

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา

The effectiveness of the personnel from nonviolent communication training course at Plearnpattana School

พิริย์ วังทอง¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ บุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาที่เข้าอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) จำนวน 35 คน กลุ่มที่ 2 คือ หัวหน้าสายงาน จำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม มี 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นการประเมินตนเองของบุคลากร ชุดที่ 2 เป็นการประเมินบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมโดยหัวหน้าสายงาน โดยประเมินจากปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของเคิร์กแพททริก (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) ผลการวิจัยพบว่า ด้านปฏิกิริยา บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ด้านการเรียนรู้ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติค่าเฉลี่ย 10.54 และด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.87 ด้านพฤติกรรม แบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) การประเมินตนเอง พบว่า ด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 อยู่ในระดับดี (2) การประเมินโดยหัวหน้าสายงานของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.21 อยู่ในระดับพอใช้ โดยความแตกต่างนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านผลลัพธ์ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและหัวหน้าสายงานเห็นว่า มีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยแบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 (2) หัวหน้าสายงานเห็นว่า ผลลัพธ์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.57 ดังจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนานั้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรที่สำคัญ นั่นคือการสอบถามถึงความต้องการกันและกันและกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ยังยึดหลักการสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ก่อนการแก้ไขปัญหา ถือได้ว่าเป็นก้าวแรกที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีในองค์กรโดยการใช้การสื่อสารอย่างสันติ

ข้อเสนอแนะ คือควรทำแบบสำรวจสถานที่เพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมพึงพอใจในการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติหรือการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน ควรมีการดำเนินนโยบายการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีในระดับองค์กร และควรจัดให้มีการประเมินสองทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการทวนย้ำความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร และเป็นการกระตุ้นให้หัวหน้าสายงานเพิ่มความเอาใจใส่พฤติกรรมด้านบวกของบุคลากรมากขึ้น ผู้วิจัยอื่นสามารถเลือกรูปแบบการประเมินอื่น ๆ หากต้องการข้อมูลเฉพาะทาง หรือเน้นปัจจัยที่ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มประชากร อีกทั้งสามารถเลือกแง่มุมในการทำวิจัยให้แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น เช่น หลักการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์อื่น ๆ ที่สามารถสร้าง แก้ไข และพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม เป็นต้น

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร, ประเมินผลการฝึกอบรม, การสื่อสารอย่างสันติ

¹ สาขาวิชาภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

E-mail: pireew@hotmail.com

Abstract

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

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

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

Keywords: organization communication, evaluating training programs, nonviolent communication

บทนำ

สังคมมนุษย์มีเครื่องมือสำคัญในการติดต่อเชื่อมโยง และสร้างสัมพันธ์กันในสังคมนั้นคือ การสื่อสาร ดังที่ เสนาะ ตีเยาว์ (2541: 22-23) กล่าวว่า การสื่อสาร เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความหมายกัน ได้แก่ กระบวนการทางด้านความรู้สึกละพฤติกรรม ดังนั้นมนุษย์สามารถถ่ายทอดความรู้ ความคิด หรือประสบการณ์ของตนไปยังผู้อื่น และรับความรู้ ความคิดจากผู้อื่น มาปรับพฤติกรรมของตนเอง โดยใช้ภาษาพูด สัญลักษณ์ ภาษาเขียน ภาษาท่าทาง ตลอดจนรหัสสัญญาณอื่น ๆ เครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ การสื่อสารจึงถือเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงผู้คนเข้าด้วยกัน ในขณะเดียวกันอาจสร้างความขัดแย้งให้เกิดขึ้นในสังคมด้วยเช่นกันหากผู้ส่งสาร และผู้รับสารเข้าใจไม่ตรงกัน การสื่อสารจึงเป็นทักษะที่ควรฝึกฝน ปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีร่วมกัน

ในด้านขององค์กร การสื่อสารองค์กรที่ดีเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จขององค์กร ที่สามารถสร้างประสิทธิผลที่ดีให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคนในองค์กร ทั้งทางด้าน การสร้างความสัมพันธ์ และความราบรื่นในการดำเนินงาน หากองค์กรหนึ่ง ๆ สามารถสร้างการสื่อสารที่ดีให้เป็นแบบแผน หรือรูปแบบเฉพาะที่เหมาะสมกับองค์กรของตนได้นั้น การงานต่าง ๆ ในองค์กรก็จะประสบความสำเร็จด้วยดี และส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

สถานศึกษาเป็นองค์กรหนึ่งที่ประกอบด้วยกลุ่มผู้ปกครอง ผู้เรียน ครู และบุคลากรทางการศึกษา การที่จะทำให้ผู้เรียนมีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้ง ใจ และจิตวิญญาณ ครูและบุคลากรทางการศึกษา ก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งในการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อประโยชน์แก่ผู้เรียน บุคลากรครูต้องเป็นแบบอย่าง สามารถสร้างสรรค์ และจัดชั้นตอนกระบวนการเรียนรู้ต่างๆให้แก่ผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสามารถใช้และพัฒนาศักยภาพของตนเองในการเข้าถึงความรู้ที่อยู่รอบตัว โดยต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีเพื่อใช้ในการถ่ายทอดความรู้ อบรมสั่งสอนผู้เรียน และยังเป็นแม่แบบในการพัฒนาด้านจิตใจ ปลูกฝังจริยธรรมอันดี และฝึกทักษะการสื่อสารทั้งการฟัง การพูด การอ่าน การเขียนให้เกิดขึ้นแก่ผู้เรียน บุคลากรทางการศึกษาก็เป็นผู้สนับสนุนการจัดเตรียมอุปกรณ์ในการจัดการเรียนการสอนให้กับครู อำนวยความสะดวกทั้งงานเอกสารและการใช้พื้นที่โรงเรียนให้กับครู ผู้ปกครอง และผู้เรียน รวมทั้งสามารถส่งเสริมและเป็นแบบอย่างในการใช้ชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมให้กับผู้เรียนอีกด้วย โดยครูและบุคลากรทางการศึกษาถือเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างโรงเรียน กับ ครอบครัว โดยสื่อสารถึงพฤติกรรม พัฒนาการของผู้เรียน ข่าวสาร นโยบาย แนวทางการบริหารงานของโรงเรียน รวมไปถึงถ่ายทอดภาพลักษณ์ และวัฒนธรรมขององค์กรไปยังผู้ปกครองและภายนอกองค์กรอีกด้วย บุคลากรในสถานศึกษาจึงถือเป็นแบบอย่างและสิ่งแวดล้อมสำคัญต่อการรับรู้ และการเรียนรู้รูปแบบการสื่อสาร ที่มีผลต่อการสร้างพื้นฐานความรู้ พื้นฐานความคิด และพื้นฐานด้านจิตสำนึกให้กับผู้เรียน

