

การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์



ปริญญานิพนธ์
ของ
พัชรี ศิริมาก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

ตุลาคม 2559

การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์



ปริญญานิพนธ์
ของ
พัชรี ศิริมาก

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขปฏิบัติ สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

ตุลาคม 2559

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุข
ประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษาดุขฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

ตุลาคม 2559

พัชรี ศิริมาก. (2559). การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของ
อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์
ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : ผศ. เรือโท ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง,
อ.ดร.วัฒน์ โรจน์สัมฤทธิ์

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและศึกษาผลการใช้
ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้
กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์กลุ่มที่ศึกษา คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน
อำเภอสตึก จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 30 คน ทดลองแบบกลุ่มเดียว ทดสอบก่อนและหลังการทดลอง
ดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐาน การสร้างชุดฝึกอบรมและเครื่องมือที่
ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย 5 หน่วยฝึกอบรม คือ ภาวะผู้นำ
มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง แต่ละหน่วยฝึกอบรมใช้
กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4 ขั้นตอน คือ ลงมือทำ นำมาสะท้อนกลับ ปรับความคิดใหม่
และประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ ผลการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม พบว่า ชุดฝึกอบรมมี
ความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมากที่สุด มีประสิทธิภาพ 92.25/91.00 และอาสาสมัคร
สาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดับมากที่สุด หลังการทดลองใช้
ชุดฝึกอบรม พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงาน
เป็นทีมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

THE DEVELOPMENT OF A TRAINING PACKAGE TO ENHANCE TEAMWORK
AMONG VILLAGE HEALTH VOLUNTEERS USING
EXPERIENTIAL LEARNING CYCLE



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Doctor of Education Degree in Adult Education
At Srinakharinwirot University
October 2016

Patcharee Sirimark. (2016). **The Development of a Training Package to Enhance Teamwork among Village Health Volunteers Using Experiential Learning Cycle**, Ed.D. (Adult Education). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assist. Prof. Lieutenant Junior Grade Dr. Paiboon Onmung , Lect Dr. Wutani Rojsomrith

The purposes of this research and development type of study were to develop and to study the results of a training package by which used an experiential learning cycle to enhance teamwork among Village Health Volunteers. The group consisted of thirty Village Health Volunteers in Amphoe Sattahip in the Chonburi Province. This study applied an One Group Pretest-Posttest Design. There were four steps, which are as follows : 1)Needs Assessment; 2)Construction of a Training Package and Research Tools; 3)Data Collection; 4)Evaluation of the Training Package and a Conclusion.

The results of this study found that a knowledge of teamwork and skills for Village Health Volunteers covered five items: 1) Leadership; 2) Relationships; 3) Communication; 4) Decision-making, and 5) Conflict Management Training Course. This was achieved through the use of a four phase experiential learning cycle, consisting of 1)Action; 2)Action Review; 3)Adapt and 4)Apply. The suitability of the training package was at the highest rating. The efficiency of the training package was 92.25/91.00. The rate of satisfaction among Village Health Volunteers was highest with regard to the training. The results were obtained after experimentation with derived from experimenting with the training package, were as follows : the Village Health Volunteers had more knowledge of teamwork and teamwork skills after training at a statistical significance of .05.

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย
จาก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
โดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์
ของ
พัชรี ศิริமாக

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษาดุขฎิบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นพ.ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.2559

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ คณะกรรมการสอบปากเปล่า

.....ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง) (รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

.....ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพบุลย์ อ่อนมั่ง)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์)

.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์นี้ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผู้วิจัยถือเป็นเกียรติอย่างสูง และขอขอบคุณคณะกรรมการทุกท่านที่พิจารณาให้ได้รับทุน

การดำเนินงานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร. ไพบุลย์ อ่อนมั่ง ที่ปรึกษาหลัก และ อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำช่วยเหลือ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์ ที่กรุณาชี้แนะหัวข้อเรื่องการวิจัย

กราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ และ อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์ ที่กรุณาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่า และเมตตาให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานวิจัย

ขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่เมตตาได้รับเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย และให้ข้อเสนอแนะ ทำให้งานวิจัยสำเร็จเป็นอย่างดี

ขอบพระคุณ คณาจารย์ ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ทุกท่านที่กรุณาให้แรงบันดาลใจ

ขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาตรี พงศ์เทพ จิระโร และ อาจารย์ นาวาโท ดร.ศรายุทธ ตีร์มณ ที่กรุณาให้คำแนะนำด้านสถิติอย่างดียิ่ง

ขอบพระคุณอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่กรุณาให้ความร่วมมืออย่างดียิ่ง

ขอบคุณ นายไพโรจน์ มาลากุล ณ อยุธยา นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ และคณะ ที่สนับสนุนการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

ขอบคุณ อาจารย์ นิสสรณ์ บำเพ็ญ ที่กรุณาเป็นวิทยากรการฝึกอบรมตลอด 3 วันต่อเนื่อง

ขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ รวมทั้งผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับการวิจัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจตลอดมา

