แนวคิดอัตมโนทัศน์กับการประยุกต์

**Applications of Self-Concept**

อัญชลี จันทร์เสม, นันทนา วงษ์ไทย, สุภัทรา วงสกุล, ปุญญิสา ยงศรีปัญญะฤทธิ์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

punyisa@g.swu.ac.th

บทคัดย่อ

 บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดอัตมโนทัศน์และการนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์กับกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ โดยได้กล่าวถึงหลักการเบื้องต้นของแนวคิดอัตมโนทัศน์ จากนั้นได้ทบทวนงานวิจัยที่ประยุกต์แนวคิดนี้เพื่อศึกษาด้านการเรียนการสอน การสื่อสาร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นที่ประจักษ์ว่าแนวคิดอัตมโนทัศน์เป็นแนวคิดพื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นในการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกช่วงวัย ผู้ที่มีความเข้าใจในหลักการของแนวคิดนี้จะเป็นผู้ที่ตระหนักถึงคุณค่าในตนเอง มีความสามารถในการพัฒนาศักยภาพของตนเองและผู้อื่น สร้างความเข้าใจอันดีระหว่างกันในบริบทสังคมต่าง ๆ อันจะส่งผลให้กิจการต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คำสำคัญ**: แนวคิดอัตมโนทัศน์, การเรียนการสอน, การสื่อสาร, การบริหารทรัพยากรมนุษย์**

**Abstract**

 This paper offered theories of self-concept and their applications toward various human activities. The basic principles of self-concept were described. Reviews on existing literature relating to applications of self-concept in the contexts of teaching-learning, communication, and human resource management were provided. Such reviews highlight the importance of the self- concept as the basic concept needed for humans of all ages. Those who could apply this concept in their living could maximize others’ and their potentials as well as create good relationship with others in various contexts which enable them to reach their set goals.

**Keywords: theories of self-concept, teaching-learning, communication, human resource management**

บทนำ

**หลักการเบื้องต้นของแนวคิดอัตมโนทัศน์**

อัตมโนทัศน์ เป็นการรับรู้ตัวตนที่เกิดจากสะสมประสบการณ์ ความเชื่อ และความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง หรือกล่าวได้ว่าเป็นความคิดที่มีต่อตนเอง ทั้งทางกายภาพ ทางสังคม และเกี่ยวกับความสามารถของตนเอง (Green; Nelson; Martin; & Marsh, 2006; อ้างอิงจาก Shavelson; Hubner; & Stanton, 1976) ศรีเรือน แก้วกังวาล (2554) ได้อธิบายเกี่ยวกับตัวตนของมนุษย์ผ่านทฤษฎีบุคลิกภาพ อธิบายว่าตัวตนของมนุษย์มี 3 แบบ ได้แก่

1. ตัวตนที่ตนเองมองเห็น (self-concept) คือภาพที่ตนเองมองเห็นหรือเข้าใจว่าเป็นตัวเอง โดยทั่วไปคนจะมองเห็นตนเองในหลายแง่มุม ซึ่งอาจตรงหรือไม่ตรงกับความเป็นจริงหรือภาพที่คนอื่นเห็นได้ อาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกและลบ การมองตนเองในทางบวก เช่น เป็นคนมีความสามารถ เป็นคนจริงใจ ซื่อสัตย์ การมองตนเองในทางลบ เช่น เป็นคนโกหก ไม่รับผิดชอบ ไม่มีความสามารถ เป็นต้น
2. ตัวตนที่เป็นจริง (real self) คือลักษณะตัวตนที่เป็นไปตามข้อเท็จจริง ซึ่งในบางครั้ง อาจจะมองตนเองต่ำกว่าความเป็นจริง ในขณะที่รู้สึกเศร้าเสียใจ หรืออาจจะมองตนเองเกินความเป็นจริง ในกรณีที่มีความมั่นใจหรือกำลังพยายามทำบางสิ่ง
3. ตัวตนตามอุดมคติ (ideal self) คือตัวตนที่ต้องการจะเป็น แต่ยังไม่สามารถเป็นได้ในสภาวะปัจจุบัน ถ้าตัวตนตามอุดมคติต่างจากตัวตนตามความเป็นจริงหรือตัวตนที่ตนมองเห็น บุคคลนั้นจะมีความขัดแย้งในบุคลิกภาพ

บุคคลใดก็ตามที่สามารถทำให้ตัวตนที่ตนรับรู้กับตัวตนตามความเป็นจริงและตัวตนตามอุดมคติสอดคล้องสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม บุคคลนั้นจะพัฒนาบุคลิกภาพได้จนถึงขีดสุด แต่ถ้าตัวตนทั้งสามนั้นไม่สอดคล้องกันอาจทำให้บุคคลนั้นเกิดความขัดแย้งในใจ คับข้องใจ วิตกกังวลสูง และมีปมด้อย ซึ่งจะส่งผลต่อบุคลิกภาพของบุคคลนั้นด้วย (เติมศักดิ์ คฑวณิช, 2546)

**โครงสร้างอัตมโนทัศน์**

Shavelson; & Bolus (1982: 2 อ้างอิงจาก Shavelson; Hubner; & Stanton, 1976) ได้แบ่งโครงสร้างอัตมโนทัศน์เป็น 3 ระดับ

* ระดับแรกคือ อัตมโนทัศน์ทั่วไป (general self-concept)
* ระดับสองแบ่งเป็น 2 ด้าน

ด้านที่ 1: อัตมโนทัศน์ทางวิชาการ (academic self-concept) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ อัตมโนทัศน์ทางภาษาอังกฤษ อัตมโนทัศน์ทางประวัติศาสตร์ อัตมโนทัศน์ทางคณิตศาสตร์ อัตมโนทัศน์ทางวิทยาศาสตร์