มาแชล โรเซนเบอร์ค (ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์, 2554: 29-30) ได้พัฒนาแนวทางการสื่อสารโดยไร้ความรุนแรง (Nonviolent Communication) ขึ้น ซึ่งถือเป็นวิธีการสื่อสารพื้นฐานของการสื่อสารอย่างสันติ มีพื้นฐานหลัก คือ มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน หากเราใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของกันและกัน อีกทั้งให้ความสำคัญกับ การสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนคิดแก้ไขปัญหาก็จะหาทางออก จะช่วยให้เรามีความเข้าใจ และรับรู้ความต้องการของทุกฝ่าย โอกาสที่เราจะสานสัมพันธ์และแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์จะมีมากขึ้นในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคล ชุมชน จนถึงระดับโลก ดังนั้นการสื่อสารอย่างสันติ (Compassionate communication/ Nonviolent communication) จึงเป็นเครื่องมือสำหรับการสื่อสาร โดยใช้ความกรุณาเป็นพื้นฐานมุ่งให้เกิดการฟังและการพูดด้วยความเข้าใจซึ่งกันและกัน ตอบสนองความต้องการในส่วนลึกของทุกคน ให้ทุกคนสามารถสัมผัสได้ถึงความสุขจากการให้และการรับ โดยให้ความสำคัญกับการต้องการของทุกฝ่าย และเสริมสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างกันซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ทั้งในการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นในที่ทำงาน และในชีวิตประจำวันกับครอบครัว ตลอดจนสังคมนอกข้าง

จากความสำคัญดังกล่าว จึงมีการจัดอบรมการสื่อสารอย่างสันติในสถานศึกษาขึ้น ณ โรงเรียนเพลินพัฒนา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 จนถึง ปัจจุบัน เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจแนวทางและหลักปฏิบัติที่ถูกต้องในการสื่อสารกับผู้อื่นอย่างเหมาะสม ได้เรียนรู้กรณีศึกษา และแนวทางในการสื่อสารอย่างสันติวิธี อีกทั้งเพื่อให้ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในการสื่อสารระหว่างกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในโครงการดังกล่าวนี้จะจัดการอบรมไม่เกิน 35 คนต่อ 1 รุ่น แต่ละรุ่นใช้เวลาการอบรม 2 วันเป็นจำนวน 14 ชั่วโมง แนวทางการฝึกอบรมจะประกอบด้วย การฟังบรรยาย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การทำกิจกรรมและการจำลองสถานการณ์ เพื่อให้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจหลักการสื่อสารอย่างสันติและได้ฝึกทักษะการสื่อสารอย่างสันติ

ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลของการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติเพื่อศึกษาว่าการฝึกอบรมนี้สามารถส่งผลต่อบุคลากรผู้เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ มากน้อยเพียงใด จึงเลือกใช้การวัดผลและการประเมินผลการฝึกอบรม ตามแนวคิดรูปแบบการประเมินของเคริกแพททริก (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006: 21) ซึ่งการประเมินผลการอบรมรูปแบบนี้ จะประเมินปฏิกิริยาตอบสนอง (Reaction Evaluation) ประเมินการเรียนรู้ (Learning Evaluation) ประเมินพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปหลังการอบรม (Behavior Evaluation) ของผู้เข้าอบรม และประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นต่อองค์กร (Results Evaluation) โดยการวิจัยครั้งนี้จะใช้ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการฝึกอบรม การเขียนรายงานผลการฝึกอบรม การประเมินตนเองของบุคลากร และการประเมินผู้เข้าอบรมจากหัวหน้าสายงาน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ดังนั้นการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้จัดทำหลักสูตร และวิทยากรในการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าหลังจากการอบรมไปแล้วผู้ที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์ได้มากเพียงใด มีผลลัพธ์ต่อองค์กรอย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการฝึกอบรมรุ่นต่อไปให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการอบรมการสื่อสารอย่างสันติให้กับองค์กรอื่น ๆ อีกทั้งให้เห็นถึงประสิทธิผลของการใช้การสื่อสารอย่างสันติในการบริหารองค์กรเพื่อพัฒนารูปแบบการสื่อสารที่ดีให้แก่องค์กรอีกด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อประเมินผลการฝึกอบรม โดยประเมินจากปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ตามรูปแบบการประเมินของเคริกแพททริก (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006)

สมมุติฐานการวิจัย

1. ด้านปฏิกิริยาบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น
2. ด้านการเรียนรู้บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น
3. ด้านพฤติกรรมบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น และหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น
4. ด้านผลลัพธ์บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม และหัวหน้าสายงานเห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดีถึงดีเด่น

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ซึ่งประเมินจากปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของเคริกแพตทริก (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 บุคลากรที่ได้มาจากการการเลือกแบบเจาะจง

บุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาทั้งบุคลากรครูและบุคลากรทางการศึกษาที่ได้มาจากการการเลือกแบบเจาะจง (purposive sampling) โดยเข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ครบ 14 ชั่วโมง และเข้ารับการฝึกอบรมมาแล้วไม่เกินกว่า 2 ปี นับจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรม จนถึงวันที่เก็บข้อมูล เป็นพนักงานประจำของโรงเรียนเพลินพัฒนา จำนวน 35 คน

1.2 หัวหน้าส่วนงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม

หัวหน้าส่วนงาน กล่าวคือ หัวหน้าช่วงชั้นอนุบาล หัวหน้าช่วงชั้นที่ 1 หัวหน้าช่วงชั้นที่ 2 หัวหน้าช่วงชั้นมัธยม หัวหน้าส่วนการศึกษาพิเศษ และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาที่เข้ารับการฝึกอบรมจำนวน 11 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม มี 2 ชุด โดยผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นเอง และยึดรูปแบบการประเมินของ Kirkpatrick และ Kirkpatrick (2006) ซึ่งประกอบด้วย การประเมินปฏิกิริยาของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ต่อองค์กร จากการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Rosenberg (1999) ดังนี้

