

Training Program for Kalayana Dialogue Communication among Late Adolescents in Bangkok: Enhancement of Human Relations, and Self-Esteem and Reduction of Prejudice¹

Chanya Leesattrupai²
Charn Rattanapisit³

Received: May 3, 2016

Accepted: May 15, 2016

Abstract

This research examines and develops a training program for Kalayana Dialogue Communication Skill to enhance human relations and self-esteem and to reduce prejudice in late adolescents in Bangkok. The samples were 90 high school students from a high school in the Bangkok Metropolitan area. The research tools included 1) a training material for Kalayana Dialogue Communication Skill, 2) Kalayana Dialogue Communication Skill Scale, 3) Prejudice Scale, 4) a questionnaire on relationship with friends, and 5) a scale on self-esteem. The subjects are divided into three groups. The target group A received two periods of training in Kalayana Dialogue Communication Skill (study of content and practice as well as application in real-life situations). The target group B only received the first period of training program (study of content and practice). Control group received no training. The results revealed that, 1) those who have low prejudice show significantly higher human relations and higher self-esteem than those who have high prejudice; 2) after the Kalayana Dialogue Communication training program, the mean score of collective obsessional behavior of Group A highest decreased. Those in group B had the second highest decrease. These changes are significantly different from the score before the training. The control group shows no difference; 3) after the training program, target group A significantly shows the highest increase in the average of Kalayana Dialogue Communication Skill, human relations and self-esteem, followed by target group B. Control group shows no significant difference in Kalayana Dialogue Communication Skill, human relations and self-esteem, before and after the training program.

Keywords: prejudice, kalayana dialogue communication skill, human relations, self-esteem, training program

¹ Research article

² Lecturer in the Department of Psychology, Faculty of Humanities at Srinakharinwirot University,
E-mail: chanya@g.swu.ac.th

³ Lecturer in the Department of Psychology, Faculty of Humanities at Srinakharinwirot University,

การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ การเห็นคุณค่าในตนเอง และลดเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ของวัยรุ่นตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร¹

ชญญา ลีศัตรุพ่าย²

ชาญ รัตนะพิสิฐ³

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ในการพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ การเห็นคุณค่าในตนเอง และลดเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ของวัยรุ่นตอนปลาย ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มาตรฐานทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มาตรฐานเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มแบบสอบถามมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อน และมาตรฐานการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยแบ่งเงื่อนไขการวิจัยออกเป็น 3 เงื่อนไข คือ กลุ่มทดลอง A ที่เข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาทั้ง 2 ระยะ (เรียนรู้เนื้อหาและทดลองปฏิบัติ รวมถึงได้ใช้ในสถานการณ์จริง) กลุ่มทดลอง B ที่เข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาเพียงระยะแรก (ได้เรียนรู้เนื้อหาและทดลองปฏิบัติเท่านั้น) และกลุ่มควบคุมซึ่งไม่ได้รับการฝึกอบรม ผลการวิจัย พบว่า 1) ผู้ที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำมีค่าเฉลี่ยของมนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าผู้ที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) ภายหลังเข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา กลุ่มทดลอง A มีระดับค่าเฉลี่ยของ เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มลดลงมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มทดลอง B แตกต่างจากก่อนเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มทดลองมีระดับค่าเฉลี่ยไม่เปลี่ยนแปลง 3) ภายหลังการฝึกอบรมรูปแบบการฝึกอบรมของกลุ่มทดลอง A มีประสิทธิภาพในการทำให้ระดับของค่าเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษย์สัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้นสูงที่สุดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ รองลงมา คือ กลุ่มทดลอง B ส่วนกลุ่มควบคุมมีระดับทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษย์สัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างจากก่อนเข้ารับการทดลองเพื่อฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษย์สัมพันธ์ การเห็นคุณค่าในตนเอง ชุดฝึกอบรม

¹ บทความวิจัย

² อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ E-mail: chanya@g.swu.ac.th

³ อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บทนำ

สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีความหลากหลายทั้งในเรื่องเกี่ยวกับเพศชาติพันธุ์ ศาสนา ค่านิยมและวัฒนธรรม ซึ่งในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมาพบว่า เด็ก ๆ เข้าสู่วัยรุ่นเร็วกว่าเดิม เนื่องจากวิถีการเลี้ยงดูของพ่อ-แม่ ผู้ปกครอง สภาพทางโภชนาการที่ดีขึ้น จึงพบปัญหาในวัยรุ่นเพิ่มขึ้น และมีความสุขน้อยลงโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัญหาของการปรับตัวทางด้านสังคม สัมพันธภาพระหว่างบุคคล และการถูกกดดันจากความคาดหวัง และการแข่งขันจากสังคม จากบุคคลที่อยู่รอบตัวจึงส่งผลให้วัยรุ่นมีความเชื่อมั่นในตนเอง มีทักษะทางสังคม รวมถึงมีการเห็นคุณค่าในตนเองลดลง (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545; วิทยากร เชียงกุล, 2552)

การมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากต่อการดำรงชีวิต การที่บุคคลจะมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีนั้นจะอยู่บนพื้นฐานของการปรับตัว การเข้าใจถึงธรรมชาติของผู้อื่น และความต้องการที่จะให้การปฏิสัมพันธ์นั้นเป็นไปโดยราบรื่น (หลุย จำปาเทศ, 2552; DeCenzo & Silhanek, 2002) แต่สิ่งหนึ่งที่มักกระทบต่อการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลนั้น คือ การมีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม (Prejudice) ของบุคคลหรือกลุ่มคน ซึ่งจัดว่ามีความเข้มข้นกว่าอคติในเรื่องทั่ว ๆ ไป เนื่องประกอบด้วยกระบวนการทางความคิด อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่มีแนวโน้มไปในทางลบต่อผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น ส่งผลให้กระทบต่อความมั่นคงทางอารมณ์ ความคิด นำไปสู่การตอบสนอง และแสดงออกทางสังคมอย่างไม่เหมาะสม ทำให้มีความสัมพันธ์ที่ไม่ราบรื่น และมักใช้ชีวิตอยู่อย่างโดดเดี่ยว (เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์, 2540; Whitley & Kite, 2010)

นอกจากการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำมาซึ่งความสุข และช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นในวัยรุ่นแล้ว การเห็นคุณค่าในตนเองยังเป็นตัวแปรสำคัญที่เข้ามามีบทบาทต่อเจตคติ สภาวะอารมณ์ และพฤติกรรมทางสังคมต่าง ๆ ของวัยรุ่นอีกมากมาย ซึ่ง Rosenberg (1979) และ Coopersmith (1981) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าแห่งตน คือ ความคิด มุมมอง ความเชื่อทางบวกหรือทางลบที่บุคคลมีต่อตนเอง หากบุคคลมีการเห็นคุณค่าแห่งตนสูง หมายถึง การรู้จักยอมรับ เคารพ และมองว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความสำคัญเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ส่วนผู้ที่มีการเห็นคุณค่าแห่งตนต่ำ มักรู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ขาดความสามารถ เต็มไปด้วยข้อด้อย เมื่อต้องเผชิญกับปัญหาต่าง ๆ มักเกิดความหวั่นไหวกับคำวิพากษ์วิจารณ์ของบุคคลรอบข้าง จนอาจทำให้บุคคลตอบโต้โดยแสดงถึงความก้าวร้าวต่อการคุกคาม และมักยึดตนเองเป็นศูนย์กลางเมื่อเผชิญกับปัญหา จนกลายเป็นมีปัญหาทางด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล มีปัญหาชีวิตอย่างมากและมีความสุขน้อยลง (Greenwald, Banaji, Rudman, Farnham, Nosek, & Mellott, 2002; Jordan, Spencer, Zanna, Hoshino-Browne, & Correll, 2003)

จากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในวัยรุ่น ดังที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการพัฒนามนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญต่อการปรับตัวและการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขของวัยรุ่น ซึ่งทักษะหนึ่งที่จะช่วยให้วัยรุ่นได้พัฒนามนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองได้ คือ ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา (สันห์ชาย โมสิกรัตน์ และภาควิชาจิตวิทยา, 2554) โดยการใช้การสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา (Kalayana Dialogue) นั้น เป็นรูปแบบของการสื่อสารโดยการสนทนาที่มุ่งเน้นให้ผู้สื่อสารทำหน้าที่เป็นผู้ที่เอื้อให้ตนเอง รวมถึงผู้ที่เป็นคู่สนทนา หรือกลุ่มบุคคลที่ร่วมสนทนามีโอกาสคิดพิจารณา ใคร่ครวญ ประสพการณ์และสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริงด้วยความเป็นมิตรเพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนม เกิดความคิด ความเข้าใจที่ถูกต้องดีงาม คือ การลดการกีดกันทางสังคม หรือเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มลง ทำให้การสื่อสารราบรื่นเกิดมิตรภาพ นำไปสู่ความสุขจากการสื่อสาร (ชาญ รัตน์ะพิสิฐ และชญญา ลีศัตรูพาย, 2557)

ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนามนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองกับวัยรุ่นตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มกำลังหลักที่เป็นทรัพยากรบุคคลอันมีค่าของประเทศ ทั้งนี้การพัฒนามนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า การจัดประสบการณ์การเรียนรู้

โดยการฝึกอบรมโดยใช้ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา เพื่อเสริมสร้างและพัฒนามนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าให้กับวัยรุ่นตอนปลายโดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูง เพื่อให้สามารถปรับตัวและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเต็มศักยภาพ มีสุขภาวะทางจิตที่ดี เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมในการพัฒนามนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ของวัยรุ่นตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับมนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเองของกลุ่มวัยรุ่นตอนปลายที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มแตกต่างกัน
3. เพื่อเปรียบเทียบระดับเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม และการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในกลุ่มวัยรุ่นตอนปลายที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูง ก่อนและหลังการเข้าฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา
4. เพื่อเปรียบเทียบระดับของมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการผ่านการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ในการช่วยยืนยันประสิทธิผลภาพของรูปแบบการฝึกอบรม

รายละเอียดแนวคิดและชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา

สันท์ชาย โมสิกรัตน์ และภาควิชาจิตวิทยา (2554) ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาแนวพุทธและแนวตะวันตกแล้วนำมาทำการสังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับรูปแบบของการสนทนาที่จะทำให้ผู้สนทนาเข้าใจในตนเอง และเข้าใจในคู่สนทนาตามความเป็นจริง มีการช่วยเหลือเกื้อกูล ประคับประคองกันทางจิตใจ ก่อให้เกิดสุขภาวะทางจิตและอารมณ์ทางบวก จนพัฒนาออกมาเป็นแนวคิดกว้าง ๆ เกี่ยวกับทักษะการสนทนาเพื่อความเป็นศิริมงคล หรือทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ต่อมางานวิจัยของชาญ รัตนะพิสิฐ (2555) งานวิจัยของชญญา ลีศัตร์พ่าย และชาญ รัตนะพิสิฐ (2556) ได้นำแนวคิดนี้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมจากผู้เชี่ยวชาญทางด้านจิตวิทยาการให้คำปรึกษา และจิตวิทยาสังคม และพัฒนาการวัดตัวแปรนี้ให้เป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น โดยได้นิยามทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาไว้ว่า เป็นการสื่อสารโดยการสนทนาที่มุ่งเน้นให้ผู้สื่อสารทำหน้าที่เป็นผู้ที่เอื้อให้ตนเอง รวมถึงผู้ที่เป็นคู่สนทนา หรือกลุ่มบุคคลที่ร่วมสนทนามีโอกาสคิดพิจารณาใคร่ครวญ ประสบการณ์และสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริงด้วยความเป็นมิตรเพื่อก่อให้เกิดความสนิทสนม เกิดความคิดความเข้าใจที่ถูกต้องดีงาม นำไปสู่ความสุขจากการสื่อสาร โดยแบ่งเป็นทักษะที่สำคัญ 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การเปิดเผยตนเองและการเชื่อมสมาน (Self-Disclosure and Tuning-in หรือ SET)
2. การให้เกียรติตนเองและคู่สนทนา (Respectfulness หรือ R)
3. การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ (Intensive Listening หรือ IL)
4. การเข้าใจในตัวบุคคลด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่ตัดสิน (Empathic Understanding หรือ EU)
5. การสะท้อนความรู้สึก (Reflection of Feeling หรือ RF)
6. การทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัด (Clarifying หรือ C)
7. การสนับสนุน (Supportive หรือ S)

ในส่วนของคุณัดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนานั้นแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 การบรรยายเนื้อหาเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทดลองฝึกทักษะเพื่อการแปลงความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสู่ การทดลองปฏิบัติภายในกลุ่มย่อย ประกอบด้วยกิจกรรมย่อย 2 ส่วน คือ

1.1 การบรรยายเนื้อหาเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ ในการฝึกทักษะการสื่อสารแบบ กัลยาณสนทนานั้น ผู้วิจัยจะเริ่มต้นทำการบรรยายเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจเบื้องต้นเกี่ยวกับความสำคัญ และ นิยาม รายละเอียดของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ที่ประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 7 ทักษะ แก่นักเรียน ที่เป็นผู้เข้าร่วมการวิจัย ทำให้สามารถสร้างเจตคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับความสำคัญของทักษะการสื่อสารเพื่อสร้าง สัมพันธภาพที่ดีระหว่างบุคคล จากนั้นผู้วิจัยจะทำการแบ่งนักเรียนผู้เข้าร่วมการวิจัยออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ กลุ่มละ ประมาณ 5-6 คน ซึ่งเป็นกลุ่มขนาดเล็ก มีความคล่องตัวในการเรียนรู้เนื้อหาจากที่ผู้วิจัยทำการบรรยาย ช่วงที่ 1 นี้ใช้ เวลาการฝึกอบรม 1 ครั้ง เป็นระยะเวลา 2 ชั่วโมง

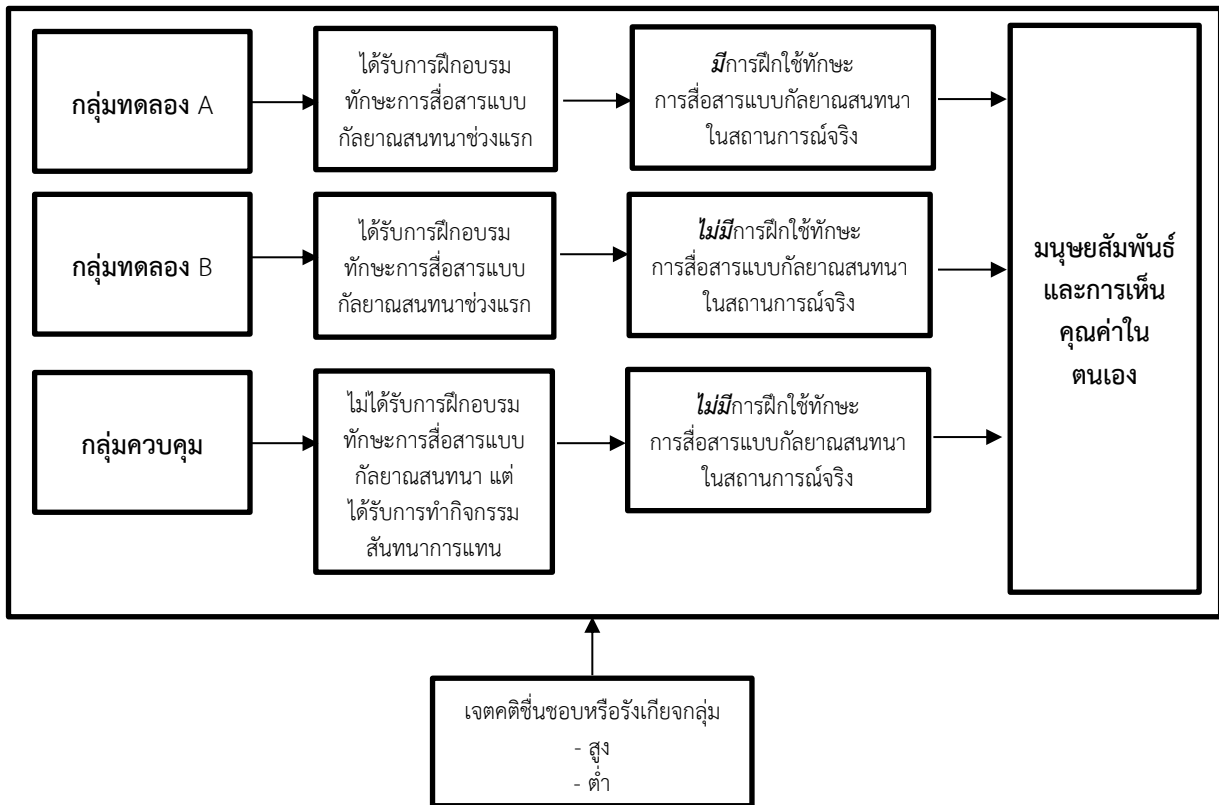
1.2 การแปลงความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสู่การทดลองปฏิบัติภายในกลุ่มย่อย เมื่อผู้เข้าร่วมการวิจัย ได้รับการบรรยายเกี่ยวกับหลักการเบื้องต้นของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้ว จะทำการแบ่งออกเป็น กลุ่มย่อย โดยมีผู้ช่วยนักวิจัยเป็นผู้เอื้ออำนวยในการฝึกฝนการทดลองปฏิบัติภายในกลุ่ม ซึ่งการเสริมสร้างทักษะให้มี ความชำนาญนั้นมีการใช้วิธีการทางด้านการฝึกอบรม รวมถึงปรับพฤติกรรมที่มีความหลากหลายแตกต่างกันไปตาม แต่ความเหมาะสมในการสร้างทักษะสื่อสารครอบคลุมทักษะที่สำคัญ 7 ทักษะของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณ สนทนาช่วงที่ 2 นี้ใช้เวลาการฝึกอบรม 3 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง รวมเป็นระยะเวลา 6 ชั่วโมง ซึ่งครั้งแรกเป็นการฝึก ทักษะสื่อสารที่ 1-3 ครั้งที่ 2 เป็นการฝึกทักษะสื่อสารที่ 4-7 และครั้งสุดท้ายเป็นการฝึกการบูรณาการทั้ง 7 ทักษะ ในการสื่อสารร่วมกัน