ด้านที่ 2: อัตมโนทัศน์ที่ไม่เป็นวิชาการ (nonacademic self-concept) แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ อัตมโนทัศน์ทางสังคม (social self-concept) ซึ่งประกอบด้วย กลุ่มเพื่อน (peer) และการให้ความสำคัญกับผู้อื่น (significant others) อัตมโนทัศน์ทางอารมณ์ (emotional self-concept) ซึ่งประกอบด้วย สถานะทางอารมณ์เฉพาะด้าน (particular emotional states) และอัตมโนทัศน์ทางกายภาพ (physical self-concept) ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถทางกายภาพ (physical ability) และลักษณะทางกายภาพ (physical appearance)

* ระดับสามแบ่งย่อยเป็นประเภท

โครงสร้างอัตมโนทัศน์ทั้ง 3 ระดับแสดงในภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 โครงสร้างของอัตมโนทัศน์ของ ชาเวลสัน ฮับเนอร์ และสแตนตัน (1976) อ้างอิงจาก

Shavelson; Hubner; & Stanton (1976: 407-441)

สุนทรพจน์ ดำรงพานิช (2550 อ้างอิงจาก Marsh; & Shavelson, 1985) กล่าวเพิ่มเติมว่า องค์ประกอบร่วมที่สำคัญระหว่างอัตมโนทัศน์ด้านวิชาการด้านภาษาอังกฤษ อัตมโนทัศน์ด้านวิชาการด้านคณิตศาสตร์ และอัตมโนทัศน์ที่ไม่ใช่วิชาการ คือ ความสัมพันธ์กับพ่อแม่

แนวคิดอัตมโนทัศน์สามารถนำมาประยุกต์กับกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ได้ในทุกช่วงวัย ในลำดับต่อไป จะกล่าวถึงกิจกรรม 3 ประเภทที่สำคัญยิ่งกับการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ได้แก่ การเรียนการสอน การสื่อสาร และการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยจะแสดงให้เห็นว่าแนวคิดอัตมโนทัศน์มีบทบาทสำคัญในการทำให้กิจกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

**การประยุกต์แนวคิดอัตมโนทัศน์กับการเรียนการสอน**

 จากการศึกษาของ Craven and Marsh (2008) กล่าวว่าคนที่มีอัตมโนทัศน์สูงจะรู้สึกดีกับตนเองและมีความสามารถมากกว่าคนที่มีอัตมโนทัศน์ต่ำ และยังช่วยส่งเสริมคุณภาพชีวิตและจิตใจ รวมไปถึงความสุข แรงจูงใจ และพฤติกรรมมุ่งมั่นทางวิชาการ สอดคล้องกับการศึกษาของ Duraku and Linda (2018) ที่ทำการประเมินความสัมพันธ์ของการทดสอบความวิตกกังวลและความสามารถทางวิชาการกับทักษะการเรียน กลไกการเผชิญปัญหา อัตมโนทัศน์ ความภาคภูมิใจในตนเอง ความทุกข์ทางจิตใจ ในกลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยและนักเรียนมัธยมปลาย พบว่า กลุ่มที่มีทักษะการเรียนรู้ที่ดี มีอัตมโนทัศน์เชิงบวก จะบ่งชี้ถึงการมีความวิตกกังวลสูง และกลุ่มที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูงจะมีความสัมพันธ์กับกลุ่มที่มีการประสบความสำเร็จสูง สอดคล้องกับ Khalaila (2015) ที่พบว่าอัตมโนทัศน์ที่สูงจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับความสำเร็จทางวิชาการและความวิตกกังวล โดยแรงจูงใจภายในจะทำหน้าที่เป็นสื่อกลางของความสัมพันธ์ระหว่างอัตมโนทัศน์และความสำเร็จทางวิชาการ จากที่กล่าวมาแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของอัตมโนทัศน์ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จของบุคคล บุคคลที่มีอัตมโนทัศน์แตกต่างกัน จะมีส่งผลต่อแนวโน้มการกระทำและบุคลิกภาพที่ต่างกัน ดังนั้นจึงควรพัฒนาอัตมโนทัศน์ให้เป็นเป็นในเชิงบวกและหลีกเลี่ยงอัตมโนทัศน์เชิงลบเพื่อนำบุคคลไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าอัตมโนทัศน์มีความสัมพันธ์อย่างยิ่งกับประสิทธิภาพของการเรียนรู้ หากผู้เรียนเข้าใจแนวคิดอัตมโนทัศน์ จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยผลักดันให้ประสบความสำเร็จในการเรียน ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจในตนเอง อันจะนำไปสู่อนาคตที่ดีในการทำงาน ในขณะเดียวกัน หากผู้สอนประยุกต์แนวคิดอัตมโนทัศน์ในการเรียนการสอน ก็จะทำให้เข้าใจผู้เรียน สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการสอน และช่วยผลักดันให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**การประยุกต์แนวคิดอัตมโนทัศน์กับการสื่อสาร**

 การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของมนุษย์ในถ่ายทอดความคิด ความรู้สึก ระหว่างกัน การรู้จักและเข้าใจตัวเองเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสาร Sampthirao (2016) กล่าวว่า วิธีการสื่อสารของเราเป็นผลมาจากอัตมโนทัศน์ของเรา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) ซึ่งอัตมโนทัศน์เป็นภาพสะท้อนความสัมพันธ์ของเรากับคนรอบตัว ไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ ญาติสนิท เพื่อน คนที่เราชื่นชอบ หรือคนที่คอยกลั่นแกล้งเรา ความสัมพันธ์ของเรากับบุคคลเหล่านี้ รวมถึงสิ่งที่เขาพูดและวิธีการที่เขาพูดกับเรา ล้วนมีอิทธิพลต่อการที่เรามองตนเอง ความสัมพันธ์ของเรากับบุคคลเหล่านี้มีผลต่อมิติของอัตมโนทัศน์ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ ภาพแห่งตน (self-image) ซึ่งหมายถึง ความรู้ ความเข้าใจที่บุคคลมีต่อตนเอง คุณลักษณะที่บุคคลเชื่อว่าตนเป็น จากตำแหน่งและสถานภาพในสังคมที่บุคคลนั้นเป็นสมาชิกอยู่ และการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) ซึ่งหมายถึง การประเมินว่าตนเองมีคุณค่า โดยเกิดจากการที่บุคคลนำตนเองไปประเมินกับสิ่งอื่น เพื่อจะรับรู้ตนมีคุณค่าหรือความภาคภูมิใจในตนเองสูงหรือต่ำเพียงใด เช่นเดียวกับที่ Burgoon and Le Poire (1999: 115) กล่าวว่า อัตลักษณ์ทางสังคมเป็นพื้นฐานของการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมและมีอิทธิพลต่อวิธีการที่เราสื่อสารกับผู้อื่น ประสบการณ์การสื่อสารที่ลบจะส่งผลให้เป็นคนเก็บตัว (introvert) และเป็นคนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (low esteem) ซึ่งคนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะรู้สึกกังวลเมื่อต้องสื่อสาร โดยมักคิดว่าผู้อื่นจะต้องปฏิเสธตน นอกจากนี้ ผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มักไม่ค่อยเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวในการสื่อสารกับผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่ความเครียด ความโดดเดี่ยว และขาดการตอบสนองทางอารมณ์ (emotional deprivation) เนื่องจากไม่มีผู้คอยรับฟัง

 De Vito (2001) กล่าวว่าคนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีแนวโน้มสูงที่จะมีความวิตกกังวลในการสื่อสารด้วยวาจา (oral communication) โดยจะเกิดความกลัว เขินอาย ไม่กล้าเข้าสังคม ซึ่งจะทำให้ขาดโอกาสดี ๆ ที่อาจเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับผู้อื่น ซึ่งคนเหล่านี้ก็จะมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับของสังคม และจะถูกมองไม่ดีจากผู้อื่น Johnson (2000: 114) เสนอว่าการเห็นคุณค่าในตนเองสามารถพัฒนาได้จากการพูดกับตัวเองในแง่ดี (positive self-talk) เพื่อส่งเสริมและกระตุ้นให้ตนเองเกิดความมั่นใจ ซึ่งการพูดกับตัวเองนั้นเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (intrapersonal communication) Shedletsky (1989) กล่าวว่า การสื่อสารภายในบุคคลมีลักษณะที่แสดงปฏิสัมพันธ์ (transactional) เช่นกัน เนื่องจากมีองค์ประกอบพื้นฐานของกระบวนการสื่อสารทั้ง 8 ประการ ได้แก่ ผู้ส่งสาร (source), ผู้รับสาร (receiver), สาร (message), ช่องทาง (channel), ผลสะท้อนกลับหรือปฏิกริยาตอบสนอง (feedback), สภาพแวดล้อม (environment), บริบท (context), และสัญญาณรบกวน (interference) เพียงแต่ปฏิสัมพันธ์เหล่านี้เกิดขึ้นในตัวปัจเจกบุคคล

 อิทธิพลทางวัฒนธรรมก็มีผลต่ออัตมโนทัศน์เช่นกัน โดยจะมีความแตกต่างกันระหว่างวัฒนธรรมแบบ individualistic cultures และ collectivistic cultures ในวัฒนธรรมแบบ individualistic cultures ตัวตน (self) ของแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะ แตกต่างจากคนอื่น และพัฒนาไปสู่การพึ่งพาตนเองได้ สามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง มีความเท่าเทียม และให้คุณค่ากับความสำเร็จของปัจเจกบุคคล ในขณะที่วัฒนธรรมแบบ collectivistic cultures ที่ให้ความสำคัญกับความเป็นกลุ่มก้อน จะให้เน้นเป้าหมายของกลุ่ม ฟังการตัดสินใจของสมาชิกในกลุ่ม มีเรื่องของลำดับชั้น (hierarchy) และสถานภาพ (status) เข้ามาเกี่ยวข้อง

 ที่ผ่านมามีงานวิจัยที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดอัตมโนทัศน์กับการสื่อสาร เช่น อรวรรณ ขำสุวรรณ (2545) และภัทรพร ประทุมฝาง (2546) งานวิจัยของ ภัทรพร ประทุมฝาง (2546) ศึกษาอัตมโนทัศน์และกระบวนการสื่อสารของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงที่เข้ารับความช่วยเหลือ ณ บ้านพักฉุกเฉิน สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี โดยในส่วนการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารนั้น ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) จากสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงและเจ้าหน้าที่บ้านพักฉุกเฉิน และศึกษากระบวนการสื่อสารตามองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ ตัวตนของผู้สนทนา (self) ความสัมพันธ์ของคู่สนทนา (relationships) สถานการณ์ในการสื่อสาร (episode) และวัฒนธรรม (culture) ผลการศึกษาพบว่า อัตมโนทัศน์ของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงมีความแตกต่างกันและมีการเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ โดยอัตมโนทัศน์ของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงจากสามีทั้งที่จดทะเบียนสมรสและอยู่กินฉันท์สามีภรรยา แบ่งออกได้ตามสถานการณ์ต่าง ๆ 9 ช่วง ดังนี้

1. ช่วงคบหา จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นหญิงที่ได้รับความรักจากชายที่เป็นคนดี คอยเอาใจใส่ดูแล และจะสามารถสร้างครอบครัวที่มีความสุขต่อไปได้
2. ช่วงการใช้ชีวิตคู่ จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นผู้หญิงที่โชคดีที่ได้ผู้ชายที่ดีมาเป็นคู่ครอง
3. ช่วงครอบครัวเกิดการเปลี่ยนแปลง จะเกิดอัตมโนทัศน์การเป็นภรรยาที่ดี ยอมอดทนต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น
4. ช่วงเกิดความรุนแรงภายในครอบครัว จะเกิดอัตมโนทัศน์การเป็นภรรยาที่ดีและแม่ที่ดี พยายามที่จะอดทน ปรับตัว และประนีประนอม
5. ช่วงความรุนแรงในครอบครัวทวีขึ้น จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นคนไร้ค่าและเป็นทาสรับใช้ แต่ยังอดทนต่อไป
6. ช่วงหาทางออก จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนกำลังตกอยู่ในอันตราย
7. ช่วงสามีขอคืนดี จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนกำลังจะเป็นผู้หญิงที่มีความสุขอีกครั้ง
8. ช่วงความรุนแรงภายในครอบครัวเกิดขึ้นอีกครั้ง จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นทาสที่ต้องชดใช้กรรม รู้สึกโดดเดี่ยว จึงเริ่มหาทางออกอีกครั้ง
9. ช่วงออกจากบ้านและเข้ารับความช่วยเหลือจากบ้านพักฉุกเฉิน จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนจะต้องมีชีวิตรอดเพื่อลูกและเพื่อตัวเอง