2.1 แบบสอบถามชุดที่ 1

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

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

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

คะแนน 5 พอใจมากที่สุด

คะแนน 4 พอใจมาก

คะแนน 3 พอใจปานกลาง

คะแนน 2 พอใจน้อย

คะแนน 1 พอใจน้อยที่สุด

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

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินการเรียนรู้ เป็นการประเมินตนเองของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น

ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ ใช้แบบทดสอบในการวัด โดยให้บุคลากรเลือกคำตอบในช่องว่าง จำนวน 15 ข้อ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน จะประเมินจากจำนวนข้อที่บุคลากรตอบถูกเท่านั้น โดยกำหนดเกณฑ์คะแนน 0 - 8 ไม่ผ่าน คะแนน 9 ผ่าน คะแนน 10 - 12 ดี คะแนน 13 - 15 ดีมาก

โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ เกี่ยวกับทักษะการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1

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

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านการเรียนรู้ เกี่ยวกับเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1

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

คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านพฤติกรรม ตามตารางที่ 1

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

คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก

คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ค่อนข้าง

คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง

คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งลง

คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งลงมาก

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ด้านผลลัพธ์องค์กร บุคลากรเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กร ตามตารางที่ 1

2.2 แบบสอบถามชุดที่ 2

แบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นการประเมินบุคลาการที่เข้าอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยหัวหน้าส่วนงาน แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

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

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

- คะแนน 5 บุคลาการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้
- คะแนน 4 บุคลาการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- คะแนน 3 บุคลาการปฏิบัติบางครั้ง
- คะแนน 2 บุคลาการไม่ค่อยได้ปฏิบัติ
- คะแนน 1 บุคลาการไม่เคยปฏิบัติเลย

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการฝึกอบรม ด้านพฤติกรรม รายละเอียดตามตารางที่ 1

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

- คะแนน 5 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีมาก
- คะแนน 4 มีการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง
- คะแนน 3 ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
- คะแนน 2 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งลง
- คะแนน 1 มีการเปลี่ยนแปลงที่แย่งลงมาก

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการฝึกอบรม ด้านผลลัพธ์องค์กร รายละเอียดตามตารางที่ 1

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินโครงการการสื่อสารอย่างสันติ และการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

3.2 วิเคราะห์ขอบเขตการศึกษา กำหนดกรอบแนวคิดและเนื้อหาเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

3.3 รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษา สร้างเป็นแบบสอบถามฉบับร่าง 2 ฉบับ

3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น 2 ฉบับเสนอ ต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ และตรวจสอบ เนื้อหา ภาษา สำนวนที่ใช้ในแบบสอบถามให้ครอบคลุมรายละเอียดของเนื้อหายิ่งขึ้น

3.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขและผ่านความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาไปเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index Of Item Congruence) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538: 117) มีเกณฑ์ประเมินดังนี้

- + 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย
- 1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index Of Item Congruence) หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามและจุดประสงค์ของงานวิจัย

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

ที่ N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 แสดงว่า ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.6 ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญให้ถูกต้อง สมบูรณ์

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

3.8 นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้ มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้สูตรของคูเดอร์ริชาร์ดสัน 20 (สุวิมล ติรกันันท์ 2543: 138) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.875

3.9 ปรับปรุง แก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้อง สมบูรณ์ แล้วดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลต่อไป

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

1. แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการสื่อสารองค์กร
2. แนวคิดทฤษฎี เกี่ยวกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยการประเมินผลการฝึกอบรม
4. แนวคิดทฤษฎีการสื่อสารอย่างสันติ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาในเรื่องประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรตามรูปแบบการประเมินของเคิร์กแพทริก (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) ในขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

1.1 ด้านปฏิกิริยาของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้การประเมินจากความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสารประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อม

1.2 ด้านการเรียนรู้ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม ใช้การประเมินความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และเจตคติที่ได้จากเนื้อหาและกิจกรรมในการฝึกอบรม

1.3 ด้านพฤติกรรมของบุคลากร ประเมินจากการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านผลลัพธ์ที่มีต่อองค์กร ใช้การประเมินจากการนำการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ให้เกิดรูปแบบการสื่อสารอย่างสันติขึ้นในองค์กร

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติเข้าฝึกอบรมครบ 14 ชั่วโมง และอบรมมาแล้วไม่เกิน 2 ปี นับจากวันที่เข้ารับการฝึกอบรม จนถึงวันที่เก็บข้อมูล และยังเป็นพนักงานปัจจุบันของโรงเรียนเพลินพัฒนา

2.2 หัวหน้าสายงานของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถาม จัดแบบสอบถาม และตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อการวิเคราะห์และประมวลผล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการวิจัยจากผู้อำนวยการสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล ไปยังผู้อำนวยการโรงเรียนเพลินพัฒนา
2. ผู้วิจัยติดต่อไปยังกลุ่มประชากรทั้ง 2 กลุ่ม เพื่อขอความร่วมมือในการดำเนินการวิจัย
3. ผู้วิจัยนำหนังสือขอความร่วมมือจากสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชียและแบบสอบถามไปดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อชี้แจงแบบสอบถามกับกลุ่มประชากร และเพื่อความสะดวกรวดเร็วและได้ข้อมูลตรงตามที่ต้องการ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลในเดือนมกราคม และผู้วิจัยได้ตรวจสอบแบบสอบถามที่ได้รับคืน คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

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

ตัวชี้วัดตามการประเมินประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick และ Kirkpatrick (2006) ตามแต่ละด้าน เป็นดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick และ Kirkpatrick (2006)

ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ				
	ผ่านระดับดีเด่น	ผ่านระดับดี	ผ่านระดับพอใช้	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่านและควรปรับปรุง
ด้านปฏิบัติการ	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.20-5	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อย ถึงน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรมีความพึงพอใจด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม เอกสาร ประกอบการอบรม และสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับน้อยถึงน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79

ตารางที่ 1 (ต่อ) รายละเอียดตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติตามแนวคิดของ Kirkpatrick และ Kirkpatrick (2006)

ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ				
	ผ่านระดับดีเด่น	ผ่านระดับดี	ผ่านระดับพอใช้	ไม่ผ่าน	ไม่ผ่านและควรปรับปรุง
ด้านการเรียนรู้	- บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะ เฉลี่ย 13-15 คะแนน	- บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 10-12 คะแนน	- บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะ เฉลี่ย 9 คะแนน	- บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 5-8 คะแนน	- บุคลากรมีคะแนนด้านทักษะเฉลี่ย 0-4 คะแนน
	- บุคลากรมีคะแนนเจตคติ เฉลี่ย 4.20-5	- บุคลากรมีคะแนนเจตคติ เฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรมีคะแนนเจตคติเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรมีคะแนนเจตคติ เฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรมีคะแนนเจตคติเฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านพฤติกรรม	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 4.20-5	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 3.40-4.19	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ มีค่าเฉลี่ย 2.60-3.39	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79
ด้านผลลัพธ์	- บุคลากรเห็นว่ามี การใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.20-5	- บุคลากรเห็นว่ามี การใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.40-4.19	- บุคลากรเห็นว่ามี การใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.60-3.39	- บุคลากรเห็นว่ามี การใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ย 1.80-2.59	- บุคลากรเห็นว่ามี การใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรโดยมีค่าเฉลี่ย 1.00-1.79

ผลการวิจัย

ประชากรกลุ่มที่ 1

ประชากรกลุ่มที่ 1 เป็นบุคลากรที่เข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติครบ 14 ชั่วโมง และยังเป็นพนักงานปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา พบว่า มีจำนวน 35 คน ประกอบด้วย เพศชาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 เพศหญิง 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 ส่วนมากมีอายุในช่วง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.10 และมีอายุงานอยู่ในช่วง 0-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.4 ประกอบด้วยบุคลากรจาก 11 แผนก รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	8	22.90
	หญิง	27	77.10

ตารางที่ 2 (ต่อ) จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนาที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

คุณลักษณะ		จำนวน	ร้อยละ
อายุ	21-25 ปี	3	8.60
	26-30 ปี	10	28.60
	31-35 ปี	13	37.10
	36-40 ปี	3	8.60
	41-45 ปี	4	11.40
	46-50 ปี	2	5.70
อายุงาน	0-3 ปี	18	51.4
	4-7 ปี	8	22.9
	8-11ปี	9	25.7
แผนก	การศึกษาพิเศษ	4	11.40
	อนุบาล	2	5.70
	ช่วงชั้นที่ 1	2	5.70
	ช่วงชั้นที่ 2	3	8.60
	มัธยม	9	25.70
	ฝ่ายวิชาการ	3	8.60
	ฝ่ายบัญชีการเงิน	2	5.70
	ฝ่ายสื่อสารองค์กร	2	5.70
	ฝ่ายธุรการกลางและจัดซื้อ	1	2.90
	ฝ่ายบุคคล	1	2.90
	ฝ่ายผลิตสื่อและสารนิเทศ	1	2.90
	ฝ่ายสนับสนุนและพัฒนางานองค์กร	4	11.40

ด้านปฏิกริยา

ผลการประเมินปฏิกริยาโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจมากที่สุด คือ 5 คะแนน พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อวิทยากรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.51 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากปฏิกริยาความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

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

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

พิจารณาข้อมูลตามตารางที่ 3 ด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 1 พบว่า ด้านปฏิกิริยาของผู้เข้าอบรมมีคุณภาพอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ดังตารางที่ 3

ด้านการเรียนรู้

ผลการประเมินการเรียนรู้ของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ในด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสื่อสารอย่างสันติ แบ่งเป็น

ด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติ โดยใช้แบบทดสอบในการวัด มีจำนวน 15 ข้อ กำหนดเกณฑ์ดีมาก ที่ระดับ 13 - 15 คะแนนพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 10.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 3.11

ด้านเจตคติที่มีต่อการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติที่ว่า การสื่อสารกับผู้อื่นต้องเข้าใจตัวเอง สื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงใจและฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.59 รองลงมาคือหัวใจของการสังเกตคือการแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความออกนอกจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ โดยค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.70 ส่วนแนวคิดที่บุคลากรเห็นด้วยน้อยที่สุดคือ การระบุนิยามการไม่สามารถลดความขัดแย้งได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 1.02 อย่างไรก็ตาม บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3.87 ดังตารางที่ 4 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

คะแนน 5 เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนน 4 เห็นด้วยมาก

คะแนน 3 เห็นด้วยปานกลาง

คะแนน 2 เห็นด้วยน้อย

คะแนน 1 เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากเจตคติของบุคลากรต่อการสื่อสารอย่างสันติไปใช้

หัวข้อ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
1. มนุษย์ทุกคนมีความกรุณาเป็นพื้นฐาน	4.03	0.82	ดีมาก
2. เราควรใส่ใจและให้คุณค่ากับความต้องการของทุกคน	3.94	0.76	ดี
3. เมื่อถูกวิจารณ์เราไม่ควรสื่อสารกลับในแบบเดียวกัน	3.91	0.81	ดี
4. การกระทำของผู้อื่นไม่ได้เป็นสาเหตุสำคัญทำให้เราเกิดความรู้สึกต่าง	2.49	0.98	พอใช้
5. การระบุนิยามการไม่สามารถลดความขัดแย้งได้	2.29	1.02	พอใช้
6. การสื่อสารอย่างสันติ เน้นทักษะการฟัง มากกว่าการพูด	3.89	1.12	ดี
7. การขอร้องควรใช้ประโยคบอกเล่า มีความชัดเจน และปฏิบัติได้จริง	4.09	0.72	ดีมาก
8. การปฏิเสธถือเป็นจุดเริ่มต้นของการเจรจา หรือการสานสัมพันธ์	2.69	1.98	พอใช้
9. เบื้องหลังการกระทำของมนุษย์ ล้วนเป็นไปเพื่อการตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานบางอย่าง	4.26	0.70	ดีมาก
10. เราควรให้ความสำคัญกับการสร้างสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนคิดแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก	4.17	4.17	ดีมาก

ตารางที่ 4 (ต่อ) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากเจตคติของบุคลากรต่อการสื่อสารอย่างสันติไปใช้

หัวข้อ	\bar{X}	SD	ระดับคุณภาพ
11. การสื่อสารกับผู้อื่นต้องเข้าใจตัวเอง สื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ อย่างจริงจัง และฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ	4.66	0.59	ดีมาก
12. หัวใจของการสังเกตคือแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การ ตีความ อคติ ออกจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ๆ	4.57	0.70	ดีมาก
13. การรับรู้ เข้าใจและระบุนความต้องการได้ โดยไม่กล่าวโทษ ผู้อื่นและตนเองจะพัฒนาความเข้าใจตนเอง ผู้อื่นและสร้าง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น	4.40	0.65	ดีมาก
14. การสื่อสารอย่างสันติช่วยให้เรามีสติรู้ความต้องการและ สื่อสารออกไปอย่างชัดเจนและจริงจัง	4.40	0.65	ดีมาก
15. การสื่อสารอย่างสันติมีเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาโดยการ แสดงเหตุผลของตนและเข้าใจเหตุผลของอีกฝ่ายเพื่อบรรลุ ข้อตกลงที่เป็นรูปธรรม	4.29	0.67	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.87		

