำเนินการหลังการยุติการฝึกอบรม โดยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลอีกครั้งหนึ่ง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลหลังการทดลอง (Posttest)

4.6 ผู้วิจัยวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคลภายในกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุม และระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยเปรียบเทียบผลก่อนการและหลังการทดลอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 เปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มเดียว (t-test for dependent Samples)

5.2 เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวอย่างสองกลุ่ม (t-test for independent Samples)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 3 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล กับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตาราง 9 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	จำนวนคน (n = 370)	ร้อยละ (%)
เพศ		
ชาย	70	18.92
หญิง	300	81.08
รวม	370	100.00
ระดับการศึกษา		
ปวช.1	74	20.00
ปวช.2	74	20.00
ปวช.3	74	20.00
ปวส.1	74	20.00
ปวส. 2	74	20.00
รวม	370	100.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ตัวแปร	จำนวนคน (n = 370)	ร้อยละ (%)
สาขาวิชา		
การบัญชี	50	13.51
การตลาด	100	27.02
การขาย	100	27.02
คอมพิวเตอร์ธุรกิจ	50	13.51
การจัดการสำนักงาน	40	10.82
ภาษาต่างประเทศ	30	8.12
รวม	370	100.00

จากตาราง 9 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมี 370 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 81.08 และเพศชาย จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.92 กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาอาชีวศึกษา ระดับการศึกษาตั้งแต่ปวช.1 – ปวส.2 ระดับการศึกษาละ 74 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 โดยแบ่งเป็น 6 สาขาวิชาได้แก่ การบัญชี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 การตลาด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02 การขาย จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.02 คอมพิวเตอร์ธุรกิจ จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51 การจัดการสำนักงาน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.82 และภาษาต่างประเทศ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 8.12

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตาราง 10 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ของกลุ่มทดลอง

ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	ก่อนทดลอง (n = 20)		หลังทดลอง (n = 20)		df	t	p-value
	□	SD	□	SD			
สติ	3.51	0.24	4.18	0.45	19	14.30*	0.00
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม	3.48	0.25	4.28	0.36	19	8.13*	0.00
การเข้าถึงผู้อื่น	3.56	0.14	4.37	0.37	19	8.56*	0.00
การเปิดเผย	3.52	0.26	4.25	0.31	19	6.93*	0.00
อัตตการสื่อสาร	3.48	0.25	4.13	0.39	19	6.22*	0.00
ความใกล้ชิด	3.47	0.55	3.98	0.44	19	3.96*	0.00
ความยืดหยุ่น	3.47	0.55	4.02	0.44	19	4.80*	0.00
การแสดงออก	3.58	0.46	4.19	0.92	19	3.94*	0.00
ความรู้สึกร่วม	3.46	0.46	4.16	0.52	19	4.98*	0.00
การสนับสนุน	3.48	0.25	4.28	0.36	19	8.13*	0.00
ความเท่าเทียมกัน	3.32	0.26	4.25	0.31	19	6.93*	0.00
การจัดการการสื่อสารฯ	3.37	0.55	3.98	0.44	19	3.96*	0.00
โดยรวม	3.47	0.35	4.17	0.44	19	6.73*	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

จากตาราง 10 พบว่า คะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองก่อนเข้าโปรแกรมมีคะแนนเฉลี่ย 3.47 (SD = 0.35) และหลังเข้าโปรแกรมมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.44) ดังนั้น หลังเข้าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล นักศึกษาอาชีวศึกษากลุ่มทดลอง มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งรายด้านและโดยรวม สูงกว่า ก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) โดยมีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน สรุปได้ตามตารางดังนี้

ตาราง 11 คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล รายด้าน ของกลุ่มทดลอง

ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	คะแนนเฉลี่ยก่อนทดลอง	คะแนนเฉลี่ยหลังทดลอง	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย
ความเท่าเทียมกัน	3.32	4.25	0.93
การเข้าถึงผู้อื่น	3.56	4.37	0.81
ความไวต่อเรื่อง	3.48	4.28	0.80
การสนับสนุน	3.48	4.28	0.80
การเปิดเผย	3.52	4.25	0.73
ความรู้สึกร่วม	3.46	4.16	0.70
สติ	3.51	4.18	0.67
อัตตการสื่อสาร	3.48	4.13	0.65
การแสดงออก	3.58	4.19	0.61
การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล	3.37	3.98	0.61
ความยืดหยุ่น	3.47	4.02	0.55
ความใกล้ชิด	3.47	3.98	0.51
รวม	3.47	4.17	0.70

จากตาราง 11 มีลำดับคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล รายด้าน ของกลุ่มทดลอง ดังต่อไปนี้ ความเท่าเทียมกัน การเข้าถึงผู้อื่น ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม การสนับสนุน การเปิดเผย ความรู้สึกร่วม สติ อัตตการสื่อสาร การแสดงออก การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล ความยืดหยุ่น ความใกล้ชิด สรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

ตาราง 12 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง

คะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	กลุ่มทดลอง (n = 20)		กลุ่มควบคุม (n = 20)		df	t	p-value
	□	SD	□	SD			
สติ	3.51	0.24	3.56	0.22	38	0.69	0.25
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม	3.48	0.25	3.53	0.20	38	0.59	0.26
การเข้าถึงผู้อื่น	3.56	0.14	3.54	0.19	38	2.25	0.10
การเปิดเผย	3.52	0.26	3.52	0.23	38	1.30	0.10
อัตตการสื่อสาร	3.48	0.25	3.43	0.23	38	0.66	0.26
ความใกล้ชิด	3.47	0.55	3.47	0.25	38	0.29	0.39
ความยืดหยุ่น	3.47	0.55	3.61	0.27	38	0.90	0.19
การแสดงออก	3.58	0.46	3.65	0.15	38	0.75	0.23
ความรู้สึกร่วม	3.46	0.46	3.47	0.26	38	0.16	0.44
การสนับสนุน	3.48	0.25	3.50	0.25	38	0.72	0.24
ความเท่าเทียมกัน	3.32	0.26	3.51	0.24	38	0.70	0.25
การจัดการการสื่อสารฯ	3.37	0.55	3.48	0.25	38	0.60	0.27
โดยรวม	3.47	0.35	3.52	0.22	38	0.80	0.24

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

จากตาราง 12 พบว่า คะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง มีคะแนนเฉลี่ย 3.47 (SD = 0.35) และ 3.52 (SD = 0.22) ตามลำดับ เมื่อนำคะแนนของทั้งสองกลุ่มมาเปรียบเทียบกัน ทั้งรายด้านและโดยรวม พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) โดยมีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน สรุปได้ตามตารางดังนี้

ตาราง 13 คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง

ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มทดลอง	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มควบคุม	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย
ความเท่าเทียมกัน	3.32	3.51	0.19
ความยืดหยุ่น	3.47	3.61	0.14
การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล	3.37	3.48	0.11
การแสดงออก	3.58	3.65	0.07
สติ	3.51	3.56	0.05
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม	3.48	3.53	0.05
การสนับสนุน	3.48	3.5	0.02
ความรู้สึกร่วม	3.46	3.47	0.01
การเปิดเผย	3.52	3.52	0.00
ความใกล้ชิด	3.47	3.47	0.00
การเข้าถึงผู้อื่น	3.56	3.54	-0.02
อัตตการสื่อสาร	3.48	3.43	-0.05
รวม	3.47	3.52	-0.04

จากตาราง 13 มีลำดับคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล รายด้าน ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง ดังต่อไปนี้ ความเท่าเทียมกัน ความยืดหยุ่น การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล การแสดงออก สติ ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม การสนับสนุน ความรู้สึกร่วม การเปิดเผย ความใกล้ชิด การเข้าถึงผู้อื่น อัตตการสื่อสาร สรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน ของกลุ่มทดลองใกล้เคียงกันกับกลุ่มควบคุม

ตาราง 14 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง

คะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	กลุ่มทดลอง (n = 20)		กลุ่มควบคุม (n = 20)		df	t	p-value
	□	SD	□	SD			
สติ	4.18	0.45	3.52	0.25	38	5.66*	0.00
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม	4.28	0.36	3.52	0.19	38	8.22*	0.00
การเข้าถึงผู้อื่น	4.37	0.37	3.58	0.15	38	8.82*	0.00
การเปิดเผย	4.25	0.31	3.60	0.37	38	6.05*	0.00
อัตตการสื่อสาร	4.13	0.39	3.41	0.26	38	6.90*	0.00
ความใกล้ชิด	3.98	0.44	3.56	0.22	38	5.69*	0.00
ความยืดหยุ่น	4.02	0.44	3.53	0.20	38	8.59*	0.00
การแสดงออก	4.19	0.92	3.54	0.19	38	8.25*	0.00
ความรู้สึกร่วม	4.16	0.52	3.52	0.23	38	6.30*	0.00
การสนับสนุน	4.28	0.36	3.43	0.23	38	6.66*	0.00
ความเท่าเทียมกัน	4.25	0.31	3.51	0.24	38	6.70*	0.00
การจัดการการสื่อสารฯ	3.98	0.44	3.48	0.25	38	8.60*	0.00
โดยรวม	4.17	0.44	3.51	0.23	38	7.20	0.00

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

จากตาราง 14 พบว่า คะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองหลังเข้าโปรแกรมมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.44) ส่วนกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 (SD = 0.23) ดังนั้น หลังเข้าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งรายด้านและโดยรวม สูงกว่า กลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$) โดยมีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้าน สรุปได้ตามตารางดังนี้

ตาราง 15 คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล รายด้าน ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง

ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มทดลอง	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มควบคุม	คะแนนเฉลี่ย
การสนับสนุน	4.28	3.43	0.85
การเข้าถึงผู้อื่น	4.37	3.58	0.79
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม	4.28	3.52	0.76
ความเท่าเทียมกัน	4.25	3.51	0.74
อัตตการสื่อสาร	4.13	3.41	0.72
สติ	4.18	3.52	0.66
การแสดงออก	4.19	3.54	0.65
การเปิดเผย	4.25	3.6	0.65
ความรู้สึกร่วม	4.16	3.52	0.64
การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล	3.98	3.48	0.50
ความยืดหยุ่น	4.02	3.53	0.49
ความใกล้ชิด	3.98	3.56	0.42
รวม	4.17	3.51	0.66

จากตาราง 15 มีลำดับคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลรายด้านของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังการทดลอง โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเพิ่มสูงกว่ากลุ่มควบคุม ดังต่อไปนี้ การสนับสนุน การเข้าถึงผู้อื่น ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม ความเท่าเทียมกัน อัตตการสื่อสาร สติ แสดงออก การเปิดเผย ความรู้สึกร่วม การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล ความยืดหยุ่น ความใกล้ชิด สรุปได้ว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล รายด้าน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ตาราง 16 คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

คะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล	n	□	SD	df	t	p-value
ก่อนทดลอง						
กลุ่มทดลอง	20	3.47	0.35	38	0.80	0.24
กลุ่มควบคุม	20	3.52	0.22			
หลังทดลอง						
กลุ่มทดลอง	20	4.17	0.44	38	7.20*	0.00
กลุ่มควบคุม	20	3.51	0.23			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p < .05$)

จากตาราง 16 พบว่า ก่อนการทดลองเข้าโปรแกรม พบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลเฉลี่ยใกล้เคียงกัน คือ 3.47 (SD = 0.35) และ 3.52 (SD = 0.22) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

หลังการทดลองเข้าโปรแกรม พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่ากลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.44) และกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 (SD = 0.23) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่า กลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลให้ดีขึ้นได้

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม หลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม

2. นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi Experiment Research) โดยใช้รูปแบบการทดลองที่มีกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม วัดตัวแปรตามก่อนและหลังการทดลอง และเปรียบเทียบคะแนนระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่างที่ทำแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นนักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร จำนวน 370 คน

กลุ่มตัวอย่างที่สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นอาสาสมัครที่มีคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 ลงมา จำนวน 40 คน แล้วสุ่มอาสาสมัครอย่างง่ายเข้าเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 20 คน กลุ่มทดลองเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสร้างโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้

1. แบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยผู้วิจัยนำแบบวัดที่สร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และได้ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน นำข้อมูลที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .94 มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อระหว่าง 0.30-0.70

2. โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้คุณลักษณะการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต (DeVito. 2013) 12 ด้าน และนำเทคนิคทางจิตวิทยาการให้คำปรึกษาและเทคนิคการฝึกอบรมมาใช้ในการออกแบบโปรแกรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. เปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ของกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวอย่างกลุ่มเดียว (t-test for dependent Sample)

2. เปรียบเทียบความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังเข้าร่วมการทดลองโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยของตัวอย่างสองกลุ่ม (t-test for independent Samples)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม

พบว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง ก่อนเข้าโปรแกรมเท่ากับ 3.47 (SD = 0.35) และหลังเข้าโปรแกรมเท่ากับ 4.17 (SD = 0.44) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า หลังการเข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่า ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

2. ผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

พบว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง สูงกว่ากลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.44) และกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 (SD = 0.23) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า หลังการเข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่า กลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสสมติฐานได้ดังนี้

1. สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมโปรแกรม

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง ก่อนเข้าโปรแกรมเท่ากับ 3.47 (SD = 0.35) และหลังเข้าโปรแกรมเท่ากับ 4.17 (SD = 0.44) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า หลังการเข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่า ก่อนเข้าร่วมโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ปัจจัยจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งนักศึกษาที่เข้าโปรแกรมฝึกอบรม เป็นอาสาสมัครที่สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรม จึงมีความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ตามสัญญาที่ให้ไว้ด้วยตนเอง (Self-Engagement) ทำให้จัดการรับผิดชอบสิ่งต่าง ๆ ได้มีประสิทธิภาพ มีความทุ่มเทจริงจังในสิ่งที่จะทำ มีความตระหนัก ประจักษ์ชัดด้วยตนเองว่า ตนสามารถเปลี่ยนแปลงจากการกระทำได้ด้วยตนเอง (ฐานิยา ตันตระกูล. 2553: 79) ผู้วิจัยสังเกตได้จากนักศึกษามีความใส่ใจ ตั้งใจ ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมทั้งแบบเดี่ยว และแบบกลุ่ม สามารถร่วมแสดงความคิดเห็น อภิปราย เสนอแนะ ตอบคำถามจากใบงานและวิทยากรได้ สอดคล้องกับมารุต พัฒผล (2557: 52) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตน (Self-efficacy) เป็นการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการที่จะทำอะไรบางสิ่งบางอย่างได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งนำไปสู่การลงมือปฏิบัติสิ่งนั้นจนบรรลุเป้าหมาย หากผู้เรียนรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถแล้ว จะเป็นแรงผลักดันให้มีความตั้งใจ มุ่งมั่น พยายามในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Eisenberger Antonio; & Bertrando. 2005; อ้างอิงจาก มารุต พัฒผล. 2557: 52) นอกจากนี้ ตามทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญา (Intellectual Development Theory) เพียเจต์ (Piaget) กล่าวว่า บุคคลแต่อายุ 12 ปีขึ้นไป จะมีพัฒนาการทางสติปัญญาในการเรียนรู้สิ่งที่เป็นนามธรรมได้สูง มีการคิดขั้นสูงที่ซับซ้อนมากขึ้น สามารถสร้างข้อสรุปทั้งแบบอุปนัย และนิรนัยได้อย่างเป็นระบบ สามารถวางแผนการทำงานได้อย่างเป็นระบบ มีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ มีการวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น และผลที่จะตามมา (Outcomes and Consequences) มีการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีเหตุผล และมีการให้เหตุผลสนับสนุนความคิดของตนเองอย่างเป็นระบบ (มารุต พัฒผล. 2557: 137)

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครนั้น มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ใกล้เคียงกัน เนื่องด้วยงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องการสื่อสาร ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างจึงต้องมีปัจจัยทางด้านภาษาและวัฒนธรรมที่ไม่แตกต่างกันจนเป็นเหตุให้ผลการวิจัยมีความคลาดเคลื่อน เช่น อายุ (กลุ่มตัวอย่างมีอายุระหว่าง 18–20 ปี) ระดับการศึกษา (กลุ่มตัวอย่างศึกษาระดับชั้นปวส.2 สาขาวิชาการตลาดและการขาย) ภูมิลำเนาถิ่นเกิดและเติบโต (กลุ่มตัวอย่างเกิดและเติบโตที่จ.สกลนคร) ภาษาคำพูดท้องถิ่น (กลุ่มตัวอย่างสามารถสื่อสารภาษาไทยภาคกลาง และภาษาอีสานได้) อุปนิสัยร่วมของผู้คนที่เกิดตามภูมิภาคต่าง ๆ ตลอดจนวิถีชีวิตที่ส่งผลถึงการรับรู้ด้านวัจนภาษาและอวัจภาษา เป็นต้น ซึ่งตามตัวแปรบางประการตามแนวคิดของเดวิโตที่ปัจจัยส่วนบุคคลอาจส่งอิทธิพลต่อความคลาดเคลื่อนในผลการวิจัย เช่น ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) การแสดงออก (Expressiveness) ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างอาสาสมัคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ใกล้เคียงกันดังงานวิจัยนี้ ที่เป็นนักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร จึงช่วยเอื้อให้ปัจจัยส่วนบุคคลมีความใกล้เคียงกัน

นอกจากนี้ปัจจัยคุณภาพของโปรแกรม ที่ผู้วิจัยมีบทบาทสำคัญในการช่วยให้กลุ่มผู้เข้าอบรมเกิดการเรียนรู้ได้เร็วขึ้น โดยเตรียมความพร้อมจากการนำโปรแกรมไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มทดลอง ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มทดลองจริงอีกทั้งยังเป็นตัวแบบ (Role model) แสดงตัวอย่างวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กลุ่มทดลองได้เห็นตัวอย่าง โดยแบนดูร่า (Bandura; อ้างอิงจาก ฐานิยา ตันตระกูล. 2553: 79) ได้กล่าวว่า การสังเกตพฤติกรรมหรือการเลียนแบบนั้น ทำให้การเรียนรู้ได้เร็วขึ้น นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องตามแนวทฤษฎีการเรียนรู้กลุ่มเกสตัล (Gestalt) กล่าวคือ มีการส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดอย่างหลากหลาย เช่น การคิดวิเคราะห์ การคิดแก้ไขปัญหา การคิดอย่างมีวิจารณญาณ การคิดสร้างสรรค์ ทั้งจากใบงานที่ให้นักศึกษาทำขณะการอบรม การแสดงบทบาทสมมติ และการฝึกปฏิบัติ มีการให้ผู้เรียนเห็นภาพรวมของสิ่งที่เรียนรู้ก่อนแล้วจึงเรียนรู้ส่วนย่อยตามลำดับ โดยผู้วิจัยได้แจ้งกำหนดการ โครงสร้างโปรแกรมฝึกอบรม หัวข้อและเนื้อหาการอบรม ก่อนที่จะนำให้นักศึกษาได้เรียนรู้การสื่อสารระหว่างบุคคลในด้านต่าง ๆ มีการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ใหม่ ให้สอดคล้องกับประสบการณ์เดิมของผู้เรียน เช่น กิจกรรมวิเคราะห์ลักษณะคนสี่ภาค นักศึกษาได้วิเคราะห์คนสี่ภาค ในประเด็นความรู้สึกนึกคิด การแสดงออก และการพูดจา ที่ผู้เข้าอบรมมีการรับรู้ต่อคนภาคต่าง ๆ แล้วจึงให้ผู้เข้าอบรมระดมสมองในประเด็นข้อควรคำนึง และแนวทางการสื่อสารกับคนภาคต่าง ๆ ผู้เข้าอบรมได้นำประสบการณ์การรับรู้เดิมส่วนตนที่มีต่อคนภาคต่าง ๆ มาหาแนวทางสื่อสารกับคนภาคต่าง ๆ รวมถึงข้อควรคำนึงในการสื่อสารร่วมกัน เพราะการเชื่อมโยงประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่จะทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (มารุต พัฒผล. 2557: 130)

2. สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 นักศึกษาอาชีวศึกษา หลังเข้าร่วมโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่านักศึกษาที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง สูงกว่า กลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 (SD = 0.44) และกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ย 3.51 (SD = 0.23) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างทางสถิติ พบว่า หลังการเข้าร่วมโปรแกรม กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล สูงกว่า กลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล ช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลองให้ดีขึ้นได้ สอดคล้องตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะปัจจัยจากโปรแกรมฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการสอบถาม (Manipulation) กลุ่มทดลองถึงความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ภายหลังเข้าพัฒนาตามโปรแกรมฝึกอบรม เพื่อให้มั่นใจว่าคะแนนความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สูงกว่ากลุ่มควบคุมนั้น เกิดจากการเข้าพัฒนาตามโปรแกรมฝึกอบรมตามงานวิจัยนี้ มิใช่เกิดจากประสบการณ์ ภูมิความรู้เดิม หรือบริบทแวดล้อมที่กลุ่มทดลองเคยได้รับมาก่อนการเข้าพัฒนาตามโปรแกรมฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของอรัญญา คำพึ่ง (2552), อมรรัตน์ ชัยนนถี (2550) และวิทูรทิพย์ หัตถะปนิตร (2550) ที่ดำเนินงานวิจัยเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมจัดกระทำ (Treatment) ให้กับกลุ่มทดลองนั้น สามารถพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ได้อย่างมีประสิทธิผล สอดคล้องกับสุจิตรา ธนานันท์ (2554: 49) ที่กล่าวว่า การดำเนินการฝึกอบรมช่วยส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถให้สูงขึ้น การศึกษาเรื่องการสื่อสารสามารถช่วยพัฒนาทักษะทางการสื่อสาร การเรียนรู้เกี่ยวกับการสื่อสาร และการฝึกฝนทักษะการสื่อสาร สามารถทำให้สามารถสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Wood. 2012: 2; อ้างอิงจาก Hargie, 2006: 2) โปรแกรมฝึกอบรมนี้ จึงช่วยให้กลุ่มทดลองได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ตามโปรแกรมโปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาได้อย่างมีประสิทธิผล ดังมีรายละเอียดการพัฒนารายด้าน ดังนี้

1) ด้านสติ (Mindfullness) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมการวิเคราะห์โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น ที่ประกอบด้วยสถานะ (Stage) 3 แบบ คือ Parent (P), Adult (A) และ Child (C) และฝึกแสดงบทบาทสมมติ และการวิเคราะห์บทสทนาตามการแสดงบทบาทสมมติสอดคล้องตามสถานะที่คู่สนทนากำลังสื่อสาร ผู้เข้าอบรมได้แสดงบทบาทสมมติตามใบงานคิดก่อนสื่อสาร ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพราะได้สวมบทบาทในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง และแสดงออกมาตามความรู้สึกนึกคิดของตน (ทิศนา แขมมณี. 2550: 358) โดยตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม การแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการปรับเปลี่ยนเจตคติได้ (Shaftel; & Shaftel. 1976; อ้างอิงจาก กฤตวรรณ คำสม. 2554: 189) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถแสดงบทบาทสมมติได้สอดคล้องตามโครงสร้างของบุคลิกภาพ โดยสามารถวิเคราะห์บทสนทนาของคู่สนทนาตามใบงานคิดก่อนสื่อสาร ว่าเป็นสถานะ P, A หรือ C พร้อมสื่อสารกลับไปยังคู่สนทนาด้วยสถานะเดียวกันได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่าง เมื่อคู่สนทนาสื่อสารว่า “บ่ายโมงแล้วนะแต่งตัวเสร็จหรือยัง?” ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราห์ได้ว่า ประโยคนี้ เป็นสถานะ Adult (A) เนื่องจากเป็นการบอกถึงข้อมูล ข้อเท็จจริง โดยไม่มีน้ำเสียง ทีท่า หรืออารมณ์อื่นใดเคลือบแฝง ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรม สามารถตระหนักรู้ว่า สาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร

เกิดจากการรับรู้ว่า ขณะปัจจุบันผู้เข้าอบรมมีบุคลิกภาพแบบใด (P, A หรือ C) และคู่สนทนาสื่อสารด้วยสถานะแบบใด (P, A หรือ C) ซึ่งช่วยให้บุคคลสามารถเข้าใจอดีตและที่มาแห่งบุคลิกภาพได้ (วัชรี ทรัพย์มี. 2554: 146) หากผู้เข้าอบรมรู้ตัวตนว่า ขณะนี้สถานะของตนเป็นแบบใด ก็จะสามารถสื่อสารให้สอดคล้อง (Complementary transaction) ไปตามที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้การติดต่อสัมพันธ์กันเป็นไปอย่างถ้วยทีถ้อยอาศัยและราบรื่น (วัชรี ทรัพย์มี. 2554: 147) สอดคล้องกับวัชรี ทรัพย์มี (2554: 152-153) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ช่วยให้ผู้รับบริการได้ตระหนักรู้ (Awareness) ว่าอะไรกำลังเกิดขึ้นในปัจจุบัน สามารถใช้วิจารณญาณจากระบบความเป็นผู้ใหญ่ ใคร่ครวญว่าสิ่งใดควรทำหรือไม่

2) ด้านความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค ในประเด็นความรู้สึกนึกคิด การแสดงออก และการพูดจา ที่ผู้เข้าอบรมมีการรับรู้ต่อคนภาคต่าง ๆ พร้อมตอบคำถามลงในตารางวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค เมื่อได้ผลการวิเคราะห์แล้ว จึงให้ผู้เข้าอบรมระดมสมองในประเด็นข้อควรคำนึง และแนวทางการสื่อสารกับคนภาคต่าง ๆ ผู้เข้าอบรมได้นำประสบการณ์การรับรู้เดิมส่วนตนที่มีต่อคนภาคต่าง ๆ มาหาแนวทางสื่อสารกับคนภาคต่าง ๆ รวมถึงข้อควรคำนึงในการสื่อสารร่วมกัน โดยการระดมสมองนี้ ถือเป็นเทคนิคที่สมาชิกทุกคนในกลุ่มได้แสดงความรู้ตามประสบการณ์เก่าที่มีอยู่เดิมให้เข้ากับประสบการณ์ใหม่อย่างสมเหตุสมผล ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ (พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. 2554: 3) โดยไม่ตัดสินคำตอบ หรือการแสดงความรู้สึกของสมาชิกในเรื่องวัฒนธรรมของคนแต่ละภูมิภาคว่าดีหรือเลว การยอมรับในทัศนคติ ค่านิยม ความคิดเห็น การกระทำ และทุกสิ่งที่ประกอบเป็นตัวบุคคล ทั้งทางด้านบวกและด้านลบ โดยไม่มีการประเมิน หรือตัดสินการยอมรับดังกล่าว ถือเป็นการแสดงให้เห็นถึงความเชื่อถือบุคคลในฐานะเป็นมนุษย์ที่มีคุณค่า ตามเทคนิคการยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข ของทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบยึดบุคคลเป็นศูนย์กลาง (วัชรี ทรัพย์มี. 2554: 285) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ตารางวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาคตามประเด็นคำถามได้อย่างครบถ้วน และบอกถึงสิ่งที่ควรคำนึง ตลอดจนเสนอแนวทางการสื่อสารที่ควรใช้กับคนภาคต่าง ๆ ได้ ตัวอย่างเช่น สิ่งที่ควรคำนึงเมื่อต้องสื่อสารกับคนภาคเหนือ คือ จังหวะการใช้เสียงที่ไม่เร็วจนเกินไป รักษาอัตราการสื่อสารให้ต่อเนื่อง และให้ใช้แนวทางในการสื่อสาร คือ ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล พูดจาไม่ให้เร็วรัวไป ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมมีความคำนึงถึงความรู้สึกนึกคิด การแสดงออก การพูดจาของตนเองและคู่สนทนาที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม สอดคล้องกับปารวีร์ บุษบาศรี (2555: 20) ที่กล่าวว่า ความตระหนักรู้ถือเป็นพื้นฐานของความรู้ เมื่อมนุษย์มีความตระหนักรู้ต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งแล้วย่อมเกิดความสนใจ ใส่ใจ และมีการตอบสนองต่อสิ่งเร้านั้นได้ ความตระหนักเกิดจากทัศนคติที่มีต่อสิ่งเร้า เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ (Breckler. 1986: 45; อ้างอิงจาก ปารวีร์ บุษบาศรี. 2555: 19)

3) ด้านการเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมการปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาให้สอดคล้อง (Complementary transaction) ตามสถานะการสื่อสารของคู่สนทนา ตามใบงานการปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนา โดยสำหรับด้านสติ ผู้เข้าอบรมได้ทำการวิเคราะห์ว่ารูปแบบการสื่อสารของบุคคลอยู่ในสถานะใด แต่ด้านการเข้าถึงผู้อื่นนั้น ผู้เข้าอบรมได้ทำการปรับข้อความและโต้ตอบกลับให้สอดคล้องกับสถานะของคู่สนทนา โดยใช้การประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา แสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ภายใต้สถานการณ์ในช่วงเวลาที่กำหนด (สมคิด บางโม. 2551: 88) และการให้ข้อมูลย้อนกลับตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับนี้ สามารถช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและพัฒนากระบวนการรับข้อมูลจากการเรียนรู้ (Hattie; & Tomerley. 2007: 104) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถอธิบายรูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งแบบสอดคล้อง แบบขัดแย้ง และแบบมีนัยเคลือบแฝงได้ อีกทั้งยังปรับข้อความเดิมที่คิดจะสื่อสารไปยังคู่สนทนา ให้เป็นข้อความใหม่ที่สอดคล้องกับสถานะการสื่อสารของคู่สนทนา ตัวอย่างเช่น ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์คำพูดว่า “อาจารย์บอกหนูหน่อยสิคะ ควรจะทำอย่างไรกับปัญหาการเรียนคณิตศาสตร์ของหนูดี?” โดยตอบได้ว่าเป็นสถานะผู้ใหญ่ (Adult Stage) เพราะการใช้คำว่า “ควรจะทำอย่างไร…” นั้น แสดงถึงความเป็นเหตุเป็นผลแบบผู้ใหญ่ จากนั้น ผู้เข้าอบรมตอบกลับไปว่า “ลองใช้ความสามารถของตนเองคิดซิคะว่า คุณควรจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร” ซึ่งเป็นการตอบแบบสถานะผู้ใหญ่เช่นกัน ทำให้การสนทนานี้มีสถานะที่สอดคล้องกัน ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถโต้ตอบยังผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้ โดยรู้ว่าผู้พูดกำลังอยู่ในรูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบใด และสถานะแบบไหน จากนั้นจึงสื่อสารออกไปให้สอดคล้องกับสถานะนั้น สอดคล้องกับวัชรี ทรัพย์มี (2554: 147) ที่กล่าวว่า การสื่อสารให้สอดคล้องไปตามที่คู่สนทนาคาดหวัง จะทำให้การติดต่อสัมพันธ์กันเป็นไปอย่างถ้วยทีถ้อยอาศัยและราบรื่น

4) การเปิดเผย (Openness) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมเพลงแทนใจ โดยให้ความรู้เรื่องแนวคิดหน้าต่างโจฮารี (The Johari’s Windows) ว่าประกอบด้วยหน้าต่างหัวใจ 4 บาน ได้แก่ เปิดเผย จุดบอด ซ่อนเร้น และอวิชชา จากนั้นผู้เข้าอบรมได้ฟังเพลงอมพระมาพูด พร้อมทำการวิเคราะห์พฤติกรรมบุคคลตามที่ปรากฏในเนื้อเพลงว่าสอดคล้องกับหน้าต่างหัวใจบานไหน ขั้นตอนนี้ถือเป็นกิจกรรมแนวทางให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจความสัมพันธ์ระหว่างหน้าต่างหัวใจแต่ละบานกับพฤติกรรมบุคคล ต่อมาจึงให้ผู้เข้าอบรมจับคู่ และสลับกันการวิเคราะห์ตนเองและเพื่อน ตามกิจกรรมเปิดหน้าต่างหัวใจของฉัน ให้ผู้เข้าอบรมผลัดกันวิเคราะห์พฤติกรรมซึ่งกันและกัน โดยมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคลตามเทคนิคการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา แสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ภายใต้สถานการณ์ในช่วงเวลาที่

กำหนด (สมคิด บางโม. 2551: 88) และการตีความหมาย (Interpretation) ตามเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเหตุผล หรืออิทธิพลที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล (วัชรี ทรัพย์มี. 2550: 55) ทั้งจากตามเนื้อเพลง และการวิเคราะห์ตนเองและเพื่อน จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์วิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามแนวคิดหน้าต่างโจฮารีได้ ตัวอย่างเช่น สิ่งที่ตนเองรู้และคนอื่นรู้ (เปิดเผย) คือ ฉันเป็นคนพูดเร็ว เพื่อนก็รู้ว่าฉันพูดเร็ว สิ่งที่ตนเองไม่รู้และคนอื่นไม่รู้ (จุดบอด) คือ เพื่อนรู้ว่าฉันพูดจาไม่ชัดถ้อยชัดคำ แต่ฉันไม่รู้ตนเอง สิ่งที่ตนเองรู้แต่คนอื่นไม่รู้ (ซ่อนเร้น) คือ ฉันเป็นผู้ฟังที่ดี แต่เพื่อนไม่เคยรู้สึกได้ สิ่งที่ตนเองไม่รู้และคนอื่นไม่รู้ (อวิชชา) คือ ฉันและเพื่อนอาจไม่รู้ว่าฉันพูดจาให้กำลังใจผู้อื่นได้ดี ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมเรียนรู้ที่จะเปิดเผยตนเองตามหน้าต่างโจฮารี่บาน และเต็มใจบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง รับฟังเรื่องราวของคู่สนทนาพร้อมตอบโต้อย่างจริงใจ อีกทั้งได้ทำความเข้าใจตนเอง ยอมรับและรับฟังข้อติชมจากผู้อื่น อันเป็นการช่วยให้หน้าต่างเปิดเผย เปิดกว้างมากขึ้นและนำไปสู่การพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น สอดคล้องกับอรุณี เมืองศิลปศาสตร์ (2554: 9) ที่กล่าวว่า การเปิดเผยตนเองเป็นการกระทำเพื่อให้ผู้อื่นได้มีโอกาสเข้าถึงและรับรู้ในความเป็นตัวตน ซึ่งมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นอย่างยิ่ง โดยเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการอธิบายกระบวนการเปิดเผยตนเอง ได้แก่ หน้าต่างโจฮารี่

5) อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมขยายความประโยคที่ซับซ้อนเพื่อความเข้าใจที่แท้จริง ผู้เข้าอบรมได้แต่งประโยคข้อความ และเลือกสัญรูปอารมณ์ (Emoticon) ที่สอดคล้องตามประโยคที่แต่ง เช่น ประโยคที่ว่า คำว่าจบพูดเบา ๆ ก็เจ็บ ผู้เข้าอบรมได้เลือกรูปหน้าคนกำลังร้องไห้เสียใจ ซึ่งถือว่าสอดคล้องกับหลักอัตตการสื่อสาร (DeVito. 2013: 110) คือการอธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด สื่อสารให้ชัดเจนเพื่อให้ผู้อื่นเห็นภาพและตามความคิดของผู้สื่อสารทัน จากนั้นทำกิจกรรมการสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transactions) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น (Eric Berne) ซึ่งเป็นหนึ่งในหัวข้อเรื่องโครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality) โดยใช้การแสดงบทบาทสมมติ ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพราะได้สวมบทบาทในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง และแสดงออกมาตามความรู้สึกนึกคิดของตน (ทิศนา แขมมณี. 2550: 358) สอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ที่กล่าวว่าเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการปรับเปลี่ยนเจตคติได้ (Shaftel; & Shaftel. 1967; อ้างอิงจาก กฤตวรรณ คำสม. 2554: 189) จากกิจกรรมดังกล่าว ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถใช้แนวคิดโครงสร้างของบุคลิกภาพ วิเคราะห์การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง ผ่านการแสดงบทบาทสมมติ และวิเคราะห์การสื่อสารทางคำพูดและท่าทางถึงการใช้อัตตการสื่อสารตามบทบาทสมมติ ตัวอย่างเช่น แสดงท่าทางชำเลืองมองคู่สนทนา พร้อมพูดด้วยน้ำเสียงกระแทกกระทั้นว่า สร้อยเส้นนี้เป็นเส้นที่แพงที่สุดในร้านตอนนี้เลยค่ะ ส่วนในใจก็คิดว่า น้ำหน้าอย่าง

เธอนะหรือจะซื้อสร้อยเส้นนี้ได้ ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถปรับการสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝงให้แสดงความรู้สึกตรงกับความคิด มีการสื่อสารอย่างชัดเจน โดยพูดขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริง และพูดทวนประโยคผู้อื่นเพื่อตรวจสอบความเข้าใจสอดคล้องกับอุไรวรรณ พันธ์สุจริต (2546: 26) ที่กล่าวถึงแนวความคิดจากทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า การติดต่อสัมพันธ์สามารถประสบความสำเร็จได้ หากบุคคลรู้ภาวะตัวตนของตน และรู้ว่าผู้ที่เราติดต่อด้วยมีภาวะตัวตนแบบใด แล้วพยายามปรับตัวเข้าหากัน เพื่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์แบบที่ไม่ขัดแย้งกัน ก็จะทำให้การติดต่อสัมพันธ์เป็นไปในทางที่ดี เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

6) ความใกล้ชิด (Immediacy) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมการสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง โดยได้ดูภาพ 4 รูป ได้แก่ ผี โจร เด็กผู้หญิง และตุ๊กตาหมี จากนั้นทำการประเมินว่าจะยอมให้สิ่งใดเข้าใกล้มากกว่ากันในระยะเท่าใด มีปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความใกล้ชิด หรือการยอมให้ผู้คน สัตว์ สิ่งของวัตถุเข้าใกล้ตัวเรา จากนั้นวิทยากรให้ความรู้เรื่อง ตำแหน่งชีวิต (Life Position) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น (Eric Berne) ว่าบุคคลจะวางตัวในการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 4 แบบ ได้แก่ I'm OK – You're OK, I'm OK – You're not OK, I'm not OK – You're OK และ I'm not OK – You're not OK และให้ผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวข้องกับทัศนะการมองตนเองและผู้อื่นตามสถานการณ์ที่กำหนด ซึ่งผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ คุณค่า ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาจากบทบาทสมมติที่ผู้แสดงได้มีโอกาสศึกษาหาข้อมูล ได้คิด ได้อภิปราย และแสดงออก ทำให้เกิดความตระหนักและการเตือนสติตนเองในพฤติกรรมที่ผู้เรียนแสดงออก (นวรัตน์ สมนาม. 2546: 105) สอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ที่กล่าวว่าเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการปรับเปลี่ยนเจตคติได้ (Shaftel; & Shaftel. 1967; อ้างอิงจาก กฤตวรรณ คำสม. 2554: 189) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจเรื่องตำแหน่งชีวิต โดยสามารถแสดงบทบาทตามสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิด ทั้งประโยคที่ใช้สื่อสาร และท่าทางการแสดงออกได้ ตัวอย่างเช่น สถานการณ์ ฉันรู้สึกว่าตัวเองดีและคนอื่นก็ดี (I'm OK – You're OK) ผู้เข้าอบรมได้สื่อสารยังคู่สนทนาว่า เราสองคนแต่งตัวได้สวยงามเหมาะสมกับงานวันนี้จริง ๆ พร้อมกับแสดงสีหน้าแววตาที่ชื่นชมการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรม สามารถเปิดเผยตัวตนและความสนิทสนม โดยเปิดเผยจุดเด่นให้ผู้อื่นเห็น กล่าวถึงผู้อื่นในแง่ที่ดี แสดงความคิดเชิงบวกต่อผู้อื่น หรือต่อความสัมพันธ์ สอดคล้องกับฐานิยา ตันตระกูล (2553: 76) ที่กล่าวว่า กิจกรรมเรื่องทัศนะชีวิตช่วยให้ผู้เข้าอบรมเกิดความรู้สึกใส่ใจผู้อื่นมากขึ้น คิดแง่บวกกับเพื่อน ๆ คนอื่นมากขึ้น รู้จักมองคนในหลาย ๆ มุมมอง ช่วยลดอคติกับคนที่ตนเองรู้สึกไม่ชอบ ทำให้อยากปรับความเข้าใจกับเพื่อนที่มีปัญหา กล้าเข้าไปคุยกับเพื่อนมากกว่าแต่ก่อน พูดคุยกับเพื่อนได้สนิทสนมมากขึ้น และไว้วางใจเพื่อมากกว่าเดิม

7) ความยืดหยุ่น (Flexibility) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์ ตามใบงานการปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์ ซึ่งเป็นสถานการณ์สมมติที่มีคนมาคุยกับเรา และเราจะปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานะ (P, A หรือ C) ให้เหมาะสม โดยให้วิเคราะห์ว่าข้อความที่รับฟังเป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะใด เมื่อผู้เข้าอบรมได้ยิน ดังนั้น เกิดความรู้สึกแรกในความคิดขึ้นว่าอะไร ซึ่งอาจเป็นความคิดที่สอดคล้องกับสถานะการสื่อสารหรือไม่ก็ได้ จากนั้น จึงทำการปรับข้อความในความคิดนั้น ให้สอดคล้องตามสถานะและสื่อสารไปยังคู่สนทนา โดยใช้การประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา แสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ภายใต้สถานการณ์ในช่วงเวลาที่กำหนด (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 153) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับนี้ สามารถช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและพัฒนากระบวนการรับข้อมูลจากการเรียนรู้ (Hattie; & Tomerley. 2007: 104) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า ผู้เข้าอบรมสามารถปรับข้อความที่รับฟังอันเกิดจากความรู้สึกแรก ให้เป็นข้อความที่สอดคล้องตามสถานะและสื่อสารไปยังคู่สนทนา ตัวอย่างเช่น มีเพื่อนมาถามว่า “ตัวเอง...เค้าจะซื้อรองเท้าสีอะไรดี” (Child Stage) เมื่อได้ยิน ดังนั้น ความรู้สึกแรกที่คิดจะตอบโต้คือ “ก่อนจะถามคนอื่นลองคิดเองก็ไหม” (Parent Stage) แต่ก็ได้ปรับการสื่อสารให้สอดคล้องกันเป็น “เพื่อนจ๋า...สีชมพูก็สวยดีนะจ๊ะ” (Child Stage) ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมตระหนักว่าไม่มีใครหรือสถานการณ์ใดเหมือนกัน ผู้คนและสถานการณ์ต่าง ๆ นั้นล้วนแตกต่างกันไปตามรูปแบบสถานะการสื่อสาร (P, A หรือ C) สามารถคิดถึงตัวเลือกที่เหมาะสมว่าจะสื่อสารด้วยสถานะใดให้สอดคล้องกับคู่สนทนา สอดคล้องกับอุไรวรรณ พันธ์-สุจริต (2546: 26) ที่กล่าวถึงแนวความคิดจากทฤษฎีการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคลว่า การติดต่อสัมพันธ์สามารถประสบความสำเร็จได้ หากบุคคลรู้ภาวะตัวตนของตน และรู้ว่าผู้ที่เราติดต่อด้วยมีภาวะตัวตนแบบใด แล้วพยายามปรับตัวเข้าหากัน เพื่อให้เกิดการติดต่อสัมพันธ์แบบที่ไม่ขัดแย้งกัน ก็จะทำให้การติดต่อสัมพันธ์เป็นไปในทางที่ดี เกิดความพึงพอใจด้วยกันทั้งสองฝ่าย

8) การแสดงออก (Expressiveness) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมนำเสนอสินค้าโดยกลุ่มผู้เข้าอบรมได้แสดงบทบาทสมมติการนำเสนอสินค้า แสดงออกผ่านการใช้อัตรา ระดับ ความดัง ทำนองเสียง กลุ่มผู้เข้าอบรมเป็นผู้คิดบทพูด (Dialogue) และกลวิธีในการนำเสนอ (Presentation) ภายในเวลาไม่เกิน 1 นาที ไม่จำกัดจำนวนผู้แสดง และเปิดอิสระให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่ ผู้เรียนได้แสดงออกทั้งคำพูด และท่าทางตามบทบาทอย่างเป็นธรรมชาติ ทำให้เกิดการรับรู้ความรู้สึกพฤติกรรม และแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังมีความเข้าใจในเรื่องที่จะเรียนมากยิ่งขึ้น (อุไรวรรณ พันธ์สุจริต. 2546: 35) สอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ที่กล่าวว่าเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการปรับเปลี่ยนเจตคติได้ (Shaftel; &

Shaftel. 1967; อ้างอิงจาก กฤตวรรณ คำสม. 2554: 189) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสื่อสารความรู้สึกที่แท้จริง ผ่านภาษา ท่าทางและอารมณ์ โดยใช้ระดับความดังและทำนองเสียงได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างเช่น ประโยค “ดื่ม...ให้กับเขาที่เดินจากไป” ก็จะใช้อัตราเร็ว-ช้าเพื่อให้เกิดความรู้สึกน่าฟัง ดึงดูดให้ผู้ฟังเกิดความสนใจของข้อความ คือ ใช้อัตราที่ช้าในคำว่า “ที่เดินจากไป”, ประโยค “ดื่ม...ให้กับคำนินทาจากคนที่เราไว้ใจ” ก็จะใช้ระดับการเน้นเสียงหนัก-เบา คือ เน้นหนักคำว่า “คำนินทา” เพื่อให้คำนั้นสื่ออารมณ์ความรู้สึกได้มากยิ่งขึ้น, ประโยค “ดื่ม...ให้กับอากาศที่ต้องเจอ” ก็จะใช้ทำนองเสียงตามอารมณ์ คือ เสียงเหน็ดเหนื่อยจากการเจออากาศร้อนอบอ้าว ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงการพูดคุย เพื่อสื่อความมีส่วนร่วมและความสนใจ โดยเลือกใช้ภาษาที่หลากหลาย เลี่ยงการพูด การพูดที่น่าเบื่อหน่าย มีการแสดงออกว่าสนใจคู่สนทนาทั้งตอบโต้ทั้งวาจาและท่าทาง กล่าวคือ มีการสบตาผู้พูด เอนตัวเข้าหา เลี่ยงการมองคนอื่นที่ไม่ใช่คู่สนทนาของตน สอดคล้องกับตรรกพร สุขเกษม (2554: 10) ได้กล่าวถึงการแสดงออกที่เหมาะสมว่า สามารถพูดแสดงความรู้สึกด้วยเสียงดังพอสมควร ชัดเจน มีการสบตาคู่สนทนา ไม่ผูกขาดการสนทนา ไม่คุยโอ้อวด ไม่หลบสายตา แสดงสีหน้าเหมาะสม ลักษณะสีหน้าและน้ำเสียงสอดคล้องกับความรู้สึกที่แท้จริง