อัตมโนทัศน์ของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงจากบุคคลอื่นภายในครอบครัวที่ไม่ใช่สามี แบ่งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ดังนี้

* + - สูญเสียครอบครัวเดิม จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นสิ่งที่ไม่มีใครต้องการ
		- สู่ครอบครัวใหม่ จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นที่ต้องการ และจะเกิดความคาดหวังกับครอบครัวใหม่
		- ความรุนแรงเริ่มปรากฏ จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นเด็กดื้อที่ต้องเชื่อฟังผู้ปกครอง
		- ความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นทาสและกำลังตกนรก
		- บุคคลที่สามพยายามให้ความช่วยเหลือ จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนมีคนสนใจ ไม่ได้อยู่ลำพัง
		- ความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นทาส และกำลังตกอยู่ในอันตรายที่ไม่มีใครสามารถช่วยได้
		- ออกจากบ้านและเข้ารับความช่วยเหลือจากบ้านพักฉุกเฉิน จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าจะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนจะต้องมีชีวิต

อัตมโนทัศน์ของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงจากชายอื่น แบ่งตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ ดังนี้

* หลังจากถูกข่มขืน จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นเหยื่อ เป็นคนที่มีตราบาป
* ความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนเป็นเหยื่อผู้รับกรรม ทำให้ครอบครัวต้องอับอาย
* ปัญหาได้รับการแก้ไข จะเกิดอัตมโนทัศน์ว่าตนไม่ได้เผชิญปัญหาเพียงลำพัง แต่ยังรู้สึกผิดและโทษตัวเองอยู่

หากพิจารณาอัตมโนทัศน์ของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงทั้ง 3 กลุ่มจะพบว่ามีความเหมือนกัน กล่าวคือ เมื่อเกิดความรุนแรงจะพยายามอดทนต่อความรุนแรงที่เกิดขึ้น ต่อเมื่อความรุนแรงทวีคูณขึ้น จะเกิดอัตมโนทัศน์ทางลบคือ กล่าวโทษตัวเองว่าเป็นทาส เป็นเหยื่อ ที่ไม่สามารถหลุดพ้นจากความรุนแรงได้ จึงเริ่มเข้าสู่การหาทางออก โดยมีอัตมโนทัศน์ว่าตนต้องอยู่รอดและหลุดพ้นจากปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ดี เมื่อได้รับความช่วยเหลือจากบ้านพักฉุกเฉิน อัตมโนทัศน์ของสตรีกลุ่มดังกล่าวมีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น ทำให้เกิดอัตมโนทัศน์ว่า ตนได้รับความช่วยเหลือ ไม่ได้อยู่เพียงลำพัง และไม่ได้มีแค่ตนเองที่ต้องเผชิญปัญหา เนื่องจากพบเจอกับเพื่อนสตรีที่เข้ามารับความช่วยเหลือเช่นกัน นอกจากนี้ จากกิจกรรมต่าง ๆ ในบ้านพักฉุกเฉิน ยังทำให้สตรีกลุ่มนี้มีอัตมโนทัศน์ด้านบวก โดยยอมรับตนเองว่าเป็นคนที่มีศักยภาพและความสามารถ

การสร้างมโนทัศน์ที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการสื่อสารระหว่างบุคคล (interpersonal communication) กล่าวคือ การสื่อสารกันระหว่างสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเหตุการณ์ความรุนแรงที่ต่างคนเคยประสบมา ส่งผลต่อการสร้างอัตมโนทัศน์ที่เป็นการรับรู้ตนเองจากการแสดงความรู้สึกนึกคิดของตน (การสื่อสารภายในตนเอง (intrapersonal communication)) และการรับฟังเรื่องของผู้อื่น ทำให้เกิดการพัฒนาอัตมโนทัศน์ในทางบวกเพิ่มขึ้น

ในส่วนของการวิเคราะห์กระบวนการสื่อสารของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรง พบว่ามีปัจจัย 4 ประการ ได้แก่ ตัวตนของผู้สนทนา (self) ความสัมพันธ์ของคู่สนทนา (relationships) สถานการณ์ในการสื่อสาร (episode) และวัฒนธรรม (culture) ที่ส่งผลให้เกิดรูปแบบการสื่อสารในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

