

ผลของโปรแกรมการฝึกอบรมที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน

The Effects of Training Program on Interpersonal Communication of Employees

ณัฐพันธุ์ อุดมสิทธิพัฒนา, ประยุทธ์ ไทยธานี

NATTAPHAN UDOMSITTHIPHATTHANA, PRAYUT THAITHANI

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

FACULTY OF EDUCATION NAKHON RATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY

จังหวัดนครราชสีมา

NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

Received: September 4, 2025

Revised: September 30, 2025

Accepted: October 3, 2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง และเปรียบเทียบการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เป็นการวิจัยเชิงทดลอง กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ได้แก่ พนักงานโรงงานแห่งหนึ่ง ในอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีอายุระหว่าง 22-60 ปี ที่ทำงานในปีพุทธศักราช 2568 จำนวน 20 คน โดยได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster random sampling) แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 10 คน จากฝ่ายผลิตทีม A และกลุ่มควบคุม 10 คน จากฝ่ายซัพพอร์ต เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จำนวน 4 ครั้ง และแบบประเมินการสื่อสารระหว่างบุคคลซึ่งสร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของ DeVito (2003) ครอบคลุม 5 ด้าน ได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการสื่อสาร โดยแบบประเมินมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการโดยการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม (Pre-test และ Post-test) และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test แบบ Dependent sample และ Independent sample ผลการวิจัยพบว่า 1) หลังการฝึกอบรม กลุ่มทดลองมีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) หลังการฝึกอบรม กลุ่มทดลองมีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่ากลุ่มควบคุม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: โปรแกรมการฝึกอบรม การสื่อสารระหว่างบุคคล พนักงานโรงงานอุตสาหกรรม

การพัฒนาทักษะการสื่อสาร

ABSTRACT

The objectives of this study were to compare the interpersonal communication of the experimental group before and after the training program, and to compare the interpersonal communication between the experimental group and the control group after the training program. This experimental research was conducted among 20 employees of a factory in Chokchai District,

Nakhon Ratchasima Province, aged between 22 and 60 years, working in the year 2025. The sample was obtained using cluster random sampling and divided into two groups: 10 employees in the experimental group from Production Team A and 10 employees in the control group from the Support Department. The research instruments included a training program developed by the researcher, conducted in four sessions, and an interpersonal communication assessment based on DeVito's (2003) framework, covering five aspects: self-disclosure, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. The assessment had a reliability coefficient of .92. Data were collected using pre-test and post-test procedures, and analyzed with dependent sample t-test and independent sample t-test. The results revealed that: (1) after the training program, the experimental group had significantly higher interpersonal communication scores compared to before the program at the .01 level, and (2) after the training program, the experimental group had significantly higher interpersonal communication scores than the control group at the .01 level of statistical significance.

Keywords: Training program, Interpersonal communication, Industrial employees, Communication skills development

บทนำ

การสื่อสารเป็นกระบวนการพื้นฐานที่สำคัญต่อมนุษย์ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกัน ทั้งในครอบครัว ชุมชน และองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์และความสำเร็จของงาน โดยเฉพาะในยุคที่เศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) ยิ่งมีความสำคัญ ไม่เพียงการพูดหรือเขียน แต่รวมถึงภาษากาย น้ำเสียง สีหน้า ท่าทาง และการตีความสารตามบริบท (Hargie, 2011)

แม้การสื่อสารจะเป็นกิจกรรมธรรมชาติ แต่ไม่ใช่ทุกคนที่ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคลาดเคลื่อน เช่น อายุ ประสบการณ์ วัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมการทำงาน โดย Shannon และ Weaver (1949) อธิบายว่าปัจจัยรบกวน (Noise) อาจทำให้สารไม่ตรงตามเจตนา ขณะที่ Berlo (1960) ชี้ว่าหากผู้ส่งหรือผู้รับขาดความรู้ ทักษะ หรือทัศนคติ การสื่อสารย่อมไม่สัมฤทธิ์ผล ส่วน Spitzberg และ Cupach (1984) เห็นว่าการสื่อสารที่มีคุณภาพต้องมีทั้ง “ความเหมาะสม” (appropriateness) และ “ความมีประสิทธิภาพ” (effectiveness)

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ DeVito (2003) ซึ่งแบ่งการสื่อสารระหว่างบุคคลออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การเปิดเผยตนเอง (self-disclosure) 2) การเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น (empathy) 3) การสนับสนุนเกื้อกูล (supportiveness) 4) การสื่อสารในทางบวก (positiveness) และ 5) ความเสมอภาคในการสื่อสาร (equality) แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารที่มีคุณภาพไม่เพียงการส่งสาร แต่ยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมความร่วมมือ

ในด้านการจัดการองค์กร การสื่อสารระหว่างบุคคลเป็นกลไกสำคัญในการลดความขัดแย้ง สร้างความสามัคคี และเพิ่มประสิทธิภาพงาน โดย Decenzo และ Robbins (2009) ระบุว่า การสื่อสารที่ดีช่วยแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เสริมความร่วมมือ และนำไปสู่การตัดสินใจที่มีคุณภาพ ขณะที่จันทรา มังกรศักดิ์สิทธิ์ (2556) พบว่า การพัฒนาทักษะการสื่อสารช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน และลดข้อขัดแย้งในองค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญ

อย่างไรก็ตาม ในหลายองค์กรยังคงประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร เช่น ความเข้าใจผิด การไม่รับฟัง การสื่อสารที่ไม่ครบถ้วน หรือการขาดทักษะการถ่ายทอดสารให้ชัดเจน ซึ่งล้วนส่งผลต่อคุณภาพงานและบรรยากาศ

การทำงาน โดยเฉพาะในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีพนักงานจากหลากหลายฝ่ายทำงานร่วมกัน เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายซ่อมบำรุง ฝ่ายจักรกลหนัก ฝ่ายสนับสนุน เป็นต้น หากการสื่อสารไม่ราบรื่นก็อาจทำให้เกิดข้อผิดพลาด กระทั่งต่อประสิทธิภาพการผลิต และก่อให้เกิดความตึงเครียดระหว่างบุคลากร (สมหวัง แบนรินทร์, 2568)

