

ผลของหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน
ของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม
THE EFFECT OF POSITIVE COMMUNICATION
DEVELOPMENT COURSE AT WORK OF OPERATIONAL
EMPLOYEES IN INDUSTRIAL WORK

นัฐชญา พิมพากรณ์^{1*}, เบญจวรรณ บุญยะประพันธ์²

และชนัดดา เพ็ชรประยูร³

Natchada Pimpaporn^{1*}, Benjawan Boonyaprapan²

and Chanadda Petchprayoon³

Received date: April 27, 2023

Revised date: October 17, 2023

Accepted date: October 17, 2023

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

³ อาจารย์ ดร., คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ

* Corresponding author, e-mail: natchada.p@email.kmutnb.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความหมายของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม (2) เพื่อสร้างและออกแบบหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม และ (3) เพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ก่อนและหลังการเข้าร่วมหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หลักสูตรมีค่าความสอดคล้องเชิงเนื้อหาไม่น้อยกว่า 0.5 และแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น .954 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Wilcoxon Signed-Ranks Test

ผลการศึกษา จากการใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (1) การสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน หมายถึง วิธีการที่ผู้ส่งสารใช้คำพูด หรือข้อความที่มีความสร้างสรรค์ไปถึงผู้รับสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ และมีสัมพันธภาพที่ดี ลดความขัดแย้ง และช่วยจูงใจให้เกิดความร่วมมือ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน โดยมี 4 องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา การใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ การใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร การใช้การสื่อสารในแนวราบ (2) หลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 9 ครั้ง มี 16 กิจกรรม

(3) พนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรมที่เข้าร่วมหลักสูตรมีคะแนนหลังเข้าร่วมสูงกว่าก่อนเข้าร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ : การสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน, หลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน, พนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the meaning of positive communication in the work of operational employees in industry, (2) to create and design a course to develop positive communication in the work of operational employees in industry, and (3) to compare positive communication in the work of operational employees in industry. Before and after joining the positive communication development course at work. The sample group was operational employees in industry. The research tools were structured in-depth interviews and positive communication development course for employees. The content consistency value of the course was of not less than 0.5. The reliability of the questionnaire was of .954. Statistics used for data analysis were mean, standard deviation, and Wilcoxon Signed-Ranks Test.

Results of the research using qualitative data analysis techniques with content analysis showed that (1) Positive

communication in work means the way in which the sender uses words or a creative message to the receiver to create understanding form a good relationship reduce conflict and help motivate cooperation in order to achieve the goals set together, The positive communication in work consists of 4 elements attention to the interlocutor, using effective body language, creative use of language for communication partners, and the use of horizontal communication. (2) The course for developing positive communication in the work of operational employees in industry consists of 9 times of training with 16 activities. (3) Operational employees in industry who participated in positive communication development course at work had higher post-join scores than before, statistically significant at the .01 level.

Keywords: Positive communication at work, Positive communication development course at work, operational employees in industry

1. บทนำ

ผู้บริหารใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ตรวจสอบความเข้าใจในงานเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน การสื่อสารของบุคลากรในองค์กร มีบทบาท แตกต่างกันตามบทบาทหน้าที่ในการส่งข้อมูลเพื่อแลกเปลี่ยนกันและยังมีความสำคัญในการช่วยให้ คนที่อยู่

ร่วมกันรู้ความหมายและเข้าใจในเรื่องเดียวกัน มีทั้งการสื่อสารจากผู้บริหาร ลงสู่ ผู้ปฏิบัติงาน จากผู้ปฏิบัติงานถึงผู้บริหารและจากผู้ปฏิบัติงานด้วยกันใน ส่วนงานเดียวกัน และผู้ปฏิบัติงานต่างส่วนงานกัน (เสนาะ ดิยาวี, 2537) การสื่อสารเป็นกลยุทธ์และกระบวนการหรือเครื่องมือที่จะนำไปสู่การรับรู้ การเรียนรู้ ให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันของพนักงานซึ่งสอดคล้องกับ หลักทฤษฎีการสื่อสาร SMCR (Berlo, 1960) ผู้พัฒนาทฤษฎีการสื่อสาร SMCR ซึ่งจะประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ข้อมูลข่าวสาร ช่องทางในการส่ง และ ผู้รับสาร โดยตามลักษณะของทฤษฎี S M C R นี้ มีปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ ขีดความสามารถของผู้ส่งและผู้รับที่จะทำการสื่อสารความหมายนั้นได้ ผลสำเร็จหรือไม่เพียงใด ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทักษะคติของผู้ส่งและผู้ สสาร ระดับความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรมในแต่ละชาติ

ทั้งนี้ มีผู้สนใจศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารในการทำงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม เนื่องจากการสื่อสารในการทำงานเป็น กระบวนการถ่ายทอดส่งถ่ายโอนความหมายของสารนั้นให้ผู้รับสาร ให้สามารถทำความเข้าใจข้อมูลครบถ้วน มีความจริงใจ และมีความปรารถนา ต่อดต่อการสื่อสารในแต่ละครั้งก็จะทำให้การสื่อสารนั้นเกิดประสิทธิภาพ และ จะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีใน การทำงานร่วมกันได้อีกด้วย จากข้อมูลข้างต้นอาจกล่าวได้ว่า การสื่อสารใน การทำงาน เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการช่วยส่งเสริมและเพิ่มโอกาส ความสำเร็จของงาน และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของบุคลากรภายในองค์กร และบุคคลไม่ว่าจะทำงานในตำแหน่งใดหรือส่วนงานใด จะหลีกเลี่ยงการ สื่อสารกันนั้นเป็นไปไม่ได้ องค์กรก็ต้องมีการใช้การสื่อสารในการทำงาน