* ในสถานการณ์ช่วงแรกของการเข้ารับความช่วยเหลือ พบว่าสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงมีการมองตนเองในทางลบ ไม่มีความภาคภูมิใจในตนเอง วัฒนธรรมของความอ่อนน้อมถ่อมตนและการใช้คำเรียกญาติจะพบในการสื่อสารในสถานการณ์นี้ นอกจากนี้ หากสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรงและเจ้าหน้าที่คุ้นเคยกันมาก่อน จะใช้รูปแบบการสื่อสารแบบสนิทสนม ใช้ภาษาเป็นกันเอง แตกต่างกับผู้ที่เข้ามารับการช่วยเหลือเป็นครั้งแรก ส่วนการสื่อสารกับเพื่อนสตรีที่เข้ารับความช่วยเหลือเหมือนกันกับตน ในสถานการณ์นี้ยังไม่มีความสนิทสนมกันมากนัก และยังมีอัตมโนทัศน์ด้านลบอยู่ จึงทำให้ไม่ค่อยเล่าเรื่องราวของตนเองให้เพื่อนรับรู้มากนัก
* ช่วงพัฒนาความสัมพันธ์ เป็นช่วงที่มีความคุ้นเคยกันระหว่างเจ้าหน้าที่และสตรีที่เข้ามารับความช่วยเหลือด้วยกันมากขึ้น อย่างไรก็ดี รูปแบบของการสื่อสารระหว่างสตรีผู้เข้ารับความช่วยเหลือกับเจ้าหน้าที่จะมีลำดับขั้น โดยสตรีผู้เข้ารับความช่วยเหลือจะให้ความเคารพและมีความเกรงใจเจ้าหน้าที่ แตกต่างกับรูปแบบการสื่อสารระหว่างสตรีที่เข้ามารับความช่วยเหลือด้วยกันที่จะเริ่มเปิดเผยเรื่องราวของตนเองมากขึ้น

อิทธิพลของอัตมโนทัศน์ที่มีต่อการสื่อสารยังพบในงานวิจัยของอรวรรณ ขำสุวรรณ (2545) เรื่อง การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมองตนเอง (self-perception) ของพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ ความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง ลักษณะการสื่อสาร ปัญหาและวิธีแก้ไขปัญหาในการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตการณ์กลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาล และพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์คนชราของเอกชน

ผลการวิจัยด้านการมองตนเอง แบ่งออกเป็นด้านนิสัยส่วนตัว ด้านสถานภาพในความสัมพันธ์ระหว่างพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุ และด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ในส่วนของพี่เลี้ยงในสถานสงเคราะห์คนชราของรัฐบาลและเอกชน พบว่ามองตนเองที่ไม่แตกต่างกัน โดยมองว่าตนมีนิสัยส่วนตัวด้านบวก คือ เป็นคนใจเย็น มีเมตตา ชอบช่วยเหลือคนอื่น เข้ากับคนได้ง่าย และเข้าใจผู้อื่นได้ดี ส่วนนิสัยส่วนตัวด้านลบ คือ เป็นคนขี้หงุดหงิด และมีอารมณ์โกรธ ส่วนผู้สูงอายุทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนมองว่าตนเองมีนิสัยส่วนตัวด้านบวกคือ มีเมตตาชอบช่วยเหลือผู้อื่น และเป็นคนอารมณ์ดี นิสัยส่วนตัวด้านลบ คือเป็นคนโกรธง่าย ใจร้อน และขี้หงุดหงิด ด้านสถานภาพในความสัมพันธ์กับผู้สูงอายุ พี่เลี้ยงมองว่าตนเหมือนเป็นลูกหลานของผู้สูงอายุ ในขณะที่ผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนมองความสัมพันธ์กับพี่เลี้ยงว่าตนเป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง แตกต่างจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลที่มองว่าตนเป็นเพียงผู้มาอาศัย พี่เลี้ยงเป็นเจ้าหน้าที่คอยดูแล ด้านสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน พบว่าพี่เลี้ยงมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ แต่ผู้สูงอายุมองสถานภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันแตกต่างกัน โดยผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลมีความพึงพอใจสูง แตกต่างจากผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของเอกชนที่อยู่ในสภาวะจำยอม เนื่องจากไม่ได้สมัครใจที่จะเข้ามาอยู่ แต่เนื่องจากเกิดความเจ็บป่วย ลูกหลานจึงต้องพามารักษาตัว

ในด้านความคาดหวังของผู้สูงอายุที่มีต่อบทบาทหน้าที่ของพี่เลี้ยง พบว่าผู้สูงอายุส่วนใหญ่ทั้งในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนเห็นว่าพี่เลี้ยงปฏิบัติหน้าที่ได้ดีอยู่แล้ว ส่วนประเด็นของการสื่อสาร พบว่าลักษณะการสื่อสารระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุในสถานสงเคราะห์ของรัฐบาลและเอกชนไม่แตกต่างกัน โดยการสื่อสารจะเป็นแบบสองทาง (two-way Communication) ระหว่างคู่สนทนา สอดคล้องกับแนวคิดคู่วัจนกรรม[[1]](#footnote-1) (adjacency pairs) ของ Sacks, Schegloff & Jefferson (1974) ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการสื่อสารกันระหว่างพี่เลี้ยงกับผู้สูงอายุ เช่น เมื่อพี่เลี้ยงต้องเข้าไปปฏิบัติหน้าที่กับผู้สูงอายุ มีรูปแบบการสื่อสารที่ค่อนข้างตายตัว โดยเป็นการพูดคุยถึงสิ่งที่เกิดขึ้นขณะปฏิบัติหน้าที่ เช่น ถามว่าอาหารอร่อยไหม เป็นไปตามวัฒนธรรมของไทย คือ เคารพผู้ใหญ่ มีสัมมาคารวะ พี่เลี้ยงจึงระมัดระวังในการใช้คำพูดกับผู้สูงอายุ ใช้สรรพนามแบบนับญาติไปตามเชื้อชาติของผู้สูงอายุ ในขณะที่ผู้สูงอายุจะเรียกพี่เลี้ยงโดยใช้คำว่า หนู กับคนที่สนิท หากไม่สนิทจะเรียกชื่อ หรือเรียกว่า หมอ เพื่อให้เกียรติพี่เลี้ยง การสื่อสารที่เกิดขึ้นใช้ทั้งวัจนภาษาและอวัจนภาษา โดยใช้วัจนภาษาเป็นหลัก และตระหนักถึงคุณลักษณะของคู่สื่อสาร ว่ามีภูมิหลังอย่างไร ชอบหรือไม่ชอบอะไร ทำให้ไม่พบปัญหาในการสื่อสาร เนื่องจากทั้งพี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีการสนทนาในลักษณะที่เชื่อมโยงสอดคล้องกัน