9) ความรู้สึกร่วม (Empathy) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมแสดงออกถึงความรู้สึกร่วม โดยแสดงบทบาทสมมติถึงความรู้สึก สีหน้าท่าทาง ให้สัมพันธ์กับคำศัพท์ที่จับสลากได้ โดยคิดสถานการณ์ท่าทางการแสดงออก และคำพูดจากคำศัพท์ที่จับได้ เพื่อให้ผู้เข้าอบรมคนอื่นสังเกตพฤติกรรมการแสดงออก และทายว่าคำศัพท์ที่จับสลากได้นั้นคือคำว่าอะไร ผู้เข้าอบรมได้แสดงบทบาทสมมติตามบัตรคำอารมณ์ความรู้สึก ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพราะได้สวมบทบาทในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง และแสดงออกมาตามความรู้สึกนึกคิดของตน (ทิศนา แขมมณี. 2550: 358) สอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ที่กล่าวว่าเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการปรับเปลี่ยนเจตคติได้ (Shaftel; & Shaftel. 1967; อ้างอิงจาก กฤตวรรณ คำสม. 2554: 189) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมเลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึก และแสดงออกถึงความเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนาผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดงออก ตัวอย่างเช่น สถานการณ์บทบาทสมมติคือ คือ อ่านหนังสือสอบปลายภาคเรียนไม่ทัน ผู้เข้าอบรมพูดว่า “ฉันอ่านหนังสือสอบไม่ทันแน่ ๆ เลย” (พร้อมทำท่าทางขมวดคิ้ว เม้มปาก) ผู้เข้าอบรมคนอื่นสังเกตพฤติกรรมการแสดงออก และสื่อสารกลับไปว่า “เธอกำลังรู้สึกกังวลใจว่าจะอ่านหนังสือไม่ทันใช่ไหม?” จากตัวอย่างนี้ แสดงว่าผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ สามารถจับอารมณ์ความรู้สึก “กังวลใจ” ได้ ซึ่งเป็นคำตอบที่ถูกต้องตามบัตรคำอารมณ์ความรู้สึก ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมตระหนักถึงผู้อื่นว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร

พร้อมแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด เช่น การพูดทวนความเห็นความรู้สึกของผู้พูด เพื่อสอบถามเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ มีการแสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนา เช่น เมื่อเพื่อนมีปัญหา ก็ได้ตอบว่า “ปัญหาทางของเธอหนักมากเลย ฉันคิดไม่ออกเลยว่าเธอจะโกรธขนาดไหนนะ” สอดคล้องกับอิทธิพล พินิจวิชา (2558: 1970) กล่าวว่า ผู้ที่มีความเข้าอกเข้าใจผู้อื่นดี จะรับรู้อารมณ์ความรู้สึกของคนที่อยู่รอบข้างทั้งผ่านท่าทาง และตำพูดได้ดี มีลักษณะรับฟังผู้อื่น และสื่อสารกับผู้อื่นได้ดี ทำให้สามารถเข้ากับคนอื่น ๆ ได้อย่างราบรื่น

10) การสนับสนุน (Supportiveness) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมการสื่อสารแบบสนับสนุนมีสถานการณ์การสื่อสารเชิงลบ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การกล่าวโทษและตำหนิ 2) การวิพากษ์วิจารณ์ และ 3) การพร่ำบ่น โดยให้แสดงออกตามประโยคการสื่อสารเชิงลบนั้นว่า ผู้พูดประโยคนั้นน่าจะมีการแสดงออกอย่างไร พร้อมทั้งปรับประโยคการสื่อสารการแสดงออกเชิงลบนั้น ให้เป็นให้เป็นการส่งเสริม/สนับสนุน โดยแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็นกลุ่มย่อยตามเทคนิคการประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา แสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ภายใต้สถานการณ์ในช่วงเวลาที่กำหนด (สมคิด บางโม. 2551: 88) และฝึกตีความหมาย (Interpretation) ตามเทคนิคการให้คำปรึกษาแบบวิเคราะห์สัมพันธภาพ ซึ่งช่วยให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจเหตุผล หรืออิทธิพลที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคล (วัชรี ทรัพย์มี. 2550: 55) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถใช้คำพูด และการแสดงออกเชิงส่งเสริม/สนับสนุน มากกว่าการตัดสินผู้อื่น ตัวอย่างเช่น สถานการณ์การวิพากษ์วิจารณ์ สำหรับประโยคการสื่อสารเชิงลบ อาจพูดว่า “พี่สาวเธอใส่ชุดสีชมพูแปร๋นแล้วน่าเกลียดจัง” (พร้อมทำปากเบะสีหน้าแหยะ ๆ) ส่วนการปรับการสื่อสารให้เป็นการส่งเสริม/สนับสนุน อาจทำได้โดยพูดว่า “พี่สาวเธอใส่ชุดสีชมพูเหมือนสีกุหลาบเลย” (พร้อมมองด้วยสายตาชื่นชม) ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถเลี่ยงการกล่าวโทษและตำหนิ เช่น “ฉันน่าจะทำงานอยู่ที่เดิมไม่น่าฟังคำแนะนำจากพี่ชายเธอเลย”, เลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ เช่น “พี่สาวเธอใส่ชุดสีแดงแล้วน่าเกลียดจัง” และเลี่ยงการบ่นพร่ำพรรณนา เช่น “เธอควรไปเรียนวิธีการใช้คำและการจัดหาเอกสารมาสักทีนะ” สอดคล้องกับอุไรวรรณ พันธ์สุจริต (2546: 22) ที่อ้างถึงการติดต่อสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน (Crossed Transaction) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น ว่า การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้มักก่อให้เกิดสัมพันธภาพทางด้านลบ เกิดการขัดแย้งกันขึ้น มักทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ต้องหยุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้หรือได้เพียงช่วงสั้น ๆ เพราะผู้สื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วย

11) ความเท่าเทียม (Equality) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมเลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด ตามใบงานเลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์ประโยคว่า มีคำใดที่อาจเป็นคำที่ควรระวัง และน่าจะปรับคำให้เหมาะสม (เช่นคำว่า น่าจะ ควรจะ ต้อง ทำไม เป็นต้น) เพื่อให้การ

สื่อสารนั้น สามารถเลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด โดยใช้รูปแบบประโยคที่เหมาะสมกว่าได้ โดยใช้การประชุมกลุ่มย่อย เพื่อพิจารณาประเด็นปัญหา แสดงความคิดเห็น แบ่งปันประสบการณ์ และลงมือกระทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ภายใต้สถานการณ์ในช่วงเวลาที่กำหนด (ฉัฐวีณ์ สิทธิศิรอรรถ. 2555: 153) และการให้ข้อมูลย้อนกลับ ตามทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ซึ่งการให้ข้อมูลย้อนกลับนี้ สามารถช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจและพัฒนากระบวนการรับข้อมูลจากการเรียนรู้ (Hattie; & Tomerley. 2007: 104) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถรับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง โดยเลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด ตัวอย่างเช่น ประโยคที่ว่า “เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ” ผู้เข้าอบรมได้ระบุคำที่ควรระวัง คือ น่าจะ และปรับประโยคเป็น “แม่เธอคงดีใจแน่ ๆ ที่เธอโทรหาบ่อย ๆ” หรือเช่น “ทำไมเธอไม่นั่งลงก่อนล่ะ” ผู้เข้าอบรมได้ระบุคำที่ควรระวัง คือ ทำไม และปรับประโยคเป็น “เธอนั่งลงตรงนี้ก่อนได้ตามสบายเลยนะ” ผลการดำเนินกิจกรรม สะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถเลี่ยงการใช้คำว่า “น่าจะ” หรือ “ควรจะ” ที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งถูกกำหนด เลี่ยงการออกคำสั่ง หลีกเลี่ยงการพูดขัดผู้อื่น ซึ่งจะส่งผลให้ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่น และสื่อว่าสิ่งที่เราพูดนั้นสำคัญกว่าสิ่งที่คนอื่นพูด สอดคล้องกับอุไรวรรณ พันธ์สุจริต (2546: 20) ที่อ้างถึงการติดต่อสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน (Complementary Transaction) ตามแนวคิดของอิริก เบิร์น ว่า การติดต่อสัมพันธ์แบบนี้จะมีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ผู้สื่อสารคาดหวังว่าจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองตามคาดหมาย ไม่ขัดแย้งกัน

12) การจัดการการสื่อสาร (Interpersonal Management) ผู้วิจัยใช้กิจกรรมการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยมีสถานการณ์สมมติ 3 สถานการณ์ คือ 1) การสัมภาษณ์งานตำแหน่งพนักงานขาย 2) การพูดคุยกันของคู่รักที่เพิ่งจีบกัน และ 3) การตัดสินใจซื้อรถ โดยวิทยากรจะให้คู่ผู้เข้าอบรม สุ่มจับสลากสถานการณ์สมมติ และเข้าคู่แสดงบทบาทสมมติตามที่จับสลากได้โดยผู้เข้าอบรมจะต้องดำเนินการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟังให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดและใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย โดยแสดงบทบาทสมมติที่ผู้เรียนได้พัฒนาความสามารถในการรับรู้ อารมณ์ ความรู้สึก ทัศนคติ คุณค่า ตลอดจนวิธีการแก้ไขปัญหาจากบทบาทสมมติที่ผู้แสดงได้มีโอกาสศึกษาหาข้อมูล ได้คิด ได้อภิปราย และแสดงออก ทำให้เกิดความตระหนักและการเตือนสติตนเองในพฤติกรรมที่ผู้เรียนแสดงออก (นวรัตน์ สมนาม. 2546: 105) สอดคล้องกับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยม ที่กล่าวว่าเทคนิคการแสดงบทบาทสมมติเป็นวิธีการที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการปรับเปลี่ยนเจตคติได้ (Shaftel; & Shaftel. 1967; อ้างอิงจาก กฤตวรรณ คำสม. 2554: 189) จากกิจกรรมดังกล่าวผู้วิจัยสังเกตเห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถกำหนดทิศทาง และดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสื่อสารเป็นไป

อย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์ ตัวอย่างเช่น ขณะผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติการสัมภาษณ์งานตำแหน่งพนักงานขาย ผู้เข้าอบรมมีการสลับกันพูดคุย มีการพูดคุยอย่างต่อเนื่อง มีการใช้วาจา สีหน้า ท่าทาง ส่งเสริมการพูดคุย และมีข้อสรุปในการพูดคุยจนบรรลุวัตถุประสงค์ ผลการดำเนินกิจกรรมสะท้อนให้เห็นว่าผู้เข้าอบรมสามารถคงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง ให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป โดยใช้สายตา ใช้ระดับเสียงได้เหมาะสม ปรับท่าทางร่างกายและสีหน้า ใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุยเพื่อให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์ สอดคล้องกับจินตวีร์ เกษมศุข (2554: 2) ที่กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นการสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิด ความรู้ ความสนใจ ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ผู้ที่ทำการสื่อสารต้องพยายามทำความเข้าใจความคิดของผู้อื่น ในขณะเดียวกันก็ต้องยินยอมให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนเข้าใจในความคิดของตนด้วย

ดังนั้น จากปัจจัยกลุ่มตัวอย่างซึ่งนักศึกษาอาสาสมัครที่สมัครใจเข้าร่วมโปรแกรม มีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ใกล้เคียงกัน มีการนำโปรแกรมไปทดลองใช้ (Try out) มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนใช้กระบวนการคิดอย่างหลากหลาย โดยมิใช่เกิดจากประสบการณ์ ภูมิความรู้เดิม หรือบริบทแวดล้อมที่กลุ่มทดลองเคยได้รับมาก่อนการเข้าโปรแกรมฝึกอบรม จึงช่วยให้กลุ่มทดลองได้รับการพัฒนาทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ตามโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. งานวิจัยครั้งนี้ ออกแบบวิธีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการฝึกอบรมติดต่อกันเป็นเวลา 2 วัน ดังนั้น อาจปรับระยะเวลาการให้การจัดกระทำ (Treatment) จากเดิมเป็นการใช้เวลาฝึกอบรมติดต่อ 2 วัน เป็นการใช้เวลาไม่ติดต่อกัน โดยอาจเป็นสัปดาห์ละ 1 ครั้งต่อตัวแปร 1 ด้าน เพื่อเพิ่มความถี่ในการได้รับการจัดกระทำมากยิ่งขึ้น

2. งานวิจัยครั้งนี้ เก็บผลการวิจัยภายหลังจากการฝึกอบรม ดังนั้น อาจแบ่งระยะเวลาในการเก็บข้อมูลออกเป็นช่วงเวลา เช่น หลังจากการฝึกอบรมแล้ว 1 เดือนเป็นต้น หรืออาจเพิ่มขั้นตอนการติดตามผลการฝึกอบรม ทั้งนี้ อาจขึ้นอยู่กับการออกแบบงานวิจัย และเป้าประสงค์ในการเลือกระยะเวลาในการเก็บข้อมูลด้วย

3. งานวิจัยครั้งนี้ ใช้เทคนิคการให้คำปรึกษา และเทคนิคการฝึกอบรมในการดำเนินการฝึกอบรมตามโปรแกรม ดังนั้น ผู้ที่สนใจนำเครื่องมือวิจัยไปปรับใช้ต่อตามบริบท จึงควรมีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเทคนิคการให้คำปรึกษา และเทคนิคการฝึกอบรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. งานวิจัยครั้งนี้ ศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นนักศึกษาอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จังหวัดสกลนคร ดังนั้น ในการวิจัยโอกาสต่อไป จึงควรศึกษากลุ่มตัวอย่างตามบริบทที่หลากหลายขึ้น อาทิ ภูมิลำเนาถิ่นเกิด ระดับการศึกษา ช่วงวัย เป็นต้น

2. งานวิจัยครั้งนี้ พัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมตามตัวแปรความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล จำนวน 12 ด้านตามแนวคิดของเดวิโต ดังนั้น เพื่อให้การศึกษานี้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น จึงอาจนำตัวแปรเฉพาะด้านมาดำเนินการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมเป็นรายด้านไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฤตวรรณ คำสม. (2554). *การศึกษาและการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาในการให้คำปรึกษา.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

คมกริช เพชรมาก. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องความปลอดภัยในโรงฝึกงานช่างอุตสาหกรรมสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จินตวีร์ เกษมศุข. (2554). *การสื่อสารกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฉัฐวีณ์ สิทธิ์ศิรอรรถ. (2555). *การฝึกอบรม.* กรุงเทพฯ: ที-บุ๊คส์.

ชิตาภา สุขพลำ. (2548). *การสื่อสารระหว่างบุคคล.* กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.

ชูชัย สมิทธิไกร. (2554). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัชชา คำเครือ. (2550). *ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มโดยใช้ศิลปบำบัดร่วมกับทฤษฎีเกสตัสท์ต่อภาวะซึมเศร้าของผู้ติดเชื้อเอชไอวี.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.

ณัฏฐ์ชุดา วิจิตรจามรี. (2553). *การสื่อสารในองค์กร.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฐานิยา ตันตระกูล. (2553). *ผลการฝึกการสร้างสัมพันธภาพตามแนวคิดวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ของอีริค เบิร์น: กรณีศึกษานักเรียนเดินเรือพาณิชย์ศูนย์ฝึกพาณิชย์นาวี.* ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาการปรึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ดวงนภา มกรานุรักษ์. (2554). *อนาคตภาพการศึกษาอาชีวะไทยในทศวรรษหน้า (พ.ศ.2554-2564).* วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (การบริหารการศึกษา). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

ดวงมณี จงรักษ์. (2549). *ทฤษฎีการให้การปรึกษาและจิตบำบัดเบื้องต้น.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

ตรรกพร สุขเกษม. (2554). *การพัฒนาพฤติกรรมการกล้าแสดงออก โดยใช้วิธีการแสดงบทบาทสมมติของนักศึกษาระดับชั้นปีที่ 1 ภาคเรียนที่ 2/2554 ในบทเรียนเรื่อง "การกำหนดนโยบายสาธารณะ".* รายงานวิจัยในชั้นเรียนรัฐประศาสนศาสตร. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ทิศนา แขมมณี. (2550). *ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ.* พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นวรัตน์ สมนาม. (2546). *หลักการสอน.* กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

นิพนธ์ พัวพงศกร; และคณะ. (2555). *ความเชื่อมโยงระหว่างสถานศึกษากับตลาดแรงงาน: คุณภาพผู้สำเร็จการศึกษา และการขาดแคลนแรงงานที่มีคุณภาพ.* เอกสารการสัมมนาวิชาการประจำปี 2554 เรื่อง ยกเครื่องการศึกษาไทย: สู่การศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง. วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2555.

บุษบา สุธีธร. (2551). *เอกสารการสอนชุดวิชาทฤษฎีและพฤติกรรมการสื่อสาร.* พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

บังอร ยุววิทยาพานิช. (2547). *ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการพยาบาลหน่วยตรวจโรคตา.* ปริญญานิพนธ์ พม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บุญชม ศรีสะอาด; และ บุญส่ง นิลแก้ว. (2535, กรกฎาคม). การอ้างอิงประชากรเมื่อใช้เครื่องมือแบบมาตราส่วนประมาณค่ากับกลุ่มตัวอย่าง. *วารสารการวัดผลการศึกษา มศว มหาสารคาม.* 3(1): 22-25..

ปารวีร์ บุษบาศรี. (2555). *ความตระหนักรู้และทัศนคติของผู้บริหารและพนักงานต่อการประชาสัมพันธ์ภายในของบริษัทจัดการและพัฒนาทรัพยากรน้ำภาคตะวันออก จำกัด (มหาชน).* สารนิพนธ์ นศ.บ. (นิเทศศาสตร์การตลาด). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. ถ่ายเอกสาร.

พงศ์เทพ เทพกาญจนา. (2556). *ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิอาชีวศึกษา.* สืบค้นเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2559, จาก http://bsq2.vec.go.th/crouse_manage/อาชีวศึกษาแห่งชาติ56.PDF

พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. (2554). *การเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ: แนวคิด วิธีและเทคนิคการสอน 1.* กรุงเทพฯ: เดอะมาสเตอร์กรุ๊ป แมเนตเม้นท์.

แพรวพรรณ บุญฤทธิ์มนตรี. (2550). *การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานให้กับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัท แคล-คอมพ์ อี-เล็คโทรนิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน).* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มารุต พัฒผล. (2557). *การจัดการเรียนรู้ที่เสริมสร้างการรู้คิดและความสุขในการเรียนรู้.* พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จรัลสนิทวงศ์การพิมพ์.

ระพินทร์ โพธิ์ศรี. (2553). *สถิติเพื่อการวิจัย.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เรวดี ทรงเที่ยง. (2548). *การพัฒนาโปรแกรมส่งเสริมแรงจูงใจภายในเพื่อสร้างสัมพันธภาพในการทำงานของหัวหน้าช่างในศูนย์บริการรถยนต์.* ปริญญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รจิตลักขณ์ แสงอุไร. (2552). *การสื่อสารของมนุษย์.* กรุงเทพฯ: 21 เซ็นจูรี่.

วิญญู พูลศรี. (2531). *เทคนิค: จิตวิทยาการปรึกษา.* เชียงใหม่: วิทยาลัยครูเชียงใหม่ สาขาวิทยาลัยล้านนา.

วิทูรทิพย์ หัตถะปนิตร. (2550). *ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นที่ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แบบเสี่ยงในอำเภอแม่ออน จังหวัดเชียงใหม่.* ปริญญานิพนธ์ พม. (การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

วัชรี ทรัพย์มี. (2554). *ทฤษฎีให้บริการปรึกษา.* กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศรีวรรณ จันทรวงศ์. (2543). *เทคนิคการให้คำปรึกษา. โปรแกรมจิตวิทยาและการแนะแนว คณะครุศาสตร์.* อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและกำลังคนอาชีวศึกษา. (2556). *สถิติจำนวนนักเรียน นักศึกษาประจำปีการศึกษา 2555 จำแนกตาม สถาบันการอาชีวศึกษา สถานศึกษา (สถานศึกษา 161 แห่ง) และประเภทวิชาจำแนกตามการจัดสรรงบประมาณ.* สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2556, จาก http://techno.vec.go.th.

สกล วรเจริญศรี. (2550). *การศึกษาทักษะชีวิต และการสร้างโมเดลกลุ่มฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะชีวิตของนักเรียนวัยรุ่น.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สมคิด บางโม. (2551). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม.* ฉบับพิมพ์ที่ 4. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2551). *เทคนิคการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

สวนีย์ สุขเจริญ. (2552). *ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มเพื่อจัดการความโกรธของวัยรุ่น.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุกัญญา พีระวรรณกุล. (2541). *ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความสำนึกในคุณค่าตนเองของเยาวชนชายในสถานสงเคราะห์.* ปริญญานิพนธ์ พม. (สุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวช). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

สุจิตรา ธนานันท์. (2554). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.* พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ทีพีเอ็น เพรส.

สุทิติ ขัตติยะ; และ วิไลลักษณ์ สุวจิตตานนท์. (2553). *แบบแผนการวิจัยและสถิติ.* กรุงเทพฯ: เปเปอร์เฮ้าส์.

สุมาลี จารุสุขถาวร. (2546). *ผลของการใช้โปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อประสิทธิผลของทีมพยาบาล.* ปริญญานิพนธ์ พม. (การบริหารการพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

เสถียร แป้นเหลือ. (2550). *การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำสำหรับผู้นำองค์กรกิจกรรมนักศึกษามหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.

อนันท์ งามสะอาด. (2553). *กระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาผู้เรียนอาชีวศึกษา.* สืบค้นเมื่อ 25 กันยายน 2556, จาก http://www.sisat.ac.th/main/images/document/piboon08.doc.

อมรรัตน์ ชัยนนถี. (2550). *ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองของวัยรุ่นชายที่ใช้บริการศูนย์บำบัดรักษายาเสพติดเชียงใหม่.* ปริญญานิพนธ์ พม. (การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

อรพรรณ์ โขมะสรานนท์. (2554). *การจัดการฝึกอบรมและการสัมมนา.* นนทบุรี: พีเอส ปริ้นท์.

อิทธิพล พินิจวิชา. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบความผูกพันกับความเข้าอกเข้าใจ.* สืบค้นเมื่อ 27 มิถุนายน 2559, จากhttps://gsbooks.gs.kku.ac.th/58/the34th/pdf/HMP10.pdf.

อรุณี เมืองศิลปศาสตร์. (2554). *รูปแบบและประสิทธิผลการสื่อสารของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามหลักโปรแกรมภาษาประสาทสัมผัส.* วิทยานิพนธ์ วท.ม. (เทคโนโลยีการบริหาร). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อรัญญา คำพึ่ง. (2552). *ผลของโปรแกรมฝึกทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลต่อการรับรู้ตราบาปของผู้ที่เป็นโรคจิตเภทที่มารับบริการที่โรงพยาบาลพิชัย จังหวัดอุตรดิตถ์.* ปริญญานิพนธ์ พม. (การพยาบาลสุขภาพจิตและจิตเวช). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.

อุไรวรรณ พันธ์สุจริต. (2546). *การเปรียบเทียบผลของการฝึกการวิเคราะห์การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับ การใช้บทบาทสมมติที่มีต่อการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดบางพลัด กรุงเทพมหานคร.* ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

Beebe, Steven A., Susan J. Beebe; & Mark V. Redmond. (2008). *Interpersonal Communication: Relating to Other.* 5th ed. Boston: Pearson Education, Inc.

Corey Gerald. (1994). *Theory and Practice of Group Counseling.* Califonia: Books/Cole.

Crowell. Denise M. (2011). *Bridging the gap between interpersonal communication skill differences in employees: an interpersonal communication training curriculum*. The degree of Master of Arts in Communication and Leadership Studies (Communication and Leadership Studies). Gonzaga University.

DeVito, Joseph A. (2013). *The Interpersonal Communication Book*. 13th ed. New Jersey: Pearson Education, Inc.

DeVito, Joseph A. (1995). *The Interpersonal Communication Book.* 7th ed. Harper Collins College Publishers.

Floyd, Kory. (2011). *Communication Matters.* New York: McGraw-Hill.

Floyd, Kory. (2008). *Interpersonal communication the whole story.* New York: McGraw-Hill.

Fischetti, Jerry. (2003). *Interpersonal communication training at the CIA.* The degree of Master of Science (Hospitality and Service Management). Rochester Institute of Technology.

Hattie, John; & Tomerley, Helen. (2007). The Power of Feedback. *Review of Educational Research 77 no1 Mr2007.* New Zealand: University of Auckland.

Reber, Christine D. (2012). *The impact of group counseling on the self-esteem levels of students who have been identified as the targets of bullying aggressors*. Master's thesis (Counselor education). USA: State university of New York.

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

Wagner, T. (2008). *Theglobal achievement gap: Why even our best schools don't teach the new survival skills our children need-and what we can do about it.* New York: Basic Books.

Wood, Julia T. (2012). *Communication in Our Lives.* 6th ed. United States. Wadsworth, Cengage Learning.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

รองศาสตราจารย์ ดร.ฉัฐวีณ์ สิทธิ์ศิรอรรถ
ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิธัญญา วัณโณ
ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สกล วรเจริญศรี
ภาควิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ข

แบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

แบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน ☐ ให้ตรงตามความเป็นจริงของนักศึกษา

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - สกุล : ..... เพศ : ☐ ชาย ☐ หญิง

สถานศึกษา : ☐ วิทยาลัยเทคนิคสกลนคร ☐ วิทยาลัยการอาชีพสว่างแดนดิน

☐ วิทยาลัยสารพัดช่างสกลนคร ☐ วิทยาลัยการอาชีพพรรณานิคม

ระดับการศึกษา : ☐ ปวช. 1 ☐ ปวช. 2 ☐ ปวช. 3 ☐ ปวส. 1 ☐ ปวส. 2

สาขาวิชา : ☐ การบัญชี ☐ คอมพิวเตอร์ธุรกิจ ☐ การตลาด ☐ การจัดการสำนักงาน ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

ตอนที่ 2 : ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

คำชี้แจง : 1. แบบวัดนี้ไม่มีคำตอบถูกหรือผิด คำตอบจะถือเป็นความลับ และไม่มีผลเกี่ยวข้องใด ๆ กับนักศึกษา

2. โปรดทำเครื่องหมาย Pลงในช่องว่างเพียง 1 ช่อง ที่ตรงกับการแสดงออก ความคิด ความรู้สึกตามจริงของนักศึกษา

ข้อ	คำถาม	จริงมากที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบ้างบางครั้ง	จริงเป็นส่วนน้อย	ไม่จริงเลย
1.	ฉันมักพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความคิดเห็นของตนเอง					
2.	ฉันสามารถระมัดระวังการแสดงออกให้เหมาะสมกับคู่สนทนา					
3.	ฉันทบทวนความคิดก่อนพูด เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ					
4.	ฉันเป็นคนที่คิดก่อนพูด					
5.	ฉันสามารถแสดงบุคลิกภาพในการสื่อสารได้เหมาะสมกับคู่สนทนา					
6.	ฉันไม่สามารถพูดคุยกับคนที่พูดจาภาษาถิ่น เช่น ภาษาอีสาน, ภาษาใต้ ได้อย่างรู้เรื่อง					
7.	ฉันมีการระมัดระวังการสนทนาในเรื่องการเมืองและศาสนา					
8.	ฉันสามารถสื่อสารให้เข้ากับวัฒนธรรมต่างท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี					
9.	ฉันมักสัมผัสตัวคู่สนทนา เช่น จับมือ แตะไหล่ โอบกอด เป็นต้น เพราะถือเป็นการสร้างความใกล้ชิดเป็นกันเอง					

ข้อ	คำถาม	จริงมากที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบางครั้ง	จริงเป็นส่วนน้อย	ไม่จริงเลย
10.	ฉันสามารถใช้คำพูดอย่างเป็นกันเองกับเพื่อนต่างเพศได้					
11.	การทำความเข้าใจบทสนทนาของผู้อื่น เป็นเรื่องยุ่งยากสำหรับฉัน					
12.	ฉันสามารถใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังรู้สึกสบายใจ					
13.	แม้มีสิ่งรบกวนขัดจังหวะการสนทนา ฉันก็ยังสามารถพูดคุยกับคู่สนทนาได้อย่างต่อเนื่อง					
14.	ฉันมักสอบถามความรู้สึกจากคู่สนทนาเมื่อมีการพูดคุยกันแล้วเสร็จ					
15.	ฉันมักเลี่ยงการพูดขัดจังหวะคู่สนทนา เพื่อให้คู่สนทนาได้พูดในสิ่งที่ต้องการโดยสะดวก					
16.	ฉันมักจะสงวนท่าทีต่อการแสดงความคิดเห็นเมื่อต้องพูดคุยกับคนที่ไม่สนิทใจ					
17.	ฉันมักพูดทวนข้อความของคู่สนทนาเพื่อทำความเข้าใจบทสนทนามากยิ่งขึ้น					
18.	ฉันมักแสดงท่าทีเบื่อหน่ายกับคนที่พูดจาไม่รู้เรื่อง					
19.	ฉันสามารถบอกเล่าข้อมูลของตนเองให้คู่สนทนารับฟังได้อย่างชัดเจน					
20.	ฉันสามารถรับฟังเรื่องราวและความคิดเห็นของคู่สนทนาที่แตกต่างจากฉันได้					
21.	ฉันสามารถพูดตรงไปตรงมาตามความรู้สึกและความคิดของตนเอง					
22.	เมื่อฉันรู้สึกอย่างไร ก็จะพูดอย่างตรงไปตรงมาตามความคิดเห็นของฉัน					
23.	เมื่อคู่สนทนาแสดงสีหน้าสงสัย ฉันจะขยายความเรื่องที่สนทนาเพื่อให้คู่สนทนาเข้าใจมากยิ่งขึ้น					
24.	ฉันมักตรวจสอบความเข้าใจของฉัน โดยการพูดทวนประโยคคู่สนทนา					
25.	ฉันมักพูดสรุปสิ่งที่เข้าใจจากการสทนา เพื่อให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจถูกต้องตรงกัน					

ข้อ	คำถาม	จริงมากที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบางบางครั้ง	จริงเป็นส่วนน้อย	ไม่จริงเลย
26.	ฉันสามารถใช้ภาษาพูดสื่อสารกับคู่สนทนาได้อย่างเป็นกันเอง					
27.	ฉันสามารถใช้ท่าทางประกอบการสื่อสารกับคู่สนทนาได้อย่างเป็นกันเอง					
28.	เมื่อฉันมีความรู้สึกไม่ดีกับคู่สนทนาแล้ว เป็นการยากที่ฉันจะแสดงออกถึงความใกล้ชิดเป็นกันเองกับคู่สนทนา					
29.	หลายคนบอกกับฉันว่า ฉันสามารถพูดคุยกับคนอื่นได้อย่างเป็นกันเอง					
30.	ฉันสามารถสร้างความสนิทสนมกับผู้อื่นในขณะการสนทนาได้อย่างรวดเร็ว					
31.	ฉันมักใช้คำพูด ท่าทางในการสื่อสารซ้ำเดิม ไม่ค่อยหลากหลาย					
32.	ไม่มีใครหรือสถานการณ์ใดเหมือนกัน ผู้คนและสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น ล้วนมีความแตกต่างกัน					
33.	ฉันสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับคู่สนทนาที่ฉันสื่อสารด้วย					
34.	ฉันสามารถปรับเปลี่ยนท่าทางในการสื่อสารให้เหมาะสมกับคู่สนทนาที่ฉันสื่อสารด้วย					
35.	ฉันมีวิธีการแสดงออกขณะสนทนาที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับบุคคลที่ฉันกำลังสนทนาด้วย					
36.	ฉันสามารถสื่อสารโดยใช้ระดับ ความดัง และโทนเสียงในการพูดคุยได้เป็นที่น่าพึงพอใจ					
37.	ฉันมักใช้คำพูดที่หลากหลายในการสื่อความ โดยเลี่ยงการพูดซ้ำ ๆ คำเดิม					
38.	เมื่อฉันรู้สึกอย่างไร ฉันจะแสดงออกท่าสีหน้าท่าทางอย่างชัดเจน					
39.	ฉันสามารถใช้ระดับความดังของเสียงได้ใกล้เคียงกับคู่สนทนาของฉัน					
40.	บ่อยครั้งที่ฉันมีจังหวะการพูดที่รวดเร็วจนคู่สนทนาฟังฉันไม่รู้เรื่อง					

ข้อ	คำถาม	จริงมากที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบางครั้ง	จริงเป็นส่วนน้อย	ไม่จริงเลย
41.	ฉันสามารถเลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกของคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี					
42.	ฉันสามารถอธิบายความรู้สึกของคู่สนทนาขณะพูดคุยกับฉันได้					
43.	ฉันรู้สึกเห็นอกเห็นใจกับเรื่องทุกข์ใจของเพื่อนที่เล่าให้ฉันฟัง					
44.	ฉันรู้สึกเศร้าเสียใจกับเรื่องทุกข์ใจของเพื่อนที่เล่าให้ฉันฟัง					
45.	เมื่อมีความเห็นที่แตกต่าง ฉันมักจะมองในมุมของคู่สนทนาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร					
46.	เมื่อมีการขอความเห็น ฉันจะแสดงความเห็นให้คู่สนทนาตัดสินใจด้วยตนเอง มากกว่าจะชี้นำให้เขาทำอะไร					
47.	เมื่อเพื่อนมีเรื่องเดือดร้อนใจ ฉันจะเข้าไปช่วยตัดสินว่าควรจะทำอย่างไรกับเรื่องนั้นดี					
48.	หากมีใครมาให้ฉันช่วยตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ฉันจะชวนเขาพูดคุยจนกระทั้งเขาหาคำตอบให้กับตนเองได้					
49.	บ่อยครั้งที่ความคิดเห็นของคู่สนทนานั้นใช้ไม่ได้ ไม่เป็นประโยชน์กับฉัน					
50.	เมื่อการสนทนาต้องมีเรื่องให้ตัดสินใจ ฉันมักเลือกใช้คำว่า “น่าจะ” หรือ “ควรจะ” อยู่บ่อยครั้ง					
51.	การสื่อสารระหว่างบุคคล ควรมีบรรยากาศของความเท่าเทียมกันจึงจะมีมีประสิทธิภาพมากกว่า					
52.	การสนทนาในสถานการณ์ต่าง ๆ ความสำคัญของแต่ละบุคคลย่อมไม่เท่ากัน					
53.	ฉันมักพูดจาในแบบที่ฉันเป็นกับคนทุก ๆ วัย เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการสนทนา					
54.	เราควรให้ความสนใจกับบุคคลที่เราชอบพูดคุยด้วยมากกว่าบุคคลที่เรารู้สึกว่าพูดคุยไปก็ไม่เห็นประโยชน์					

ข้อ	คำถาม	จริงมากที่สุด	ส่วนใหญ่จริง	จริงบางครั้ง	จริงเป็นส่วนน้อย	ไม่จริงเลย
55.	ในการสนทนาตามสถานการณ์ต่าง ๆ ฉันจะให้ความสำคัญกับคู่สนทนาที่เป็นบุคคลสำคัญก่อนเป็นอันดับแรก					
56.	ฉันสามารถสร้างบทสนทนาใหม่ ๆ ในการพูดคุยกับคู่สนทนาได้อย่างต่อเนื่อง					
57.	ฉันมักเป็นผู้ทำให้การสนทนาเงียบจนน่าอึดอัด					
58.	ฉันสามารถกระตุ้นให้คู่สนทนามีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือความรู้สึกกับฉันขณะการสนทนาได้					
59.	ฉันสามารถดำเนินการสนทนาให้คู่สนทนาบรรลุวัตถุประสงค์ในการพูดคุยกับฉันได้					
60.	ฉันสามารถดำเนินความเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ					

ภาคผนวก ค

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ
ของแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคล

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
2	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
3	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
4	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
5	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
6	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
7	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
8	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
9	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
10	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
11	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
12	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
13	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
14	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
15	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
16	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
17	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
18	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
19	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
20	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
21	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
22	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
23	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
24	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
25	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
26	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
27	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
28	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
29	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
30	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคล (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
31	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
32	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
33	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
34	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
35	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
36	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
37	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
38	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
39	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
40	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
41	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
42	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
43	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
44	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
45	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
46	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
47	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
48	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
49	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
50	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
51	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
52	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
53	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
54	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
55	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
56	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
57	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
58	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
59	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
60	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ภาคผนวก ง

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

ของแบบวัดความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตารางค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคล

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก	ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
1	0.42	21	0.33	41	0.53
2	0.58	22	0.45	42	0.35
3	0.61	23	0.56	43	0.44
4	0.38	24	0.65	44	0.56
5	0.55	25	0.47	45	0.68
6	0.43	26	0.35	46	0.47
7	0.53	27	0.47	47	0.58
8	0.62	28	0.55	48	0.42
9	0.36	29	0.65	49	0.52
10	0.47	30	0.46	50	0.69
11	0.55	31	0.49	51	0.37
12	0.63	32	0.51	52	0.49
13	0.34	33	0.66	53	0.59
14	0.48	34	0.38	54	0.62
15	0.37	35	0.51	55	0.43
16	0.48	36	0.39	56	0.50
17	0.54	37	0.41	57	0.54
18	0.64	38	0.53	58	0.42
19	0.62	39	0.67	59	0.54
20	0.56	40	0.66	60	0.68

ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อตั้งแต่ 0.30-0.70 จำนวน 60 ข้อ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดการสื่อสารระหว่างบุคคลเท่ากับ 0.94

ภาคผนวก จ

โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

เพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1

หน่วยการเรียนรู้ที่: 1	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Knowledge)	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องด้วยมนุษย์ต้องใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางในการสื่อสาร เพื่อสื่อความหมายและก่อให้เกิดความเข้าใจในการบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างร่วมกัน หากไร้ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว มนุษย์ก็จะไม่สามารถสื่อสารในรูปแบบอื่นที่ซับซ้อนกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยการสื่อสารระหว่างบุคคล ถือเป็นพื้นฐานในการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ และเมื่อมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ก็ไม่อาจจะสื่อสารกับตัวเอง (Intrapersonal Communication) เพื่อความอยู่รอดและดำรงชีวิตได้ มนุษย์สื่อสารระหว่างบุคคลก็เพื่อที่จะบรรลุความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการบางอย่าง ดังเช่นตามแนวคิดของของมาสโลว์ อันตอบสนองความสำเร็จส่วนบุคคล สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การอยู่ร่วมกันในสังคม การทำงานหาเลี้ยงชีพ และยังช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพกายและจิตสมบูรณ์แข็งแรงอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อให้บุคคลสามารถสื่อสารผ่านองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิผล จึงจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างบุคคล	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
อธิบายความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้	1. ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล 2. ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล 3. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล 4. องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) 1.1 สร้างสัมพันธภาพระหว่างวิทยากรและผู้เข้าอบรม วิทยากรกล่าวทักทาย/ต้อนรับผู้เข้าอบรมสู่การอบรมหลักสูตร “การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา” โดยแนะนำประวัติของตนเองให้ผู้เข้าอบรมทราบ อธิบายรายละเอียดหลักสูตรฝึกอบรม (Course Outline) และให้ผู้เข้าอบรมเสนอ “กฎกติกา/มารยาทในการอบรม” ร่วมกัน	- ผู้เข้าอบรมทราบโครงสร้าง/กำหนดการฝึกอบรม - ผู้เข้าอบรมสามารถปฏิบัติตามกฎกติกา/มารยาทในการอบรม ตามที่เสนอและเห็นชอบร่วมกัน	- โครงสร้าง/กำหนดการฝึกอบรม - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
2. ขั้นประสบการณ์ (10 นาที) วิทยากรนำผู้เข้าอบรมทำกิจกรรมเพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรงเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังต่อไปนี้ 2.1 กิจกรรม "บิงโกเพื่อนของฉัน" วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม "บิงโกเพื่อนของฉัน" เพื่อให้ผู้เข้าอบรมแสดงพฤติกรรมตามความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล อันได้แก่ 1) มีการสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คนที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องแบบเผชิญหน้ากัน 2) สื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ความรู้สึก ในรูปแบบภาษาพูดและภาษาท่าทาง 3) มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร อันทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง 4) คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจในความหมายของสารร่วมกันทั้งสองฝ่าย <u>ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม</u> 2.1.1 วิทยากรแจกใบงาน "บิงโกเพื่อนของฉัน" ให้แก่ผู้เข้าอบรมคนละ 1 ใบ พร้อมอธิบายวิธีการใช้ใบงาน ดังนี้ - อธิบายโครงสร้างใบงานที่มี 2 ส่วน ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 : ประวัติของฉัน และส่วนที่ 2 : ตารางช่องว่าง 9 ช่อง - ให้ผู้เข้าอบรมกรอกประวัติส่วนตัวของตนเอง ลงในใบงานส่วนที่ 1 : ประวัติของฉัน - ให้ผู้เข้าอบรมนำใบงานของตนเองไปแลกกับผู้เข้าอบรมคนอื่น จากนั้นผลัดกันอ่านประวัติส่วนตัวในใบงานของกันและกัน โดยต้องจดจำประวัติส่วนตัวในใบงานของผู้เข้าอบรมคนอื่นที่อ่านนั้นให้ได้ - เมื่ออ่านเสร็จแล้ว ให้ผู้อ่านเติม "ชื่อเล่น" ของตนเอง ลงใน "ส่วนที่ 2 : ตารางช่องว่าง 9 ช่อง" โดยสามารถเติมชื่อเล่นของตนเองลงในช่องว่างใดก็ได้เพียง 1 ช่องเท่านั้น และคืนใบงานดังกล่าว ให้แก่เจ้าของใบงาน 2.1.2 วิทยากรดำเนินกิจกรรมตามที่ได้อธิบายให้ผู้เข้าอบรมทราบ ดังนี้ - ให้ผู้เข้าอบรมนำใบงานของตนเองไปแลกกับผู้เข้าอบรมคนอื่นโดยไม่ซ้ำกับคนเดิม ผลัดกันอ่านและจดจำประวัติส่วนตัวของกันและกัน จากนั้นเติมชื่อเล่นของตนเอง (ผู้อ่าน) ลงในช่องว่าง ทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จนตารางช่องว่าง 9 ช่องมีชื่อเล่นของผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ครบทั้ง 9 ช่อง - วิทยากรชวนให้ผู้เข้าอบรมเจ้าของใบงาน ตรวจสอบชื่อเล่นของเพื่อนในใบงานส่วนที่ 2 ว่ามีชื่อเล่นครบทั้ง 9 ช่อง และมีชื่อเล่นซ้ำกันหรือไม่ และให้ผู้เข้าอบรมดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องตามกติกาการดำเนินกิจกรรม - ให้ผู้เข้าอบรมฉีกใบงานตามเส้นประ เพื่อให้ใบงานส่วนที่ 1 และส่วนที่ 2 แยกขาดออกจากกัน จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมส่งใบงานส่วนที่ 1 ให้แก่วิทยากร สำหรับส่วนที่ 2 ให้ผู้เข้าอบรมเก็บไว้กับตัวเอง	- ผู้เข้าอบรมสามารถแสดงพฤติกรรมตามความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล - ผู้เข้าอบรมมีประสบการณ์ร่วมกันในกิจกรรม "บิงโกเพื่อนของฉัน"	- ใบงาน "บิงโกเพื่อนของฉัน' - ปากกาสำหรับใช้กับใบงาน - ของรางวัลสำหรับผู้ตอบคำถามถูกต้อง

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
- เมื่อวิทยากรรวบรวมใบงานส่วนที่ 1 ของผู้เข้าอบรมทุกคนได้แล้ว ให้วิทยากรชี้แจงผู้เข้าอบรมว่า วิทยากรจะสุ่มจับใบงานส่วนที่ 1 ขึ้นมาทีละ 1 ใบ และทำการอ่านประวัติส่วนตัวในใบงานนั้น โดยจะไม่อ่านชื่อของเจ้าของใบงาน จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมทุกคน (ยกเว้นเจ้าของใบงานที่วิทยากรอ่าน) ระบุ "ชื่อเล่น" ของเจ้าของประวัติส่วนตัวที่วิทยากรอ่านให้ถูกต้อง หากมีผู้เข้าอบรมคนใด ระบุชื่อเล่นของเจ้าของประวัติส่วนตัวนั้นถูกต้อง วิทยากรจะมอบของรางวัลให้ - สำหรับใบงานส่วนที่ 2 ของผู้เข้าอบรมที่มี "ชื่อเล่น" ตามที่วิทยากรอ่าน ให้ผู้เข้าอบรมทำเครื่องหมายกากบาท (x) ลงบนชื่อเล่นในช่องตารางใบงานส่วนที่ 2 ทั้งนี้ ผู้เข้าอบรมคนใดที่มีเครื่องหมายกากบาทบนชื่อเล่น 3 ช่องติดต่อกันก่อนคนแรกจากผู้เข้าอบรมทั้งหมด (จะเป็นแนวตั้ง แนวนอน หรือแนวทแยงก็ได้) จะได้รับรางวัลพิเศษจากวิทยากร และวิทยากรจะทำการยุติกิจกรรมทันที - วิทยากรสุ่มจับใบงานส่วนที่ 1 ขึ้นมา 1 ใบ และทำการอ่านประวัติส่วนตัวในใบงานนั้นไปเรื่อย ๆ จนกว่าจะมีผู้ระบุชื่อเล่นของเจ้าของประวัติส่วนตัวนั้นถูกต้อง และแนะนำให้ผู้เข้าอบรมกากบาทชื่อเล่นในใบงานส่วนที่ 2 หากยังไม่มีใครระบุชื่อเล่นได้ ให้ทำการบอกใบ้เพิ่มเติม เช่น เจ้าของใบงานนี้มีชื่อเล่นที่ขึ้นต้นด้วย "บ.ใบไม้", เจ้าของใบงานนี้มีชื่อเล่น "2 พยางค์" เป็นต้น (หากมีผู้ระบุชื่อเล่นถูกต้อง ให้วิทยากรมอบของรางวัลให้แก่ผู้ที่ระบุชื่อเล่นได้ถูกต้อง) - ให้วิทยากรสุ่มจับใบงานส่วนที่ 1 ขึ้นมา อ่านประวัติส่วนตัวในใบงาน และหาผู้ที่ระบุชื่อเล่นได้ถูกต้อง พร้อมแนะนำให้ผู้เข้าอบรมกากบาทชื่อเล่นบนใบงานส่วนที่ 2 ทำเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จากว่าจะมีผู้มีเครื่องหมายกากบาทบนชื่อเล่น 3 ช่องติดต่อกันก่อนคนแรกจากผู้เข้าอบรมทั้งหมด 2.1.3 วิทยากรสรุปกิจกรรม "บิงโกเพื่อนของฉัน" ให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญ ดังนี้ - กิจกรรมนี้ ทำให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนได้รู้จักประวัติส่วนตัวหรือตัวตนของเพื่อน และรู้จักซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น - ประวัติส่วนตัวที่เพื่อนเขียนลงบนใบงาน เป็นสิ่งที่เพื่อนได้เปิดเผยบริเวณจุดซ่อนเร้น (Hidden area) ตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (Johari window) และได้แสดงความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของโจเซฟ เอ เดวิโต (Joseph A. Devito) ซึ่งเป็นแนวคิดหลักที่ใช้ดำเนินโปรแกรมฝึกอบรมนี้ - ผู้เข้าอบรมได้แสดงพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยไม่รู้ตัวแล้วทั้งสิ้น ซึ่งสอดคล้องตามความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล		