จากประสบการณ์ตรงของผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ พบว่าพนักงานโรงงานแห่งหนึ่งในอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มักประสบปัญหาการสื่อสาร เช่น การไม่เข้าใจคำสั่งงานอย่างชัดเจน ความคลาดเคลื่อนจากการถ่ายทอดข้อมูลระหว่างกะทำงาน หรือแม้แต่การสื่อสารระหว่างรุ่นพี่กับรุ่นน้องที่มีความแตกต่างด้านทัศนคติและประสบการณ์ ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลให้กับพนักงาน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่นและเกิดผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ แนวทางหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในการแก้ไขและพัฒนาทักษะ คือการจัดโปรแกรมฝึกอบรม (Training Program) ซึ่ง Noe (2020) ชี้ว่าการฝึกอบรมที่มีคุณภาพควรเน้นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (active learning) และการเชื่อมโยงประสบการณ์ตรงของผู้เรียนเข้ากับกิจกรรม โดยเฉพาะกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การบรรยาย การอภิปรายเป็นกลุ่ม การระดมสมอง บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และการฝึกปฏิบัติ สามารถช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้ทั้งด้านความรู้ (cognitive) ทักษะ (skills) และทัศนคติ (attitudes) ไปพร้อมกัน (อาชัญญา รัตนอุบล (2540), ฉัฐวิณ ลิทธิศิโรตธ (2555), สมคิด บางโม (2551), ทิศนา ขัมมณี (2545))

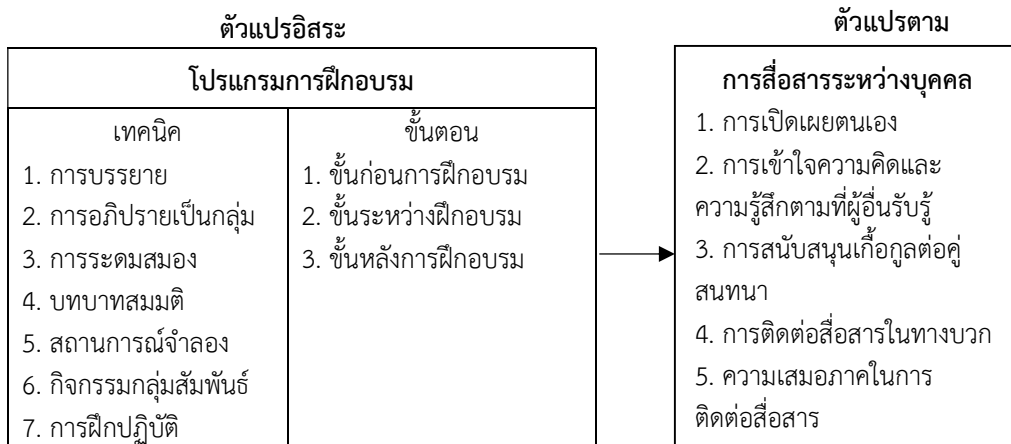
จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาผลของโปรแกรมการฝึกอบรมที่ออกแบบขึ้นต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานโรงงาน โดยพิจารณาการเปลี่ยนแปลงก่อนและหลังการเข้าร่วมโปรแกรม และเปรียบเทียบกับกลุ่มควบคุม เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่มีความน่าเชื่อถือ งานวิจัยครั้งนี้มีความสำคัญทั้งในเชิงทฤษฎี ที่ช่วยยืนยันและขยายแนวคิดของ DeVito (2003) เกี่ยวกับองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล และในเชิงปฏิบัติ ที่สามารถเป็นแนวทางให้ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารโรงงานใช้ในการออกแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร ลดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน และสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อต่อประสิทธิภาพขององค์กร

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีงานวิจัยด้านการพัฒนาทักษะการสื่อสารอยู่บ้าง แต่ยังไม่พบการศึกษาเชิงประจักษ์ที่เน้นผลของโปรแกรมการฝึกอบรมต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมในประเทศไทย ซึ่งมีบริบทเฉพาะด้านโครงสร้างงาน วัฒนธรรมองค์กร และความหลากหลายของบุคลากร งานวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าว โดยออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมที่ครอบคลุมทั้งการบรรยาย เทคนิคการสื่อสาร การฝึกปฏิบัติจริง และการสะท้อนผลการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะการสื่อสารทั้งห้าด้านตามกรอบแนวคิดของ DeVito (2003) อันได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง
2. เพื่อเปรียบเทียบการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของผลของโปรแกรมการฝึกอบรมที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยกึ่งทดลอง ใช้แบบแผนการทดลองแบบแบบสุ่ม มีกลุ่มควบคุม และมีการประเมินก่อน-หลัง (Randomized Control Group Pretest-Posttest Design) โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม คือ ฝ่ายซัพพอร์ต และกลุ่มทดลอง คือ ฝ่ายผลิตทีม A

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงงานแห่งหนึ่ง ในอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีอายุระหว่าง 22-60 ปี ที่ทำงานในปีพุทธศักราช 2568 จำนวน 8 ฝ่าย ได้แก่ 1. ฝ่ายผลิตทีม A 2. ฝ่ายผลิตทีม B 3. ฝ่ายสับไม้ 4. ฝ่ายจักรกลหนัก 5. ฝ่ายซ่อมบำรุง 6. ฝ่ายกรองน้ำ 7. ฝ่ายตราซัง 8. ฝ่ายซัพพอร์ต รวม 70 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงงานแห่งหนึ่ง ในอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา มีอายุระหว่าง 22-60 ปี ที่ทำงานในปีพุทธศักราช 2568 ซึ่งได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster random sampling) คือ ฝ่ายผลิตทีม A จำนวน 10 คน เป็นกลุ่มทดลอง และฝ่ายซัพพอร์ต จำนวน 10 คน เป็นกลุ่มควบคุม รวมทั้งสิ้น 20 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 โปรแกรมการฝึกอบรมสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และความเหมาะสมกับพนักงาน โรงงานแห่งหนึ่ง ในอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งโปรแกรมการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ชื่อเรื่อง กิจกรรม วัตถุประสงค์เวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม อุปกรณ์ วิธีการดำเนินการและการประเมินผล โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม 7 เทคนิค คือ การบรรยาย การอภิปรายเป็นกลุ่ม การระดมสมอง บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และการฝึกปฏิบัติ และมีการใช้โปรแกรมการฝึกอบรม 3 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 ขั้นก่อนการฝึกอบรม ขั้นที่ 2 ขั้นระหว่างฝึกอบรม ขั้นที่ 3 ขั้นหลังการฝึกอบรม นำโปรแกรมการฝึกอบรมที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรม แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำ

นำโปรแกรมการฝึกอบรมที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่า โปรแกรมการฝึกอบรมต้องปรับแบบฟอร์มการตอบคำถาม ที่มีเยอะเกินไป

2.2 แบบประเมินการสื่อสารระหว่างบุคคล ผู้วิจัยได้สร้างแบบประเมินการสื่อสารระหว่างบุคคลตามกรอบแนวคิดของ DeVito (2003) ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ (1) การเปิดเผยตนเอง (2) การเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น (3) การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา (4) การสื่อสารในทางบวก และ (5) ความเสมอภาคในการสื่อสาร ผู้วิจัยกำหนดจำนวนข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 25 ข้อ เนื่องจากสอดคล้องกับองค์ประกอบการสื่อสารระหว่างบุคคลตามกรอบแนวคิดของ DeVito (2003) จำนวน 5 ด้าน โดยกำหนดให้แต่ละด้านมีข้อคำถามด้านละ 5 ข้อ เพื่อให้ครอบคลุมพฤติกรรมในการสื่อสารในทุกมิติอย่างสมดุล อีกทั้งจำนวนข้อดังกล่าวยังมีความเหมาะสม ไม่มากเกินไปซึ่งอาจทำให้ผู้ตอบเกิดความล้า และไม่น้อยจนเกินไปจนขาดความครอบคลุมของตัวแปรที่ต้องการศึกษา ลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ เพื่อหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้นำแบบสอบถามเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมด้านเนื้อหาและภาษา โดยวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ผลการประเมินพบว่าข้อคำถามทั้ง 25 ข้อ มีค่า IOC เท่ากับ 1 ทุกข้อ จากนั้นนำแบบประเมินไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานจำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-Total Correlation) พบว่ามีค่าตั้งแต่ .31 ถึง .72 และวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .92 แสดงว่าเครื่องมือที่สร้างขึ้นมีความเที่ยงตรงและเชื่อมั่นในระดับสูง เหมาะสมต่อการนำไปใช้จริง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนการดำเนินโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ให้ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบประเมินการสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อเก็บข้อมูลก่อนทดลอง (Pre-test) กลุ่มทดลองได้รับโปรแกรมการฝึกอบรมที่ออกแบบไว้รวมทั้งสิ้น 4 ครั้ง ครั้งละ 180 นาที โดยใช้เทคนิคที่หลากหลาย ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายเป็นกลุ่ม การระดมสมอง บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และการฝึกปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้ง 5 ด้าน คือ การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร ในขณะที่กลุ่มควบคุมไม่ได้รับโปรแกรมใดเพิ่มเติมระหว่างช่วงเวลาเดียวกัน ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลหลังทดลอง (Post-test) โดยใช้แบบประเมินเดิมกับทั้งสองกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลไปเปรียบเทียบและวิเคราะห์ผล ผลการทดลองถูกนำไปวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test แบบ Dependent และ Independent เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง และเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดประสงค์ในการวิจัยและสมมติฐานของการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 เปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลอง โดยทดสอบค่าที่แบบกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (t-test for dependent sample) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

4.3 เปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยทดสอบค่าที่แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (t-test for independent sample) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าทีแบบ Dependent Samples t-test และ Independent Samples t-test โดยมีการตรวจสอบสมมติฐานของการวิเคราะห์ ได้แก่ 1) การแจกแจงปกติ (Normality) ตรวจสอบด้วย One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test และ 2) ความเท่ากันของความแปรปรวน (Homogeneity of variance) ตรวจสอบด้วย Levene's Test ผลการตรวจสอบพบว่าข้อมูลมีการแจกแจงปกติและความแปรปรวนไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จึงสามารถใช้ t-test ในการวิเคราะห์ได้อย่างเหมาะสม (Weiss, 2019)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบค่าที ตามทฤษฎีแล้วใช้เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก ส่วนในทางปฏิบัติใช้กับกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ได้ แต่มีข้อตกลงเบื้องต้นสำคัญคือกลุ่มตัวอย่าง ต้องมาจากประชากรที่มีการแจกแจงปกติหรือเข้าใกล้การแจกแจงปกติ (Weiss, 2019) ในเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงทดสอบโดยใช้ One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงปกติ ดังนั้นจึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่า ผลปรากฏตามตาราง

ตารางที่ 1 คะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานกลุ่มทดลอง (n = 10) และกลุ่มควบคุม (n = 10)

การสื่อสารระหว่างบุคคล	กลุ่มตัวอย่าง	ก่อนทดลอง		ระดับ	หลังทดลอง		ระดับ
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
การเปิดเผยตนเอง	กลุ่มทดลอง	2.42	.56	น้อย	4.78	.11	สูงมาก
	กลุ่มควบคุม	2.34	.42	น้อย	2.32	.58	น้อย
การเข้าใจความคิดและ ความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้	กลุ่มทดลอง	2.34	.38	น้อย	4.80	.19	สูงมาก
	กลุ่มควบคุม	2.38	.44	น้อย	2.32	.38	น้อย
การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่ สนทนา	กลุ่มทดลอง	2.50	.29	ปานกลาง	4.82	.20	สูงมาก
	กลุ่มควบคุม	2.34	.45	น้อย	2.16	.37	น้อย
การติดต่อสื่อสารใน ทางบวก	กลุ่มทดลอง	2.22	.44	น้อย	4.88	.14	สูงมาก
	กลุ่มควบคุม	2.20	.39	น้อย	2.26	.54	น้อย
ความเสมอภาคในการ ติดต่อสื่อสาร	กลุ่มทดลอง	2.40	.40	น้อย	4.88	.14	สูงมาก
	กลุ่มควบคุม	2.06	.40	น้อย	2.24	.30	น้อย
รวม 5 ด้าน	กลุ่มทดลอง	2.38	.21	น้อย	4.83	.08	สูงมาก
	กลุ่มควบคุม	2.26	.18	น้อย	2.26	.24	น้อย

