Journal of Information and Learning
Volume 36, Issue 3, September-December, 2025 ■ e279903
E-ISSN 2730-2202 ■ https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jil

Research Article

A Study of Components and Levels of Nonviolent Communication Competency in a Diverse Society among Undergraduate Students in Higher Education Institutions in Pattani Province

การศึกษาองค์ประกอบและระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง ในสังคมที่หลากหลายของนักศึกษาปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี

Rudiyah Ha[1*] and Marut Patphol[2]

รูดียะห์ หะ[1*] และ มารุต พัฒผล[2]

[1]*Department of Teaching Islamic Studies, Faculty of Islamic Science, Prince of Songkla University, Pattani 94000, Thailand*

[1]*สาขาวิชาการสอนอิสลามศึกษา คณะวิทยาการอิสลาม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี 94000 ประเทศไทย*

[2]*Department of Curriculum Research and Development, Graduate Study, Srinakharinwirot University, Bangkok 10110, Thailand*

[2]*สาขาวิชาการวิจัยและพัฒนาหลักสูตร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร 10110 ประเทศไทย*

*Corresponding author: rudiyah.h@psu.ac.th

Received May 6, 2025 ■ Revised August 13, 2025 ■ Accepted August 14, 2025 ■ Published December 4, 2025

Abstract

This study employed a mixed-methods research design with the aim of: 1) investigating the core components and behavioral indicators of nonviolent communication competency among undergraduate students enrolled in higher education institutions in Pattani Province, and 2) analyzing the levels of nonviolent communication competency among these students. The research was conducted in two phases. Phase one focused on identifying competency components using semi-structured interviews with ten key informants. Data were analyzed using content analysis. Phase two assessed the current state of competency using a questionnaire administered to a sample of 380 undergraduate students selected through a multistage sampling process. Descriptive statistics were employed for data analysis. The findings revealed five main components: 1) deep listening (seven behavioral indicators), 2) neutral thinking and respect for human dignity (six behavioral indicators), 3) empathy and compassion (six behavioral indicators), 4) emotional intelligence in perception and management (seven behavioral indicators), and 5) compromise and relationship maintenance (seven behavioral indicators). Overall, the level of nonviolent communication competency was relatively high across all the components. Among them, deep listening exhibited the lowest mean score (M = 2.95, SD = 0.68), while compromise and relationship maintenance recorded the highest mean score (M = 3.13, SD = 0.62). The results of this study provide a set of competency components and behavioral indicators aligned with the sociocultural context of the southern border provinces of Thailand. The findings also offer essential insights for the development of learning management programs aimed at enhancing students' nonviolent communication competencies.

Keywords: competency components, nonviolent communication, undergraduate students, Southern Border Provinces

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธีมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี และ 2) วิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี โดยแบ่งการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา และระยะที่ 2 ศึกษาระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี จำนวน 380 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงบรรยาย ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง (7 พฤติกรรมบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 2 การคิดเป็นกลางเคารพในความเป็นมนุษย์ (6 พฤติกรรมบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 3 ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (6 พฤติกรรมบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 4 ความฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์ (7 พฤติกรรมบ่งชี้) และองค์ประกอบที่ 5 ความประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน (7 พฤติกรรมบ่งชี้) โดยผลศึกษาระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกองค์ประกอบโดยองค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการแสดงออกน้อยที่สุด (M = 2.95, SD = 0.68) และองค์ประกอบที่ 5 การประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คนมีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการแสดงออกสูงที่สุด (M = 3.13, SD = 0.62) ผลการวิจัยนี้ได้องค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะที่สอดคล้องกับบริบทชายแดนใต้ ได้ข้อมูลสภาพในปัจจุบันเพื่อไปเป็นแนวทางในการพัฒนาหลักสูตรหรือโปรแกรมการจัดการเรียนรู้ที่เสริมสร้างสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงต่อไป

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การสื่อสารไร้ความรุนแรง, นักศึกษาปริญญาตรี, จังหวัดชายแดนใต้

บทนำ (Introduction)

การสื่อสารไร้ความรุนแรง (Nonviolent communication) ได้รับการกล่าวถึงมากขึ้นในปัจจุบัน เป็นการสื่อสารที่เน้นการฟังอย่างลึกซึ้ง การเคารพความรู้สึก เชื่อมโยงความต้องการของบุคคล และให้คุณค่าต่อทุกการแสดงออกอย่างเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ (Chotisakulrat, 2021) ขณะที่การสื่อสารทั่วไปอาจเน้นการถ่ายทอดข้อมูล ความคิดเห็น หรือการโน้มน้าวผู้อื่น โดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงความรู้สึกหรือความต้องการของคู่สนทนา แนวคิดการสื่อสารไร้ความรุนแรงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางโดยผ่านการนำเสนอของ Rosenberg (2015) ซึ่งเป็นนักจิตวิทยาสายมนุษยนิยม มีรากฐานมาจากทฤษฎีทางจิตวิทยาที่เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนต่างมีความเมตตาเป็นพื้นฐาน (Julrat, 2020) และโดยธรรมชาติมนุษย์ไม่ได้ต้องการกระทำความรุนแรงต่อบุคคลอื่นไม่ว่าด้วยรูปแบบการกระทำหรือการสื่อสาร แต่สภาพทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ เช่น อารมณ์ ความเครียด ความกดดัน ที่เป็นสิ่งบีบคั้นให้บุคคลต้องแสดงพฤติกรรมที่รุนแรงออกมาไม่ว่ามิติกายภาพหรือจิตใจ เป้าหมายสำคัญของการสื่อสารไร้ความรุนแรงจึงเป็นการร่วมหาทางออกของปัญหาความขัดแย้งโดยการตอบสนองความต้องการของทุกฝ่ายผ่านกระบวนการพูดคุยสื่อสารที่ลึกซึ้งนั่นเอง (Chotisakulrat, 2021) ซึ่งได้มีการนำแนวคิดนี้ไปใช้ในพื้นที่ที่มีความขัดแย้งและมีความเปราะบางในหลากหลายประเทศ แต่ยังไม่พบการศึกษาสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงที่เฉพาะเจาะจงบริบทพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

สภาพสังคมพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้มีความหลากหลายมีลักษณะเฉพาะทางด้านชาติพันธุ์ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรมอย่างชัดเจน ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่นับถือศาสนาอิสลามจึงมีการใช้ภาษามลายูถิ่นควบคู่กับภาษาไทยในการสื่อสาร ความหลากหลายสร้างความเป็นเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมแต่ก็ต้องการกลไกการสื่อสารในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ “สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง” จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของสังคมชายแดนใต้ การสื่อสารระหว่างบุคคลในบริบทนี้ไม่เพียงต้องอาศัยความสามารถในการใช้ภาษาแต่ต้องอาศัยความเข้าใจในความรู้สึก ความต้องการ และเคารพในมุมมองที่แตกต่างอย่างลึกซึ้ง

เนื่องด้วยนโยบายทางการศึกษาในปัจจุบันมุ่งส่งเสริมผู้เรียนไปสู่การพัฒนา “สมรรถนะ” (Competency) ทำให้การศึกษานี้นำแนวคิดสมรรถนะของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) มาประกอบการศึกษา โดยสมรรถนะในมุมมองของแมคเคลแลนด์ คือ การแสดงออกเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่มาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) ซึ่งหากเปรียบกับภูเขาน้ำแข็งแล้ว ความรู้เปรียบเสมือนส่วนที่อยู่เหนือน้ำที่สามารถสังเกตเห็นได้ ส่วนคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ภายในบุคคลและที่จะสามารถหนุนนำให้บุคคลสามารถปฏิบัติสิ่งนั้นได้สำเร็จอาจเป็นอุปนิสัย ทัศนคติ ความเชื่อ เปรียบเสมือนส่วนที่อยู่ใต้น้ำที่สังเกตและวัดได้ยาก แต่ก็มีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลไม่ต่างจากส่วนประกอบอื่น ๆ กล่าวคือ ไม่เพียงแค่มีความรู้หรือทักษะเท่านั้น แต่ต้องสามารถเกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งจนแก้ปัญหาหรือปฏิบัติได้จริงเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ (Jamjuree, 2023) การสื่อสารไร้ความรุนแรงของบุคคลมีความเชื่อมโยงกับทั้งความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