ท้ายที่สุด ขอเทิดพระคุณ บิดา มารดา บุคคลในครอบครัวที่ให้ความรัก ความห่วงใย ขอร่ำลึกถึงพระคุณ คุณครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

พัชรี ศิริมาก

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
สมมุติฐานการวิจัย.....	9
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	12
ความเป็นมาของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	12
ความหมายของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	13
ความสำคัญของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	14
คุณสมบัติของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	15
บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	15
การวิเคราะห์ความจำเป็นที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต้อง ทำงานเป็นทีม.....	18
แนวคิดการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม.....	21
ความหมายของการทำงานเป็นทีม (Teamwork).....	22
ประเภทของการทำงานเป็นทีม.....	23
ปัญหาอุปสรรคและแนวทางเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม.....	24
องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ.....	26
องค์ประกอบการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	30
แนวคิดการพัฒนาชุดฝึกอบรม.....	56
ความหมายและความสำคัญของการฝึกอบรม.....	56
ขั้นตอนการฝึกอบรม.....	58
หลักการพัฒนาชุดฝึกอบรม.....	61
ความหมายของชุดฝึกอบรม(Training Package).....	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ประเภทของชุดฝึกอบรม.....	62
องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม.....	63
ขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม.....	65
การตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม.....	68
แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	69
ความเป็นมาของการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	69
ความหมายของการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	70
กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	70
เทคนิควิธีการฝึกอบรมโดยใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์.....	75
บทบาทของผู้เรียนและผู้จัดกิจกรรมการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	77
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	80
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	80
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม.....	82
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุดฝึกอบรม.....	84
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	87
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	89
การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง	89
การสร้างชุดฝึกอบรมและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	91
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	102
การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย.....	104
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	106
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล.....	106
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	106
ตอนที่ 1 การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรม.....	107
ตอนที่ 2 การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรม.....	129

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	135
สรุปผลการวิจัย.....	135
อภิปรายผลการวิจัย.....	136
ข้อเสนอแนะ.....	143
บรรณานุกรม.....	145
ภาคผนวก.....	160
ภาคผนวก ก.....	161
ภาคผนวก ข.....	167
ภาคผนวก ค.....	178
ภาคผนวก ง.....	211
ภาคผนวก จ.....	228
ภาคผนวก ฉ.....	232
ภาคผนวก ช.....	235
ภาคผนวก ซ.....	237
ภาคผนวก ฌ.....	243
ภาคผนวก ฎ.....	249
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	259

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ผลการวิเคราะห์บริบทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	18
2 ความเกี่ยวข้องระหว่างผู้นำและผู้ตาม.....	34
3 ภาวะผู้นำตามสถานการณ์.....	35
4 มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในเบื้องต้น.....	54
5 แบบแผนการวิจัย.....	103
6 ข้อค้นพบจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย.....	107
7 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ.....	109
8 ผลการสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม.....	111
9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความต้องการหัวข้อเนื้อหา.....	112
10 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นเนื้อหาการฝึกอบรม.....	114
11 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นระยะเวลาในการฝึกอบรม.....	116
12 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นวิธีการฝึกอบรม.....	117
13 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม.....	117
14 ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความเหมาะสม ของชุดฝึกอบรม.....	119
15 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 1	120
16 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 2	121
17 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 3	121
18 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 4	122
19 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 5	123
20 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ในการทดลองแบบเดี่ยว 3 คน.....	124
21 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ในการทดลองแบบกลุ่ม 10 คน.....	125
22 สรุปความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม.....	126
23 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ในการทดลองภาคสนาม 30 คน.....	127
24 ผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม.....	128
25 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม.....	129
26 ผลการเปรียบเทียบทักษะการทำงานเป็นทีม.....	130

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	10
2 แนวคิดการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	21
3 ความสัมพันธ์ของสมาชิกในทีม.....	22
4 โครงสร้างการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน.....	31
5 แนวคิดเรื่องภาวะผู้นำ.....	34
6 ลักษณะของบุคคล 4 ส่วน เพื่อการวิเคราะห์บุคคล.....	38
7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	39
8 ความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์.....	40
9 หลักคิดเมื่อต้องตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม.....	51
10 การจัดการความขัดแย้งของบุคคล.....	55
11 ความหมายตามองค์ประกอบของการฝึกอบรม.....	56
12 กระบวนการฝึกอบรม.....	58
13 วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของโคลบ.....	72
14 วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ เคิร์ค.....	74
15 สรุปกรอบความคิดในการประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์.....	79
16 ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีม.....	91
17 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม.....	92
18 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่ม.....	94
19 ขั้นตอนการสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม.....	95
20 ขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม.....	97
21 ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม.....	98
22 ขั้นตอนการสร้างแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม.....	99
23 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม.....	100
24 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม.....	101
25 ขั้นตอนการวิจัย.....	105