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

เมื่อพิจารณาข้อมูลด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 1 พบว่า ด้าน
การเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ด้านทักษะและด้านเจตคติมีคุณภาพอยู่ในระดับดี

ด้านพฤติกรรม

ผลการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า การพิจารณาสิ่งที่จะขอร้อง
เพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 4.00 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ
0.64 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 รองลงมาคือ การใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ
โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินของตน และสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก ซึ่งมี
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และ 0.62 ตามลำดับ ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี ตาม
เกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือการมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือน
กับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.26 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 แต่ก็ยังคง
อยู่ในเกณฑ์ดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

- คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้
- คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ
- คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง
- คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ
- คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

ตารางที่ 5 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากพฤติกรรมบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. มอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้น เหมือนกับการบันทึกภาพ เหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	2 (5.7%)	9 (25.7%)	21 (60.0%)	2 (5.7%)	1 (2.9%)	3.26	0.78
2. แยกแยะคำตัดสิน การ ประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง	2 (5.7%)	18 (51.4%)	13 (37.1%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.57	0.70
3. เข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และหรือของคู่สนทนา	5 (14.3%)	18 (51.4%)	12 (34.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.80	0.68
4. ระบุมความรู้สึกโดยใช้คำที่ แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่ แสดงความคิด	4 (11.4%)	12 (34.3%)	17 (48.6%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.51	0.78
5. ค้นหาความต้องการของ ตนเอง หรือคู่สนทนา	4 (11.4%)	16 (45.7%)	13 (37.1%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.63	0.77
6. ใช้คำพูดที่บรรยายความ ต้องการแทนคำพูดบรรยาย วิธีการ	2 (5.7%)	13 (37.1%)	18 (51.4%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.43	0.70
7. การยอมรับการปฏิเสธและ ดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อ หาหนทางให้ความต้องการ ของทุกฝ่ายบรรลุผล	6 (17.1%)	20 (57.1%)	7 (20.0%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.86	0.77
8. พิจารณาสິงที่จะขอร้องเพื่อ เติมเต็มความต้องการ หรือ เพื่อสร้างความสัมพันธ์	7 (20.0%)	21 (60.0%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.00	0.64
9. ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะ เจาะจง และปฏิบัติได้จริงใน การขอร้อง	6 (17.1%)	18 (51.4%)	10 (28.6%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.83	0.75
10. ใช้ประโยคบอกเล่าแทนการ พุดประโยคปฏิเสธในการ ขอร้อง	3 (8.8%)	16 (47.1%)	13 (38.2%)	2 (5.9%)	0 (0.0%)	3.59	0.74
11. ใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับ ความรู้สึกและความ ต้องการ โดยละวางความ คิดเห็นและการตัดสินของ ตน	8 (22.9%)	16 (45.7%)	11 (31.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.91	0.74

ตารางที่ 5 (ต่อ) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากพฤติกรรมบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
12. มีการแจ้งขอหยุดการสนทนา และกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้	8 (22.9%)	10 (28.6%)	14 (40.0%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.66	0.94
13. รับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม	6 (17.1%)	16 (45.7%)	13 (37.1%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.80	0.72
14. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	5 (14.3%)	20 (57.1%)	9 (25.7%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.83	0.71
15. สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหาคือ หรือหาทางออก	5 (14.7%)	21 (61.8%)	8 (23.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.91	0.62
ค่าเฉลี่ย รวม						3.70	
ค่าร้อยละ รวม	13.9	46.7	35.5	3.7	0.2		

เมื่อพิจารณาด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 1 พบว่า ด้านพฤติกรรมของผู้เข้าอบรม มีคุณภาพอยู่ในระดับดี นั่นคือบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติมีค่าเฉลี่ย 3.7 โดยใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันตได้อย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 46.7

ด้านผลลัพธ์

ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กร พบว่ามีบุคลากรรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.69 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตาราง 1 รองลงมาคือ การใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.66 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.76 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตาราง 1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดคือการมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือนกับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.23 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ซึ่งยังคงอยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 6 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

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

ตารางที่ 6 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นต่อการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียน
เพลินพัฒนา

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. การมอง หรือบรรยายสิ่งที่ เกิดขึ้นเหมือนกับการ บันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้อง วิดีโอ	0 (0.0%)	13 (37.1%)	17 (48.6%)	5 (14.3%)	0 (0.0%)	3.23	0.69
2. การแยกแยะคำตัดสิน การ ประเมิน การตีความหรืออคติ จากสิ่งที่เกิดขึ้น	0 (0.0%)	15 (42.9%)	16 (45.7%)	3 (8.6%)	1 (2.9%)	3.29	0.75
3. การระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่ แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดง ความคิด	1 (2.9%)	19 (54.3%)	12 (34.3%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.51	0.70
4. การสอบถามถึงความต้องการกัน และกัน	4 (11.4%)	14 (40.0%)	16 (45.7%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.60	0.74
5. การใช้คำพูดที่บรรยายความ ต้องการแทนคำพูดบรรยาย วิธีการ	1 (2.9%)	16 (45.7%)	15 (42.9%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.42	0.70
6. การยอมรับการปฏิเสธและ ดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหา หนทางให้ความต้องการของทุก ฝ่ายบรรลุผล	0 (0.0%)	14 (40.0%)	18 (51.4%)	3 (8.6%)	0 (0.0%)	3.31	0.63
7. การใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริง ในการขอร้อง	4 (11.4%)	17 (48.6%)	12 (34.3%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.66	0.76
8. การใช้ประโยคบอกเล่าแทนการ พูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง	4 (11.4%)	15 (42.9%)	14 (40.0%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.60	0.77
9. มีการแจ้งขอยุติการสนทนา และกำหนดเวลาในการสนทนา ใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการ สนทนาต่อได้	4 (11.4%)	10 (28.6%)	17 (48.6%)	3 (8.6%)	1 (2.9%)	3.37	0.91
10. บุคลากรรับฟังคู่สนทนาอย่าง ตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสาร ตามสถานการณ์	3 (8.6%)	20 (57.1%)	10 (28.6%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.69	0.72