เมื่อพิจารณาในเชิงทฤษฎีการสื่อสาร การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal communication) จะประสบผลตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการได้เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการสื่อสารอื่น ๆ เช่น อารมณ์ เจตคติ ความเชื่อ วัฒนธรรม และประสบการณ์ของผู้สื่อสาร ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพและผลลัพธ์ของการสื่อสารโดยตรง หนึ่งในทฤษฎีที่อธิบายกลไกของการสื่อสารได้อย่างเป็นระบบ เข้าใจง่าย และครอบคลุมทุกมิติของการสื่อสารระหว่างบุคคล คือ ทฤษฎีการสื่อสารของแบร์โล (Berlo’s SMCR Model) โดยเขาได้กล่าวถึง โครงสร้างพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) ช่องทางการสื่อสาร (Channel) และผู้รับสาร (Receiver) ซึ่งโดยพื้นฐานแล้วการส่งสารจะมีประสิทธิภาพและจะดำเนินไปในทิศทางใดก็ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะและพฤติกรรมของผู้ส่งสารเป็นหลัก ส่วนสำคัญที่จะช่วยให้การสื่อสารระหว่างบุคคลบรรลุผลขึ้นอยู่กับผู้ส่งสารเป็นหลัก (Berlo, 1960) กล่าวคือ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องมี 1) ทักษะในการสื่อสาร คือ ความชำนาญในการพูดหรือเขียน การใช้เหตุผลในการสื่อสารความคิดสู่ผู้อื่น 2) ทัศนคติ คือ วิธีคิดหรือมุมมองที่มีต่อตนเอง ต่อผู้อื่น และต่อปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม 3) ความรู้ คือ ความรอบรู้ในเนื้อหาที่ต้องการสื่อสาร 4) ระบบสังคม คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิต ค่านิยม ความเชื่อ ความศรัทธาของคนในสังคม และ 5) ระบบวัฒนธรรมที่ผู้คนในพื้นที่นั้นได้ปฏิบัติสืบทอดกันมา (Jitsaeng, 2020) อย่างไรก็ตาม ด้วยโครงสร้างที่เรียบง่ายของโมเดล SMCR ของแบร์โลนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเพื่อพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงให้ผู้เรียนในระดับต่าง ๆ ได้ เนื่องจากแนวคิดนี้มุ่งเน้นให้คุณภาพของผู้สื่อสารเป็นเงื่อนไขของความสำเร็จในการสื่อสารและเปิดพื้นที่ในการพัฒนา “สมรรถนะ” ของผู้สื่อสาร ซึ่งสอดคล้องโดยตรงกับหลักของการสื่อสารไร้ความรุนแรงที่มุ่งพัฒนาความตระหนักรู้ในตนเองและผู้อื่นผ่านกระบวนการฟังอย่างลึกซึ้ง การแสดงความรู้สึก และการแยกแยะความต้องการ โดยการศึกษานี้เน้นการวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการส่งเสริมศักยภาพดังกล่าวให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืน

สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง ซึ่งจะประกอบด้วยการฟังอย่างลึกซึ้ง การคิดเป็นกลาง เอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ ความฉลาดในการจัดการอารมณ์ และความประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน เหล่านี้ไม่ใช่เพียงการรู้แนวคิด แต่ต้องสามารถแสดงออกเป็นพฤติกรรมและเจตคติที่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาในบริบทของความหลากหลายและความเปราะบางทางสังคม การแสดงสมรรถนะเหล่านี้อาจจะสะท้อนออกมาในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การฟัง การให้ความร่วมมือและ

การสร้างพื้นที่ปลอดภัยทางอารมณ์ในการเรียนรู้ร่วมกัน (Hart & Hodson, 2006) ผู้สื่อสารจึงจำเป็นต้องมีฐานของความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่เหมาะสมในประเด็นที่ต้องการสื่อสาร แม้ว่าการสื่อสารไร้ความรุนแรงจะได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในระดับนานาชาติ (Morin et al., 2009) แต่งานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะของการสื่อสารไร้ความรุนแรงในบริบทของความหลากหลายทางศาสนา วัฒนธรรม และภาษาในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทยยังมีอยู่อย่างจำกัด

ดังนั้น เพื่อเติมเต็มช่องว่างขององค์ความรู้ในประเด็นดังกล่าว การศึกษานี้จึงมีจุดมุ่งหมายต้องการศึกษาองค์ประกอบและระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงในปัจจุบันในบริบทนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี ตัวอย่างสถานการณ์ที่สะท้อนปัญหาการสื่อสารที่ไม่สร้างสรรค์ในบริบทของสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ การโพสต์ตอบโต้ประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งในและนอกมหาวิทยาลัยด้วยถ้อยคำภาษาที่รุนแรงในโลกออนไลน์ ความขัดแย้งระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในการสื่อสารผลการเรียน ความขัดแย้งระหว่างชมรมที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เป็นต้น โดยการศึกษาวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ Ekwilai et al. (2021), Ha et al. (2022), and Kooyai and Nilaphatama (2023) มักเน้นการสื่อสารทั่วไป ไม่ได้ศึกษาในมิติการสื่อสารไร้ความรุนแรงที่เป็นระบบ ยังไม่มีการศึกษาตามองค์ประกอบของสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงที่มีความเฉพาะครอบคลุม ยังขาดฐานข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สอดคล้องกับบริบทพื้นที่ จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับองค์ประกอบสมรรถนะ พฤติกรรมบ่งชี้ และระดับสมรรถนะจริงของนักศึกษา โดยสอดคล้องกับนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ที่ผลักดันให้สถาบันการศึกษาในพื้นที่ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ทางวิชาชีพควบคู่กับการเป็นพลเมืองที่สร้างประโยชน์นำสันติสุขให้แก่สังคม

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objectives)

1. เพื่อศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี

2. เพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงในสังคมที่หลากหลายของนักศึกษาปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี

การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review)

แนวคิดสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะของบุคคลเป็นผลรวมของความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะ ซึ่งแนวคิดสมรรถนะที่ถูกยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ แนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1973) ซึ่งได้นำเสนอแนวทางการประเมินผลพฤติกรรมการแสดงออกตามแนวคิดสมัยใหม่ที่มีความครอบคลุมมิติต่าง ๆ ของบุคคล โดยนิยามสมรรถนะตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลมาจากความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความสามารถ (Abilities) และคุณลักษณะส่วนบุคคล หากเปรียบกับภูเขาน้ำแข็งแล้ว ความรู้เปรียบเสมือนส่วนที่อยู่เหนือน้ำที่สามารถสังเกตเห็นได้ ส่วนคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีอยู่ภายในบุคคลและที่จะสามารถหนุนนำให้บุคคลสามารถปฏิบัติสิ่งนั้นได้สำเร็จ อาจเป็นอุปนิสัย ทัศนคติ ความเชื่อ เปรียบเสมือนส่วนที่อยู่ใต้น้ำที่สังเกตและวัดได้ยาก แต่ก็มีความสำคัญต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลไม่ต่างจากส่วนประกอบอื่น ๆ ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) สาระสำคัญหรือองค์ความรู้เฉพาะที่มีความจำเป็นต้องรู้และเข้าใจเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหนึ่ง ๆ ได้

2. ทักษะ (Skills) ทักษะพื้นฐานที่ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติภาระงานหนึ่ง ๆ ได้ เช่น ทักษะการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยี

3. ความสามารถ (Abilities) การปฏิบัติภาระงานได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถประยุกต์ทักษะพื้นฐานมาแก้ปัญหางานได้

4. คุณลักษณะส่วนบุคคล (Traits) อุปนิสัยประจำตัวบุคคลหรือแรงขับภายในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้

สมรรถนะของบุคคลในเรื่องใดก็ตามจึงมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ออกมา โดยสามารถวัดผ่านการสังเกตพฤติกรรม การแก้ปัญหาผ่านโจทย์สถานการณ์ที่กำหนด

แนวคิดการสื่อสารไร้ความรุนแรง

การสื่อสารไร้ความรุนแรง (Nonviolent communication) หมายถึง การสื่อสารที่ยึดหลักความเห็นอกเห็นใจ ความเคารพซึ่งกันและกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อเชื่อมโยงความรู้สึกและความต้องการของตนเองและผู้อื่นอย่างแท้จริง โดยหลีกเลี่ยงการกล่าวโทษ วิพากษ์วิจารณ์ หรือตัดสินบุคคลอื่น จากการวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ Kundu (2023), Sidhu (2022), Schwind et al. (2016), Terepyshchyi and Khomenko (2019), Vazhappilly and Reyes (2017), and Wacker and Dziobek (2018) สามารถจัดกลุ่มได้ 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความไวในการจัดการอารมณ์ความรู้สึก คือ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่นได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงสามารถจัดการและควบคุมอารมณ์ของตนเองเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม 2) การสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ทางสังคม คือ ความสามารถในการสื่อสารความคิด ความรู้สึก และความต้องการของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจได้ชัดเจน พร้อมสร้างปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้อื่นในสังคม 3) การตระหนักรู้ในตนเอง คือ ความสามารถในการรับรู้และเข้าใจความคิดและอารมณ์ของตนเองอย่างชัดเจน สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนเองก่อนจะนำไปสู่ความขัดแย้ง 4) การรับฟังอย่างตั้งใจ เป็นการฟังผู้อื่นโดยปราศจากการตัดสิน เปิดรับข้อมูลจากผู้อื่นด้วยความเป็นกลาง โดยเน้นไปที่การเข้าใจสิ่งที่ผู้อื่นพยายามสื่อสารทั้งทางคำพูดและท่าทาง และ 5) การเห็นอกเห็นใจผู้อื่น คือ ความสามารถในการเข้าใจและรู้สึกถึงความเจ็บปวดหรือความสุขของผู้อื่น แสดงออกด้วยความเมตตาและเสนอ