ในส่วนของการฝึกอบรมระยะที่ 2 เป็นช่วงทดลองปฏิบัติใช้ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในสถานการณ์ จริง ภายหลังจากผู้เข้าร่วมการวิจัยผ่านการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ เนื้อหารายละเอียดเกี่ยวกับ ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในช่วงที่ 1 และได้ทดลองปฏิบัติเพื่อสร้างทักษะ เสริมการเรียนรู้ในช่วงที่ 2 แล้ว ผู้วิจัยจะให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยเข้าร่วมสนทนากับนักเรียนจากชั้นเรียนอื่น ๆ จำนวน 2 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง ตาม ที่อาจารย์ผู้ประสานงานดูแลได้มอบหมาย ซึ่งเป็นการจับคู่สนทนา หรือทำการสนทนาเป็นกลุ่ม ๆ ละ 3-4 คน ก็ได้ ตามความเหมาะสม แล้วทำการหมุนเวียนกลุ่มเพื่อให้เกิดความทั่วถึง ทำให้ผู้เข้าร่วมวิจัยที่อยู่ในเงื่อนไขการฝึกทักษะ ได้รับประสบการณ์เต็มที่ โดยผู้วิจัยและผู้เข้าร่วมวิจัยจะทำหน้าที่เฝ้าสังเกต จากนั้นก็จะทำการสำรวจความคิด ความรู้สึก หรือรวบรวมปัญหา เพื่อตอบข้อสงสัยหรือข้อซักถามและให้คำแนะนำเพิ่มเติมจากการที่กลุ่มผู้เข้าร่วม การวิจัยได้ลองปฏิบัติใช้ทักษะกัลยาณสนทนาในสถานการณ์จริง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้ที่มีเจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูงนั้นมักมีมนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ เนื่องจาก มีทักษะการสื่อสารที่ไม่ดี ทำให้เกิดการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ยากและมักขาดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมต่าง ๆ ทำให้ บุคคลมีทักษะชีวิตต่ำ รู้สึกว่าตนเองเป็นคนที่ไร้ศักยภาพและไม่มีคุณค่า (ชาญ รัตนะพิสิฐ และชัญญา ลีศัตรุพ่าย, 2558; Kangasniemi, Lappalainen, Kankaanpää, & Tammelin, 2014; Orth & Robbins, 2014) แต่ถ้าหาก บุคคลได้รับการฝึกฝนทักษะของการสื่อสารโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารที่มุ่งให้เกิดความเข้าใจในตัวเองและผู้อื่น อย่างถ่องแท้อย่างทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้ว น่าจะทำให้บุคคลมีมนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่า ในตนเองเพิ่มมากขึ้น (กนิษฐา ดอกทุเรียน, 2550; สุภาพร ประดับสมุทร, 2552; สันห์ชาย โมสิกรัตน์ และภาควิชา จิตวิทยา, 2554; Jong Lee, 2011) โดยวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของการคิดและ พฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพสูง คือ การให้บุคคลได้เกิดความเข้าใจในสิ่งที่ตนเองต้องการพัฒนา ได้มีโอกาสฝึกฝน

ทักษะและได้รับคำชี้แนะจากผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ และได้บูรณาการความรู้ ความเข้าใจและทักษะไปใช้ในสถานการณ์จริงอย่างต่อเนื่อง (ชูชัย สมितिไกร, 2554; สมโภชน์ เอี่ยมสุภชาติ, 2556; Miltenberger, 2012) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ บุคคลที่ได้รับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาอย่างเต็มรูปแบบ ทั้ง 2 ระยะ คือระยะแรก เป็นการบรรยายเพื่อเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการสื่อสาร และการฝึกทักษะเพื่อการแปลงความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสู่การทดลองปฏิบัติภายในกลุ่มย่อย ส่วนระยะที่สอง เป็นช่วงลองทำการปฏิบัติใช้ทักษะสื่อสารในสถานการณ์จริง น่าจะช่วยเสริมสร้างทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองได้สูงที่สุด และช่วยลดเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มลงได้มากที่สุด โดยมีกรอบวิจัยดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. วัยรุ่นตอนปลายกลุ่มที่มีเจตคติขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มต่ำจะมีคะแนนเฉลี่ยของมนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าวัยรุ่นตอนปลาย กลุ่มที่มีเจตคติขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มสูงเมื่อทำการวัดก่อนเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา
2. วัยรุ่นตอนปลายที่มีเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มสูงเมื่อเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาทั้งระยะที่ 1 และระยะที่ 2 (กลุ่มทดลอง A) หรือเพียงระยะที่ 1 เท่านั้น (กลุ่มทดลอง B) จะมีเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มลดต่ำลง ในขณะที่นักเรียนที่ไม่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสาร (กลุ่มควบคุม) จะมีเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มไม่แตกต่างจากเดิม

3. วัยรุ่นตอนปลายที่เข้ารับการฝึกอบรมทักษะสื่อสารฯ ทั้งกลุ่มทดลอง A และกลุ่มทดลอง B จะมีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา รวมถึงมีมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น ในขณะที่กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะสื่อสารจะมีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มไม่แตกต่างจากเดิม

4. ภายหลังการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารฯ วัยรุ่นตอนปลายที่เป็นกลุ่มทดลอง A จะมีคะแนนเฉลี่ยทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษยสัมพันธ์ การเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่า และมีระดับเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำกว่า วัยรุ่นตอนปลายที่เป็นกลุ่มทดลอง B และวัยรุ่นตอนปลายที่เป็นกลุ่มควบคุม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา เพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเอง รวมถึงการลดเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ซึ่งมีรายละเอียดของการดำเนินการศึกษาวิจัย ดังนี้

ประชากรและการกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นวัยรุ่นตอนปลายที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 4-6 โรงเรียนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,230 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นนักเรียนอาสาสมัครชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4-6 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมในภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2557 จำนวน 180 คน ได้มาด้วยวิธีการสุ่มแบบแยกประเภท (Stratified Random Sampling) ตามลำดับชั้นและแผนการเรียนของนักเรียน และการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ตามระดับเจตคติขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ออกเป็นกลุ่มนักเรียนที่มีระดับเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำ จำนวน 90 คน และเป็นกลุ่มนักเรียนที่มีระดับเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูงจำนวน 90 คน ซึ่งกลุ่มที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มระดับสูงผู้วิจัยจะนำมาเข้าร่วมฝึกพัฒนาทักษะการสนทนาแบบกัลยาณสนทนา และสุ่มเป็นกลุ่มทดลอง 2 กลุ่ม โดยกลุ่มแรกเป็นกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในระยะที่ 1 คือ ช่วงของการบรรยายเนื้อหาเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและทดลองฝึกทักษะเพื่อการแปลงความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสู่การทดลองปฏิบัติภายในกลุ่มย่อย และระยะที่ 2 คือ ช่วงของการลองปฏิบัติใช้ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในสถานการณ์จริง ส่วนกลุ่มที่สองจะเป็นกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะในระยะที่ 1 แต่ไม่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมในระยะที่ 2 และกลุ่มควบคุม 1 กลุ่ม ซึ่งจะได้ไม่เข้าร่วมการฝึกอบรมในระยะที่ 1 และระยะที่ 2 แต่จะได้ทำกิจกรรมกิจกรรมอ่านหนังสือนิยายขนาดสั้นที่ผู้วิจัยเตรียมไว้แทน ซึ่งผู้เข้าร่วมการวิจัยใน 3 กลุ่มจะมีสัดส่วนที่เท่ากัน คือ กลุ่มละ 30 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยหลักอยู่ 2 ส่วน คือ ชุดฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ครอบคลุมรูปแบบของกิจกรรมการฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ทั้ง 7 ทักษะ ได้แก่ การเปิดเผยตนเอง และการสร้างสัมพันธภาพ การให้เกียรติตนเองและคู่สนทนา การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจในตัวเองบุคคล ด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่ตัดสิน การสะท้อนความรู้สึก การทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัด และการสนับสนุน ซึ่งในส่วนของการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนานั้นได้ทำการประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านพบว่า ชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสม สามารถนำไปใช้ได้ หลังจากทดลองใช้ชุดการฝึกอบรมเพื่อศึกษานำร่องกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนวัยรุ่นตอนปลายที่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนแห่งหนึ่งซึ่งมี