จากผลการศึกษาข้างต้น จะเห็นได้ว่าอัตมโนทัศน์ที่พี่เลี้ยงและผู้สูงอายุมีต่อตนเองส่งผลต่อลักษณะการสื่อสารระหว่างกัน โดยพี่เลี้ยงมองว่าตนเองเป็นคนใจเย็น มีเมตตา ชอบช่วยเหลือคนอื่น รวมถึงมีทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำ และมองว่าตนเป็นเหมือนลูกหลานของผู้สูงอายุ จึงทำให้สื่อสารกับผู้สูงอายุที่ไม่ใช่พ่อแม่หรือญาติพี่น้องของตนเองได้อย่างสุภาพ นอบน้อม เป็นผลให้ผู้สูงอายุมีความพึงพอใจในพี่เลี้ยงเป็นอย่างมาก เช่นเดียวกับผู้สูงอายุที่มองตนเองว่าเป็นคนอารมณ์ดี เป็นเหมือนญาติผู้ใหญ่ของพี่เลี้ยง แม้ว่าบางส่วนอาจมีความรู้สึกจำยอมที่ต้องอยู่ในสถานสงเคราะห์ แต่จากการได้รับการปฏิบัติที่ดีจากพี่เลี้ยง ทำให้ผู้สูงอายุมีการมองตนเองในด้านบวก ส่งผลให้การสื่อสารดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

งานวิจัยทั้งสองแสดงให้ถึงอิทธิพลที่มีต่อกันระหว่างอัตมโนทัศน์และการสื่อสาร โดยงานวิจัยของอรวรรณ ขำสุวรรณ (2545) แสดงให้เห็นว่าอัตมโนทัศน์มีผลต่อการสื่อสาร ในขณะที่งานวิจัยของภัทรพร ประทุมฝาง (2546) แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงอัตมโนทัศน์

**การประยุกต์แนวคิดมโนทัศน์กับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์**

 นอกเหนือจากการเรียนการสอนและการสื่อสาร อีกกิจกรรมที่มนุษย์ต้องเกี่ยวข้องในการดำรงชีวิต คือ การทำงาน ในองค์กรต่าง ๆ ที่เป็นที่รวมของบุคลากรจำนวนมากจำเป็นต้องมีการจัดการบุคลากร ซึ่งเป็นที่รู้จักกันในชื่อ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (human resource management) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการบริหารที่สำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนภารกิจหลักขององค์กรให้สำเร็จลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารบุคคลและบริหารองค์กรได้ย้ำให้เห็นความสำคัญด้านนี้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นงานหลักที่ทุกองค์กรต้องคำนึงถึงและทุ่มเท นับตั้งแต่การก่อตั้งองค์กร ไปจนถึงการนำพาองค์กรให้ดำเนินต่อไปได้ไปในทางที่ดีขึ้น ตราบเท่าที่องค์กรสามารถดำเนินภารกิจไปได้ (Boxall; Purcell; & Wright, 2008) ด้วยเหตุนี้งานด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ครอบคลุมตั้งแต่กระบวนการรวมทั้งยุทธศาสตร์การได้มาซึ่งบุคลากรที่ตรงกับความต้องการขององค์กร ได้แก่ การกำหนดคุณลักษณะของบุคลากร การคัดเลือก การเก็บรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้คงอยู่ รวมไปถึงการประเมินบุคลากร (Ng, 2014) ซึ่งทุกอย่างจะเป็นไปตามปรัชญาของแต่ละองค์กร เนื่องด้วยบุคลากรมีคุณค่าในฐานะทรัพยากรมนุษย์ที่จัดว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดที่สามารถส่งผลต่อความเจริญขององค์กร การสร้างขวัญและกำลังใจ รวมถึงการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรจึงเป็นการดำเนินงานที่ขาดมิได้ หรืออาจกล่าวได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินงานให้เป้าหมายของแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กร และเป้าหมายหลักขององค์กรสามารถบรรจบกันได้

 ด้วยเหตุที่การจัดการทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบุคลากร เพื่อให้มั่นใจว่าบุคลากรแต่ละคนปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างเต็มกำลัง มีคุณภาพตามที่องค์กรต้องการ ผู้รับผิดชอบด้านการบริหารจัดการบุคคลจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรอย่างเต็มที่ การดำเนินงานดังกล่าวต้องอาศัยความเข้าใจในคุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น พื้นฐานทางวัฒนธรรม บุคลิกลักษณะ ความสามารถ จุดเด่นจุดด้อย และ ทัศนคติ เป็นต้น ซึ่งทั้งหมดนี้จำเป็นต้องอาศัยหลักแนวคิดอัตมโนทัศน์เป็นกรอบความคิดในการจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเบื้องต้นดังกล่าว นอกจากนี้ แนวคิดอัตมโนทัศน์ยังสามารถนำมาซึ่งคำตอบและคำอธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของบุคลิกลักษณะ พฤติกรรมของมนุษย์ การติดตามการเปลี่ยนแปลงของแต่ละบุคคล ตลอดจนการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ได้

ตัวอย่างของแนวคิดอัตมโนทัศน์ที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยในบริบทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรต่าง ๆ เช่น งานวิจัยของ Narayan and Steele-Johnson (2012) ที่ศึกษาอัตมโนทัศน์ต่อตนเอและอัตมโนทัศน์เชิงสัมพันธ์ในการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับภาระงาน ความไว้วางใจ แรงจูงในภายใน และความพึงพอใจต่อการทำงาน สรุปผลการวิจัยว่าอัตมโนทัศน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เกี่ยวกับการประเมินตนเองของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงความซับซ้อนของภารกิจ ในทำนองเดียวกัน ความไว้วางใจสมาชิกในทีมขึ้นอยู่กับอัตมโนทัศน์เชิงสัมพันธ์ อัตมโนทัศน์ทั้ง 2 ประเภทส่งผลต่อแรงจูงใจภายในและความรู้สึกไว้วางใจเพื่อนร่วมงานในทีม