ตารางที่ 6 (ต่อ) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
11. บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	1 (2.9%)	18 (51.4%)	12 (34.3%)	2 (5.7%)	2 (5.7%)	3.40	0.88
12. บุคลากรสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก	1 (2.9%)	20 (57.1%)	11 (31.4%)	1 (2.9%)	2 (5.7%)	3.49	0.85
ค่าเฉลี่ย รวม						3.46	
ค่าร้อยละ รวม	5.48	45.46	40.48	7.15	1.43		

เมื่อพิจารณาด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดตารางที่ 1 พบว่า ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กร มีคุณภาพอยู่ในระดับดี นั่นคือบุคลากรเห็นว่าการใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนา ค่าเฉลี่ย 3.46 โดยเห็นว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีอยู่บ้าง ร้อยละ 45.46

ประชากรกลุ่มที่ 2

ประชากรกลุ่มที่ 2 คือ หัวหน้าสายงานของบุคลากรที่เข้ารับการอบรมพบว่า มีจำนวน 11 คน ประกอบด้วย เพศชาย 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 เพศหญิง 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90.9 ส่วนมากมีอายุในช่วง 41-45 ปี คิดเป็น ร้อยละ 45.50 และมีอายุงานอยู่ในช่วง 8-11ปี คิดเป็นร้อยละ 72.7 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของหัวหน้าสายงานของบุคลากรที่ทำแบบประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ

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

ผลการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า การมีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.60 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 รองลงมาคือ ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.46 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.56 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 2.36 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.96 ซึ่งอยู่ในระดับพอใช้ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 8 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

คะแนน 5 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้

คะแนน 4 ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ

คะแนน 3 ปฏิบัติบางครั้ง

คะแนน 2 ไม่ค่อยได้ปฏิบัติ

คะแนน 1 ไม่เคยปฏิบัติเลย

ตารางที่ 8 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ โดยหัวหน้าสายงาน

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. มอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือน กับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	0 (0.0%)	12 (34.3%)	18 (51.4%)	4 (11.4%)	1 (2.9%)	3.17	0.75
2. แยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความ หรือ อคติจากสิ่งที่เกิดขึ้นจริง	0 (0.0%)	10 (28.6%)	16 (45.7%)	9 (25.7%)	0 (0.0%)	3.03	0.75
3. เข้าถึงความรู้สึกของตนเอง และ หรือของคู่สนทนา	0 (0.0%)	10 (28.6%)	21 (60.0%)	4 (11.4%)	0 (0.0%)	3.17	0.62
4. ระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	0 (0.0%)	9 (25.7%)	19 (54.3%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.06	0.68
5. ค้นหาความต้องการของตนเอง หรือคู่สนทนา	0 (0.0%)	14 (40.0%)	15 (42.9%)	6 (17.1%)	0 (0.0%)	3.23	0.73
6. ใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการ แทนคำพูดบรรยายวิธีการ	0 (0.0%)	7 (20.0%)	21 (60.0%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.00	0.64
7. ข้าพเจ้ายอมรับการปฏิเสธและ ดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหาหนทางให้ความต้องการของทุกฝ่ายบรรลุผล	1 (2.9%)	13 (37.1%)	15 (42.9%)	6 (17.1%)	0 (0.0%)	3.26	0.78

ตารางที่ 8 (ต่อ) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจากการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรในการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ โดยหัวหน้าสายงาน

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
8. พิจารณาสິงที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการ หรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์	3 (8.6%)	16 (45.7%)	9 (25.7%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.43	0.92
9. ใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริงในการขอร้อง	0 (0.0%)	17 (48.6%)	17 (48.6%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	3.46	0.56
10. ใช้ประโยชน์บอกเล่าแทนการพูด ประโยคปฏิเสธในการขอร้อง	0 (0.0%)	14 (40.0%)	17 (48.6%)	4 (11.4%)	0 (0.0%)	3.29	0.67
11. ใส่ใจ กับคู่สนทนา เพื่อจับความรู้สึกและความต้องการ โดยละวางความคิดเห็นและการตัดสินของตน	1 (2.9%)	18 (51.4%)	11 (31.4%)	5 (14.3%)	0 (0.0%)	3.43	0.78
12. มีการแจ้งขอหยุดการสนทนา และกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้	0 (0.0%)	4 (12.1%)	11 (33.3%)	11 (33.3%)	7 (21.2%)	2.36	0.96
13. รับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตามสถานการณ์ที่เหมาะสม	1 (2.9%)	18 (51.4%)	9 (25.7%)	7 (20.0%)	0 (0.0%)	3.37	0.84
14. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามีสาเหตุจากผู้อื่น	2 (5.7%)	19 (54.3%)	12 (34.3%)	2 (5.7%)	0 (0.0%)	3.60	0.69
15. สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจ ก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก	3 (8.6%)	13 (37.1%)	13 (37.1%)	5 (14.3%)	1 (2.9%)	3.34	0.94
ค่าเฉลี่ย รวม						3.21	
ค่าร้อยละ รวม	2.1	37	42.8	16.3	1.8		

เมื่อพิจารณาด้วยตัวชี้วัดประสิทธิภาพการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตารางที่ 1 ด้านพฤติกรรมพบว่า หัวหน้าสายงานเห็นว่าด้านพฤติกรรมของบุคลากร มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้ มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.21 โดยหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติมาปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.8

ด้านผลลัพธ์

ผลการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับองค์กรโดยหัวหน้าส่วนงาน พบว่า การสอบถามถึงความต้องการของกันและกันมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ 3.82 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 ซึ่งถืออยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 รองลงมาคือ การแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความหรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยคือ 3.73 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 ส่วนทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดมี 2 ข้อที่ได้ระดับคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือการใช้ประโยคบอกเล่าแทนการพูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง และการแจ้งขอหยุดการสนทนาและกำหนดเวลาในการสนทนาใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการสนทนาต่อได้ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ย 3.27 โดยมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.65 อยู่ในระดับดี ตามเกณฑ์คุณภาพดังตารางที่ 1 และรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 9 ซึ่งมีความหมายของคะแนน เป็นดังนี้