ลักษณะคล้ายคลึงกับนักเรียนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลจริง จำนวน 30 คน ก่อนการนำไปใช้วิจัยจริงแล้ว ผู้เชี่ยวชาญได้มีการประเมินกระบวนการและความเหมาะสมอีกครั้งหนึ่งโดยใช้มาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เหมาะสมน้อยที่สุด จนถึง เหมาะสมมากที่สุด พบว่า ชุดฝึกอบรรมนั้นผ่านการประเมินให้มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุดสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรรมจริงได้

นอกจากชุดฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้ว ยังมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพิ่มเติมเป็นแบบสอบถามและมาตรวัดจำนวน 5 ตอน ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน ตรวจสอบความเหมาะสมกับเนื้อหา ตามแนวคิดทฤษฎี และมาตรวัดฉบับต่างประเทศหรือที่มีผู้เคยพัฒนาไว้ในงานวิจัยที่ผ่านมา จากนั้นทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างในขั้นการพัฒนามาตรวัด จำนวน 60 คน มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชน ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ และระดับชั้นที่กำลังศึกษา

ตอนที่ 2 มาตรวัดเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากแนวคิดของ Halevey, Weisel และ Bornstein (2011) และงานวิจัยของ Stenstrom, Lickel, Denson และ Miller (2008) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติของการวัด คือ การขึ้นชอบคนภายในกลุ่ม และการไม่ขึ้นชอบหรือรังเกียจคนต่างกลุ่ม รวมทั้งสิ้น 16 ข้อ เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับตั้งแต่ 1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จนถึง 5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\alpha = .90$)

ตอนที่ 3 มาตรวัดทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ซึ่งมีแนวคิดจากงานวิจัยของสัทพ์ชาย โมสิกรัตน์ และภาควิชาจิตวิทยา (2554) และงานของชญญา ลีศัตร์พ่าย และชาญ รัตนะพิสิฐ (2556) โดยมีความครอบคลุมเกี่ยวกับทักษะการสื่อสาร 7 ด้าน ได้แก่ การเปิดเผยตนเองและการสร้างสัมพันธภาพ การให้เกียรติตนเองและคู่สนทนา การรับฟังอย่างมีประสิทธิภาพ การเข้าใจในตัวบุคคลด้วยความเห็นอกเห็นใจและไม่ตัดสิน การสะท้อนความรู้สึก การทำให้เกิดความเข้าใจที่กระจ่างชัดและการสนับสนุน รวมทั้งสิ้น 31 ข้อ เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 น้อยที่สุด จนถึง 5 มากที่สุด ($\alpha = .88$)

ตอนที่ 4 แบบสอบถามมนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อน นำมาจากงานวิจัยของของชูลิพร เห่ง้าพรหมมินทร์ (2546) ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาตามหลักการของมนุษย์สัมพันธ์ คือ การใช้วาจาที่สุภาพและเหมาะสมในการกล่าวทักทาย การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การแสดงความคิดเห็นและการเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนสนใจ ความรู้สึกของกันและกัน การพูดให้กำลังใจกัน การปฏิเสธคำชักชวนที่ไม่ทำลายมนุษย์สัมพันธ์ ประกอบด้วยคำถามจำนวน 30 ข้อ เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ไม่จริงเลย จนถึง 5 จริงที่สุด ($\alpha = .84$)

ตอนที่ 5 มาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยใช้มาตรวัดการเห็นคุณค่าแห่งตน ของสิรินรัตน์ ศรีสรवल (2547) จำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็นข้อกระทงทางบวก 12 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 12 ข้อ ซึ่งพัฒนามาตามแนวทางของ Rosenberg เป็นมาตราประเมินค่า 5 ระดับ ตั้งแต่ 1 ตั้งแต่ 1 น้อยที่สุด จนถึง 5 มากที่สุด ($\alpha = .89$)

การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ มีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (M) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
2. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test
3. วิเคราะห์สถิติ Paired t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มของกลุ่มผู้เข้าร่วมการวิจัยก่อนและ

หลังการเข้ารับการฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาทั้ง 3 กลุ่ม และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเอง

4. ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวนพหุทางเดียว (One-way MANOVA) แบบวัดซ้ำ (Repeated Measure) เพื่อเปรียบเทียบระดับค่าเฉลี่ยของมนุษยสัมพันธ์ การเห็นคุณค่าในตนเองในกลุ่มทดลองที่แตกต่างกัน 3 กลุ่ม ก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา เนื่องจากการค้นคว้าเอกสารงานวิจัยพบว่า ตัวแปรตาม ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งมีความเหมาะสมตามหลักการของการวิเคราะห์สถิติรูปแบบนี้

ผลการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนวัยรุ่นจากโรงเรียนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 62.22 และเป็นเพศชาย จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 37.78 มีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 18.05 ปี โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 คิดเป็นร้อยละ 35.55 มัธยมศึกษาปีที่ 5 และชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 33.33 และ 31.12 ตามลำดับ

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำ มีค่าเฉลี่ยของมนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่ากลุ่มที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ดูตาราง 1)

ตาราง 1 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรมนุษยสัมพันธ์และตัวแปรการเห็นคุณค่าในตนเองระหว่างกลุ่มวัยรุ่นตอนปลายที่มีเจตคติขึ้นชอบกลุ่มต่ำและสูงก่อนเข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา

ตัวแปร	กลุ่ม				t	p
	เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำ (N = 90)		เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูง (N = 90)			
	M	SD	M	SD		
1. มนุษยสัมพันธ์	3.51	0.41	3.14	0.38	6.19***	.000
2. การเห็นคุณค่าในตนเอง	3.52	0.39	3.20	0.40	5.40***	.000

*** $p < .001$

3. วัยรุ่นตอนปลายที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูงเมื่อเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาทั้งระยะที่ 1 และระยะที่ 2 (กลุ่มทดลอง A) (M ก่อน = 3.83; M หลัง = 2.60) หรือเพียงระยะที่ 1 เท่านั้น (กลุ่มทดลอง B) (M ก่อน = 3.82; M หลัง = 3.01) มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้เข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารเข้าร่วมแต่เพียงกิจกรรมอ่านนิยายขนาดสั้น (กลุ่มควบคุม) (M ก่อน = 3.78; M หลัง = 3.75) จะมีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มของกลุ่มทดลองทั้งสามกลุ่ม ภายหลังจากเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้ว พบว่า มีระดับเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 78.34, p < .001$) โดยพบว่า กลุ่มทดลอง A มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำที่สุด โดยต่ำกว่ากลุ่มทดลอง B และกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 และพบว่า กลุ่มทดลอง B ก็มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มในระดับที่ต่ำกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน (ดูตาราง 2)

4. วิทยุร่นตอนปลายกลุ่มที่มีเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูงเมื่อเข้าร่วมการฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้วจะมีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา รวมถึงมีมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น ซึ่งผลพบว่า กลุ่มทดลอง A และกลุ่มทดลอง B เมื่อผ่านการฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้วพบว่า กลุ่มทดลอง A และกลุ่มทดลอง B มีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา (กลุ่มทดลอง A: M ก่อน = 3.22; M หลัง = 3.92 และกลุ่มทดลอง B: M ก่อน = 3.15; M หลัง = 3.61) มนุษยสัมพันธ์ (กลุ่มทดลอง A: M ก่อน = 3.16; M หลัง = 3.76 และกลุ่มทดลอง B: M ก่อน = 3.17; M หลัง = 3.53) และการเห็นคุณค่าในตนเอง (กลุ่มทดลอง A: M ก่อน = 3.26; M หลัง = 3.79 และกลุ่มทดลอง B: M ก่อน = 3.20; M หลัง = 3.52) สูงขึ้นกว่าตอนก่อนฝึกอบรมทักษะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่กลุ่มทดลองจะมีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา (M ก่อน = 3.16; M หลัง = 3.15) มนุษยสัมพันธ์ (M ก่อน = 3.14; M หลัง = 3.21) และการเห็นคุณค่าในตนเอง (M ก่อน = 3.17; M หลัง = 3.26) ไม่แตกต่างกัน