ความช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน ทั้งนี้องค์ประกอบที่ได้จากเอกสารเหล่านี้มาจากการศึกษาในบริบทต่างประเทศทั้งหมด ซึ่งมีความแตกต่างจากสภาพทางสังคมและพื้นที่จังหวัดชายแดนใต้ จึงได้นำองค์ประกอบเหล่านี้กำหนดเป็นกรอบเบื้องต้นเพื่อเป็นแนวคิดพื้นฐานในการศึกษาวิจัยนี้ นอกจากนี้ กระบวนการพื้นฐานในการสื่อสารไร้ความรุนแรงที่อธิบายโดย Rosenberg (2015) จะประกอบด้วย 4 ประการ คือ 1) สังเกต (Observations) การกล่าวถึงสิ่งที่ต้องการสื่อสารโดยพยายามบรรยายให้เป็นรูปธรรมเฉพาะสิ่งที่เห็นเท่านั้น หลีกเลี่ยงการเสริมแต่งด้วยความคิดเห็นตนเอง 2) รู้สึก (Feelings) การรับรู้ความรู้สึกและกำหนดชื่อให้ความรู้สึกนั้น ทั้งความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางกายและใจ เป็นการฝึกแยกแยะระหว่างความรู้สึกและความคิด 3) ความต้องการ (Needs) การให้คุณค่าความปรารถนาและความต้องการของบุคคลที่เนื่องจากมนุษย์ต่างมีความต้องการ เช่น อาหาร พักผ่อน ความสุข ความรัก และ 4) ขอร้อง (Requests) เป็นการบอกให้อีกฝ่ายทราบว่าเขาสามารถกระทำอะไรได้บ้างเพื่อช่วยให้ความต้องการในส่วนลึกได้รับการตอบสนอง ซึ่งหัวใจสำคัญของกระบวนการเหล่านี้ต้องอาศัยบุคคลที่มีสมรรถนะเฉพาะการสื่อสารจึงจะดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Morin et al., 2009)

วิธีดำเนินการวิจัย (Methodology)

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสานวิธีโดยออกแบบการวิจัยแบบลำดับเชิงสำรวจ (Exploratory sequential design) เริ่มต้นโดยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพก่อนด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อให้ได้องค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้ของสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาในบริบทสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี แล้วจึงตามด้วยการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของกลุ่มเป้าหมายบริบทที่ศึกษา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ได้ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ (REC Number: psu.pn. 2-042/67) ดำเนินการเก็บข้อมูลวิจัยในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2567 - มีนาคม 2568) สามารถแบ่งวิธีดำเนินการวิจัยออกเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 เป็นการศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และระยะที่ 2 ศึกษาระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงโดยใช้แบบสอบถาม เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี โดยมีนิยามเชิงปฏิบัติการและรายละเอียดการดำเนินการ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง หมายถึง การรับข้อมูลรับฟังเรื่องราวผู้อื่นโดยไม่ตัดสิน ไม่พูดแทรกหรือโน้มน้าวให้อีกฝ่ายเห็นตามความคิดตน แสดงออกด้วยภาษากายที่เปิดรับ สบตา และทวนคำพูด ใช้คำถามที่ไม่ทำลายบรรยากาศของการสื่อสาร

องค์ประกอบที่ 2 การคิดเป็นกลางเคารพในความเป็นมนุษย์ หมายถึง การแสดงออกทางความคิดอย่างเป็นกลาง แยกแยะข้อเท็จจริงและความเห็นส่วนบุคคล ใช้คำพูดที่สุภาพ ปราศจากอคติ เคารพความแตกต่างของบุคคลและให้คุณค่าในความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น

องค์ประกอบที่ 3 ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ หมายถึง การแสดงออกถึงการเข้าอกเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง แสดงออกถึงความห่วงใยคำนึงถึงผลกระทบจากคำพูดและการกระทำของตน ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาหรือให้การสนับสนุนเมื่อถูกร้องขอ

องค์ประกอบที่ 4 ความฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์ หมายถึง การแสดงออกถึงการรับรู้และตีความอารมณ์ของผู้อื่น สังเกตสัญญาณทางอารมณ์จากสีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียง เพื่อประเมินความพร้อมและปรับการสื่อสารให้สอดคล้องกับบุคคล รวมถึงการตระหนักรู้และรับมือกับอารมณ์เชิงลบของตนเอง

องค์ประกอบที่ 5 ความประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน หมายถึง การแสดงออกถึงการยอมรับความคิดเห็นและมุมมองที่หลากหลาย หาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ เสียสละบางส่วนจากความต้องการของตนได้ อดทนอดกลั้นฟังสิ่งที่ต่างจากความเชื่อของตนได้ และรู้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์

Figure 1

Conceptual Framework

กรอบแนวคิดการวิจัย

ระยะที่ 1 การศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในระยะแรกเป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการสื่อสาร 3 คน ด้านการศึกษา 4 คน และด้านการจัดการความขัดแย้ง 3 คน โดยเลือกแบบบอกต่อ (Snowball sampling) โดยกำหนดเกณฑ์ คือ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา อย่างน้อย 5 ปี และ/หรือมีบทบาทการทำงานเพื่อรณรงค์การสื่อสารสร้างสรรค์ในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ใช้ในการเก็บรวบรวมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีข้อคำถามครอบคลุมประเด็นองค์ประกอบสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ที่สามารถสังเกตเห็นได้ของบุคคลที่มีสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงผิว (Face validity) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 คน พิจารณาลักษณะภาษาและความชัดเจนของข้อคำถาม ความครอบคลุมของเนื้อหาตลอดจนความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ ซึ่งผลการตรวจสอบ พบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นสอดคล้องกันว่า แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นมีความครอบคลุมและเหมาะสมในการนำไปใช้ โดยให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบางคำถามที่มีความเป็นนามธรรมให้มีความชัดเจนของถ้อยคำ และแนะนำการจัดลำดับคำถามใหม่ให้สอดคล้องกับลำดับของกระบวนการสื่อสารไร้ความรุนแรง จึงได้ทำการปรับแก้ก่อนนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดำเนินประสานงานเพื่อนัดหมายและขอสัมภาษณ์พร้อมแนบแนวคำถามประกอบการสัมภาษณ์ ขอความยินยอมและชี้แจงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ใช้เวลาในการสัมภาษณ์ประมาณ 40-60 นาที ระหว่างสัมภาษณ์จะขออนุญาตบันทึกเสียงเพื่อนำไปถอดเทปข้อมูลตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อมูลโดยอาศัยหลักเกณฑ์การตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation) คือ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน ขณะดำเนินการเก็บข้อมูลจะมีผู้สังเกตการณ์มากกว่าหนึ่งคน มีผู้ช่วยวิจัยทำหน้าที่สังเกตสภาพแวดล้อมและจดบันทึก เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยส่งผลการถอดเทปข้อมูลไปยังผู้ให้ข้อมูลตรวจสอบและยืนยันอีกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content analysis) ด้วยการนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาจัดระเบียบข้อมูลสกัดให้ได้องค์ประกอบ โดยมี 4 ขั้นตอน คือ 1) ถอดเทปข้อมูลอย่างละเอียดแบบคำต่อคำ 2) ทำความเข้าใจข้อมูลและบันทึกประเด็นสำคัญโดยมีการตัดทอนเนื้อหาส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องออก 3) นำข้อมูลย่อย ๆ ที่เป็นพฤติกรรมบ่งชี้มาจัดกลุ่มประเด็นหลัก (Themes) และ 4) กำหนดชื่อองค์ประกอบ (Vears & Gillam, 2021) เพื่อสรุปเป็นองค์ประกอบของสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี และนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นการอธิบายเชิงพรรณนา

ระยะที่ 2 การศึกษาระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรีที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยในจังหวัดปัตตานี ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 7,290 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 8 ตุลาคม 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่กำลังศึกษาอยู่ในมหาวิทยาลัยในมหาวิทยาลัยจังหวัดปัตตานี กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยคำนวณจากตารางของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1967) ภายใต้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 โดยได้กลุ่มตัวอย่างรวมสำหรับการศึกษาวิจัยนี้ จำนวน 380 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสำรวจระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี โดยมี 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบ ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามที่ระบุพฤติกรรมบ่งชี้จากทั้ง 5 องค์ประกอบ ซึ่งได้มาจากการศึกษาขั้นตอนก่อนหน้านี้เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 4 ระดับ (Burke, 2010) มีจำนวน 33 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง แสดงพฤติกรรมน้อยมาก ๆ หรือไม่เลย