ภายในองค์กรหรือนอกองค์กร ดังนั้นบุคคลย่อมควรต้องมีการพัฒนาตัวเอง ให้มีความรู้และทักษะเกี่ยวกับการสื่อสารในเชิงบวกเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งในความรับผิดชอบของตนเอง และภาพรวมขององค์กรร่วมด้วย การสื่อสารภายในองค์กรที่ดีจะช่วยให้ องค์กรสามารถสร้างสรรค์ผลงานที่ดีผลงานที่ดี เป็นตัวช่วยกระตุ้นให้บุคลากร ทุกคน มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จของงานที่ตนเองทำอย่างแท้จริง (ปรมิขณ์ ปุรณาคม, 2561; พงษ์ศักดิ์ ทองพันชั่ง, 2564; จินตนา วีระปรียากูร และเผชิญ กิจระการ, 2562; เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, ชูติระ ระบอบ, และ พิษณุ วรรณกุล, 2564; นพวรรณ โลงุช และกล้าหาญ ณ น่าน, 2564)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นการสื่อสารในการทำงาน มีความเกี่ยวข้องกับ เรื่องของทัศนคติและความแตกต่างระหว่างบุคคลและบรรยากาศของ องค์กร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จึงสนใจขยายประเด็นการสื่อสารไปในด้านการ สื่อสารเชิงบวกในการทำงาน เพื่อส่งเสริมให้ทุกการสื่อสารในการทำงานเป็นไป ด้วยการเกิดความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกันทั้งในส่วนของผู้ส่งสารและผู้รับสาร การสื่อสารเชิงบวกจะส่งผลที่ดีต่อการทำงาน ช่วยให้เกิดบรรยากาศที่ดีใน การทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ร่วมงาน ช่วยลดความขัดแย้งใน การทำงาน และช่วยให้งานสำเร็จบรรลุเป้าหมาย โดยผู้วิจัยศึกษาการสื่อสาร เชิงบวกในการทำงานเพื่อให้ทราบถึงการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานว่ามี การใช้เป็นอย่างไร และนำไปสู่การสร้างและออกแบบในการพัฒนาโปรแกรม การสื่อสารเชิงบวกในการทำงานให้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในงาน อุตสาหกรรม โดยผู้วิจัยได้ออกแบบโปรแกรมตามแนวคิดและทฤษฎีที่ เกี่ยวข้อง นำมาบูรณาการเพื่อสร้างเป็นโปรแกรมสำหรับพัฒนาพนักงาน

ระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม โดยมีการประยุกต์ใช้ทฤษฎี เทคนิคการฝึกอบรม และเทคนิคทางจิตวิทยามาบูรณาการร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การฝึกอบรมตามโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อให้ทราบผลการพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานที่เกิดขึ้นแก่พนักงานหลังจากผ่านการฝึกอบรม โดยทางคณะผู้วิจัยจะได้นำข้อมูลและผลจากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานให้แก่พนักงานได้ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาความหมายของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม

2.2 เพื่อสร้างและออกแบบโปรแกรมพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม

2.3 เพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน

3. แนวคิด ทฤษฎีและ กรอบแนวคิด

3.1 ความหมายของการสื่อสารเชิงบวก

การสื่อสารเชิงบวก หมายถึง วิธีการที่ผู้ส่งสารใช้คำพูด หรือข้อความที่มีความสร้างสรรค์ไปถึงผู้รับสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ลดความขัดแย้ง และช่วยจูงใจให้เกิดความร่วมมือ เพื่อให้

การดำเนินการบรรลุป่าหมายที่กำหนดร่วมกัน (นวลฉวี ประเสริฐสุข, 2558; มารุฒ พัฒนาผล, 2558)

3.2 องค์ประกอบของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน

3.2.1 ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึก ความเข้าใจถึงความต้องการของคู่สนทนา ได้แก่ การให้ความสำคัญและให้เกียรติต่อคู่สนทนา ความตั้งใจในการสื่อสารกับคู่สนทนา การแสดงออกที่ทำให้คู่สนทนามีความรู้สึกที่ดี

3.2.2 การใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้กิริยาอาการทางกายที่สื่อถึงความรู้สึกนึกคิดในทางสร้างสรรค์ต่อคู่สนทนา โดยวิธีการที่เหมาะสม และทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ถูกต้อง ได้แก่ การใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ และการสื่อสารด้วยภาษาพูดที่มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ความสามารถในการใช้กิริยาทางกายที่สื่อถึงความหมายได้

3.2.3 ใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาในเชิงบวก ที่จะช่วยส่งเสริมให้คู่สนทนาเกิดพลังใจ เกิดแรงบันดาลใจ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองหรือทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การใช้คำพูดหรือข้อความในแง่บวกที่ดีและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น การใช้คำพูดหรือข้อความที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกที่ดี มีกำลังใจ และเห็นประโยชน์การใช้คำพูดหรือข้อความที่น่าเชื่อถือ ทำให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจและความมั่นใจในการปรับปรุงหรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น

3.2.4 ใช้การสื่อสารในแนวราบ หมายถึง วิธีการที่ผู้ส่งสารใช้คำพูด หรือข้อความไปถึงผู้รับสาร ด้วยภาษาที่แสดงถึงความเสมอภาคกัน

ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ ภายใต้บรรยากาศการสื่อสารที่ดี ได้แก่ การใช้คำพูดหรือข้อความที่แสดงถึงความเป็นมิตรไม่แสดงถึงอำนาจที่มีมากกว่าผู้สื่อสาร ความสามารถในการใช้คำพูดหรือข้อความที่ทำให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง การเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้โต้ตอบด้วยการแสดงความคิดเห็นหรือทวนถาม (มารุฒ พัฒนาผล, 2558)

3.3 เป้าหมายการสื่อสารเชิงบวก

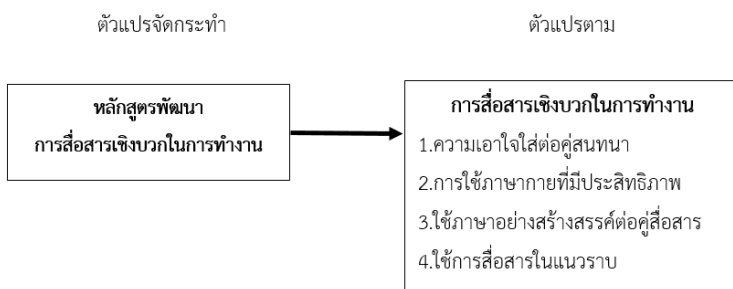
เป้าหมายของการสื่อสารเชิงบวก Baracz & Buisman-Pijlman (2017) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการสื่อสารเชิงบวกไว้ ดังนี้ 1. รับรู้ เข้าใจ อารมณ์ ความคิดและพฤติกรรมของตนเอง 2. มีการคิดอย่างมีเหตุผล 3. รู้เป้าหมายในชีวิต ค้นหาศักยภาพที่แท้จริงของตนเอง 4. รู้บทบาทหน้าที่ของตนเอง 5. มีทักษะในการตัดสินใจ หาทางเลือกทางออกในการแก้ปัญหา 6. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นเชิงบวกได้อย่างสร้างสรรค์ 7. สามารถปรับตัวกับบุคคลอื่นและสิ่งแวดล้อมได้

Bandura (1977 อ้างถึงใน นภวรรณ ต้นติเวชกุล, 2542) กระบวนการเรียนรู้โดยผ่านการสังเกต (Observational Learning Process) Bandura (1977) กระบวนการเรียนรู้พฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นกระบวนการที่มีความ สลับซับซ้อนซึ่งไปด้วยกระบวนการที่สำคัญ 4 ขั้น คือ 1. ขั้นการสนใจ (Attention) 2. ขั้นการจดจำ (Retention) 3. ขั้นการกระทำ (Production) และ 4. ขั้นแรงจูงใจ (Motivation) โดยสรุป กระบวนการในการเรียนรู้ด้วยการสังเกตหรือการเรียนรู้จากตัวแบบต้องประกอบด้วยองค์ประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวมาแล้ว โดยผลของการเรียนรู้กับการ