จากตารางที่ 1 พบว่าพนักงานกลุ่มทดลองในระยะก่อนทดลองมีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคล การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร และโดยรวมอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.42, 2.34, 2.50, 2.22, 2.40, และ 2.38 ตามลำดับ ในระยะหลังการทดลองมีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคล การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร และโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก เท่ากับ 4.78, 4.80, 4.82, 4.88, 4.88, และ 4.83 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มควบคุม ในระยะก่อนทดลองมีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งรายด้าน และโดยรวม อยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.34, 2.38, 2.34, 2.20, 2.06, และ 2.26 ตามลำดับ และในระยะหลังการทดลองมีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้งรายด้าน และโดยรวม อยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.32, 2.32, 2.16, 2.26, 2.24, และ 2.26 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานกลุ่มทดลอง
(n = 10) ก่อนและหลังการทดลอง

การสื่อสารระหว่างบุคคล	การประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
การเปิดเผยตนเอง	หลังทดลอง	4.78	.11	13.03**	.000
	ก่อนทดลอง	2.42	.56		
การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้	หลังทดลอง	4.80	.19	18.43**	.000
	ก่อนทดลอง	2.34	.38		
การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา	หลังทดลอง	4.82	.20	21.02**	.000
	ก่อนทดลอง	2.50	.29		
การติดต่อสื่อสารในทางบวก	หลังทดลอง	4.88	.14	18.35**	.000
	ก่อนทดลอง	2.22	.44		
ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร	หลังทดลอง	4.88	.14	18.51**	.000
	ก่อนทดลอง	2.40	.40		
รวม 5 ด้าน	หลังทดลอง	4.83	.08	34.09**	.000
	ก่อนทดลอง	2.38	.21		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่าระยะก่อนการทดลอง คะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคล การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร และโดยรวม ของพนักงานมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 2.42, 2.34, 2.50, 2.22, 2.40 และ 2.38 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .56, .38, .29, .44, .40 และ .21 หลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.78, 4.80, 4.82, 4.88, 4.88 และ 4.83 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .11, .19, .20, .14,

.14 และ .08 เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการทดลอง พบว่า หลังการทดลองพนักงานกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย ทั้งรายด้านและโดยรวมสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลหลังการทดลองของพนักงาน
ระหว่างกลุ่มทดลอง (n = 10) และกลุ่มควบคุม (n = 10)

การสื่อสารระหว่างบุคคล	การประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	t	p
การเปิดเผยตนเอง	หลังทดลอง	4.78	.11	13.27**	.000
	ก่อนทดลอง	2.32	.58		
การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้	หลังทดลอง	4.80	.019	18.51**	.000
	ก่อนทดลอง	2.32	.38		
การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา	หลังทดลอง	4.82	.20	19.83**	.000
	ก่อนทดลอง	2.16	.37		
การติดต่อสื่อสารในทางบวก	หลังทดลอง	4.88	.14	14.80**	.000
	ก่อนทดลอง	2.26	.54		
ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร	หลังทดลอง	4.88	.14	25.56**	.000
	ก่อนทดลอง	2.24	.30		
รวม 5 ด้าน	หลังทดลอง	4.83	.08	32.69**	.000
	ก่อนทดลอง	2.26	.24		

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 3 พบว่าหลังการทดลองคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคล การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร และโดยรวม ของพนักงานกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ย 4.78, 4.80, 4.82, 4.88, 4.88 และ 4.83 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .11, .19, .20, .14, .14 และ .08 ตามลำดับ ส่วนพนักงานกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ย 2.32, 2.32, 2.16, 2.26, 2.24 และ 2.26 ตามลำดับ เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม พบว่า หลังการทดลองพนักงานกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทั้งรายด้านและโดยรวมสูงกว่าพนักงานกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากการศึกษาผลของการใช้โปรแกรมการฝึกอบรมที่มีต่อการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองพนักงานกลุ่มทดลองมีคะแนนการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 แสดงให้เห็นว่าโปรแกรมการฝึกอบรมสามารถพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานได้

พนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลทั้ง 5 ด้านได้อย่างชัดเจน ได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมมีการพัฒนาในทุกด้านอย่างชัดเจน อันเป็นผลมาจากการออกแบบกระบวนการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของ DeVito (2003) ว่าด้วยองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล ซึ่งมุ่งเน้นให้พนักงานสามารถเปิดเผยตนเองได้มากขึ้น พร้อมทั้งเปิดใจรับฟังข้อมูลย้อนกลับจากผู้อื่น เพื่อสร้างความเข้าใจตนเองและการรับรู้ร่วมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน

โปรแกรมฝึกอบรมในครั้งนี้ได้รับการออกแบบโดยใช้เทคนิคการฝึกอบรม 7 เทคนิค ได้แก่ การบรรยาย การอภิปรายเป็นกลุ่ม การระดมสมอง บทบาทสมมติ สถานการณ์จำลอง กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ และการฝึกปฏิบัติ ซึ่งอ้างอิงจากแนวคิดของ อาชัญญา รัตนอุบล (2540), ฉัฐวิณี สิทธิศิริอรธ (2555), สมคิด บางโม (2551) และ ทิศนา ขัมมณี (2545) โดยเทคนิคเหล่านี้ช่วยกระตุ้นให้พนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างหลากหลาย และสอดคล้องกับธรรมชาติของผู้ใหญ่ที่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรง โดยเฉพาะกิจกรรมที่สอดคล้องกับทักษะเป้าหมายแต่ละด้าน เช่น ด้านการเปิดเผยตนเอง ใช้กิจกรรม บทบาทสมมติเรื่อง ฉันทในแบบของเธอ และเกมกระจกสะท้อนใจ ซึ่งช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมกล้าสะท้อนความรู้สึก ความคิด และประสบการณ์ของตนเองต่อผู้อื่นในกลุ่ม ช่วยลดกำแพงทางจิตใจและส่งเสริมการยอมรับตนเอง ด้านการเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ใช้กิจกรรม สถานการณ์จำลอง ฟังอย่างลึกซึ้ง บทบาทสมมติ และเปลี่ยนใจแล้วลองฟังใหม่ ซึ่งกระตุ้นให้พนักงานฝึกทักษะการฟังอย่างตั้งใจ เข้าใจอารมณ์และบริบทของคู่สนทนาอย่างลึกซึ้ง ด้านการสนับสนุนเกื้อกูล ใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เช่น เกมจุดเปลี่ยนใจ ซึ่งออกแบบให้พนักงานได้แลกเปลี่ยนเรื่องราวส่วนตัว และได้รับแรงสนับสนุนทางบวกจากกลุ่ม ด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร ใช้กิจกรรม วิเคราะห์สถานการณ์จำลองในที่ประชุม และ เกมเล่นบทบาทหัวหน้า-ลูกน้อง เพื่อฝึกทักษะการใช้ถ้อยคำเชิงสร้างสรรค์ และการสื่อสารอย่างไม่ลำเอียงในบริบทองค์กรจริง