คะแนน 2 หมายถึง แสดงพฤติกรรมน้อย

คะแนน 3 หมายถึง แสดงพฤติกรรมบ่อยหรือมาก

คะแนน 4 หมายถึง แสดงพฤติกรรมมากที่สุดหรือเป็นประจำ

ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสาร การวิจัยทางการศึกษา และพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ โดยคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาค่าความสอดคล้องตามแนวทางของ Turner and Carlson (2003) ที่กำหนดให้ค่าความสอดคล้องที่ดีควรมีค่า ≥ 0.80 จากผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องทั้งฉบับเท่ากับ 1.00 ทั้งนี้ได้มีการตัดข้อคำถามที่ไม่สอดคล้องตามเกณฑ์ที่กำหนดออก จำนวน 2 ข้อ จากเดิม 35 ข้อคำถาม เหลือข้อคำถาม จำนวน 33 ข้อ นอกจากนี้ได้ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Try-out) ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นด้วยสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยให้ตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ใน Google Forms ทั้งนี้มีนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานีตอบกลับมาทั้งหมด จำนวน 380 คน วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) การดำเนินการ ดังนี้ 1) แบ่งประชากรออกเป็นชั้นโดยจำแนกตามคณะ ประกอบด้วย คณะศึกษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะวิทยาการสื่อสาร คณะวิทยาการอิสลาม คณะรัฐศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และคณะพยาบาลศาสตร์ 2) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละคณะตามสัดส่วนประชากรจริงของนักศึกษาชั้นปีที่ 1-4 และ 3) สุ่มจากรายชื่อให้ได้จำนวนครบตามที่กำหนด โดยได้กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวน 380 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูลและคำนวณค่าสถิติเชิงบรรยาย ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบ โดยการหาจำนวนและร้อยละ

2. วิเคราะห์ผลการศึกษาระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนรายองค์ประกอบ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยของข้อคำถามในแต่ละองค์ประกอบจากน้อยไปมาก และแปลผลค่าเฉลี่ยการแสดงพฤติกรรมตามเกณฑ์ของ Alico and Guimba (2015) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.74 แสดงพฤติกรรมการสื่อสารไร้ความรุนแรงในระดับน้อย (Low)

ค่าเฉลี่ย 1.75-2.49 แสดงพฤติกรรมการสื่อสารไร้ความรุนแรงระดับปานกลาง (Moderate)

ค่าเฉลี่ย 2.50-3.24 แสดงพฤติกรรมการสื่อสารไร้ความรุนแรงระดับค่อนข้างสูง (Moderate High)

ค่าเฉลี่ย 3.25-4.00 แสดงพฤติกรรมการสื่อสารไร้ความรุนแรงระดับสูงมาก (High)

ผลการวิจัย (Results)

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสามารถสกัดประเด็นสำคัญขององค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานีได้ทั้งสิ้น 5 องค์ประกอบ โดยแต่ละองค์ประกอบผู้วิจัยได้วิเคราะห์ให้ได้พฤติกรรมการแสดงออกหรือพฤติกรรมบ่งชี้ที่สามารถสังเกตเห็นจากการปฏิบัติของบุคคลได้ สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง

เป็นความสามารถของบุคคลในการฟังเรื่องราวของผู้อื่นโดยไม่ตัดสินหรือโน้มน้าวให้อีกฝ่ายเห็นตามความคิดเห็นของตนเอง แสดงภาษากายให้เห็นถึงการเปิดรับ สามารถทวนคำพูดของคู่สื่อสารในระหว่างฟัง อาจตั้งคำถามเพื่อแสดงให้เห็นถึงความสนใจโดยไม่ทำลายบรรยากาศของการสื่อสาร โดยมีพฤติกรรมบ่งชี้ได้แก่ 1) รับฟังสิ่งที่ผู้อื่นสื่อสารอย่างตั้งใจ 2) สบตาและแสดงท่าทางที่เปิดรับขณะฟัง 3) สะท้อนความรู้สึกและความต้องการของคู่สื่อสารขณะรับฟัง 4) ไม่เถียงหรือพยายามโต้แย้งระหว่างฟัง 5) ฟังโดยไม่ใช้วิธีการโน้มน้าวให้อีกฝ่ายเชื่อตามความคิด 6) ตั้งคำถามเพื่อเข้าใจสิ่งที่คู่สื่อสารอธิบายโดยไม่เสียบรรยากาศ 7) รับฟังมุมมองของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในความขัดแย้ง และ 8) สรุปทวนสิ่งที่คู่สื่อสารพูดได้ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า "เขาต้องเป็นคนที่รับฟังเก่ง สามารถรับฟังสิ่งที่ผู้อื่นสื่อสารอย่างตั้งใจ แสดงท่าทางที่เปิดรับขณะฟัง" (อาจารย์ A) "การสื่อสารต้องให้เกียรติกัน ไม่เถียง ไม่พยายามโต้แย้งระหว่างฟัง แม้เราจะไม่เห็นด้วยกับเขาก็ต้องรับฟังมุมมองของทุกฝ่ายอย่างเปิดใจ" (อาจารย์ P) "ไม่ใช้วิธีการโน้มน้าวให้อีกฝ่ายเชื่อตามเรา" (อาจารย์ A) "การสื่อสารที่ไร้ความรุนแรงควรตั้งต้นจากการฟังก่อน ฟังเพื่อเข้าใจ เพื่อให้สามารถที่จะตอบสนองหรือว่ามีปฏิกิริยากับคู่สื่อสารอย่างเหมาะสม" (อาจารย์ KM)

องค์ประกอบที่ 2 การคิดเป็นกลางเคารพในความเป็นมนุษย์

เป็นลักษณะบุคคลที่สามารถแสดงความคิดที่เป็นกลาง สามารถแยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความเห็นส่วนบุคคล ใช้คำพูดในการสื่อสารที่สุภาพ ปราศจากอคติและการดูถูกผู้อื่น เปิดใจเรียนรู้ และเคารพวัฒนธรรมของศาสนาอื่น รวมถึงการยอมรับความแตกต่างของบุคคล สรุปพฤติกรรมบ่งชี้ที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้แก่ 1) แสดงออกทางความคิดอย่างเป็นกลาง ไม่ปะปนความคิดตนเอง 2) แยกแยะข้อเท็จจริงในสถานการณ์ออกจากความเห็นส่วนบุคคล 3) เลือกใช้คำพูดที่สุภาพ ไม่อคติ ไม่ดูถูก 4) เปิดใจเรียนรู้วัฒนธรรมของศาสนาอื่น 5) ยอมรับความแตกต่างของบุคคล 6) แสดงความเคารพผู้คนทุกเชื้อชาติ ศาสนา เพศ และความเชื่อ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า "การยอมรับอัตลักษณ์ของอีกฝ่าย เปิดใจและเปิดกว้างมากกว่าเดิม ไม่ไปพยายามให้อีกฝ่ายเชื่อตามเราด้วย" (อาจารย์ P) "ต้องระวังการก้าวข้ามเส้น ซึ่งแต่ละคนจะมีขอบเขตหรือเส้นที่ขีดไว้แตกต่างกัน" (อาจารย์ N) "วาทะศิลป์ไม่ได้สำคัญขนาดนั้น แต่ความสุภาพสำคัญกว่า บางคนพูดดี พูดสุภาพ แต่ก็ไม่ได้มีวาทศิลป์อะไร แต่มาจากการที่เขาเลือกใช้คำพูดดี" (อาจารย์ A) "การเคารพในความคิดเห็นคนอื่น ก็เป็นคุณธรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งที่เราต้องมี" (อาจารย์ N) "การบังคับจิตใจหรือใช้วาจาที่ทำร้ายจิตใจก็ถือว่าเป็นความรุนแรง เพราะมันไปลดทอนความเป็นมนุษย์ กดทับศักดิ์ศรี ความเท่าเทียมของความเป็นมนุษย์" (อาจารย์ K) "ตัวเราเองส่วนหนึ่งก็ถูกสังคมบ่มเพาะมา ซึ่งย่อมมีอคติ ย่อมมีความเชื่อหรืออุดมการณ์บางอย่างที่ตัวเองถือติดตัวมา ซึ่งเราต้องรู้เท่าทันมัน" (อาจารย์ P)

องค์ประกอบที่ 3 ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ

เป็นความสามารถของบุคคลในการรับรู้และเข้าใจความ

รู้สึกของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง รับรู้ความต้องการที่ซ่อนอยู่เบื้องหลังความรู้สึกนั้น ๆ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ ความห่วงใยและความสนใจอย่างจริงใจ โดยคำนึงถึงผลกระทบของคำพูดและการกระทำของตนเองต่อผู้อื่น การถามคำถามที่สะท้อนความห่วงใยในสถานการณ์ของผู้อื่นรวมถึงสามารถให้คำแนะนำหรือให้การสนับสนุนเมื่อถูกร้องขอ สามารถสรุปพฤติกรรมบ่งชี้ที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้แก่ 1) รับรู้ความรู้สึกที่ผู้อื่นพยายามสื่อสาร 2) รับรู้ความต้องการที่อยู่เบื้องหลังความรู้สึกของผู้อื่น 3) แสดงออกด้วยท่าทางที่แสดงถึงความห่วงใย 4) เสนอคำแนะนำและการสนับสนุนเมื่อผู้อื่นต้องการ 5) คำนึงถึงผลกระทบของการกระทำและคำพูดตนเองต่อผู้อื่น 6) ใช้คำถามที่แสดงความห่วงใยใส่ใจผู้อื่น โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า“เข้าอกเข้าใจสถานการณ์ได้ดีพอที่จะรู้จังหวะเวลา ว่าเมื่อไหร่ต้องใช้ความรู้สึกเมื่อไหร่ต้องใช้หลักตรรกะ” (อาจารย์ P) “เขาจะพยายามจับความรู้สึก (Feelings) เพื่อให้เข้าอกเข้าใจสิ่งที่อีกฝ่ายหนึ่งแสดงออก” (อาจารย์ A) “หลักการสำคัญก็คือ ต้อง Empathy ก่อนจึงจะสื่อสารออกมาเป็นการสื่อสารที่ดีสร้างสรรค์ได้” (อาจารย์ SR) “รู้จักวิธีการพูดที่เหมาะสมตามกาลเทศะ การพูดกับเพื่อนผู้หญิงพูดยังไง พูดกับคนผู้สูงอายุพูดยังไง พูดกับเด็กที่สถานะอายุน้อยกว่าเราต้องพูดยังไง” (อาจารย์ KT) “ต้องเข้าใจหลักการสื่อสารพื้นฐาน ท่าทาง หน้าตา สีหน้า โทนเสียง สิ่งเหล่านี้สำคัญกว่าคอนเทนต์ที่พูดเสียอีก น้ำเสียงต้องซอฟต์ไม่ดุดัน ไม่ใช้โทนเสียงสูง” (อาจารย์ J)