เมื่อทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองของกลุ่มทดลองทั้งสามกลุ่มภายหลังการเข้าร่วมการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้วพบว่า มีระดับทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 36.99, p < .001$; $F = 18.33, p < .001$; $F = 18.59, p < .001$) โดยพบว่า กลุ่มทดลอง A มีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง สูงกว่ากลุ่มทดลอง B และกลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่ากลุ่มทดลอง B ก็มีระดับค่าเฉลี่ยของตัวแปรทั้งสามในระดับที่สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้วยเช่นกัน รายละเอียดดังตาราง 2

ตาราง 2 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเองของกลุ่มทดลองทั้ง 3 กลุ่ม ก่อนและหลังเข้าร่วมการฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา

กลุ่ม	เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม		ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา		มนุษยสัมพันธ์		การเห็นคุณค่าในตนเอง	
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
1. กลุ่มที่เข้าร่วม								
การฝึกอบรมทักษะ								
การสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาทั้ง 2 ระยะเวลา (กลุ่มทดลอง A) (N = 30)								
- ก่อน	3.83	0.20	3.22	0.32	3.16	0.33	3.26	0.37
- หลัง	2.48	0.30	3.92	0.24	3.76	0.35	3.79	0.26
2. กลุ่มที่เข้าร่วม								
การฝึกอบรมทักษะ								
การสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา								

กลุ่ม	เจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม		ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา		มนุษยสัมพันธ์		การเห็นคุณค่าในตนเอง		
	M	SD	M	SD	M	SD	M	SD	
เพียงระยะแรก (กลุ่มทดลอง B) (N = 30)									
- ก่อน	3.82	0.21	3.15	0.41	3.17	0.39	3.20	0.37	
- หลัง	3.01	0.41	3.61	0.28	3.53	0.31	3.52	0.29	
3. กลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมอ่านหนังสือ									
แทนการฝึกทักษะสื่อสาร									
	t = 1.21		t = 0.33		t = 1.39		t = 1.98		
	p = .24		p = .75		p = .18		p = .06		
(กลุ่มควบคุม) (N = 30)									
- ก่อน	3.78	0.21	3.16	0.49	3.14	0.41	3.17	0.44	
- หลัง	3.75	0.24	3.15	0.48	3.21	0.44	3.26	0.44	

***p < .001

5. จากการวิเคราะห์ด้วยสถิติ MANOVA แบบวัดซ้ำ ภายหลังจากฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา พบว่า ช่วงเวลาการฝึกอบรมและรูปแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลร่วมต่อตัวแปรตาม ซึ่งค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาทุกตัวมีความสอดคล้องกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Pillai's Trace, Wilk's Lambda, Hotelling's Trace, Roy's Largest Root = 0.52, 0.48, 1.10, และ 1.10 ตามลำดับ) และช่วงเวลาการฝึกอบรมและรูปแบบการฝึกอบรมมีอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ร่วมกันต่อตัวแปรตาม 2 ตัว คือ มนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (F = 32.49; p < .001 และ F = 19.51; p < .001 ตามลำดับ) โดยก่อนการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาเพื่อช่วยส่งเสริม และพัฒนามนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองนั้น การทดลองทั้งสามเงื่อนไข ได้แก่ กลุ่มทดลอง A กลุ่มทดลอง B และกลุ่มควบคุมมีระดับมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตาราง 3 และภาพประกอบ 2

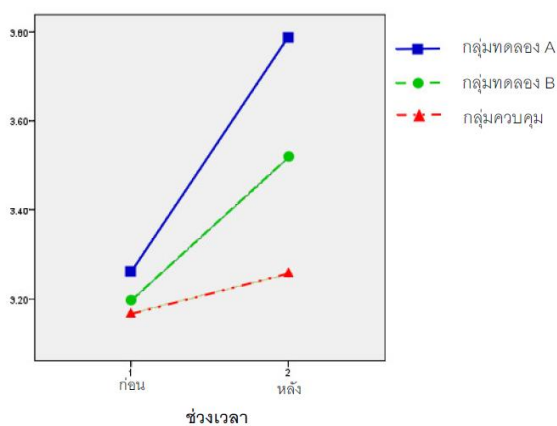
ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนวัยรุ่นตามรูปแบบของวิธีการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ในช่วงเวลาก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดฝึกทักษะ

ช่วงเวลา	รูปแบบวิธี	การฝึกอบรม	ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย	Std. Error	p	สรุปผล
มนุษยสัมพันธ์						
	กลุ่มทดลอง A (M = 3.16)	กลุ่มทดลอง B (M = 3.17)	- 0.01	0.10	1.00	ไม่แตกต่างกัน
ก่อนการฝึกอบรม		กลุ่มควบคุม (M = 3.13)	0.03	0.10	1.00	ไม่แตกต่างกัน

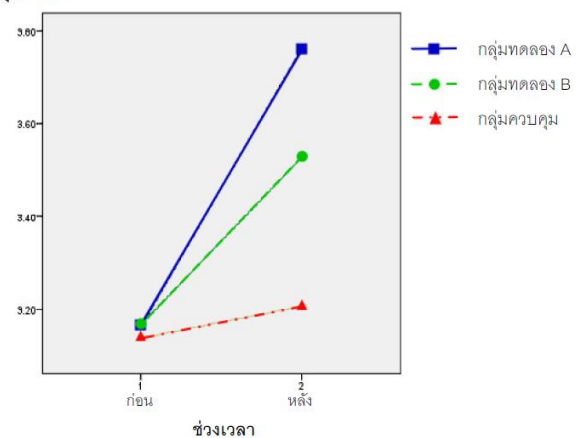
ช่วงเวลา	รูปแบบวิธี	การฝึกอบรม	ความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย	Std. Error	<i>p</i>	สรุปผล
	กลุ่มทดลอง B (<i>M</i> = 3.17)	กลุ่มควบคุม (<i>M</i> = 3.13)	0.04	0.10	1.00	ไม่แตกต่างกัน
หลังการ ฝึกอบรม	กลุ่มทดลอง A (<i>M</i> = 3.76)	กลุ่มทดลอง B (<i>M</i> = 3.53)	0.23*	0.09	0.04	กลุ่มทดลอง A > กลุ่มทดลอง B
		กลุ่มควบคุม (<i>M</i> = 3.21)	0.55***	0.09	0.00	กลุ่มทดลอง A > กลุ่มควบคุม
	กลุ่มทดลอง B (<i>M</i> = 3.53)	กลุ่มควบคุม (<i>M</i> = 3.21)	0.32**	0.09	0.00	กลุ่มทดลอง B > กลุ่มควบคุม
การเห็นคุณค่าในตนเอง						
ก่อนการ ฝึกอบรม	กลุ่มทดลอง A (<i>M</i> = 3.26)	กลุ่มทดลอง B (<i>M</i> = 3.20)	0.06	0.10	1.00	ไม่แตกต่างกัน
		กลุ่มควบคุม (<i>M</i> = 3.17)	0.03	0.10	1.00	ไม่แตกต่างกัน
	กลุ่มทดลอง B (<i>M</i> = 3.20)	กลุ่มควบคุม (<i>M</i> = 3.17)	0.03	0.10	1.00	ไม่แตกต่างกัน
หลังการ ฝึกอบรม	กลุ่มทดลอง A (<i>M</i> = 3.79)	กลุ่มทดลอง B (<i>M</i> = 3.52)	0.27**	0.09	0.01	กลุ่มทดลอง A > กลุ่มทดลอง B
		กลุ่มควบคุม (<i>M</i> = 3.26)	0.53***	0.09	0.00	กลุ่มทดลอง A > กลุ่มควบคุม
	กลุ่มทดลอง B (<i>M</i> = 3.52)	กลุ่มควบคุม (<i>M</i> = 3.26)	0.26**	0.09	0.01	กลุ่มทดลอง B > กลุ่มควบคุม

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

การเห็นคุณค่าในตนเอง



มนุษย์สัมพันธ์



ภาพประกอบ 2 แนวโน้มการเปลี่ยนแปลงและระดับค่าเฉลี่ยของมนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง ก่อนและหลังการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา

ภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาพบว่า กลุ่มทดลองทั้งสามเงื่อนไข มีระดับมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มทดลอง A มีค่าเฉลี่ยของมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่า กลุ่มทดลอง B ($p = .04$ และ $.00$ ตามลำดับ) และกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ ($p = .01$ และ $.00$ ตามลำดับ) และกลุ่มทดลอง B มีค่าเฉลี่ยของมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $.05$ ($p = .002$ และ $.011$ ตามลำดับ) ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีระดับมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างจากก่อนการฝึกอบรม จึงอาจกล่าวได้ว่าเมื่อทำการทดลองฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้ว พบว่า กลุ่มทดลอง A มีประสิทธิภาพช่วยให้ผู้เข้าร่วมการวิจัยพัฒนาระดับมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองได้ดีที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มการทดลอง B ในขณะที่กลุ่มควบคุมไม่พบความแตกต่างของระดับมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง และมีระดับของตัวแปรทั้งสองต่ำสุดเมื่อเทียบกับกลุ่มทดลอง A และกลุ่มทดลอง B

สรุปและอภิปรายผล

1. วัยรุ่นตอนปลายกลุ่มที่มีเจตคติชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำมีมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าวัยรุ่นตอนปลายกลุ่มที่มีเจตคติชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มสูง โดยผลเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 เนื่องจากเมื่อบุคคลมีเจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มต่ำ จะพยายามมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างต่อเนื่อง โดยไม่มีการแบ่งแยกพวกพ้อง หรือสถานะทางสังคม ปราศจากการจ้องจับผิดหรือมีการรับรู้ที่มักบิดเบือนข้อมูลจากผู้อื่นไปในทางที่ไม่ดี ทำให้การสื่อสารเต็มไปด้วยความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ นอกจากนี้ การที่บุคคลมีการแลกเปลี่ยนความรู้สึก และประสบการณ์กับผู้อื่นอย่างต่อเนื่องจะทำให้บุคคลเห็นว่า ตนเองนั้นก็เป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่มีความสำคัญทั้งในแง่ของความรู้สึกไม่โดดเดี่ยว รู้สึกว่าตนเองเป็นที่ต้องการของผู้อื่น และมีคุณค่าเพียงพอที่จะช่วยกันร่วมสร้างสรรค์สิ่งดี ๆ ให้เกิดขึ้น (Kangasniemi, Lappalainen, Kankaanpää, & Tammelin, 2014; Orth & Robbins, 2014)

2. วัยรุ่นตอนปลายที่เป็นกลุ่มตัวอย่างผู้เข้าร่วมการวิจัยได้เข้ารับการฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาแล้วมีระดับของเจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มลดลง ซึ่งผลเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 เนื่องจากเจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มนั้นเป็นอคติรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นจากกลไกการรับรู้เกี่ยวกับผู้อื่นภายในบุคคลที่มีความลำเอียง ซึ่งบางครั้งเกิดจากการมุ่งพิจารณาข้อมูลภายใต้สถานการณ์ทางสังคมต่าง ๆ เพียงแง่มุมเดียวในทางที่บุคคลคิดเอาเองว่าน่าจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องสำหรับตน รู้สึกปลอดภัยทั้งต่อตนเองและพวกพ้องของตน โดยไม่พิจารณาถึงความเป็นจริงรอบด้าน นำไปสู่การแสดงออกถึงการเข้าข้างบุคคลอื่นที่เป็นพวกเดียวกับตน และเกิดความไม่ชอบ รังเกียจและกีดกันบุคคลอื่นที่รู้สึกไม่ใช่พวกเดียวกับตน (Stangor, 2009; Whitley & Kite, 2010) ซึ่งถ้าหากบุคคลมีเจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มอยู่ในระดับสูง และเกิดขึ้นบ่อยครั้งจะทำให้ความสามารถในการปรับตัวการเห็นคุณค่าในตัวบุคคลอื่น และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมนั้นเลวร้ายลง จนอาจกลายเป็นการดูถูกผู้อื่น และไม่ยอมให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Kangasniemi, Lappalainen, Kankaanpää, & Tammelin, 2014) แต่จากงานวิจัยของ Bate และ Stevenson (2000) งานวิจัยของ Kiselica และ Robinson (2001) งานวิจัยของ ชาญ รัตนะพิสิฐ (2556) และข้อค้นพบจากงานของชาญ รัตนะพิสิฐ และชญญา ลีศัตร์พ่าย (2558) พบว่า ผลลัพธ์ที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน คือ หากบุคคลมีการสื่อสาร และทักษะการให้คำปรึกษาที่ดีจะมีความสัมพันธ์และส่งอิทธิพลทางลบต่อเจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม กล่าวคือ หากบุคคลมีทักษะการสื่อสารอย่างจริงจังอย่างเป็นกัลยาณมิตรจะช่วยให้เกิดความเข้าใจ และยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้เกียรติผู้อื่นมากขึ้น

และไม่พยายามเอาความรู้สึก หรือประสบการณ์ของตัวเองไปตัดสินผู้อื่น ลดความลำเอียงซึ่งเป็นบ่อเกิดของเจตคติการชื่นชอบหรือรังเกียจกลุ่มลงได้

2. ชุดฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาช่วยเสริมสร้างระดับทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลให้สูงขึ้น เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 โดยบุคคลทั่วไปนั้นต่างก็มีทักษะการสื่อสารที่ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน และการทำงานในระดับที่แตกต่างกันไป แต่ทักษะการสื่อสารที่จะช่วยให้การสนทนาราบรื่น สามารถเข้าใจถึงความคิด ความรู้สึกของตนเองและคู่สนทนาได้อย่างลุ่มลึกเกิดมิตรภาพที่ดีเพิ่มขึ้นได้ จำเป็นที่ต้องอาศัยการฝึกฝนอย่างต่อเนื่อง (โลรีซ์ โปธิแก้ว, 2553) ดังนั้น การฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาจึงเป็นวิธีการที่มีความเฉพาะกว่าทักษะการสื่อสารโดยทั่วไป เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถ่องแท้และกลายเป็นอุปนิสัยติดตัวที่สามารถใช้ได้ออกมาโดยไม่ต้องบังคับหรือฝืนอย่างไม่เป็นธรรมชาติ หากได้มีการฝึกฝนหรือได้ใช้อย่างต่อเนื่อง (สันห์ชาย โมสิกรัตน์ และภาควิชาจิตวิทยา, 2554)

ในส่วนของพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของบุคคลให้สูงขึ้นนั้น ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาเข้ามามีส่วนอย่างมาก เนื่องจากพื้นฐานแนวคิดของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนานั้นเริ่มต้นจากการเปิดเผยตนเองพร้อมที่จะเปิดรับประสบการณ์จากการสื่อสารปฏิสัมพันธ์ การให้เกียรติ ซึ่งถือเป็นขั้นตอนแรกที่จะทำให้บุคคลและคู่สนทนาสามารถเริ่มต้นการปฏิสัมพันธ์กันได้โดยลดกำแพง หรือออกจากบริเวณปิดกั้นที่ตนเองรู้สึกไม่สะดวกใจหรือไม่สบายใจ และเมื่อบุคคลเริ่มต้นฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ ด้วยจิตใจที่สงบเป็นกลางจะช่วยให้เกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงทั้งในแง่มุมของความคิด ความรู้สึกของคู่สนทนา ในขณะที่ผู้ที่มีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาที่ได้รับการฝึกฝนมาระดับหนึ่งจะมีการสำรวจตนเองด้วยสติอยู่ทุกขณะเวลาเพื่อให้เข้าใจถึงความเป็นไปของตนเอง ในขณะที่ทำการสื่อสาร เกิดความเห็นอกเห็นใจโดยไม่เอาตัวตนของเราเข้าไปตัดสิน รวมถึงมีการให้กำลังใจด้วยวจนภาษาหรือวจนภาษาทางบวก ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนทางสังคมที่มีประสิทธิภาพสูงรูปแบบหนึ่ง ตรงกับแนวคิดของการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ของ Dalton, Hoyle และ Watts (2011) รวมถึงหลักของการเสริมสร้างการปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล เข้าถึงความสัมพันธ์ที่สมบูรณ์ มีการเข้าใจและช่วยเหลือกัน นำไปสู่การมีสัมพันธภาพที่แน่นแฟ้นของ Roger (1961) อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวกับการฝึกฝนทักษะการสื่อสารในรูปแบบของการประยุกต์ใช้หลักการให้คำปรึกษาทางจิตวิทยามาทำให้บุคคลมีมนุษย์สัมพันธ์เพิ่มสูงขึ้นได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (นุชนาฏ ศิริพล, 2540; กนิษฐา ดอกทุเรียน, 2550; Hee Sang, Gyung-Hee, & Jiyoung, 2010)