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำแนวทาง 3 ขั้นตอนการฝึกอบรม ได้แก่ ขั้นตอนการฝึกอบรม ขั้นระหว่างฝึกอบรม และขั้นหลังการฝึกอบรม ตามแนวทางของ เนตรรุ้ง อยู่เจริญ (2561) มาใช้ในการวางแผนและดำเนินการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งช่วยให้เกิดความต่อเนื่องทางการเรียนรู้ และสามารถสะท้อนผลการเปลี่ยนแปลงได้อย่างชัดเจนในแต่ละช่วง เมื่อพิจารณาองค์ประกอบทั้งหมดร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นแนวคิดหลัก เทคนิคที่ใช้ และขั้นตอนการฝึกอบรม พบว่าโปรแกรมฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสามารถส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของผู้เข้าอบรมได้ในทุกมิติอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างแท้จริง

ดังนั้น ผลการวิจัยในข้อที่ 1 แสดงให้เห็นว่า โปรแกรมฝึกอบรมที่ออกแบบตามกรอบแนวคิดของ DeVito (2003) ว่าด้วยองค์ประกอบของการสื่อสารระหว่างบุคคล สามารถพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงาน ทั้ง 5 ด้าน คือ การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามที่ผู้อื่นรับรู้ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร ผลการทดลองดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีรัฐ รุ่งโรจน์ (2559, น. 94-95) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลโดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา โดยผลการวิเคราะห์สถิติแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในหลายด้าน หลังจากการฝึกอบรม พบว่าโปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาเพื่อพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาอาชีวศึกษาที่เข้าร่วมโปรแกรมมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงขึ้นเมื่อเปรียบเทียบกับก่อนและหลังการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ D'Agostino, Bylund, and Lamiani (2017) ซึ่งศึกษาผลของการอบรมทักษะการสื่อสารในผู้ให้บริการทางการแพทย์ พบว่า การใช้เทคนิคการ

ฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการโดยใช้สถานการณ์จำลอง (simulation-based training) ร่วมกับการสะท้อนความรู้สึก (empathy-based reflection) ส่งผลให้บุคลากรสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารในด้านความเข้าใจและการเปิดเผยอย่างเหมาะสมได้อย่างมีนัยสำคัญ จากผลการวิจัยนี้สามารถสรุปได้ว่า โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยาที่พัฒนาขึ้นสามารถช่วยเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของนักศึกษาอาชีวศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และงานวิจัยในต่างประเทศก็สะท้อนให้เห็นถึงความสอดคล้องของแนวทางการพัฒนาทักษะการสื่อสารที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนและการฝึกปฏิบัติจริงเช่นเดียวกัน

2. จากผลวิจัยพบว่าหลังการทดลอง พนักงานกลุ่มทดลองมีการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เข้าร่วมโปรแกรมการฝึกอบรม ได้รับการพัฒนาการสื่อสารระหว่างบุคคล ในขณะที่พนักงานกลุ่มควบคุมไม่แสดงพฤติกรรมสื่อสารระหว่างบุคคลเพิ่มขึ้น หรือยังมีแนวโน้มใช้การสื่อสารแบบปิดกั้น เช่น การหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็น หรือการแสดงความรู้สึก ซึ่งในการทดลองครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอนของโปรแกรม ระหว่างจัดกิจกรรมอบรมสามารถสังเกตพนักงานจากการแสดงออกทางด้านทัศนคติ มีความกล้าในการแสดงความคิดเห็น การรับฟังผู้อื่นมากขึ้น การใช้ภาษาหรือการสบตาเพื่อแสดงความเข้าใจ การกระทำ และคำพูดที่สามารถสะท้อนว่าพนักงานมีการสื่อสารระหว่างบุคคลมากขึ้นได้แก่

2.1 ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าโปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพอย่างชัดเจนต่อ การเปิดเผยตนเองของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้คะแนนของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหลังการฝึกอบรมและสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลลัพธ์นี้มีนัยสำคัญทางปฏิบัติในระดับที่ สูงมาก โดยมีขนาดผลกระทบ (Cohen's d) เท่ากับ 2.29

ขนาดผลกระทบที่ใหญ่มากนี้ ตอกย้ำถึงความสำเร็จของโปรแกรมในการเพิ่มความกล้าที่จะแสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก และประสบการณ์ส่วนตัวอย่างตรงไปตรงมา นัยสำคัญเชิงปฏิบัติคือ การเปลี่ยนแปลงในด้านนี้ มากกว่าสองเท่าของความผันแปรปกติของพนักงาน ซึ่งสะท้อนถึงความเชื่อมั่นในตนเองและการเคารพตนเองในฐานะบุคคลที่มีคุณค่าเท่าเทียมกับผู้อื่น การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมนี้สังเกตได้ชัดเจนจากกิจกรรมที่มุ่งเน้นการแบ่งปันเรื่องราวส่วนตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกิจกรรม กระຈຈสะท้อนใจ ที่ผู้เข้าร่วมได้สำรวจและแลกเปลี่ยนเรื่องราวส่วนตัวอย่างเปิดใจ ภายใต้บรรยากาศที่ปลอดภัยและปราศจากการตัดสิน

จากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมสามารถแสดงออกถึงมุมมองส่วนตัวและความรู้สึกที่เก็บไว้ได้อย่างเปิดเผย โดยไม่รู้สึกอึดอัดหรืออาย เช่น การเล่าถึงปัญหาที่เคยเผชิญในที่ทำงาน หรือการบอกเล่าความรู้สึกเมื่อได้รับกำลังใจ พฤติกรรมเหล่านี้สะท้อนถึงการยอมรับตนเองและการเปิดใจให้ผู้อื่นรับรู้ถึงความเป็นตัวตนอย่างแท้จริง

การเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมเหล่านี้สอดคล้องกับแนวคิดของ DeVito (2003) ที่อธิบายว่า การเปิดเผยตนเอง (Self-disclosure) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เพราะช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจ ความใกล้ชิด และความเข้าใจอันลึกซึ้งระหว่างผู้สื่อสาร กล่าวโดยสรุป ค่า Cohen's d ที่สูงถึง 2.29 เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันว่ากิจกรรมกลุ่มที่เน้นการสะท้อนคิดและการสนทนาอย่างเปิดใจ มีผลต่อการพัฒนาทักษะการเปิดเผยตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2.2 ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าโปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพอย่างชัดเจนต่อ การเข้าใจความคิดและความรู้สึกตามผู้อื่นรับรู้ ของพนักงาน โดยมีคะแนนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลลัพธ์นี้มีนัยสำคัญทางปฏิบัติในระดับ สูงมาก โดยมีขนาดผลกระทบ (Cohen's d) เท่ากับ 2.34

ขนาดผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ ตอกย้ำถึงการพัฒนาความสามารถในการ รับฟังอย่างตั้งใจ การมีความรู้สึกร่วม (Empathy) และการแสดงความเข้าใจต่อมุมมองหรือสถานการณ์ของผู้อื่นโดยไม่รีบตัดสิน นัยสำคัญเชิงปฏิบัติคือ การเปลี่ยนแปลงในด้านความเข้าใจใจนี้ มากกว่าสองเท่าของความผันแปรปกติของพนักงาน ซึ่งยืนยันถึงการพัฒนาทักษะสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่เปิดกว้างและเอื้ออาทรได้อย่างชัดเจน พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงอย่างเห็นได้ชัด ได้แก่ การพูดสะท้อนความรู้สึกของผู้เล่าเรื่องด้วยถ้อยคำที่อ่อนโยน การให้กำลังใจอย่างจริงใจ และการยอมรับในความแตกต่างโดยไม่แสดงท่าทีต่อต้าน

กิจกรรม ใจเขาใจเรา จับคู่ฟังเรื่องจริง มีบทบาทอย่างมากในการส่งเสริมทักษะนี้ โดยผู้เข้าร่วมได้ฝึกฝนการฟังเรื่องราวของผู้อื่นโดยไม่ขัดจังหวะ และตั้งคำถามปลายเปิดเพื่อสะท้อนความเข้าใจในสิ่งที่ได้ยิน การฝึกฝนนี้ทำให้พนักงานสามารถแสดงความเข้าใจต่อเพื่อนร่วมกลุ่มได้ดีขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพในบริบทของการทำงานร่วมกัน

แนวคิดของ DeVito (2003) ได้กล่าวถึง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ว่าเป็นองค์ประกอบหลักของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่มั่นคงและมีความลึกซึ้ง กล่าวโดยสรุป ค่า Cohen's d ที่สูงถึง 2.34 เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันว่ากิจกรรมที่เน้นการฟังและการสะท้อนความรู้สึกมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทักษะนี้ และส่งผลให้เกิดการสร้างปฏิสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างยั่งยืนภายในองค์กร

2.3 ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าโปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิภาพอย่างชัดเจนต่อ การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา ของพนักงาน ซึ่งทำให้คะแนนของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติภายหลังการฝึกอบรม และสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลลัพธ์นี้มีนัยสำคัญทางปฏิบัติในระดับ สูงมาก โดยมีขนาดผลกระทบ (Cohen's d) เท่ากับ 2.10

ขนาดผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ ตอกย้ำถึงการพัฒนาศักยภาพที่ให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์และการอยู่ร่วมกันในเชิงบวก ซึ่งแสดงออกผ่านพฤติกรรมของการแสดงออกถึงความใส่ใจ การยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่าง และการให้กำลังใจหรือช่วยเหลือในสถานการณ์ที่คู่สนทนากำลังเผชิญปัญหา นัยสำคัญเชิงปฏิบัติคือ การเปลี่ยนแปลงในด้านนี้ มากกว่าสองเท่าของความผันแปรปกติของพนักงาน ซึ่งยืนยันว่าโปรแกรมสามารถสร้างพฤติกรรมการสนับสนุนเกื้อกูลที่สามารถสังเกตและวัดผลได้จริง

กิจกรรม แร่คำพูดที่เปลี่ยนชีวิต มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมทักษะด้านนี้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แบ่งปันคำพูดหรือกำลังใจที่เคยได้รับ เพื่อกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมรู้จักวิธีสื่อสารเพื่อให้กำลังใจและรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ ซึ่งจากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัยพบว่า พนักงานแสดงพฤติกรรมการสนับสนุนเกื้อกูลอย่างชัดเจน เช่น การกล่าวชื่นชมเพื่อนร่วมกลุ่มอย่างจริงใจ การพยักหน้ารับฟังโดยไม่ขัดจังหวะ และการเสนอความช่วยเหลือเมื่อคู่สนทนาไม่มั่นใจ

แนวคิดของ DeVito (2003) ได้ชี้ให้เห็นว่า การสนับสนุนเกื้อกูล (Supportiveness) เป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีคุณภาพ โดยการยอมรับและเข้าใจคู่สนทนาช่วยลดความขัดแย้ง สร้างความไว้วางใจ และนำไปสู่ความร่วมมืออย่างแท้จริงในการทำงานเป็นทีม กล่าวโดยสรุป ค่า Cohen's d ที่สูงถึง 2.10 เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ยืนยันว่ากิจกรรมที่เน้นการให้คุณค่าแก่กันและการสร้างบรรยากาศเชิงบวก มีผลอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลด้านนี้ในเชิงลึกและยั่งยืน