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐบาลของทุกประเทศพยายามส่งเสริมแนวความคิดสากลของการสาธารณสุขมูลฐานโดยตระหนักว่าการบริการงานสาธารณสุขจะครอบคลุมได้ ต้องใช้รูปแบบการพัฒนาที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมดำเนินการและจัดการด้วยตนเอง เนื่องจากประชาชนเป็นผู้ที่อยู่ในพื้นที่ชุมชนย่อมทราบดีถึงปัญหาของตนเอง รวมทั้งชุมชนทุกประเทศต่างยอมรับในหลักการที่ว่า การมีสุขภาพดีเป็นความต้องการพื้นฐานและสิทธิมนุษยชนเบื้องต้นที่ประชาชนทุกคนควรได้รับ องค์การอนามัยโลกจึงได้กำหนดเป้าหมายว่า ประชาชนควรได้รับการพัฒนาให้มีสุขภาพที่ดี สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุขตามภาวะเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นนั้น ๆ และใช้กลวิธีการสาธารณสุขมูลฐานเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งซึ่งให้ความสำคัญต่องานสาธารณสุขมูลฐานนำมาใช้ในการพัฒนาการสาธารณสุขของประเทศเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการมีสุขภาพดีถ้วนหน้า (อุทัยวรรณ สุกิมานิล. 2544: 5)

ในการบริหารราชการแผ่นดิน รัฐบาลมีนโยบายต่าง ๆ 11 ด้าน โดยได้นำยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศว่าด้วยความเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา ตามแนวพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเป็นสำคัญ ใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงซึ่งทรงเน้นความพอดี พอเหมาะพอสมแก่ฐานะ ความมีเหตุมีผล และการมีภูมิคุ้มกันมาเป็นแนวคิด ใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติโดยยึดความต้องการของประชาชน ในด้านที่ 5 เกี่ยวกับการสาธารณสุข รัฐบาลมีนโยบายการยกระดับคุณภาพบริการด้านสาธารณสุขและสุขภาพของประชาชน โดยวางรากฐานให้ระบบหลักประกันสุขภาพครอบคลุมประชากรในทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพ แบบไม่มีความเหลื่อมล้ำของคุณภาพบริการในแต่ละระบบ บูรณาการข้อมูลระหว่างทุกระบบหลักประกันสุขภาพ พัฒนาระบบบริหารสุขภาพ เน้นการป้องกันโรคมากกว่ารอให้ป่วยแล้วจึงมารักษา สร้างกลไกจัดการสุขภาพในระดับเขตแทนการกระจุกตัวอยู่ที่ส่วนกลาง ปรับระบบการจ้างงาน การกระจายบุคลากรและทรัพยากรสาธารณสุขให้เหมาะสมกับท้องถิ่น สนับสนุนความร่วมมือระหว่างรัฐและเอกชนในการพัฒนาระบบบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ประสานการทำงานระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคม ทั้งนี้ การสาธารณสุข คือการจัดการกับเรื่องสุขภาพทั้งปวงของประชาชนในชุมชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมปฏิบัติงานสาธารณสุขกับภาครัฐ ร่วมกันดำเนินการอย่างต่อเนื่องในการพัฒนาระบบเฝ้าระวังโรค ทั้งโรคระบาด โรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อ รวมถึงภาวะปัญหาจากอุบัติเหตุและยาเสพติด เสริมสร้างคุณภาพชีวิตตั้งแต่เกิดจนถึงการเสียชีวิต เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ จัดให้มีเครือข่ายหน่วยเฝ้าระวัง หน่วยตรวจวินิจฉัยโรค หน่วยสกัดกั้นการแพร่กระจายโรคได้อย่างทันท่วงที ในขณะที่จำนวนประชากรมากยิ่งขึ้นจากการเกิดใหม่และการหมุนเวียนเดินทางแลกเปลี่ยนการใช้ชีวิตของคนในภูมิภาคในการเข้าร่วมประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ความทันสมัยของเทคโนโลยีช่วยให้ประชากรมีอายุยืนยาวขึ้น ประเทศไทยจึงกำลังก้าวไปสู่สังคมผู้สูงอายุ มีโรคอุบัติใหม่เกิดขึ้น ปัญหาสาธารณสุขมีลักษณะที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีอัตราการครองเตียงสูง สถานพยาบาลและบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขยังคงขาดแคลน โดยพบว่าประเทศไทยยังคงมีข้อจำกัดในด้านศักยภาพการผลิตบุคลากรทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ประสบปัญหาความขาดแคลนบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงการจัดการกับปัญหาสุขภาพของประชาชนในชุมชนต่าง ๆ ปัญหาการสาธารณสุขนับเป็นปัญหาใหญ่ระดับชาติ ที่มีลักษณะสำคัญ เป็นตัวชี้วัดความมั่นคงของรัฐได้ด้วยทางหนึ่ง เพราะสถานะสุขภาพของประชาชนถือเป็นปัจจัยนำออกของกระบวนการบริหารจัดการด้านสาธารณสุขของภาครัฐ ดังนั้นจึงมีนักคิด นักบริหารจำนวนมากเสนอแนวคิดความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงองค์กรของรัฐในศตวรรษที่ 21 ให้สามารถดำรงอยู่อย่างมั่นคงและก้าวต่อไป เช่น ใช้หลักการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เพื่อยกระดับมาตรฐานการทำงานของรัฐให้สูงขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดจนมีกำลังทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น(เจษฎา นกน้อย. 2552: 1); (ถวิลวดี บุรีกุล; และคนอื่น ๆ. 2550: 16); (วรเดช จันทรศร. 2545: 47) โดยเฉพาะการเสริมสร้างประสิทธิภาพของบุคลากรวัยผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์หลากหลาย มีความพร้อมด้านข้อมูล สามารถใช้ประสบการณ์มาบูรณาการร่วมกันเพื่อให้เกิดผลสำเร็จและเป็นแบบอย่างที่ดีต่อเยาวชน(สุจินดา ม่วงมี. 2548: 25) ด้วยเหตุนี้การจัดการศึกษาผู้ใหญ่ โดยเฉพาะผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ที่มีบทบาทหน้าที่ช่วยเหลือภาครัฐในด้านการสาธารณสุขจึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง และความคาดหวังอันเป็นสิ่งที่พึงประสงค์คือการยกระดับของประชาชนให้ดูแลกันและกัน แบบอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นบุคคลวัยผู้ใหญ่ที่มีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือภาครัฐด้านการสาธารณสุข มีความคุ้นเคยและรับทราบปัญหาของชุมชนอย่างดี เป็นตัวแทนของประชาชนในชุมชนในการเป็นบุคลากรสาธารณสุขภาคประชาชน เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นทุนทางสังคม ปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขร่วมกับภาครัฐอย่างเสียสละด้านการพัฒนาสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิตของประชาชนในหมู่บ้าน แก่ชราวัย กระจายข่าวดี ชี้นำบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี สอดคล้องกับแนวทางของภาครัฐที่ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพกันเอง มีวัตถุประสงค์ให้ประชาชนร่วมคิด ร่วมทำ โดยประชาชนเพื่อประชาชน ให้ประชาชนช่วยเหลือภาครัฐด้านการสาธารณสุข ตามหลักการดำเนินการด้วยวิธีที่ง่าย ประหยัด และทั่วถึงตามแนวทางของรัฐในการจัดการกับปัญหาด้านการสาธารณสุข อีกทั้งเป็นการช่วยบรรเทาภาวะขาดแคลนบุคลากรทางด้านการสาธารณสุข แก่ปัญหาการดูแลสุขภาพที่ไม่ถูกต้องของประชาชน เนื่องจากมีความรู้จักคุ้นเคยกับประชาชนในชุมชน มีแนวโน้มเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนางานด้านการสาธารณสุขร่วมกับภาครัฐในเรื่องของสุขภาพทั้งปวงในชุมชน โดยได้เริ่มมีการดำเนินงานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2520 จวบจนปัจจุบัน (พรธนา ศรีพิทักษ์. 2551: 31); (ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. 2554: 8-9)

การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องยาวนานมากกว่า 30 ปี โดยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 1 คน รับผิดชอบงานในชุมชนมากกว่า 10 หลังคาเรือน แต่ยังคงมีปัญหาด้านสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้นด้วย เป็นที่น่าศึกษาว่า มีจำนวนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเพิ่มมากขึ้นตามจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้น และผู้ที่ทำหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก็จะได้รับการฝึกอบรมจากกระทรวงสาธารณสุข เกี่ยวกับสุขภาพทั้งความรู้ทางทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติที่สถานอนามัยหรือโรงพยาบาล ได้เรียนรู้เนื้อหาวิชาหลักต่าง ๆ ได้แก่ บทบาทหน้าที่ สิทธิ รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนและองค์การบริหาร แนวความคิดการสาธารณสุขมูลฐานและสุขภาพดีถ้วนหน้า การมีส่วนร่วมของประชาชน การค้นหาปัญหาสาธารณสุข การให้บริการของสถานอนามัยและของภาครัฐ การให้สุขศึกษา ความรู้ในเรื่องโรคที่สำคัญ ๆ ความรู้เรื่องปัญหาหรือโรคที่พบในท้องถิ่น และยังได้รับความรู้อื่น ๆ ตามที่หน่วยงานผู้รับผิดชอบการฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเห็นสมควร รวมเวลาการฝึกอบรมในระยะ 5 วัน หลังจากการฝึกอบรมครบตามหลักสูตรแล้ว จะได้ประกาศนียบัตรและบัตรประจำตัวการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แสดงการเป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุขภาคประชาชน นับเป็นรูปแบบหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชน แบบชมรมที่มีการทำงานเป็นอิสระ ไม่ใช่เป็นของกระทรวงสาธารณสุข เจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขจึงไม่ใช่ผู้บังคับบัญชา แต่เป็นเพียงการขอความร่วมมือในการทำงานด้านการสาธารณสุขเท่านั้น ไม่สามารถบังคับบัญชาให้ทำงานได้ แสดงให้เห็นว่าการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มาจากจุดเริ่มต้นที่จิตใจเสียสละต่อส่วนรวม อุทิศตนเองต่อส่วนรวมโดยสอดคล้องกับวิถีชุมชนที่มีความเอื้ออาทรต่อกัน เมื่อทำดีต่อชุมชน ชุมชนจะเกิดการยอมรับและยกย่องให้เป็นผู้นำในชุมชนตามนโยบายการเป็นแกนนำด้านสุขภาพของชุมชนต่อไป(เมธี จันท์จารุภรณ์. 2552: 13-15, 23) แต่เมื่อสถานการณ์ด้านสุขภาพเปลี่ยนแปลงดังกล่าว งานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจึงควรได้มีการทบทวนบทบาทหน้าที่และเสริมสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการทำงานจากงานเดี่ยว ๆ เป็นทำงานร่วมกันให้บรรลุเป้าหมายสำคัญ คือการสร้างเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชากรทุกคนในภูมิภาค ตั้งอยู่บนฐานคิดของ “การพัฒนาที่ยั่งยืน” ที่เรียกว่าการทำงานเป็นทีม