องค์ประกอบที่ 4 ความฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์

เป็นความสามารถในการตระหนัก รู้เท่าทัน และจัดการอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นอย่างเหมาะสม สังเกตสัญญาณทางอารมณ์จากสีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียงเพื่อประเมินความพร้อมทางอารมณ์และปรับการสื่อสารให้สอดคล้องกับบุคคล รวมถึงการตระหนักรู้และรับมือกับอารมณ์เชิงลบของตนเองเพื่อป้องกันไม่ให้นำไปสู่ความขัดแย้ง สามารถสรุปพฤติกรรมบ่งชี้ที่สามารถสังเกตเห็นได้ คือ 1) ไวในการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น แม้ว่าคู่สนทนาจะไม่บอกก็ตาม 2) สามารถสังเกตเห็นสัญญาณทางอารมณ์ของผู้อื่น เช่น สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียง 3) สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับอารมณ์ของคู่สนทนาได้ 4) รู้เท่าทันสิ่งที่กระตุ้นอารมณ์เชิงลบของตนเอง 5) เลือกใช้คำพูดที่ไม่กระตุ้นอารมณ์เชิงลบของคู่สื่อสาร 6) รู้วิธีจัดการตนเองเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่อ่อนไหวทางอารมณ์ 7) ไม่แสดงอาการโกรธหรือหงุดหงิดเมื่อฟังความคิดเห็นที่ตนไม่เห็นด้วย โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า “ต้องมีไหวพริบประมาณหนึ่งที่จะคิดไตร่ตรองได้ว่าคู่สื่อสารรู้สึกอย่างไร สังเกตจากสีหน้าหรือน้ำเสียงของอีกฝ่าย” (อาจารย์ KT) “ไวในการรับรู้และประเมินผู้รับสารโดยสังเกตจากปฏิกิริยาการโต้ตอบและก็ประเมินความรู้สึกของผู้รับสารให้ได้” (อาจารย์ P) “คนที่สื่อสารได้ดีจะควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีด้วย เมื่อไหร่ที่ฝ่ายหนึ่งแรงมาเขาจะไม่แรงกลับ เขารู้ว่าอารมณ์จะดึงการสนทนาไปสู่ความรุนแรง” (อาจารย์ N) “การมีเซ็นส์ Sensitivity ที่จะรู้ว่าคนอื่นรู้สึกอย่างไร ประเมินอารมณ์คนอื่นได้เวลาเราคุยกับเขา มันก็เกี่ยวข้องเป็น EQ” (อาจารย์ KM)

องค์ประกอบที่ 5 ความประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน

การมีทัศนคติที่ยอมรับความคิดเห็นและมุมมองที่หลากหลาย หาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ โดยยอมเสียสละบางส่วนของความต้องการตนเอง สามารถอดทนอดกลั้นฟังสิ่งที่ต่างจากความเชื่อของตนเองได้อย่างสงบโดยไม่วิพากษ์วิจารณ์ รวมถึงการรู้วิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับสถานการณ์และผู้ฟัง สามารถสรุปพฤติกรรมบ่งชี้ที่สามารถสังเกตเห็นได้ คือ 1) ยอมรับความคิดเห็นของทุกคนอย่างเสมอภาคกัน 2) อดทนฟังความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับความคิดตนเองได้อย่างสงบ 3) สามารถหาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับได้เมื่อเกิดความขัดแย้ง 4) ไม่พยายามเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมความคิดของผู้อื่น 5) เชื่อว่าการประนีประนอมเป็นสิ่งสำคัญในการแก้ปัญหาความรุนแรงในสังคม 6) พยายามหลีกเลี่ยงการโต้เถียงหรือการวิพากษ์วิจารณ์ที่รุนแรง 7) พยายามมองหาทางออกที่ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกันเสมอ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญกล่าวว่า “เขาจะมีความพยายามในการหาทางออกที่ตอบสนองความต้องการของทุกฝ่าย” (อาจารย์ KM) “มองเห็นเป้าหมายร่วมกันว่าตัวเองจะได้อะไร จะเสียอะไร หาจุดร่วมที่ทั้งสองฝ่ายพึงพอใจ” (อาจารย์ N) “ต้องอดทนและเปิดใจรับฟังมุมมองที่เราอาจจะไม่เห็นด้วย ส่วนใหญ่คนเราจะทนไม่ค่อยได้ช่วงกระบวนการนี้แล้วเราก็จะรีบด่วนสรุปว่ามันไม่ดี” (อาจารย์ SR) “ต้องเชื่อว่าการประนีประนอมเป็นทางออกที่เป็นธรรมสำหรับทุกฝ่าย” (อาจารย์ A) “เขาต้องปรับตัวกับกลุ่มคนใหม่ ๆ ได้ คุยได้ และไม่พยายามเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมผู้อื่น” (อาจารย์ P)

จากผลการสกัดองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี สามารถสรุปเป็นภาพประกอบได้ ดังนี้

Figure 2

Components of Nonviolent Communication Competency Undergraduate Students in Pattani
องค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี

จากผลการศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง ผู้วิจัยได้นำพฤติกรรมบ่งชี้ของทั้ง 5 องค์ประกอบข้างต้นไปพัฒนาเป็นแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานีต่อไป ทั้งนี้เพื่อให้ทราบข้อมูลความจำเป็นในการส่งเสริมสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงที่อาจต้องให้น้ำหนักแตกต่างกันในแต่ละองค์ประกอบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ในสถาบันอุดมศึกษาต่อไป

2. ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี

จากผลการศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงในระยะที่ 1 ผู้วิจัยได้นำองค์ประกอบที่ได้ไปสอบถามนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานีเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาในปัจจุบัน มีผลการวิจัย ดังนี้

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.47 เพศชาย ร้อยละ 26.84 และขอไม่ระบุเพศ ร้อยละ 3.68 โดยเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาชั้นปีที่ 1 ร้อยละ 36.58 ชั้นปีที่ 2 ร้อยละ 36.05 ชั้นปีที่ 3 ร้อยละ 9.47 และชั้นปีที่ 4 ร้อยละ 17.89 ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี ขอนำเสนอเป็นรายองค์ประกอบ ดัง Table 1

Table 1

Findings from the Gap Analysis of Nonviolent Communication Competency among Higher Education Students in Pattani
ผลการวิเคราะห์สภาพการณ์สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานี

(n = 380)

สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง	*M*	*SD*	แปลผล	ลำดับ
องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง				
1) ทำความเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นก่อนตอบโต้	3.05	0.58	ค่อนข้างสูง	2
2) แสดงภาษากายที่เหมาะสมขณะรับฟัง	3.01	0.72	ค่อนข้างสูง	3
3) พูดทวนสิ่งที่เข้าใจขณะรับฟังเพื่อให้แน่ใจว่าจับประเด็นได้	2.97	0.67	ค่อนข้างสูง	4
4) ควบคุมตนเองไม่ให้แสดงความคิดเห็นส่วนตัวแทรกในระหว่างฟัง	2.86	0.69	ค่อนข้างสูง	6
5) ระมัดระวังการใช้คำถามเพื่อไม่ให้เสียบรรยากาศ	2.92	0.67	ค่อนข้างสูง	5
6) เปิดรับข้อมูลจากมุมมองของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	3.13	0.66	ค่อนข้างสูง	1
7) โต้ตอบโดยยึดอารมณ์ความรู้สึกคู่สื่อสารเป็นหลัก	2.73	0.74	ค่อนข้างสูง	7
รวม	2.95	0.68	ค่อนข้างสูง	

Table 1
(continued)

สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง	*M*	*SD*	แปลผล	ลำดับ
องค์ประกอบที่ 2 คิดเป็นกลางและเคารพในความเป็นมนุษย์				
1) แสดงออกทางความคิดที่เป็นกลางในทุก ๆ สถานการณ์	2.95	0.60	ค่อนข้างสูง	4
2) แยกแยะข้อเท็จจริงออกจากความคิดเห็น	2.78	0.58	ค่อนข้างสูง	5
3) เลือกใช้คำพูดที่สุภาพนุ่มนวลในการสื่อสารกับผู้ฟังทุกกลุ่ม	3.29	0.678	สูงมาก	2
4) สนใจเรียนรู้คำสอนศาสนาอื่น ๆ นอกเหนือจากหลักความเชื่อตน	2.64	0.898	ค่อนข้างสูง	6
5) เชื่อว่าการดูถูกความเชื่อของผู้อื่นเป็นสิ่งที่ยอมรับไม่ได้	3.22	0.71	ค่อนข้างสูง	3
6) เปิดโอกาสคนอื่น ๆ ได้อธิบายความคิดเห็นมุมมองของตน	3.34	0.62	สูงมาก	1
รวม	3.04	0.68	ค่อนข้างสูง	
องค์ประกอบที่ 3 เอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ				
1) รับรู้ความรู้สึกของคู่สนทนาแม้ว่าเขาจะไม่ได้แสดงออก	3.09	0.66	ค่อนข้างสูง	3
2) รับรู้ความต้องการของคู่สนทนาแม้เขาจะไม่ได้แสดงออก	2.90	0.69	ค่อนข้างสูง	2
3) แสดงออกถึงความห่วงใยให้กำลังใจผู้อื่นเป็นปกติ	3.20	0.60	ค่อนข้างสูง	5
4) ให้คำแนะนำเฉพาะเมื่อคู่สนทนาต้องการหรือถูกร้องขอ	2.70	0.74	ค่อนข้างสูง	1
5) หลีกเลี่ยงการใช้คำพูดหรือการกระทำที่อาจทำร้ายความรู้สึกผู้อื่น	3.27	0.57	สูงมาก	6
6) ใช้คำถามที่แสดงถึงการให้ความสนใจสิ่งที่คู่สนทนาสื่อสาร	3.14	0.60	ค่อนข้างสูง	4
รวม	3.05	0.64	ค่อนข้างสูง	
องค์ประกอบที่ 4 ฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์				
1) ไวในการรับรู้ความรู้สึกผู้อื่น แม้คู่สนทนาจะไม่บอกก็ตาม	2.99	0.63	ค่อนข้างสูง	4
2) คาดเดาสัญญาณทางอารมณ์ของผู้อื่น เช่น สีหน้า ท่าทาง หรือน้ำเสียง ได้ถูกต้อง	3.12	0.68	ค่อนข้างสูง	1
3) ปรับเปลี่ยนวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับอารมณ์ของคู่สนทนาได้	2.87	0.62	ค่อนข้างสูง	6
4) รู้เท่าทันสิ่งที่กระตุ้นอารมณ์เชิงลบของตนเอง	3.05	0.65	ค่อนข้างสูง	2
5) เลือกใช้คำพูดที่ไม่กระตุ้นอารมณ์เชิงลบของคู่สื่อสาร	3.02	0.65	ค่อนข้างสูง	3
6) รู้วิธีจัดการตนเองเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่อ่อนไหว	2.94	0.66	ค่อนข้างสูง	5
7) ไม่แสดงอาการโกรธหรือหงุดหงิดเมื่อฟังความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย	2.80	0.88	ค่อนข้างสูง	7
รวม	2.97	0.68	ค่อนข้างสูง	
องค์ประกอบที่ 5 การประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน				
1) ยอมรับความคิดเห็นของทุกคนอย่างเสมอภาคกัน	3.25	0.63	ค่อนข้างสูง	4
2) อดทนฟังความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับความคิดตนได้อย่างสงบ	2.91	0.61	ค่อนข้างสูง	7
3) แสวงหาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายยอมรับได้เมื่อเกิดความขัดแย้ง	2.93	0.65	ค่อนข้างสูง	6
4) ไม่พยายามเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมความคิดของผู้อื่น	2.99	0.64	ค่อนข้างสูง	5
5) เลือกใช้การประนีประนอมในการแก้ปัญหาความขัดแย้ง	3.30	0.62	สูงมาก	1
6) หลีกเลี่ยงการโต้เถียงหรือการวิพากษ์วิจารณ์ที่รุนแรง	3.29	0.61	สูงมาก	2
7) เมื่อเผชิญปัญหาจะหาทางออกที่ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ร่วมกัน	3.27	0.58	สูงมาก	3
รวม	3.13	0.62	ค่อนข้างสูง	

จาก Table 1 สรุปผลได้ว่า ผลการวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาในจังหวัดปัตตานีในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกองค์ประกอบ เมื่อพิจารณาในภาพรวมโดยเรียงจากองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยจากน้อยไปมาก พบว่า องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ 2.95 (*SD* = 0.68) พฤติกรรมบ่งชี้ที่มีการแสดงออกน้อยที่สุด "การโต้ตอบโดยยึดอารมณ์ความรู้สึกคู่สื่อสารเป็นหลัก" รองลงมาคือ องค์ประกอบที่ 4 ฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (*SD* = 0.68) พฤติกรรมบ่งชี้ที่มีการแสดงออกน้อยที่สุด "ไม่แสดงอาการโกรธหรือหงุดหงิดเมื่อฟังความคิดเห็นที่ไม่เห็นด้วย" ตามด้วยองค์ประกอบที่ 2 คิดเป็นกลางและเคารพในความเป็นมนุษย์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 (*SD* = 0.68) พฤติกรรมบ่งชี้ที่มีการแสดงออกน้อยที่สุด "สนใจเรียนรู้คำสอนศาสนาต่าง ๆ นอกเหนือจากหลักความเชื่อตน" ตามด้วย องค์ประกอบที่ 3 เอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.05 (*SD* = 0.64) พฤติกรรมบ่งชี้ที่มีการแสดงออกน้อยที่สุด "ให้คำแนะนำเฉพาะเมื่อคู่สนทนาต้องการหรือถูกร้องขอ" และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ องค์ประกอบที่ 5 การประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13 (*SD* = 0.62) พฤติกรรมบ่งชี้ที่มีการแสดงออกน้อยที่สุด "อดทนฟังความคิดเห็นที่ขัดแย้งกับความคิดตนได้อย่างสงบ" ตามลำดับ

อภิปรายผล (Discussion)

การศึกษาองค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงในสังคมที่หลากหลายของนักศึกษาปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ทั้งหมด 5 องค์ประกอบ 33 พฤติกรรมบ่งชี้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง (ประกอบด้วย 7 พฤติกรรมบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 2 การคิดเป็นกลางเคารพในความเป็นมนุษย์ (ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 3 ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ (ประกอบด้วย 6 พฤติกรรมบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 4 ความฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์ (ประกอบด้วย 7 พฤติกรรมบ่งชี้) และองค์ประกอบที่ 5 ความประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน (ประกอบด้วย 7 พฤติกรรมบ่งชี้) โดยองค์ประกอบทั้งหมดนี้จำเป็นต้องมีอยู่ในนักศึกษาหรือปัจเจกบุคคลที่จะมีสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง ซึ่งในแต่ละองค์ประกอบยังสามารถแยกย่อยเป็นความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่เฉพาะตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง ผลการวิเคราะห์สภาพการณ์สมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง พบว่า นักศึกษาปริญญาตรีมีคะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบนี้น้อยที่สุด สะท้อนถึงความท้าทายในการพัฒนาความสามารถในการฟัง ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารของทุกบริบทสังคม ยิ่งสังคมที่มีความเปราะบางและมีความขัดแย้งยิ่งต้องมีการฟังที่ลึกซึ้ง (Deep listening) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ Guo (2025) ที่มีข้อค้นพบว่า การฟังอย่างลึกซึ้งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการจัดการความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางวัฒนธรรม การฟังจะช่วยสร้างความเข้าใจและลดความตึงเครียดระหว่างผู้สื่อสาร เช่นเดียวกันนี้ การศึกษาของ Zhou and Perinpasingam (2024) ก็พบว่า การพัฒนาทักษะการฟังอย่างลึกซึ้งเป็นส่วนสำคัญของการเสริมสร้างความสามารถในการสื่อสารข้ามวัฒนธรรม โดยเฉพาะการฟังอย่างไม่ตัดสินจะช่วยให้บุคคลเกิดความเข้าใจและเคารพความแตกต่างของบุคคล จึงถือได้ว่าการฟังเป็นพื้นฐานสำคัญขององค์ประกอบอื่น ๆ