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
3. ขั้นสะท้อนความคิด (20 นาที) 3.1 ความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล <u>3.1.1 ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล</u> - วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรม (จำนวนสมาชิกภายในกลุ่ม 3 – 5 คน, จำนวนกลุ่ม 3 – 5 กลุ่ม หรือตามความเหมาะสม) - วิทยากรชวนให้กลุ่มผู้เข้าอบรมระดมสมอง (Brainstorm) ภายในกลุ่ม ว่า จากกิจกรรม "บิงโกเพื่อนของฉัน" ที่ได้ปฏิบัติ ผู้เข้าอบรมแสดงพฤติกรรมอะไรบ้างที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (ตัวอย่างเช่น มีการสื่อสารกับบุคคลอื่น, มีการใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางขณะร่วมกิจกรรม, เป็นทั้งผู้สื่อสารและผู้รับสาร, คู่สื่อสารต่างก็เข้าใจความหมายในใบงานของกันและกัน เป็นต้น) โดยให้สมาชิกในกลุ่มเขียนความคิดเห็นตามมติของกลุ่มลงบนกระดาษฟริปชาร์ต - ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่ม นำเสนอความคิดเห็นตามที่ได้ระดมสมองบนกระดาษฟริปชาร์ต - วิทยากรนำเสนอความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต ดังต่อไปนี้ 1) มีการสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คนที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องแบบเผชิญหน้ากัน 2) สื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ความรู้สึก ในรูปแบบภาษาพูดและภาษาท่าทาง 3) มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร อันทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง 4) คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจในความหมายของสารร่วมกันทั้งสองฝ่าย - ให้กลุ่มผู้เข้าอบรมตรวจสอบความหมายที่วิทยากรนำเสนอ ว่ามีคำสำคัญ (Keywords) หรือสอดคล้องตามพฤติกรรมที่กลุ่มผู้เข้าอบรมร่วมกันระดมสมองบนกระดาษฟริปชาร์ตหรือไม่ กลุ่มใดที่ระบุพฤติกรรมใกล้เคียงกับความหมายมากที่สุด ให้วิทยากรมอบรางวัลเพื่อเป็นการเสริมแรงทางบวก <u>3.1.2 ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล</u> - วิทยากรนำเสนอความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามทัศนะของเดวิโต - วิทยากรเชื่อมโยงให้ผู้เข้าอบรมตระหนักว่า หากขาดการแสดงพฤติกรรมตามความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้วนั้น จะทำให้ผลการสื่อสารเป็นอย่างไรบ้าง ตัวอย่างเช่น หากมีการสื่อสาร 2 คนแต่คู่สื่อสารหันหลังให้กัน (ไม่เผชิญหน้ากัน) จะสามารถสื่อความหมายในรูปแบบภาษาพูดและภาษาท่าทางได้มีประสิทธิภาพหรือไม่, หากเราไม่สังเกตภาษาท่าทางขณะคู่สนทนาสื่อสาร เราจะเห็นนัยแฝงบางอย่างที่อาจขัดแย้งกับภาษาพูดหรือไม่ เป็นต้น - วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล	- ผู้เข้าอบรมสามารถอธิบายความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ - ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเขียนเป็นแผนภาพได้	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - ของรางวัลสำหรับผู้ตอบคำถามถูกต้อง

· กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	· ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	· เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
3.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล - วิทยากรนำเสนอวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามทัศนะของเดวิโต - วิทยากรเชื่อมโยงให้ผู้เข้าอบรมตระหนักว่า หากเราเข้าใจวัตถุประสงค์เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว เราจะสามารถแสดงพฤติกรรมอย่างมีประสิทธิภาพ ตามวัตถุประสงค์ที่เราคาดหวังได้อย่างไรบ้าง โดยให้ผู้เข้าอบรมยกตัวอย่างพฤติกรรม/สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ในแต่ละข้อ ได้แก่ 1) เพื่อให้บุคคลได้เข้าใจตนเองและเข้าใจโลกภายนอก 2) เพื่อสร้างสัมพันธภาพ 3) เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นทำตามความต้องการของตน 4) เพื่อความบันเทิง 5) เพื่อเป็นการช่วยเหลือ - วิทยาการเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเรื่องวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล 3.1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล - วิทยากรชวนให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นในหัวข้อ "องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยอะไรบ้าง" เมื่อผู้เข้าอบรมตอบคำถาม ให้วิทยากรตั้งคำถามย้อนกลับว่า "เหตุผลที่คิดว่าคำตอบนี้เป็นองค์ประกอบของการสื่อสาร-ระหว่างบุคคลคืออะไร" พร้อมรับฟังคำตอบและเหตุผลอย่างเปิดใจ โดยไม่มีเงื่อนไขหรืออคติต่อการแสดงความคิดเห็น - วิทยากรนำให้กลุ่มผู้เข้าอบรม นึกถึง "การสื่อสารในชีวิตประจำวัน" เช่น ครูกับนักเรียน, พ่อแม่กับลูก, เจ้านายกับลูกน้อง เป็นต้น ว่าการสื่อสารของบุคคลนั้น ๆ ในชีวิตประจำมีองค์ประกอบอะไรบ้าง และสามารถเขียนเป็นแผนภาพให้เข้าใจได้อย่างไร (อาจให้แนวทางเบื้องต้นว่า การสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร – สาร – ผู้รับสาร จากนั้นจึงให้ผู้เข้าอบรม พยายามแยกแยะองค์ประกอบอื่น ๆ ของการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วยตนเอง) จากนั้นให้กลุ่มผู้เข้าอบรมเขียนแผนภาพ "องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล" ลงในกระดาษฟริปชาร์ต - ให้กลุ่มผู้เข้าอบรมนำเสนอแผนภาพตามที่สมาชิกในกลุ่มร่วมกันระดมสมอง โดยวิทยากรอาจสอบถามเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการอภิปรายผล จากนั้นจึงนำแผนภาพองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต มาแลกเปลี่ยนความเห็นกับกลุ่มผู้เข้าอบรม - วิทยากรอธิบายแผนภาพองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโต และยกตัวอย่างสถานการณ์ที่เชื่อมโยงกับองค์ประกอบต่าง ๆ ของการสื่อสารระหว่างบุคคล		

· กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	· ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	· เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที) 4.1 วิทยากรอธิบายแนวคิดการสื่อสารระหว่างบุคคลของเดวิโตแก่ผู้เข้าอบรม ประกอบด้วย 4 หัวข้อดังนี้ <u>4.1.1 ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล</u> 1) มีการสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คนที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องแบบเผชิญหน้ากัน 2) สื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ความรู้สึก ในรูปแบบภาษาพูดและภาษาท่าทาง 3) มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร อันทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง 4) คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจในความหมายของสารร่วมกันทั้งสองฝ่าย <u>4.1.2 ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล</u> การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องด้วยมนุษย์ต้องใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางในการสื่อสาร เพื่อสื่อความหมายและก่อให้เกิดความเข้าใจในการบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างร่วมกัน มนุษย์สื่อสารระหว่างบุคคลก็เพื่อที่จะบรรลุความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการตามแนวคิดของของมาสโลว์ อันตอบสนองความสำเร็จส่วนบุคคล สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การอยู่ร่วมกันในสังคม การทำงานหาเลี้ยงชีพ และยังช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพกายและจิตสมบูรณ์แข็งแรง <u>4.1.3 วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล</u> 1) เพื่อให้บุคคลได้เข้าใจตนเองและเข้าใจโลกภายนอก 2) เพื่อสร้างสัมพันธภาพ 3) เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นทำตามความต้องการของตน 4) เพื่อความบันเทิง 5) เพื่อเป็นการช่วยเหลือ <u>4.1.4 องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล</u> 1) ผู้ส่งสาร (Sender) และ ผู้รับสาร (Receiver) 2) การส่งและรับข่าวสาร (encoding-decoding) 3) ข่าวสาร (message) 4) ช่องทางการสื่อสาร (channel) 5) สิ่งรบกวนการสื่อสาร (noise) 6) สิ่งแวดล้อมหรือบริบท (context) 7) จริยธรรมในการสื่อสาร (Ethics)	- ผู้เข้าอบรมสามารถอธิบายความหมาย ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ - ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเขียนเป็นแผนภาพได้	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
5. ขั้นนำไปใช้ (5 นาที) วิทยากรตั้งคำถามกระตุ้นให้ผู้เข้าอบรมเชื่อมโยงหลักการ/ทฤษฎี สู่การนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวัน 5.1 พฤติกรรมอะไรบ้างที่บ่งบอกว่ามีการแสดงออกถึงการสื่อสารระหว่างบุคคล? คำตอบ 1) บุคคลสื่อสารกันอย่างน้อย 2 คน โดยความสัมพันธ์ต่อเนื่องแบบเผชิญหน้ากัน 2) ใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางเพื่อสื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ความรู้สึก 3) มีการสื่อสารแบบสองทางทั้งผู้รับและผู้ส่งสาร 4) คู่สื่อสารเกิดความเข้าใจในความหมายของสารร่วมกันทั้งสองฝ่าย 5.2 ยกตัวอย่างแนวทางการแสดงออกถึงการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ? คำตอบ มีสติจดจ่อกับคู่สนทนา, ไวต่อความแตกต่างระหว่างบุคคล, ปรับการสื่อสารให้เหมาะกับคู่สนทนา, รับฟังเรื่องราวและความคิดเห็นของคู่สนทนา, ใช้ระดับความดังและทำนองเสียงอย่างเหมาะสม, สื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย เป็นต้น	- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเชื่อมโยงหลักการ/ทฤษฎี สู่การนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวันได้	
6. ขั้นสรุป (10 นาที) - วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้รับจากการอบรม - วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมซักถาม/แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เรื่อง ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล	- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเชื่อมโยงหลักการ/ทฤษฎี สู่การนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวันได้	- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การบรรยาย	การสอน
การระดมสมอง	การตั้งคำถาม
การประชุมแบบฟอรัม	การฟังอย่างใส่ใจ

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
อธิบายความหมาย ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลได้	- การระดมสมอง (Brainstorm) จากกิจกรรม "บิงโกเพื่อนของฉัน"	- ตรวจสอบการเขียนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล	- เขียนพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ถูกต้อง

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		**แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)**	หน้า
- โครงสร้าง/กำหนดการฝึกอบรม	- ปากกาสำหรับใช้กับใบงาน	1. ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล	11 - 17
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด	- ของรางวัลสำหรับผู้ตอบคำถามถูกต้อง	2. ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล	
- ใบงาน "บิงโกเพื่อนของฉัน"	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	3. วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล	
		4. องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล	

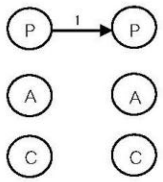
แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2

หน่วยการเรียนรู้ที่: 2	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การพัฒนาสติ (Mindfulness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
ในการพัฒนาสติเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น บุคคลพึงระวังการเลือกใช้คำพูดต่างๆ และท่าทางการแสดงออก ควรมีความใส่ใจอย่างเฉพาะเจาะจงในการพูดคุยนั้น ๆ เพื่อที่จะหาทางเลือกหรือช่องทางการสนทนาที่คู่สนทนาต้องการ อันนำมาซึ่งบทสนทนาที่ดีที่สุดที่จะทำให้การพูดคุยนั้นมีประสิทธิภาพ	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
รู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร และไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสาร	1. กิจกรรม "โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น" 2. แนวทางการพัฒนาสติเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) 1.1 คำถามทดสอบสติ - วิทยากรตั้งคำถามให้แก่ผู้เข้าอบรมตอบคำถามอย่างรวดเร็ว ดังต่อไปนี้ 1) ประเทศไทยมีกี่จังหวัด (ตอบ = 77 จังหวัด) 2) ธงชาติไทยมีกี่สี (ตอบ = 3 สี) 3) ในการวิ่งแข่งร้อยเมตร ถ้าเราวิ่งแซงที่ 2 ได้ เข้าเส้นชัยเราได้ที่เท่าไหร่ (ตอบ = ที่ 2) หมายเหตุ: สำหรับข้อ 3 ผู้เข้าอบรม มีแนวโน้มจะตอบว่า "ที่หนึ่ง" แต่เมื่อคิดให้ดีอย่างถี่ถ้วน คำตอบจะเป็น "ที่สอง" ให้วิทยากรใช้สถานการณ์ที่ผู้เข้าอบรมตอบคำถามผิดนี้ ชวนให้ผู้เข้าอบรมนิยามความหมายของ "สติ"	- ผู้เข้าอบรมได้ฝึกทบทวนสิ่งที่จะพูดอย่างรอบคอบก่อนการสื่อสาร	
2. ขั้นประสบการณ์ (25 นาที) 2.1 ความหมายของสติ (Mindfulness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล (5 นาที) - วิทยากรชวนให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันอภิปรายว่า ความหมายของคำว่า "สติ" มีความหมายอย่างไรบ้าง โดยให้ผู้เข้าอบรมเขียนความหมายที่ตนนึก ลงในกระดาษโพสอิท และนำมาแปะไว้ที่ผนังห้องอบรม	- ผู้เข้าอบรมสามารถอธิบายความหมายของสติ (Mindfulness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคลได้	- กระดาษโพสอิท - ปากกาสำหรับเขียนโพสอิท

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
- วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคน อ่านคำตอบบนกระดาษโพสอิทของตนเองให้แก่ผู้เข้าอบรมคนอื่นฟัง และชวนให้กลุ่มผู้เข้าอบรมคิดตามว่า คำตอบที่ได้ฟังนั้นสมเหตุสมผลหรือไม่ - วิทยากรนำเสนอ ความหมายของสติตามแนวคิดของเดวิโต ให้แก่ผู้เข้าอบรมทราบ และหากผู้เข้าอบรมคนไหนนิยามความหมายได้ใกล้เคียงกับความหมายของเดวิโต ให้วิทยากรมอบของรางวัลให้แก่ผู้ที่ตอบได้ใกล้เคียงมากที่สุด สติ (Mindfulness) คือ บุคคลมีความตระหนักในการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น โดยมีการระมัดระวังการเลือกใช้คำพูดและท่าทางการแสดงออก ทบทวนสิ่งที่จะพูดอย่างรอบคอบก่อนที่จะสื่อสารกับคู่สนทนา		
2.2 ฝึกปฏิบัติ (Workshop) ให้สอดคล้องตามแนวทางการพัฒนาสติของเดวิโต (40 นาที) 2.2.1 กิจกรรม "โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น" <u>บทนำ</u>: บุคลิกภาพของบุคคลประกอบขึ้นด้วยส่วนที่เรียกว่า "Ego State" ซึ่งในบุคคลจะมี Ego Stage 3 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นพ่อแม่ (Parent ego stage) 2) ส่วนที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult stage) 3) ส่วนที่เป็นเด็ก (Child ego stage) การเข้าใจบุคลิกภาพของบุคคลตาม Ego state จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้คิดวิเคราะห์บุคลิกภาพของคู่สนทนา ก่อนที่จะสื่อสารกัน เพื่อให้แสดงพฤติกรรมได้สอดคล้องตามสถานะ (Stage) ของคู่สนทนา <u>ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม</u>: 1. วิทยากรให้ความรู้เรื่อง โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น (Eric Berne) ตาม Ego stage 3 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นพ่อแม่ (Parent ego stage) 2) ส่วนที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult stage) และ 3) ส่วนที่เป็นเด็ก (Child ego stage) 2. วิทยากรแจกใบงานเรื่อง "คิดก่อนสื่อสาร" ให้แก่ผู้เข้าอบรมได้ฝึกคิดวิเคราะห์บุคลิกภาพของคู่สนทนา และสื่อสารให้สอดคล้องตามสถานะ (Stage) ของคู่สนทนา จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันอภิปรายคำตอบ และให้วิทยากรเฉลยคำตอบที่ถูกต้อง (หรือ แนวทาง/มุมมองที่เหมาะสม)	- ผู้เข้าอบรมสามารถฝึกปฏิบัติตน (Workshop) ให้สอดคล้องตามแนวทางการพัฒนาสติของเดวิโตได้ - รู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร (Ego State) - ฝึกไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสารให้สอดคล้องตามสถานะ (State) - เรียนรู้ที่จะมองวัตถุ สถานการณ์ ผู้คนในสถานะที่หลากหลาย (P – A – C)	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล - ใบงานเรื่อง คิดก่อนสื่อสาร

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
3. วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมตามความเหมาะสม เพื่อให้กลุ่มผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติ ตามใบงานเรื่อง คิดก่อนสื่อสาร และให้กลุ่มที่ยังไม่ได้แสดงบทบาทสมมติวิเคราะห์บุคลิกภาพการสื่อสารของผู้แสดงบทบาทสมมติ ว่าเป็นแบบ P, A หรือ C และจากสถานการณ์นั้น ๆ ผู้แสดงบทบาทสมมติควรสื่อสารอย่างไรจึงจะเหมาะสม ตัวอย่าง  1. "เด็กสมัยนี้พูดจาไม่รู้เรื่อง... ฟังแล้วไม่เข้าใจเลย" 2. "....." (บุคคลควรสื่อสารอย่างไรให้สอดคล้องตามสถานะ (Stage) ของคู่สนทนา?)		
3. ขั้นสะท้อนความคิด (10 นาที) - วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรมว่า "กิจกรรมนี้มีความเชื่อมโยงกับความหมายของสติอย่างไรบ้าง?" จุดประกายการเรียนรู้ (Key learning point) ตั้งคำถามเพิ่มเติมเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้เข้าอบรม... - รู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสารตามโครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality) - ได้ไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสาร จากใบงานเรื่อง คิดก่อนสื่อสาร และการแสดงบทบาทสมมติ - ได้เรียนรู้ที่จะมองวัตถุ สถานการณ์ ผู้คนในสถานะที่หลากหลาย (ทั้ง P, A และ C)	- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากกิจกรรม "โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น" ได้	
4. ขั้นทฤษฎี (5 นาที) วิทยากรแนะนำแนวทางการเพิ่มสติ ตามแนวคิดของเดวิโตเพิ่มเติม ดังนี้ - สร้างสถานะหรือสร้างสถานะใหม่ เรียนรู้ที่จะมองวัตถุ สถานการณ์ ผู้คนในสถานะที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น คนคนหนึ่งในชีวิตประจำวันเขามีสถานะหลากหลายเป็นได้ทั้ง ลูก, พ่อแม่, ลูกจ้าง, เพื่อนบ้าน, เพื่อน, หุ้นส่วนทางธุรกิจ และอื่นๆ หลีกเลี่ยงที่จะจดจำผู้คนในสถานะเดียว เพราะจะทำให้เราไม่สามารถเห็นเขาในสถานะอื่นๆ ได้	- ผู้เข้าอบรมเข้าใจความรู้ เรื่อง โครงสร้างของบุคลิกภาพ และแนวคิดการพัฒนาสติเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
- เปิดกว้างสำหรับข้อมูลหรือมุมมองใหม่ๆ ในชีวิต ถึงแม้ว่ามันจะขัดแย้งกับภาพ ความคิดเก่าๆ ที่เรามีเกี่ยวกับวัตถุหรือผู้คนติดอยู่ในใจ ข้อมูลใหม่ถือเป็นการท้าทายตัวเรา เนื่องจากการยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความคิดที่ล้าสมัยในปัจจุบัน พร้อมที่จะรับฟังมุมมองใหม่เกี่ยวกับตัวเราจากผู้อื่นและมองผู้อื่นด้วยความคิดใหม่ๆ โดยเฉพาะความคิดเห็นจากผู้ที่แตกต่างจากตัวเรามากๆ - ความประทับใจครั้งแรกเป็นเรื่องที่ควรระวัง ความประทับใจครั้งแรกนั้นควรตระหนักไว้ว่าคือความไม่แน่นอน เปรียบเหมือนกับการตั้งสันนิษฐานการวิจัยที่ต้องการการศึกษาเพิ่มเติม ให้เตรียมพร้อมต่อการที่จะมีอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ตามมาจากความประทับใจครั้งแรก <u>นอกจากนี้ ให้ลองตอบคำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ต่อไปนี้</u> - ข้อความที่เราสื่อสารนั้นมีโอกาสถูกเข้าใจผิดได้หรือไม่? มีอะไรที่เราสามารถทำให้ข้อความนั้นๆ สื่อออกไปอย่างถูกต้องไหม? ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะเรียบเรียงประโยคหรือขยายความใหม่อีกครั้งเพื่อความเข้าใจ หรือขอให้คู่สนทนาของคุณพูดใหม่อีกครั้งก็ได้ - เมื่อมีบทสนทนาที่ยืดเยื้อ อย่างบทสนทนาที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเถียงกันหลายครั้ง และยังหาข้อยุติไม่ได้ ให้ถามตัวเองว่าการเถียงกันนี้มีประโยชน์หรือไม่ ถ้าคำตอบคือไม่มี คุณจะทำอย่างไรที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์เหล่านี้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจเลือกที่จะไม่ตอบคำถามของคู่สนทนา เพื่อยุติการถกเถียงที่ยืดเยื้อ - รู้ทันสถานการณ์ที่เรากำลังพูดคุย ให้ระลึกอยู่เสมอว่าบทสนทนาแต่ละบทนั้นแตกต่างกัน ให้ถามตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะเป็นกำลังใจ ทำตัวดีเป็นพิเศษสำหรับเพื่อนที่กำลังเศร้า เสียใจ แต่ไม่ควรทำตัวเป็นคนดีกับเพื่อนที่กำลังทรยศคุณ - คิดก่อนทำ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ละเอียดอ่อน (อย่างเช่น ในเวลาที่คุณโกรธหรือกำลังให้คำมั่นสัญญาอะไรบางอย่าง) คุณควรจะหยุดคิด ไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะทำเสียก่อน		

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

5. ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำแนวทางการเพิ่มสติ ตามแนวคิดของเดวิโต ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางผลการเรียนรู้”

ตารางผลการเรียนรู้
- - - -

- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้แก่กันและกันฟัง

6. ขั้นสรุป (5 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรมว่า “ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรมนี้บ้าง?”
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอีริก เบิร์น และแนวคิดของเดวิโต

แนวคิดของเดวิโต	แนวคิดของอีริก เบิร์น
- รู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร	- ใช้โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น (Eric Berne) ในการอธิบายตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร
- ฝึกไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสารให้สอดคล้องตามสถานะ	- แสดงบทบาทสมมติ และวิเคราะห์บุคลิกภาพการสื่อสารว่าเป็นแบบ P, A หรือ C และจากสถานการณ์นั้น ๆ ควรสื่อสารอย่างไรจึงจะเหมาะสมตามสถานะ (Stage)
- เรียนรู้ที่จะมองวัตถุ สถานการณ์ ผู้คนในสถานะที่หลากหลาย	- มองคู่สนทนาในสถานะที่หลากหลายทั้ง P, A และ C และสนทนาให้สอดคล้องตามสถานะที่คู่สนทนากำลังสื่อสาร

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยรู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร และไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสาร

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยรู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร และไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสาร

</td><td>

- ตารางผลการเรียนรู้

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การแสดงบทบาทสมมติ การระดมสมอง การประชุมแบบฟอรัม	การแสดงบทบาทสมมติ, การซ้อมบท การตั้งคำถาม การซักถาม

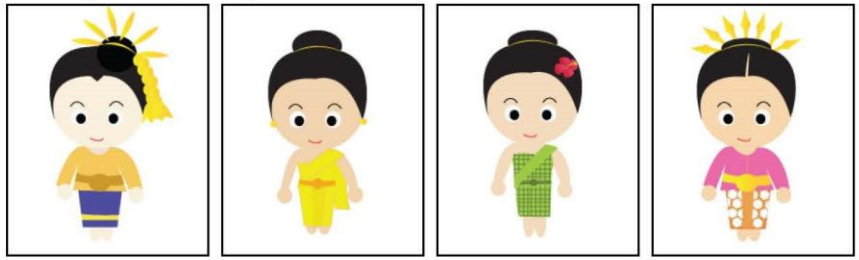
การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
รู้ตัวตนที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสาร และไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะพูดหรือแสดงออกก่อนการสื่อสาร	- ใบงานเรื่อง คิดก่อนสื่อสาร	- สังเกตการแสดงบทบาทสมมติ	- แสดงบทบาทสมมติได้สอดคล้องตามโครงสร้าง ของบุคลิกภาพ

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- กระดาษโพสอิท - ปากกาสำหรับเขียนโพสอิท - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	- ใบงานเรื่อง คิดก่อนสื่อสาร - ตารางผลการเรียนรู้	แนวทางการพัฒนาสติเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต	20

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3

หน่วยการเรียนรู้ที่: 3	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
การสื่อสารที่คู่สนทนามีความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ หรือพื้นฐานความเชื่อที่ต่างกันและไม่มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม จะทำให้การสื่อสารล้มเหลว เพราะฉะนั้นเราควรระวังเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อต้องคุยกับคู่สนทนา โดยทัศนคติและการแสดงออกที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรมในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาคได้	1. กิจกรรม "วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค" 2. สร้างเสริมทักษะความไวต่อวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) 1.1 มุมมองต่อคนภาคต่าง ๆ - วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมดูรูปภาพ 4 รูป และ และถามคำถามให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้  1) รูปภาพแต่ละภาพสื่อถึงคนภาคไหนบ้าง? (ภาคเหนือ / ภาคกลาง / ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ / ภาคใต้) 2) จากประสบการณ์ของคุณ คุณคิดว่าคนแต่ละภาคมีอุปนิสัยอย่างไรบ้าง?	- ผู้เข้าอบรมสามารถบอกลักษณะนิสัยของคนแต่ละภาคได้	- รูปภาพคน 4 ภาค

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

2. ขั้นประสบการณ์ (20 นาที)

2.1 ความหมายของความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม

- วิทยากรบอกความหมายของความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) ให้แก่ผู้เข้าอบรมทราบ

ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) คือ การมีทัศนคติ และการแสดงออกที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา หรือพื้นฐานความเชื่อ เมื่อต้องสื่อสารกับคู่สนทนา

2.2 กิจกรรม "วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค"

- วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมเป็น 4 กลุ่ม (จำนวนสมาชิกภายในกลุ่มตามความเหมาะสม) และให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม "วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค" โดยให้สมาชิกแลกเปลี่ยนความเห็นในหัวข้อต่าง ๆ ตามตารางดังต่อไปนี้

ตารางวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค

หัวข้อ	ความรู้สึกที่คุณมีต่อ...	ลักษณะการแสดงออกของ...	ลักษณะการพูดจาของ...	สิ่งที่ควรคำนึงเมื่อต้องสื่อสารกับ...	แนวทางการสื่อสารที่ควรใช้กับ...
คนภาคเหนือ					
คนภาคกลาง					
คนภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
คนภาคใต้					

หมายเหตุ: อาจให้แต่ละกลุ่มรับผิดชอบในการแลกเปลี่ยนความเห็น กลุ่มละ 1 ภาคก็ได้

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถเสริมสร้างทักษะความไวต่อวัฒนธรรมตามโดยใช้กิจกรรมวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค

</td><td>

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล
- ตารางวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

</td></tr>
</table>

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
ตัวอย่าง - จากนั้น ให้ตัวแทนสมาชิกในกลุ่ม นำเสนอความเห็นตามมติของกลุ่มให้แก่วิทยากรและสมาชิกกลุ่มอื่น ๆ รับฟังความเห็นโดยแต่ละกลุ่มผลัดกันนำเสนอจนครบทุกกลุ่ม - วิทยากรสรุปผลการดำเนินกิจกรรม และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เข้าอบรม **3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)** วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรม ดังต่อไปนี้ - ความแตกต่างทั้งเรื่องวัฒนธรรม เพศ เชื้อชาติ สัญชาติ ภาษา และพื้นฐานความเชื่อนั้น มีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง? - เมื่อต้องสื่อสารกับบุคคลที่มีความแตกต่างจากคุณ คุณมีแนวทางการสื่อสารอย่างไรให้บรรลุตามวัตถุประสงค์? **4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที)** วิทยากรอธิบายการเสริมสร้างทักษะความไวต่อวัฒนธรรมตามแนวคิดของเดวิโต ดังต่อไปนี้ - เตรียมตัวให้พร้อม อ่านและฟังเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แตกต่างทางวัฒนธรรมให้มาก - จัดการกับความกลัว เผชิญหน้ากับความรู้สึกกลัวว่าจะแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกับคนต่างเชื้อชาติ แล้วจัดการกับมัน - ตระหนักถึงความแตกต่าง ในระวังเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคุณและคู่สนทนา - ตระหนักถึงความแตกต่างภายในกลุ่ม เมื่อคุณตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างคุณและคู่สนทนาแล้ว ให้คิดต่ออีกว่ายังมีคนอื่น ๆ อีกที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม - ตระหนักถึงความแตกต่างทางภาษา คำคำหนึ่งอาจให้ความหมายแตกต่างกันไปในต่างวัฒนธรรม - เคารพกฎ ให้ระวังและคิดให้มากเกี่ยวกับกฎทางวัฒนธรรม และขอบเขตของผู้อื่น	- ผู้เข้าอบรมสามารถเชื่อมโยงผลการเรียนรู้จากกิจกรรมฝึกปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาความไวต่อวัฒนธรรมได้ - ผู้เข้าอบรมมีความตระหนักถึงการสื่อสารกับผู้มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม/วิถีการดำเนินชีวิต	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

หัวข้อ	ความรู้สึกที่คุณมีต่อ...	ลักษณะการแสดงออกของ...	ลักษณะการพูดจาของ...	สิ่งที่ควรคำนึงเมื่อต้องสื่อสารกับ...	แนวทางการสื่อสารที่ควรใช้กับ...
คนภาคเหนือ	ใจเย็น ใจดี ทำอะไรช้า ๆ	ยิ้มแย้มแจ่มใส	อ่อนหวาน ไพเราะ พูดช้า	จังหวะการใช้เสียง อัตราการใช้เสียง	ใช้น้ำเสียงนุ่มนวล พูดไม่ให้เร็วรัวไป
คนภาคใต้	รักพวกพ้อง	โผงผาง เปิดเผย จริงใจ	ตรงไปตรงมา พูดจาห้วน ๆ	การใช้ระดับเสียง อัตราการใช้เสียง	พูดให้เสียงดังฟังชัด ไม่พูดช้าเนิบนาบ

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

5. ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำแนวทางการสร้างเสริมทักษะความไวต่อวัฒนธรรม ว่าจะนำไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันอย่างไรบ้าง? โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน "ตารางผลการเรียนรู้"

ตารางผลการเรียนรู้
- - - -

- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้แก่กันและกันฟัง

6. ขั้นสรุป (10 นาท)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรมว่า "ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรม "วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค บ้าง?"
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม

วัตถุประสงค์	สรุปผลการเรียนรู้
มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรมในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาคได้	การสื่อสารที่คู่สนทนามีความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ หรือพื้นฐานความเชื่อที่ต่างกันและไม่มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม จะทำให้การสื่อสารล้มเหลว เพราะฉะนั้นเราควรระวังเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อต้องคุยกับคู่สนทนา โดยทัศนคติและการแสดงออกที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยวิเคราะห์บุคคลที่ทำการสนทนาด้วย และปรับใช้แนวทางการสร้างเสริมทักษะความไวต่อวัฒนธรรม

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยวิเคราะห์บุคคลที่ทำการสนทนาด้วย และปรับใช้แนวทางการสร้างเสริมทักษะความไวต่อวัฒนธรรม

</td><td>

- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง การบรรยาย การประชุมกลุ่ม	การสอน การยอมรับทางบวกอย่างไม่มีเงื่อนไข การตั้งคำถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรมในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาคได้	- กิจกรรม วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค	- สังเกตการทำกิจกรรม วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค	- วิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาคได้

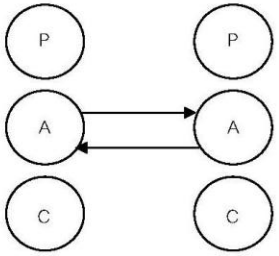
สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- รูปภาพคน 4 ภาค - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล - ตารางวิเคราะห์ลักษณะของคนสี่ภาค	- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - ตารางผลการเรียนรู้	แนวทางการสร้างเสริมทักษะความไวต่อวัฒนธรรมตามแนวคิดของเดวิโต	21

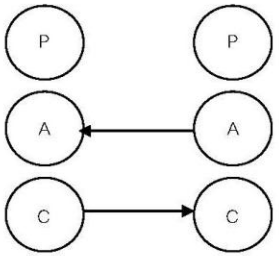
แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4

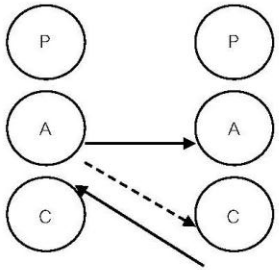
หน่วยการเรียนรู้ที่: 4	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
การเข้าถึงผู้อื่น คือ คุณสมบัติของการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจบทสนทนาของเรา ยิ่งเราเข้าใจข้อความของผู้อื่นถูกต้องเท่าไร เรายิ่งสามารถปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากเท่านั้น การสนทนานี้ต้องอาศัยความสนใจในตัวบทสนทนา ในตัวผู้อื่น และความต้องการที่จะเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
ปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ	1. รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามแนวคิดของอีริก เบิร์น 2. กิจกรรม "การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น" 3. แนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) วิทยากรให้ (หรือทบทวน) ความรู้เรื่อง โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น ดังนี้ บุคลิกภาพของบุคคลประกอบขึ้นด้วยส่วนที่เรียกว่า "Ego State" ซึ่งในบุคคลจะมี Ego Stage 3 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นพ่อแม่ (Parent ego stage) 2) ส่วนที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult stage) 3) ส่วนที่เป็นเด็ก (Child ego stage) การเข้าใจบุคลิกภาพของบุคคลตาม Ego state จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้คิดวิเคราะห์บุคลิกภาพของคู่สนทนาก่อนที่จะสื่อสารกันเพื่อให้แสดงพฤติกรรมได้สอดคล้องตามสถานะ (Stage) ของคู่สนทนา	- ผู้เข้าอบรมมีความรู้เรื่อง โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
2. ขั้นประสบการณ์ (25 นาที) 2.1 ความรู้ เรื่อง รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามแนวคิดของอีริก เบิร์น วิทยากรให้ความรู้ เรื่อง รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตามแนวคิดของอีริก เบิร์น ดังนี้ <u>รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u> การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยสังเกตจากคำพูดที่บุคคลนั้นใช้สื่อสาร ตลอดจนท่าทางต่าง ๆ ที่แสดงออกมา รูปแบบของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้ **1. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน/พูดตามกัน** (Complementary or Parallels Transactions) การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้ จะมีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ผู้สื่อสารคาดหวังจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองตามคาดหมายไม่ขัดแย้งกัน ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (vector) ของการสื่อสาร ลูกศรจะไม่ตัดข้ามกัน ลูกศรจะขนานกันไป การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้ ไม่ส่งผลลบทางด้านสัมพันธภาพ ทำให้สื่อสารกันไปได้เรื่อย ๆ  นักเรียน 1 : "ช่วยเอาการบ้านไปส่งที่โต๊ะครูป้อมให้หน่อยสิ" นักเรียน 2 : "ได้สิ เธอเอาไว้วางไว้ที่โต๊ะฉันก่อนนะ" ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงถึงการสื่อสารสัมพันธ์จะไม่ตัดข้ามกัน จะมีลักษณะคู่ขนานกันไป นั่นคือ นักเรียน 1 สื่อสารจาก Adult state ไปยังนักเรียน 2 ส่วนนักเรียน 2 ก็สื่อสารจาก Adult state มาเช่นกัน การสื่อสารสัมพันธ์จึงไม่ขัดแย้งกัน	- ผู้เข้าอบรมสามารถปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น แนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ - ผู้เข้าอบรมสามารถฝึกปฏิบัติ ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล - ใบงาน การปรับข้อความให้ผู้ฟัง-เข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
2. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน/พูดขัดกัน (Crossed Transactions) การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้ จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพทางด้านลบ เกิดการขัดแย้งกันขึ้น มักทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ต้องหยุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ หรือได้เพียงช่วงสั้น ๆ เพราะผู้สื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยดังที่คาดหมายไว้ ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (vector) ของการติดต่อ ลูกศรจะตัดข้ามกัน  เพื่อน 1 : "ตัวเอง... เค้าปวดหัวจัง สงสัยจะไม่สบายแน่เลย" เพื่อน 2 : "เธอน่าจะไปพบแพทย์นะ" ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงถึงการสื่อสารสัมพันธ์อาจตัดข้ามกัน หรือไม่ตัดข้ามกัน แต่ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามที่อีกฝ่ายหนึ่งคาดหวังหรือต้องการ เป็นลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกัน นั่นคือ เพื่อน 1 สื่อสารจาก Child state ไปยังเพื่อน 2 ส่วนเพื่อน 2 ก็สื่อสารจาก Adult state กลับมา การสื่อสารสัมพันธ์จึงไม่สอดคล้องกัน **3. การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง/ไม่จริงใจ** (Ulterior Transactions) เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผู้สื่อสารใช้วาจาหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ (overt message) อย่างหนึ่ง แต่ความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้ (over message) เป็นอีกอย่างหนึ่ง เพราะผู้สื่อสารทราบว่า พฤติกรรมหรือวาจาที่เขาแสดงออกเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ เปิดเผยได้เป็น social message ส่วนความต้องการที่แท้จริงนั้นเปิดเผยโดยตรงไม่ได้ แต่เป็นความต้องการที่เขาตระหนักอยู่แก่ใจ เป็น psychological message อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงต้องการให้ผู้ที่ตนสื่อสารด้วย ตอบสนองความต้องการในระดับจิตวิทยา (psychological level) ของตน การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง-		

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
ผู้ที่ใช้จะเป็นผู้ที่รู้ตัว หรือนักจิตวิทยาที่มีความชำนาญในการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถวิเคราะห์ได้โดยสังเกตจากท่าทางและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แสดงออกมา ซึ่งไม่สอดคล้องกับวาจาที่สื่อสารออกมา พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการสังเกต เช่น น้ำเสียง คำพูดที่เลือกใช้ สรรพนามที่ใช้ การพลั้งปาก การแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น ยักไหล่ แววตา การใช้มือประกอบคำพูด เป็นต้น  ผู้ขาย : "รุ่นนี้ราคาอาจแพงไป ลองดูรุ่นอื่นไหมครับ" (แสดงสีหน้ายิ้ม ๆ) ผู้ขาย (ลูกศรประ): คงไม่มีเงินซื้อน่ะสิท่า ทำเป็นถามราคา (คิดในใจ) ผู้ซื้อ : "หนูจะซื้อรุ่นนี้แหละค่ะ หนูมีเงินจ่ายได้ค่ะ" (แสดงสีหน้าไม่พอใจ) ผู้ขาย ผู้ซื้อ ผู้ขายติดต่อกับผู้ซื้อโดยใช้หลาย ego states ส่วนผู้ซื้อตอบสนองโดยใช้เพียง ego state เดียวเท่านั้น โดยผู้ขายส่ง social message จาก Adult ego state ไปยัง Adult ego state ของผู้ซื้อและในขณะเดียวกันผู้ขายก็ส่ง psychological message จาก Adult ego state ไปยัง Child ego state ของผู้ซื้อ ทำให้ผู้ซื้อตอบสนองการสื่อสารกับผู้ขายแบบ Child ego state		

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
2.2 กิจกรรม "การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น" วิทยากรนำกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมฝึกปฏิบัติ (Workshop) ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้ - วิทยากรให้โจทย์แก่ผู้เข้าอบรมว่า "สมมติมีคนมาคุยกับเรา เราจะใช้ประโยคในการสื่อสารตามรูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง? และจากสถานการณ์นั้นรูปแบบใดมีความเหมาะสมที่สุด?" ตัวอย่างสถานการณ์ นักศึกษา : อาจารย์บอกหนูหน่อยสิคะ ควรจะทำอย่างไรกับปัญหาการเรียนคณิตศาสตร์ของหนูดี? อาจารย์ : ลองใช้ความสามารถของตนเองคิดซิคะว่า คุณควรจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร (Adult state) : อย่าวิตกเกินไปสิ มันไม่ใช่ปัญหาโลกแตกหรอกหน่า (Child state) : ก่อนจะถามคนอื่น ลองคิดด้วยตนเองก่อน แล้วบอกมาซิว่า คุณจะแก้ปัญหาอย่างไรดี (Parent state) จากสถานการณ์นี้ เมื่อนักศึกษามาคุยกับอาจารย์ อาจารย์จะมีประโยคในการสื่อสารกลับ 3 รูปแบบ คือ Adult state, Child state และ Parent state ส่วนอาจารย์จะเลือกใช้ประโยครูปแบบใดนั้น ก็ขึ้นกับเหตุผลของอาจารย์ - วิทยากรแจกใบงาน "การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น" ซึ่งจะเป็นสถานการณ์สมมติที่มีคนมาคุยกับเรา และเราจะปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้นได้อย่างไร ให้สอดคล้องกับรูปแบบที่เหมาะสม โดยผู้เข้าอบรม ต้องวิเคราะห์การสื่อสารในประเด็นดังต่อไปนี้ - ข้อความที่รับฟังจากคนที่มาคุยกับเรานั้น เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะใด (P, A หรือ C) - ข้อความจากความรู้สึกแรก ที่เราจะใช้โต้ตอบกับคนที่มาคุยกับเรา ก่อนปรับสอดคล้องกับสถานะนั้น ๆ เป็นอย่างไร - ข้อความที่เราจะปรับให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้นนั้นเป็นอย่างไร (ปรับให้สอดคล้องกับสถานะของคนที่มาคุยกับเรา)		

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr>
<td>
ตัวอย่าง
ข้อความที่รับฟัง : อาจารย์บอกหนูหน่อยสิคะ ควรจะทำอย่างไรกับปัญหาการเรียนคณิตศาสตร์ของหนูดี?
(ข้อความนี้ เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะ Adult state)
ข้อความจากความรู้สึกแรก : อย่าวิตกเกินไปสิ มันไม่ใช่ปัญหาโลกแตกหรอกหน่า
(ข้อความนี้ เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะ Child state)
ข้อความที่จะปรับ : ลองใช้ความสามารถของตนเองคิดซิคะว่า คุณควรจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร
(ข้อความนี้ เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะ Adult state)

3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรม “นำเสนอสินค้า” บ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางสะท้อนความคิด”
<table>
<tr><th>ตารางสะท้อนความคิด</th></tr>
<tr><td>-
-
-
-
-</td></tr>
</table>
</td>
<td>
- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากผลการเรียนรู้กิจกรรมฝึกปฏิบัติตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพของเดวิโตได้
</td>
<td>
- ตารางสะท้อนความคิด
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด
</td>
</tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที)
วิทยากรแนะนำแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงตามแนวคิดของเดวิโตเพิ่มเติม ดังนี้
- แสดงออกถึงความคิดถึงผู้อื่น มีความเคารพผู้อื่น มีกาลเทศะ ตัวอย่างเช่น ออกตัวก่อนที่จะพูดถึงปัญหาของตัวเอง หรือขอตัวไปรับโทรศัพท์ในเวลาที่จำเป็นจริงๆ
- ตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่น ประโยคที่ว่า “คุณพูดถูก” หรือ “ฉันเข้าใจทำไมคุณถึงโกรธ” ช่วยให้เราตั้งใจฟังคู่สนทนาและยืนยันว่าเราฟังอยู่
- ตระหนักถึงความสำคัญของผู้อื่น ให้ระลึกถึงความสำคัญของคู่สนทนา ถามคำแนะนำ ความคิดเห็น และคำอธิบาย มันจะทำให้เราเข้าใจความคิดเห็นของคู่สนทนา
- อยู่ในประเด็นที่เราต้องการสื่อ ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในบทสนทนาของเรา (อย่างเช่น ให้คู่สนทนาได้ถามคำถามบ้าง ไม่ใช่จำกัดคำถามให้เขาตอบได้แค่ว่าใช่, ไม่ใช่) เอ่ยถามความเห็นจากคนที่คุณต้องการสนทนาด้วย พยายามสบตาคู่สนทนา และพยายามแสดงสีหน้าไปตามบทสนทนา เช่น ยิ้ม พยักหน้า เอนตัวเข้าหาคู่สนทนา เป็นต้น
- ให้โอกาสผู้อื่นเล่าความรู้สึก ให้ผู้อื่นรู้ว่าเรายินดีที่จะรับฟังว่าเขารู้สึกอย่างไร (หรือในทางกลับกันเขายังไม่ต้องการที่จะบอก) ใช้ประโยคง่ายๆ เช่น “ฉันรู้ว่ามันยากนะที่จะบอกว่าเรารู้สึกยังไง” เปิดประเด็นเรื่องความรู้สึก ให้โอกาสผู้อื่นได้บอกเล่าความรู้สึกหรือหากเขาไม่ต้องการที่จะเล่า ก็ไม่ควรไปฝืน</td><td>- ผู้เข้าอบรมมีแนวทางในการสื่อสารแบบเข้าถึง</td><td>- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล</td></tr>
<tr><td>5. ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำวิธีการสื่อสารแบบเข้าถึงตามแนวคิดของเดวิโต ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางผลการเรียนรู้”
<table><tr><td><u>ตารางผลการเรียนรู้</u></td></tr><tr><td>-
-
-
-</td></tr></table>- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้แก่กันและกันฟัง</td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น</td><td>- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>6. ขั้นสรุป (5 นาที)
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม
<table><tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>สรุปผลการเรียนรู้</th></tr><tr><td>1. ปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ</td><td>การเข้าถึงผู้อื่น คือ คุณสมบัติของการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจบทสนทนาของเรา ยิ่งเราเข้าใจข้อความของผู้อื่นถูกต้องเท่าไร เรายิ่งสามารถปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากเท่านั้น การสนทนานี้ต้องอาศัยความสนใจในตัวบทสนทนา ในตัวผู้อื่น และความต้องการที่จะเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด</td></tr></table></td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น</td><td>- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง การบรรยาย การประชุมกลุ่ม	การสอน การตั้งคำถาม การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
ปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ	- กิจกรรม การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น	- ตรวจคำตอบการปรับข้อความผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานะของคู่สนทนา	- สามารถปรับข้อความผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาให้สอดคล้องกับสถานะของคู่สนทนาได้อย่างเหมาะสม

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล - ตารางสะท้อนความคิด - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด	- ใบงาน การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น - ตารางผลการเรียนรู้	แนวการสื่อสารแบบเข้าถึงตามแนวคิดของเดวิโต	22