จากความคาดหวังที่พึงประสงค์ให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นกลุ่มประชาชนที่ดูแลสุขภาพชุมชน แต่อาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากลักษณะการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นการทำงานเป็นทีมที่ไม่มีประสิทธิภาพ เพราะผลเสียของการทำงานเป็นทีมที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจขัดขวางความสำเร็จของทีม ทำให้ความสำเร็จของงานตามเป้าหมายของทีมน้อยลง ถึงแม้ว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจะเคยได้รับการฝึกอบรมในหัวข้อวิชาด้านการสาธารณสุขและมีการประชุมรับทราบนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข แต่รูปแบบการประชุมอาจยังไม่รองรับความแตกต่างในรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันเพียงพอ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจสภาพการทำงานเป็นทีมโดยการสัมภาษณ์ เพื่อหาความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจาก 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน กลุ่มเจ้าหน้าที่ด้านการสาธารณสุข กลุ่มประชาชนในชุมชน และกลุ่มสื่อมวลชน รวม

50 คน พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีความคิดเห็นเป็นไปในทางเดียวกันว่า สภาพการณ์ปัจจุบันของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านไม่มีรูปแบบของการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจน พฤติกรรมการทำงานเป็นลักษณะการทำงานรวมกันเป็นกลุ่มด้วยการประชุมแจ้งข่าวสารถึงกัน พฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทำงานร่วมกัน ตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านแสดงความคิดเห็นว่า ต้องการเรียนรู้หลักการทำงานเป็นทีม อยากทำงานแทนกันได้ เพื่อลดข้อจำกัดด้านเวลาการทำงาน อยากให้แต่ละคนรับบทบาทหน้าที่ในทีม มีการติดต่อสื่อสารกัน อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ร่วมกันตัดสินใจและจัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ โดยวิธีการที่จะเสริมสร้างการทำงานในลักษณะดังกล่าวนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เห็นว่าควรมีหลักสูตรฝึกอบรมโดยเฉพาะในระยะสั้น ๆ สำหรับเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วนิตา วิระกุล (2545: 140) ว่าควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มองค์ความรู้ด้านการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขด้วย เพราะการทำงานเป็นทีมช่วยให้เกิดความสามัคคี ทำให้คนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. 2556: 19) ; (Varney. 1977: 154-155)

การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ที่เอื้อต่อการพัฒนาชาติ สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - 2559) ที่พัฒนาคนแบบองค์รวม เน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิตจะกลายเป็นจริงขึ้นมาได้ ควรมีหลักสูตรสั้น ๆ จากความร่วมมือของทุกภาคส่วน แต่ละส่วนส่งเสริมตามความพร้อมของตน ไว้ให้บริการแก่ประชาชนที่พ้นวัยเรียนไปแล้วด้วย(สุมาลี สังข์ศรี. 2555: 32) การเรียนยุคใหม่ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ฝึกให้เรียนรู้เป็น คิดเป็น ทำเป็น ร่วมกันแบบพหุภาคี คือ ภาครัฐ เอกชน และประชาชน เน้นการนำกระบวนการคิดไปใช้ในชีวิตจริง(เกษมา วรวรรณ ณ อยู่ธยา. 2554: 3-5) ควรใช้การอบรมแบบการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ เรียนจากประสบการณ์และการเรียนรู้ร่วมกันใช้การฝึกปฏิบัติ และแลกเปลี่ยนตลอดเวลาไม่ใช้การบรรยายมากเกินไป อีกทั้งควรมีการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรมด้วย (เมธี จันทจักรภรณ์. 2552: 23)

จากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานดังกล่าว พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นสามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ประเด็นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาคือหาวิธีการฝึกอบรมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้ และพบว่าวิธีการฝึกอบรมที่ควรนำมาใช้เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านวิธีหนึ่ง คือ กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning) เพราะวิธีการนี้ เป็นกระบวนการสร้างความรู้ทักษะ เจตคติจากการบูรณาการประสบการณ์ลงมือปฏิบัติ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องทำกิจกรรมร่วมกันอย่างเป็นระบบ ในขั้นตอนของการสังเกต สะท้อนการปฏิบัติ เกิดเป็นความรู้ใหม่ แล้วทดลอง

ใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ (ราณี รัชพงษ์. 2547: 42-49) ตลอดกระบวนการฝึกอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะต้องทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการฝึกทำงานเป็นทีม ช่วยให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายของการเรียนรู้ ประยุกต์ใช้ได้กับการฝึกอบรมผู้ใหญ่แบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เหมาะสมกับประชาชนระดับผู้ใหญ่ที่มากด้วยประสบการณ์ในอดีต เมื่อได้ลงมือทำกิจกรรมตามกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์แล้วนำประสบการณ์ที่ได้รับนี้ไปใช้ร่วมกับประสบการณ์ในอดีตดังกล่าว จะสามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจ และทักษะ เกิดการทำงานเป็นทีมในระหว่างการเรียนรู้ได้ โดยคุณสมบัติของคุณลักษณะการเรียนรู้ได้ดีจากขั้นตอนที่แตกต่างกันแต่ทำให้ผู้เรียนมีความเปลี่ยนแปลงในตนเอง ส่งเสริมให้มีความเข้าใจผู้อื่น กลไกของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จะช่วยผลักดันให้ผู้เรียนมีการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล และทำงานร่วมกันเป็นทีมจากการช่วยเหลือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตามขั้นตอนการเรียนรู้ จากรูปแบบการเรียนรู้ที่ต่างกันไป ทั้งผู้ที่เรียนรู้ได้ดีจากการสัมผัสในการลงมือทำ เรียนรู้ได้ดีจากการคิดวิเคราะห์ เรียนรู้ได้ดีจากการแสดงความคิดเห็น และเรียนรู้ได้ดีจากการทดลอง ส่งผลให้ผู้เรียนปรับใช้ในสถานการณ์ใหม่ ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เป็นคุณค่าของการเรียนรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ได้ขยายองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง (วัฒนาพร ระบุทุกข์. 2542: 43)

ประเด็นที่ควรเสริมสร้างให้เกิดขึ้นจริงคือหาวิธีการจัดการศึกษาผู้ใหญ่ให้เป็นผู้เรียนรู้อย่างถูกต้องตามหลักการและประสบการณ์ของผู้เรียนเอง กระตุ้นให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นอย่างมีคุณค่าตรงกับความสำเร็จตามเป้าหมายของงาน(ดนัย เทียนพุฒ. 2545: 39) รูปแบบของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์มีขั้นตอนของการสะท้อนกลับต่อประสบการณ์ที่มีความเหมาะสมต่อผู้เรียนวัยผู้ใหญ่ เหมาะสมต่อลักษณะส่วนบุคคลของของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ส่วนใหญ่อยู่ในชนบท พบว่า ส่วนใหญ่อ่านออกเขียนได้โดยผ่านการศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา ส่วนใหญ่ยังมีฐานะยากจนที่จะต้องให้การพัฒนาศักยภาพมากยิ่งขึ้นโดยคำนึงถึงการพัฒนาแบบการศึกษาอกระบบที่ใช้ความรู้ที่ได้รับการอบรมและประสบการณ์มาเทียบเคียงกันแล้ว เกิดการเรียนรู้ใหม่ขึ้นมา (เมธี จันท์จารุภรณ์. 2552: 105)

จากปัญหาสาธารณสุขเป็นปัญหาใหญ่ระดับชาติ เป็นงานที่ต่อเนื่องไม่สิ้นสุดในคราวเดียวกัน จำเป็นต้องจัดการศึกษาให้กลุ่มผู้เรียนวัยผู้ใหญ่เพื่อเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงของปัญหาด้านการสาธารณสุข โดยเฉพาะบุคคลวัยผู้ใหญ่ที่มีบทบาทหน้าที่ในการร่วมกับภาครัฐจัดการกับปัญหาด้านการสาธารณสุข ซึ่งอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีบทบาทหน้าที่ในการช่วยเหลือการแก้ปัญหาด้านการสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง สอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่มุ่งให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า และด้วยการทำงานเป็นทีมที่ไม่มีประสิทธิภาพอาจก่อให้เกิดผลเสียด้านการบรรลุเป้าหมายของทีมได้ซ้ำ แต่ถ้าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทำงานเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้มากยิ่งขึ้น โดยกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นวิธีการฝึกอบรมที่สามารถเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมได้ เนื่องจากทุกขั้นตอน

ของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จะต้องทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นการฝึกทำงานเป็นทีม ดังนั้นจึงเห็นควรพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีม ร่วมกันแก้ปัญหา และพัฒนางานด้านการสาธารณสุขของไทยอย่างยั่งยืนต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

1.1 เพื่อสร้างชุดฝึกอบรม

1.2 เพื่อพัฒนาชุดฝึกอบรม

1.2.1 เพื่อประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

1.2.2 เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม

1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

2. เพื่อศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

2.1 เพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรม

2.2 เพื่อเปรียบเทียบทักษะการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรม

ความสำคัญของการวิจัย

ได้ชุดฝึกอบรมที่ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่มีคุณภาพ ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มประชากร ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 808 คน (ข้อมูลเมื่อ มกราคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

เนื้อหา

เนื้อหาเรื่องการทำงานเป็นทีมที่ใช้ในการฝึกอบรมในครั้งนี้ มุ่งเน้นคุณลักษณะการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่จำเป็นต้องพบปะทบทวนหน้าที่นักจัดการสุขภาพ แก้วขาวร้าย กระดาษขาวดี ชี้นำบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ จำนวน 5 เรื่อง ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ
2. มนุษยสัมพันธ์
3. การสื่อสาร
4. การตัดสินใจ
5. การจัดการความขัดแย้ง

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม และทักษะการทำงานเป็นทีม

นิยามศัพท์เฉพาะ

การพัฒนา หมายถึง กระบวนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม ในด้านความเหมาะสม การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม และการศึกษาความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

ความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม หมายถึง ผลการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ประเมิน โดยใช้แบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม หมายถึง ผลของการประเมินกระบวนการฝึกอบรมและผลของการประเมินผลลัพธ์ที่ได้จากการฝึกอบรม E1 / E2 ตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90

E1 (Efficiency of Process) 90 ตัวแรก คือ ค่าประสิทธิภาพของกระบวนการฝึกอบรม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม และแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

E2 (Efficiency of Product) 90 ตัวหลัง คือ ค่าประสิทธิภาพของผลลัพธ์ โดยใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม หมายถึง ความรู้สึกของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีต่อการร่วมกิจกรรมเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม โดยวัดผลได้จากการใช้แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ชุดฝึกอบรม หมายถึง สื่อประสมที่ใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่ระบุเนื้อหา เทคนิค วิธีการ สื่ออุปกรณ์ และการประเมินผลไว้อย่างชัดเจน โดยมีวิทยากรเป็นผู้เสนอแนะ และอำนวยความสะดวกการฝึกอบรม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน สามารถวัดผลได้จากการใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม และแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจากการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจำนวน 5 เรื่อง ได้แก่

1. ภาวะผู้นำ หมายถึง การจูงใจให้สมาชิกในทีมทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ได้แก่ ความหมาย ความสำคัญและหลักการปฏิบัติ
2. มนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างเพื่อนสมาชิกในทีม
3. การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดสารเพื่อให้เกิดเข้าใจความหมายตรงกันภายในทีม
4. การตัดสินใจ หมายถึง การพิจารณาเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมเพื่อให้งานของทีมประสบความสำเร็จ

5. การจัดการความขัดแย้ง หมายถึง การใช้เรื่องที่แตกต่างกันของสมาชิกในทีมมาสร้างประโยชน์ต่อการทำงานร่วมกัน

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมายถึง บุคคลที่สมัครใจและได้รับการคัดเลือกจากกลุ่มบ้านในชุมชนให้มีบทบาทหน้าที่เป็นนักจัดการสุขภาพ แก่ชาวบ้าน กระจายข่าวดี ชี้นำบริการประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี

กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะจากการมีส่วนร่วมลงมือทำ ทำการสะท้อนกลับสิ่งที่ได้กระทำ ปรับความคิดเพื่อใช้ในสถานการณ์ใหม่ และทดลองประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ต่อไป เป็นทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ในขณะที่ทำการเรียนรู้ก็เป็นการเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ไปด้วยพร้อมกัน ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของโคลบ และแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของเคิร์ค สังกะระห์เป็นกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4 ขั้นตอน เมื่อนำอักษรตัวแรกของชื่อขั้นตอนมาเรียงกันเรียกได้ว่า รูปแบบ 4A ดังนี้

A1 : Action - ลงมือทำ : เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ในเรื่องที่เรียนรู้

A2 : Action Review - นำมาสะท้อนกลับ : เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ย้อนสังเกตคิดถึงการร่วมกิจกรรมจากการลงมือทำ ใคร่ครวญว่าเกิดอะไรขึ้นและมีอะไรเป็นผลจากสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น

A3 : Adapt - ปรับความคิดใหม่ : วิทยากรจะบรรยาย นำเสนอแนวคิด หลักวิธีการที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องที่ทำการฝึกอบรม ว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเกิดผลดีต่อทีมมากที่สุด ซึ่งผู้เรียนจะได้มีส่วนแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ และปรับความคิดใหม่ พร้อมกำหนดกรอบแนวคิดที่จะนำไปปฏิบัติเมื่อเจอสถานการณ์ใหม่