แสดงออกอาจจะแตกต่างกัน สิ่งที่เรียนรู้แล้วอาจไม่มีการแสดงออกก็ได้ เช่น ผลของการกระทำ (Consequence) ด้านบวก เมื่อเรียนรู้แล้วจะเกิดการแสดงพฤติกรรมเลียนแบบ แต่ผลการกระทำด้านลบ อาจมีการเรียนรู้แต่ไม่มีการเลียนแบบ

3.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาองค์ประกอบของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ (Gordon, 1975; Lambie, 2018; มารุต พัฒนา, 2558; หริรักษ์ แก้วกับทอง, 2560) โดยการศึกษาเชิงบวกในการทำงาน ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา การใช้ภาษา กายที่มีประสิทธิภาพ ใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร และใช้การสื่อสารในแนวราบ



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรจัดกระทำ คือ หลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการ ในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตลาดกระบัง จำนวน 15 คน โดยคัดเลือกกลุ่ม

ตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นพนักงานที่มีปัญหาด้านการสื่อสารในการทำงาน และมีความสนใจ และสามารถเข้าฝึกอบรมได้ตามหลักสูตรครบเวลา

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 ศึกษาความหมายของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน ด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) โดยการรวบรวมข้อมูลเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม จำนวน 5 คน ใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความแตกต่างกันในด้านของ เพศ อายุ อายุงาน และรายละเอียดของงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้มีการกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกได้แก่ 1) เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรม ในเขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร 2) มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง มีแนวคำถาม (Guideline) ไว้ล่วงหน้าตามกรอบการวิจัย และดำเนินการสัมภาษณ์ 3 ชั้น ได้แก่ ชั้นเริ่มสัมภาษณ์ ชั้นสัมภาษณ์ เนื้อหา และชั้นยุติการสัมภาษณ์

2) การรวบรวมข้อมูลเอกสาร ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การใช้เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา การจำแนก

ชนิดข้อมูล การวิเคราะห์ส่วนประกอบ การจัดระเบียบข้อมูล และการหาความสัมพันธ์ของข้อมูล หลังจากนั้นดำเนินการสรุป ความหมายของข้อมูล และนำมาพัฒนาเป็นหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน

ระยะที่ 2 ดำเนินการสร้างและออกแบบหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและรวบรวมเทคนิคทางการฝึกอบรม เทคนิคทางจิตวิทยาเพื่อนำมาใช้ในการสร้างกิจกรรม

ขั้นตอนที่ 2 นำข้อมูลที่ได้มาจัดทำโครงร่างของหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม

ขั้นตอนที่ 3 นำโครงร่างหลักสูตรมาประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของหลักสูตรการฝึกอบรมด้านวัตถุประสงค์และกิจกรรม และตรวจสอบความสอดคล้องของกิจกรรมในหลักสูตรฝึกอบรม โดยการวัดค่าดัชนีความสอดคล้องของหลักสูตรการฝึกอบรมกับวัตถุประสงค์ของกิจกรรม (Index of Item-objective congruence: IOC) จากนั้นจะพิจารณาที่มีค่า IOC มากกว่า 0.5 จึงสามารถยอมรับได้ (ฉัตรศิริ ปิยะมลสิทธิ์, 2548) นอกจากนี้ ผู้เชี่ยวชาญยังได้ให้คำแนะนำในการปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อให้เหมาะสมและถูกต้อง ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับปรุงแก้ไข

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ และแผนการจัดกิจกรรมใน “หลักสูตรการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน” สำระสำคัญของ

หลักสูตรประกอบด้วย หลักสูตรพัฒนาสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ใช้เวลารวม 7 ชั่วโมง ประกอบด้วยการฝึกอบรมจำนวน 9 ครั้ง ทั้งหมด 16 กิจกรรม

ระยะที่ 3 ศึกษาเปรียบเทียบ การสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ก่อนและหลังการเข้าร่วมหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานและหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน มีผู้เข้าร่วมการฝึกอบรมทั้งหมด 15 คน ทั้งนี้แบบสอบถามการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนข้อ 4 ข้อ แบบสอบถามมี ลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน และ สถานภาพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน 4 ด้าน จำนวน 33 ข้อ ประกอบด้วย 1.ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา จำนวน 6 ข้อ 2.การใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 8 ข้อ 3.ใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร จำนวน 9 ข้อ และ 4.ใช้การสื่อสารในแนวราบ จำนวน 10 ข้อ

ผู้วิจัยตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 ท่านตรวจประเมิน จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรมที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's

Alpha Coefficient) (Cronbach, 1949) วิเคราะห์แบบสอบถามเป็นรายด้านและทั้งฉบับ (Iacobucci & Duhachek, 2003) พบว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .954 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน รายละเอียดดัง ตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
การสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน	33	.954
1.ด้านความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา	6	.743
2.ด้านการใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ	8	.763
3.ด้านการใช้ภาษาสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร	9	.911
4.ด้านการสื่อสารในแนวราบ	10	.917

ในส่วนของหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ขั้นที่ 1 ชี้นำเข้าสู่หลักสูตร ได้แก่ กิจกรรมปฐมนิเทศ
- 2) ขั้นที่ 2 ขั้นพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา ด้านการใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้ภาษาสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร และด้านการสื่อสารในแนวราบ
- 3) ขั้นที่ 3 ขั้นสรุป ได้แก่ กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ

4.2 วิธีดำเนินการทดลอง

4.2.1 ชั้นเตรียมการ

4.2.1.1 ผู้วิจัยประชุมกับทีมผู้ช่วยผู้วิจัยเพื่ออธิบายวัตถุประสงค์การวิจัยขั้นตอนการดำเนินการ วิธีดำเนิน กิจกรรม พร้อมทั้งกำหนดบทบาท หน้าที่ให้กับผู้ช่วยผู้วิจัย และทำความเข้าใจกับผู้ช่วยผู้วิจัยตลอดการดำเนิน กิจกรรมในแต่ละขั้นตอน

4.2.1.2 ผู้วิจัยประสานงานจัดหาและนัดหมายกลุ่มตัวอย่างพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ในเขตภาคกระบี่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 15 คน ที่ยินดีเข้าร่วมหลักสูตรการทดลอง

4.2.1.3 ผู้วิจัยประสานขอใช้สถานที่ ห้องประชุมที่สามารถจัดกิจกรรมต่าง ๆ ในโปรแกรมการฝึกอบรม ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.2.1.4 ผู้วิจัยจัดเตรียมเอกสารประกอบการจัดฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ให้เพียงพอกับจำนวนผู้เข้าอบรม และซักซ้อมการจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ ในแต่ละกิจกรรมกับผู้ช่วยผู้วิจัย

4.2.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมและติดตามประเมินผล

4.2.2.1 ผู้วิจัยชี้แจงกำหนดการฝึกอบรมพร้อมทั้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบสอบถามก่อนการเข้าร่วมหลักสูตร (Pre-test) ก่อนเริ่มฝึกอบรม

