

### อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey ต่อการเพิ่มความร่วมรู้สึกของนักศึกษานิสิตวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 20 คน ที่มีคะแนนจากแบบทดสอบทักษะในการฟังอยู่ระหว่าง 13 คะแนน ถึง 28 คะแนน และใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน การวิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้การตอบแบบทดสอบทักษะในการฟังและแบบวัดความร่วมรู้สึก และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้วิธีการทดสอบความแตกต่างของคะแนนที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการทดสอบค่า  $t$  ( $t$ -test)

#### การอภิปรายนำเรื่องการฝึกทักษะในการฟัง

ก่อนที่จะกล่าวถึงผลการวิจัยในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย จะขอกล่าวถึงผลการฝึกทักษะในการฟังก่อน ซึ่งการฝึกทักษะในการฟังเป็นพื้นฐานที่สำคัญของการวิจัยนี้

ผลการวิจัยพบว่าก่อนการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey นักศึกษานิสิตวิทยาลัย กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ได้คะแนนจากแบบทดสอบทักษะในการฟังไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 แต่ภายหลังการฝึกทักษะ พบว่านักศึกษานิสิตวิทยาลัยกลุ่มทดลองมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และในกลุ่มทดลองพบว่าคะแนนหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการวิจัยของ Daniels และคณะ (1988) ที่พบว่านักศึกษานิสิตวิทยาลัยกลุ่มทดลองจะมีทักษะการสะท้อนความรู้สึกและการสรุปความ สูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และนักศึกษานิสิตวิทยาลัยกลุ่มทดลองจะมีความผิดพลาดในการสื่อสารน้อยลง

มีการตอบสนองที่ดีขึ้นและมีการใช้คำถามปิดน้อยลง และเมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างก่อนและหลังการฝึกทักษะพบว่า ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Scorggins และ Ivey (cited by Ivey and et.al., 1987) ที่พบว่า ทักษะการเสริมกำลังใจ การถ่ายทอดข้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปความของกลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงในทางดีขึ้น

ผลการวิจัยตรงนี้จึงแสดงได้ว่า โปรแกรมการฝึกอบรมของการฝึกทักษะในการฟังในงานวิจัยนี้ สามารถเพิ่มทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey

#### ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ตั้งไว้ว่า " นักศึกษาพยาบาลที่เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey จะมีความร่วมรู้สึกมากกว่านักศึกษาพยาบาลที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey "

ผลการวิจัยพบว่าก่อนการฝึกทักษะในการฟังนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนในส่วนของการรับรู้ความรู้สึก และคะแนนในส่วนของการสื่อถึงความรู้สึกไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และเมื่อภายหลังนักศึกษาพยาบาล กลุ่มทดลองได้รับการฝึกทักษะในการฟังแล้วพบว่า นักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลองมีคะแนนในส่วนของการรับรู้ความรู้สึก และคะแนนในส่วนของการสื่อถึงความรู้สึก มากกว่านักศึกษาพยาบาลกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05

ผลการวิจัยดังกล่าวแสดงได้ว่า นักศึกษาพยาบาลที่เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey มีความร่วมรู้สึกมากกว่านักศึกษาพยาบาลที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ดังนั้นผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 ตั้งไว้ว่า " นักศึกษาพยาบาลที่เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey จะมีความร่วมรู้สึกเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนเข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey "

ผลการวิจัยพบว่า คะแนนความร่วมมือรู้สึกภายหลังการฝึกทักษะในการฟังของนักศึกษาพยาบาลกลุ่มทดลอง มีคะแนนสูงกว่าคะแนนก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 ซึ่งหมายความว่าคะแนนในส่วนของการรับรู้ความร่วมมือและคะแนนในส่วนของการสื่อถึงความร่วมมือ ภายหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง มีคะแนนสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับความเชื่อมั่น .05

ผลการวิจัยนี้แสดงได้ว่า นักศึกษาพยาบาลที่เข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey มีความร่วมมือมากกว่าก่อนเข้ารับการฝึกทักษะในการฟังตามแนวของ Ivey ผลการวิจัยจึงสนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2