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5

หน่วยการเรียนรู้ที่: 5	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การเปิดเผย (Openness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
การเปิดเผยในการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตน เพื่อที่จะบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ความเปิดเผยรวมไปถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของอีกฝ่ายและตอบโต้อย่างจริงใจ แต่มันก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะพูดถึงทุกรายละเอียดในชีวิตให้ผู้ฟังได้ การเปิดเผยมากเกินไปจะนำทำให้ความพึงพอใจของความสัมพันธ์นั้นๆ ลดลง	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
วิเคราะห์ตนเองและคู่สนทนาโดยใช้ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารีได้	1. ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Windows) 2. กิจกรรม "เพลงแทนใจ" 3. แนวทางการสื่อสารอย่างเปิดเผย ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) วิทยากรเปิดเพลง "อมพระมาพูด" ให้ผู้เข้าอบรมฟัง 1 รอบ เมื่อผู้เข้าอบรมฟังจบ ให้ตั้งคำถามกระตุ้นความคิดเห็นดังต่อไปนี้ คำถามที่ 1: บุคคลที่ปรากฏในเนื้อเพลงมีใครบ้าง? คำตอบ ผู้ชาย 1 คน (สรรพนามในเนื้อเพลงแทนว่า ฉัน) และ ผู้หญิง 1 คน (สรรพนามในเนื้อเพลงแทนว่า เธอ) คำถามที่ 2: ตามเนื้อเพลงเกิดเหตุการณ์อะไรขึ้นกับบุคคลที่ปรากฏในเนื้อเพลง? คำตอบ ผู้หญิงบอกเลิก/ยุติความสัมพันธ์แบบคู่รัก/แฟน กับผู้ชาย คำถามที่ 3: คุณคิดว่าความรู้สึกของบุคคลที่ปรากฏในเนื้อเพลง จะมีความรู้สึกอย่างไรบ้าง? คำตอบ ความรู้สึกของผู้ชาย: ไม่เชื่อคำพูดและการแสดงออกของผู้หญิง ความรู้สึกของผู้หญิง: อยากบอกเลิก/ยุติความสัมพันธ์แบบคู่รัก/แฟน กับผู้ชาย หมายเหตุ เพลง อมพระมาพูด เป็นเพลงลิขสิทธิ์โดย บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน) นักร้อง: ธงไชย แมคอินไตย์(เบิร์ด), เสกสรรค์ ศุขพิมาย คำร้อง/ทำนอง/เรียบเรียง: เสกสรรค์ ศุขพิมาย	- ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์บทเพลงเกี่ยวกับการเปิดเผยในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้	- เพลงและเนื้อเพลง อมพระมาพูด

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

2. ขั้นประสบการณ์ (25 นาที)

2.1 ให้ความรู้เรื่อง แนวคิดหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Windows)

วิทยากรเปิด Clip สื่อการเรียนรู้ เรื่อง "johari's window ทฤษฎีหน้าต่างพฤติกรรม" เพื่อให้ความรู้เรื่อง แนวคิดหน้าต่างโจฮารี (The Johari's Windows) จากเว็บไซต์ https://www.youtube.com/watch?v=Z5ZtnxVUDNk หรือหากไม่สะดวกใช้สื่อการเรียนรู้ดังกล่าว ให้วิทยากรศึกษาเอกสารประกอบการเรียนรู้เรื่อง "ทฤษฎีหน้าต่างพฤติกรรม" เพื่อใช้บรรยายให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจหน้าต่างหัวใจ 4 บาน ได้แก่

หน้าต่างโจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้	เปิดเผย (ตนเองและคนอื่นรู้)	จุดบอด (คนอื่นรู้ แต่ตนเองไม่รู้)
คนอื่นไม่รู้	ซ่อนเร้น (ตนเองรู้ แต่คนอื่นไม่รู้)	อวิชชา (ตนเองและคนอื่นไม่รู้)

<u>หมายเหตุ</u> Clip สื่อการเรียนรู้ เรื่อง "johari's window ทฤษฎีหน้าต่างพฤติกรรม"
จัดทำโดยนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์พระนครศรีอยุธยาหันตรา
คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาการจัดการทั่วไป
แหล่งข้อมูลออนไลน์: https://www.youtube.com/watch?v=Z5ZtnxVUDNk

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์ตนเองและคู่สนทนาโดยใช้แนวคิดหน้าต่างโจฮารีได้

</td><td>

- Clip สื่อการเรียนรู้ เรื่อง "johari's window ทฤษฎีหน้าต่าง-พฤติกรรม"
- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล
- เพลง และเนื้อเพลง อมพระมาพูด
- ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

2.2 กิจกรรม “เพลงแทนใจ”

วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมกลุ่ม (โดยมีจำนวนกลุ่ม และจำนวนสมาชิกภายในกลุ่มตามความเหมาะสม จะเป็นกลุ่มเดิมที่เคยทำกิจกรรมร่วมกัน หรือจัดกลุ่มใหม่ก็ได้) และให้ผู้เข้าอบรมทำกิจกรรม "เพลงแทนใจ" โดยมีขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

- วิทยากรแจ้งผู้เข้าอบรมว่า วิทยากรจะเปิดเพลง “อมพระมาพูด” ให้ฟังอีก 1 ครั้ง เพื่อให้กลุ่มผู้เข้าอบรมช่วยกันวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามที่ปรากฏในเนื้อเพลง โดยเขียนเนื้อเพลงท่อนที่สอดคล้องกับหน้าต่างหัวใจแต่ละบานตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี (วิเคราะห์บุคคลตามที่ปรากฏในเนื้อเพลง ทั้งผู้ชายและผู้หญิง)

<u>ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี</u>

หน้าต่างโจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้		
คนอื่นไม่รู้		

<u>ตัวอย่าง</u>: แนวคำตอบตามตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล (ผู้ชาย) ตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี

หน้าต่างโจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้	- ทำหน้าเศร้า ทำหน้าตา ทำเป็นดี - ไปกันไม่ได้	- ไม่มีใครใหม่ - ประวัติโชกโชนเชือดใจมากี่คน
คนอื่นไม่รู้	- ทำเหมือนว่าฉันเป็นผักปลา ไม่ใช่คน - หน้าเนื้อใจเสือ หน้าใสใจเสือ	- พรุ่งนี้จะขอเป็นไปให้ไกล - จะไม่เชื่อคนที่น้ำคำ

</td><td></td><td></td></tr>
</table>

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
- วิทยากรให้ตัวแทนกลุ่มผู้เข้าอบรมอภิปรายผลการวิเคราะห์ (ทีละกลุ่มจนครบทุกกลุ่ม) โดยให้อธิบายเหตุผลที่เลือกเนื้อเพลงท่อนนั้น ๆ มาตอบลงในหน้าต่างหัวใจแต่ละบาน เมื่อตัวแทนกลุ่มอภิปรายเสร็จ วิทยากรเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นตามผลการวิเคราะห์ - วิทยากรตั้งคำถามกระตุ้นความคิดเห็นเพิ่มเติมดังต่อไปนี้ คำถามที่ 1: คุณคิดว่าหน้าต่างหัวใจช่องไหน ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากที่สุด? เพราะเหตุใด? คำตอบ หน้าต่างช่อง เปิดเผย เพราะคู่สนทนาต่างเปิดเผยข้อมูลซึ่งกันและกัน คำถามที่ 2: คุณคิดว่าหน้าต่างหัวใจช่องไหน ทำให้การสื่อสารขาดประสิทธิภาพมากที่สุด? เพราะเหตุใด? คำตอบ หน้าต่างช่อง จุดบอด เพราะเราไม่ทราบว่าคู่สนทนามีความคิดเห็นอย่างไรกับเรา คำถามที่ 3: คุณจะแนะนำให้บุคคลที่ปรากฏในเนื้อเพลง มีการพูดคุยกันอย่างเปิดเผย ได้อย่างไรบ้าง? คำตอบ พูดคุยเพื่อเปิดเผยความคิด ความรู้สึก การแสดงออกให้มากยิ่งขึ้น และลดบริเวณจุดบอด จุดซ่อนเร้น และอวิชชา - วิทยากรสรุปการดำเนินกิจกรรมเพลงแทนใจ ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารอย่างเปิดเผยตามแนวคิดของเดวิโด ดังนี้ การเปิดเผย (Openness) คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตน เพื่อบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับผู้สื่อสาร เต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของคู่สนทนาและตอบโต้อย่างจริงใจ สื่อความเต็มใจรับฟังเรื่องราวให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าผู้สื่อสารเต็มใจรับฟังความคิดและความรู้สึกของคู่สนทนา หมายเหตุ: กรณีพฤติกรรมของบุคคลที่ปรากฏตามเนื้อเพลง แสดงถึงการเปิดเผยอย่างไม่เต็มใจ โดยทั้งฝ่ายชายและฝ่ายหญิง ยังมีหน้าต่างจุดบอดและหน้าต่างซ่อนเร้น มากกว่าหน้าต่างเปิดเผย		

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรมว่า "กิจกรรมนี้มีความเชื่อมโยงกับความหมายของการเปิดเผย อย่างไรบ้าง?"

การเปิดเผย (Openness) คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตน เพื่อบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับผู้สื่อสาร เต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของคู่สนทนาและตอบโต้อย่างจริงใจ สื่อความเต็มใจรับฟังเรื่องราวให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าผู้สื่อสารเต็มใจรับฟังความคิดและความรู้สึกของคู่สนทนา

4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที)

4.1 วิทยากรทบทวนความรู้เรื่อง "Johari's window ทฤษฎีหน้าต่างพฤติกรรม" ตามแนวคิดของโจเซฟ ลุฟท์ (Joseph Luft) และ แฮรี่ อินแกม (Harry Ingham)

หน้าต่างโจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้	เปิดเผย (ตนเองและคนอื่นรู้)	จุดบอด (คนอื่นรู้ แต่ตนเองไม่รู้)
คนอื่นไม่รู้	ซ่อนเร้น (ตนเองรู้ แต่คนอื่นไม่รู้)	อวิชชา (ตนเองและคนอื่นไม่รู้)

4.2 วิทยากรแนะนำแนวทางการสื่อสารอย่างเปิดเผยตามแนวคิดของเดวิโต ดังนี้

- เล่าเรื่องของตนเองในเวลาที่เหมาะสม ให้ระวังเวลาที่เราพูดถึงตัวเอง การพูดถึงตัวเองให้ทั้งข้อดีและข้อเสีย และเราก็ควรจะตั้งใจผู้อื่นด้วยเวลาที่เขาเล่าเรื่อง การตั้งใจพูดและฟังการแลกเปลี่ยนเรื่องราวนั้น (หรือในทางกลับกัน ไม่ตั้งใจฟัง) จะช่วยให้เรารู้วิธีการที่เราจะนำเสนอตนเองกับผู้อื่นด้วย
- รับฟังและตอบโต้กับคู่สนทนาด้วยความจริงใจและเป็นธรรมชาติ คิดล่วงหน้าว่าเราจะพูดอะไรต่อไป และให้รู้ตัวด้วยว่าเรากำลังพูดเรื่องอะไรอยู่
- พยายามสื่อถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราว ให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าเราเต็มใจที่จะรับฟังความคิดและความรู้สึกของเขา

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนผลการเรียนรู้เกี่ยวกับการเปิดเผยในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้

- ผู้เข้าอบรมมีแนวทางในการสื่อสารอย่างเปิดเผย

</td><td>

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

5. **ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)**

- วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมจับคู่ผู้เข้าอบรบด้วยกัน (กลุ่มละ 2 คน) เพื่อเตรียมทำกิจกรรม "เปิดหน้าต่างหัวใจของฉัน"
- วิทยากรแจกใบงาน "ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี" และให้กลุ่มผู้เข้าอบรมผลัดกันวิเคราะห์พฤติกรรมซึ่งกันและกัน โดยมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของฉัน

หน้าต่างโจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้		
คนอื่นไม่รู้		

ตัวอย่าง: แนวคำตอบตามตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของฉัน

หน้าต่างโจฮารี	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้	- ฉันรู้ว่าฉันเป็นคนพูดเร็ว เพื่อนก็รู้ว่าฉันเป็นคนพูดเร็ว	- เพื่อนรู้ว่าฉันพูดจาไม่ชัดถ้อยชัดคำ แต่ฉันไม่รู้ตนเอง
คนอื่นไม่รู้	- ฉันเป็นผู้ฟังที่ดี แต่เพื่อนไม่เคยรู้สึกได้	- ฉันและเพื่อนอาจไม่รู้ว่า ฉันพูดจาให้กำลังใจผู้อื่นได้ดี

จุดประกายการเรียนรู้ (Key learning point):

- เรามีตัวตนที่เราเลือกที่จะเปิดเผยต่อผู้อื่น หรือปิดบังซ่อนเร้นไม่ให้ผู้อื่นรู้ และยังมีตัวตนที่เราไม่เคยรู้แต่ผู้อื่นรู้ หรือตัวตนที่ไม่มีใครรู้เลย ผู้เข้าอบรมสามารถปรับพฤติกรรมได้โดยทำความเข้าใจตนเอง ยอมรับและรับฟังข้อติชมจากผู้อื่น อันเป็นการช่วยให้หน้าต่าง "เปิดเผย" เปิดกว้างมากขึ้น และนำไปสู่การพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยวิเคราะห์ตนเองและคู่สนทนาโดยใช้ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารีได้

</td><td>

- ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>
6. ขั้นสรุป (5 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรมว่า "ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง การเปิดเผย (Openness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล บ้าง?"
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม
<table>
<tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>ผลการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>วิเคราะห์ตนเองและคู่สนทนาโดยใช้ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารีได้</td><td>- การเปิดเผยในการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตน เพื่อที่จะบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ความเปิดเผยรวมไปถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของอีกฝ่ายและตอบโต้อย่างจริงใจ แต่มันก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะพูดถึงทุกรายละเอียดในชีวิตให้ผู้ฟังได้ การเปิดเผยมากเกินไปจะนำทำให้ความพึงพอใจของความสัมพันธ์นั้นๆ ลดลง
- ใช้ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี วิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลออกเป็น 4 บาน ได้แก่ หน้าต่างเปิดเผย หน้าต่างจุดบอด หน้าต่างซ่อนเร้น และหน้าต่างอวิชชา</td></tr>
</table>
</td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยวิเคราะห์ตนเองและคู่สนทนาโดยใช้ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารีได้</td><td>- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง	การสอน
การบรรยาย	การตั้งคำถาม
การประชุมกลุ่ม	การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
วิเคราะห์ตนเองและคู่สนทนาโดยใช้ทฤษฎี-หน้าต่างโจฮารีได้	- ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี	- ตรวจคำตอบที่ตอบในตารางกิจกรรม	- วิเคราะห์พฤติกรรมและเติมคำตอบในตารางกิจกรรมได้เหมาะสม

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		**แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)**	**หน้า**
- เพลง และเนื้อเพลง อมพระมาพูด - Clip สื่อการเรียนรู้ เรื่อง "Johari's window ทฤษฎีหน้าต่างพฤติกรรม" - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	- ตารางการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลตามทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด	แนวการสื่อสารอย่างเปิดเผย ตามแนวคิดของเดวิโต	23

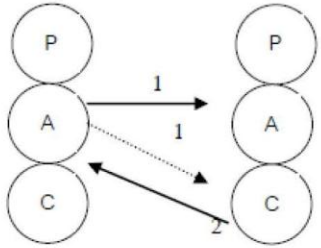
แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 6

หน่วยการเรียนรู้ที่: 6	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

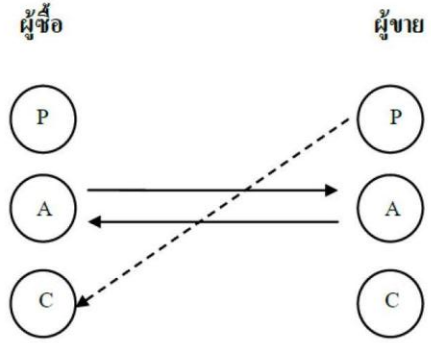
• ความคิดรวบยอด	
อัตตการสื่อสาร คือ การพูดถึงการสื่อสารเพื่อสื่อสาร การสื่อสารในความสัมพันธ์ทั่วไป เราใช้อัตตการสื่อสารอยู่บ่อยครั้ง ตัวอย่างเช่น เมื่อคุณพูดนำประโยคด้วย "ฉันไม่แน่ใจนะ แต่..." คุณได้พยายามสื่อความหมายไปในข้อความของคุณ คุณใส่ความคิดของคุณลงไปในประโยคแล้ว เพื่อให้เป็นที่เข้าใจว่าความเห็นของคุณอาจจะผิดได้ คุณสามารถใช้ภาษาท่าทางในอัตตการสื่อสาร เมื่อคุณขยิบตาให้เพื่อนเพื่อสื่อว่าคุณกำลังล้อเล่นอยู่ หรือใช้สำเนียงถากถางผู้อื่นพร้อมกับพูดว่า "ให เยี่ยมมาก!" เป็นความขัดแย้งระหว่างประโยคที่พูดและสำเนียงเยาะเย้ย	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
วิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้	1. กิจกรรม "อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด" 2. กิจกรรม "ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อความเข้าใจที่แท้จริง" 3. แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) - วิทยากรแสดงรูปภาพสัญรูปอารมณ์ (Emoticons) ให้ผู้เข้าอบรมทายว่า สัญรูปอารมณ์ต่าง ๆ แสดงสีหน้าของมนุษย์ สื่อถึงอารมณ์ หรือลักษณะการใช้น้ำเสียงอย่างไรบ้าง ภาพที่ 1 ภาพที่ 2 ภาพที่ 3 ภาพที่ 4 - สัญรูปอารมณ์บางภาพ ผู้เข้าอบรมอาจให้ความหมายที่คล้ายกัน เช่น ภาพที่ 1 อาจสื่อถึงอารมณ์ดีใจ ยิ้มแย้ม มีความสุข ภาพที่ 2 อาจสื่อถึงอารมณ์เสียใจ ร้องไห้ เศร้าโศก แต่ภาพที่ 3 และ 4 ผู้เข้าอบรมอาจให้ความหมายที่แตกต่างกันตามประสบการณ์ส่วนตน เช่น ภาพที่ 3 บางคนอาจสื่อถึงอารมณ์นิ่งเฉย แต่บางคนอาจสื่อถึงการนอนหลับ เป็นต้น	- ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ	- รูปภาพสัญรูปอารมณ์

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
2. ขั้นประสบการณ์ (25 นาที) 2.1 กิจกรรม "อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด" - วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมแต่ง "ประโยคข้อความ" และให้ผู้เข้าอบรมเลือกสัญรูปอารมณ์ที่สอดคล้องกับประโยคข้อความที่ผู้เข้าอบรมแต่งขึ้น โดยยังไม่ต้องบอกประโยคข้อความที่แต่งขึ้นให้แก่ใครรู้ - ให้ผู้เข้าอบรมแสดงสัญรูปอารมณ์ที่เลือก และให้ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ทายว่า สัญรูปอารมณ์นี้น่าจะสื่อถึงอารมณ์ความรู้สึกอะไร - เมื่อผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ทายเสร็จสิ้น (จะถูกต้องหรือไม่ถูกก็ตาม) ให้ผู้เข้าอบรมที่แต่งประโยคข้อความนั้น เฉลยประโยคข้อความที่ตนเองแต่งให้แก่ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ทราบ พร้อมทั้งบอกเหตุผลว่า เพราะเหตุใดจึงเลือกสัญรูปอารมณ์ที่สอดคล้องกับประโยคข้อความนี้ - จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมที่แต่งประโยคข้อความนั้น ลองเลือกสัญรูปอารมณ์ที่ขัดแย้งกับประโยคข้อความ พร้อมทั้งบอกเหตุผลว่า เพราะเหตุใดสัญรูปอารมณ์ที่เลือกนั้นจึงขัดแย้งกับประโยคข้อความนั้น ตัวอย่าง ประโยคข้อความ "คำว่าจบ พูดเบา ๆ ก็เจ็บ" - สัญรูปอารมณ์ที่ให้ความหมายสอดคล้องกับประโยคข้อความ คือ รูปหน้าคนกำลังร้องไห้ เสียใจ - เหตุที่เลือกสัญรูปอารมณ์นี้ เพราะเป็นภาพหน้าคนกำลังร้องไห้ เสียใจ ที่ได้ยินคำว่าจบ จนตัวเองรู้สึกเจ็บ - สัญรูปอารมณ์ที่ให้ความหมายขัดแย้งกับประโยคข้อความ คือ รูปหน้าคนกำลังหัวเราะจนน้ำตาไหล - เหตุที่เลือกสัญรูปอารมณ์นี้ เพราะหากเรารู้สึกเจ็บ เราคงไม่หัวเราะดีใจจนน้ำตาไหล มีความสุขแบบนี้	- ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
2.2 ฝึกปฏิบัติ (Workshop) ให้สอดคล้องตามแนวทางการพัฒนาสติของเดวิโต 2.2.1 กิจกรรม "ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อความเข้าใจที่แท้จริง" <u>บทนำ</u>: การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transactions) เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารใช้วาจาหรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ แต่ความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้ เพราะพฤติกรรมหรือวาจาที่แสดงออกนั้นเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับเปิดเผยได้ (Social message) ส่วนความต้องการที่แท้จริงนั้น เปิดเผยโดยตรงไม่ได้ แต่เป็นความต้องการที่ตระหนักอยู่ในใจ (Psychological message) การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง สามารถวิเคราะห์โดยสังเกตจากท่าทางและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แสดงออกมาซึ่งไม่สอดคล้องกับวาจาที่สื่อสารออกมา เช่น น้ำเสียง คำพูดที่เลือกใช้ สรรพนามที่ใช้ การพลั้งปาก การแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางด้านร่างกาย เป็นต้น <u>ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม</u>: 1. วิทยากรให้ความรู้เรื่อง การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transactions) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น (Eric Berne) ซึ่งเป็นหนึ่งในหัวข้อ เรื่อง โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality) ตาม Ego stage 3 ส่วนคือ 1) ส่วนที่เป็นพ่อแม่ (Parent ego stage) 2) ส่วนที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult stage) และ 3) ส่วนที่เป็นเด็ก (Child ego stage) 2. วิทยากรยกตัวอย่างสถานการณ์เรื่อง การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง ตามตัวอย่างดังนี้ **<u>ผู้ขาย</u>** **<u>ผู้ซื้อ</u>**  		

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
1. (ลูกศรทึบ) : นี่เป็นสินค้ารุ่นที่ดีที่สุดของเรา แต่บางทีคุณอาจอยากดูรุ่นถูก ๆ ก็ได้ (ทำหน้ายิ้ม ๆ) 1. (ลูกศรประ) : คุณคงไม่กล้าซื้อของแพง ๆ ดี ๆ ใช้หรอก 2. (ลูกศรทึบ) : ฉันจะเอารุ่นนี้แหละ (ทำหน้างอ) จากตัวอย่างสถานการณ์นี้ ผู้ขายติดต่อกับผู้ซื้อโดยใช้หลาย Ego stage และผู้ซื้อตอบสนองโดยใช้เพียง Ego stage เดียวเท่านั้น เรียกว่า Augular transaction โดยผู้ขายส่ง Social message จาก Adult ego stage ไปยัง Adult geo stage ของผู้ซื้อและในขณะเดียวกันผู้ขายก็ส่ง Psychological message จาก Adult ego stage ไปยัง Child ego stage ของผู้ซื้อ ซึ่งผู้ซื้อก็คล้อยตามผู้ขาย 3. วิทยากรแบ่งผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มย่อย และให้ผู้เข้าอบรมคิดบทบาทสมมติเรื่อง การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง และแสดงบทบาทสมมติให้แก่ผู้เข้าอบรมกลุ่มอื่นรับชม 4. ให้ผู้เข้าอบรมกลุ่มอื่นวิเคราะห์บทบาทสมมตินั้นว่าใช้ Ego Stage รูปแบบใด มีการสื่อสารทางคำพูดและท่าทางอย่างไรบ้าง ที่เป็นการสื่อสารแบบมีนัยเคลือบแฝง และมีการใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ตามบทบาทสมมตินั้นอย่างไรบ้าง 5. วิทยากรนำกลุ่มผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติ และวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสาร จนครบทุกกลุ่ม		
3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที) - วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรมว่า "กิจกรรมนี้มีความเชื่อมโยงกับอัตตการสื่อสาร (Metacommunication) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างไรบ้าง?" อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) คือ การอธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด โดยสื่อสารอย่างชัดเจน เพื่อให้คู่สนทนาเห็นภาพและตามความคิดของผู้สื่อสารทัน ขยายความประโยคที่ซับซ้อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริง พูดทวนประโยคคู่สนทนาเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้สื่อสาร สอบถามเมื่อไม่เข้าใจสิ่งที่คู่สนทนาพูดหรือหมายความถึงอย่างอื่นต่างไปจากที่ผู้สื่อสารคิด	- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากผลการเรียนรู้กิจกรรมฝึกปฏิบัติตามแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที) 4.1 วิทยากรทบทวนความรู้เรื่อง การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝง (Ulterior Transactions) ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น (Eric Berne) โดยใช้สถานการณ์ตัวอย่าง ดังนี้  ผู้ซื้อ : ขอดูสร้อยคอเส้นนี้ค่ะ ผู้ขาย : (ชำเลืองมองสร้อย) สร้อยเส้นนี้เป็นเส้นที่แพงที่สุดในร้านตอนนี้เลยค่ะ นัยแฝง : น้ำหน้าอย่างเธอนะหรือ จะซื้อสร้อยเส้นนี้ได้ (เส้นประ) จากตัวอย่างสถานการณ์นี้ ผู้ซื้อติดต่อกับผู้ขายโดยใช้ Adult ego stage และผู้ซื้อตอบสนองโดยใช้ Adult ego stage โดยผู้ขายส่ง Social message จาก Adult ego stage ไปยัง Adult geo stage ของผู้ซื้อและในขณะเดียวกัน ผู้ขายก็ส่ง Psychological message จาก Parent ego stage ไปยัง Child ego stage ของผู้ซื้อ 4.2 วิทยากรแนะนำแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสารตามแนวคิดของเดวิโด ดังนี้ - อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด - สื่อสารให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้อื่นเห็นภาพและตามความคิดของเราทัน - ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริง ในทำนองเดียวกัน พูดทวนประโยคผู้อื่น เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของเราเอง	- ผู้เข้าอบรมมีแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>
- ถามเมื่อไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นพูด หรือคิดว่าเขาหมายความถึงอย่างอื่นต่างไปจากที่เราคิด
- ใช้อัตตการสื่อสารเมื่อต้องการขยายความรูปแบบการสื่อสารระหว่างคุณและคู่สนทนา เช่น "ฉันอยากคุยกับเธอเรื่องที่เธอพูดถึงฉันเวลาอยู่กับเพื่อน ๆ"
5. ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำแนวการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสารในการสื่อสารระหว่างบุคคล ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน "ตารางผลการ-เรียนรู้"
<table><tr><th><u>ตารางผลการเรียนรู้</u></th></tr><tr><td>-
-
-
-</td></tr></table>
- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสนับสนุนให้แก่กันและกันฟัง
6. ขั้นสรุป (5 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่กลุ่มผู้เข้าอบรมว่า "ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 เรื่อง อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล บ้าง?"
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม
<table><tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>ผลการเรียนรู้</th></tr><tr><td>วิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้</td><td>- ใช้แนวคิดโครงสร้างของบุคลิกภาพ เพื่อวิเคราะห์การสื่อสารที่มีนัยเคลือบแฝงได้ โดยอธิบาย Ego Stage แต่ละรูปแบบ ว่ามีการสื่อสารทางคำพูดและท่าทางอย่างไรบ้าง และมีการใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างไรบ้าง</td></tr></table>
</td><td>
- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร โดยวิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร โดยวิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้
</td><td>
- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล
</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง การบรรยาย การประชุมกลุ่ม	การสอน การตั้งคำถาม การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
วิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้	- กิจกรรม อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด - กิจกรรม ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อความเข้าใจที่แท้จริง	- ตรวจคำตอบการปรับประโยคการสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ 3 สถานการณ์ ให้เป็นการส่งเสริม/สนับสนุน	- วิเคราะห์การใช้อัตตการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- รูปภาพสัญรูปอารมณ์ - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - ตารางผลการเรียนรู้	แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร	24

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 7

หน่วยการเรียนรู้ที่: 7	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความใกล้ชิด (Immediacy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด
ความใกล้ชิด คือ ความใกล้ชิดที่สร้างขึ้นจากความสนิทสนม ความรู้สึกร่วมที่มี ความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวของผู้พูดและผู้ฟัง เมื่อคุณมีการสื่อสารแบบใกล้ชิด คุณจะสื่อถึงความสนใจและความใส่ใจไปยังผู้ฟัง และยังสื่อถึงความพึงพอใจไปยังคู่สนทนา คุณควรจะสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง การเป็นคนที่ให้ความใกล้ชิดใช้ได้ดีในที่ทำงาน โดยเฉพาะกับเจ้านายและลูกน้อง ตัวอย่างเช่น เมื่อเจ้านายมีความใกล้ชิดกับลูกน้อง ลูกน้องจะมองว่าเจ้านายให้ความใส่ใจและเป็นห่วง ลูกน้องจะอยากพูดคุยและเปิดเผยกับเจ้านายมากขึ้น ซึ่งการพูดคุยอย่างเปิดเผยเป็นประโยชน์ต่อทั้งเจ้านายและองค์กร

• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
วิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้อย่างเหมาะสม	1. ความรู้เรื่อง "ตำแหน่งชีวิต" ตามแนวคิดของอีริก เบิร์น (Eric Berne) 2. กิจกรรม "การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง" 3. วิธีการสื่อสารทางภาษาและท่าทางแบบใกล้ชิด ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) - วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมดูรูปภาพ ดังต่อไปนี้ ภาพที่ 1 ผี ภาพที่ 2 โจร ภาพที่ 3 เด็กผู้หญิง ภาพที่ 4 ตุ๊กตาหมี - วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า "ผู้เข้าอบรมยอมให้สิ่งใดในภาพเข้าใกล้มากกว่ากัน และในระยะเท่าใด?" โดยสุ่มตัวแทนผู้เข้าอบรม เพื่อสอบถามเหตุผลในการเลือกจัดลำดับการเข้าใกล้ และระยะที่ให้เข้าใกล้ได้มากที่สุด พร้อมทั้งบันทึกผลการอภิปรายลงบนตารางความใกล้ชิด	- ผู้เข้าอบรมมีความตระหนักถึงการสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง	- รูปภาพ - ตารางความใกล้ชิด

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

ตารางความใกล้ชิด

หัวข้อ	ลำดับการเข้าใกล้	เหตุผล	ระยะเข้าใกล้
ภาพที่ 1 ผี			
ภาพที่ 2 โจร			
ภาพที่ 3 เด็กผู้หญิง			
ภาพที่ 4 ตุ๊กตาหมี			

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า "มีปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความใกล้ชิด หรือการยอมให้ผู้คน สัตว์ สิ่งของวัตถุเข้าใกล้ตัวเราบ้าง?" โดยให้ผู้เข้าอบรมยกตัวอย่างพร้อมอธิบายเหตุผลประกอบ

2. ขั้นประสบการณ์ (30 นาที)

2.1 ความรู้เรื่อง "ตำแหน่งชีวิต"

- วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมอ่านความรู้เรื่อง "ตำแหน่งชีวิต" เพื่อเตรียมฝึกปฏิบัติในกิจกรรม "การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง"

ตำแหน่งชีวิต (Life Position) เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง การรู้จักตนเอง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองและผู้อื่น จะสะท้อนให้เห็นจากการเลือกตำแหน่งของชีวิตในแต่ละบุคคล ซึ่งการเลือกตำแหน่งมีพื้นฐานมาจาก ผลของการเข้าใจตนเอง และสภาพแวดล้อมตั้งแต่เรายังเด็ก

เมื่อบุคคลเผชิญปัญหา การตัดสินใจตอบสนองต่อปัญหานั้น ๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของชีวิตที่แต่ละบุคคลรู้สึกต่อตัวเองและผู้อื่น นอกจากนี้การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นไปในรูปแบบใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของชีวิตของบุคคลนั้น ตำแหน่งชีวิตแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท บุคคลจะวางตัวไว้ในประเภทใดประเภทหนึ่งในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น ได้แก่

1) I'm OK – You're OK
2) I'm OK – You're not OK
3) I'm not OK – You're OK
4) I'm not OK – You're not OK

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถวิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้

</td><td>

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล
- ตารางสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิด

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>
2.2 กิจกรรม “การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง”
- วิทยากรแบ่งผู้เข้าอบรมเป็น 4 กลุ่ม และให้กลุ่มผู้เข้าอบรมคิดสถานการณ์บทบาทสมมติที่เกี่ยวข้องกับทัศนะการมองตนเองและผู้อื่นตามสถานการณ์ที่กำหนด (กลุ่มเข้าอบรมเลือกสถานการณ์กลุ่มละ 1 ข้อ) และวิเคราะห์สถานการณ์นั้นว่า ควรมีการใช้ภาษาพูดและท่าทางการแสดงออกอย่างไรบ้าง
<u>ตารางสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิด</u>
<table>
<tr><th>สถานการณ์</th><th>ประโยคคำพูด/บทสนทนา</th><th>ท่าทางการแสดงออก</th></tr>
<tr><td>1. ฉันรู้สึกว่าตัวเองดีและคนอื่นก็ดี</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2. ฉันรู้สึกว่าตัวเองดีแต่คนอื่นด้อย</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3. ฉันรู้สึกว่าตัวเองด้อยแต่คนอื่นดี</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4. ฉันรู้สึกว่าตัวเองด้อยและคนอื่นก็ด้อย</td><td></td><td></td></tr>
</table>
<u>ตัวอย่างการตอบตารางสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิด</u>
<table>
<tr><th>สถานการณ์</th><th>ประโยคคำพูด/บทสนทนา</th><th>ท่าทางการแสดงออก</th></tr>
<tr><td>1. ฉันรู้สึกว่าตัวเองดีและคนอื่นก็ดี</td><td>เราสองคนแต่งตัวได้สวยงามเหมาะสมกับงานวันนี้จริง ๆ</td><td>แสดงสีหน้าแววตาที่ชื่นชมการแต่งกายที่ถูกกาลเทศะ</td></tr>
<tr><td>2. ฉันรู้สึกว่าตัวเองดีแต่คนอื่นด้อย</td><td>ไม่มีใครที่คู่ควรกับการรับตำแหน่งนี้เท่าฉันแล้วล่ะ</td><td>แสดงท่าทางเย่อหยิ่ง ยโส แววตาจิก เบ้ปาก</td></tr>
<tr><td>3. ฉันรู้สึกว่าตัวเองด้อยแต่คนอื่นดี</td><td>รูปร่างเธอสมส่วนดีจัง ฉันนี่สิ ดูน่าเกลียดจริง ๆ</td><td>แสดงสีหน้าเป็นกังวล ไม่มั่นใจในตัวเอง ตามองพื้น คิ้วขมวด</td></tr>
<tr><td>4. ฉันรู้สึกว่าตัวเองด้อยและคนอื่นก็ด้อย</td><td>ขนาดฉันยังทำไม่ได้ แล้วหน้าอย่างเธอจะทำได้หรอ</td><td>แสดงสีหน้าไม่สบอารมณ์ ดูถูกเหยียดหยาม</td></tr>
</table>
</td><td></td><td></td></tr>
</table>

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
- วิทยากรให้กลุ่มผู้เข้าอบรมแต่ละกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ที่กำหนด จากนั้นร่วมกันอภิปราย/แสดงความคิดเห็นถึงทัศนะการมองตนเองและผู้อื่นตามสถานการณ์ที่กำหนด **3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)** - วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรมนี้บ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน "ตารางสะท้อนความคิด"	- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากการฝึกวิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้	- ตารางตารางสะท้อนความคิด - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด
ตารางสะท้อนความคิด - - -		
4. ขั้นทฤษฎี (5 นาที) วิทยากรอธิบายวิธีการสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางตามแนวคิดของเดวิโต ดังนี้ - เปิดเผยตัวตน เปิดเผยจุดเด่นในตัวคุณให้ผู้อื่นเห็น - กล่าวถึงผู้อื่นในแง่ที่ดี ใช้คุณสมบัติอย่าง พึงพาได้ มีความหลักแหลม หรือ เป็นตัวของตัวเอง กล่าวชมผู้อื่น ตัวอย่างประโยคเช่น "คุณเป็นคนที่เชื่อถือได้เสมอ" - แสดงความคิดเชิงบวกต่อผู้อื่นหรือต่อความสัมพันธ์ เช่น "ฉันดีใจจังที่ได้เธอเป็นเพื่อนร่วมห้อง เธอรู้จักคนเยอะดี" - พูดถึงสิ่งทั่วๆไป สิ่งที่คุณเคยทำร่วมกันหรือประสบการณ์ที่เคยแบ่งปันกัน - แสดงให้เห็นว่าคุณสนใจและต้องการฟังเรื่องราวจริงๆ โดยถามคู่สนทนาว่า "แล้วยังไงต่อ?" - แสดงออกถึงความเปิดเผยและความสนิทสนม ตัวอย่างเช่น พยายามยืนใกล้คู่สนทนาและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วม - ยิ้มแย้มและแสดงออกให้เห็นถึงความสนใจในตัวผู้อื่น - สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้ผู้ฟังได้เห็นว่าคุณได้ยินและเข้าใจว่าเขาพูดอะไร และตอบโต้ด้วยภาษาและท่าทางที่เหมาะสม	- ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และมีวิธีการสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้อย่างเหมาะสม	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

5. **ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)**

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำวิธีการสื่อสารแบบใกล้ชิดตามแนวคิดของเดวิโต ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางผลการเรียนรู้”

ตารางผลการเรียนรู้
- - -

- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้แก่กันและกันฟัง

6. **ขั้นสรุป (5 นาที)**

- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม

จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	สรุปผลการเรียนรู้
วิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้อย่างเหมาะสม	ความใกล้ชิด คือ ความใกล้ชิดที่สร้างขึ้นจากความสนิทสนม ความรู้สึกร่วมที่มี ความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวของผู้พูดและผู้ฟัง เมื่อคุณมีการสื่อสารแบบใกล้ชิด คุณจะสื่อถึงความสนใจและความใส่ใจไปยังผู้ฟัง และยังสื่อถึงความพึงพอใจไปยังคู่สนทนา คุณควรจะสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง การเป็นคนที่ให้ความใกล้ชิดใช้ได้ดีในที่ทำงาน โดยเฉพาะกับเจ้านายและลูกน้อง ตัวอย่างเช่น เมื่อเจ้านายมีความใกล้ชิดกับลูกน้อง ลูกน้องจะมองว่าเจ้านายให้ความใส่ใจและเป็นห่วง ลูกน้องจะอยากพูดคุยและเปิดเผยกับเจ้านายมากขึ้น ซึ่งการพูดคุยอย่างเปิดเผยเป็นประโยชน์ต่อทั้งเจ้านายและองค์กร

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยวิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้อย่างเหมาะสม

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยวิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้อย่างเหมาะสม

</td><td>

- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง การบรรยาย การประชุมกลุ่ม	การสอน การตั้งคำถาม การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
วิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางได้อย่างเหมาะสม	- กิจกรรม "การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง"	- สังเกตการแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิด	- สามารถวิเคราะห์การสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทางโดยแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิดได้อย่างเหมาะสม

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- รูปภาพ - ตารางความใกล้ชิด - ตารางตารางสะท้อนความคิด - ตารางผลการเรียนรู้	- ตารางสถานการณ์การสื่อสารแบบใกล้ชิด - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	วิธีการสื่อสารทางภาษาและท่าทางแบบใกล้ชิดตามแนวคิดของเดวิโต	25

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 8

หน่วยการเรียนรู้ที่: 8	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความยืดหยุ่น (Flexibility) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
ความยืดหยุ่น เป็นความสามารถในการสื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยผู้สื่อสารจะมีรูปแบบวิธีการสื่อสารที่เป็นลักษณะของตนเอง ความยืดหยุ่นนั้นเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อเราสื่อสารเกี่ยวกับความรู้สึก ว่าเรารู้สึกบวกหรือลบ โดยเฉพาะจำเป็นมากในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง แต่ความตื่นเต้นอาจทำให้ผู้สื่อสารลืมว่าจะต้องแสดงออกอย่างไร ยิ่งเรามีความยืดหยุ่นมากเท่าไร ก็จะสามารถสามารถตัดสินใจปรับใช้คำพูดหรือข้อความที่จะสื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมแม่นยำมากเท่านั้น	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม	1. กิจกรรม "ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์" 2. แนวทางการสื่อสารอย่างยืดหยุ่นตาม แนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) 1.1 วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรม เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างยืดหยุ่น ดังนี้ - คนเราควรพูดคุยอย่างตรงไปตรงมาและเป็นตัวของตัวเอง - เมื่อเราโกรธ เราควรจะเงียบ ดีกว่าพูดอะไรไปแล้วกลับมาเสียใจในภายหลัง 1.2 วิทยากรรับฟังคำตอบและความคิดเห็นของผู้เข้าอบรม จากนั้นเสนอคำตอบตามแนวคิดของเดวิโต ดังนี้ - คำตอบที่ถูกต้องคือ "จริงบ้างบางครั้ง" เป็นการเน้นย้ำถึงความจำเป็นของการยืดหยุ่นในทุกบทสนทนา	- ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของความยืดหยุ่นเพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	
2. ขั้นประสบการณ์ (25 นาที) 2.1 กิจกรรม "ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์" วิทยากรนำกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมฝึกปฏิบัติ (Workshop) ให้สอดคล้องตามแนวทางการสื่อสารแบบเข้าถึงอย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้ - วิทยากรให้โจทย์แก่ผู้เข้าอบรมว่า "สมมติมีคนมาคุยกับเรา เราจะใช้ประโยคในการสื่อสารตามรูปแบบการสื่อสารสัมพันธระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง? และจากสถานการณ์นั้นรูปแบบใดมีความเหมาะสมที่สุด?"	- ผู้เข้าอบรมสามารถปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม	- ใบงาน "การปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์"

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
<u>ตัวอย่างสถานการณ์</u> ลูก : คุณแม่คะ... หนูจะซื้อรองเท้าสีอะไรดีคะ? แม่ : ลูกมีความคิดเห็นว่าอย่างไรล่ะ (Adult state) : คุณลูกขา... เลือกสีที่ลูกชอบได้ตามใจเลยจ้า (Child state) : ก่อนจะถามคนอื่น ลองคิดด้วยตนเองก่อน ว่าจะตัดสินใจอย่างไร (Parent state) จากสถานการณ์นี้ เมื่อลูกมาคุยกับแม่ แม่จะมีประโยคในการสื่อสารกลับ 3 รูปแบบ คือ Adult state, Child state และ Parent state ส่วนแม่จะเลือกใช้ประโยครูปแบบใดนั้น ก็ขึ้นกับสถานการณ์ของแม่ - วิทยากรแจกใบงาน "การปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์" ซึ่งจะเป็นสถานการณ์สมมติที่มีคนมาคุยกับเรา และเราจะปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้นได้อย่างไร ให้สอดคล้องกับรูปแบบที่เหมาะสม โดยผู้เข้าอบรม ต้องวิเคราะห์การสื่อสารในประเด็นดังต่อไปนี้ - ข้อความที่รับฟังจากคนที่มาคุยกับเรานั้น เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะใด (P, A หรือ C) - ข้อความจากความรู้สึกแรก ที่เราจะใช้โต้ตอบกับคนที่มาคุยกับเรา ก่อนปรับสอดคล้องกับสถานะนั้น ๆ เป็นอย่างไร - ข้อความที่เราจะปรับให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้นนั้นเป็นอย่างไร (ปรับให้สอดคล้องกับสถานะของคนที่มาคุยกับเรา) <u>ตัวอย่าง</u> ข้อความที่รับฟัง : คุณแม่คะ... หนูจะซื้อรองเท้าสีอะไรดีคะ? (ข้อความนี้ เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะ Child state) ข้อความจากความรู้สึกแรก : ก่อนจะถามคนอื่น ลองคิดด้วยตนเองก่อน ว่าจะตัดสินใจอย่างไร (ข้อความนี้ เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะ Parent state) ข้อความที่จะปรับ : คุณลูกขา... เลือกสีที่ลูกชอบได้ตามใจเลยจ้า (ข้อความนี้ เป็นรูปแบบการสื่อสารสถานะ Child state)		

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรม “ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์” บ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางสะท้อนความคิด”
<table><tr><th>ตารางสะท้อนความคิด</th></tr><tr><td>-
-
-
-
-</td></tr></table></td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากผลการเรียนรู้การปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้</td><td>- ตารางสะท้อนความคิด
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด</td></tr>
<tr><td>4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที)
วิทยากรแนะนำวิธีการฝึกฝนความยืดหยุ่นในการสื่อสาร ดังนี้
- ให้จำไว้ว่าไม่มีใครหรือสถานการณ์ใดเหมือนกัน ให้คิดว่าผู้คนและสถานการณ์ต่างๆนั้นแตกต่างกัน และพยายามคิดหาคำพูดที่เหมาะสมมาใช้ในเหตุการณ์นั้นๆ
- ตระหนักว่าการสื่อสารนั้นมีรูปแบบของมันเอง มองว่าการพูดคุยนี้อยู่ในรูปแบบใด และเราจะจัดการการสื่อสารของเราให้เข้ากับการสนทนานี้อย่างไร ตัวอย่างเช่น รูปแบบการบอกข่าวร้ายย่อมยากกว่าบอกข่าวดีในงานฉลองรื่นเริง
- ระมัดระวังถึงการเปลี่ยนแปลงฉับพลัน ทุกสิ่งคือความไม่แน่นอน ประโยคที่คุณใช้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเดือนที่แล้ว อาจใช้ไม่ได้ในปัจจุบัน ให้ระลึกไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (เช่น การตาย หรือการป่วยไข้ของคนรัก) สิ่งเหล่านี้ส่งผลถึงความเหมาะสมและไม่เหมาะสม
- รับรู้ความเป็นจริงว่า แต่ละสถานการณ์แตกต่างกันทำให้รูปแบบการพูดคุยแตกต่างกัน คิดถึงตัวเลือกที่เหมาะสม และคิดถึงผลของแต่ละตัวเลือกที่มีล่วงหน้า</td><td>- ผู้เข้าอบรมมีแนวทางการฝึกฝนความยืดหยุ่นในการสื่อสาร</td><td>- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

5. ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำแนวทางการสื่อสารอย่างยืดหยุ่น ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางผลการเรียนรู้”

ตารางผลการเรียนรู้
- - - -

- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสนับสนุนให้แก่กันและกันฟัง

6. ขั้นสรุป (5 นาที)

- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม

จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	สรุปผลการเรียนรู้
ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม	ความยืดหยุ่น เป็นความสามารถในการสื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ โดยผู้สื่อสารจะมีรูปแบบวิธีการสื่อสารที่เป็นลักษณะของตนเอง ความยืดหยุ่นนั้นเป็นสิ่งจำเป็นเมื่อเราสื่อสารเกี่ยวกับความรู้สึก ว่าเรารู้สึกบวกหรือลบ โดยเฉพาะจำเป็นมากในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ เมื่อจำเป็นต้องตัดสินใจในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง แต่ความตื่นเต้นอาจทำให้ผู้สื่อสารลืมว่าจะต้องแสดงออกอย่างไร ยิ่งเรามีความยืดหยุ่นมากเท่าไร ก็จะสามารถสามารถตัดสินใจปรับใช้คำพูดหรือข้อความที่จะสื่อสารตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมแม่นยำมากเท่านั้น

.