องค์ประกอบที่ 2 การคิดเป็นกลางเคารพในความเป็นมนุษย์ ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบและพฤติกรรมบ่งชี้สะท้อนให้เห็นว่านักศึกษารับรู้ถึงความสำคัญของการสื่อสารที่ต้องมีความเป็นกลางและเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ภาพรวมจึงมีพฤติกรรมการแสดงออกที่อยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง ซึ่งองค์ประกอบนี้ตรงตามกับหลักการสำคัญของการสื่อสารไร้ความรุนแรง (NVC) ที่ Rosenberg (2015) ที่ให้เน้นการสังเกตรับข้อมูลโดยไม่ตัดสิน (Observations without evaluations) ทำความเข้าใจเชิงเหตุผลเพื่อมองเห็นมุมมองของอีกฝ่ายอย่างเป็นกลาง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ Williams et al. (2021) ที่มีข้อค้นพบที่น่าสนใจว่า การคิดอย่างเป็นกลางโดยหลีกเลี่ยงภาษาที่มีอคติหรือแบ่งขั้วเป็นองค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการรับฟังอย่างแท้จริงและนำไปสู่การสื่อสารอย่างเห็นอกเห็นใจ (Empathetic communication) องค์ประกอบนี้ยังถือเป็นความท้าทายเนื่องด้วยการที่นักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาพื้นที่จังหวัดปัตตานีนับถือศาสนาอิสลามเป็นส่วนใหญ่ จึงยังขาดมิติของการปฏิสัมพันธ์แลกเปลี่ยนข้อมูลกับมิตรสหายศาสนาอื่น ๆ ทำให้ความสามารถในการคิดเป็นกลางโดยไม่เอนเอียงไปยังศาสนาตนเองอาจจะยังเป็นข้อจำกัด

องค์ประกอบที่ 3 ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ ผลการศึกษาองค์ประกอบนี้ตรงกับแนวทางของการสื่อสารไร้ความรุนแรงของ Rosenberg ที่เน้นย้ำถึงความสำคัญของการดูแลความรู้สึกและเจาะลึกไปยังเจตนาความต้องการลึก ๆ ของคู่สื่อสาร เพื่อที่จะสามารถเข้าอกเข้าใจ (Empathy) อีกฝ่ายได้ งานวิจัยของ Klinkosz et al. (2021) ค้นพบในลักษณะเดียวกัน กล่าวคือ "Empathy" เป็นกลไกกลางในการสื่อสารอย่างเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายที่คิดต่างจากเรา เชื่อมโยงกับการยอมรับและเคารพในความต้องการของมนุษย์คนอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Williams et al. (2021) ที่เสนอว่า ผู้สื่อสารที่ดีควรมีความสามารถในการเข้าใจเชิงเหตุผล (Cognitive empathy) การเข้าใจเหตุผลเบื้องหลังความเชื่อหรือการกระทำของผู้อื่น แม้ว่าอาจไม่เห็นด้วยกับมุมมองนั้น เพื่อรักษาความสัมพันธ์เชิงบวกและหลีกเลี่ยงการสร้างขั้วความขัดแย้ง ดังนั้น การสร้างพื้นที่สนทนาแลกเปลี่ยนความเห็นที่แตกต่างเป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งต้องอาศัยความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ และการยอมรับโดยปราศจากการตัดสิน

องค์ประกอบที่ 4 ความฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์ ผลการศึกษาองค์ประกอบนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bowers

and Moffett (2021) ที่พบว่า นักศึกษาระดับอุดมศึกษามักมีข้อจำกัดในการควบคุมปฏิกิริยาทางอารมณ์ (Emotional regulation) ความเชื่อมั่นในความคิดตนเองมากเกินไปอาจจะส่งผลต่อเนื่องให้ไม่เปิดรับฟังข้อมูลที่ผู้อื่นสื่อสาร โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ความคิดเห็นของคู่สนทนาไม่สอดคล้องกับความเชื่อหรือคุณค่าที่ตนเองยึดถืออยู่ ยิ่งไปกว่านั้น Goleman (1995) ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกแนวคิด Emotional intelligence (EI) ได้ชี้ว่าความสามารถในการรู้เท่าทันอารมณ์ตนเอง (Self-awareness) และควบคุมตนเองเมื่อเผชิญสถานการณ์ที่กระทบอารมณ์เชิงบวกเป็นทักษะสำคัญที่ต้องปลูกฝังตั้งแต่ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน เนื่องจากการขาดทักษะเหล่านี้จะส่งผลให้การตอบสนองทางการสื่อสารมีแนวโน้มที่จะใช้ถ้อยคำเชิงลบ ไม่เปิดรับความเห็นต่างและนำไปสู่ความขัดแย้งทางวัจนภาษาและอวัจนภาษา

องค์ประกอบที่ 5 ความประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน จากผลการศึกษานักศึกษามีคะแนนเฉลี่ยในองค์ประกอบนี้สูงที่สุด สะท้อนถึงความสามารถในการรักษาสัมพันธภาพและการจัดการความขัดแย้งในบริบทสังคมที่มีความเป็นพหุวัฒนธรรมได้ดี ซึ่งงานวิจัยของ Sawan and Magre (2023) ศึกษาทักษะการจัดการความขัดแย้งและการสื่อสารในนักศึกษาระดับปริญญาตรี พบว่า พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้งทางการสื่อสารของนักศึกษามีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านวัฒนธรรมและสังคม โดยหลักคำสอนทางศาสนามีส่วนสำคัญทำให้การประพฤติปฏิบัติตนเพื่อรักษาความสัมพันธ์กับผู้อื่นมีแนวโน้มในทิศทางที่ดี เช่นเดียวกับการศึกษาของ Guo (2025) ที่ชี้ให้เห็นว่า ผลการนำแนวคิดการสื่อสารไร้ความรุนแรง มาประยุกต์ใช้ในการจัดการความขัดแย้งในห้องเรียนสามารถช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่เคารพและเข้าใจผู้อื่น ช่วยลดความขัดแย้งและส่งเสริมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้เรียนได้

นอกจากนี้ จากผลการศึกษาระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงจะเห็นได้ว่า นักศึกษาระดับปริญญาตรีในจังหวัดปัตตานีมีระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกองค์ประกอบ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพพื้นฐานในการสื่อสารอย่างสันติในสังคมที่หลากหลาย ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของ Kooyai and Nilaphatama (2023) ที่พบว่าความเคลื่อนไหวทางด้านการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์ในพื้นที่ชายแดนใต้ ส่งผลกระทบในเชิงบวกทำให้ปัจเจกบุคคลและชุมชนตระหนักถึงการสื่อสารเชิงสร้างสรรค์หลีกเลี่ยงความรุนแรง และการยอมรับอัตลักษณ์เพื่อเปิดพื้นที่ให้สันติภาพเติบโตและเบ่งบานในพื้นที่ชายแดนใต้ได้ อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยต่ำสุด พบว่า องค์ประกอบด้านการฟังอย่างลึกซึ้งและความสามารถในการจัดการอารมณ์ เป็นองค์ประกอบที่ยังมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าองค์ประกอบอื่นอย่างชัดเจน โดยเฉพาะพฤติกรรมบ่งชี้เกี่ยวกับความสามารถในการเข้าใจอารมณ์คู่สนทนาและการควบคุมอารมณ์เมื่อเผชิญความเห็นต่าง ยังไม่แสดงออกอย่างต่อเนื่องและมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Imjai et al. (2024) ที่พบว่า การฟังอย่างลึกซึ้งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของทักษะทางสังคมที่สำคัญ และมีความเชื่อมโยงกับความสามารถในการจัดการอารมณ์ ซึ่งเป็นทักษะสำคัญของพลเมืองในศตวรรษที่ 21 และเน้นว่ากิจกรรมพัฒนาผู้เรียนมีผลเชิงบวกต่อการพัฒนาทักษะในการรับรู้ ควบคุม และแสดงออกทางอารมณ์ ขณะเดียวกันองค์ประกอบด้านการประนีประนอมและการรักษาสัมพันธ์กับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สะท้อนว่าผู้เรียนมีความสามารถในการรักษาความสัมพันธ์ในสถานการณ์ความเห็นต่างทางความคิดได้ในระดับหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Klinkosz et al. (2021) ที่พบว่า นักศึกษาที่มีสมรรถนะการสื่อสารระหว่างบุคคลสูงจะมีความสามารถในการจัดการความสัมพันธ์และสนับสนุนทางอารมณ์ให้ผู้อื่น (Emotional support) ซึ่งส่งผลให้มีทักษะในการรักษาสัมพันธ์ที่ดีแม้เผชิญสถานการณ์ความขัดแย้ง

สรุปผล (Conclusions)

องค์ประกอบของสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงของนักศึกษาปริญญาตรีสถาบันอุดมศึกษาจังหวัดชายแดนใต้สำหรับการอยู่ร่วมกันในสังคมหลากหลาย จากผลการศึกษาพบว่ามี 5 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง องค์ประกอบที่ 2 การคิดเป็นกลางเคารพในความเป็นมนุษย์ องค์ประกอบที่ 3 ความเอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ องค์ประกอบที่ 4 ความฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์ และองค์ประกอบที่ 5 ความประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน โดยผลศึกษาระดับสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงจากการเก็บข้อมูลนักศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูงทุกองค์ประกอบ เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบโดยเรียงจากค่าเฉลี่ยน้อยไปมาก ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การฟังอย่างลึกซึ้ง รองลงมาคือ องค์ประกอบที่ 4 ฉลาดในการรับรู้และจัดการอารมณ์ ตามด้วยองค์ประกอบที่ 2 คิดเป็นกลางและเคารพในความเป็นมนุษย์ คือ องค์ประกอบที่ 3 เอาใจใส่และเห็นอกเห็นใจ และองค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอันดับแรก คือ องค์ประกอบที่ 5 การประนีประนอมรักษาสัมพันธ์กับผู้คน

