

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนา



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล

พ.ศ. 2557

Copyright by Mahidol University

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล

ประสิทธิผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนา

THE EFFECTIVENESS OF THE PERSONNEL FROM NONVIOLENT COMMUNICATION TRAINING COURSE AT PLEARNPATTANA SCHOOL

พีริย์ วังทอง 5336096 LCCD/M

ศศ.ม. (ภาษาและวัฒนธรรมเพื่อการสื่อสารและการพัฒนา)

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ชिरพงษ์ บุญรักษา, ปร.ด., สิรินทร พิบูลภาณุวัฒน์, ปร.ด.,  
ชนบทพร วงศ์กาฬสินธุ์, Ph.D.

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อประเมินผลการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของบุคลากรปัจจุบันในโรงเรียนเพลินพัฒนา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ บุคลากรโรงเรียนเพลินพัฒนาที่เข้าอบรมการสื่อสารอย่างสันติโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 35 คน กลุ่มที่ 2 คือ หัวหน้าส่วนงานจำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม มี 2 ชุด ชุดที่ 1 เป็นการประเมินตนเองของบุคลากร ชุดที่ 2 เป็นการประเมินบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมโดยหัวหน้าส่วนงาน โดยประเมินจาก ปฏิบัติการของบุคลากร การเรียนรู้ พฤติกรรม และผลลัพธ์ ตามรูปแบบการประเมินของคริกแพตทริค (Kirkpatrick, 2006) ผลการวิจัย พบว่า ด้านปฏิบัติกร ขอมรับตามสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 ด้านการเรียนรู้ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติและมีเจตคติต่อการสื่อสารอย่างสันติอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรมีทักษะการสื่อสารอย่างสันติค่าเฉลี่ย 10.54 และด้านเจตคติมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3.87 ด้านพฤติกรรม แบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) การประเมินตนเอง พบว่า ด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยที่ 3.70 อยู่ในระดับดี (2) การประเมินโดยหัวหน้าสายงานของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยที่ 3.21 อยู่ในระดับพอใช้ โดยความแตกต่างนี้มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ด้านผลลัพธ์ บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรมและหัวหน้าสายงานเห็นว่าการใช้สื่อสารอย่างสันติในองค์กรอยู่ในระดับดี โดยแบ่งผลการวิจัยตามกลุ่มประชากร แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ (1) บุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.46 (2) หัวหน้าสายงานเห็นว่าผลลัพธ์ต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 3.57 ดังจะเห็นได้ว่าการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติของโรงเรียนเพลินพัฒนานั้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในองค์กรที่สำคัญ นั่นคือการสอบถามถึงความต้องการกันและกันอยู่เสมอ และในขณะเดียวกันก็ยังยึดหลักการสร้างความเข้าใจ และความสัมพันธ์ก่อนการแก้ไขปัญหา ถือได้ว่าเป็นก้าวแรกที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการสื่อสารที่ดีในองค์กรโดยการใช้การสื่อสารอย่างสันติ

ข้อเสนอแนะควรมีการทำแบบสำรวจสถานะเพื่อให้ผู้เข้าร่วมอบรมพึงพอใจในการฝึกอบรมการสื่อสารอย่างสันติหรือการฝึกอบรมที่มีเนื้อหาคล้ายคลึงกัน ควรมีการดำเนินนโยบายการสร้างเสริมความสัมพันธ์อันดีในระดับองค์กร และ ควรจัดให้มีการประเมินสองทางอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการทวนย้ำความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากร และเป็นการกระตุ้นให้หัวหน้าสายงานเพิ่มความเอาใจใส่พฤติกรรมด้านบวกของบุคลากรมากขึ้น ผู้วิจัยอื่นสามารถเลือกรูปแบบการประเมินอื่นๆ หากต้องการข้อมูลเฉพาะทาง หรือเน้นปัจจัยที่ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มประชากร อีกทั้งสามารถเลือกแง่มุมในการทำวิจัยให้แตกต่างและหลากหลายมากขึ้น เช่น หลักการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์อื่นๆ ที่สามารถสร้าง แก้ไข และพัฒนาความสัมพันธ์ในระดับบุคคล ชุมชน และสังคม เป็นต้น

คำสำคัญ: การสื่อสารองค์กร/ ประเมินผลการฝึกอบรม/ การสื่อสารอย่างสันติ

**THE EFFECTIVENESS OF THE PERSONNEL FROM NONVIOLENT COMMUNICATION TRAINING COURSE AT PLEARNPATTANA SCHOOL**

PIREE WANGTONG 5336096 LCCD/M

M.A. (LANGUAGE AND CULTURE FOR COMMUNICATION AND DEVELOPMENT)

THESIS ADVISORY COMMITTEE: THEERAPHONG BOONRUGSA, Ph.D., SIRITORN BHIBULBHANUVAT, Ph.D., KANOPPORN WONGGARASIN, Ph.D.

**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.

**KEY WORDS: ORGANIZATION COMMUNICATION/ EVALUATING TRAINING PROGRAMS / NONVIOLENT COOMUNICATION**