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม

</td><td>

- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง การบรรยาย การประชุมกลุ่ม	การสอน การตั้งคำถาม การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม	- กิจกรรม "ปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์"	- สังเกตการร่วมกิจกรรม ในการปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม	- สามารถปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์โดยใช้หลักการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างเหมาะสม

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- ใบงาน "การปรับข้อความ/คำพูดตามสถานการณ์" - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - ตารางผลการเรียนรู้	- ตารางสะท้อนความคิด - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	วิธีการฝึกฝนความยืดหยุ่นในการสื่อสาร	26

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 9

หน่วยการเรียนรู้ที่: 9	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การแสดงออก (Expressiveness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
การแสดงออก คือ ความสามารถในการสื่อสารความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งส่งผลที่เราไม่อาจหลีกเลี่ยง ตัวอย่างเช่น เราต้องรับผิดชอบต่อความคิดและความรู้สึก เราควรรับรู้การแสดงออกและความเปิดเผยในตัวผู้อื่น และตอบกลับไปอย่างเหมาะสม เราควรรับรู้ง่ายๆ ว่า มีสิ่งที่ทำให้การสื่อสารน่าพึงพอใจและมีความสนุกสนาน การแสดงออกที่มีภาษา ท่าทาง การแสดงออกทางอารมณ์ และตัวตนที่เราซ่อนไว้ เป็นคุณสมบัติที่ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีความหลากหลาย	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
สื่อสารความรู้สึกที่แท้จริง ผ่านภาษา ท่าทางและอารมณ์ โดยใช้ระดับความดังและทำนองเสียงอย่างเหมาะสม	1. กิจกรรม “ชมตัวอย่างการนำเสนอสินค้า” และ กิจกรรม “นำเสนอสินค้า” 2. วิธีการสื่อสารโดยการแสดงออก ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) 1.1 วิทยากรขอตัวแทนผู้เข้าอบรมเป็นอาสาสมัคร 1 คน ในการเล่านิทานเรื่อง “ลูกหมูสามตัว” ให้แก่ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ฟังโดยขณะเล่านิทาน ให้วิทยากรสังเกตการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงการเล่าเรื่องของตัวแทนผู้เข้าอบรม 1.2 เมื่อตัวแทนผู้เข้าอบรมเล่านิทานจบ ให้วิทยากรชวนผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ร่วมแสดงความคิดเห็นถึงการแสดงออกในการเล่านิทานของตัวแทนผู้เข้าอบรม ทั้งในเรื่องการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียง โดยอาจตั้งคำถามว่า “การเล่านิทานเรื่องนี้ มีการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงอย่างไรบ้าง?” และขอให้ผู้เข้าอบรมที่แสดงความคิดเห็น พร้อมยกตัวอย่างประโยคในนิทานประกอบ 1.3 วิทยาการเกริ่นนำให้ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการพูดคุย ว่า “หากผู้สนทนามีการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงอย่างเหมาะสมแล้ว จะช่วยเพิ่มอรรถรส ความน่าสนใจ ให้การสื่อสารน่าพึงพอใจและมีความสนุกสนาน การแสดงออกที่มีภาษา ท่าทาง มีอารมณ์ร่วม จึงเป็นคุณสมบัติที่ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่ช่วยให้คู่สนทนาบรรลุวัตถุประสงค์ในการสื่อสารยิ่งขึ้น”	- ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการพูดคุย	- นิทานเรื่อง “นกกับกวาง”

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
2. ขั้นประสบการณ์ (30 นาที) 2.1 กิจกรรม "ชมตัวอย่างการนำเสนอสินค้า" (10 นาที) วิทยากรนำกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติ ดังนี้ - วิทยากรเปิด VDO โฆษณา "น้ำแร่เพอร์ร่า" ชุด ตอบ...ทุกความรู้สึกของพลอย ให้แก่ผู้เข้าอบรมชม (หมายเหตุ : สืบค้น VDO ได้จาก www.youtube.com และค้นหาคำว่า "ตอบ...ทุกความรู้สึกของพลอย") - วิทยากรชวนให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นว่า พรีเซนเตอร์โฆษณานี้ มีการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการสื่อสารอย่างไรบ้าง? - วิทยากรขอตัวแทนผู้เข้าอบรมเป็นอาสาสมัคร 1 คน ในการแสดงบทบาทเป็นพรีเซนเตอร์โฆษณา "น้ำแร่เพอร์ร่า" ให้แก่ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ชม โดยอาจไม่ต้องขอความคิดเห็นจากผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ เพื่อเป็นการนำเข้าสู่การแสดงบทบาทสมมติในกิจกรรมต่อไป 2.2 กิจกรรม "นำเสนอสินค้า" (20 นาที) วิทยากรนำกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติ ดังนี้ - วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็นกลุ่มย่อย (แบ่งกลุ่มตามความเหมาะสม เช่น 4 คนต่อกลุ่ม เป็นต้น) เพื่อให้ผู้เข้าอบรมเตรียมร่วมกิจกรรมเป็นกลุ่ม - วิทยากรให้ตัวแทนกลุ่มผู้เข้าอบรมจับสลากเลือก "สินค้าที่นำเสนอ" กลุ่มละ 1 ชิ้น - วิทยากรให้กลุ่มผู้เข้าอบรมออกแบบการแสดงบทบาทสมมติ โจทย์คือ "หากต้องรับบทเป็นพรีเซนเตอร์โฆษณาสินค้าจะสามารถสื่อสาร และแสดงออกผ่านการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงอย่างเหมาะสมได้อย่างไรบ้าง?" กลุ่มผู้เข้าอบรมจะต้องเป็นผู้คิดบทพูด (Dialogue) และกลวิธีในการนำเสนอ (Presentation) ด้วยตนเอง โดยใช้เวลาไม่เกิน 1 นาทีต่อกลุ่ม ไม่จำกัดจำนวนผู้แสดง และเปิดอิสระให้ใช้ความคิดสร้างสรรค์ได้อย่างเต็มที่	- ผู้เข้าอบรมสามารถใช้อัตรา ระดับความดัง และทำนองเสียงในการพูดคุยอย่างเหมาะสม	- VDO โฆษณา "น้ำแร่เพอร์ร่า" - บทพูด (Dialogue) ของโฆษณา "น้ำแร่เพอร์ร่า" - ขวดน้ำแร่เพอร์ร่า - สินค้าที่นำเสนอและข้อมูลของสินค้า - ของรางวัลการแสดงบทบาท-สมมติ

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>- วิทยากรให้กลุ่มผู้เข้าอบรมออกมาแสดงบทบาทสมมติตามสินค้าที่จับสลากได้ และชวนให้ผู้เข้าอบรมกลุ่มอื่น สังเกตการสื่อสาร และการแสดงออกผ่านการใช้อัตรา ระดับ ความดัง ทำนองเสียง และให้กลุ่มผู้เข้าอบรมกลุ่มอื่น บันทึกผลการสังเกตการแสดง ในประเด็นสิ่งที่ทำได้ดี และสิ่งที่สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมได้ มีอะไรบ้าง
- เมื่อกลุ่มผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติครบทุกกลุ่มแล้ว ให้กลุ่มผู้เข้าอบรมร่วมกันวิเคราะห์ว่า ผลงานของแต่ละกลุ่มเป็นอย่างไรบ้าง (วิเคราะห์เฉพาะกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มของตนเอง) สรุปประเด็นที่แต่ละกลุ่มทำได้ดี และสิ่งที่สามารถปรับปรุงเพิ่มเติมได้ ในเรื่องของการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียง พร้อมจัดอันดับกลุ่มที่เห็นว่าสามารถสื่อสารได้ดีที่สุดจนถึงน้อยที่สุด (การจัดอันดับดังกล่าว ไม่นับรวมกลุ่มของตนเอง)
- ให้ตัวแทนกลุ่มผู้เข้าอบรม แสดงความคิดเห็นต่อการแสดงบทบาทสมมติของกลุ่มต่าง ๆ พร้อมยกตัวอย่างประกอบความคิดเห็น จากนั้นให้แจ้งอันดับกลุ่มที่สื่อสารได้ดีที่สุดจนถึงน้อยที่สุด ให้แก่ผู้เข้าอบรมทราบโดยทั่วกัน โดยวิทยากรเป็นผู้บันทึกสรุปอันดับผลงาน
- เมื่อตัวแทนกลุ่มผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นและจัดอันดับผลงานครบทุกกลุ่มแล้ว ให้วิทยากรแสดงความคิดเห็นต่อการแสดงบทบาทสมมติของกลุ่มต่าง ๆ และเลือกเพียง 1 กลุ่มที่วิทยากรเห็นว่า สามารถสื่อสารตามโจทย์ได้ดีที่สุด พร้อมเหตุผลประกอบ จากนั้นสอบถามความคิดเห็นจากกลุ่มที่ทำผลงานได้ที่ดีสุด เพื่อถอดบทเรียนว่าทำอย่างไรกลุ่มจึงสามารถสื่อสารได้ดี เมื่อเสร็จสิ้นกิจกรรมแล้ว วิทยากรให้ของรางวัลแก่กลุ่มที่ทำผลงานได้ดีที่สุด
3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรม “นำเสนอสินค้า” บ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางสะท้อนความคิด”
<table><tr><th>ตารางสะท้อนความคิด</th></tr><tr><td>-
-
-
-
-</td></tr></table></td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากการฝึกการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการพูดคุยอย่างเหมาะสม ตามแนวทางของเดวิโดได้</td><td>- ตารางตารางสะท้อนความคิด
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

4. ขั้นทฤษฎี (5 นาที)

วิทยากรอธิบายวิธีการสื่อสารโดยการแสดงออกตามแนวคิดของเดวิโต ดังนี้

- ใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงการพูดคุย เพื่อสื่อความมีส่วนร่วมและความสนใจของคุณ ใช้ภาษาให้หลากหลาย หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำๆ การพูดที่น่าเบื่อหน่าย มันแปลว่าเราเป็นคนน่าเบื่อและไม่อยากมีส่วนร่วมในการสนทนา
- แสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสม โดยเฉพาะการแสดงออกว่าเราสนใจคู่สนทนามากกว่าตัวเราเอง สบตาผู้พูดและเอนตัวเข้าหา ในขณะเดียวกันให้เลี่ยงการสัมผัสตัวคู่สนทนาหรือการมองคนอื่นที่ไม่ใช่คู่สนทนาของตัว
- ตอบโต้ทั้งวาจาและท่าทาง เพื่อแสดงออกว่าเรายังฟังเขาอยู่ การตอบสนองนี้ช่วยให้การพูดคุยน่าพึงพอใจ
- ยิ้ม การยิ้มถือเป็นการแสดงออกที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และเป็นสิ่งที่ทุกคนชื่นชอบ
- แสดงออกโดยคำนึงถึงเรื่องวัฒนธรรม บางวัฒนธรรม (ชาวอิตาเลียน เป็นต้น) ชอบการแสดงออกและสนับสนุนเด็กๆ ให้แสดงออก วัฒนธรรมอื่น (ชาวญี่ปุ่นและชาวไทย เป็นต้น) ชอบที่จะนั่งดูอยู่เฉย ๆ มากกว่า บางวัฒนธรรม (ประเทศ-อาหรับ และหลาย ๆ ประเทศในเอเชีย) คิดว่าผู้หญิงที่แสดงความคิดเห็นในวงการธุรกิจเป็นเรื่องไม่เหมาะสม

5. ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำวิธีการสื่อสารโดยการแสดงออกตามแนวคิดของเดวิโต ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน "ตารางผลการเรียนรู้"

ตารางผลการเรียนรู้
-
-
-
-

- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้แก่กันและกันฟัง

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และมีวิธีการสื่อสารโดยการแสดงออกตามแนวคิดของเดวิโต

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการพูดคุยได้อย่างเหมาะสม

</td><td>

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>6. ขั้นสรุป (5 นาที)
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม
<table>
<tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>สรุปผลการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>สื่อสารความรู้สื่อที่แท้จริง ผ่านภาษา ท่าทางและอารมณ์ โดยใช้ระดับความดังและทำนองเสียงอย่างเหมาะสม</td><td>การใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการสื่อสาร จะส่งเสริมให้ผู้สื่อสารสามารถสื่อสารความรู้สึกที่แท้จริงได้อย่างน่าพึงพอใจ และมีความสนุกสนาน การแสดงออกที่มีภาษา ท่าทาง การแสดงออกทางอารมณ์ เป็นคุณสมบัติที่ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีความหลากหลาย</td></tr>
</table></td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการพูดคุยได้อย่างเหมาะสม</td><td>- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง	การสอน
การบรรยาย	การตั้งคำถาม
การประชุมกลุ่ม	การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
1. สื่อสารความรู้สื่อที่แท้จริง ผ่านภาษา ท่าทางและอารมณ์ โดยใช้ระดับความดังและทำนองเสียงอย่างเหมาะสม	- กิจกรรม "ชมตัวอย่างการนำเสนอสินค้า" และ "นำเสนอสินค้า"	- สังเกตการแสดงบทบาทสมมติ ที่สามารถสื่อสารและแสดงออกผ่านการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียง	- สามารถสื่อสารและแสดงออกผ่านการใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงอย่างเหมาะสมได้

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- นิทานเรื่อง “นกกับกวาง”	- ของรางวัลการแสดงบทบาทสมมติ	วิธีการสื่อสารโดยการแสดงออกตามแนวคิดของเดวิโต	27
- VDO โฆษณา “น้ำแร่เพอร์ร่า”	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง		
- บทพูด (Dialogue) ของโฆษณา “น้ำแร่เพอร์ร่า”	การสื่อสารระหว่างบุคคล		
- ขวดน้ำแร่เพอร์ร่า	- ตารางตารางสะท้อนความคิด		
- สินค้าที่นำเสนอและข้อมูลของสินค้า	- ตารางผลการเรียนรู้		
	- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด		

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 10

หน่วยการเรียนรู้ที่: 10	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความรู้สึกร่วม (Empathy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
ความรู้สึกร่วม คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมของเขาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกในสถานการณ์ที่เขาประสบ การสื่อสารแบบมีความรู้สึกร่วม แบ่งออกเป็นสองประเภท คือ การคิดแบบมีส่วนร่วม หมายถึง การแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด เช่น เมื่อคุณพูดทวนความเห็นของผู้พูด แสดงออกว่าคุณเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ ประเภทที่สอง คือ การมีความรู้สึกร่วม หมายถึง แสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนา แสดงออกความรู้สึกแบบเดียวกันกับคู่สนทนา โดยพยายามตอบสนองควบคู่ไปทั้งสองอย่างทั้งความคิดและความมีความรู้สึกร่วม เช่น เมื่อเพื่อนเล่าปัญหาที่บ้านให้ฟัง คุณอาจจะตอบกลับไปว่า "ปัญหาทางบ้านเธอหนักมากเลย ฉันคิดไม่ออกเลยว่าเธอจะโกรธขนาดไหน"	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
เลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึก และแสดงออกถึงความเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนาผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดงออก	1. กิจกรรม "จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม" และ "แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม" 2. แนวทางพัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดเดวิโด

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) 1.1 วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมดูรูปภาพจำนวน 3 รูป และให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็นว่า บุคคลจากภาพดังกล่าว น่าจะมีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร จึงได้แสดงออกดังภาพ 1.2 วิทยากรอธิบายให้ผู้เข้าอบรมเข้าใจว่า ในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบมีความรู้สึกร่วม ผู้สื่อสารต้องมีคุณลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมของเขาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกในสถานการณ์ที่เขาประสบ (ตรงกันข้ามกับความรู้สึกสงสาร ความรู้สึกสงสาร คือ ความรู้สึกที่เรา-มีให้เขา เช่น เศร้าเสียใจ หรือ ยินดีให้ เป็นต้น)	- ผู้เข้าอบรมเข้าใจความหมายของความรู้สึกร่วม (Empathy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	- รูปภาพ 3 รูป

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

2. ขั้นประสบการณ์ (25 นาที)

2.1 กิจกรรม “จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม”

วิทยากรอธิบายกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติ ดังนี้

- วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมจับสลาก “บัตรคำอารมณ์ความรู้สึก” โดยบัตรคำดังกล่าวจะมีคำศัพท์อารมณ์ความรู้สึกของบุคคล เช่น ดีใจ ตื่นเต้น ทุกข์ใจ เศร้าโศก ผิดหวัง มั่นใจ กระตือรือร้น อิจฉา เป็นต้น
- วิทยากรแจ้งให้ผู้เข้าอบรมเตรียมแสดงอารมณ์ความรู้สึกตามคำศัพท์ที่จับสลากได้ทีละคน เพื่อสื่อสารให้ผู้เข้าอบรมคนอื่น สามารถทายคำศัพท์ที่ตนจับสลากได้ถูกต้อง โดยมีเงื่อนไขว่า ไม่ให้ผู้เข้าอบรมใช้เสียง/คำพูดในการสื่อสาร ใช้ได้เพียงสีหน้า แววตา ท่าทางการแสดงออกเท่านั้น
- วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมออกมาแสดงอารมณ์ความรู้สึกทีละคน และชวนให้ผู้เข้าอบรมคนอื่นทายคำศัพท์ที่คิดว่าสอดคล้องกับสีหน้า แววตา ท่าทางการแสดงออก และสลับให้ผู้เข้าอบรมคนอื่นมาแสดงจนครบทุกคน

2.2 กิจกรรม “แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม”

- จากกิจกรรม “จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม” ตามที่ผู้เข้าอบรมจับสลาก “บัตรคำอารมณ์ความรู้สึก” นั้น ให้ผู้เข้าอบรมจับสลากบัตรคำใหม่ (โดยมิให้ซ้ำกับคำศัพท์เดิมที่ได้จากกิจกรรม 2.1) จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมวิเคราะห์การแสดงออกถึงความรู้สึกร่วมให้สัมพันธ์กับคำศัพท์ที่จับสลากได้ โดยคิดสถานการณ์ ท่าทางการแสดงออก และคำพูดที่กำลังรู้สึกตามคำศัพท์ที่จับได้ และเติมลงในตารางวิเคราะห์การแสดงออกถึงความรู้สึกร่วม

<u>ตารางวิเคราะห์การแสดงออกถึงความรู้สึกร่วม</u>

คำศัพท์ที่จับสลากได้	สถานการณ์	ท่าทางการแสดงออก	คำพูดที่ผู้พูดกำลังรู้สึก

ตัวอย่าง: การใช้ตารางวิเคราะห์การแสดงออกถึงความรู้สึกร่วม

คำศัพท์ที่จับสลากได้	สถานการณ์	ท่าทางการแสดงออก	คำพูดที่แทนความรู้สึก
กังวลใจ	อ่านหนังสือสอบปลายภาคเรียนไม่ทัน	ขมวดคิ้ว เม้มปาก	ฉันอ่านหนังสือสอบไม่ทันแน่ ๆ เลย

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถเลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึกได้ (กิจกรรม 2.1)
- ผู้เข้าอบรมสามารถแสดงออกถึงความเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนาผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดงออก (กิจกรรม 2.2)

</td><td>

- บัตรคำอารมณ์ความรู้สึก
- ตารางวิเคราะห์การแสดงออกถึงความรู้สึกร่วม

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr>
<td>
- วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมออกมาแสดงบทบาทสมมติตามอารมณ์ความรู้สึกที่จับสลากได้ทีละคน โดยบอก “สถานการณ์” ตามที่เติมในตารางให้แก่ผู้เข้าอบรมคนอื่นทราบ และเริ่มแสดง “ท่าทางการแสดงออก” และ “คำพูดที่แทนความรู้สึก” ตามที่เติมในตาราง เพื่อให้ผู้เข้าอบรมคนอื่นสังเกตพฤติกรรมการแสดงออก
- วิทยากรให้ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ สังเกตพฤติกรรมการแสดงออก และเลือกใช้ “คำพูด/ประโยค” ตามที่คิดว่าผู้พูดกำลังรู้สึก
<u>ตัวอย่าง</u>
ผู้เข้าอบรมเจ้าของคำศัพท์: (ผู้เข้าอบรมเจ้าของคำศัพท์แจ้งสถานการณ์ให้แก่ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ทราบ)
“สถานการณ์ คือ อ่านหนังสือสอบปลายภาคเรียนไม่ทัน”
ผู้เข้าอบรมเจ้าของคำศัพท์: (ผู้เข้าอบรมเจ้าของคำศัพท์แสดงท่าทางการแสดงออก และคำพูดที่แทนความรู้สึก)
“ฉันอ่านหนังสือสอบไม่ทันแน่ ๆ เลย” (ทำท่าทางขมวดคิ้ว เม้มปาก)
ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ: (สังเกตพฤติกรรมการแสดงออกของผู้เข้าอบรมเจ้าของคำศัพท์ และเลือกใช้-คำพูด/ประโยค ตามที่คิดว่าผู้พูดกำลังรู้สึก)
“เธอกำลังรู้สึก<u>กังวลใจ</u>ว่าจะอ่านหนังสือไม่ทันใช่ไหม?”
<u>หมายเหตุ</u> จากตัวอย่างนี้ แสดงว่าผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ สามารถจับอารมณ์ความรู้สึก “กังวลใจ” ได้
3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)
- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรม “จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม” และ “แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม” บ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางสะท้อนความคิด”
<u>ตารางสะท้อนความคิด</u>
<table>
<tr><th>กิจกรรม “จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม”</th><th>กิจกรรม “แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม”</th></tr>
<tr><td>-
-
-
-
-</td><td>-
-
-
-
-</td></tr>
</table>
</td>
<td>- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อน-ความคิดจากกิจกรรม “จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม” และ “แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม” ได้</td>
<td>- ตารางสะท้อนความคิด
- กระดาษฟลิปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด</td>
</tr>
</table>

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที) วิทยากรอธิบายคำแนะนำในการพัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วมอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิดของเดวิโต ดังนี้ ความรู้สึกร่วม คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมของเขาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกในสถานการณ์ที่เขาประสบ (ตรงกันข้ามกับความรู้สึกสงสาร คือ ความรู้สึกที่เรามีให้เขา เช่น เศร้าเสียใจ หรือ ยินดี เป็นต้น) จากการวิจัย ผู้หญิงจะรับรู้และมีความรู้สึกร่วมได้มากกว่าผู้ชาย การสื่อสารแบบมีความรู้สึกร่วม แยกออกเป็นสองประเภทคือ การคิดแบบมีส่วนร่วม และการมีความรู้สึกร่วม ในการคิดแบบมีส่วนร่วม คือ การแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด เช่น เมื่อคุณพูดทวนความเห็นของผู้พูด แสดงออกว่าคุณเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ นั่นคือคุณได้สื่อสารแบบมีความคิดร่วมแล้ว ประเภทที่สองคือ การมีความรู้สึกร่วม ในที่นี้คือ แสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนา คุณแสดงออกความรู้สึกแบบเดียวกันกับคู่สนทนา พยายามตอบสนองควบคู่ไปทั้งสองอย่างทั้งความคิดและความมีความรู้สึกร่วม เช่น เมื่อเพื่อนเล่าปัญหาที่บ้านให้ฟัง คุณอาจจะตอบกลับไปว่า "ปัญหาทางบ้านเธอหนักมากเลย ฉันคิดไม่ออกเลยว่าเธอจะโกรธขนาดไหนนะ" คำแนะนำที่จะช่วยให้คุณพัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ - ชัดเจน แสดงออกให้ชัดเจนว่าคุณพยายามทำความเข้าใจ ไม่ได้ต้องการที่จะตัดสินหรือวิพากษ์วิจารณ์คู่สนทนา - ตั้งใจฟัง สบตา แสดงท่าทางใส่ใจ ให้ความใกล้ชิดเพื่อเพิ่มความตั้งใจฟัง สีหน้าและท่าทางจะเป็นตัวช่วยสำคัญ - ตอบโต้ ในการที่เราต้องการจะตรวจสอบว่าเราเข้าใจคู่สนทนาหรือไม่ ให้แสดงความอารมณ์รู้สึกเดียวกับผู้พูด เลือกใช้คำพูดที่คิดว่าผู้พูดกำลังรู้สึก เช่น "เธอโกรธพ่อเธอมากใช่ไหม" หรือ "ฉันว่าเธอยังไม่แน่ใจใช่ไหม" - เปิดเผย เมื่อถึงเวลา ใช้การเปิดเผยตนเองเพื่อทำความเข้าใจกับคู่สนทนา แต่ให้ระวังว่านี่ไม่ใช่การพูดถึงแต่ตัวเอง - สังเกตการสื่อความ บางครั้งเพื่อนของเราอาจต้องการการพูดคุยปรับทุกข์ ในเวลานั้นเราอาจต้องสังเกตและตั้งคำถามท่าทางของเพื่อน ตัวอย่างเช่น เพื่อนของคุณบอกว่า เขาไม่เป็นไร แต่กลับถอนหายใจ ให้คิดไว้ว่าเพื่อนกำลังมีปัญหา - เน้นส่วนสำคัญ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของเขาจริงๆ	- ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และมีแนวทางในการพัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วมอย่างมีประสิทธิภาพตามแนวคิดของเดวิโต	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

5. **ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)**

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถแสดงออกถึงการคิดแบบมีส่วนร่วม และมีความรู้สึกร่วมได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางผลการเรียนรู้”

<u>ตารางผลการเรียนรู้</u>

การคิดแบบมีส่วนร่วม	การมีความรู้สึกร่วม
- - - - -	- - - - -

- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้แก่กันและกันฟัง

6. **ขั้นสรุป (5 นาที)**

- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม

จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	สรุปผลการเรียนรู้
เลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึก และแสดงออกถึงความเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนาผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดงออก	การสื่อสารแบบมีความรู้สึกร่วม แยกออกเป็นสองประเภทคือ การคิดแบบมีส่วนร่วม และการมีความรู้สึกร่วม ในการคิดแบบมีส่วนร่วม คือ การแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด เช่น เมื่อคุณพูดทวนความเห็นของผู้พูด แสดงออกว่าคุณเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ นั่นคือคุณได้สื่อสารแบบมีความคิดร่วมแล้ว

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยแสดงออกถึงการคิดแบบมีส่วนร่วม และมีความรู้สึกร่วมได้

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยแสดงออกถึงการคิดแบบมีส่วนร่วม และมีความรู้สึกร่วมได้

</td><td>

- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
<table><tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>สรุปผลการเรียนรู้</th></tr><tr><td>(ต่อ)</td><td>ประเภทที่สองคือ การมีความรู้สึกร่วม ในที่นี้คือ แสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนา คุณแสดงออกความรู้สึกแบบเดียวกันกับคู่สนทนา พยายามตอบสนองควบคู่ไปทั้งสองอย่างทั้งความคิดและความมีความรู้สึกร่วม เช่น เมื่อเพื่อนเล่าปัญหาที่บ้านให้ฟัง คุณอาจจะตอบกลับไปว่า "ปัญหาทางบ้านเธอหนักมากเลย ฉันคิดไม่ออกเลยว่าเธอจะโกรธขนาดไหนนะ"</td></tr></table>		

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง การบรรยาย การประชุมกลุ่ม	การสอน การตั้งคำถาม การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
เลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึก และแสดงออกถึงความเข้าใจในความรู้สึกของคู่สนทนาผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดงออก	- กิจกรรม "จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม" - กิจกรรม "แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม"	- สังเกตการเลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึกได้ - สังเกตการแสดง "ท่าทางการแสดงออก" และการเลือกใช้ "คำพูดที่แทนความรู้สึก"	- เลือกใช้คำพูดแทนอารมณ์ความรู้สึกที่คู่สนทนากำลังรู้สึกได้ถูกต้อง - สื่อสารความเข้าใจผ่านคำพูด สีหน้าแววตา และท่าทางการแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- รูปภาพ 3 รูป - ตารางวิเคราะห์การแสดงออกถึงความรู้สึกร่วม - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	- บัตรคำอารมณ์ความรู้สึก - ตารางสะท้อนความคิด - ตารางผลการเรียนรู้ - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด	แนวการสื่อสารอย่างเปิดเผย ตามแนวคิดของเดวิโต	28

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 11

หน่วยการเรียนรู้ที่: 11	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การสนับสนุน (Supportiveness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด
การสนับสนุนในการสื่อสาร คือ การพูดส่งเสริมมากกว่าการตัดสินผู้อื่น และเป็นการพูดแนะนำให้ผู้ฟังคิดมากกว่าบอกว่าให้เขาทำอะไร การพูดส่งเสริมจะพูดในเชิงว่า คุณเห็นอะไรหรือคุณรู้สึกอย่างไร ตรงข้ามกับการตัดสิน จะพูดถึงแต่ความคิดเห็นของคุณและจะกลายเป็นการตัดสินผู้อื่น การพูดส่งเสริมเป็นการให้กำลังใจผู้อื่น ทางกลับกันการพูดว่าตัดสินหรือประเมินผู้อื่นนั้น ทำให้ผู้อื่นปิดกั้นตน (แต่นี่ไม่ได้หมายความว่าการวิพากษ์วิจารณ์จะให้ผลเสียกับคนทั้งหมด เช่น นักแสดงที่ต้องการการพัฒนามักเปิดรับทางคำติและคำชม) ในทำนองเดียวกัน การพูดแนะนำนั้นแสดงในเห็นว่าเรามีจิตใจที่เปิดกว้าง เราสามารถรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างได้ ในทางกลับกัน การบอกให้เขาทำอะไรนั้นไม่ก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ และทำให้ผู้ฟังปิดกั้นตนเอง

• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
ใช้คำพูดและการแสดงออกเชิงส่งเสริม/สนับสนุน มากกว่าการตัดสินผู้อื่น	1. กิจกรรม "การสื่อสารแบบสนับสนุน" 2. แนวทางการสื่อสารแบบสนับสนุน ตามแนวคิดของเดวิโด

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) - วิทยากรสอบถามผู้เข้าอบรมว่า "จากประสบการณ์ชีวิตที่ผ่านมา นักเรียนเคยพบเจอกับคำพูด หรือการกระทำใดบ้าง ที่ทำให้เรารู้สึกว่า เราไม่ได้รับการสนับสนุน ถูกสั่งให้ต้องทำในสิ่งที่เราอาจไม่ต้องการ หรือถูกตัดสินจากผู้อื่น?" - เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสอบถามถึงความรู้สึกว่า "เวลาที่เราได้รับการกระทำแบบนั้น เรามีความรู้สึกอย่างไรบ้าง?"	- ผู้เข้าอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการสนับสนุนในการสื่อสารระหว่างบุคคล	

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

2. ขั้นประสบการณ์ (25 นาที)

2.1 กิจกรรม “การสื่อสารแบบสนับสนุน”

วิทยากรนำกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมฝึกปฏิบัติ (Workshop) ให้สอดคล้องตามแนวการสนับสนุนในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้

- วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็นกลุ่มย่อย โดยมีจำนวนกลุ่มและสมาชิกภายในกลุ่มตามความเหมาะสม
- วิทยากรให้โจทย์แก่กลุ่มผู้เข้าอบรม โดยให้ผู้เข้าอบรมยกตัวอย่างประโยคการสื่อสารเชิงลบ 3 สถานการณ์ได้แก่ 1) การกล่าวโทษและตำหนิ 2) การวิพากษ์วิจารณ์ และ 3) การพร่ำบ่น จากนั้นให้ยกตัวอย่างการแสดงออกตามประโยคการสื่อสารเชิงลบนั้น ว่าผู้พูดประโยคนั้น น่าจะมีการแสดงออกอย่างไรที่สอดคล้องกับประโยคนั้น ๆ

ตัวอย่าง

สถานการณ์	ประโยคการสื่อสารเชิงลบ	การแสดงออก
การวิพากษ์วิจารณ์	“พี่สาวเธอใส่ชุดสีชมพูแปร่นแล้วน่าเกลียดจัง”	ทำปากเบะ สีหน้าแหยะ ๆ

- วิทยากรให้กลุ่มผู้เข้าอบรม ปรับประโยคการสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ 3 สถานการณ์ ให้เป็นการส่งเสริม/สนับสนุน

ตัวอย่าง

สถานการณ์	ประโยคการสื่อสารเชิงลบ	การแสดงออก
การวิพากษ์วิจารณ์	“พี่สาวเธอใส่ชุดสีชมพูแปร่นแล้วน่าเกลียดจัง”	ทำปากเบะ สีหน้าแหยะ ๆ
ปรับการสื่อสาร	“พี่สาวเธอใส่ชุดสีชมพูเหมือนสีกุหลาบเลย”	มองด้วยสายตาชื่นชม

ตารางสถานการณ์การสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ

สถานการณ์	ประโยคการสื่อสารเชิงลบ	การแสดงออก
การกล่าวโทษ และตำหนิ		
การวิพากษ์วิจารณ์		
การพร่ำบ่น		

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถใช้คำพูดและการแสดงออกเชิงส่งเสริม/สนับสนุนมากกว่าการตัดสินผู้อื่น

</td><td>

- ตารางสถานการณ์การสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรม “การสื่อสารแบบสนับสนุน” บ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางสะท้อนความคิด”

ตารางสะท้อนความคิด
-
-
-
-
-

4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที)

วิทยากรแนะนำแนวทางการสนับสนุนในการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้

- หลีกเลี่ยงการกล่าวโทษและตำหนิ (“ฉันน่าจะทำงานอยู่ที่เดิม ไม่น่าฟังคำแนะนำจากพี่ชายเธอเลย”)
- หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ (“พี่สาวเธอใส่ชุดสีแดงแล้วน่าเกลียดจัง”)
- หลีกเลี่ยงการบ่นพร่ำพรรณนา (“เธอควรไปเรียนวิธีการใช้คำและการจัดหาเอกสารมาสักทีนะ”)
- แสดงออกว่าเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนความคิด แนวทางการจัดการเรื่องต่างๆ
- ถามความคิดเห็นและเห็นความสำคัญผู้อื่น พยายามอย่าจมปลักอยู่กับแนวทางความคิดตนเอง

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากผลการเรียนรู้กิจกรรมฝึกปฏิบัติตามแนวทางการสนับสนุนในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้

- ผู้เข้าอบรมมีแนวทางในการสื่อสารแบบเข้าถึง

</td><td>

- ตารางสะท้อนความคิด
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

5. **ขั้นนำไปใช้ (10 นาที)**

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำแนวทางการสนับสนุนในการสื่อสารระหว่างบุคคล ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน "ตารางผลการเรียนรู้"

<table>
<tr><th>ตารางผลการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>-
-
-
-</td></tr>
</table>

- จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสนับสนุนให้แก่กันและกันฟัง

6. **ขั้นสรุป (5 นาที)**

- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม

<table>
<tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>สรุปผลการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>ใช้คำพูดและการแสดงออกเชิงส่งเสริม/สนับสนุน มากกว่าการตัดสินผู้อื่น</td><td>การสนับสนุนในการสื่อสาร คือ การพูดส่งเสริมมากกว่าการตัดสินผู้อื่น และเป็นการพูดแนะนำให้ผู้ฟังคิดมากกว่าบอกว่าให้เขาทำอะไร การพูดส่งเสริมจะพูดในเชิงว่าคุณเห็นอะไรหรือคุณรู้สึกอย่างไร ตรงข้ามกับการตัดสิน จะพูดถึงแต่ความคิดเห็นของคุณและจะกลายเป็นการตัดสินผู้อื่น การพูดส่งเสริมเป็นการให้กำลังใจผู้อื่น ทางกลับกันการพูดว่าตัดสินหรือประเมินผู้อื่นนั้น ทำให้ผู้อื่นปิดกั้นตน (แต่นี้ไม่ได้หมายความว่าการวิพากษ์วิจารณ์จะให้ผลเสียกับคนทั้งหมด เช่น นักแสดงที่ต้องการการพัฒนามักเปิดรับทางคำติและคำชม) ในทำนองเดียวกัน การพูดแนะนำนั้นแสดงในเห็นว่าเรามีจิตใจที่เปิดกว้าง เราสามารถรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างได้ ในทางกลับกัน การบอกให้เขาทำอะไรนั้นไม่ก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ และทำให้ผู้ฟังปิดกั้นตนเอง</td></tr>
</table>

.

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสนับสนุนในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้

- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเชื่อมโยงหลักการ/ทฤษฎี สู่การนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวันได้

</td><td>

- ตารางผลการเรียนรู้
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง การบรรยาย การประชุมกลุ่ม	การสอน การตั้งคำถาม การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
ใช้คำพูดและการแสดงออกเชิงส่งเสริม/สนับสนุนมากกว่าการตัดสินผู้อื่น	- กิจกรรม "การสื่อสารแบบสนับสนุน"	- ตรวจคำตอบการปรับประโยคการสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ 3 สถานการณ์ ให้เป็นการส่งเสริม/สนับสนุน	- สามารถปรับประโยคการสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ 3 สถานการณ์ ให้เป็นการส่งเสริม/สนับสนุนได้อย่างเหมาะสม

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- ตารางสถานการณ์การสื่อสารและการแสดงออกเชิงลบ - ตารางสะท้อนความคิด - ตารางผลการเรียนรู้	- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	วิธีการเพิ่มความพึงพอใจในความสัมพันธ์ โดยการส่งเสริมและแนะนำตามแนวคิดของเควิโต	29

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 12

หน่วยการเรียนรู้ที่: 12	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความเท่าเทียม (Equality) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ทัศนคติและการปฏิบัติต่อผู้อื่น โดยเห็นว่าเขานั้นสำคัญในการสนทนาครั้งนี้ ในสถานการณ์ต่างๆ แน่นอนว่า ความสำคัญของแต่ละบุคคลจะไม่เท่ากัน เช่น ในรูปแบบบริษัท จะมีเจ้านายลูกน้องตามลำดับ มีคนที่เก่งกว่า หรือมีคนที่สื่อสารได้ดีกว่า อย่างไรก็ตาม ควรเลี่ยงการสำคัญตัว การสื่อสารระหว่างบุคคลควรมีบรรยากาศของความเท่าเทียมกันจะมีประสิทธิภาพมากกว่า	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
รับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง โดยเลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด	1. กิจกรรม "เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด" 2. วิธีการสื่อสารอย่างเท่าเทียมในทุกสถานการณ์ ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (10 นาที) - วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า "จากประสบการณ์ที่ผ่านมา ผู้เข้าอบรมได้พบเจอกับเรื่องที่ทำให้รู้สึกถึงความ-ไม่เท่าเทียมกันอย่างไรบ้าง? และเล่าถึงบทสนทนาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ" - วิทยากรและผู้เข้าอบรมแลกเปลี่ยนความคิดกัน ถึงเรื่องที่มีผู้เข้าอบรมเล่าถึงประสบการณ์ความไม่เท่าเทียม	- ผู้เข้าอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารอย่างเท่าเทียม	
2. ขั้นประสบการณ์ (20 นาที) 2.1 กิจกรรม "เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด" (20 นาที) - วิทยากรให้ความรู้เกี่ยวกับความเท่าเทียม (Equality) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยอธิบายถึงวิธีการสื่อสารอย่างเท่าเทียมในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง (ตามหัวข้อที่ 4. ขั้นทฤษฎี) - วิทยากรแจกใบงาน "เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด" และอธิบายให้ผู้เข้าอบรมปรับคำที่สื่อถึงการถูกสั่ง ถูกกำหนด (เช่นคำว่า น่าจะ ควรจะ ต้อง ทำไม เป็นต้น) ให้เป็นคำที่เหมาะสมกว่า - วิทยากรขออาสาสมัครผู้เข้าอบรม อ่านคำตอบตามที่ปรับคำในใบงาน พร้อมทั้งอธิบายเหตุผลแก่ผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ฟัง (สลับให้อาสาสมัครผู้เข้าอบรมคนอื่น ๆ ได้อ่านคำตอบตามที่ปรับคำในใบงานด้วย)	- ผู้เข้าอบรมสามารถเลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด โดยใช้รูปแบบประโยคที่เหมาะสมกว่าได้	- ใบงาน "เลี่ยงการถูกสั่งถูก-กำหนด"

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

ตัวอย่างใบงาน “เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด”

ข้อ	ประโยค	คำที่ควรระวัง	ปรับประโยคเป็น
1	เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ		
2	ทำไมเธอไม่นั่งลงก่อนล่ะ		
3	คุณต้องจัดการให้เสร็จเดี๋ยวนี้		

ตัวอย่างการเติมคำตอบในใบงาน “เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด”

ข้อ	ประโยค	คำที่ควรระวัง	ปรับประโยคเป็น
1	เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ	น่าจะ	แม่เธอคงดีใจแน่ ๆ ที่เธอโทรหาบ่อย ๆ
2	ทำไมเธอไม่นั่งลงก่อนล่ะ	ทำไม	เธอนั่งลงตรงนี้ก่อนได้ตามสบายเลยนะ
3	คุณต้องจัดการให้เสร็จเดี๋ยวนี้	ต้อง, เดี๋ยวนี้	คุณช่วยจัดการให้เสร็จโดยเร็วได้ไหม

3. ขั้นสะท้อนความคิด (5 นาที)

- วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้อะไรจากกิจกรรม “เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด” บ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน “ตารางสะท้อนความคิด”

ตารางสะท้อนความคิด
-
-
-
-
-

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากการฝึกการใช้อัตราระดับ ความดัง และทำนองเสียงในการพูดคุยอย่างเหมาะสม ตามแนวทางของเดวิโดได้

</td><td>

- ตารางตารางสะท้อนความคิด
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

</td></tr>
</table>

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
4. ขั้นทฤษฎี (10 นาที) วิทยากรอธิบายวิธีการสื่อสารอย่างเท่าเทียมในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง ตามแนวคิดของเดวิโต ดังนี้ - เลี่ยงการใช้คำว่า "น่าจะ" หรือ "ควรจะ" ตัวอย่างเช่น ("เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ" หรือ "เธอควรจะแสดงตนให้มากกว่านี้") การใช้ประโยคพวกนี้ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งถูกกำหนด - ให้ขอร้อง (อย่างสุภาพ) และเลี่ยงการออกคำสั่ง (ที่หยาบคาย) - หลีกเลี่ยงการพูดขัดผู้อื่น การกระทำนี้จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่น และมันสื่อว่าสิ่งที่คุณพูดนั้นสำคัญกว่าสิ่งที่คนอื่นพูด - ฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูดก่อนที่จะพูดเรื่องของตัว ประโยคที่ว่า "จริงเหรอ", "ฉันเข้าใจ" หรือ "นั่นสิ" เป็นสิ่งยืนยันว่าเรากำลังรับ-ฟังและเข้าใจจริงๆ - ตระหนักถึงเรื่องความแตกต่างทางชนชั้นในแต่ละวัฒนธรรมให้มาก ในประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นน้อย จะมีความเท่าเทียมกันมากกว่าประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นมาก ที่มีความเท่าเทียมกันน้อย ซึ่งเรื่องฐานะสามารถเป็นตัวกำหนดการติดต่อระหว่างบุคคลได้	- ผู้เข้าอบรมเข้าใจ และมีวิธีการสื่อสารอย่างเท่าเทียม	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล
5. ขั้นนำไปใช้ (10 นาที) - วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำวิธีการสื่อสารโดยการแสดงออกตามแนวคิดของเดวิโต ไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน "ตารางผลการเรียนรู้" ตารางผลการเรียนรู้ - - - - - จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสื่อสารแบบมีส่วนร่วมให้แก่กันและกันฟัง	- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยรับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง โดยเลี่ยงการพูด-ขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด	- ตารางผลการเรียนรู้ - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>6. ขั้นสรุป (5 นาที)
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม
<table><tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>สรุปผลการเรียนรู้</th></tr><tr><td>รับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง โดยเลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด</td><td>ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ทัศนคติและการปฏิบัติต่อผู้อื่นโดยเห็นว่าเขานั้นสำคัญในการสนทนาครั้งนี้ ในสถานการณ์ต่างๆ แน่นอนว่า ความสำคัญของแต่ละบุคคลจะไม่เท่ากัน เช่น ในรูปแบบบริษัท จะมีเจ้านายลูกน้องตามลำดับ มีคนที่เก่งกว่า หรือมีคนที่สื่อสารได้ดีกว่า อย่างไรก็ตาม ควรเลี่ยงการสำคัญตัว การสื่อสารระหว่างบุคคลควรมีบรรยากาศของความเท่าเทียมกัน จะมีประสิทธิภาพมากกว่า</td></tr></table></td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่าง-บุคคล โดยรับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง โดยเลี่ยงการพูด-ขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด</td><td>- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง	การสอน
การบรรยาย	การตั้งคำถาม
การประชุมกลุ่ม	การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
รับฟังคู่สนทนาก่อนที่จะพูดเรื่องของตนเอง โดยเลี่ยงการพูดขัด เลี่ยงประโยคที่ทำให้คู่สนทนาถูกสั่งถูกกำหนด	- กิจกรรม "เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด"	- ตรวจคำตอบตามใบงาน "เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด"	- สามารถปรับคำที่สื่อถึงการถูกสั่ง ถูกกำหนด ให้เป็นคำที่เหมาะสมกว่าได้

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- ใบงาน "เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด" - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - ตารางผลการเรียนรู้	- ตารางตารางสะท้อนความคิด - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	วิธีการสื่อสารอย่างเท่าเทียมในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะการหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง	30

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 13

หน่วยการเรียนรู้ที่: 13	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การจัดการการสื่อสาร (Interpersonal Management) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**ระยะเวลา:** 1 ชั่วโมง

• ความคิดรวบยอด	
การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง หลักการ วิธีการที่กำหนดทิศทางและดำเนินการติดต่อระหว่างบุคคลให้ยั่งยืน การจัดการการติดต่อระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้การทำงานร่วมกันของสองฝ่ายมีความน่าพอใจ การจัดการการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีจุดประสงค์เพื่อการทำงานร่วมกันของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ โดยการคงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง ให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่าปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดอัด และใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย ให้เลี่ยงการใช้ข้อความที่มีนัยยะหรือสัญญาณที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง	
• ตัวชี้วัด/จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม	**• สาระการเรียนรู้**
กำหนดทิศทางและดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์	1. กิจกรรม "การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล" 2. แนวทางการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	**• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง**	**• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้**
1. ขั้นเกริ่นนำ (5 นาที) - วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรม ว่า "ผู้ที่สามารถจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติอะไรบ้าง?" - เปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสอบถามถึงความคิดว่า "จากความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ตอบมาข้างต้น ผู้เข้าอบรมสิ่งนั้นมากน้อยเท่าไหร่? (ประมาณกี่ %)"	- ผู้เข้าอบรมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล	