จากผลการวิจัยที่พบว่าเมื่อฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาให้มีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในระดับที่สูงขึ้นแล้วจะช่วยให้บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองที่สูงขึ้นด้วย เนื่องจากการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่ติดตัวมาแต่กำเนิด แต่ละบุคคลอาจมีระดับของการเห็นคุณค่าแห่งตนที่แตกต่างกัน ซึ่งการสื่อสารกับผู้อื่นจะทำให้บุคคลได้มีโอกาสเปิดเผย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ต่าง ๆ กับผู้อื่น อาจทำให้บุคคลได้ทราบถึงความสามารถและศักยภาพด้านต่าง ๆ ของตนเองได้ดีขึ้น ซึ่งความรู้สึกว่าตนเองเป็นผู้ที่มีความสามารถจะเป็นจุดเริ่มต้นที่ทำให้คนเรารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า (Orth & Robbins, 2014) นอกจากนี้ การสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาจะช่วยให้เกิดการแบ่งปันแบ่งปันเรื่องราวดี ๆ ทำให้บุคคลมองโลกทางบวกหรือเกิดความรู้สึกทางบวก เห็นอกเห็นใจต่อกันและกัน มีการให้การสนับสนุนทางด้านสังคม ให้กำลังใจช่วยให้บุคคลอื่นสามารถแก้ไขปัญหาจนเกิดความสุขขึ้น ทำให้บุคคลรู้สึกว่าคุณค่าของตัวเองเป็นสิ่งสำคัญ เป็นที่ต้องการของผู้อื่น ทำให้การเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาพร ประดับสมุทร (2552) งานวิจัยของ Hee Sang, Gyung-Hee และ Jiyoung (2010) และข้อค้นพบของ Jong Lee (2011) ที่เห็นว่าเมื่อบุคคลได้มีทักษะการสื่อสารหรือการให้คำปรึกษาที่ดีจะมีความสัมพันธ์ทางบวก หรือส่งอิทธิพลทางบวกช่วยให้มีการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มสูงขึ้นด้วย

4. เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพของวิธีการที่ใช้ในการฝึกอบรมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา มนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง รวมถึงการลดเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มแล้วจะพบว่า กลุ่มทดลอง A ที่ใช้ชุดฝึกอบรมทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาอย่างเต็มรูปแบบ คือ มีการฝึกอบรม 2 ระยะ ได้แก่ ระยะที่ 1 ที่เป็นช่วงของการบรรยายเนื้อหาเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทดลองฝึกทักษะเพื่อการแปลงความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาสู่การทดลองปฏิบัติภายในกลุ่มย่อย และระยะที่ 2 ที่เป็นช่วงของการลองปฏิบัติใช้ทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาในสถานการณ์จริง จะมีประสิทธิภาพดีที่สุด ส่งผลให้บุคคลมีทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา การเห็นคุณค่าในตนเองและมนุษยสัมพันธ์เพิ่มขึ้นสูงที่สุด และลดระดับของเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่มลงได้มากที่สุดเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 4 เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือความคิดของบุคคลให้มีความคงทน และเกิดการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องนั้น จำเป็นที่จะต้องเริ่มต้นจากการมีความเข้าใจถึงสิ่งที่บุคคลต้องการที่จะพัฒนาก่อน เช่น ต้องการพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ก็ต้องเข้าใจว่าทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาคืออะไร มีรายละเอียดอย่างไร มีรูปแบบของการแสดงออกที่เหมาะสมสอดคล้องกับแนวคิดนี้อย่างไรบ้าง เพื่อเป็นหลักการที่จะยึดถือไว้เป็นพื้นฐาน (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2556) การฝึกอบรมจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหากได้มีการทดลองปฏิบัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่ออยู่ในรูปของทีมหรือกลุ่มย่อยที่มีจำนวนสมาชิกไม่มากนัก มีผู้ที่คอยสอน/ให้คำแนะนำ (Instructor) หรือผู้เอื้ออำนวยกิจกรรม (Facilitator) เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้หมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันปฏิบัติตามในสิ่งที่กำหนดไว้อย่างทั่วถึง ทราบถึงจุดที่ควรทำหรือควรปรับปรุง (ชูชัย สมितिโก, 2554; Miltenberger, 2012) นอกจากนี้หากผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมได้นำเอาความรู้ หรือทักษะที่ฝึกฝนไปทดลองใช้ในสถานการณ์จำลอง หรือสถานการณ์จริงแล้วจะช่วยให้บุคคลได้สัมผัสกับประสบการณ์ที่แปลกใหม่ มีความไม่คุ้นเคย ทำให้ต้องนำสิ่งที่ได้เรียนรู้และฝึกฝนมาปรับประยุกต์ใช้ให้เหมาะกับคู่สนทนาจริง ซึ่งอาจมีการบูรณาการหลาย ๆ ทักษะไว้ด้วยกันและใช้อย่างเป็นธรรมชาติ (โสรัช โปธิแก้ว, 2540; สันห์ชาย โมสิกรัตน์ และภาควิชาจิตวิทยา, 2556) จึงทำให้บุคคลได้ดึงความสามารถออกมาเพื่อใช้ในการสื่อสารอันนำไปสู่การลดเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่ม ช่วยส่งเสริมมนุษยสัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. การศึกษาในครั้งนี้ ได้มีการนำเอาแนวคิดเกี่ยวกับกัลยาณสนทนาที่ได้ทำการพัฒนานิยามองค์ประกอบและการวัดมาพัฒนาเป็นชุดฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ลดเจตคติการขึ้นชอหรือรังเกียจกลุ่ม ช่วยเสริมสร้างมนุษยสัมพันธ์ และการเห็นคุณค่าในตนเอง ดังนั้นจะช่วยให้ผู้ที่สนใจหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเยาวชนวัยรุ่นนำไปเป็นแนวทางในการจัดหลักสูตร หรือโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพและช่วยลดปัญหาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความไม่เข้าใจในตนเอง และผู้อื่น หรือความรู้สึกว่าตนเองไร้คุณค่าขาดการปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น ทำให้สามารถดำรงชีวิตได้อย่างสมดุล และเปี่ยมไปด้วยความสุข

2. ในการฝึกอบรมนั้นไม่ใช่แต่เฉพาะการพัฒนาทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา แต่อาจรวมถึงคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลด้วย ควรที่จะต้องสร้างความรู้ความเข้าใจให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่มุ่งหวังจะพัฒนาก่อนที่จะมีการฝึกทดลองปฏิบัติด้วยวิธีการที่หลากหลาย โดยที่มีผู้ที่มีความรู้หรือเชี่ยวชาญในการให้คำแนะนำหรือเป็นแบบอย่างที่ดี จากนั้นหากมีการได้ทดลองใช้ในสถานการณ์จริงด้วยจะทำให้การฝึกพัฒนาทักษะและคุณลักษณะเป้าหมายที่ต้องการมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น จึงเป็นกระบวนการที่ผู้ฝึกอบรมควรคำนึงถึงและนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการพัฒนาชุดฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา เพื่อพัฒนามนุษย์สัมพันธ์และการเห็นคุณค่าในตนเอง รวมถึงการช่วยลดเจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม ซึ่งได้มีการทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเยาวชนวัยรุ่นซึ่งอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการทำวิจัยครั้งต่อไปอาจมีการทำการศึกษา ทดลองใช้ชุดฝึกและเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนเพิ่มขึ้น มีลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ ช่วงอายุที่แตกต่างกัน และอาจมีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากพื้นที่ต่าง ๆ ทั่วประเทศ รวมถึงการนำไปศึกษาข้ามวัฒนธรรม เพื่อขยายขอบเขตของการนำชุดฝึกอบรมทักษะไปประยุกต์ใช้ และได้ข้อมูลอันมีค่าที่อาจช่วยปรับปรุงชุดฝึกทักษะ หรือกระบวนการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น

2. อาจมีการนำแนวคิดและการฝึกทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาไปใช้ในการพัฒนาคุณลักษณะทางจิตและพฤติกรรมอื่น ๆ ได้ เช่น ภาวะผู้นำ การทำงานเป็นกลุ่มหรือทีม การลดความขัดแย้งระหว่างบุคคล รวมถึงการเสริมสร้างสุขภาพทางกายและทางจิตของบุคคล