 งานวิจัยของ Modestino, Sugiyama, & Ladge (2019) ศึกษาอัตมโนทัศน์ด้านวิชาชีพของพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานไม่เกิน 3 ปี พบว่าบุคคลที่ประกอบวิชาชีพต่างๆ มีความต้องการความยืดหยุ่นในองค์กรที่เปิดโอกาสให้ปรับตัวเข้ากับความท้าทายของงานพร้อมๆ กับการสร้างความรู้สึกมั่นคงเชิงวิชาชีพ ซึ่งโอกาสดังกล่าวอาจมีลักษณะคล้ายกับการมีโอกาสเล่าประสบการณ์ชีวิต ซึ่งอาจแตกต่างจากข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ทำงานที่เป็นเอกสารประกอบการสมัครงาน ผู้วิจัยยังได้เสนอแนะว่าเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลควรมีกลยุทธ์ที่สามารถเปิดโอกาสให้พนักงานได้ประมวลประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา การทำงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน และประสบการณ์การทำงานในอนาคตที่พึงประสงค์ เพื่อเอื้อให้พนักงานพัฒนาอัตมโนทัศน์เชิงวิชาชีพอย่างต่อเนื่อง

 นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยเรื่องอื่น ๆ และคำอธิบายทฤษฎีเพิ่มเติมที่สามารถสรุปได้ว่า อัตมโนทัศน์เชิงบวกส่งผลต่อพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งช่วยให้บุคคลมีภาวะผู้นำ สามารถทำงานเป็นทีม มีแรงจูงใจในการทำงานและอุทิศตนต่อองค์กรในที่สุด ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรสนับสนุนให้บุคลากรมีอัตมโนทัศน์เชิงบวกให้รับรู้ในความสามารถของตน ภูมิใจในตนเอง ในทางตรงข้ามอัตมโนทัศน์เชิงลบส่งผลต่อความรู้สึกที่ไม่ดีต่อตนเอง อาจเป็นด้านใดด้านหนึ่งเช่น ด้านความสามารถ ภาพลักษณ์ ความรู้สึก หรืออาจเป็นภาพรวม ซึ่งล้วนส่งผลเสียต่อการทำงานทั้งสิ้น

 การประยุกต์หลักการของแนวคิดอัตมโนทัศน์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์สามารถบูรณาการในรูปแบบของนโยบายและการปฏิบัติได้ดังนี้

1. การวางแผนการรับบุคลากรใหม่ โดยการระบุความจำเป็นของตำแหน่งนั้นๆ พร้อมกับการกำหนดคุณสมบัติที่เหมาะสมของผู้ที่จะดำรงตำแหน่งนั้นๆ ร่วมกับแนวทางการค้นหาอัตมโนทัศน์ของผู้สมัคร
2. กลยุทธ์การรักษาบุคลากรที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยอาจจำแนกกลวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะหรือประเภท หรือมิติด้านอัตมโนทัศน์ของบุคลากร
3. การสร้างบรรยากาศการทำงานภายในหน่วยงานที่เอื้อต่อการให้บุคลากรแสดงความสามารถ ความถนัด ตอบสนองความต้องการของบุคลากรที่ส่งผลโดยตรงต่อบรรยากาศการทำงาน รวมทั้งการสื่อสารเป้าหมายขององค์กรให้บุคลากรรับทราบอย่างต่อเนื่อง
4. การประเมินการทำงานควรผสมผสานกันระหว่างการประเมินตามเกณฑ์ความสำเร็จของงาน กับการเปิดโอกาสให้บุคลากรประเมินตนเองเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาความสามารถในด้านที่จำเป็นต่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อบุคลากร
5. เลือกวิธีพัฒนาวิชาชีพของบุคลากรที่เหมาะสมและไม่ส่งผลเชิงลบต่อการสร้างอัตมโนทัศน์ของบุคลากร อาจอยู่ในรูปแบบของการสัมมนาที่เป็นประโยชน์เชิงรูปธรรม และสะท้อนการเปิดโอกาสให้บุคลากรเห็นความสำคัญของอัตมโนทัศน์เชิงบวก

**บทสรุป**

 อัตมโนทัศน์เป็นแนวคิดพื้นฐานที่จำเป็นและสำคัญกับกิจการต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ในความสัมพันธ์ของแนวคิดอัตมโนทัศน์กับการเรียนการสอน พบว่าหากผู้เรียนมีอัตมโนทัศน์ที่ดี จะส่งผลต่อแรงจูงใจ การเห็นคุณค่าของการเรียน ซึ่งจะนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ที่ดีในการเรียน ในด้านการสื่อสาร พบว่าอัตมโนทัศน์ที่คู่สนทนามีต่อตนเองส่งผลต่อลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ การสื่อสารระหว่างคู่สนทนายังสามารถส่งผลต่อการสร้างหรือเปลี่ยนอัตมโนทัศน์ที่มีต่อตนเองได้อีกด้วย ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะเห็นได้ว่า แนวคิดอัตมโนทัศน์จะช่วยทำให้เข้าใจถึงพฤติกรรมที่แตกต่างกันของบุคลากรในองค์กร ซึ่งทำให้องค์กรจัดกิจกรรมและสร้างบรรยากาศการทำงานที่เอื้อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรเต็มใจอุทิศกำลังความสามารถของตนอย่างสูงสุดเพื่อองค์กร

เกี่ยวกับผู้เขียน

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัญชลี จันทร์เสม: อาจารย์ประจำ หลักสูตร ปร.ด. สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารสากล/หลักสูตร ปร.ด.***

 ***สาขาวิชาภาษาศาสตร์*** คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.*นันทนา วงษ์ไทย*: อาจารย์ประจำ หลักสูตร ปร.ด. สาขาวิชาภาษาและการสื่อสารสากล/หลักสูตร ปร.ด.***

 ***สาขาวิชาภาษาศาสตร์*** คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**ดร.สุภัทรา วงสกุล*: อาจารย์ประจำ ภาควิชาปรัชญาและศาสนา*** คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**ปุญญิสา ยงศรีปัญญะฤทธิ์*: ผู้อำนวยการสำนักงานคณบดี*** คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

**บรรณานุกรม**

เติมศักดิ์ คฑวณิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ภัทรพร ประทุมฝาง. (2546). อัตมโนทัศน์และกระบวนการสื่อสารของสตรีผู้ถูกกระทำรุนแรง ที่เข้ารับความช่วยเหลือ ณ บ้านพัก

 ฉุกเฉิน สมาคมส่งเสริมสถานภาพสตรี. *วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2554). [*ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ: รู้เรา รู้เขา*](http://library.phcsuphan.ac.th/dublin.php?&f=dublin&ID=3953). กรุงเทพฯ: หมอชาวบ้าน.