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

2. ขั้นประสบการณ์ (30 นาที)

กิจกรรม "การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล"

วิทยากรนำกิจกรรมให้ผู้เข้าอบรมฝึกปฏิบัติ (Workshop) ให้สอดคล้องตามแนวการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนี้

- วิทยากรแบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมออกเป็นคู่ (2 คน) หรือตามความเหมาะสม
- วิทยากรอธิบายกิจกรรมว่า "วิทยากรจะมีสถานการณ์สมมติ 3 สถานการณ์ คือ 1) การสัมภาษณ์งานตำแหน่งพนักงานขาย 2) การพูดคุยกันของคู่รักที่เพิ่งจีบกัน และ 3) การตัดสินใจซื้อรถ โดยวิทยากรจะให้คู่ผู้เข้าอบรม สุ่มจับสลากสถานการณ์สมมติ และเข้าคู่แสดงบทบาทสมมติตามที่จับสลากได้โดยทันที (หมายถึง ผู้เข้าอบรมจะไม่มีเวลาในการเตรียมตัว/คิดบทสนทนาใด ๆ)
- วิทยากรแจ้งเงื่อนไขกิจกรรมว่า "คู่ผู้เข้าอบรมจะต้องดำเนินการติดต่อสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการคงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง ให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่าปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดอัด และใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย"
- วิทยากรขออาสาสมัครผู้เข้าอบรม จำนวน 3 คู่ เพื่อมาจับสลากการแสดงบทบาทสมมติ (ในระยะเวลาคู่ละ 5 นาที) ระหว่างการแสดงบทบาทสมมติ ให้คู่ผู้เข้าอบรมคู่อื่น ๆ สังเกตการดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารของคู่ผู้เข้าอบรมว่ามีการใช้คำพูด วาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อเสริมการสนทนาอย่างไรบ้าง

<u>สถานการณ์สมมติ</u>

สถานการณ์สมมติ	ตัวละคร A	ตัวละคร B
1) การสัมภาษณ์งานตำแหน่งพนักงานขาย	ผู้สมัครงาน	ผู้ว่าจ้าง
2) การพูดคุยกันของคู่รักที่เพิ่งจีบกัน	เพื่อน	เพื่อน
3) การตัดสินใจซื้อรถ	แม่	ลูก

<u>หมายเหตุ</u> ให้วิทยากรสุ่มคู่ผู้เข้าอบรม (อาสาสมัคร) มาดำเนินบทบาทสมมติตามที่จับสลากได้ อาจเป็นสถานการณ์ละ 1 - 2 คู่ (หรือตามความเหมาะสม)

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถกำหนดทิศทางและดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์

</td><td>

- สลากสถานการณ์สมมติ 3 สถานการณ์

</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>

3. ขั้นสะท้อนความคิด (10 นาที)

- เมื่อคู่ผู้เข้าอบรมแสดงบทบาทสมมติเสร็จแล้ว ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันวิเคราะห์การแสดงบทบาทสมมติตามสถานการณ์ต่าง ๆ ในประเด็นดังต่อไปนี้

<u>ตารางสถานการณ์สมมติ</u>

สถานการณ์สมมติ	มีการสลับกันพูดคุย	มีการพูดคุยอย่างต่อเนื่อง	มีการใช้วาจา สีหน้า ท่าทาง ส่งเสริมการพูดคุย	มีข้อสรุปในการพูดคุย (บรรลุวัตถุประสงค์)
1) การสัมภาษณ์งานตำแหน่งพนักงานขาย				
2) การพูดคุยกันของคู่รักที่เพิ่งจีบกัน				
3) การตัดสินใจซื้อรถ				

- ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันโหวตคู่ผู้เข้าอบรม ว่าคู่ไหนสามารถจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยการคงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง ให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่าปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดอัด และใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย

</td><td>

- ผู้เข้าอบรมสามารถสะท้อนความคิดจากผลการเรียนรู้กิจกรรมฝึกปฏิบัติตามแนวทางการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล

</td><td>

- ตารางสถานการณ์สมมติ
- กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด

</td></tr>
</table>

• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้	• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง	• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้
4. ขั้นทฤษฎี (5 นาที) วิทยากรแนะนำแนวทางการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคลตามแนวคิดของเดวิโต ดังนี้ - คงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง และให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ทำได้โดยใช้สายตา, ใช้ระดับเสียงให้เหมาะ, ปรับท่าทางร่างกายและสีหน้าให้เหมาะสม การกระทำเหล่านี้จะบอกถึงการควบคุมตนเองได้ และความผ่อนคลายในการพูดคุย - ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่าปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดอัด คนใหญ่คนโตมักชวนคู่สนทนาคุยตลอด ตัวอย่างเช่น ในการพูดคุยระหว่างคนไข้และหมอ คนไข้จะมีความพึงพอใจน้อยลงหากหมอทิ้งช่วงการพูดคุยและเงียบเป็นเวลานาน - ใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย ให้เลี่ยงการใช้ข้อความที่มีนัยยะหรือสัญญาณที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น ใช้สีหน้าขัดกับเรื่องที่พูดอยู่ ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณถึงความไม่มั่นใจและความไม่มีพลัง	- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล - ตารางผลการเรียนรู้ - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด
5. ขั้นนำไปใช้ (5 นาที) - วิทยากรตั้งคำถามแก่ผู้เข้าอบรมว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำแนวทางการจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคลไปปรับใช้ได้อย่างไรบ้าง โดยให้วิทยากรเป็นผู้บันทึกความคิดเห็นของผู้เข้าอบรมลงใน "ตารางผลการเรียนรู้" ตารางผลการเรียนรู้ - - - - - จากนั้น ให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันแสดงความคิดเห็นว่า สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการร่วมกิจกรรม สามารถนำไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคลได้อย่างไรบ้าง และแลกเปลี่ยนประสบการณ์การสนับสนุนให้แก่กันและกันฟัง	- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเชื่อมโยงหลักการ/ทฤษฎี สู่การนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวันได้	- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

<table>
<tr><th>• กระบวนการ/กิจกรรมการเรียนรู้</th><th>• ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง</th><th>• เครื่องมือประกอบการเรียนรู้</th></tr>
<tr><td>6. ขั้นสรุป (5 นาที)
- วิทยากรสรุปผลการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม
<table><tr><th>จุดประสงค์การเรียนรู้เชิงพฤติกรรม</th><th>สรุปผลการเรียนรู้</th></tr><tr><td>กำหนดทิศทางและดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์</td><td>การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง หลักการ วิธีการที่กำหนดทิศทางและดำเนินการติดต่อระหว่างบุคคลให้ยั่งยืน การจัดการการติดต่อระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้การทำงานร่วมกันของสองฝ่ายมีความน่าพอใจ การจัดการการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีจุดประสงค์เพื่อการทำงานร่วมกันของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ โดยการคงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง ให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่าปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดอัด และใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย ให้เลี่ยงการใช้ข้อความที่มีนัยยะหรือสัญญาณที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง</td></tr></table></td><td>- ผู้เข้าอบรมสามารถนำผลการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยเชื่อมโยงหลักการ/ทฤษฎี สู่การนำไปใช้จริงในชีวิตประจำวันได้</td><td>- เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล</td></tr>
</table>

เทคนิคหลักที่ใช้ดำเนินการเรียนรู้ (ดูรายละเอียดคำอธิบายในเล่มปริญญานิพนธ์)	
เทคนิคการฝึกอบรม	**เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา**
การระดมสมอง	การสอน
การบรรยาย	การตั้งคำถาม
การประชุมกลุ่ม	การซักถาม

การวัดผลและประเมินผล			
ตัวชี้วัด	**เครื่องมือ**	**วิธีการวัดผล**	**เกณฑ์การประเมินผล**
กำหนดทิศทางและดำเนินการเป็นผู้สื่อสารและผู้รับสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยให้การสื่อสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนบรรลุวัตถุประสงค์	- กิจกรรม "การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล"	- สังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรม และการวิเคราะห์ตารางสถานการณ์สมมติ	- สามารถดำเนินการสนทนาและวิเคราะห์ตารางสถานการณ์สมมติได้

สื่อ/เครื่องมือประกอบการเรียนรู้		แหล่งข้อมูลการสืบค้น (ดูในเล่มปริญญานิพนธ์)	หน้า
- สลากสถานการณ์สมมติ 3 สถานการณ์ - กระดาษฟริปชาร์ตและปากกาไวท์บอร์ด - ตารางผลการเรียนรู้	- ตารางสถานการณ์สมมติ - เอกสารประกอบการอบรม เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล	คำแนะนำที่ทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพยิ่ง	31

ภาคผนวก ฉ

เครื่องมือประกอบโปรแกรมฝึกอบรม

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 1	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication Knowledge)	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 2. ขั้นประสบการณ์

ใบงาน "บิงโกเพื่อนของฉัน"

ส่วนที่ 1 : ประวัติของฉัน

ชื่อเล่น ..... ชื่อ – สกุล ..... วัน/เดือน/ปีเกิด .....
สถานที่เกิด/ภูมิลำเนา ..... อุปนิสัย .....
งานอดิเรก/ความสนใจ ..... กีฬาที่ชอบ .....
เพลงที่ชอบ ..... ภาพยนตร์ที่ชอบ .....
อาหารที่ชอบ ..... อาหารที่ไม่ชอบ .....
ของขวัญที่อยากได้ ..... สถานที่ท่องเที่ยวที่อยากไป .....

---------- เส้นประ ----------

ส่วนที่ 2 : ตารางช่องว่าง 9 ช่อง

ชื่อเล่น .....

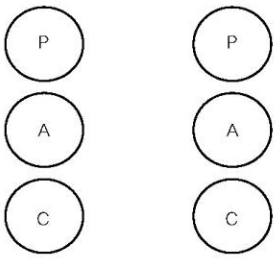
เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 2 **เรื่อง:** การพัฒนาสติ (Mindfulness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา **กิจกรรมการเรียนรู้:** 2.2.1 กิจกรรม "โครงสร้างของบุคลิกภาพตามแนวคิดของอีริก เบิร์น"

ใบงานเรื่อง คิดก่อนสื่อสาร

โจทย์ : ให้แก่ผู้เข้าอบรมฝึกคิดวิเคราะห์สถานะ (Stage) ของคู่สนทนา ว่าเป็น P, A หรือ C และเลือก/ปรับการใช้-คำพูดสื่อสารให้สอดคล้องตามสถานะ (Stage) ของคู่สนทนา

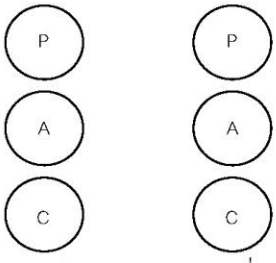
ข้อที่ 1



ลูก : "แม่จ๋า... ซื้อขนมให้หนูหน่อยนะคะ..."

แม่ : "……"

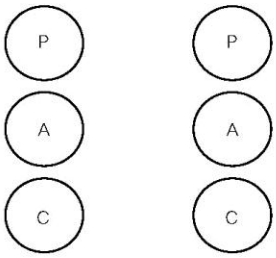
ข้อที่ 2



พอลล่า : "ป่ายโมงแล้วนะ แต่งตัวเสร็จหรือยัง?"

เจสซี่ : "……"

ข้อที่ 3



พนักงานขาย : "บางทีคุณน่าจะเลือกนาฬิกาเรือนที่ถูกกว่านี้..."

ลูกค้า : "……"

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 3	กลุ่มผู้เรียน: นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	กิจกรรมการเรียนรู้: 1. ขั้นเกริ่นนำ

<u>รูปภาพคน 4 ภาค</u>

ภาคเหนือ

ภาคกลาง

ภาคอีสาน (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ภาคใต้

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 4	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 2. ขั้นประสบการณ์

ใบงาน การปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจบทสนทนาได้มากขึ้น

ตัวอย่าง

ข้อ	ข้อความที่รับฟัง	ข้อความจาก ความรู้สึกแรก	ข้อความที่จะปรับ
0	อาจารย์บอกหนูหน่อยสิคะ ควรจะทำอย่างไรกับปัญหาการเรียนคณิตศาสตร์ของหนูดี? (A)	อย่าวิตกเกินไปสิ มันไม่ใช่ปัญหาโลกแตกหรอกหน่า (C)	ลองใช้ความสามารถของตนเองคิดซิคะว่า คุณควรจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร (A)

หมายเหตุ ข้อความที่รับฟัง หมายถึง โจทย์ที่กำหนดว่ามีคนมาคุยกับเราด้วยประโยคนี้

ข้อความจากความรู้สึกแรก หมายถึง ประโยคจากความรู้สึกแรกที่เราจะใช้ตอบกลับ

ข้อความที่จะปรับ หมายถึง ประโยคที่เราจะปรับให้สอดคล้องกับสถานะตามข้อความที่รับฟัง

ข้อ	ข้อความที่รับฟัง	ข้อความจาก ความรู้สึกแรก	ข้อความที่จะปรับ
1	หัวหน้าครับ วันนี้ผมต้องทำงานล่วงเวลาไหมครับ (.....)		
2	เฮ้ยแก! ทำการบ้านเสร็จรึยังวะ เอามาลอกหน่อยสิ (.....)		
3	นี่เพลงอะไรกัน ไม่มีความสุภาพเลย ให้เด็ก ๆ ฟังไม่ได้เลยนะ (.....)		
4	ไปดื่มกาแฟต่อที่ห้องผมนะครับ (.....)		
5	นี่น่ะหรอ หอพักเธอ ทำไมมันดับแคบ น่าอึดอัดแบบนี้ล่ะจ๊ะ (.....)		

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 5	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การเปิดเผย (Openness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 1. ขั้นเกริ่นนำ 2. ขั้นประสบการณ์

<u>เนื้อเพลง อมพระมาพูด</u>

เธอเดินมาหาฉันหน้าเศร้า เธอบอกว่าเราไปกันไม่ได้
เธอบอกกับฉันดีเกินไปสำหรับเธอ
คำพูดเธอนั้นมันง่ายดี ยังโง้นยังงี้ทำหน้าตา
ทำเหมือนว่าฉันเป็นผักปลาไม่ใช่คน

แสร้งทำเป็นดี บอกไม่มีไม่มีใครใหม่
อยากจะพักหัวใจ ไม่อยากให้ใครมาพัวพัน

อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ หน้าเนื้อใจเสืออย่างเธอ
ใครเตือนไม่ฟังว่าอย่าเผลอมีใจให้
อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ หน้าใสใจเสือเชื่อไม่ได้
ประวัติโชคโชนเฉือดใจมากี่คน เคยนับบ้างไหม

ถึงแม้ว่าฉันยังรักอยู่ ใคร ๆ ก็รู้ก็ดูออก
แต่จะไม่ยอมให้เธอหลอกอีกต่อไป
พรุ่งนี้จะขอไปให้ไกล ไม่อยากเจอใครที่ใจดำ
จะไม่เชื่อคนที่น้ำคำจำใส่ใจ

แสร้งทำเป็นดี บอกไม่มีไม่มีใครใหม่
อยากจะพักหัวใจ ไม่อยากให้ใครมาพัวพัน

อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ หน้าเนื้อใจเสืออย่างเธอ
ใครเตือนไม่ฟังว่าอย่าเผลอมีใจให้
อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ หน้าใสใจเสือเชื่อไม่ได้
ประวัติโชคโชนเฉือดใจมากี่คน เคยนับบ้างไหม

แสร้งทำเป็นดี บอกไม่มีไม่มีใครใหม่
อยากจะพักหัวใจ ไม่อยากให้ใครมาพัวพัน

อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ หน้าเนื้อใจเสืออย่างเธอ
ใครเตือนไม่ฟังว่าอย่าเผลอมีใจให้
อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ หน้าใสใจเสือเชื่อไม่ได้
ประวัติโชคโชนเฉือดใจมากี่คน เคยนับบ้างไหม

เคยนับบ้างไหม

อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ
อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ
อมพระมาพูดก็ไม่เชื่อ ไม่เชื่อ ไม่เชื่อ ไม่เชื่อ ไม่เชื่อ

<u>หมายเหตุ</u> เพลง อมพระมาพูด เป็นเพลงลิขสิทธิ์โดย บริษัท จีเอ็มเอ็ม แกรมมี่ จำกัด (มหาชน)
นักร้อง: ธงไชย แมคอินไตย์(เบิร์ด), เสกสรรค์ ศุขพิมาย
คำร้อง/ทำนอง/เรียบเรียง: เสกสรรค์ ศุขพิมาย
แหล่งข้อมูลออนไลน์: https://www.youtube.com/watch?v=pYjPGBHM9Bw

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 6	กลุ่มผู้เรียน: นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: อัตตการสื่อสาร (Metacommunication) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	กิจกรรมการเรียนรู้: 1. ขั้นเกริ่นนำ

<u>รูปภาพสัญญะอารมณ์</u>

ภาพที่ 1

ภาพที่ 2

ภาพที่ 3

ภาพที่ 4

ภาพที่ 5

ภาพที่ 6

ภาพที่ 7

ภาพที่ 8

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 7	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความใกล้ชิด (Immediacy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 1. ขั้นเกริ่นนำ

<u>รูปภาพ</u>

ภาพที่ 1

ภาพที่ 2

ภาพที่ 3

ภาพที่ 4

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 8	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความยืดหยุ่น (Flexibility) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 2. ขั้นประสบการณ์

ใบงาน การปรับข้อความคำพูดตามสถานการณ์

ตัวอย่าง

ข้อ	ข้อความที่รับฟัง	ข้อความจาก ความรู้สึกแรก	ข้อความที่จะปรับ
0	คุณแม่คะ... หนูจะซื้อรองเท้าสีอะไรดีคะ? (C)	ก่อนจะถามคนอื่น ลองคิดด้วยตนเองก่อน ว่าจะตัดสินใจอย่างไร (P)	คุณลูกขา... เลือกสีที่ลูกชอบได้ตามใจเลยจ้า (C)

หมายเหตุ ข้อความที่รับฟัง หมายถึง โจทย์ที่กำหนดว่ามีคนมาคุยกับเราด้วยประโยคนี้

ข้อความจากความรู้สึกแรก หมายถึง ประโยคจากความรู้สึกแรกที่เราจะใช้ตอบกลับ

ข้อความที่จะปรับ หมายถึง ประโยคที่เราจะปรับให้สอดคล้องกับสถานะตามข้อความที่รับฟัง

ข้อ	ข้อความที่รับฟัง	ข้อความจาก ความรู้สึกแรก	ข้อความที่จะปรับ
1	หัวหน้าครับ วันนี้ผมขอเข้างานสายซัก 1 ชั่วโมงนะครับ (.....)		
2	นี่หล่อน! ได้ข่าวอีจอยบ้างไหม แหม เดี๋ยวนี้ทำเป็นแต่งตัวแพง (.....)		
3	ได้ยินเพลงลูกทุ่งทีไร แล้วอยากจะเต้นซะจริง ๆ พับผ่าสิ (.....)		
4	พรุ่งนี้มาค้างที่ห้องผมได้ไหมครับ (.....)		
5	ตายแล้ว มือถือรุ่นอะไรนี่ คิดว่าที่ทับกระดาษ (.....)		

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 9	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การแสดงออก (Expressiveness)	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 1. ขั้นเกริ่นนำ

นิทานเรื่อง "นกกับกวาง"

นกตัวหนึ่งบินออกหาอาหาร ขณะที่บินอยู่นั้น มันเหลือบไปเห็นขนมบังชิ้นหนึ่ง จึงใช้ปากคาบขนมบังชิ้นนั้นขึ้นมา แล้วบินไปเกาะยังต้นไม้

เจ้ากวางตัวหนึ่งเดินผ่านมา เห็นเนยแข็งในปากของนก จึงเกิดความอยากกินขนมบังนั้นขึ้นมา มันจึงเอ่ยปากทักเจ้านกว่า "นี่เธอช่างน่ารักเหลือเกินนะ ถ้าเธอร้องเพลงได้ไพเราะอีกด้วยละก็ ฉันว่า เธอต้องได้เป็นราชินีในหมู่นกกาทั้งหลายแน่เลย"

เจ้านกก็เคลิ้มไปกับคำเยินยอของกวาง เพราะมันก็อยากจะให้ใคร ๆ เรียกมันว่า "ราชินี" อยู่แล้ว มันจึงพูดว่า "ได้สิ ฉันร้องได้เพราะแน่ ๆ" แต่ในขณะที่มันลืมตัวอ้าปากเอ่ยคำนั้น ก้อนขนมบังก็หลุดออกจากปากของมันตกลงพื้นดิน เจ้ากวางจึงรีบวิ่งตรงไปยังก้อนขนมบัง และกินทันที

มันบอกกับนกว่า "เธอน่ะ อาจจะเป็นราชินีของพวกนกกาได้ เธออาจจะน่ารัก และเธออาจจะร้องเพลงได้ไพเราะ แต่สติของเธออาจยังไม่สู้ดีนัก"

นิทานเรื่องนี้สอนให้รู้ว่า: จงระวังบุคคลที่ชอบใช้คำพูดหวาน ๆ ซึ่งมักจะไม่จริงใจนัก

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 9	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การแสดงออก (Expressiveness)	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 2.1 กิจกรรม "ชมตัวอย่างการนำเสนอสินค้า"

<u>บทพูด (Dialogue) ของโฆษณา "น้ำแร่เพอร์ร่า"</u>

ดื่ม...ให้กับงานเลี้ยงในคืนที่ผ่านมา
ดื่ม...ให้กับอาหารทั้งสามมื้อ
ดื่ม...ให้กับอากาศที่ต้องเจอ
ดื่ม...ให้กับความขยันที่ไม่มีใครเห็น
ดื่ม...ให้กับคำนินทาจากคนที่เราไว้ใจ
ดื่ม...ให้กับเขาที่เดินจากไป
ดื่ม...ให้กับฉันคนเดิมที่จะกลับมา

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 9	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: การแสดงออก (Expressiveness) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 2.2 กิจกรรม "นำเสนอสินค้า"

<u>สินค้าที่นำเสนอและข้อมูลของสินค้า</u>

หมายเหตุ : วิทยากรอาจปรับสินค้าได้ตามความสะดวก/ความเหมาะสม

ที่	รูปภาพสินค้า	ชื่อสินค้า และข้อมูลสินค้า
1		SEALECT **ทูน่าสเต็กในน้ำมันพืช** ทูน่าสเต็กในน้ำมันพืช SEALECT ให้เนื้อนุ่ม รสชาติกลมกล่อม เหมาะกับการประกอบอาหารประเภทผัด ทอด หรือรับประทานทันทีโดยไม่ต้องปรุง - ผ่านกระบวนการผลิตที่ได้มาตรฐาน - สามารถนำไปประกอบอาหารได้หลากหลายประเภท - เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องการโปรตีนจากปลาและต้องการไขมันต่ำ - สามารถเป็นการรับประทานสด ๆ กับสลัดผัก การทำยำ แกง ต้มยำ ผัดประเภทต่างๆ และเมนูอื่นตามต้องการ - ซีเล็คทูน่าสเต็กในน้ำมันพืช ให้เนื้อนุ่ม รสชาติกลมกล่อม - น้ำหนักเนื้อ 140 กรัม - ขนาด 185 กรัม
2		**ครีมเทียม คอฟฟี่เมต** NESTLE เติมความหอมละมุนกลมกล่อมให้กาแฟแก้วโปรดกับ เนสท์เล่ คอฟฟี่เมต จากไขมันพืช ไม่มีโคเลสเตอรอล เติมเต็มความสุข ด้วยความหอมมัน กลมกล่อมที่ลงตัว - ผลิตภัณฑ์แต่งรสเครื่องดื่มชนิดผง (ครีมเทียม) - ผลิตจากไขมันพืชบริสุทธิ์ - ไม่มีโคเลสเตอรอล - เพิ่มความหอมมันให้ทั้งกาแฟร้อนและเย็น - สำหรับผู้ประกอบการมืออาชีพควบคุมต้นทุนได้ จำนวนที่เตรียมได้ 166 แก้ว - บรรจุซองอะลูมิเนียมฟอยล์ - ชนิดผง ละลายง่าย - น้ำหนักสุทธิ 1,000 กรัม

ที่	รูปภาพสินค้า	ชื่อสินค้า และข้อมูลสินค้า
3		**ชานมเย็น** NESTEA ชานมเย็น NESTEA รับความสดชื่นกับเครื่องดื่มชาสูตรเย็น เนสที ชานมเย็น รสหวานมัน เข้มข้น พร้อมดับกระหาย คลายร้อน ชงง่าย สะดวก และอร่อย - เครื่องดื่มชานมเย็นปรุงสำเร็จชนิดผง - ผลิตจากชาแท้คุณภาพสูง - กลิ่นหอมลงตัวจากชาและนม รสชาติหวานกำลังดี สดชื่นชุ่มคอ - เพิ่มเมนูเครื่องดื่มให้หลากหลายยิ่งขึ้น รสชาติอร่อย - ดื่มแล้วสดชื่นได้คุณค่า ชงง่าย สะดวก ประหยัดตามเวลา - มีแคลเซียมเสียมสูง ใช้สีจากธรรมชาติ - สำหรับผู้ประกอบการมืออาชีพควบคุมต้นทุนได้ จำนวนที่เตรียมได้ 27 แก้ว (ขนาด 12 ออนซ์) - สูตรชานมเย็น - ขนาดสินค้า (กว้าง x สูง x หนา) : 14.5 × 24 x 4 ซม. / ถุง - น้ำหนักสุทธิ 1,000 กรัม
4		**เครื่องดื่มรสช็อกโกแลต** MILO **แอคทีฟ-โก** เริ่มต้นทุกเช้ากับ ไมโล ที่มีคุณประโยชน์จากนม โปรตีนมอลต์ วิตามินและแร่ธาตุจากไมโล แอคทิฟ-โก เติมเต็มช่วงเวลาดี ๆ ให้สดชื่น สดใสได้ทั้งวัน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ดื่มไมโล - เครื่องดื่มมอลต์รสช็อกโกแลตสำเร็จรูปชนิดผง - ผลิตจากผงโกโก้คุณภาพ มีส่วนผสมของนมผงและมอลต์สกัดจากข้าวบาร์เล่ย์ที่มีคุณค่าจากธรรมชาติ - มีส่วนผสมของโปรตีนมอลต์ ซึ่งแตกต่างจากมอลต์ทั่วไป เพราะเป็นมอลต์สกัดด้วยกระบวนการผลิตที่ทันสมัยจากศูนย์วิจัยผลิตภัณฑ์ ลิขสิทธิ์ของเนสท์เล่สวิตเซอร์แลนด์ - อุดมด้วยคุณค่าจากแร่ธาตุและวิตามินบี1, บี2, บี6, บี12 และแคลเซียมสูง - ให้พลังงานทั้งหมด 80 กิโลแคลอรี่/20 กรัม - สำหรับผู้ประกอบการมืออาชีพควบคุมต้นทุนได้ จำนวนที่เตรียมได้ 50 แก้ว (ขนาด 12 ออนซ์) - บรรจุซองอะลูมิเนียมฟอยล์ - ชนิดผงสำเร็จรูป - ขนาดสินค้า (กว้าง x หนา x สูง) : 14.5 × 4 × 24 ซม./ถุง - น้ำหนักสุทธิ 1,000 กรัม

ที่	รูปภาพสินค้า	ชื่อสินค้า และข้อมูลสินค้า
5		**สบู่ก้อนพฤกษา นกแก้ว สีฟ้า** สบู่อาบน้ำพฤกษา นกแก้ว กลิ่นไม้หอม อาบสะอาด หอมสดชื่น ติดทนนาน ช่วยให้คุณรู้สึกมีชีวิตชีวา กระปรี้กระเปร่าได้ทุกวัน ด้วยความหอมสดชื่นจากกลิ่นไม้หอม - ช่วยบำรุงผิวหอมสดชื่นด้วยคุณค่าจากพฤกษาธรรมชาติ - ล้างออกทำความสะอาดง่าย - เหมาะสำหรับทุกสภาพผิว - กลิ่นไม้หอม - น้ำหนัก 110 กรัม
6		**แชมพู CLEAR สูตร แอนตี้ แฮร์ฟอล** เคลียร์ แอนตี้ แฮร์ฟอล แอนตี้แดนดรัฟ นูริชชิ่ง แชมพู เพื่อการปกป้องจากรังแคอย่างต่อเนื่อง ด้วยคุณค่าจากนูเรียม 10 ที่ผสานไปด้วยวิตามิน แร่ธาตุ และสารบำรุงผม ช่วยลดการขาดหลุดร่วง และบำรุงหนังศีรษะอย่างล้ำลึก ปกป้องคุณจากรังแคได้ยาวนานกว่า หมดกังวลเรื่องรังแค ไม่มีอะไรต้องปิด - ด้วยคุณค่าจากนูเรียม 10 ตรงเข้าบำรุงเส้นผมได้อย่างมีประสิทธิภาพ - ตรงเข้าจัดการปัญหารังแค สาเหตุของอาการคัน และหนังศีรษะแห้ง - สูตรพิเศษที่ช่วยลดผมขาดหลุดร่วงได้ถึง 98% - บำรุงเส้นผมให้แข็งแรงขึ้น จากโคนจรดปลาย เมื่อใช้เป็นประจำ - ปริมาณสุทธิ 340 มล.

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 10	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความรู้สึกร่วม (Empathy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 1. ขั้นเกริ่นนำ

รูปภาพ 3 รูป (Projective test)

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 10	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
	กิจกรรมการเรียนรู้:
เรื่อง: ความรู้สึกร่วม (Empathy) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	2.1 กิจกรรม "จับอารมณ์ความรู้สึกร่วม"
	2.2 กิจกรรม "แสดงออกถึงความรู้สึกร่วม"

บัตรคำอารมณ์ความรู้สึก

โกรธ	สบายใจ
เบื่อ	ตื่นเต้น
ตกใจ	นิ่งสงบ
ผิดหวัง	โชคดี
งุนงง	กระตือรือร้น
สับสน	ใจดี
เศร้าส้อย	
มีความสุข	

เครื่องมือประกอบการเรียนรู้

หน่วยการเรียนรู้ที่: 12	**กลุ่มผู้เรียน:** นักศึกษาอาชีวศึกษา
เรื่อง: ความเท่าเทียม (Equality) เพื่อการสื่อสารระหว่างบุคคล	**กิจกรรมการเรียนรู้:** 2. ขั้นประสบการณ์

ใบงาน เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด

ตัวอย่างการเติมคำตอบในใบงาน "เลี่ยงการถูกสั่งถูกกำหนด"

ข้อ	ประโยค	คำที่ควรระวัง	ปรับประโยคเป็น
1	เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ	น่าจะ	แม่เธอคงดีใจแน่ ๆ ที่เธอโทรหาบ่อย ๆ
2	ทำไมเธอไม่นั่งลงก่อนล่ะ	ทำไม	เธอนั่งลงตรงนี้ก่อนได้ตามสบายเลยนะ
3	คุณต้องจัดการให้เสร็จเดี๋ยวนี้	ต้อง, เดี๋ยวนี้	คุณช่วยจัดการให้เสร็จโดยเร็วได้ไหม

ข้อ	ประโยค	คำที่ควรระวัง	ปรับประโยคเป็น
1	ถ้าวันนี้ ยังทำงานไม่เสร็จ อย่าหวังเลยว่าจะได้กลับบ้าน		
2	งานชิ้นนี้ พี่ขอก่อนบ่ายสี่โมงเย็น หวังว่าคงจะไม่ล่าช้าเหมือนครั้งที่ผ่าน ๆ มานะ		
3	ทำไมน้องพูดจากับลูกค้าไม่ดีเลยคะ พี่บอกกี่ครั้งแล้ว ว่าลูกค้าคือพระเจ้า		
4	ดูนะ แล้วทำตามพี่ ทีหลังจะได้ไม่ผิดพลาดอีก		
5	อย่าลืมไปจัดการกับเอกสารตรงนั้น มันชักจะเยอะเกินไปแล้วนะ		
6	น้องจะนำเสนอสินค้า ก็มองที่ตัวสินค้าสิคะ จะมามองหน้าพี่ทำไม		
7	ตอบมาสิ หรือที่เงียบเนี่ย ไม่รู้จริง ๆ หรือว่าไม่มีปัญญาคิดคำตอบ		
8	เร็ว ๆ กว่านี้ ทำไมเดินช้าจัง นี่เดินหรือคลานคะน้อง		
9	แย่มาก ทำตัวน่ารำคาญ จะไปไหนก็ไป		
10	บอกกี่ครั้งกี่หนแล้ว ว่าอย่าทำแบบนี้ โอ้ย นี่ทำผิดเป็นรอบที่ร้อยแล้วมั้งเนี่ย		

ภาคผนวก ซ

เอกสารประกอบการอบรม

เอกสารประกอบการอบรม
เรื่อง การสื่อสารระหว่างบุคคล

บทนำ

ศาสตร์ด้านการสื่อสารนับย้อนไปได้มากกว่า 2,000 ปี แรกเริ่มจะมุ่งเน้นเฉพาะการสื่อสารในที่สาธารณะ อริสโตเติล นักปราชญ์ชาวกรีกเชื่อว่า การพูดในที่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานของพลเมือง (Julie T. Wood. 2012: 11 อ้างอิงจาก Borchers, 2006) พลเมืองต้องเรียนรู้ที่จะพัฒนาและนำเสนอคำพูดเพื่อโน้มน้าวจูงใจบุคคลในที่สาธารณะได้ ปัจจุบัน การพูดในที่สาธารณะยังคงเป็นทักษะที่จำเป็น อย่างไรก็ตาม ศาสตร์ด้านการสื่อสารไม่ได้มุ่งเน้นไปที่การพูดในที่สาธารณะเพียงอย่างเดียว หลักการสื่อสารสมัยใหม่ได้ครอบคลุม 7 สาขาวิชาเอกในการวิจัยและการเรียนการสอน (Julie T. Wood. 2012: 11) ได้แก่ การสื่อสารภายในตนเอง (Intrapersonal Communication) การสื่อสารกลุ่ม (Group Communication) การสื่อสารองค์กร (Organizational Communication) การสื่อสารมวลชน (Mass Communication) การสื่อสารสาธารณะ (Public Communication) การสื่อสารระหว่างวัฒนธรรม (Intercultural Communication) และการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)

การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) เป็นการสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เพื่อสื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและผู้ส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง อันก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกันทั้งสองฝ่าย (DeVito. 2013: 5, บุษบา สุธีธร. 2551: 334) ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในต่อความสำเร็จในการทำงาน (DeVito. 2013: 3 อ้างอิงจาก Morreale & Pearson. 2008) จากการศึกษาพบว่า การสื่อสื่อสารระหว่างบุคคล เป็นคุณลักษณะที่ผู้ว่าจ้างต้องการเป็นมากที่สุดจากผู้สมัครงานถึง 89% ซึ่งสูงกว่าเนื้อหาวิชาที่เรียนตามหลักสูตร (34%) และคุณค่าโดยรวมต่อการจ้างงานของผู้สมัคร (33%) สอดคล้องกับโทนี แวกเนอร์ (Wagner, T. 2008) ที่ระบุว่า การสื่อสารให้เกิดประสิทธิผล เป็นหนึ่งในทักษะ 7 ประการที่สำคัญสำหรับคนหนุ่มสาวและการทำงานภายใต้ระบบเศรษฐกิจยุคใหม่

ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล

จากการให้ความหมายของคำว่า “การสื่อสารระหว่างบุคคล” มีสิ่งที่นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญเห็นร่วมกันอยู่หลายประการ กล่าวคือ การสื่อสารระหว่างบุคคลนั้นจะต้อง 1) การสื่อสารระหว่างบุคคลประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป 2) เป็นการสื่อสารแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) 3) มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้ส่งสารและผู้รับสาร 4) เป็นการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two-way Communication) 5) คู่สื่อสารมีความสัมพันธ์รูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง 6) ประกอบด้วยวัจนภาษาและอวัจนภาษา และ 7) มุ่งให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกัน

ดังนั้น ความหมายของการสื่อสารระหว่างบุคคล จึงหมายถึง การสื่อสารของบุคคลอย่างน้อย 2 คน ที่มีความสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน เป็นการติดต่อกันแบบเผชิญหน้า (Face-to-face) เพื่อสื่อความหมายร่วมกันในส่วนที่เป็นความรู้ความคิด ความรู้สึก ทั้งในรูปวัจนภาษาและอวัจนภาษา มีการแลกเปลี่ยนบทบาทในการเป็นผู้รับและส่งสาร ทำให้เกิดการสื่อสารแบบสองทาง อันก่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายร่วมกันทั้งสองฝ่าย

ความสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่อวิถีชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก เนื่องด้วยมนุษย์ต้องใช้ภาษาพูดและภาษาท่าทางในการสื่อสาร เพื่อสื่อความหมายและก่อให้เกิดความเข้าใจในการบรรลุวัตถุประสงค์บางอย่างร่วมกัน หากไร้ซึ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลแล้ว มนุษย์ก็จะไม่สามารถสื่อสารในรูปแบบอื่นที่ซับซ้อนกว้างขวางมากยิ่งขึ้น เนื่องด้วยการสื่อสารระหว่างบุคคล ถือเป็นพื้นฐานในการสื่อสารในรูปแบบอื่น ๆ และเมื่อมนุษย์เป็นสัตว์สังคมก็ไม่อาจจะสื่อสารกับตัวเอง (Intrapersonal Communication) เพื่อความอยู่รอดและดำรงชีวิตได้ มนุษย์สื่อสารระหว่างบุคคลก็เพื่อที่จะบรรลุความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการบางอย่าง ดังเช่นตามแนวคิดของของมาสโลว์ อันตอบสนองความสำเร็จส่วนบุคคล สัมพันธภาพระหว่างบุคคล การอยู่ร่วมกันในสังคม การทำงานหาเลี้ยงชีพ และยังช่วยส่งเสริมให้เป็นผู้ที่มีสุขภาพกายและจิตสมบูรณ์แข็งแรงอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการสื่อสารระหว่างบุคคล

การสื่อสารของมนุษย์แต่ละครั้งล้วนมีวัตถุประสงค์ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะในฐานะของผู้ส่งสารหรือผู้รับสาร วัตถุประสงค์ในการสื่อสารของผู้รับและผู้ส่งสารอาจตรงกันหรือไม่ก็ได้ ถ้าวัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายสอดคล้องกัน โอกาสที่จะเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันก็จะมีมากขึ้น แต่หากวัตถุประสงค์ไม่สอดคล้องกันก็อาจทำให้การสื่อสารล้มเหลวได้ หากเราสามารถเข้าในถึงวัตถุประสงค์ในการสื่อสารของคู่สนทนา ก็จะทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โอกาสที่จะประสบความสำเร็จและบรรลุความมุ่งหมายในการสื่อสารก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย โดยวัตถุประสงค์ในการสื่อสารระหว่างบุคคลมี 5 ประการ ได้แก่

1. **เพื่อให้บุคคลได้เข้าใจตนเองและเข้าใจโลกภายนอก** (To Learn) การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นการเปิดโอกาสให้คนได้แสดงถึงสิ่งที่เป็นความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง ได้พูดถึงสิ่งที่ตนเองชอบและไม่ชอบ สิ่งที่ตนเองสนใจ สิ่งที่มีคุณค่าสำหรับตนเอง ตลอดจนความคิดและพฤติกรรมของตนเองให้ผู้อื่นทราบ รวมทั้งได้มาซึ่งข้อมูลย้อนกลับจากสิ่งที่เรารู้สึก คิด และมีพฤติกรรม เพราะการได้พูดคุยในเรื่องของตนเองกับคนอื่น เท่ากับเป็นการได้ดูภาพสะท้อนของตนเองจากการได้ข้อมูลย้อนกลับจากบุคคลเหล่านั้น ซึ่งจะทำให้แต่ละคนได้รู้ข้อมูลความจริงในตัวของตัวเองทั้งในแง่บวกและลบ นอกจากนี้ ยังทำให้แต่ละคนรู้จักตนเองในสายตาของผู้อื่นว่าเขารู้สึกหรือมองตนเองอย่างไร ใครที่ชอบและไม่ชอบเรา เพราะเหตุใด เป็นการช่วยให้แต่ละคนได้เห็นภาพพจน์ของตัวเองในมุมมองที่ไม่เคยพบเห็นมาก่อน

2. **เพื่อสร้างสัมพันธภาพ** มนุษย์ทุกคนต้องการความรักขณะเดียวกันก็ต้องการที่จะรักผู้อื่น และคงไว้ซึ่งสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคล นอกจากนี้ การมีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลยังช่วยลดความรู้สึกโดดเดี่ยว ความรู้สึกซึมเศร้า เกิดความรักความเข้าใจ เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้สึกนึกคิดซึ่งกันและกันได้ ทำให้มีความสุขและมีความรู้สึกในทางบวกต่อตนเองมากขึ้น

3. **เพื่อจูงใจให้บุคคลอื่นทำตามความต้องการของตน** เนื่องจากการสื่อสารระหว่างบุคคลมีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจให้บุคคลกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามที่เราต้องการหรือเห็นด้วยกับความคิดและความเชื่อของเราได้ เห็นได้ง่ายจากทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรมบางอย่างของบุคคล เกิดจากคำสั่งสอนของพ่อแม่และครูอาจารย์เป็นส่วนมาก มีบางส่วนเกิดจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลที่เรารู้จัก นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างบุคคลยังสามารถทำให้บุคคลเปลี่ยนพฤติกรรมได้ เพราะสิ่งที่เรียนรู้จากตัวเองและจากบุคคลอื่นที่สื่อสารกับตัวเรา ทำให้แต่ละคนเห็นข้อดีและข้อบกพร่องของตนเองในบางเรื่องที่ควรปรับปรุง หรือสิ่งที่เรียนรู้ทำให้มีทัศนคติที่กว้างไกลและได้ข้อคิดว่าควรจะยึดถือแนวทางไหนให้แก่ตนเอง ที่สำคัญคือ การได้รับผลกระทบจากพฤติกรรมบางอย่างของตัวเอง ซึ่งหากไม่เปลี่ยนแปลงแล้วอาจจะเกิดผลร้ายในภายหลังหรืออาจทำให้การดำเนินชีวิตบางอย่างได้รับผลกระทบ กล่าวได้ว่า ผลลัพธ์ที่กลับมาสู่ตนเองอันเกิดจากการสื่อสารระหว่างบุคคล นอกจากทำให้ได้ความรู้ในขั้นแรกแล้ว ยังนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในทางที่ดีต่อไป

4. **เพื่อความบันเทิง** การพูดคุยกับเพื่อนเกี่ยวกับกิจกรรมในวันหยุดสุดสัปดาห์ของเรา การเล่าถึงเรื่องกีฬา เรื่องตลก ถ่ายรูปลงในสื่อสังคมออนไลน์ และการให้เวลากับการเล่นในรูปแบบต่าง ๆ ที่ เหล่านี้เป็นวัตถุประสงค์สำคัญที่ให้เราได้มีความสมดุลในชีวิต และพักผ่อนจิตใจจากสิ่งเคร่งเครียดรอบ ๆ ตัว

5. **เพื่อเป็นการช่วยเหลือ** นักบำบัดที่มีอาชีพในการช่วยเหลือบุคคลในการชี้แนะแนวทางผ่านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำต้องอาศัยความรู้และเทคนิคการสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม เราก็สามารถใช้การติดต่อสื่อสารกันในทุกวัน เพื่อช่วยปลอบใจเพื่อนที่ผิดหวังจากความรัก ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเรียนแก่เพื่อนร่วมชั้น ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน ตลอดจนทำให้เด็ก ๆ ที่ไม่สบายใจรู้สึกสบายใจขึ้น การที่จะประสบความสำเร็จในการช่วยเหลือผู้อื่นนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับความรู้และเทคนิคในการสื่อสารระหว่างบุคคลด้วย

องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล

องค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคลว่าประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. **ผู้ส่งสาร** (Sender) **และ ผู้รับสาร** (Receiver) เป็นบุคคลที่เริ่มต้นในการสื่อสารซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการ มีความจำเป็น หรือมีเหตุผล (ตามจุดประสงค์ของการสื่อสาร) ที่จะสื่อสารออกไป ผู้ส่งเป็นผู้กำหนดลักษณะของข่าวสาร โดยกำหนดรูปแบบของข่าวสารที่คาดว่าผู้รับสารสามารถจะเข้าใจได้ ผู้ส่งสารจึงต้องรู้ชัดเจนว่าเขาจะสื่อสารถึงใคร และคาดว่าผู้รับเข้าใจข่าวสารรูปแบบใดได้ดีที่สุด เช่น การใช้ภาษาให้เหมาะสมกับระดับของผู้รับ ซึ่งผู้รับสารจะเป็นผู้ที่รับข่าวสารและทำความเข้าใจในสารที่ส่งมาให้ถูกต้อง เป็นผู้แปลความให้ได้ว่าผู้ส่งต้องการสื่อสารอะไร

2. **การส่งและรับข่าวสาร** (encoding-decoding) ข่าวสารอาจส่งออกไปได้ 3 ลักษณะคือ ส่งเป็นคำพูด ส่งเป็นข้อเขียน และส่งเป็นภาษาท่าทาง ภาษากาย ผู้ส่งสารต้องเลือกวิธีการส่งและสื่อในการส่งข่าวสารเหล่านี้ให้เหมาะสมกับความต้องการและสถานการณ์ตามความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารเกิดจากการเรียนรู้ โดยการสังเกต การฝึกหัดลองผิดลองถูก ซึ่งแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล บางคนสามารถพูดคุยกับผู้อื่นได้โดยไม่ตื่นเต้น มีจังหวะการพูดที่น่าสนใจ ในขณะที่อีกหลายๆ คนขาดความสามารถในการสื่อสารกับบุคคลอื่น มีความวิตกกังวลในการพูด มีอาการซึมเศร้า รู้สึกโดดเดี่ยวและขาดความมั่นใจ ความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลยังช่วยคงสภาพของสัมพันธภาพระหว่างบุคคล สร้างสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนหรือสัมพันธภาพกับบุคคลที่เรารักให้ดีขึ้น และเนื่องจากความสามารถในการสื่อสารเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ดังนั้นการมีความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารมากเท่าไหร่ ก็จะเพิ่มความสามารถในการสื่อให้กับตัวเอง ทำให้เรามีทางเลือกในการปฏิสัมพันธ์หรือสื่อสารเพื่อที่จะบ่งบอกสิ่งที่เป็นตัวเรามากยิ่งขึ้นซึ่งก็คือการเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีการสื่อสารระหว่างบุคคลกับทักษะในการปฏิบัติและเป็นความเพิ่มความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กับตนเอง