ดังนั้นการทดลองทั้งสองรูปแบบคือ ทั้งการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และการเปรียบเทียบก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง แสดงให้เห็นว่า รูปแบบในการฝึกทักษะในการฟัง มีผลให้การรับรู้ความร่วมมือ และการสื่อถึงความร่วมมือของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น .05 และเมื่อมองโดยองค์รวม พบว่าความร่วมมือของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นทั้งความสามารถในการรับรู้ความร่วมมือและการสื่อถึงความร่วมมือ

ผลของการศึกษานี้มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Daniels และคณะ (1988) ที่ทำการศึกษาดังกล่าวถึงการฝึกทักษะการสื่อสาร 6 ทักษะคือ ทักษะการใส่ใจ การถาม การเสริม กำลังใจ การถ่ายทอดข้อความ การสะท้อนความรู้สึก และการสรุปให้กับนักศึกษาพยาบาลตามหลักการการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาค การศึกษาพบว่า กลุ่มการทดลองจะมีระดับความร่วมมือมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และมีความร่วมมือเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อเปรียบเทียบกับก่อนการทดลอง และ Ivey (cited by Ivey and et. al., 1987) ได้ศึกษาการฝึกทักษะการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาค คือ ทักษะการใส่ใจ การเสริมกำลังใจ การถ่ายทอดข้อความ การใช้คำถามเปิด การสะท้อน ความร่วมมือ และการสรุปความ พบว่ากลุ่มทดลองจะมีความร่วมมือสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

งานวิจัยนี้ อย่างน้อยที่สุดแสดงให้เห็นถึงสาระอยู่ 3 ประการคือ

1. รูปแบบการฝึกอบรม มีผลทำให้ความร่วมมือรู้สึกเพิ่มขึ้นได้ Rogers (1980) และ Patterson (1977) เสนอว่าการฝึกความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรจะเป็นการฝึกฝนจากประสบการณ์ตรง ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาของคัคนางค์ มณีศรี พบว่าวิธีการใช้ตัวแบบร่วมกับการสอน เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพในการฝึกทักษะการสนองตอบด้วยความเห็นใจร่วมรู้สึกทางวาจาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ Kalisch (1971) ได้ศึกษาพัฒนาความร่วมมือด้วยวิธีการสอนโดยการอธิบาย การใช้บทบาทสมมุติ ตัวแบบและการปฏิบัติจริง ผลการศึกษานพบว่า นักศึกษากลุ่มทดลองจะมีความร่วมมือมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ La Monica และคณะ (1976) ได้สร้างโปรแกรมการฝึกความร่วมมือ โดยได้นำวิธีการต่าง ๆ มาใช้ในการดำเนินการทดลอง กล่าวคือ การอธิบาย การลงมือปฏิบัติจริง และการใช้กระบวนการกลุ่ม ผลการศึกษานพบว่า โปรแกรมการฝึกอบรมสามารถเพิ่มความร่วมมือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการศึกษาของ Schwartz และคณะ (1983) ได้ทำการศึกษาพัฒนาโปรแกรมการฝึกความร่วมมือ โดยมีวิธีการดำเนินการฝึกอบรมคือ การบรรยาย การอภิปรายและการใช้กระบวนการกลุ่ม ผลการศึกษานพบว่าผู้รับการฝึกอบรมมีการตระหนักถึงความร่วมมือ ในขณะที่ให้การพยาบาลเพิ่มขึ้น