4.2.2.2 ในวันอบรมมีการลงทะเบียนผู้เข้าร่วมฝึกอบรม ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การฝึกอบรม แล้วจึงจัดฝึกอบรมตามหลักสูตรเป็นเวลา 1 วัน รวม 7 ชั่วโมง

4.2.2.3 เมื่อสิ้นสุดหลักสูตรการฝึกอบรม ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าอบรมทำแบบสอบถามหลังการเข้าร่วมหลักสูตร (Post-test)

ผู้วิจัยได้กำหนดแบบแผนการทดลองกลุ่มเดียววัดผล 2 ครั้ง (One-group Pretest-posttest Design) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แบบแผนการทดลอง

กลุ่ม	ก่อนการทดลอง (Pre-test)	ตัวแปรจัดกระทำ (Treatment Variable)	หลังการทดลอง (Post-test)
ทดลอง	Q1	X	Q2

เมื่อ X หมายถึง การจัดกระทำให้กลุ่มตัวอย่างโดยการเข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม

Q1 หมายถึง การวัดก่อนการทดลอง

Q2 หมายถึง การวัดหลังการทดลอง

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.3.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

4.3.2 สถิติเชิงวิเคราะห์ ได้แก่ Wilcoxon Signed-Ranks Test ใช้วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน ระยะเวลาก่อนทดลอง (Pre-test) และระยะหลังทดลอง (Post-test) ในกรณีที่มีกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว

5. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาขอเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1) การสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในงานอุตสาหกรรม หมายถึง วิธีการที่ผู้ส่งสารใช้คำพูด หรือข้อความที่มีความสร้างสรรค์ไปถึงผู้รับสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ลดความขัดแย้ง และช่วยจูงใจให้เกิดความร่วมมือ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ คือ 1. ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา หมายถึง ความสามารถในการเข้าถึงความรู้สึก ความเข้าใจถึงความต้องการของคู่สนทนา ได้แก่ การให้ความสำคัญและให้เกียรติต่อคู่สนทนา ความตั้งใจในการสื่อสารกับคู่สนทนา การแสดงออกที่ทำให้คู่สนทนา มีความรู้สึกที่ดี 2. การใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้กิริยาอาการทางกายที่สื่อถึงความรู้สึกนึกคิดในทางสร้างสรรค์ต่อคู่สนทนา โดยวิธีการที่เหมาะสม และทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ถูกต้อง ได้แก่ การใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ และการสื่อสารด้วยภาษาพูดที่มีจังหวะการพูดที่เหมาะสม ความสามารถในการใช้กิริยาทางกายที่สื่อถึงความหมายได้ 3. การใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร หมายถึง ความสามารถในการใช้ภาษาในเชิงบวก ที่จะช่วยส่งเสริมให้คู่สนทนาเกิดพลังใจ เกิดแรงบันดาลใจ มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองหรือทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การใช้คำพูดหรือข้อความในแง่บวกที่ดีและมีประโยชน์ต่อผู้อื่น การใช้คำพูดหรือข้อความที่ช่วยสร้างแรงบันดาลใจและกระตุ้นให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกที่ดี มีกำลังใจ และเห็นประโยชน์ การใช้คำพูดหรือข้อความที่น่าเชื่อถือ ทำให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจและความมั่นใจในการ

ปรับปรุงหรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น 4. การใช้การสื่อสารในแนวราบ หมายถึงวิธีการที่ผู้ส่งสารใช้คำพูด หรือข้อความไปถึงผู้รับสาร ด้วยภาษาที่แสดงถึงความเสมอภาคกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ ภายใต้บรรยากาศการสื่อสารที่ดี ได้แก่ การใช้คำพูดหรือข้อความที่แสดงถึงความเป็นมิตรไม่แสดงถึงอำนาจที่มีมากกว่าผู้สื่อสาร ความสามารถในการใช้คำพูดหรือข้อความที่ทำให้คู่สนทนาเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง การเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้โต้ตอบด้วยการแสดงความคิดเห็นหรือทวนถาม

2) สร้างและออกแบบหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 รายละเอียดหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ขั้นปฐมนิเทศ ครั้งที่ 1		
1.1 เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างผู้วิจัยกับกลุ่มทดลอง และสร้างบรรยากาศที่ดีในการฝึกอบรม	ทฤษฎีทางจิตวิทยา 1. ทฤษฎีกลุ่มมนุษยนิยม Carl R. Roger เทคนิคทางการฝึกอบรม 1. เทคนิคกลุ่มสัมพันธ์	1. การแนะนำตนเอง 2. กิจกรรม ฉันทับการสื่อสารในการทำงาน
1.2 เพื่อทราบความเข้าใจก่อนเกี่ยวกับ	2. เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม 3. เทคนิคการระดมสมอง	

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ความสำคัญและความรู้ เรื่องการสื่อสารและการ สื่อสารเชิงบวกในการทำงาน 1.3 เพื่อให้กลุ่มทดลอง ทราบวัตถุประสงค์ของ โปรแกรมการสื่อสารเชิง บวกในการทำงาน	เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการจำลอง สถานการณ์ 2.เทคนิคการตั้งคำถาม เวียน	
ขั้นตอนการ (ครั้งที่ 2)		
2.1 เพื่อให้ ความรู้ เกี่ยวกับการสื่อสารเชิง บวกในการทำงาน ประกอบด้วยความหมาย วัตถุประสงค์ ความสำคัญ องค์ประกอบ กระบวนการ และผลของการสื่อสาร เชิงบวกในการทำงาน	ทฤษฎีทางจิตวิทยา 1. ทฤษฎีการเรียนรู้ ทางสังคมโดยการ สังเกตตัวแบบ เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.เทคนิคการบรรยาย 2.เทคนิคการสอนโดย ใช้ภาพยนตร์ 3.เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการสอนและ การอธิบาย 2.เทคนิคกรณีศึกษา	1.กรณีศึกษาการ สื่อสาร 2 . กิ จ ก ร ร ม I-Message 1 (สสส.)