เอกสารอ้างอิง

- กนิษฐา ดอกทุเรียน. (2550). การเปรียบเทียบผลการให้คำปรึกษาแบบกลุ่มระหว่างทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเผชิญความจริง กับทฤษฎีการให้คำปรึกษาแบบเกสตัลท์ ต่อการมีมนุษย์สัมพันธ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาให้คำปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชญญา ลีศรีตรูพาย และชาญ รัตน์พิสิฐ. (2556). การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนาของวัยรุ่นตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาญ รัตน์พิสิฐ. (2555). อิทธิพลของทักษะการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา ทักษะชีวิตที่ส่งผลต่อสุขภาพทางจิตของนักเรียนชั้นมัธยมตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาญ รัตน์พิสิฐ และชญญา ลีศรีตรูพาย. (2558). อิทธิพลของการสื่อสารแบบกัลยาณสนทนา เจตคติการขึ้นชอบหรือรังเกียจกลุ่ม และทักษะชีวิตต่อสุขภาพทางจิตของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารมนุษยศาสตร์ปริทรรศน์, 37(2), 47-66.
- ชุลีพร เหง้าพรหมมินทร์. (2546). การศึกษาและพัฒนามนุษย์สัมพันธ์กับเพื่อนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัย. สารนิพนธ์ ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาการแนะแนว บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิทยากร เชียงกุล. (2552). จิตวิทยาวัยรุ่น: ก้าวข้ามปัญหาและพัฒนาศักยภาพด้านบวก. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- ศรีเรือน แก้วก้างวาล. (2545). จิตวิทยาพัฒนาการวัยรุ่นทุกช่วงวัย: เล่มที่ 2 วัยรุ่น-วัยสูงอายุ (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. (2556). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สิรินรัตน์ ศรีสรवल. (2547). *อิทธิพลของภาพลวงตาทางบวกต่อความพึงพอใจในความสัมพันธ์ของคู่รัก*.
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2540). *ความขัดแย้ง: การบริหารเพื่อสร้างสรรค์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ:
ต้นอ่อน แกรมมี.
- สันห์ชาย โมสิกรัตน์ และภาควิชาจิตวิทยา. (2554). *การศึกษาประสบการณ์ของนิสิตวิชาเอกจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่ได้ผ่านหลักสูตรจิตวิทยาสิริมงคลเพื่อพัฒนากัลยาณสนทนา*. กรุงเทพฯ:
ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภาพร ประดับสมุทร. (2552). *การเกิดปัญหาในกระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแนวพุทธ*. วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- โสริช โปธิแก้ว. (2540). *จิตวิทยาแห่งธรรมะและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา*. กรุงเทพฯ: หลักสูตรสาขาวิชาจิตวิทยา
การศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [เอกสารอัดสำเนา]
- โสริช โปธิแก้ว. (2553). *การสังเคราะห์หลักอริยสัจ 4 สู่กระบวนการปรึกษาเชิงจิตวิทยา/จิตรักษาเพื่อการพัฒนา
รักษาและเยียวยาชีวิตจิตใจ: แนวคิด แนวทาง ประสบการณ์ และงานวิจัย*. กรุงเทพฯ: หลักสูตร
สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. [เอกสารอัดสำเนา]
- หลุย จำปาเทศ. (2552). *จิตวิทยาสัมพันธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Bates, M. J., Stevenson, P. (2000). Good counselling is just excellent communication skills!
or is it?. *Counselling Australia*, 3, 7-10.
- Coopersmith, S. (1981). *The antecedents of self-esteem*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists
Press.
- Dalton, M., Hoyle, D. G. & Watts, M.W. (2011). *Human relations* (4th ed.). Ohio, OH: South-
Western.
- DeCenzo, D. A., & Silhanek, B. (2002). *Human relations: Personal and professional
development* (2nd ed.). New Jersey, NJ: Pearson Education.
- Greenwald, A. G., Banaji, M. R., Rudman, L. A., Farnham, S. D., Nosek, B. A., & Mellott, D. S. (2002).
A unified theory of implicit attitudes, stereotypes, self-esteem, and self-concept.
Psychological Review, 109, 3-25.
- Halevy, N., Bornstein, G., & Sagiv, L. (2008). "In-group love" and "out-group hate" as motives for
individual participation in intergroup conflict: A new game paradigm. *Psychological
Science*, 19, 405-411.
- Hee Sang, Y., Gyung-Hee, K., & Jiyoung, K. (2010). Effectiveness of an interpersonal
relationship program on interpersonal relationships, self-esteem, and depression in
nursing students. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 41, 805-813.
- Jong Lee, C. (2011). Communication Competence, Empathy, and Self-Esteem. *Journal of
Humanities Therapy*, 2, 83-94.
- Jordan, C. H., Spencer, S. J., Zanna, M. P., Hoshino-Browne, E., & Correll, J. (2003). Secure and
defensive high self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85,
969-978.

- Kiselica, M. S., & Robinson, M. (2001). Bringing advocacy counseling to life: The history issue, and human dramas of social justice work in counseling. *Journal of counseling & development, 79*, 387-397.
- Kangasniemi, A., Lappalainen, R., Kankaanpää, A., & Tammelin, T. (2014). Mindfulness skills, psychological flexibility, and psychological symptoms among physically less active and active adults. *Mental Health and Physical Activity, 7*, 121 - 127.
- Miltenberger, R. G. (2012). *Behavior modification principles and procedures* (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth, Cengage Learning.
- Orth, U., & Robbins, R. W. (2014). "The development of self-esteem". *Current Directions in Psychological Science, 23*, 381–387.
- Rogers, C.R. (1961). *On Becoming a Person*. Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Stangor, C. (2009). The study of stereotyping, prejudice, and discrimination within social psychology: A quick history of theory and research. In T. D. Neilson (Ed.), *Handbook of prejudice, stereotyping, and discrimination*, (pp. 1-12). New York: NY: Psychology Press.
- Stenstrom, D. M., Lickel, B., Denson, T. F., & Miller, N. (2008). The roles of ingroup identification and outgroup entitativity in intergroup retribution. *Personality and Social Psychology Bulletin, 34*, 1570-1582.
- Whitley, B. E., & Kite, M. E. (2010). *The Psychology of Prejudice and Discrimination* (2nd ed.). Belmont, CA: Wadsworth.

Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

- Aiemsuphasith, S. (2013). *Theories and techniques in behavior modification* (8th ed.). Publisher of Chulalongkorn University.
- Chiengkul, W. (2009). *Adolescent Psychology: Overcome the problems and develop the positive side*. Bangkok: Saitharn Publishing.
- Dokthurian, K. (2007). A Comparison of Effects of Group Counseling Between Attack Counseling Theory and Gestalt Counseling Theory on Having Human Relationships of Matthayomsueksa 1 Students. Mahasarakham: Master Degree. Filed of Counseling Psychology. Faculty of Education. Mahasarakham University.
- Jumpathese, L. (2009). *Encountering psychology* (7th ed.). Publisher of Chulalongkorn University.
- Kaewkungwan, S. (2002). *Psychology teens of all ages, Vol.2 teenagers - aged* (8th ed.). Bangkok: Publisher of Thammasat University.
- Leesattrupai, C. & Rattanapisit, C. (2014). *A Confirmatory Factor Analysis of Kalayana Dialogue Communication Skill of Late Adolescents in Bangkok*. Bangkok: Department of Psychology, Faculty of Humanities at Srinakharinwirot University.

- Mosikratana, S. & Department of Psychology. (2011). Department of Psychology, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.
- Ngaoprommin, S. (2003). *A Study and Development of Human Relations with Peer of Mathayomsuksa IV Students of Wattana Wittaya Academy in Bangkok*. Bangkok: Master Degree. Field of Study: Guidance and Counseling Psychology Faculty of Education, Srinakharinwirot University.
- Pokaao, S. (1997). *Buddhist Psychology and counseling*. Bangkok: Faculty of Psychology, Chulalongkorn University.
- Pokaao, S. (2009). *Synthesize of Four Noble Truths for counseling in psychology: A way to develop, treat, and cure life and mind*. Bangkok: Faculty of Psychology, Chulalongkorn University.
- Pradubsamut, S. (2009). *The Emergence of Panna in Buddhist Counselling Progress*. Master Degree Field of Study: Psychology Faculty of Psychology, Chulalongkorn University.
- Rattanapisit, C. (2012). Effects of Kalayana Dialogue and life skills on psychological well-being of young people who attending Life Skills Youth Camp (Ploijit Camp). Department of Psychology, Faculty of Humanities, Srinakharinwirot University.
- Rattanapisit, C. & Leesattrupai, C. (2015). (Effects of Kalayana Dialogue, Prejudice, and Life Skills on Psychological Well-being of Undergraduate Students in Bangkok). *MANUTSAT PARITAT: Journal of Humanities*, 37(2), 47-66.
- Smithikrai, C. (2011). *Personnel training in organizations* (7th ed.). Bangkok: Publisher of Chulalongkorn University.
- Srisruai, S. (2004). *The influence of Positive illusions on relationship satisfaction of dating couples*. Bangkok: Master Degree. Filed of study Social Psychology. Faculty of Psychology. Chulalongkorn University.
- Wisalaporn, S. (1997). *Conflict: Managing for Creativity* (2nd ed.). Bangkok: Tonaor Grammy.

3SRi