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

ตารางที่ 9 ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นของหัวหน้าสายงานต่อการใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
1. ใช้การมอง หรือบรรยายสิ่งที่เกิดขึ้นเหมือน กับการบันทึกภาพเหตุการณ์ด้วยกล้องวิดีโอ	0 (0.0%)	7 (63.6%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.64	0.50
2. การแยกแยะคำตัดสิน การประเมิน การตีความหรืออคติจากสิ่งที่เกิดขึ้น	1 (9.1%)	6 (54.5%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.73	0.65
3. การระบุความรู้สึกโดยใช้คำที่แสดงความรู้สึก ไม่ใช่คำที่แสดงความคิด	1 (9.1%)	5 (45.5%)	4 (36.4%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.55	0.82
4. การสอบถามถึงความต้องการของกันและกัน	1 (9.1%)	7 (63.6%)	3 (27.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.82	0.60
5. การใช้คำพูดที่บรรยายความต้องการแทนคำพูดบรรยายวิธีการ	0 (0.0%)	6 (54.5%)	5 (45.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.55	0.52

**ตารางที่ 9 (ต่อ) ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากการแสดงความคิดเห็นของหัวหน้าสายงานต่อการ
ใช้การสื่อสารอย่างสันติ ในโรงเรียนเพลินพัฒนา**

ทักษะการสื่อสารอย่างสันติ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน
	5	4	3	2	1		
6. การยอมรับการปฏิเสธและ ดำเนินการสนทนาต่อไปเพื่อหา หนทางให้ความต้องการของทุก ฝ่ายบรรลุผล	0 (0.0%)	7 (63.6%)	4 (36.4%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.64	0.50
7. การใช้ภาษาที่ชัดเจน เฉพาะเจาะจง และปฏิบัติได้จริง ในการขอร้อง	0 (0.0%)	8 (72.7%)	2 (18.2%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.64	0.67
8. การใช้ประโยคบอกเล่าแทนการ พูดประโยคปฏิเสธในการขอร้อง	0 (0.0%)	4 (36.4%)	6 (54.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.27	0.65
9. มีการแจ้งขอยุติการสนทนา และกำหนดเวลาในการสนทนา ใหม่ เมื่อไม่สามารถดำเนินการ สนทนาต่อได้	0 (0.0%)	4 (36.4%)	6 (54.5%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.27	0.65
10. การรับฟังคู่สนทนาอย่างตั้งใจ เลือกใช้ทักษะการสื่อสารตาม สถานการณ์ที่เหมาะสม	1 (9.1%)	4 (36.4%)	6 (54.5%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3.55	0.69
11. มีความรับผิดชอบต่อความรู้สึก ของตนเอง ไม่กล่าวโทษว่ามี สาเหตุจากผู้อื่น	1 (9.1%)	6 (54.5%)	3 (27.3%)	1 (9.1%)	0 (0.0%)	3.64	0.81
12. การสร้างความสัมพันธ์และ ความเข้าใจก่อนแก้ไขปัญหา หรือหาทางออก	0 (0.0%)	8 (72.7%)	2 (18.2%)	1 (9.1%)	1 (0.0%)	3.64	0.67
ค่าเฉลี่ย รวม						3.57	
ค่าร้อยละ รวม	3.8	54.5	37.1	4.6			

เมื่อพิจารณาข้อมูลตามตารางที่ 9 ด้วยตัวชี้วัดประสิทธิผลการอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามรายละเอียดดังตาราง
ที่ 1 พบว่า หัวหน้าสายงานเห็นว่าผลลัพธ์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.57 มีคุณภาพอยู่ในระดับดี และเห็นว่า มีการใช้การ
สื่อสารอย่างสันติในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีอยู่บ้าง คิดเป็นร้อยละ 54.5

จากผลการวิจัยการประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาข้างต้น สามารถ
สรุปผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

ด้านปฏิกริยา ยอมรับตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีขึ้นไป ซึ่งตาม
ผลการวิจัยผลการประเมินด้านปฏิกริยาพบว่า มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ซึ่งเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่าง

สันติ ตามตารางที่ 1 ระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 โดยบุคลากรมีความพึงพอใจต่อวิทยากรมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.15 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.51

ด้านการเรียนรู้ ยอมรับตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีขึ้นไป ซึ่งตามผลการวิจัยผลการประเมินด้านการเรียนรู้ พบว่า ด้านทักษะมีค่าเฉลี่ยที่ 10.54 ซึ่งเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1 ด้านทักษะระดับดีมีค่าเฉลี่ย 10 - 12 และด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.87 ซึ่งเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1 ด้านทักษะระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 โดยบุคลากรเห็นด้วยกับแนวคิดการสื่อสารอย่างสันติที่ว่า การสื่อสารกับผู้อื่นต้องเข้าใจตัวเอง สื่อสารเพื่อให้ผู้อื่นรับรู้อย่างจริงจังและฟังผู้อื่นด้วยความเข้าใจ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.59

ด้านพฤติกรรม ยอมรับตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดีขึ้นไป โดยแบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือการประเมินตนเอง พบว่า ด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ซึ่งเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1 ด้านพฤติกรรมระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 โดยบุคลากรใช้ทักษะการสื่อสารอย่างสันตಿಯ่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 46.7 อีกทั้งพบว่า ค่าเฉลี่ยของการให้คะแนนการประเมินการนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติไปใช้ของบุคลากรจากการประเมินตนเองมีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้าสายงาน โดยความแตกต่างนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% การประเมินพฤติกรรมของบุคลากรโดยหัวหน้าสายงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.21 อยู่ในระดับพอใช้ และหัวหน้าสายงานเห็นว่าบุคลากรนำทักษะการสื่อสารอย่างสันติมาปฏิบัติเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 42.8 และเมื่อนำผลการวิจัยด้านพฤติกรรมทั้ง 2 กลุ่มมาเฉลี่ยรวมกันแล้ว จะมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.45 ซึ่งเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1 ด้านพฤติกรรมระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19