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ขั้นตอนการ (ครั้งที่ 3)		
<p>3.1 เพื่อให้กลุ่มทดลองมีความเข้าใจในการสื่อสารในแบบที่ใช้ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา โดยใช้วิธีที่เหมาะสมในการให้ความสำคัญและให้เกียรติ มีความตั้งใจในการสื่อสาร และสามารถแสดงออกที่ทำให้คู่สนทนามีความรู้สึกที่ดี</p>	<p>ทฤษฎีทางจิตวิทยา</p> <p>1.ทฤษฎีแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง</p> <p>2.ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสังเกตตัวแบบ</p> <p>เทคนิคทางการฝึกอบรม</p> <p>1.เทคนิคการบรรยาย</p> <p>2.เทคนิคการสอนโดยใช้ภาพยนตร์</p> <p>3.เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม</p> <p>เทคนิคทางจิตวิทยา</p> <p>1.เทคนิคการสอนและการอธิบาย</p> <p>2.เทคนิคการสังเกตตัวแบบ</p> <p>3.เทคนิคบทบาทสมมติ</p> <p>4.เทคนิคการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์ TA</p>	<p>1.กิจกรรม Who are you</p>

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ขั้นตอนการ (ครั้งที่ 4)		
1.2 เพื่อให้กลุ่มทดลองมีความเข้าใจในการสื่อสารที่ใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ ที่สื่อถึงความรู้สึกนึกคิดในทางสร้างสรรค์ และทำให้ผู้รับสารเข้าใจได้ถูกต้อง โดยเข้าใจและสามารถใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจได้	<p>ทฤษฎีทางจิตวิทยา</p> 1. ทฤษฎี แบบ เกส ตอลท์ (Here and Now 2. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสังเกตตัวแบบ <p>เทคนิคทางการฝึกอบรม</p> 1. เทคนิคการบรรยาย 2. เทคนิคการสอนโดยใช้ภาพยนตร์ 3. เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม <p>เทคนิคทางจิตวิทยา</p> 1. เทคนิคการสอนและการอธิบาย 2. เทคนิคการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม 3. เทคนิคการสังเกตตัวแบบ	1. กิจกรรม Listen to me

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
ขั้นตอนการ (ครั้งที่ 5)		
3.2 เพื่อให้กลุ่มทดลองมีความเข้าใจในการสื่อสารที่ใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ โดย รู้จักจังหวะการพูดที่เหมาะสมและความสามารถใช้อิริยาทางกายที่สื่อความหมายได้	ทฤษฎีทางจิตวิทยา 1.ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมโดยการสังเกตตัวแบบ เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.เทคนิคการบรรยาย 2.เทคนิคการสอนโดยใช้ภาพยนตร์ 3.เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการสอนและการอธิบาย 2.เทคนิคการฝึกพฤติกรรมการแสดงออกที่เหมาะสม 3.เทคนิคการสังเกตตัวแบบ	1.กิจกรรม แชร์ไอเดีย
ขั้นตอนการ (ครั้งที่ 6)		
3.3 เพื่อให้กลุ่มทดลองมีความเข้าใจในการสื่อสาร โดยเข้าใจและ	เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.เทคนิคการบรรยาย	1.กิจกรรม ภาษาทักใจ

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
<p>สามารถใช้คำพูดหรือข้อความที่ดีและมีประโยชน์ น่าเชื่อถือในการทำให้คู่สนทนา มีกำลังใจ เข้าใจและความมั่นใจในการปรับปรุงหรือพัฒนาตนเองให้ดีขึ้น</p>	<p>2.เทคนิคการสอนโดยใช้ภาพยนตร์ 3.เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการสอนและการอธิบาย 2.เทคนิคกรณีศึกษา 3.เทคนิคการตั้งคำถามเวียน</p>	<p>2.กิจกรรม ภาษาฮิลใจ</p>
<p>ขั้นตอนการ (ครั้งที่ 7)</p>		
<p>3.4 เพื่อให้กลุ่มทดลองมีความเข้าใจในการสื่อสารในแนวราบ เข้าใจวิธีการสื่อสารด้วยการใช้ คำพูด หรือข้อความที่ไม่แสดงถึงอำนาจที่มีมากกว่า</p>	<p>ทฤษฎีทางจิตวิทยา 1.ทฤษฎีแบบเกสโตลท์ (Here and Now) เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.เทคนิคการบรรยาย 2.เทคนิคการสอนโดยใช้ภาพยนตร์ 3.เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการสอนและการอธิบาย</p>	<p>1.กิจกรรม แก้อี้อัลสร้าง</p>

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
	2.เทคนิคการวิเคราะห์รูปแบบการสื่อสารสัมพันธ์TA 3.เทคนิคการกลับบทบาท	
เพื่อให้กลุ่มทดลองมีความเข้าใจในการสื่อสารในแนวราบสามารถใช้คำพูดหรือข้อความที่ทำให้คู่สนทนาเข้าใจอย่างถูกต้องตามความเป็นจริง เข้าใจวิธีการเปิดโอกาสให้คู่สนทนาได้โต้ตอบหรือทวนถามอย่างเหมาะสม	เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.เทคนิคการบรรยาย 2.เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการสอนและการอธิบาย 2.เทคนิคการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม 4.เทคนิคบทบาทสมมติ 5.เทคนิคการเสริมแรง	1.กิจกรรม ละครชีวิต
ขั้นตอนการ (ครั้งที่ 8)		
4.1 เพื่อให้กลุ่มทดลองได้ฝึกออกแบบการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานได้	ทฤษฎีทางจิตวิทยา 1.ทฤษฎีแบบพฤติกรรมนิยม 2.ทฤษฎีการวางเงื่อนไข	1.กิจกรรมประเมินตนเอง 2.กิจกรรมระดมสมอง

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
	3.ทฤษฎีเรียนรู้ด้วย กระทำ เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.เทคนิคกรณีศึกษา 2.เทคนิคการระดมสมอง เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการถามระดับชั้น 2.เทคนิคการฝึกพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสม 3.การใช้บทบาทสมมติ	
ขั้นปัจฉิมนิเทศ (ครั้งที่ 9)		
5.1 เพื่อสรุปบทวน ความเข้าใจเกี่ยวกับการ สื่อสารเชิงบวกของกลุ่ม ทดลอง 5.2 เพื่อประเมินผล ความเข้าใจเรื่องการ สื่อสารเชิงบวกจากการ เข้าร่วมโปรแกรม	ทฤษฎีทางจิตวิทยา 1.ทฤษฎีแบบพฤติกรรม นิยมฝึกพฤติกรรม แสดงออกที่เหมาะสม 2.ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วย การกระทำ เทคนิคทางการฝึกอบรม 1.เทคนิคการอภิปรายกลุ่ม 2.เทคนิคการระดม สมอง	1.กิจกรรม อภิปรายสรุป ร่วมกัน 2.กิจกรรม ฉันกับ การสื่อสารในการ ทำงาน 3.กิจกรรม ขอบคุณ

วัตถุประสงค์	ทฤษฎี/เทคนิค	กิจกรรม
	เทคนิคทางจิตวิทยา 1.เทคนิคการอภิปราย 2.เทคนิคการให้ข้อเสนอแนะ 3.เทคนิคการพูดถึงการแก้ปัญหา 3.เทคนิคการถามและสะท้อนความรู้สึก	