2.4 ผลการวิเคราะห์ยืนยันว่าโปรแกรมการฝึกอบรมส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อ การติดต่อสื่อสารในทางบวก ของพนักงาน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการเพิ่มขึ้นของคะแนนกลุ่มทดลองภายหลังการเข้าร่วมโปรแกรมและสูง

กว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลลัพธ์นี้มีนัยสำคัญทางปฏิบัติในระดับ สูงมาก โดยมีขนาดผลกระทบ (Cohen's d) เท่ากับ 2.22

ขนาดผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ ตอกย้ำถึงประสิทธิผลของโปรแกรมในการพัฒนาทักษะการสื่อสารเชิงบวก โดยเฉพาะด้านการเลือกใช้ถ้อยคำ น้ำเสียง และท่าทีที่ส่งเสริมความเข้าใจและความสัมพันธ์อันดีต่อกันทั้งในการทำงานประจำวันและสถานการณ์ที่อาจเกิดความขัดแย้ง นัยสำคัญเชิงปฏิบัติคือ พฤติกรรมในด้านนี้ของพนักงานกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลง มากกว่าสองเท่าของความผันแปรปกติของพนักงาน ซึ่งสะท้อนถึงการพัฒนาทักษะที่ไม่เพียงแต่เน้นสิ่งที่พูด แต่ยังคำนึงถึงความรู้สึกของผู้รับสารอันนำไปสู่การสร้างบรรยากาศแห่งความร่วมมือในองค์กร

กิจกรรม ระดมสมอง : คำพูดแบบไหนที่คุณรู้สึกว่าคุณค่า และคำพูดแบบไหนที่คุณอยากได้ยิน (กิจกรรมครั้งที่ 4) มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมทักษะนี้ โดยเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้สะท้อนประสบการณ์เชิงลบที่เคยได้รับ (เช่น "ทำไมทำไมไม่ได้ซึกที" หรือ "ไม่เห็นเก่งเหมือนคนอื่นเลย") พร้อมทั้งฝึกเสนอทางเลือกของคำพูดเชิงบวก (เช่น "ลองใหม่อีกครั้งก็ได้เนะ" หรือ "ฉันเห็นความพยายามของคุณนะ") การฝึกฝนดังกล่าวทำให้เกิดการตระหนักรู้ถึงพลังของคำพูด และนำไปสู่พฤติกรรมที่เด่นชัดในการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน การแสดงความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น และการหลีกเลี่ยงคำพูดที่อาจบั่นทอนความมั่นใจ

พฤติกรรมที่สังเกตได้จริง ได้แก่ การใช้ถ้อยคำที่สร้างแรงบันดาลใจ การหลีกเลี่ยงคำพูดประชดประชัน และการพูดด้วยความเคารพแม้ในยามที่ไม่เห็นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ DeVito (2003) ที่ระบุว่า การสื่อสารในทางบวก (Positiveness) เป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เพราะช่วยสร้างความไว้วางใจ ความรู้สึกปลอดภัย และความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างผู้สื่อสาร ดังนั้น ขนาดผลกระทบที่ $d = 2.22$ จึงยืนยันว่า โปรแกรมฝึกอบรมนี้สามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการสื่อสารที่เอื้อต่อบรรยากาศการทำงานที่เคารพ เห็นคุณค่า และสนับสนุนซึ่งกันและกันได้อย่างยั่งยืน

2.5 ผลการวิเคราะห์ชี้ให้เห็นว่า โปรแกรมการฝึกอบรมมีประสิทธิผลอย่างชัดเจนต่อ ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร ของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้คะแนนด้านนี้ของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผลลัพธ์นี้มีนัยสำคัญทางปฏิบัติในระดับ สูงมาก โดยมีขนาดผลกระทบ (Cohen's d) เท่ากับ 2.30

ขนาดผลกระทบที่เกิดขึ้นนี้ สะท้อนว่าโปรแกรมการฝึกอบรมสามารถสร้างการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่สำคัญและวัดผลได้จริงในมิติของการให้ความเคารพซึ่งกันและกัน การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการสื่อสาร และการหลีกเลี่ยงการใช้อำนาจมากดทับความเห็นของผู้อื่น พฤติกรรมที่สะท้อนถึงพัฒนาการดังกล่าว ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงานทุกระดับ การใช้ถ้อยคำที่ทำให้เกียรติและมีความเห็นที่แตกต่างกัน ตลอดจนการชักชวนสมาชิกในทีมที่ไม่ค่อยกล้าแสดงความเห็นให้เข้ามามีส่วนร่วมในวงสนทนาอย่างเสมอภาค

ผู้วิจัยพบว่า กิจกรรมจำลองสถานการณ์ในที่ประชุม (ครั้งที่ 4) มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการพัฒนาทักษะนี้ เนื้อหาของสถานการณ์นี้เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจร่วมกันในหัวข้อที่มีผลกระทบต่อทุกคน ได้กระตุ้นให้พนักงานสามารถถ่ายทอดความคิดเห็นอย่างเปิดเผยโดยไม่รู้สึกเกรงกลัวการถูกตัดสินจากผู้อื่น และสามารถส่งเสริมการมีส่วนร่วมที่เท่าเทียม

ประสิทธิผลจากการฝึกฝนได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทการทำงานจริงทันที เช่น ในการประชุมวางแผนตารางการทำงาน พนักงานได้นำเสนอความคิดเห็นและมีการเปิดเวทีให้ทุกเสียงได้รับการรับฟังอย่างเท่าเทียม นำไปสู่การตัดสินใจร่วมกันที่โปร่งใสภายใต้หลักความยุติธรรม ซึ่งช่วยลดความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานและเสริมสร้างความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าของร่วมในนโยบายขององค์กร