ด้านผลลัพธ์ ยอมรับตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมเห็นว่ามีการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดีขึ้นไป โดยแบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือการประเมินจากบุคลากร พบว่า ด้านผลลัพธ์มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 ซึ่งเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1 ด้านผลลัพธ์ระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19 โดยเห็นว่ามีมีการใช้การสื่อสารอย่างสันติเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีอยู่บ้าง ร้อยละ 45.46 ซึ่งค่าเฉลี่ยของการประเมินใช้การสื่อสารอย่างสันติในโรงเรียนเพลินพัฒนาโดยบุคลากรและการประเมินจากหัวหน้าสายงาน มีค่าเฉลี่ยคะแนนไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยหัวหน้า สายงานเห็นว่าผลลัพธ์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.57 มีคุณภาพอยู่ในระดับดี และเห็นว่า มีการใช้การสื่อสารอย่างสันติในองค์กรเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีอยู่บ้าง คิดเป็นร้อยละ 54.5 และเมื่อนำผลการวิจัยทั้ง 2 กลุ่มมาเฉลี่ยรวมกันแล้ว จะมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 3.51 ซึ่งเกณฑ์ตัวชี้วัดประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติ ตามตารางที่ 1 ด้านผลลัพธ์ ระดับดีมีค่าเฉลี่ย 3.40 - 4.19

ดังนั้น ผลการวิจัยการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา ยอมรับตามสมมติฐานในทุกข้อ หากแต่มีรายละเอียดย่อยด้านพฤติกรรมของบุคลากรซึ่งเฉพาะการประเมินโดยหัวหน้างานเท่านั้นที่ไม่ยอมรับตามสมมติฐาน อย่างไรก็ตามเมื่อนำผลการวิจัยด้านพฤติกรรมดังกล่าวมาเฉลี่ยกับการประเมินพฤติกรรมโดยบุคลากรเองนั้น ค่าเฉลี่ยที่ได้ยังคงเป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยดังกล่าว ทำให้ทราบถึงผลการประเมินการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา ตามรูปแบบการประเมินของเคริกแพททริก (Kirkpatrick & Kirkpatrick, 2006) ดังนี้

ด้านปฏิบัติการของบุคลากรที่บุคลากรมีความพึงพอใจในวิทยากรมากที่สุด และเนื้อหาการอบรม วิธีการอบรมตามลำดับ สะท้อนให้เห็นว่าการอบรมเชิงปฏิบัติการ หากวิทยากรมีวิธีการถ่ายทอดความรู้ที่ดีแล้ว เนื้อหาและวิธีการอบรมก็จะเป็นที่พอใจแก่ผู้เข้ารับการอบรม

ด้านการเรียนรู้แบ่งออกเป็นความรู้ความเข้าใจในทักษะการสื่อสารอย่างสันติ และเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติพบว่า บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจด้านทักษะการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 10.54 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 3.11 ส่วนด้านเจตคติที่มีต่อการสื่อสารอย่างสันติ พบว่า จากคะแนนเต็ม 75 คะแนน บุคลากรมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติเท่ากับ 58.06 คิดเป็นร้อยละ 77.41 จากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการฝึกฝนทักษะการสื่อสารในระหว่างการอบรม และภายหลังการอบรมนั้นจะทำให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการอบรมได้อย่างถูกต้อง

ด้านการประเมินพฤติกรรมของบุคลากรจะเห็นได้ว่าทักษะการสื่อสารอย่างสันติที่บุคลากรและหัวหน้าสายงานประเมินว่ามีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอคือเรื่องของการพิจารณาสิ่งที่จะขอร้องเพื่อเติมเต็มความต้องการหรือเพื่อสร้างความสัมพันธ์ และการสร้างความสัมพันธ์ความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก โดยในมุมมองของหัวหน้างานระบุว่าทักษะทั้งสองเรื่องนี้บุคลากรปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอสามารถแนะนำผู้อื่นได้ ทำให้เห็นว่าบุคลากรที่เข้ารับการอบรมให้ความสำคัญและนำเรื่องการสร้างความสัมพันธ์ มาปฏิบัติจนเป็นที่สังเกตเห็นได้ชัดเจนทั้งจากตนเองและหัวหน้าสายงาน

ด้านผลลัพธ์ต่อองค์กรจะเห็นได้ว่าการใช้การสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนาในด้านการสอบถามถึงความต้องการกันและกัน ทั้งบุคลากรที่เข้ารับการอบรมและหัวหน้าสายงานเห็นตรงกันว่าการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นมาก เช่นเดียวกับการสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจก่อนการแก้ไขปัญหาหรือหาทางออก บุคลากรและหัวหน้าสายงานก็เห็นตรงกันว่าการเปลี่ยนแปลงที่ดีอยู่บ้าง ดังจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนานั้นส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรที่สำคัญ นั่นคือการสอบถามถึงความต้องการกันและกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ยังยึดหลักการสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ก่อนการแก้ไขปัญหา ถือได้ว่าเป็นก้าวแรกที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีในองค์กรโดยการใช้การสื่อสารอย่างสันติ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการประเมินด้านปฏิบัติการความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมเรื่องระยะเวลาการอบรม และสถานที่ใช้ในการอบรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจออกมาในระดับปานกลางค่อนข้างน้อยโดยเฉพาะเรื่องของสถานที่จัดการอบรม จึงควรมีการทำแบบสำรวจสถานที่ที่ผู้เข้าร่วมอบรมพอใจในการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติหรือการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาที่คล้ายกัน
2. จากผลการประเมินด้านพฤติกรรมของบุคลากรที่เป็นการประเมินตนเอง และการประเมินโดยหัวหน้าสายงานนั้นยังไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันนัก โดยผลการประเมินตนเองบุคลากรได้ให้คะแนนในการปฏิบัติสูงกว่าการประเมินจากหัวหน้าสายงาน ดังนั้นหากองค์กรใดสนใจการสื่อสารอย่างสันติไปฝึกอบรมและมุ่งหวังให้เกิดการนำไปใช้ภายในองค์กร ควรจัดให้มีการประเมินทั้งสองทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการทวนย้ำความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร และเป็นการกระตุ้นให้หัวหน้าสายงานเพิ่มความเอาใจใส่พฤติกรรมด้านบวกของบุคลากรมากขึ้น เพื่อจะได้มีการนำทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2538). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

- ไพรินทร์ โชติสกุลรัตน์. (2554). สื่อสารอย่างสันติ คู่มือสื่อสารเพื่อสานสัมพันธ์และแก้ไขความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์. กรุงเทพฯ: เสริมสิกขาลัย.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2543). การประเมินโครงการ: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสนาะ ตีเยาว์. (2541). การสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Kirkpatrick, D.L. & Kirkpatrick, J.D. (2006). *Evaluating training programs*. San Francisco, CA: Berrett-Koehler.
- Likert, R. (1958). *Measuring organizational performance*. Harvard Business Review.
- Rosenberg, M.B. (1999). *Nonviolent communication: A language of compassion*. Del Mar, CA: Puddledancer Press.