3) ผลการวิจัย โดยนำเสนอเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ร่วมอบรม และส่วนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ก่อนและหลังเข้าร่วมหลักสูตร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสรุปด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมอบรม พบว่าเป็นเพศชาย ร้อยละ 73 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 27 มีช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี ร้อยละ 53 ช่วงอายุ 31 -35 ปี ร้อยละ 33 และมีช่วงอายุ 26 – 30 ปี ร้อยละ 14 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 40 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 27 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 20 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท ร้อยละ 13 มีช่วงอายุงานอยู่ในหน่วยงานปัจจุบัน ช่วง 1 - 3 ปี ร้อยละ 60 ช่วงมากกว่า 3 ปีขึ้นไป ร้อยละ 27 และช่วงน้อยกว่า 1 ปี ร้อยละ 13 มีสถานภาพโสด ร้อยละ 87 และมีสถานภาพสมรส ร้อยละ 13

ส่วนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ก่อนและหลังเข้าร่วมหลักสูตร ด้วยการทดสอบ Wilcoxon Signed-Ranks Test ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ก่อนและหลังเข้าร่วมหลักสูตร

	Mean	Std. Deviation	N	Z	p
คะแนนก่อนอบรม	137.5333	13.11415	15	-2.698 ^a	.007
คะแนนหลังอบรม	152.3333	13.67305	15		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 การเปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน ก่อนและหลังเข้าร่วมหลักสูตร พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรมที่เข้าร่วมหลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน มีคะแนนหลังเข้าร่วมหลักสูตรสูงกว่าก่อนเข้าร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

6. สรุปผลการวิจัย

6.1 การสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน หมายถึง วิธีการที่ผู้ส่งสารใช้คำพูด หรือข้อความที่มีความสร้างสรรค์ไปถึงผู้รับสาร เพื่อสร้างความเข้าใจ ก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี ลดความขัดแย้ง และช่วยจูงใจให้เกิดความร่วมมือ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน ซึ่งประกอบด้วย 4

องค์ประกอบ คือ ความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา การใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ การใช้ภาษาอย่างสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร และการใช้การสื่อสารในแนวราบ

6.2 หลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ประกอบด้วย จำนวน 9 ครั้ง ทั้งหมด 16 กิจกรรม

6.3 พนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรมที่เข้าร่วมหลักสูตรการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานมีคะแนนหลังเข้าร่วมหลักสูตรสูงกว่าก่อนเข้าร่วม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนาหลักสูตรการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานทางการศึกษาที่ผู้วิจัยสร้าง ขึ้น สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1) การศึกษาความหมายของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม การสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเอาใจใส่ต่อคู่สนทนา ด้านการใช้ภาษากายที่มีประสิทธิภาพ ด้านการใช้ภาษาสร้างสรรค์ต่อคู่สื่อสาร และด้านการสื่อสารในแนวราบ ผลการวิจัย ด้านการศึกษาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้วิจัยได้ศึกษาสภาพของปัญหาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม จากเอกสารแนวคิด และทฤษฎีอ้างอิง และงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศอย่างเข้าใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ Gordon (1975); Lambie (2018); มารุฒ พัฒนาผล (2558); หริรักษ์ แก้วกับทอง (2560) ที่กล่าวว่า การสื่อสารเชิงบวกเป็น

เทคนิคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพรูปแบบหนึ่งที่ทำให้ผู้ฟังเกิดความเข้าใจ เปิดใจ รับฟัง และไม่เกิดการต่อต้านด้วยอารมณ์ ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ อีกด้วย ประกอบด้วย การฟัง การถาม การออกคำสั่ง การชื่นชมการเห็นคุณค่า การให้กำลังใจตัวเอง การสะท้อนเสียงภายใน การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างสร้างสรรค์และสุนทรียสนทนา สอดคล้องกับ มารุต พัฒนา (2558) กล่าวว่า การสื่อสารเชิงบวก (Positive Communication) เป็นการสื่อสารที่มีความสร้างสรรค์ก่อให้เกิดนวัตกรรม สัมพันธภาพที่ดี ความร่วมมือ แรงบันดาลใจ และความมุ่งมั่นในการพัฒนา สอดคล้องกับ พนม เกตุมาน (2551) กล่าวว่า การสื่อสารทางบวก (Positive Communication) เป็นรูปแบบและเทคนิคการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ สร้างความรู้สึกร่วมกัน ความสัมพันธ์ที่ดี เกิดความเข้าใจ จูงใจให้ร่วมมือ ยอมรับและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เหมาะสำหรับผู้ที่ต้องสื่อสารกับวัยรุ่นซึ่งมักมีปัญหาในการพูดคุย สอน ตักเตือน และปรับเปลี่ยนพฤติกรรม และสอดคล้องกับ ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์ (2557) ที่กล่าวว่า การสื่อสารในองค์กรมีจุดมุ่งหมาย เพื่อให้เกิดข้อเท็จจริงและสร้างความเข้าใจอันดีต่อกัน และเพื่อกระตุ้นและโน้มน้าวจิตใจให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นแบบอย่างที่ดีได้ และสอดคล้องกับการศึกษาของรัชชก เชื้อแพทย์ (2563) ที่การศึกษาวิจัยการสื่อสารทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ พบว่า (1) บุคคลากรในหน่วยงานบัญชีบริษัทเอกชน ด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทยที่มีระดับการดำเนินการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีผล ต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวม ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยด้าน

การสื่อสารในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านผู้รับสาร ด้านข้อมูลข่าวสารและด้านช่องทาง การสื่อสาร ตามลำดับ (3) ปัจจัยด้านวัฒนธรรมในองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะ และปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชีบริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย พบว่า มีปัจจัย 3 ปัจจัย ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับภาระงานในลักษณะและปริมาณที่เพิ่มขึ้นของพนักงานบัญชี บริษัทเอกชนด้านธุรกิจค้าปลีกของประเทศไทย โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบทบาท ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานและทำงานเป็นทีม และวัฒนธรรมที่เน้นความเป็นผู้นำตามลำดับ จากข้อมูลดังกล่าวทำให้เห็นได้ว่า การสื่อสารในการทำงานเป็นเรื่องที่มีความสำคัญจำเป็นและหลีกเลี่ยงไม่ได้ในขอบเขตของการทำงาน ซึ่งหากการสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพ ผลลัพธ์ของการสื่อสารย่อมจะมีประสิทธิภาพตามไปด้วย แต่จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เห็นว่า มีปัจจัยทั้งภายในและภายนอกหลายประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการสื่อสาร ปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพได้ คือ การพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน เนื่องจากการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานเป็นการสื่อสารที่มุ่งหวังให้บรรลุเป้าหมายโดยมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและเข้าใจกันของ

คู่สนทนา ซึ่งทักษะการสื่อสารเชิงบวกจัดได้ว่าเป็นซอร์พสกิลที่มีความจำเป็นสำหรับการทำงานอีกด้วย

2) การสร้างและออกแบบหลักสูตรการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม โดยหลักสูตรการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน มีองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งประกอบด้วย

- 1) การกำหนดนิยามและความหมายของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน
- 2) องค์ประกอบของการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน
- 3) ความจำเป็นในการฝึกการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน และ
- 4) เทคนิคทั้งทางการฝึกอบรมและเทคนิคทางจิตวิทยาที่ใช้ในการฝึกการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน

โดยผู้วิจัยพัฒนาขึ้นผ่านการกลั่นกรองจากผู้เชี่ยวชาญ และใช้ผลข้อมูลการวิเคราะห์สังเคราะห์จากแนวคิดทฤษฎี นิยามศัพท์ และพฤติกรรมบ่งชี้พร้อมจัดหมวดหมู่พฤติกรรม ที่สอดคล้องกันไว้ด้วยกัน เพื่อให้สามารถนำหลักสูตรไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของปุลณพินัล กริสกรี (2559) ที่กล่าวว่า การจัดทำหลักสูตรจะต้องคำนึงว่า หลักสูตรที่สร้างขึ้นมานั้นมีความ จำเป็นอย่างไร การนำคู่มือไปใช้งานต้องผ่านการประเมินผลจาก ผู้เชี่ยวชาญทั้งด้าน จุดประสงค์ โครงสร้าง องค์ประกอบของหลักสูตร และด้านเนื้อหาภายในหลักสูตร ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญจะมีส่วนอย่างมากในการ ให้คำแนะนำต่าง ๆ เช่น แกไขการยกตัวอย่าง แกไขเนื้อหาบางประเด็น แกไขรูปภาพประกอบ และภาษาที่ใช้ เป็นต้น โดยการวิจัยนี้ได้ออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน ที่ได้ใช้ทฤษฎีการสังเกตตัวแบบ ทฤษฎีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (TA) ทฤษฎีการเรียนรู้ โดยเลือกใช้ทฤษฎีทาง

จิตวิทยาที่สอดคล้องกับเทคนิคการฝึกอบรมในแบบที่ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลาง และมีตัวอย่างประกอบเพื่อสร้างความเข้าใจ และมีกิจกรรมที่ให้ฝึกสังเกต ฝึกปฏิบัติจริงในการใช้การสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน ด้วยการใช้ทฤษฎีทางจิตวิทยาและเทคนิคการฝึกอบรมที่สอดคล้องกัน และยังคงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วย ทำให้หลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน สามารถช่วยเพิ่มทักษะการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานให้แก่กลุ่มตัวอย่างเกิดความเข้าใจได้ดีขึ้น

3) ผลการทดลองใช้หลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม เขตลาดกระบัง จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีคะแนนหลังเข้าร่วมหลักสูตรสูงกว่าก่อนเข้าร่วมหลักสูตรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวได้ว่าก่อนอบรมกลุ่มตัวอย่างไม่ได้ใช้การสื่อสารเชิงบวกในการทำงาน และบางคนยังไม่เข้าใจว่าการสื่อสารเชิงบวกต้องมีองค์ประกอบหรือรายละเอียดอย่างไร ซึ่งเมื่อเข้าอบรมในหลักสูตรผ่านความรู้และกิจกรรม ทำให้เกิดความเข้าใจในวิธีการใช้การสื่อสารเชิงบวกในการทำงานได้เหมาะสมและถูกต้องมากขึ้น และการทำกิจกรรมในหลักสูตรยังทำให้ทุกคนได้ฝึกทักษะการสื่อสารเชิงบวกจริง ยังช่วยทำให้เกิดความเข้าใจและสามารถคิดประยุกต์ที่จะนำไปใช้จริงในการทำงานของตนเองได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประสงค์ เชื้อนสูงส์ (2560) ที่ศึกษาการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 35 จังหวัดลำปาง พบว่า ค่าคะแนนการทดสอบหลังการพัฒนามีค่าคะแนนสูงกว่าก่อนการพัฒนาอย่างมีนัยสำคัญที่ .01 และหลักสูตรมีความเหมาะสม และถูกต้องที่จะนำไปใช้ใน

การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา และสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา วีระปรียากร และเผชญ์ กิจระการ (2561) การพัฒนาโมเดลสภาพแวดล้อมการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบผสมผสาน ด้วยกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อส่งเสริมทักษะในการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และทักษะการทำงานร่วมกันของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่พบว่า ผลของโปรแกรมพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และทักษะการทำงานร่วมกันได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่หากพิจารณาผลรวมของคะแนนก่อนเรียนทุกคน เมื่อพิจารณาที่องค์ประกอบของความคิดสร้างสรรค์ ตามแนวคิดของ Guilford (1967) อาจกล่าวได้ว่าการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมได้ดำเนินการตามกระบวนการที่เหมาะสมและมีการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนมีการหาค่าคุณภาพของเครื่องมือครบทุกกระบวนการ ทำให้ได้โปรแกรมและแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำไปทดลองอบรมจริง โดยในโปรแกรมมีลำดับขั้นตอนเหมาะสม ตั้งแต่ขั้นปฐมนิเทศให้กลุ่มทดลองได้เข้าใจและเตรียมความพร้อม ก่อนเข้าสู่ขั้นดำเนินการ ซึ่งในขั้นนี้มีมีส่วนของการให้ความรู้ เพื่อสร้างให้เกิดความเข้าใจในเนื้อหาของการสื่อสารเชิงบวก และมีกิจกรรมให้ฝึกทักษะการสื่อสารเชิงบวกครบทุกองค์ประกอบ จนถึงขั้นตอนการปัจฉิมนิเทศ เพื่อทวนความรู้และทักษะที่ได้ไป นอกจากนี้ขั้นตอนของโปรแกรมใช้เทคนิคทางการฝึกอบรมในการเตรียมความพร้อม การให้ความรู้ และการระดมสมองร่วมแสดงความคิดเห็น และใช้เทคนิคทางจิตวิทยาในการทบทวนตนเองและการสังเกตตัวเองแบบช่วยให้กลุ่มทดลองได้เข้าใจและเห็นภาพชัดเจนมากขึ้น ร่วมกับกิจกรรมที่ได้ฝึกทักษะไปทุกองค์ประกอบหลังจาก

รับความรู้เลยทันที อาจเป็นปัจจัยที่ทำให้กลุ่มทดลองเกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ โดยขณะที่ฝึกหากพบปัญหาหรือมีข้อสงสัยก็สามารถสอบถามได้ทันที อีกทั้งรูปแบบกิจกรรมทำให้กลุ่มทดลองได้มีการพูดคุยและทำกิจกรรมร่วมกันด้วยความสนุกสนานและให้เกียรติกัน และเรื่องของการสื่อสารเป็นสิ่งที่ทุกคนได้พบเจอในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว จึงสามารถนำประสบการณ์ทั้งทางบวกและทางลบมาร่วมแสดงความคิดเห็นในการทำกิจกรรมในโปรแกรมได้ และบรรยากาศที่ส่งเสริมการสื่อสารเชิงบวกตลอดเวลาในโปรแกรม ด้วยข้อมูลดังกล่าวข้างต้น อาจช่วยทำให้ผลการเปรียบเทียบคะแนนทักษะการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม โดยสามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทักษะการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานที่ดีขึ้นได้