เมื่อพิจารณาจากข้อค้นพบผลการวิจัยนี้ มีข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ การนำองค์ประกอบสมรรถนะและพฤติกรรมบ่งชี้ที่ได้จากงานนี้ออกแบบกิจกรรมส่งเสริมสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง โดยเฉพาะการฟังอย่างลึกซึ้งและการจัดการอารมณ์ ซึ่งพบว่า มีระดับสมรรถนะต่ำกว่าด้านอื่น โดยสถาบันอุดมศึกษาควรนำองค์ประกอบสมรรถนะทั้ง 5 ไปบูรณาการเข้ากับกิจกรรมเสริมหลักสูตรและกิจกรรมจิตอาสาในสังคมพหุวัฒนธรรมชายแดนใต้ ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากงานวิจัยนี้จะช่วยขยายองค์ความรู้ด้านสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงในบริบทของสังคมพหุวัฒนธรรม และสามารถใช้เป็นกรอบอ้างอิงในการพัฒนาหลักสูตรหรือโมเดลการเรียนรู้ส่งเสริมการอยู่ร่วมกันอย่างสันติในจังหวัดชายแดนใต้ ลดความขัดแย้งผ่านการพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างเข้าอกเข้าใจ โดยเฉพาะในกลุ่มเยาวชนระดับอุดมศึกษา สำหรับแนวทางการศึกษาวิจัยต่อยอดในการทำวิจัยครั้งต่อไปมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการพัฒนาคู่มือการจัดการ

เรียนรู้หรือโปรแกรมการพัฒนาสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรงในสถาบันการศึกษา ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้โดยนำประเด็นปัญหาหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่ชายแดนใต้เพื่อทดสอบประสิทธิผล รวมถึงการพัฒนาตัวชี้วัดหรือเครื่องมือที่มีมาตรฐานในการวัดสมรรถนะการสื่อสารไร้ความรุนแรง ครอบคลุมทั้งการประเมินตนเอง การประเมินโดยผู้สอนหรือเพื่อน

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements)

การศึกษาวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยและนวัตกรรมจากสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ เลขที่สัญญา N42A670150

การมีส่วนร่วมของผู้เขียน (Author Contributions)

รูดียะห์ หะ: เขียนร่างต้นฉบับบทความ ทบทวนและแก้ไขต้นฉบับบทความ ออกแบบกรอบแนวคิด ออกแบบวิธีการวิจัย ดำเนินการวิจัย และวิเคราะห์ข้อมูล **มารุต พัฒผล:** ทบทวนและแก้ไขต้นฉบับบทความ ตรวจสอบความถูกต้อง และกำกับดูแลการวิจัย

การประกาศผลประโยชน์ทับซ้อน (Declaration of Competing Interest)

ผู้เขียนขอประกาศว่าไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการศึกษาวิจัยนี้

เอกสารอ้างอิง (References)

Alico, J. C., & Guimba, W. D. (2015). Level and causes of pre-university students' English test anxiety: A case study on Mindanao State University. *Research world-Journal of Arts, Science & Commerce, 3*(1), 1–10. https://www.researchersworld.com/index.php/rworld/article/view/632

Berlo, D. K. (1960). *The Process of communication: An introduction to theory and practice.* Holt, Rinehart & Winston.

Bowers, K., & Moffett, N. (2021). *Teaching empathy and resilience in higher education: Tools for Compassionate Learning.* Routledge.

Burke, K. (2010). *Balanced assessment: From formative to summative.* Solution Tree Press.

Chotisakulrat, P. (2021). *Suea San Sang Santi* [Communicating for peace]. (2nd ed.). Institute of Human Rights and Peace Studies, Mahidol University.

Ekwilai, W., Soommat, K., Phansawang, J., & Phongsuwan, R. (2021). Peaceful-Oriented communication for reduction of hate speech abused by Thai youth in the 21st century. *Journal of Mahamakut Buddhist University Roi Et Campus, 10*(1), 645–655. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/AJMBU/article/view/247748

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ.* Bantam Books.

Guo, W. (2025). Conflict resolution in intercultural communication: Strategies for managing cultural conflicts. *Humanities and Social Sciences Communications, 12*, Article 73. https://doi.org/10.1057/s41599-025-04391-0

Ha, R., Patphol, M., & Jamjuree, D. (2022). Guidelines for learning management to develop constructive criticism competence in diverse societies for students in the southern border provinces of Thailand. *Journal of Graduate Research, 13*(1), 13–28. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/banditvijai/article/view/251712

Hart, S., & Hodson, V. K. (2006). *Respectful parents, respectful kids: 7 keys to turn family conflict into cooperation.* PuddleDancer Press.

Imjai, N., Yordudom, T., Usman, B., Swatdikun, T., Meesook, K., & Aujirapongpan, S. (2024). Unlocking accounting student success: The interplay of student activity participation, social skills, and emotional maturity through internships in Thailand. *Social Sciences & Humanities Open, 10*, Article 100921. https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100921

Jamjuree, D. (2023). *Kan okbaek kanrianru: Naokhit lae krabuankan* [Learning design: Concepts and process]. Graduate School, Srinakharinwirot University.

Jitsaeng, K. (2020). *Kan suea san rawang bukkhon: Chak thritsadi su kanprapti* [Interpersonal communication: From theory to practice]. Chulalongkorn University.

Julrat, P. (2020). *Chitwithaya kan ru khit* [Cognitive psychology]. Chulalongkorn University.

Klinkosz, W., Iskra, J., & Artymiak, M. (2021). Interpersonal competences of students, their interpersonal relations, and emotional intelligence. *Current Issues in Personality Psychology, 9*(2), 125–134. https://doi.org/10.5114/cipp.2021.105733

Kooyai, K., & Nilaphatama, S. (2023). Moral imagination: Roles of creative communication and media for peace in Thailand's deep south. *Conflict and Peace Studies Journal, 2*(1), 106–142. https://so07.tci-thaijo.org/index.php/cpsj_psu/article/view/2813

Kundu, V. (2023). Exploring the centrality of nonviolent communication for resolution of conflicts for a culture of peace. *CIC. Cuadernos de Información y Comunicación, 28*, 37–46. https://doi.org/10.5209/ciyc.88593

McClelland, D. C. (1973). Testing for competence rather than for "Intelligence". *American Psychologist, Harvard University, 28*(1), 1–14. https://doi.org/10.1037/h0034092

Morin, J., Gill, R., & Leu, L. (2009). *Nonviolent communication toolkit for facilitators.* Puddle Dancer Press.

Rosenberg, M. (2015). *Nonviolent communication* (3rd ed.). Puddle Dancer Press.

Sawan, P. S., & Magre, S. (2023). A study of conflict resolution skills and communication skills among degree college students. *Educreator Research Journal, 10*(6), 46–57. https://doi.org/10.5281/zenodo.10499301

Schwind, J. K., McCay, E., Metersky, K., & Martin, J. (2016). Development and implementation of an advanced therapeutic communication course: An interprofessional collaboration. *Journal of Nursing Education, 55*(10), 592–597. https://doi.org/10.3928/01484834-20160914-11

Sidhu, S. M. (2022). Introducing nonviolent communication amongst youth of Yemen: An exploration of the impact of the intervention. *International Journal of Peace, Education and Development, 10*(2), 45–49. https://doi.org/10.30954/2454-9525.02.2022.2

Turner, R. C., & Carlson, L. (2003). Indexes of item-objective congruence for multidimensional items. *International Journal of Testing, 3*(2), 163–171. https://doi.org/10.1207/S15327574IJT0302_5

Terepyshchyi, S., & Khomenko, H. (2019). Development of methodology for applying nonviolent conflict resolution in academic environments. *Future Human Image, 12*, 94–103. https://doi.org/10.29202/fhi/12/8

Vazhappilly, J. J., & Reyes, M. E. S. (2017). Non-violent communication and marital relationships: Efficacy of emotion-focused couples' communication program among Filipino Couples. *Psychological Studies, 62*(3), 275–283. https://doi.org/10.1007/s12646-017-0420-z

Vears, D. F., & Gillam, L. (2021). Inductive content analysis: A guide for beginning qualitative researchers. *Focus on Health Professional Education, 23*(1), 1–10. https://doi.org/10.11157/fohpe.v23i1.544

Wacker, R., & Dziobek, I. (2018). Preventing empathic distress and social stressors at work through nonviolent communication training: A field study with health professionals. *Journal of Occupational Health Psychology, 23*(1), 141–150. https://doi.org/10.1037/ocp0000058

Williams, B. A., Simmons, B. A., Ward, M., Beher, J., Dean, A. J., Nou, T., Kenyon, T. M., Davey, M., Melton, C. B., Stewart-Sinclair, P. J., Hammond, N. L., Massingham, E., & Klein, C. J. (2021). The potential for applying "Nonviolent Communication" in conservation science. *Conservation Science and Practice, 3*(11), Article e540. https://doi.org/10.1111/csp2.540

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). Harper and Row.

Zhou, R., Samad, A., & Perinpasingam, T. (2024). A systematic review of cross-cultural communicative competence in EFL teaching: Insights from China. *Humanities Social Sciences Communications, 11*, Article 1750. https://doi.org/10.1057/s41599-024-04071-5