พฤติกรรมที่ปรากฏข้างต้นสอดคล้องกับแนวคิดของ DeVito (2003) ที่ระบุว่า ความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร (Communication Equality) เป็นรากฐานสำคัญของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นกลไกสำคัญในการลดช่องว่างทางอำนาจ กระตุ้นให้เกิดการมีส่วนร่วม และส่งเสริมความร่วมมืออย่างยั่งยืน กล่าวโดยสรุป การมีขนาดผลกระทบที่สูงยืนยันว่าโปรแกรมฝึกอบรมนี้ไม่เพียงแต่เปลี่ยนแปลงทางสถิติ แต่ยังสร้างความคุ้มค่าเชิงปฏิบัติที่ชัดเจนในการพัฒนาความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสารของพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โปรแกรมการฝึกอบรมที่จัดขึ้นสามารถพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญ ครอบคลุมทั้ง 5 ด้านตามกรอบแนวคิดของ DeVito (2003) ได้แก่ การเปิดเผยตนเอง การเข้าใจความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น การสนับสนุนเกื้อกูลต่อคู่สนทนา การติดต่อสื่อสารในทางบวก และความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะด้านการติดต่อสื่อสารในทางบวกและความเสมอภาคในการติดต่อสื่อสารที่มีการพัฒนาเด่นชัด ส่งผลให้พนักงานสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 โรงงานควรนำโปรแกรมการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ในการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลของพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในฝ่ายที่มีลักษณะงานที่ต้องทำงานเป็นทีม หรือต้องประสานงานกับผู้อื่นเป็นประจำ

1.2 ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารและหัวหน้างานมีส่วนร่วมในการอบรม หรือทำหน้าที่เป็นผู้สนับสนุนเชิงบวก เพื่อเสริมสร้างบรรยากาศแห่งความเข้าใจ ความไว้วางใจ และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในองค์กร

1.3 ควรมีการจัดกิจกรรมทบทวนหรือกระตุ้นพฤติกรรมสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น กิจกรรม Workshop หรือกิจกรรม Team Building เพื่อให้พฤติกรรมสื่อสารที่ดีคงอยู่ในระยะยาว

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมหลากหลายองค์กร หรืออุตสาหกรรมที่แตกต่างกัน เพื่อเพิ่มความทั่วไปของผลการวิจัยและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กว้างขึ้น

2.2 ควรศึกษาผลลัพธ์ในระยะยาวของโปรแกรมการฝึกอบรม โดยติดตามผลหลังอบรมผ่านแบบประเมิน หรือการสัมภาษณ์ภาคสนาม เพื่อประเมินความคงทนของพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพของโปรแกรมฝึกอบรมรูปแบบต่างๆ เช่น การอบรมแบบออนไลน์ การอบรมแบบผสมผสาน หรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง ว่ามีผลต่อการพัฒนาทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับที่แตกต่างกันหรือไม่

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาและการสนับสนุนจากคณาจารย์และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลายท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และสนับสนุนด้านวิชาการอย่างดียิ่งตลอดระยะเวลาการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ประยุทธ์ ไทยธานี อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด และให้การสนับสนุนที่สำคัญซึ่งมีคุณค่าอย่างยิ่งในการดำเนินงานวิจัยฉบับนี้ทั้งในด้านแนวคิด ทฤษฎี และระเบียบวิธีวิจัย อันนำไปสู่ความสำเร็จของการวิจัยอย่างมีคุณภาพและภาคภูมิใจของผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนวัฒน์ อธิธนานันท์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริรัตน์ นาคิน และผู้ช่วยศาสตราจารย์

ดร.สุภาวดี วิสุวรรณ์ ในฐานะผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยอย่างรอบคอบ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง อันส่งผลให้การพัฒนาเครื่องมือมีความถูกต้อง และเหมาะสมตามหลักวิชาการ ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อนร่วมงาน และพนักงานโรงงานแห่งหนึ่ง ในอำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ที่ได้ให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลตลอดระยะเวลาการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดา ที่สนับสนุนให้โอกาสทางการศึกษา และปลูกฝังคุณธรรมความดีให้กับผู้วิจัยตลอดมา ขอขอบพระคุณครอบครัว สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ และบุคคลใกล้ชิดทุกท่าน ที่ให้กำลังใจและสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ สุดท้ายนี้ขอขอบคุณตนเองที่ใฝ่เรียนรู้ ขยัน ตั้งใจและพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และขอขอบคุณทุกท่านที่ไม่ได้เอ่ยนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้มีส่วนช่วยเหลือให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์รา มังกรศักดิ์สิทธิ์. (2556). *ความคิดเห็นของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กรโรงพยาบาลนนทเวช*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).
- ฉัฐวิณั ลิทธิศิริอรธร. (2555). *การฝึกอบรม*. กรุงเทพฯ: ที-บุ๊คส์.
- ทิศนา แคมมณี. (2545). *กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน*. กรุงเทพฯ: นิธิเอนเตอร์ไพรส์.
- เนตรรุ่ง อยู่เจริญ. (2561). *การพัฒนาสมรรถนะการทำวิจัยสถาบันโดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมผสมผสานกับการชี้แนะทางปัญญาสำหรับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร*. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ระวีรัฐ รุ่งโรจน์. (2559). *การพัฒนาความสามารถในการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้โปรแกรมฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา*. (ปริญญาโทบริหารธุรกิจบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- สมคิด บางโม. (2551). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม*. ฉบับพิมพ์ที่ 4. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2540). *การสอนแบบเน้นวิจัยโดยใช้สัญญาแห่งการเรียนรู้ในการเรียนการสอนที่มีวิจัยเป็นฐาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Berlo, D. K. (1960). *The Process of Communication; an Introduction to Thand Practice*. San Francisco: Rinehart Press.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences (2nd ed.)*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Decenzo, D. A., and Robbin, S. P., (2009). *Fundamentals of Human Resource Management (10th ed.)*. United States of America: John Wiley & Sons.
- Devito, J.A. (2003). *Human communication: The basic course (9th ed.)*. Boston: Pearson Education.
- Hargie, O. (2011). *Interpersonal Skills: Research, Theory, and Practice*. Routledge.
- Noe, R. A. (2020). *Employee training and development (8th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. University of Illinois Press.
- Spitzberg And Cupach. (1984). *Interpersonal communication competence (Vol. 4): SAGE Publications, Incorporated*.

ผู้เขียนบทความ

นายณัฐพันธุ์ อุดมสิทธิพัฒนา นักศึกษา หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา E-mail: 67d0303108@nrru.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร. ประยุทธ์ ไทยธานี อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา Email: p_thaithani@hotmail.com