8. ข้อเสนอแนะและการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1.1 หลักสูตรพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรม ที่สร้างและออกแบบมานั้นมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในงานอุตสาหกรรมได้จริง หรือสามารถพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยเพิ่มเติมได้อีกในหลักสูตร

8.1.2 แบบสอบถามการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านเกณฑ์คุณภาพของเครื่องมือในการวิจัยแล้ว ผู้ที่สนใจศึกษาตัวแปรนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการศึกษาตัวแปรนี้

ต่อไปได้ หรือปรับข้อความในแบบสอบถามเพิ่มเติม เพื่อวัดทักษะการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานได้อีก

8.1.3 จากการวิจัยครั้งนี้อาจมีการพิจารณาปรับปรุงข้อความในแบบสอบถาม โดยพิจารณาข้อที่มีค่าความเชื่อมั่นน้อย เพื่อให้ได้ข้อความที่มีคุณภาพสูงมากขึ้น หรือหาค่าอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เหมาะสมกับรูปแบบและวัตถุประสงค์ของการวิจัยนั้น

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 อาจพิจารณาการสุ่มกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปใช้ในการอ้างอิงผลการวิจัยได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

8.2.2 การพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีความระดับตำแหน่งงานที่หลากหลายเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบปัญหาและแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพในมุมมองอื่น ๆ เพิ่มขึ้น รวมทั้งการหาค่าคุณภาพเครื่องมือทั้งหลักสูตรการฝึกรวมและแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างนั้น ๆ

8.2.3 อาจพิจารณากิจกรรมย่อยในหลักสูตรเพิ่มเติมเพื่อฝึกทักษะการสื่อสารเชิงบวกในเชิงลึกมากขึ้น เพื่อใช้ในการฝึกรวมสำหรับตำแหน่งงานระดับบริหารหรือระดับที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารที่สูงมากขึ้น

8.2.4 ศึกษาตัวแปรหรือปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเชิงบวกในการทำงานเพิ่มเติม

9. เอกสารอ้างอิง

- เกษราภรณ์ งามสุวรรณฉาย, ชุตีระ ระบอบ และพิชญ วรณกุล. (2564). การพัฒนาทักษะการสื่อสารของพนักงานบริษัทผู้ให้บริการโลจิสติกส์ขนส่งสินค้าข้ามแดนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน. *มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. 18(2), 14–26.
- จินตนา วีระปรียากร และเผชญิ กิจระการ. (2562). การพัฒนาโมเดลสภาพแวดล้อมการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารแบบผสมผสาน ด้วยกระบวนการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อส่งเสริมทักษะในการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ และทักษะการทำงานร่วมกันของนักศึกษาระดับปริญญาตรี. *ราชพฤกษ์*. 17(2), 43–55.
- ฉัตรศิริ ปิยะมลสิทธิ์. (2548). *ความเที่ยงตรง*. เอกสารประกอบการสอนเรื่องทฤษฎีการวัดและการทดสอบ. คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ช่อทิพย์ บรมธนรัตน์. (2557). การสื่อสารในองค์กรสาธารณสุข. สืบค้นเมื่อ 23 มีนาคม 2559, จาก <http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/book574/PbHealth574.pdf>
- นพวรรณ โลงุช และกล้าหาญ ภู่นาน. (2564). บรรยากาศองค์การและกระบวนการสื่อสารที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการสื่อสารภายในองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. *การตลาดและการจัดการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. 9(2), 82–96.

- นภวรรณ ต้นติเวชกุล. (2542). *การวิเคราะห์อิทธิพลของภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์ ตามแนวทฤษฎีการอบรมบ่มนิสัยทางวัฒนธรรมต่อเยาวชนในสถานศึกษา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2558). สื่อสารอย่างสร้างสรรค์เพื่อสร้างสุขในครอบครัว. *Veridian E –Journal, Silpakorn University* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ. 8(2), 737-747.
- ปรมิษฐ์ ปุรณาคม. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการสื่อสารภายในองค์กรกรณีศึกษาของธุรกิจอุตสาหกรรมยาสูบแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต วิทยาลัยการจัดการ คณะบัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงษ์ศักดิ์ ทองพันชิ่ง. (2564). ข้อเสนอกลยุทธ์การสื่อสารสร้างสุขในการทำงานของบุคลากรกรณีมหาวิทยาลัยราชภัฏภูมิภาควิทยาใต้. *มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ*. 15(2), 109-121.
- มารุต พัฒนาผล. (2558). *บทที่ 6 การสื่อสารเชิงบวก*. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2566, จาก <https://dspace.bru.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/7761/%E0>
- ประสงค์ เชื้อนสว่างค์. (2560). การพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา. *วไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*. 7(3), 13-24.

- บุญญินันต์ กริสกรี. (2559). การพัฒนาคู่มือส่งเสริมพัฒนาการเด็กสำหรับ
ครูปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจังหวัดนครศรีธรรมราช. *นาคบุตร
ปริทรรศน์*. 7(1), 11-19.
- รัชนก เชื้อแพทย์. (2563). *รูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มี
ประสิทธิภาพของบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา
บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- เสนาะ ตีเขียว. (2537). *การสื่อสารในองค์การ*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หริรักษ์ แก้วกับทอง. (2560). *บทที่ 6 การสื่อสารเชิงบวก*. สืบค้นเมื่อ 10
มกราคม 2566, จาก [https://dspace.bru.ac.th/xmlui/
bitstream/handle/123456789/7761/%E0](https://dspace.bru.ac.th/xmlui/bitstream/handle/123456789/7761/%E0)
- Baracz, S., & Buisman-Pijlman, F. (2017). *How childhood trauma
changes our hormones and thus our mental health
into adulthood*. Retrieved from The Conversation:
[https://theconversation.com/how-childhood-trauma-
changes-ourhormones-and-thus-our-mental-health-into-
adulthood-84689](https://theconversation.com/how-childhood-trauma-changes-ourhormones-and-thus-our-mental-health-into-adulthood-84689)
- Berlo, K. (1960). *The Process of Communication*. New York: Hoyt,
Rinehart and Winston.
- Cronbach, L. J. (1949). *Essentials of psychological testing*. n.p.

Gordon, T. (1975). *P.E.T. Parent Effectiveness Training: The Tested New Way to Raise Responsible Children*. New York: New American Library.

Guilford, J. P. (1967). *The nature of human intelligence*: McGraw-Hill.

Lacobucci, D., & Duhachek, A. (2003). Advancing Alpha: Measuring Reliability with Confidence. *Journal of Consumer*. 13(4), 478-487.

Lambie, J. (2018). *Should you hide negative emotions from children*. Retrieved from The Conversation: <https://theconversation.com/should-you-hide-negativeemotions-from-children-104710>