สุนทรพจน์ ดำรงพานิช. (2550). โมเดลการจัดลำดับความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของอัตมโนทัศน์วิชาการ อัตมโนทัศน์ไม่ใช่วิชาการ

 และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน: การวิเคราะห์กลุ่มพหุ. *วารสารวิธีวิทยาการวิจัย.* 21(2): 204-223.

อรวรรณ ขำสุวรรณ. (2545). การสื่อสารในสถานสงเคราะห์คนชราประเภทเสียค่าบริการของรัฐบาลและเอกชน. *วิทยานิพนธ์*

 *นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*

Antunes, C.; & Fontaine, A. M. (2003). *Adolescents’ Perceptions of their Parents’ Attitudes Towards Academic*

 *Performance: Their Relation with Academic Performance, Academic Self-Concept and Global Self-Esteem*.

Paper presented at the 10th Conference of European Association for Research on Learning and Instruction,

 Nicosia.

Boxall, P., Purcell, J., & Wright, P. (2008). *The Oxford Handbook of Human Resource Management*. Oxford, UK:

 Oxford University Press.

Burgoon, J. K., & Le Poire, B. A. (1999). Nonverbal cues and interpersonal judgements: participant and observer

 perceptions of intimacy, dominance, composure and formality. *Communication Monographs,* 66: 105–124

Craven, R. G., & Marsh, H. W. (2008). The Centrality of the Self-Concept Construct for Psychological Wellbeing

 and Unlocking Human Potential: Implications for Child and Educational Psychologists. *Educational and Child*

 *Psychology. 25*(2): 104-118.

De Vito, J. A. (2001). *The Interpersonal Communication Book* (9th Ed). Longman: New York.

Duraku, Z. H., & Linda, H. (2018). *Self-esteem, study skills, self-concept, social support, psychological distress,*

 *and coping mechanism effects on test anxiety and academic performance.* Health Psychology. doi:

10.1177/2055102918799963

Green, J., Nelson, G., Martin, A. J., & Marsh, H. (2006). The Causal Ordering of Self-Concept and Academic

 Motivation and Its Effect on Academic Achievement. *International Education Journal. 7(*4): 534-546.

concept, intrinsic motivation, test anxiety, and academic

achievement among nursing students: Mediating and moder-

ating effects. Nurse Education Today 35(3): 432–438

Khalaila R (2015) The relationship between academic self-

concept, intrinsic motivation, test anxiety, and academic

achievement among nursing students: Mediating and moder-

ating effects. Nurse Education Today 35(3): 432–438

Johnson, D. W. (2000). *Reaching Out: Interpersonal Effectiveness and Self-actualization* (8th Ed.).

 Allyn and Bacon: Boston

Khalaila, R. (2015). The relationship between academic self concept, intrinsic motivation, test anxiety, and

 academic achievement among nursing students: Mediating and moderating effects*.* *Nurse Education*

 *Today,* 35(3): 432–438.

# Modestino, A. S., Sugiyama, K., & Ladge, J. (2019). Careers in construction: An examination of the career

#  narratives of young professionals and their emerging career self-concepts**.** *Journal of Vocational Behavior,*

# 115*,* Article 103306. Retrieved from

#  https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0001879119300648

Narayan, A., & Steele-Johnson, D. (2012). Individual and relational self-concepts in a team context: Effects on

 task perceptions, trust, intrinsic motivation, and satisfaction*. Team Performance Management,* 18(5/6):

 236-255.

Ng, J. A. I. (2014). Management in the Context of Self-Concept and its Impact on the Job Performance of

 College Full-Time Faculty Members at De La Salle Lipa. *AXIS: Journal of Lasallian Higher Education* 5(3),

 1-32. Retrieved from https://axis.smumn.edu/wp-content/uploads/2018/01/124-539-1-PB.pdf

Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for

 conversation. *Language,* 50: 696–735.

Sampthirao, P. (2016). Self-concept and interpersonal communication. *The International Journal of Indian*

 *Psychology, 3*(6): 177-189.

Shavelson, R. J.; & Bolus, R. (1982). Self concept: The Interplay of Theory and Methods. *Journal of*

 *Educational psychology.*74(1): 3.

Shavelson, R. J.; Hubner, J. J.; & Stanton, G. C. (1976). Self-Concept: Validation of Construct Interpretations.

 *Review of Educational Research*. 46: 407-441.

Simon, D., Grimes, M., & Roch, S. (2018). *Communication for Business Professionals*. Retrieved from

 https://ecampusontario.pressbooks.pub/commbusprofcdn/chapter/self-concept/

Sims, R. (2002). Organizational Success through effective human resources management. Westport, CT:

 Quorum.

1. คู่วัจนกรรม คือ ถ้อยความต่อเนื่องระหว่างคู่สนทนา ที่ฝ่ายหนึ่งกล่าวถ้อยความขึ้น และอีกฝ่ายจะกล่าวถ้อยความในลักษณะที่ตอบสนองต่อถ้อยความของฝ่ายแรก เช่น ทักทาย-ทักทาย ถาม-ตอบ ชม-ตอบรับคำชม [↑](#footnote-ref-1)