ส่วนวิธีการเรียนการสอนในชั้นเรียนเหมือนวิชาทั่วไป เช่น การบรรยายในห้องเรียน หรือการมอบหมายให้ไปศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองไม่สามารถก่อให้เกิดความร่วมมือ ซึ่งจะเห็นได้จากการศึกษาของ Handerson (DAI 43/02B) ซึ่งทำการศึกษาเปรียบเทียบการพัฒนาความร่วมมือด้วยวิธีการฝึกตามหลักการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาคกับการสอนตามรูปแบบของทางพยาบาล ผลการศึกษานพบว่า นักศึกษายาบาลกลุ่มที่ได้รับการฝึกความร่วมมือตามหลักการปรึกษาเชิงจิตวิทยาแบบจุลภาค จะมีความร่วมมือแตกต่างไปจากกลุ่มที่ได้รับการสอนตามรูปแบบของทางพยาบาล

2. ทักษะในการฟัง สามารถพัฒนาความร่วมมือได้ Rogers (cited by Ivey and Authier, 1978) ได้กล่าวว่า "สิ่งหนึ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญมาก ในการช่วยให้บุคคลมีการตอบสนองต่อความร่วมมืออย่างถูกต้อง นั่นคือ การฟังบุคคลอื่นอย่างตั้งใจ" และ Rogers (1951) ยังได้กล่าวถึงการสื่อความร่วมมือว่า "...คุณเพียงฟังและพูดโต้ตอบเป็นระยะ ๆ

ก็เรียกได้ว่าเป็นบุคคลที่มีความร่วมรู้สึกในขณะนั้น... การที่จะแสดงว่าคุณมีความเข้าใจในความ  
รู้สึกอย่างแท้จริง โดยคุณสร้างประโยคหนึ่งขึ้นมาที่มีความหมาย หมายถึงสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ  
หรืออาจเป็นการเลือกใช้คำที่สามารถมาแทนที่สิ่งที่ผู้รับรู้ได้..."

ทักษะในการฟังในการวิจัยครั้งนี้ จึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะช่วยในการสร้างประโยค หรือ  
เลือกใช้คำที่แทนสิ่งที่ผู้รับบริการสื่อออกมา ไม่ว่าจะเป็นการใช้คำถาม การเสริมกำลังใจ การ  
ทวนซ้ำประโยค การทำให้กระจำชัด การสะท้อนความรู้สึก และ/หรือ การสรุปความ

3. ความร่วมรู้สึกเป็นสิ่งที่พัฒนาได้ Robinsons (cited by wheeler, 1988)  
กล่าวว่าความร่วมรู้สึกเป็นทั้งทักษะและความสามารถในตัวเดียวกัน ที่กล่าวว่าความร่วมรู้สึกเป็น  
ทักษะ เพราะความร่วมรู้สึกสามารถพัฒนาให้เพิ่มขึ้นได้ ส่วนคำกล่าวที่ว่าความร่วมรู้สึกเป็นความ  
สามารถนั้น เนื่องจากความร่วมรู้สึกสามารถที่จะพัฒนาให้เพิ่มขึ้นได้ ดังจะเห็นได้จาก ผลการ  
ศึกษาของKalisch (1971) ซึ่งผลการศึกษานพบว่ากลุ่มทดลองมีความร่วมรู้สึกมากกว่ากลุ่มควบคุม  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการศึกษาของLa Monica และคณะ (1976) พบว่าโปรแกรม  
การฝึกอบรมสามารถเพิ่มความร่วมรู้สึกได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบในการศึกษา  
ของ Kunst Wilson และคณะ (cited by Wheeler, 1988)

จะเห็นว่า การฟังที่มีกระบวนการรับข่าวสารที่ถูกต้องและเที่ยงตรงจึงจะสามารถก่อให้เกิด  
เกิดการรับรู้ ความเข้าใจ และการสื่อถึงความร่วมรู้สึกที่ถูกต้อง และการฟังดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้  
ก็ต่อเมื่อมีการฝึกฝนอย่างเป็นระบบ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การฝึกทักษะในการฟังจึงเป็นวิธีหนึ่งที่จะ  
ช่วยให้นักพัฒนาความร่วมรู้สึกประสบความสำเร็จและผลการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้พบว่า การฝึก  
ทักษะในการฟังสามารถเพิ่มความร่วมรู้สึกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงเป็นการสนับสนุนสมมุติฐาน  
การวิจัยทั้งสองข้อ