3. **ข่าวสาร** (message) ข่าวสารในการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง สิ่งที่ไปกระตุ้นประสาทสัมผัสของผู้รับข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นภาษาเขียน ภาษากาย ภาษาท่าทาง ในขณะที่มีการสื่อสารระหว่างบุคคลเกิดขึ้น จะมีการส่งข่าวสารเป็นข้อมูลย้อนกลับ (feedback) ซึ่งกันและกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เช่น ขณะที่ผู้ส่งส่งข่าวสารออกไปเป็นคำพูด การแสดงสีหน้าท่าทางของผู้ฟังจะเป็นสารที่สื่อให้ผู้ส่งข่าวสารรับรู้ว่าผู้รับเข้าใจในข่าวสารหรือไม่ ซึ่งนอกจากจะได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่นแล้วการได้ยินในสิ่งที่ตนเองพูด ได้เห็นในสิ่งที่ตนเองเขียนและการได้รับรู้ในข่าวสารที่ตนเองส่งไปให้ผู้อื่น ยังก่อให้เกิดการให้ข้อมูลย้อนกับต่อตนเอง (self-feedback) ซึ่งจะทำให้บุคคลมองเห็นตนเองทั้งส่วนดีและส่วนด้อยของตนในด้านความคิดและพฤติกรรม ทำให้เกิดการยอมรับตนเอง การให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นไปได้ทั้งในทางบวกและลบ การให้ข้อมูลย้อนกลับในทางบวก เช่น การชมเชย ส่วนการให้ข้อมูลย้อนกลับในทางลบ เป็นการสื่อสารให้ผู้ส่งสารหรือผู้พูดรับรู้ว่ามีสิ่งผิดพลาดบางอย่างเกิดขึ้น เช่น การแสดงสีหน้าสงสัย หรือตำหนิ เป็นต้น

4. **ช่องทางการสื่อสาร** (channel) ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคล ได้แก่ ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ ตา หู ปาก จมูก และผิวหนัง ซึ่งสามารถส่งสารได้หลายวิธี เช่น การพูดคุยแบบเผชิญหน้ากันหรือการส่งผ่านสื่อต่างๆ เช่น โทรศัพท์ จดหมาย วิทยุ โทรทัศน์ อีเมล์ เป็นต้น

5. **สิ่งรบกวนการสื่อสาร** (noise) หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่รบกวนการส่งและรับข่าวสาร ซึ่งมีสิ่งรบกวนทางกายภาพและจิตใจ เช่น เสียงที่เบาเกินไปทำให้ได้ยินไม่ชัดเจน หรือความลำเอียงของผู้ส่งข่าวสารและการมีอคติของผู้ฟังนอกจากนี้ความแตกต่างในด้านภาษา เช่นภาษากลางและ ภาษท้องถิ่น ทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ทำให้การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จ

6. **สิ่งแวดล้อมหรือบริบท** (context) สิ่งแวดล้อมในการสื่อสาร หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ในขณะที่มีการสื่อสารเกิดขึ้น เช่น กฎเกณฑ์ ความเชื่อ ทัศนคติ หรือสัมพันธ์ระหว่างคู่สนทนาสถานภาพและบทบาททางสังคม รวมทั้งเวลาและสถานที่

7. **จริยธรรมในการสื่อสาร** (Ethics) การสื่อสารของบุคคลมีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับจริยธรรมที่บุคคลยึดถือและปรัชญาชีวิตของแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลให้แต่ละบุคคลมีการสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามหลักจริยธรรมที่บุคคลนั้นยึดถือ

การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ในปีค.ศ.1995 (พ.ศ.2538) โจเซฟ เอ เดวิโต (Joseph A. DeVito) ได้เสนอแนวคิดเรื่อง ประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคล (Effectiveness in Interpersonal Communication) ไว้ในหนังสือ The Interpersonal Communication Book และได้เสนอคุณลักษณะในการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งได้มาจากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารระหว่างบุคคล ตั้งแต่ปีค.ศ. 1961 – 1989 (พ.ศ.2504 - 2532) ซึ่งมีทั้งทักษะที่แตกต่างและเหมือนกัน ข้อสังเกตนี้ ทำให้ทราบว่า นักวิจัยหลายท่านต่างเห็นด้วยว่า ประสิทธิผลในการสื่อสารระหว่างบุคคล ไม่ได้มีแค่เพียงคุณลักษณะเดียว แต่หากประกอบไปด้วยคุณลักษณะหลายประการที่เป็นปัจจัยร่วมกัน (DeVito. 1995: 101) ดังนั้น เดวิโต จึงได้เสนอกรอบ คุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล ดังต่อไปนี้

สติ (Mindfulness)	การเปิดเผย (Openness)	ความใกล้ชิด (Immediacy)
ความยืดหยุ่น (Flexibility)	ความรู้สึกร่วม (Empathy)	การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management)
ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)	การสนับสนุน (Supportiveness)	การแสดงออก (Expressiveness)
อัตตการสื่อสาร (Metacommunication)	ความเท่าเทียม (Equality)	การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation)

ตารางแสดงกรอบคุณลักษณะของการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิผล ปีค.ศ.2013

การสื่อสารระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของเดวิโต (DeVito. 2013) มีการนิยามความหมายของคุณลักษณะและแนวทางการพัฒนา ตามที่เดวิโตได้นำเสนอในหนังสือ The Interpersonal Communication Book ฉบับปี 2013 (พ.ศ.2556) ดังนี้

สติ (Mindfulness)

สติ (หรือความระวัง, การใส่ใจ) คือ ระดับของการมีสติสัมปชัญญะ การมีสติ รู้ตัวตน ที่เป็นสาเหตุของการคิดและการติดต่อสื่อสารในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และสำคัญยิ่งในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้คนจะระวังในการเลือกใช้คำพูดต่างๆ และท่าทางการแสดงออก ในทางตรงกันข้าม ความไม่ระวังหรือการไม่ใส่ใจ คือ การขาดสติสัมปชัญญะในกระบวนการคิดหรือในการติดต่อสื่อสาร การประยุกต์ใช้ทักษะมนุษยสัมพันธ์อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ บุคคลควรมีสติสัมปชัญญะ มีความใส่ใจอย่างเฉพาะเจาะจงในการพูดคุยนั้น ๆ เพื่อที่จะหาทางเลือกหรือช่องทางการสนทนาที่บุคคลต้องการ และเพื่อที่จะหาบทสนทนาที่ดีที่สุดที่จะทำให้การพูดคุยนั้นมีประสิทธิภาพ ทักษะมนุษยสัมพันธ์ เป็นการกระตุ้นความใส่ใจในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้น จึงควรมีความใส่ใจในบทสนทนามากขึ้นในการมีปฏิกิริยาระหว่างบุคคล ซึ่งจะทำให้บทสนทนาบรรลุผล

กระบวนการเพิ่มสติ (หรือความระวัง, การใส่ใจ)

การเพิ่มสติ มีกระบวนการดังนี้

- สร้างสถานะหรือสร้างสถานะใหม่ เรียนรู้ที่จะมองวัตถุ สถานการณ์ ผู้คนในสถานะที่หลากหลาย ตัวอย่างเช่น คนคนหนึ่งในชีวิตประจำวันเขามีสถานะหลากหลายเป็นได้ทั้ง ลูก, พ่อแม่, ลูกจ้าง, เพื่อนบ้าน, เพื่อน, หุ้นส่วนทางธุรกิจ และอื่นๆ หลีกเลี่ยงที่จะจดจำผู้คนในสถานะเดียว เพราะจะทำให้เราไม่สามารถเห็นเขาในสถานะอื่นๆ ได้

- เปิดกว้างสำหรับข้อมูลหรือมุมมองใหม่ๆ ในชีวิต ถึงแม้ว่ามันจะขัดแย้งกับภาพ ความคิดเก่าๆ ที่เรามีเกี่ยวกับวัตถุหรือผู้คนติดอยู่ในใจ ข้อมูลใหม่ถือเป็นการท้าทายตัวเรา เนื่องจากการยึดติดกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความคิดที่ล้าสมัยในปัจจุบัน พร้อมที่จะรับฟังมุมมองใหม่เกี่ยวกับตัวเราจากผู้อื่น และมองผู้อื่นด้วยความคิดใหม่ๆ โดยเฉพาะความคิดเห็นจากผู้ที่แตกต่างจากตัวเรามากๆ
- ความประทับใจครั้งแรกเป็นเรื่องที่ควรระวัง ความประทับใจครั้งแรกนั้นควรตระหนักไว้ว่าคือความไม่แน่นอน เปรียบเหมือนกับการตั้งสันนิษฐานการวิจัยที่ต้องการการศึกษาเพิ่มเติม ให้เตรียมพร้อมต่อการที่จะมีอารมณ์ความรู้สึกต่างๆ ตามมาจากความประทับใจครั้งแรก

นอกจากนี้ ให้ลองตอบคำถามเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารต่อไปนี้

- ข้อความที่เราสื่อสารนั้นมีโอกาสถูกเข้าใจผิดได้หรือไม่? มีอะไรที่เราสามารถทำให้ข้อความนั้นๆ สื่อออกไปอย่างถูกต้องไหม ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะเรียบเรียงประโยคหรือขยายความใหม่อีกครั้งเพื่อความเข้าใจ หรือขอให้คู่สนทนาของคุณพูดใหม่อีกครั้งก็ได้
- เมื่อมีบทสนทนาที่ยืดเยื้อ อย่างบทสนทนาที่ถูกหยิบยกขึ้นมาเถียงกันหลายครั้ง และยังหาข้อยุติไม่ได้ ให้ถามตัวเองว่าการเถียงกันนี้มีประโยชน์หรือไม่ ถ้าคำตอบคือไม่มี คุณจะทำอย่างไรที่จะเปลี่ยนแปลงสถานการณ์เหล่านี้ ตัวอย่างเช่น คุณอาจเลือกที่จะไม่ตอบคำถามของคู่สนทนา เพื่อยุติการถกเถียงที่ยืดเยื้อ
- รู้ทันสถานการณ์ที่เรากำลังพูดคุย ให้ระลึกอยู่เสมอว่าบทสนทนาแต่ละบทนั้นแตกต่างกัน ให้ถามตัวเองว่าจะปรับตัวอย่างไรให้เข้ากับสถานการณ์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น คุณอาจจะเป็นกำลังใจ ทำตัวดีเป็นพิเศษสำหรับเพื่อนที่กำลังเศร้า เสียใจ แต่ไม่ควรทำตัวเป็นคนดีกับเพื่อนที่กำลังทรยศคุณ
- คิดก่อนทำ โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ละเอียดอ่อน (อย่างเช่น ในเวลาที่คุณโกรธหรือกำลังให้คำมั่นสัญญาอะไรบางอย่าง) คุณควรจะหยุดคิด ไตร่ตรองให้รอบคอบถึงสิ่งที่จะทำเสียก่อน การหยุดคิดแบบนี้ จะทำให้เราแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม (Cultural Sensitivity)

ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม คือ เรื่องของทัศนคติ การแสดงออกที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรม ความไวทางวัฒนธรรมสำคัญต่อเรื่องสันติภาพหรือการเติบโตทางเศรษฐกิจที่เป็นเป้าหมายของโลกเป็นอย่างมาก ซึ่งจะส่งผลเช่นเดียวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่คู่สนทนามีความแตกต่างทางเพศ เชื้อชาติ สัญชาติ หรือพื้นฐานความเชื่อที่ต่างกันและไม่มีความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม จะทำให้การสื่อสารล้มเหลว เพราะฉะนั้นเราควรระวังเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมเมื่อต้องคุยกับคู่สนทนา การพูดคุยแบบหนึ่งกับชาวอเมริกันเชื้อสายยุโรป อาจใช้ไม่ได้กับชาวอเมริกันเชื้อสายเอเชีย หรือวิธีการคุยที่ให้ผลดีมากกับคู่สนทนาในประเทศญี่ปุ่นอาจจะใช้ไม่ได้เลยในประเทศเม็กซิโก ในสังคมอาหรับการยืนใกล้กันนั้นถือเป็นเรื่องปกติ แต่ในสังคมอเมริกันหรือยุโรปตอนเหนือการยืนใกล้กันอาจให้ความรู้สึกว่า กำลังถูกบุกรุกหรือกำลังถูกตีสนิทได้ ความเอาใจใส่ที่ชาวอเมริกันชอบกระทำกลับเป็นสิ่งที่ชาวเกาหลี ญี่ปุ่นและจีนรู้สึกเคอะเขินที่จะทำ เป็นต้น

สร้างเสริมทักษะความไวต่อวัฒนธรรม

แนะนำวิธีการสื่อสารที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรมให้มีประสิทธิภาพไว้หลายวิธี และมีคำแนะนำถึงวิธีการดีในการเพิ่มความไวต่อวัฒนธรรม

- เตรียมตัวให้พร้อม อ่านและฟังเรื่องราวเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แตกต่างทางวัฒนธรรมให้มาก
- จัดการกับความกลัว เผชิญหน้ากับความรู้สึกกลัวว่าจะแสดงออกที่ไม่เหมาะสมกับคนต่างเชื้อชาติ แล้วจัดการกับมัน
- ตระหนักถึงความแตกต่าง ระวังเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรมระหว่างคุณและคู่สนทนา
- ตระหนักถึงความแตกต่างภายในกลุ่ม เมื่อคุณตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างคุณและคู่สนทนาแล้ว ให้คิดต่ออีกว่ายังมีคนอื่นๆ อีกที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม
- ตระหนักถึงความแตกต่างทางภาษา คำคำหนึ่งอาจให้ความหมายแตกต่างกันไปในต่างวัฒนธรรม
- เคารพกฎ ให้ระวังและคิดให้มากเกี่ยวกับกฎทางวัฒนธรรม และขอบเขตของผู้อื่น

การเข้าถึงผู้อื่น (Other-Orientation)

การเข้าถึงผู้อื่น คือ คุณสมบัติของการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจบทสนทนาของเรา ยิ่งเราเข้าใจข้อความของผู้อื่นถูกต้องเท่าไร เรายิ่งสามารถปรับข้อความให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากเท่านั้น การสนทนานี้ต้องอาศัยความสนใจในตัวบทสนทนา ในตัวผู้อื่น และความต้องการที่จะเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด

การสื่อสารแบบเข้าถึง

คุณคงจำได้เวลาที่คุณพูดคุยอย่างมีอรรถรสกับคู่สนทนาที่ลงตัว นี่เป็นวิธีการที่คุณจะส่งเสริมการสื่อสารแบบเข้าถึงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

- แสดงออกถึงความคิดถึงผู้อื่น มีความเคารพผู้อื่น มีกาลเทศะ ตัวอย่างเช่น ออกตัวก่อนที่จะพูดถึงปัญหาของตัวเอง หรือ ขอตัวไปรับโทรศัพท์ในเวลาที่จำเป็นจริงๆ
- ตระหนักถึงความรู้สึกของผู้อื่น ประโยคที่ว่า “คุณพูดถูก” หรือ “ฉันเข้าใจทำไมคุณถึงโกรธ” ช่วยให้เราตั้งใจฟังคู่สนทนาและยืนยันว่าเราฟังอยู่
- ตระหนักถึงความสำคัญของผู้อื่น ให้ระลึกถึงความสำคัญของคู่สนทนา ถามคำแนะนำ ความคิดเห็น และคำอธิบาย มันจะทำให้เราเข้าใจความคิดเห็นของคู่สนทนา
- อยู่ในประเด็นที่เราต้องการสื่อ ใช้คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในบทสนทนาของเรา (อย่างเช่น ให้คู่สนทนาได้ถามคำถามบ้าง ไม่ใช่จำกัดคำถามให้เขาตอบได้แค่ว่าใช่, ไม่ใช่) เอ่ยถามความเห็นจากคนที่คุณต้องการสนทนาด้วย พยายามสบตาคู่สนทนา และพยายามแสดงสีหน้าไปตามบทสนทนา เช่น ยิ้ม พยักหน้า เอนตัวเข้าหาคู่สนทนา เป็นต้น
- ให้โอกาสผู้อื่นเล่าความรู้สึก ให้ผู้อื่นรู้ว่าเรายินดีที่จะรับฟังว่าเขารู้สึกอย่างไร (หรือในทางกลับกันเขายังไม่ต้องการที่จะบอก) ใช้ประโยคง่ายๆ เช่น “ฉันรู้ว่ามันยากนะที่จะบอกว่าเรารู้สึกยังไง” เปิดประเด็นเรื่องความรู้สึก ให้โอกาสผู้อื่นได้บอกเล่าความรู้สึกหรือหากเขาไม่ต้องการที่จะเล่า ก็ไม่ควรไปฝืน

การเปิดเผย (Openness)

การเปิดเผย ในการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ ความเต็มใจที่จะเปิดเผยตัวตน เพื่อที่จะบอกเล่าข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ความเปิดเผยรวมไปถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราวของอีกฝ่ายและตอบโต้อย่างจริงใจ แต่มันก็ไม่ได้หมายความว่าเราจะพูดถึงทุกรายละเอียดในชีวิตให้ผู้ฟังได้ การเปิดเผยมากเกินไปจะนำทำให้ความพึงพอใจของความสัมพันธ์นั้นๆ ลดลง

การสื่อสารอย่างเปิดเผย มีแนวทางดังนี้

- เล่าเรื่องของตนเองในเวลาที่เหมาะสม ให้ระวังเวลาที่เราพูดถึงตัวเอง การพูดถึงตัวเองให้ทั้งข้อดีและข้อเสีย และเราก็ควรจะตั้งใจผู้อื่นด้วยเวลาที่เขาเล่าเรื่อง การตั้งใจพูดและฟังการแลกเปลี่ยนเรื่องราวนั้น (หรือในทางกลับกัน ไม่ตั้งใจฟัง) จะช่วยให้เรารู้วิธีการที่เราจะนำเสนอตนเองกับผู้อื่นด้วย
- รับฟังและตอบโต้กับคู่สนทนาด้วยความจริงใจและเป็นธรรมชาติ คิดล่วงหน้าว่าเราจะพูดอะไรต่อไป และให้รู้ตัวด้วยว่าเรากำลังพูดเรื่องอะไรอยู่
- พยายามสื่อถึงความเต็มใจที่จะรับฟังเรื่องราว ให้คู่สนทนารับรู้ได้ว่าเราเต็มใจที่จะรับฟังความคิดและความรู้สึกของเขา
- เป็นนายอารมณ์และความคิดของเรา รับผิดชอบในสิ่งที่เราพูด ให้คิดทบทวนว่าเราใช้ประโยคการพูดคุยแบบไหน ควรเลือกใช้ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย ฉัน แทนที่ เธอ ขึ้นต้นประโยค แทนที่เราจะพูดว่า “เธอทำให้ฉันดูโง่มากเวลาที่เธอไม่ถามความคิดเห็นของฉันก่อนน่ะ” ให้เป็นนายอารมณ์ของเรา ควรพูดว่า “ฉันรู้สึกแย่จังที่เธอถามความคิดเห็นจากทุกคน แต่เธอไม่ถามฉันน่ะ” เมื่อคุณเป็นเจ้าของอารมณ์และความคิดแล้ว ใช้การเริ่มต้นประโยคด้วย ฉัน มันจะได้ผลที่ดีกว่า “นี่คือสิ่งที่ฉันรู้สึก” “ฉันมองสถานการณ์แบบนี้” ประโยคที่ขึ้นต้นด้วย ฉัน จะช่วยให้เราเห็นความจริงว่าความรู้สึกส่งผลมาจากการกระทำของสองสิ่ง ระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจากภายนอก (สิ่งที่ผู้อื่นพูด) และสิ่งที่เกิดขึ้นภายในตัวเรา (การคาดการณ์ล่วงหน้า, ความคิด และอคติของเราเอง)

อัตตการสื่อสาร (Metacommunication)

ภาษาพูดใช้เรียกวัตถุและสิ่งของต่างๆ (หรือที่เรียกว่า วัตถุประสงค์ของภาษา) คำนำหน้าเพื่อขยายความอัตตะ- สามารถแปลได้หลายความหมาย แต่เมื่อนำมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร, ปรัชญา และจิตวิทยา ความหมายที่ได้ใจความที่สุดคือ “เกี่ยวกับ” ดังนั้นอัตตการสื่อสารคือ การพูดถึงการสื่อสารเพื่อสื่อสาร อัตตภาษา คือ การพูดถึงภาษาเพื่ออธิบายภาษา และอัตตประโยคก็คือ การพูดถึงประโยคเพื่อการอธิบายประโยค

ในความเป็นจริง เราใช้สิ่งเหล่านี้ทุกวัน บางทีเราอาจจะไม่รู้ตัวด้วยซ้ำ ตัวอย่างเช่น เมื่อเราส่งอีเมล์ด้วยความคิดเห็นประชดประชันเล็กๆ และใส่รูปยิ้มตอนท้ายประโยค รูปยิ้มนั้นได้สื่อถึงสิ่งที่เราต้องกา รจะสื่อ มันหมายความได้ว่า “อย่าจริงจังกับความเห็นของฉันเลย ฉันล้อเล่นน่ะ” รูปยิ้มนั้นคือ อัตตประโยค เป็นข้อความที่คุณพยายามสื่อในข้อความนั้นๆ เมื่อคุณพูดนำประโยคด้วย “ฉันไม่แน่ใจนะ แต่...” คุณได้พยายามสื่อความหมายไปในข้อความของคุณ คุณใส่ความคิดของคุณลงไปในประโยคแล้ว เป็นที่เข้าใจว่าความเห็นของคุณอาจจะผิดได้ เมื่อคุณพูดว่า “ฉันแค่ล้อเล่นน่ะ” คุณได้ทำอัตตการสื่อสาร คุณสื่อสิ่งที่คุณต้องการจะสื่อ การสื่อสารในความสัมพันธ์ทั่วไปเราใช้อัตตการสื่อสารอยู่บ่อยครั้ง เช่นเวลาที่เราพูด “เราจำเป็นต้องมาคุยกันนะ เรื่องวิธีการที่เราคุยกันเวลาเราออกไปทำงานข้างนอก” หรือ “คุณจริงจังไปแล้ว” หรือ “ฉันชอบที่เธอบอกว่าเธอรักฉันมากแค่ไหน”

และแน่นอน คุณสามารถใช้ภาษาท่าทางในอัตตการสื่อสาร คุณสามารถขยิบตาให้เพื่อนเพื่อสื่อว่าคุณกำลังล้อเล่นอยู่ หรือใช้สำเนียงถากถางผู้อื่นพร้อมกับพูดว่า “โห เยี่ยมมาก!” เป็นความขัดแย้งระหว่างประโยคที่พูดและสำเนียงเยาะเย้ย

เพิ่มประสิทธิภาพให้อัตตการสื่อสาร

แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพอัตตการสื่อสาร ดังนี้

- อธิบายความรู้สึกให้ตรงกับความคิด
- สื่อสารให้ชัดเจน เพื่อให้ผู้อื่นเห็นภาพและตามความคิดของเราทัน
- ขยายความประโยคที่ซับซ้อน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่แท้จริง ในทำนองเดียวกัน พูดทวนประโยคผู้อื่น เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของเราเอง
- ถามเมื่อไม่เข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นพูด หรือคิดว่าเขาหมายความถึงอย่างอื่นต่างไปจากที่เราคิด
- ใช้อัตตการสื่อสารเมื่อต้องการขยายความรูปแบบการสื่อสารระหว่างคุณและคู่สนทนา เช่น “ฉันอยากคุยกับเธอเรื่องที่เธอพูดถึงฉันเวลาอยู่กับเพื่อนๆ” หรือ “ฉันว่าเราควรคุยกันเรื่องที่เราคุยเกี่ยวกับเพศสัมพันธ์นะ”

ความใกล้ชิด (Immediacy)

ความใกล้ชิด คือ ความใกล้ชิดที่สร้างขึ้นจากความสนิทสนม ความรู้สึกร่วมที่มี ความรู้สึกที่เป็นหนึ่งเดียวของผู้พูดและผู้ฟัง เมื่อคุณมีการสื่อสารแบบใกล้ชิด คุณจะสื่อถึงความสนใจและความใส่ใจไปยังผู้ฟัง และยังสื่อถึงความพึงพอใจไปยังคู่สนทนา คุณควรจะสื่อสารแบบใกล้ชิดทั้งทางภาษาและท่าทาง

ไม่น่าแปลกใจที่คนเราเลือกที่จะตอบโต้กับคู่สนทนาที่มีความน่าสนใจมากกว่ากับผู้ที่ไม่มี คนเราชอบคนให้ความรู้สึกสนิทสนม คุณเองก็สามารถเพิ่มเสน่ห์ในการพูดคุยให้กับตนเองได้ การเป็นคนให้ความสนิทสนมทำให้คนอื่น ๆ ชอบและพูดคุยอย่างดีกับคุณ นอกจากนี้ ยังมีหลักฐานยืนยันว่า การเป็นคนที่ให้ความใกล้ชิดใช้ได้ดีในที่ทำงาน โดยเฉพาะกับเจ้านายและลูกน้อง ตัวอย่างเช่น เมื่อเจ้านายมีความใกล้ชิดกับลูกน้อง ลูกน้องจะมองว่าเจ้านายให้ความใส่ใจและเป็นห่วง ลูกน้องจะอยากพูดคุยและเปิดเผยกับเจ้านายมากขึ้น ซึ่งการพูดคุยอย่างเปิดเผยเป็นประโยชน์ต่อทั้งเจ้านายและองค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าเจ้านายและลูกน้องที่มีการสื่อสารแบบใกล้ชิดกัน มีความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานสูง

แต่การสื่อสารแบบให้ความสนิทสนมนั้นไม่สามารถใช้ได้กับทุกวัฒนธรรม ตัวอย่างเช่น ในสหรัฐอเมริกา การแสดงออกถึงความใกล้ชิดสนิทสนมนั้นเป็นเรื่องธรรมดา และหมายถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ในวัฒนธรรมอื่น การให้ความใกล้ชิดนี้ถูกมองว่ามากเกินไป เหมือนการทึกทักเอาเองว่าคือเพื่อนสนิทแต่ในความเป็นจริงเป็นแค่คนรู้จักกันเท่านั้น ในทำนองเดียวกัน อาจมีคนตีความการให้ความใกล้ชิดว่าเป็นความพยายามเชิงชู้สาว เพราะฉะนั้นควรจำกัดให้ความรู้สึกอยู่แค่ความใกล้ชิดแบบเพื่อน ไม่เช่นนั้นผู้อื่นอาจเข้าใจว่าเป็นการเชื้อเชิญได้ ยิ่งไปกว่านั้น ให้ตระหนักไว้ว่าความใกล้ชิดช่วยยืดและส่งเสริมการสื่อสารที่จริงจัง แต่ก็อาจใช้ไม่ได้ผลกับผู้ที่กลัวการสื่อสารแบบใกล้ชิด และ/หรืออาจใช้ได้ผลทันทีกับคนที่มีการสื่อสารแบบใกล้ชิดเหมือนกัน

การสื่อสารแบบใกล้ชิด วิธีการสื่อสารทางภาษาและท่าทางแบบใกล้ชิด ดังนี้

- เปิดเผยตัวตน เปิดเผยจุดเด่นในตัวคุณให้ผู้อื่นเห็น
- กล่าวถึงผู้อื่นในแง่ที่ดี ใช้คุณสมบัติอย่าง พึงพาได้ มีความหลักแหลม หรือ เป็นตัวของตัวเอง กล่าวชมผู้อื่น ตัวอย่างประโยคเช่น “คุณเป็นคนที่เชื่อถือได้เสมอ”
- แสดงความคิดเชิงบวกต่อผู้อื่นหรือต่อความสัมพันธ์ เช่น “ฉันดีใจจังที่ได้เธอเป็นเพื่อนร่วมห้อง เธอรู้จักคนเยอะดี”
- พูดถึงสิ่งทั่วๆไป สิ่งที่คุณเคยทำร่วมกันหรือประสบการณ์ที่เคยแบ่งปันกัน
- แสดงให้เห็นว่าคุณสนใจและต้องการฟังเรื่องราวจริงๆ โดยถามคู่สนทนาว่า “แล้วยังไงต่อ?”
- แสดงออกถึงความเปิดเผยและความสนิทสนม ตัวอย่างเช่น พยายามยืนใกล้คู่สนทนาและเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้มีส่วนร่วม
- ยิ้มแย้มและแสดงออกให้เห็นถึงความสนใจในตัวผู้อื่น
- สนใจความคิดเห็นของผู้อื่น ทำให้ผู้ฟังได้เห็นว่าคุณได้ยินและเข้าใจว่าเขาพูดอะไร และตอบโต้ด้วยภาษาและท่าทางที่เหมาะสม

ในขณะเดียวกันที่คุณพยายามทำความเข้าใจการสื่อสารแบบใกล้ชิด ให้หลีกเลี่ยงการสื่อสารที่ไม่เป็นมิตร เช่น การพูดแบบไร้อารมณ์ ไม่สบตาผู้พูด ทำหน้าบึ้งตึงขณะพูดคุย ทำท่าทางอึดอัด หรือทำกิริยาที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น

ความยืดหยุ่น (Flexibility)

ความยืดหยุ่น คือ คุณสมบัติในการคิดและการประพฤติตน ในที่นี้คือ ความสามารถในการสื่อสารตามสถานการณ์นั้น ๆ ซึ่งเราจะมีวิธีการในแบบของเราเอง ให้ลองตอบคำถามเกี่ยวกับความยืดหยุ่นในการสื่อสารนี้

- “คนเราควรพูดคุยอย่างตรงไปตรงมาและเป็นตัวของตัวเอง” หรือ
- “เมื่อเราโกรธ เราควรจะเงียบ ดีกว่าพูดอะไรไปแล้วกลับมาเสียใจในภายหลัง”

คำตอบที่ถูกต้องคือ “จริงบ้างบางครั้ง” เป็นการเน้นย้ำถึงความจำเป็นของการยืดหยุ่นในทุกบทสนทนา

ความยืดหยุ่นนั้นเป็นสิ่งจำเป็นเวลาที่เราพูดเกี่ยวกับความรู้สึก ว่าเรารู้สึกบวกหรือลบ ยิ่งจำเป็นมากในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ เมื่อคุณจำเป็นต้องตัดสินใจในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง แต่ความตื่นเต้นทำให้คุณลืมว่าจะต้องทำอย่างไร ยิ่งคุณมีความยืดหยุ่นมากเท่าไร คุณยิ่งสามารถตัดสินใจได้แม่นยำมากเท่านั้น

เพิ่มความยืดหยุ่น

วิธีการฝึกฝนความยืดหยุ่นในการสื่อสาร

- ให้จำไว้ว่าไม่มีใครหรือสถานการณ์ใดเหมือนกัน ให้คิดว่าผู้คนและสถานการณ์ต่างๆนั้นแตกต่างกัน และพยายามคิดหาคำพูดที่เหมาะสมมาใช้ในเหตุการณ์นั้นๆ
- ตระหนักว่าการสื่อสารนั้นมีรูปแบบของมันเอง มองว่าการพูดคุยนี้อยู่ในรูปแบบใด และเราจะจัดการการสื่อสารของเราให้เข้ากับการสนทนานี้อย่างไร ตัวอย่างเช่น รูปแบบการบอกข่าวร้ายย่อมยากกว่าบอกข่าวดีในงานฉลองรื่นเริง

- ระมัดระวังถึงการเปลี่ยนแปลงฉับพลัน ทุกสิ่งคือความไม่แน่นอน ประโยคที่คุณใช้สื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพเมื่อเดือนที่แล้ว อาจใช้ไม่ได้ในปัจจุบัน ให้ระลึกไว้ว่าการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (เช่น การตาย หรือการป่วยไข้ของคนรัก) สิ่งเหล่านี้ส่งผลถึงความเหมาะสมและไม่เหมาะสม
- รับรู้ความเป็นจริงว่า แต่ละสถานการณ์แตกต่างกันทำให้รูปแบบการพูดคุยแตกต่างกัน คิดถึงตัวเลือกที่เหมาะสม และคิดถึงผลของแต่ละตัวเลือกที่มีล่วงหน้า

การแสดงออก (Expressiveness)

การแสดงออก คือ ความสามารถในการสื่อสารความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งส่งผลที่เราไม่อาจหลีกเลี่ยง ตัวอย่างเช่น เราต้องรับผิดชอบต่อความคิดและความรู้สึก เราควรรับรู้การแสดงออกและความเปิดเผยในตัวผู้อื่น และตอบกลับไปอย่างเหมาะสม เราควรรับรู้ง่ายๆ ว่า มีสิ่งที่ทำให้การสื่อสารน่าพึงพอใจและมีความสนุกสนาน การแสดงออกที่มีภาษา ท่าทาง การแสดงออกทางอารมณ์ และตัวตนที่เราซ่อนไว้ เป็นคุณสมบัติที่ทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมีความหลากหลายดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

การสื่อสารที่ใช้การแสดงออก

วิธีการสื่อสารโดยการแสดงออก

- ใช้อัตรา ระดับ ความดัง และทำนองเสียงการพูดคุย เพื่อสื่อความมีส่วนร่วมและความสนใจของคุณ ใช้ภาษาให้หลากหลาย หลีกเลี่ยงการพูดซ้ำๆ การพูดที่น่าเบื่อหน่าย มันแปลว่าเราเป็นคนน่าเบื่อและไม่อยากมีส่วนร่วมในการสนทนา
- แสดงกิริยาท่าทางที่เหมาะสม โดยเฉพาะการแสดงออกว่าเราสนใจคู่สนทนามากกว่าตัวเราเอง สบตาผู้พูดและเอนตัวเข้าหา ในขณะเดียวกันให้เลี่ยงการสัมผัสตัวคู่สนทนาหรือการมองคนอื่นที่ไม่ใช่คู่สนทนาของตัว
- ตอบโต้ทั้งวาจาและท่าทาง เพื่อแสดงออกว่าเรายังฟังเขาอยู่ การตอบสนองนี้ช่วยให้การพูดคุยน่าพึงพอใจ
- ยิ้ม การยิ้มถือเป็นการแสดงออกที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และเป็นสิ่งที่ทุกคนชื่นชอบ
- แสดงออกโดยคำนึงถึงเรื่องวัฒนธรรม บางวัฒนธรรม (ชาวอิตาเลียน เป็นต้น) ชอบการแสดงออกและสนับสนุนเด็กๆ ให้แสดงออก วัฒนธรรมอื่น (ชาวญี่ปุ่นและชาวไทย เป็นต้น) ชอบที่จะนั่งดูอยู่เฉยๆมากกว่า บางวัฒนธรรม (ประเทศอาหรับ และหลายๆ ประเทศในเอเชีย) คิดว่าผู้หญิงที่แสดงความคิดเห็นในวงการธุรกิจเป็นเรื่องไม่เหมาะสม

ความรู้สึกร่วม (Empathy)

ความรู้สึกร่วม คือ การเอาใจเขามาใส่ใจเรา มองในมุมของเขาว่าเขาจะรู้สึกอย่างไร ความเห็นอกเห็นใจจะทำให้เราเข้าใจความรู้สึกในสถานการณ์ที่เขาประสบ (ตรงกันข้ามกับความรู้สึกสงสาร คือ ความรู้สึกที่เรามีให้เขา เช่น เศร้าเสียใจ หรือ ยินดี เป็นต้น) จากการวิจัย ผู้หญิงจะรับรู้และมีความรู้สึกร่วมได้มากกว่าผู้ชาย

การสื่อสารแบบมีความรู้สึกร่วม แยกออกเป็นสองประเภทคือ การคิดแบบมีส่วนร่วม และการมีความรู้สึกร่วม ในการคิดแบบมีส่วนร่วม คือ การแสดงออกว่าเข้าใจในสิ่งที่ผู้อื่นพูด เช่น เมื่อคุณพูดทวนความเห็นของผู้พูด แสดงออกว่าคุณเข้าใจความหมายที่ผู้พูดพยายามจะสื่อ นั่นคือคุณได้สื่อสารแบบมีความคิดร่วมแล้ว ประเภทที่สอง คือ การมีความรู้สึกร่วม ในที่นี้คือแสดงความรู้สึกร่วมไปกับคู่สนทนา คุณแสดงออกความรู้สึกแบบเดียวกันกับคู่สนทนา พยายามตอบสนองควบคู่ไปทั้งสองอย่างทั้งความคิดและความมีความรู้สึกร่วม เช่น เมื่อเพื่อนเล่าปัญหาที่บ้านให้ฟัง คุณอาจจะตอบกลับไปว่า “ปัญหาทางบ้านเธอหนักมากเลย ฉันคิดไม่ออกเลยว่าเธอจะโกรธขนาดไหนนะ”

พัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วม

นี่คือคำแนะนำที่จะช่วยให้คุณพัฒนาความคิดและการมีความรู้สึกร่วมอย่างมีประสิทธิภาพ

- ชัดเจน แสดงออกให้ชัดเจนว่าคุณพยายามทำความเข้าใจ ไม่ได้ต้องการที่จะตัดสินหรือวิพากษ์วิจารณ์คู่สนทนา
- ตั้งใจฟัง สบตา แสดงท่าทางใส่ใจ ให้ความใกล้ชิดเพื่อเพิ่มความตั้งใจฟัง สีหน้าและท่าทางจะเป็นตัวช่วยสำคัญ
- ตอบโต้ ในการที่เราต้องการจะตรวจสอบว่าเราเข้าใจคู่สนทนาหรือไม่ ให้แสดงความอารมณ์รู้สึกเดียวกับผู้พูด เลือกใช้คำพูดที่คิดว่าผู้พูดกำลังรู้สึก เช่น “เธอโกรธพ่อเธอมากใช่ไหม” หรือ “ฉันว่าเธอยังไม่แน่ใจใช่ไหม”
- เปิดเผย เมื่อถึงเวลา ใช้การเปิดเผยตนเองเพื่อทำความเข้าใจกับคู่สนทนา แต่ให้ระวังว่านี่ไม่ใช่การพูดถึงแต่ตัวเอง
- สังเกตการสื่อความ บางครั้งเพื่อนของเราอาจต้องการการพูดคุยปรับทุกข์ ในเวลานั้นเราอาจต้องสังเกตและตั้งคำถามท่าทางของเพื่อน ตัวอย่างเช่น เพื่อนของคุณบอกว่า เขาไม่เป็นไร แต่กลับถอนหายใจ ให้คิดไว้ว่าเพื่อนกำลังมีปัญหา
- เน้นส่วนสำคัญ ทำให้ผู้ฟังเข้าใจว่าคุณเข้าใจความรู้สึกของเขาจริงๆ

การสนับสนุน (Supportiveness)

การสนับสนุนในการสื่อสาร คือ การพูดส่งเสริมมากกว่าการตัดสินผู้อื่น และเป็นการพูดแนะนำให้ผู้ฟังคิดมากกว่าบอกว่าให้เขาทำอะไร การพูดส่งเสริมจะพูดในเชิงว่า คุณเห็นอะไรหรือคุณรู้สึกอย่างไร ตรงข้ามกับการตัดสินจะพูดถึงแต่ความคิดเห็นของคุณและจะกลายเป็นการตัดสินผู้อื่น การพูดส่งเสริมเป็นการให้กำลังใจผู้อื่น ทางกลับกันการพูดว่าตัดสินหรือประเมินผู้อื่นนั้น ทำให้ผู้อื่นปิดกั้นตน (แต่นี่ไม่ได้หมายความว่าการวิพากษ์วิจารณ์จะให้ผลเสียกับคนทั้งหมด เช่น นักแสดงที่ต้องการการพัฒนามักเปิดรับทางคำติและคำชม) ในทำนองเดียวกัน การพูดแนะนำนั้นแสดงในเห็นว่าเรามีจิตใจที่เปิดกว้าง เราสามารถรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างได้ ในทางกลับกัน การบอกให้เขาทำอะไรนั้นไม่ก่อให้เกิดความคิดใหม่ๆ และทำให้ผู้ฟังปิดกั้นตนเอง

การสื่อสารแบบสนับสนุน

วิธีการเพิ่มความพึงพอใจในความสัมพันธ์ โดยการส่งเสริมและแนะนำ ทำได้ดังนี้

- หลีกเลี่ยงการกล่าวโทษและตำหนิ (“ฉันน่าจะทำงานอยู่ที่เดิม ไม่น่าฟังคำแนะนำจากพี่ชายเธอเลย”)
- หลีกเลี่ยงการวิพากษ์วิจารณ์ (“พี่สาวเธอใส่ชุดสีแดงแล้วน่าเกลียดจัง”)
- หลีกเลี่ยงการบ่นพร่ำพรรณนา (“เธอควรไปเรียนวิธีการใช้คำและการจัดหาเอกสารมาสักทีนะ”)
- แสดงออกว่าเต็มใจที่จะรับฟังผู้อื่น และพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนความคิด แนวทางการจัดการเรื่องต่างๆ
- ถามความคิดเห็นและเห็นความสำคัญผู้อื่น พยายามอย่าจมปลักอยู่กับแนวทางความคิดตนเอง

ความเท่าเทียมกัน (Equality)

ในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลนั้น ความเท่าเทียมกัน หมายถึง ทัศนคติและการปฏิบัติต่อผู้อื่น โดยเห็นว่าเขานั้นสำคัญในการสนทนาครั้งนี้ ในสถานการณ์ต่างๆ แน่นอนว่า ความสำคัญของแต่ละบุคคลจะไม่เท่ากัน เช่น ในรูปแบบบริษัท จะมีเจ้านายลูกน้องตามลำดับ มีคนที่เก่งกว่า หรือมีคนที่สื่อสารได้ดีกว่า อย่างไรก็ตาม ควรเลี่ยงการสำคัญตัวการสื่อสารระหว่างบุคคลควรมีบรรยากาศของความเท่าเทียมกัน จะมีประสิทธิภาพมากกว่า

การสื่อสารอย่างเท่าเทียม

วิธีการสื่อสารอย่างเท่าเทียมในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะเป็นการหลีกเลี่ยงการขัดแย้ง

- เลี่ยงการใช้คำว่า “น่าจะ” หรือ “ควรจะ” ตัวอย่างเช่น (“เธอน่าจะโทรหาแม่ของเธอให้บ่อยกว่านี้นะ” หรือ “เธอควรจะแสดงตนให้มากกว่านี้”) การใช้ประโยคพวกนี้ ทำให้ผู้ฟังรู้สึกถูกสั่งถูกกำหนด
- ให้ขอร้อง (อย่างสุภาพ) และเลี่ยงการออกคำสั่ง (ที่หยาบคาย)
- หลีกเลี่ยงการพูดขัดผู้อื่น การกระทำนี้จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ไม่ราบรื่น และมันสื่อว่าสิ่งที่คุณพูดนั้นสำคัญกว่าสิ่งที่คนอื่นพูด
- ฟังสิ่งที่ผู้อื่นพูดก่อนที่จะพูดเรื่องของตัว ประโยคที่ว่า “จริงเหรอ”, “ฉันเข้าใจ” หรือ “นั่นสิ” เป็นสิ่งยืนยันว่าเรากำลังรับฟังและเข้าใจจริงๆ
- ตระหนักถึงเรื่องความแตกต่างทางชนชั้นในแต่ล่ะวัฒนธรรมให้มาก ในประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นน้อย จะมีความเท่าเทียมกันมากกว่าประเทศที่มีความแตกต่างทางชนชั้นมาก ที่มีความเท่าเทียมกันน้อย ซึ่งเรื่องฐานะสามารถเป็นตัวกำหนดการติดต่อระหว่างบุคคลได้

การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Management)

การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล หมายถึง หลักการ วิธีการที่กำหนดทิศทางและดำเนินการติดต่อระหว่างบุคคลให้ยั่งยืน การจัดการการติดต่อระหว่างบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ จะทำให้การทำงานร่วมกันของสองฝ่ายมีความน่าพอใจ

การพัฒนาการจัดการการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล มีจุดประสงค์เพื่อการทำงานร่วมกันของบุคคลให้มีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ยังมีคำแนะนำบางประการที่จะทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้นไปอีก

- คงความเป็นผู้พูดหรือผู้ฟัง และให้โอกาสผู้อื่นได้พูดหรือฟังสลับกันไป ทำได้โดยใช้สายตา, ใช้ระดับเสียงให้เหมาะ, ปรับท่าทางร่างกายและสีหน้าให้เหมาะสม การกระทำเหล่านี้จะบอกถึงการควบคุมตนเองได้ และความผ่อนคลายในการพูดคุย
- ให้การพูดคุยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง อย่าปล่อยให้บทสนทนาเงียบน่าอึดอัด คนใหญ่คนโตมักชวนคู่สนทนาคุยตลอด ตัวอย่างเช่น ในการพูดคุยระหว่างคนไข้และหมอ คนไข้จะมีความพึงพอใจน้อยลงหากหมอทิ้งช่วงการพูดคุยและเงียบเป็นเวลานาน

ใช้การสื่อสารทั้งการวาจา สีหน้า ท่าทาง เพื่อส่งเสริมการพูดคุย ให้เลี่ยงการใช้ข้อความที่มีนัยยะหรือสัญญาณที่จะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ตัวอย่างเช่น ใช่สีหน้าขัดกับเรื่องที่พูดอยู่ ซึ่งเป็นการส่งสัญญาณถึงความไม่มั่นใจและความไม่มีพลัง

การวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

บทนำ

การสื่อสารมีความสำคัญ เพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม นอกจากอยู่ร่วมกับผู้อื่นแล้ว มนุษย์ทุกคนจะมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและความรู้สึกกับผู้อื่นตลอดเวลา ไม่ว่าจะที่ใด ที่บ้าน ที่มหาวิทยาลัย ที่ทำงานหรือจะเป็นสถานการณ์ ๆ ก็ตาม การสื่อสารจึงเป็นเรื่องธรรมดาของมนุษย์ ที่มีความซับซ้อนแต่ไม่ยากเกินที่จะทำความเข้าใจ ซึ่งถ้าใช้เวลาศึกษาเพื่อให้เกิดความเข้าใจกระบวนการสื่อสาร โครงสร้างของบุคลิกภาพของบุคคลที่ส่งผลต่อการสื่อสาร พร้อมทั้งหาทางพัฒนาปรับปรุงตนเองและทักษะการสื่อสารให้ดีขึ้น ก็จะเกิดประโยชน์อย่างมากต่อตนเอง ทั้งในการดำเนินชีวิตประจำวัน การทำงานกับผู้อื่น การอยู่ร่วมกันในครอบครัวและสังคม เกิดความสุขและสำเร็จในทุก ๆ ด้านได้อย่างดี

นักจิตวิทยาชื่ออีริก เบิร์น (Eric Berne) ซึ่งเป็นจิตแพทย์ชาวแคนนาดา ได้คิดทฤษฎีว่าด้วยการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis) โดยกล่าวถึงบุคลิกภาพของบุคคล จะเป็นตัวกำหนดรูปแบบในการสื่อสาร ทฤษฎีนี้ได้รับความนิยมและน่าสนใจของบุคคลในวงการต่าง ๆ มากมาย ไม่เฉพาะแต่นักจิตวิทยาเท่านั้น เพราะทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นวิธีการทางจิตวิทยาที่ช่วยให้บุคคลเข้าใจตนเอง การศึกษาบุคลิกภาพสามารถพิจารณาได้จากพฤติกรรมการแสดงออก ทั้งคำพูด ท่าทาง น้ำเสียง สีหน้าท่าทาง การเคลื่อนไหวของร่างกาย ฯลฯ ลักษณะการแสดงออกเหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นบุคลิกภาพของบุคคล ทำให้สามารถเปลี่ยนแปลงปรับปรุงบุคลิกภาพของตนเองได้อย่างมีเหตุผล ช่วยในการปรับตัว ทาให้การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นเป็นไปในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเข้าใจและเกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน

โครงสร้างของบุคลิกภาพ (Structure of Personality)

อีริก เบิร์น (Eric Berne) เชื่อว่า บุคลิกภาพของบุคคลประกอบขึ้นด้วยส่วนที่เรียกว่า “Ego state” และในบุคคลหนึ่งคน จะมี Ego state อยู่ด้วยกัน 3 ส่วน คือ

1. ส่วนที่มีลักษณะคล้ายพ่อแม่ = Parent ego state (P)
2. ส่วนที่เป็นผู้ใหญ่ = Adult ego state (A)
3. ส่วนที่เป็นเด็ก = Child ego state (C)

บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนมากน้อยแตกต่างกัน บางคนอาจจะมีลักษณะของความเป็นพ่อแม่มาก คือ ชอบสั่งสอน ชอบตำหนิ ให้ความเอาใจใส่อยู่เกือบตลอดเวลา แต่บางคนอาจจะมีลักษณะของความเป็นผู้ใหญ่มาก และบางคนอาจจะมีลักษณะของความเป็นเด็กในบุคลิกภาพมาก แต่ที่สำคัญคือ บุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วนนั้นจะมีอยู่ในบุคคล ซึ่งจะแสดงออกมาในแต่ละโอกาสและสถานการณ์ต่าง ๆ โดยแสดงออกทั้งทางคำพูด กริยาท่าทางและการแสดงออก ซึ่งสามารถวิเคราะห์ได้ว่าเป็นบุคลิกภาพของส่วนใดใน 3 ส่วน รายละเอียดเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วน มีดังนี้

ลักษณะที่เป็นพ่อแม่ (Parent ego state = P)

1. **ลักษณะที่เป็นพ่อแม่** (Parent ego state = P)

เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่คล้ายพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู หรือบุคคลอื่นที่มีอิทธิพลในชีวิตถ่ายทอดให้กับเด็ก ลักษณะที่เป็นพ่อแม่ จะเป็นส่วนที่แสดงพฤติกรรมโดยไม่ใช้เหตุผล แต่จะเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พ่อแม่สั่งสอนเราในอดีต ซึ่งถูกเก็บรักษาไว้ และจะกลับมาปรากฏในพฤติกรรมของเรา คำพูดที่เราชอบใช้ในบุคลิกภาพลักษณะที่เป็นบิดามารดา เช่น “ต้องทำอย่างนี้นะ” หรือ “อย่าทำอย่างนี้นะ” หรือ “เวลาเป็นสิ่งที่มีค่ามากมายมหาศาล อย่าปล่อยเวลาทิ้งนะ” ฯลฯ

เมื่อบุคคลถูกควบคุมด้วยลักษณะที่เป็นพ่อแม่ เขาจะไม่พิจารณาปัญหาต่าง ๆ ตามสภาพข้อเท็จจริงในปัจจุบัน แต่จะให้คำสั่งสอน ความเชื่อต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับการอบรมสั่งสอนมาในอดีตเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม กล่าวได้ว่า ลักษณะที่เป็นพ่อแม่เป็นผลมาจากการที่บุคคลบันทึกข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติ ค่านิยม กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่พ่อแม่สั่งสอนตลอดจนท่าทางไว้ให้ตนเอง บุคลิกภาพในส่วนที่เป็นพ่อแม่นี้สามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะย่อย ๆ อีก 2 ลักษณะ คือ

1.1 **ลักษณะพ่อแม่แบบดุ** (Critical parent **หรือ** Controlling parent = CP)

เป็นลักษณะที่ได้รับการถ่ายทอดมาจากพ่อแม่ ผู้เลี้ยงดู ซึ่งเป็นการประเมินค่าและการตัดสินใจ โดยใช้มาตรฐาน ค่านิยม ความเชื่อ ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตแบบที่เคยได้รับการอบรมสั่งสอนมา จนบางครั้งอาจเกิดอคติในการประเมินค่า หรือตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เนื่องจากมีความเชื่อที่ผิด ๆ ที่มีอยู่เดิมเป็นพื้นฐาน บุคลิกภาพของบุคคลที่ถูกควบคุมด้วยลักษณะพ่อแม่ที่ดุจะมีท่าทางและวาจาที่แสดงออกให้เห็นถึงลักษณะ การวิพากษ์วิจารณ์ ชอบตำหนิ ลักษณะจู้จี้ มีความรู้สึกขี้ร้าคาญ ชอบวางอำนาจ ใช้วิธีการลงโทษ ไม่ค่อยพอใจในการเปลี่ยนแปลงหรือความคิดเห็นใหม่ ๆ และยึดติดอยู่กับความคิดเห็นของตนเอง

ลักษณะพ่อแม่ที่ดุ เมื่อพิจารณาดูอาจรู้สึกว่าเป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ไม่ดี ไร้ค่า เพราะเป็นลักษณะที่ใช้ข้อมูลที่เคยมีมาในอดีต แต่ถ้าพิจารณาในอีกด้านหนึ่ง ลักษณะพ่อแม่ที่ดุจะมีประโยชน์ เพราะเป็นลักษณะที่ทำหน้าที่ถ่ายทอดคุณค่าทางวัฒนธรรม แนวคิดหรือความเชื่อที่ดี และค่านิยม ซึ่งช่วยให้บุคคลตอบสนองต่อเหตุการณ์ในชีวิตประจำวันให้เป็นไปโดยอัตโนมัติหรือตามความเคยชิน โดยไม่ต้องเสียเวลาคิดไตร่ตรองไปเสียทุกเรื่อง

1.2 **ลักษณะพ่อแม่ที่ใจดีเอื้อเฟื้อ** (Nurturing parent = NP)

เป็นบุคลิกภาพในลักษณะของพ่อแม่ที่คอยดูแล ปกป้อง ช่วยเหลือ คอยปลอบโยน ทำให้เกิดความสบายทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ห่วงใยและเอื้ออาทรต่อความทุกข์สุข มีลักษณะเมตตา โอบอ้อมอารี มีไมตรีจิต เห็นอกเห็นใจผู้อื่น ใส่ใจคนรอบข้าง และเข้าอกเข้าใจผู้อื่น และเป็นที่พึ่งให้กับผู้อื่นได้ ลักษณะพ่อแม่ที่ใจดีเอื้อเฟื้อจะแสดงออกด้วยคำพูด ท่าทาง คอยไต่ถามทุกข์สุข ช่วยดูแลและคอยปลอบโยนให้กำลังใจแก่ผู้อื่น

ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult ego state = A)

2. ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult ego state = A)

เป็นลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลที่ทำงานโดยใช้หลักแห่งเหตุผล สติปัญญาในการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ โดยพิจารณาตามสภาพข้อเท็จจริงเท่านั้น จะไม่คำนึงถึงความรู้สึกและไม่มีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้อง ส่วนนี้จะทำงานคล้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่พยายามรวมรวมข้อมูล ตรวจสอบข้อมูล และประมวลผล โดยอาศัยข้อเท็จจริงเท่านั้น ดังนั้น เมื่อเผชิญกับปัญหาอะไรก็ตาม บุคคลที่มีลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ มักจะตั้งคำถามว่า “อะไร” “ทำไม” “อย่างไร” “เพราะอะไร” แล้วตรวจสอบข้อมูลด้วยสภาพของข้อเท็จจริง แล้วจะหาวิธีการแก้ปัญหานั้นต่อไป

บุคคลที่มีพัฒนาการเป็นไปตามวุฒิภาวะ และรู้จักตัวเองตรงตามความเป็นจริง ลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ของบุคคลนั้นจะเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จากประสบการณ์ที่เขาได้เรียนรู้ ซึ่งถ้าเปรียบเทียบกันระหว่างบุคลิกภาพทั้งสามส่วนแล้ว ลักษณะที่เป็นเด็ก (Child) และลักษณะที่เป็นพ่อแม่ (Parent) มักจะคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงมากเหมือนลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ (Adult) เพราะข้อเท็จจริงต่าง ๆ บุคคลเรียนรู้และต้องเปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการณ์

ยิ่งกว่านั้นส่วนของลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่ จะสามารถพิจารณาใช้เหตุผลตัดสินบุคลิกภาพในส่วนของลักษณะที่เป็นเด็กกับลักษณะที่เป็นพ่อแม่ ว่าควรปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขหรือควรลบล้างออกไปอย่างไรบ้าง แต่ไม่ได้หมายความว่าลักษณะที่เป็นผู้ใหญ่จะทำหน้าที่เป็นผู้บงการ เพียงแต่จะพยายามใช้เหตุผลและข้อมูลต่าง ๆ มาพยายามปรับลักษณะที่เป็นเด็ก และลักษณะที่เป็นพ่อแม่ที่บุคคลมีอยู่ในตัวให้เหมาะสมถูกต้องตามเหตุการณ์ และอยู่ในสภาวะสมดุลเพื่อให้บุคคลปรับตัวได้

ลักษณะที่เป็นเด็ก (Child ego state = C)

3. ลักษณะที่เป็นเด็ก (Child ego state = C)

เป็นลักษณะบุคลิกภาพที่แสดงออกถึงความรู้สึกแท้จริงที่ตนมีอยู่ เช่น ดีใจก็ร้องกรี๊ดกร๊าด เสียใจก็ร้องไห้ เป็นส่วนที่แสดงออกอย่างธรรมชาติถึงความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นอารมณ์ทางด้านบวกหรือลบ ลักษณะที่เป็นเด็กนี้จะมีอยู่ในตัวของบุคคลทุกคน ไม่ว่าบุคคลนั้นจะมีอายุมากหรือน้อยเพียงใด เพียงแต่ลักษณะส่วนนี้จะมีอยู่มากน้อยต่างกันในแต่ละบุคคลและเมื่ออายุมากขึ้น บุคคลก็จะไม่แสดงออกถึงลักษณะส่วนนี้มากเหมือนกับวัยเด็ก บุคลิกภาพในส่วนที่เป็นเด็กนี้ สามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะย่อย ๆ อีก 3 ลักษณะ

3.1 ลักษณะที่เป็นเด็กตามธรรมชาติ (Free child = FC)

เป็นส่วนของบุคลิกภาพที่ยังไม่ได้ขัดเกลา จึงเป็นส่วนที่แสดงออกถึงอารมณ์และความต้องการที่แท้จริงของตนเองออกมาอย่างโจ่งแจ้ง เช่น อารมณ์สนุกสนาน กระโดด โลดเต้น ขึ้นอาย กลัว เช่น แสดงความกลัวที่มืด ๆ หรือสถานที่แปลก ๆ ออกมาอย่างเปิดเผย หรือแสดงออกถึงอารมณ์อิจฉาริษยา ปึงปัง เพราะไม่ได้ดังใจออกมาตรง ๆ โดยไม่ควบคุม

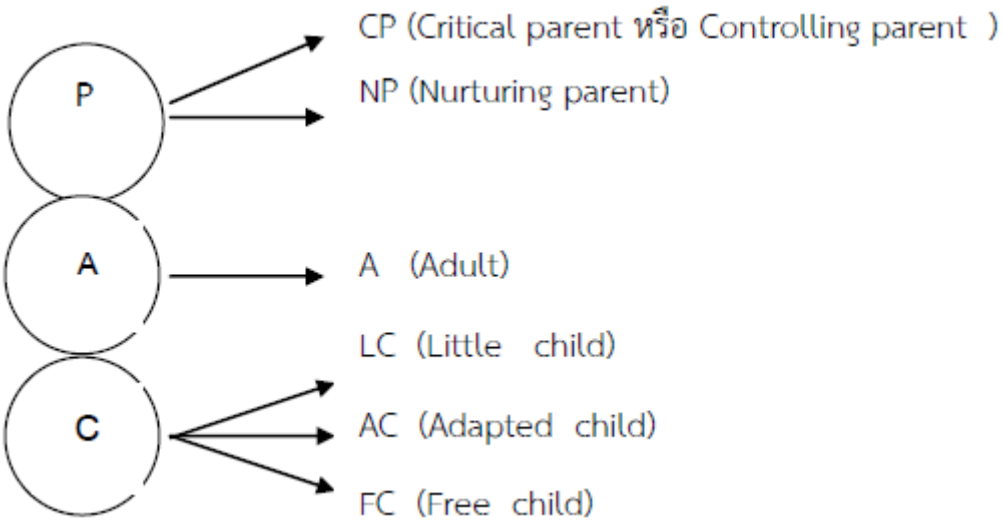
3.2 **ลักษณะที่เป็นเด็กได้รับการขัดเกลา** (Adapted child = AC)

เป็นส่วนของบุคลิกภาพที่พัฒนาขึ้น เพราะเด็กมีสัมพันธภาพกับพ่อแม่หรือผู้อบรมเลี้ยงดู ได้รับการสั่งสอน ควบคุม ขัดเกลาจากพ่อแม่ และจากบุคคลต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อตัวเด็ก ทาให้บุคคลพัฒนาบุคคลิกภาพในส่วนของการเชื่อฟัง ยอมทาตาม พึ่งพาผู้อื่นขึ้นมา

3.3 **ลักษณะที่เป็นเด็กมีความคิด** (Little Professor = LC)

เป็นส่วนของ Child ego state ที่แสดงออกถึงลักษณะบางส่วนของความเป็นผู้ใหญ่ รู้จักใช้ความคิด เหตุผล พิจารณาสิ่งต่าง ๆ เป็นส่วนของความสามารถทางสติปัญญา แสดงออกถึงความเฉลียวฉลาด และเป็นส่วนของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

โครงสร้างของบุคลิกภาพทั้ง 3 ส่วน ตามความเชื่อของทฤษฎีการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อีริก เบิร์น มักเขียนโดยใช้สัญลักษณ์ย่อว่า P, A, C และอธิบายได้ด้วยไดอะแกรม ดังนี้



จากโครงสร้างของบุคลิกภาพดังกล่าว ทำให้บุคคลแต่ละคนตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่ตนพบเห็น ด้วยท่าทางและวาจาต่าง ๆ กันออกไป แล้วแต่ว่าบุคคลนั้นจะใช้บุคลิกภาพในส่วนใดตอบสนอง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

<u>ตัวอย่างที่ 1</u> ต่อเพลงลูกทุ่ง

P (CP) : เพลงอะไรใจความไม่สุภาพเลย ไม่ควรให้เด็ก ๆ ฟัง

A : เพลงพวกนี้เปิดบ่อย คนคงนิยมฟังกัน

C (FC) : ฟังเพลงลูกทุ่งทีไร มันในอารมณ์อยากเต้นทุกทีเลย

ตัวอย่างที่ 2 ต่อบ้านจัดสรร

P (CP) : บ้านอะไรแคบจัง เพื่อนบ้านก็ดูไม่น่าไว้ใจ

A : บ้านนี้ราคา 1 ล้านบาท ให้เวลาผ่อน 20 ปี

C (LC) : ห้องแคบจัง แต่เราจะใช้สีแปลก ๆ แต่งให้น่าอยู่เชียว

ตัวอย่างที่ 3 ต่อเพื่อนที่บ่นว่าไม่สบาย

P (NP) : พักก่อนนะ เดี๋ยวฉันจะเอาผ้าเย็นเช็ดหน้าให้

A : เธอควรไปหาหมอ หมอจะวินิจฉัยได้ถูกต้องที่สุด

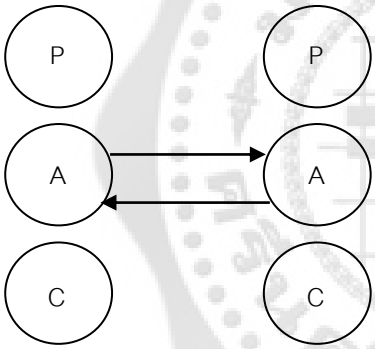
C (AC) : ฉันไม่รู้จะช่วยเธออย่างไร เดี๋ยวไปตามคนมาให้นะ

รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ช่วยให้เราสามารถวิเคราะห์บุคลิกภาพของบุคคลได้ โดยสังเกตจากคำพูดที่บุคคลนั้นใช้สื่อสาร ตลอดจนท่าทางต่าง ๆ ที่แสดงออกมา รูปแบบของการสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

การสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน / พูดตามกัน (Complementary or Parallels Transactions)

1. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่ขัดแย้งกัน / พูดตามกัน (Complementary or Parallels Transactions)
การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้จะมีลักษณะถ้อยทีถ้อยอาศัยกัน ผู้สื่อสารคาดหวังจะได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนสื่อสารอย่างไร ก็ได้รับการตอบสนองตามคาดหมายไม่ขัดแย้งกัน ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (vector) ของการสื่อสารลูกศรจะไม่ตัดข้ามกัน ลูกศรจะขนานกันไป การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้ไม่ส่งผลลบทางด้านสัมพันธภาพ ทำให้สื่อสารกันไปได้เรื่อย ๆ ดังตัวอย่าง



นักเรียน 1 : “ช่วยเอาการบ้านไปส่งที่โต๊ะครูป้อมให้หน่อยสิ”

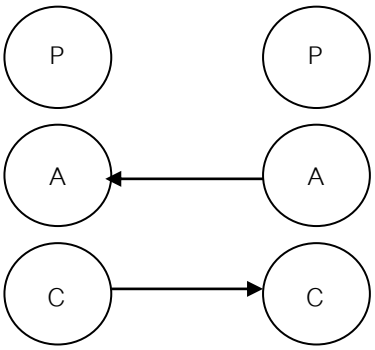
นักเรียน 2 : “ได้สิ เธอเอาไว้วางไว้ที่โต๊ะฉันก่อนนะ”

นักเรียน 1 นักเรียน 2

จากตัวอย่าง ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงถึงการสื่อสารสัมพันธ์จะไม่ตัดข้ามกัน จะมีลักษณะคู่ขนานกันไป นั่นคือ นักเรียน 1 สื่อสารจาก Adult state ไปยังนักเรียน 2 ส่วนนักเรียน 2 ก็สื่อสารจาก Adult state มาเช่นกัน การสื่อสารสัมพันธ์จึงไม่ขัดแย้งกัน

การสื่อสารสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน / พูดขัดกัน (Crossed Transactions)

2. การสื่อสารสัมพันธ์ที่ขัดแย้งกัน / พูดขัดกัน (Crossed Transactions)
การสื่อสารสัมพันธ์แบบนี้จะก่อให้เกิดสัมพันธภาพทางด้านลบ เกิดการขัดแย้งกันขึ้น มักทำให้การสื่อสารสัมพันธ์ต้องหยุดชะงัก ไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ หรือ ได้เพียงช่วงสั้น ๆ เพราะผู้สื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองจากบุคคลที่ตนมีปฏิสัมพันธ์ด้วยดังที่คาดหมายไว้ ถ้าวิเคราะห์จากทิศทาง (vector) ของการติดต่อ ลูกศรจะตัดข้ามกัน ดังตัวอย่าง



เพื่อน 1 : “ตัวเอง... เค้าปวดหัวจัง สงสัยจะไม่สบายแน่เลย”

เพื่อน 2 : “เธอน่าจะไปพบแพทย์นะ”

จากตัวอย่าง ทิศทาง (ลูกศร) ที่แสดงถึงการสื่อสารสัมพันธ์อาจตัดข้ามกัน หรือไม่ตัดข้ามกัน แต่ลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ไม่ได้รับการตอบสนองตรงตามที่อีกฝ่ายหนึ่งคาดหวังหรือต้องการ เป็นลักษณะการสื่อสารสัมพันธ์ที่ไม่สอดคล้องกัน นั่นคือ เพื่อน 1 สื่อสารจาก Child state ไปยังเพื่อน 2 ส่วนเพื่อน 2 ก็สื่อสารจาก Adult state กลับมา การสื่อสารสัมพันธ์จึงไม่สอดคล้องกัน

ในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีประโยชน์จะเป็นไปในรูปแบบของ complementary transactions เพราะไม่ทำลายความรู้สึก หรือทำให้เกิดความขัดแย้งทางจิตขึ้น และภายหลังจากการสื่อสารสัมพันธ์ก็ไม่มีปัญหาติดค้างในใจ ในชีวิตประจำวัน การสื่อสารทางสังคมทั่วไปมักเป็นไปแบบ complementary transactions ในลักษณะที่เรียกว่า บัวไม่ให้ช้า น้ำไม่ให้ขุ่น ส่วน crossed transactions ทาให้การสื่อสารสัมพันธ์ติดขัด สะดุด หรือบางครั้งหยุดชงัก มักก่อให้เกิดความรู้สึกทางด้านลบ แต่ crossed transactions ก็มีประโยชน์ที่ช่วยท้าทายให้ผู้สื่อสารสัมพันธ์ด้วย ได้ใช้ ego state อื่นๆ ในการคิด การแสดงออกบ้าง ไม่ใช่ใช้เพียง ego state เดียวตามที่ตนเองเคยชินเท่านั้น

ตัวอย่างเช่น เด็กที่ไม่ชอบคิดตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ ด้วยตนเอง ต้องการพึ่งพาและคอยการชี้แนะของพ่อแม่และครูอยู่ตลอดเวลา แม้แต่ปัญหาเล็กน้อยก็ต้องคอยถาม ลักษณะเช่นนี้เป็นลักษณะของเด็กที่ได้รับการขัดเกลาหรือเด็กที่ต้องการพึ่งพา (Adapted Child) แทนที่จะสื่อสารสัมพันธ์ในรูปแบบของ complementary transaction หรือ สื่อสารด้วยลักษณะของพ่อแม่ที่เอื้อเฟื้อ (Nuturing Parent) ก็ควรสื่อสารสัมพันธ์ด้วย ego state อื่น ๆ บ้าง แม้จะเป็น crossed transaction จะช่วยให้เด็กคนนั้นรู้จักคิดและใช้ ego อื่น ๆ ตัวอย่างของการสื่อสารสัมพันธ์ทางวาจาในลักษณะดังกล่าว เช่น

นักศึกษา : อาจารย์บอกหนูซิคะว่า ควรจะทาอย่างไรดีกับปัญหาการเรียนคณิตศาสตร์ของหนู

อาจารย์ : ลองใช้ความสามารถของตนเองคิดซิคะว่า คุณควรจะแก้ปัญหานั้นอย่างไร (Adult ego state)

: อย่าวิตกเกินไปซิ มันไม่ใช่ปัญหาโลกแตกหรอกน่า (Free Child)

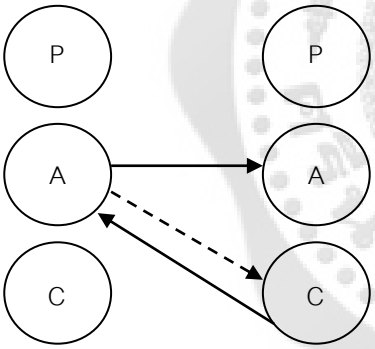
: ก่อนจะถามคนอื่น ลองคิดด้วยตนเองก่อน แล้วบอกมาซิว่า คุณจะแก้ปัญหาอย่างไรดี (Positive Controlling Parent)

การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง / ไม่จริงใจ (Ulterior Transactions)

3. **การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง / ไม่จริงใจ** (Ulterior Transactions)

การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง / ไม่จริงใจ (Ulterior Transactions) เป็นการสื่อสารสัมพันธ์ที่ผู้สื่อสารใช้วาจา หรือแสดงพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้ (overt message) อย่างหนึ่ง แต่ความต้องการที่แท้จริงเคลือบแฝงไว้ (over message) เป็นอีกอย่างหนึ่ง เพราะผู้สื่อสารทราบว่า พฤติกรรมหรือวาจาที่เขาแสดงออกเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับเปิดเผยได้เป็น social message ส่วนความต้องการที่แท้จริงนั้นเปิดเผยโดยตรงไม่ได้ แต่เป็นความต้องการที่เขาตระหนักอยู่แก่ใจ เป็น psychological message

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ใช้การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝงต้องการให้ผู้ที่ตนสื่อสารด้วย ตอบสนองความต้องการในระดับจิตวิทยา (psychological level) ของตน การสื่อสารสัมพันธ์ที่มีนัยเคลือบแฝง ผู้ที่ใช้จะเป็นผู้ที่รู้ตัวหรือนักจิตวิทยาที่มีความชำนาญในการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สามารถวิเคราะห์ได้โดยสังเกตจากท่าทางและพฤติกรรมอื่น ๆ ที่แสดงออกมา ซึ่งไม่สอดคล้องกับวาจาที่สื่อสารออกมา พฤติกรรมต่าง ๆ ที่ใช้ประกอบการสังเกต เช่น น้ำเสียง คำพูดที่เลือกใช้ สรรพนามที่ใช้ การพลั้งปาก การแสดงออกทางสีหน้า การแสดงออกทางด้านร่างกาย เช่น ยักไหล่ การใช้มือประกอบคำพูด เป็นต้น



ผู้ขาย : “รุ่นนี้ราคาอาจแพงไป ลองดูรุ่นอื่นไหมครับ” (แสดงสีหน้ายิ้ม ๆ)
ผู้ขาย (ลูกศรประ): คงไม่มีเงินซื้อน่ะสิท่า ทำเป็นถามราคา (คิดในใจ)

ผู้ซื้อ : “หนูจะซื้อรุ่นนี้แหละค่ะ หนูมีเงินจ่ายได้ค่ะ” (แสดงสีหน้าไม่พอใจ)

จากตัวอย่าง ผู้ขายติดต่อกับผู้ซื้อโดยใช้หลาย ego states ส่วนผู้ซื้อตอบสนองโดยใช้เพียง ego state เดียวเท่านั้น โดยผู้ขายส่ง social message จาก Adult ego state ไปยัง Adult ego state ของผู้ซื้อและในขณะเดียวกันผู้ขายก็ส่ง psychological message จาก Adult ego state ไปยัง Child ego state ของผู้ซื้อ ทำให้ผู้ซื้อตอบสนองการสื่อสารกับผู้ขายแบบ Child ego state

ตำแหน่งชีวิต

ตำแหน่งชีวิต (Life Position) เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง การรู้จักตนเอง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองและผู้อื่น จะสะท้อนให้เห็นจากการเลือกตำแหน่งของชีวิตในแต่ละบุคคล ซึ่งการเลือกตำแหน่งมีพื้นฐานมาจากผลของการเข้าใจตนเองและสภาพแวดล้อมตั้งแต่เรายังเด็ก

อีริก เบิร์น อธิบายว่า เมื่อบุคคลเผชิญปัญหา การตัดสินใจตอบสนองต่อปัญหานั้น ๆ ด้วยวิธีการต่าง ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งของชีวิตที่แต่ละบุคคลรู้สึกต่อตัวเองและผู้อื่น นอกจากนี้ การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นไปในรูปแบบใด ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับตำแหน่งของชีวิตของบุคคลนั้น ตำแหน่งชีวิตแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท บุคคลจะวางตัวไว้ในประเภทใดประเภทหนึ่งในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนี้

1. I'm OK – You're OK

ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งสูงสุดของการปรับตัว เป็นตำแหน่งของผู้มีสุขภาพจิตดี บุคคลที่วางตนเองไว้ในตำแหน่งชีวิตนี้ จะรู้สึกว่าตนเองมีค่า ยอมรับและเข้าใจตนเอง ในขณะเดียวกันก็รู้สึกว่าชีวิตของผู้อื่นมีค่า ยอมรับและให้เกียรติบุคคลอื่นในฐานะมนุษย์คนหนึ่ง มีความจริงใจในการสื่อสารสัมพันธ์กับผู้อื่น
เมื่อเผชิญกับปัญหา บุคคลที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้ จะกล้าเผชิญกับปัญหาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ด้วยวิธีสร้างสรรค์ และใช้ความสามารถที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ บุคคลที่จะรู้สึกว่าตนเองอยู่ในตำแหน่งนี้ได้ต้องเริ่มพัฒนาความรู้สึกไว้วางใจมาตั้งแต่เด็ก ซึ่งบุคคลที่อบรมเลี้ยงดูเด็กจะมีอิทธิพลอย่างมาก ที่จะช่วยให้เด็กรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เป็นที่ต้องการ โดยการให้ความเอาใจใส่สนใจแก่เด็ก

2. I'm OK – You're not OK

ตำแหน่งนี้เป็นตำแหน่งชีวิตที่บุคคลรู้สึกว่าตนเองดีกว่าผู้อื่น ดูถูกเหยียดหยามว่าผู้อื่นด้อยกว่าตน ไม่ไว้วางใจผู้อื่นว่ามีความสามารถ เมื่อประสบปัญหาก็มักกล่าวโทษผู้อื่นว่าทำให้ตนเองบกพร่อง เป็นตำแหน่งของคนที่ชอบปฏิวัติเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรง ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ยึดมั่นกับความคิดเห็นของตนเองว่าเป็นเลิศ
บุคคลที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักจะอยู่ในแวดวงของคนประเภท "ขุนพลอยพยัก" ("yes men") เพราะเป็นวิธีการที่เขาจะได้มาซึ่งความเอาใจใส่ ยกย่อง สรรเสริญตามที่เขาต้องการ ถ้าบุคคลที่มีตำแหน่งชีวิตแบบนี้มีโอกาสทำหน้าที่ในตำแหน่งสำคัญ ก็จะชอบลูกน้องที่ประจบสอพลอ โดยไม่คำนึงถึงสิ่งที่ควรหรือไม่ควร เนื่องจากบุคคลประเภทนี้จะชอบคำเยินยอ โดยไม่คำนึงว่าจะมาจากความจริงใจหรือไม่ เพราะมีความเชื่ออยู่แล้วว่าบุคคลอื่นไม่มีใครเก่งหรือดีเท่าตัวเขา

3. I'm not OK – You're OK

ตำแหน่งชีวิตแบบนี้ เป็นตำแหน่งชีวิตของบุคคลที่รู้สึกว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่น บุคคลอื่นเก่งและโชคดีกว่าตนไปทุกด้าน พฤติกรรมของบุคคลที่รู้สึกว่า "I'm not OK – You're OK" จึงไม่กล้าแสดงออกถึงความรู้สึกที่แท้จริง เก็บกดความรู้สึกไว้ ขลาดกลัวที่จะยืนยันถึงสิทธิที่ตนมีอยู่อย่างชอบธรรม ชอบลงโทษตนเอง มีลักษณะเป็นบุคคลอมทุกข์เศร้าหมอง ชอบปลีกตัวเองอยู่ตามลำพัง เมื่อเผชิญกับปัญหาก็มักใช้วิธีเลี่ยงหนี ไม่พยายามหาวิธีแก้ไขปัญหาที่ตนเองเผชิญ ไม่กล้าเสี่ยงที่จะทำอะไรใหม่ ๆ

บุคคลที่วางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตแบบนี้ มักพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองไม่มีค่า (feeling unworthy) มาตั้งแต่เด็ก เป็นตำแหน่งที่เด็กเลือกเมื่อโดนผู้ใหญ่บังคับให้ทำสิ่งต่าง ๆ ตามความต้องการ หรือ ความเห็นของผู้ใหญ่ โดยไม่ให้อิสระแก่เด็ก ไม่เคยรับฟังความคิดเห็นของเด็ก ทาให้เขารู้สึกว่าตนเองไม่มีความสามารถ ต้องพึ่งพาผู้ใหญ่อยู่เสมอ เมื่อตนเองเติบโต จึงมีความรู้สึกยอมตาม ไม่กล้าแสดงออกก็จะติดตัวมา บุคคลประเภทนี้จึงพยายามแสวงหาการยอมรับ การเอาใจใส่ในการสื่อสารสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยการพยายามทาตัวเข้าไปมีส่วนร่วมในทุก ๆ เรื่อง พยายามเอาอกเอาใจผู้อื่น ยอมรับใช้และเสียเปรียบบุคคลอื่นอยู่เสมอ บุคคลประเภทนี้อาจจะเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพ (productive) ได้ ถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย เช่น มีผู้นำดี แต่บุคคลประเภทนี้จะไม่มีความสุขในชีวิต เพราะต้องเก็บกดความรู้สึกของตนเอง ต้องทำอะไรตามความพอใจของผู้อื่น

4. I’m not OK – You’re not OK

ตำแหน่งชีวิตแบบนี้เป็นตำแหน่งชีวิตของบุคคลที่รู้สึกหมดอาลัยตายอยากในชีวิต รู้สึกชีวิตไม่มีคุณค่า ซังกะตาย อยู่ไปเรื่อย ๆ หดหู่ เศร้าหมอง ปราศจากความหวังใด ๆ และรู้สึกว่าชีวิตของคนอื่นก็ไม่มีค่า ไม่มีความหมายเช่นกัน รู้สึกว่าโลกนี้โหดร้ายทารุณ ไม่น่าอยู่ ผู้ป่วยที่เป็นโรคประสาท โรคจิต มักวางตนเองอยู่ในตำแหน่งชีวิตนี้ ถ้าความรู้สึกแบบนี้รุนแรงมาก ก็อาจทำร้ายตนเองและผู้อื่นโดยไม่รู้สึกว่าผิด เพราะไม่คิดว่าชีวิตมีความหวังและมีความหมายอะไรเลย เด็กที่ได้รับการทอดทิ้ง (rejected children) ไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้เลี้ยงดู มักเลือกตำแหน่งชีวิตแบบนี้ เพราะเขาไม่เคยได้รับการเอาใจใส่และการแสดงความรัก หรือผูกพันใด ๆ จากพ่อแม่หรือบุคคลที่ใกล้ชิด ทาให้เขาพัฒนาความรู้สึก “I’m not OK” ขึ้นมา และเขาจะไม่รู้จักให้การเอาใจใส่ใด ๆ แก่ใครด้วย เพราะรู้สึกว่าคนอื่นโหดร้าย และไม่มีน้ำใจ มองคนในแง่ “You’re not OK” ด้วย

ลักษณะของผู้ที่มีสุขภาพจิตที่ดีนั้น ถ้าพิจารณาโครงสร้างของบุคลิกภาพจะพบว่า ลักษณะของ P, A และ C จะมีลักษณะสมดุลกัน และถ้าพิจารณาจากตำแหน่งของชีวิต จะพบว่ามีลักษณะ I’m OK, You’re OK ดังนั้น บุคคลควรสำรวจตนเองว่า มีบุคลิกภาพอย่างไร สมดุลหรือไม่ และใช้ชีวิตในตำแหน่งใด ถ้าไม่เหมาะสมก็จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปรับแก้ไขบุคลิกภาพ และจากการศึกษาการวิเคราะห์การสื่อสารสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis หรือT.A.) นี่เอง จะทำให้เราเข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น และทำให้การติดต่อสื่อสารประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี

โจเซฟ ลุฟท์และแฮรี่อิงแฮม (Joseph Luft and Harry Ingham) ได้พัฒนาทฤษฎีนี้ขึ้นมา โดยเอาชื่อต้นคือ Joseph และ Harry Window และเรียกทฤษฎีนี้ว่า “ทฤษฎีหน้าต่างโจฮารี” (Johari' window) หรือบางครั้งนักวิชาการหลายท่าน เรียกว่า “ทฤษฎีหน้าต่างหัวใจของโจฮารี” ซึ่งมีวัตถุประสงค์ เพื่อมุ่งแสดงให้เข้าใจถึงการตระหนักรู้ตนของบุคคลในสถานการณ์ที่แสดงพฤติกรรมติดต่อกับบุคคลอื่น นั่นคือ ก่อนที่บุคคลจะยอมรับผู้อื่นได้นั้น จำเป็นที่บุคคลจะต้องรู้จักและยอมรับตนเองเสียก่อน ซึ่งสามารถทำได้โดยอาศัย ทฤษฎีที่เรียกว่า “หน้าต่างหัวใจของโจฮารี” (Johari's Window) โดยมีลักษณะดังนี้

	ตนเองรู้	ตนเองไม่รู้
คนอื่นรู้	Known area บริเวณเปิดเผย ตนเองและคนอื่นรู้	Blind area บริเวณจุดที่เป็นจุดบอด คนอื่นรู้แต่ตนเองไม่รู้
คนอื่นไม่รู้	Hidden area บริเวณซ่อนเร้น ตนเองรู้แต่คนอื่นไม่รู้	Unknown area บริเวณอวิชชา ไม่มีใครรู้

หน้าต่างหัวใจนี้ แสดงถึงสิ่งต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในตัวตนคนเราทุกคน ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 4 บริเวณด้วยกันคือ

• หน้าต่างบานที่ 1 คือ บริเวณเปิดเผย (Open area)

เป็นบริเวณที่แสดงถึงข้อมูลเกี่ยวกับตนเองที่ตนเองรู้และในขณะเดียวกันคนอื่นก็รู้ด้วย (Open self) หรือเป็นพฤติกรรมเจตนาที่บุคคลแสดงออกแล้วรู้ว่าตนเองแสดงพฤติกรรมอะไร มีจุดมุ่งหมายอย่างไรให้บุคคลอื่นรับรู้พฤติกรรมและเจตนาของเรา ในขณะเดียวกันเราก็รับรู้พฤติกรรมและเจตนาของผู้อื่นด้วย เช่น ฉันผิวขาว ฉันตัวเล็ก ฉันใจร้อน หรือฉันใจเย็น เป็นต้น

• หน้าต่างบานที่ 2 คือ บริเวณที่เป็นจุดบอด (Blind area)

แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมบางอย่างของตนเองคนอื่นรู้แต่ตนเองไม่รู้ เป็นข้อมูลที่ตนเองมองไม่เห็นหรือพฤติกรรมที่แสดงออกไปโดยไม่รู้ตัว ไม่มีจุดมุ่งหมาย และไม่มีเจตนาที่จะแสดงออกไป แต่คนอื่นสามารถสังเกตเห็นได้ การที่บางคนพูดหรือแสดงการกระทาบางอย่างโดยไม่รู้ตัวจะทาให้เสียบุคลิกภาพ อาจทาให้คนอื่นเบื่อหน่ายและไม่พอใจได้ เช่น เราคิดว่า เราเป็นคนมีเหตุผลยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แต่ผู้อื่นมองว่าเราเป็นคนยึดเอาความคิดเห็นของตนเองเป็นหลัก หรือมองว่าเราเป็นคนใจกว้างมีน้ำใจ แต่ผู้อื่นมองว่าเราเป็นคนเอาแต่ได้

• หน้าต่างบานที่ 3 คือ บริเวณปกปิดหรือซ่อนเร้น (Hidden area)

บริเวณนี้ถือว่าเป็น “ความลับ” คือสิ่งที่ตนเองรู้ แต่ผู้อื่นยังไม่รู้และยังไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ เป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกนึกคิดบางอย่างที่บุคคลเก็บซ่อนไว้ในใจไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นรู้ ตนเองเท่านั้นที่รู้ เช่น ความรู้สึกที่ไม่ดีต่อผู้อื่น พฤติกรรมในส่วนนี้มักจะเป็นพฤติกรรมภายใน ได้แก่ความจำ การรับรู้ ความคิด บุคคลจะไม่แสดงพฤติกรรมดังกล่าวออกมา เพราะต้องการปิดบัง แต่อาจจะแสดงพฤติกรรมอย่างอื่นกลบเกลื่อน

• หน้าต่างบานที่ 4 คือ บริเวณที่ไม่มีใครรู้ หรืออวิชชา (Unknown area)

เป็นพฤติกรรมหรือความรู้สึกบางอย่างที่บุคคลกระทำไปโดยทั้งที่ตนเองและผู้อื่นไม่รู้ ซึ่งอาจเป็นจิตใต้สำนึกที่บุคคลแสดงออกโดยไม่รู้ตัว ตนเองไม่เคยรู้ไม่เคยเข้าใจมาก่อน และบุคคลอื่นไม่เคยรู้ ไม่เคยสนใจมาก่อนเช่นกัน พฤติกรรมในส่วนนี้จะเกิดขึ้นเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่างทำให้เกิดพฤติกรรมนี้ขึ้นมาได้ เช่น บุคคลบางคนมีกิริยามารยาทเรียบร้อย สุภาพเรียบร้อย สุขุม เยือกเย็น แต่เมื่อตกอยู่ในสถานการณ์คับขัน พฤติกรรมก้าวร้าวเพื่อเอาชนะคู่ต่อสู้จึงเกิดขึ้น

พฤติกรรมที่สำคัญหรือพฤติกรรมจุดบอด และพฤติกรรมปกปิด ซึ่งจำเป็นจะต้องลดน้อยลง หรือทำให้แคบเข้า การคบกันใหม่ ๆ ส่วนที่ 1 จะแคบมาก เพราะยังมีการสงวนท่าทีกันอยู่ยังไม่กล้าแสดงอะไร และเปิดเผยจนเกินไป เมื่อคบไปนาน ๆ ก็จะเปิดเผยตนเองมากขึ้น บริเวณที่ 1 ก็กว้างขึ้น กินพื้นที่ไปในบริเวณส่วนที่ 3 ส่วนบริเวณจุดบอดนั้น จะต้องอาศัยการย้อนกลับ (Feedback) ของผู้อื่น จะทำหน้าที่เป็นกระจกที่ส่องสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของตนเองกล้าเผชิญความจริง ยอมรับตนเอง ลดทิฐิหรือการเข้าข้างตนเอง บริเวณจุดบอดก็ลดน้อยลงเป็นผลให้บริเวณเปิดเผยกว้างขึ้นๆ บริเวณจุดบอดและบริเวณปกปิดลดลง มีผลทำให้บริเวณอวิชชาแคบลงตามไปด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้ที่มีพฤติกรรมเปิดเผยกว้างออก จะเป็นผู้มองโลกในแง่ดี และสามารถสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้คบหา หรือผู้ร่วมงานได้โดยง่าย นอกจากนั้น บุคคลจะสามารถยอมรับการย้อนกลับจากผู้อื่นได้ดีเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อถือไว้วางใจ เจตนาของผู้ให้ ความหวังดีต่อกัน การฝึกฝนจิตของตน และคุณภาพของการย้อนกลับจะทำให้คนเรากล้าเผยความรู้สึกที่ปกปิดในใจให้ผู้อื่นทราบได้ เพราะฉะนั้น ในการที่บุคคลจะรู้จักยอมรับตนเองและผู้อื่นได้นั้น บุคคลจะต้องเปิดใจให้กว้างที่จะยอมรับความคิดเห็น หรือคำวิพากษ์วิจารณ์ถึงจุดบกพร่องที่ตนมีอยู่จากผู้อื่นให้มากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้บุคคลได้เข้าใจในพฤติกรรมของตนเอง และจะนำไปสู่การเข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของผู้อื่นได้

ข้อคิดในการพิจารณาดูตนเองและผู้อื่นโดยใช้หน้าต่างหัวใจ

(1) ไม่มีใครที่จะรู้จักตัวเองได้อย่างถ่องแท้

(2) คนเราอาจเปลี่ยนแปลงบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมได้ ถ้าเขายอมรับในจุดด้อย คือ ลบพฤติกรรม “ปกปิดซ่อน-เร้น” ออกเสียบ้าง เปลี่ยนเป็นพฤติกรรม “เปิดเผย”

(3) ส่วนที่จะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมของคน คือ บริเวณจุดบอดและบริเวณอวิชชา คือตัวของเราไม่มีโอกาสจะรู้ตัวได้ ทางแก้ไขคือ

(3.1) ปรับปรุงตัวในบริเวณจุดบอด เพราะตัวเราเองไม่รู้แต่คนอื่นเขารู้ มองเห็นหรือสังเกตได้ โดยเปิดโอกาสให้คนอื่นวิพากษ์วิจารณ์ตนในข้อบกพร่องของตนและแก้ไขปรับปรุงตัวเราถ้าสามารถทำได้

(3.2) รู้จักระบายความทุกข์ ความคับข้องใจ ที่ปกปิดซ่อนเร้นออกมาเสียบ้าง เพราะการเก็บกดซ่อนเร้นอาจจะตกลงไปใน “จิตใต้สำนึก”บริเวณอวิชชาทาให้สุขภาพจิตเสียไปโดยเปล่าประโยชน์

ภาคผนวก ซ

ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ
ของโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล

ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของ
โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

หัวข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1. **ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคล**						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
2. **สติ**						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	0	1	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	0	1	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน

(ต่อ) ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของ
โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

หัวข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
3. ความไวต่อเรื่องวัฒนธรรม						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
4. การเข้าถึงผู้อื่น						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	0	1	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	0	1	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน

(ต่อ) ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของ
โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

หัวข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
5. การเปิดเผย						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
6. อัตตการสื่อสาร						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน

(ต่อ) ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของ
โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

หัวข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
7. **ความใกล้ชิด**						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	0	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
8. **ความยืดหยุ่น**						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	0	1	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	0	1	2	0.6	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน

(ต่อ) ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของ
โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

หัวข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
9. การแสดงออก						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
10. ความรู้สึกร่วม						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน

(ต่อ) ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของ
โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

หัวข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
11. การสนับสนุน						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
12. ความเท่าเทียม						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน

(ต่อ) ตารางค่าดัชนีความสอดคล้องของ
โปรแกรมพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา

หัวข้อ	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวม	IOC	ผลการพิจารณา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
13. การจัดการการสื่อสารระหว่างบุคคล						
- แนวคิดสำคัญ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- จุดประสงค์การเรียนรู้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นเกริ่นนำ	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นประสบการณ์	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสะท้อนความคิด	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นทฤษฎี	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นนำไปใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- ขั้นสรุป	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการฝึกอบรม	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เทคนิคการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- การวัดผลและประเมินผล	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์
- เวลาที่ใช้	1	1	1	3	1.0	ผ่านเกณฑ์

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) อยู่ระหว่าง 0.60 – 1.00 คะแนน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นายระวิรัฐ รุ่งโรจน์
วัน เดือน ปีเกิด	12 ตุลาคม 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดสกลนคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	46/358 อาคารคอนโดเลตลาดพร้าว ถนนเสรีไทย แขวงคลองจั่น เขตบางกะปิ กทม. 10240
การติดต่อ	ravirath.r@gmail.com

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2554 - 2555	เจ้าหน้าที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บมจ.แอลเอ็มจีประกันภัย
พ.ศ. 2555 - 2556	เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม บม.คังเซน-เคนโกอินเตอร์เนชั่นแนล
พ.ศ. 2556 - 2558	เจ้าหน้าที่การเรียนรู้และพัฒนา บมจ.ไทยสมุทรประกันชีวิต
พ.ศ. 2558 - 2558	เจ้าหน้าที่อาวุโสฝึกอบรมและพัฒนา บมจ.เมเจอร์ซีนีเพล็ก
พ.ศ. 2558 - 2559	ผู้ช่วยผู้จัดการการเรียนรู้และพัฒนา บมจ.กรุงไทย-แอกซ่าประกันชีวิต

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550	มัธยมศึกษา โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาน้อมเกล้า (รุ่น 18)
พ.ศ. 2554	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) คณะมนุษยศาสตร์ (รุ่น 31) สาขาวิชาจิตวิทยา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2559	ศิลปศาสตร์บัณฑิต (ศศ.บ.) คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สาขาการพัฒนาองค์กร จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2559	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) คณะศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาศักยภาพมนุษย์ (แขนงจิตวิทยาพัฒนามนุษย์และการให้คำปรึกษา) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