A4 : Apply - ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้ทดลองปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ ๆ โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดใหม่ที่ได้กำหนดไว้แล้ว

ผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรม หมายถึง ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก่อนและหลังการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ประกอบด้วย

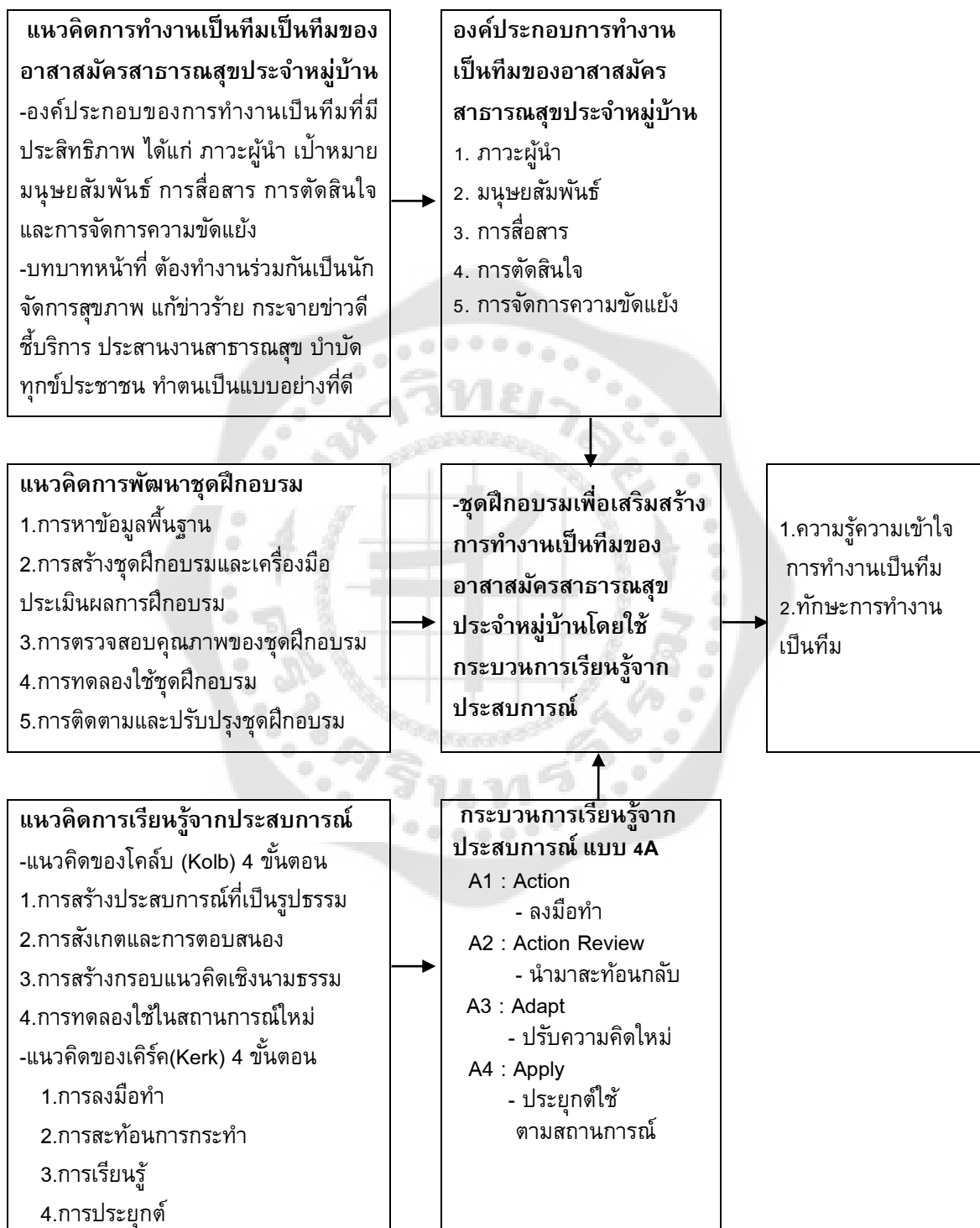
1. ความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถในการจดจำ บอกความหมาย และอธิบายหลักการของการทำงานเป็นทีมในเรื่อง ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง โดยวัดระดับของความรู้ความเข้าใจได้จากการใช้แบบทดสอบการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
2. ทักษะการทำงานเป็นทีม หมายถึง การปฏิบัติที่แสดงออกถึงความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน โดยวัดระดับของทักษะได้จากการใช้แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

สมมุติฐานการวิจัย

1. ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมาก
2. ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90
3. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดับมาก
4. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม
5. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม

กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ สามารถแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 1.1 ความเป็นมาของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 1.2 ความหมายของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 1.3 ความสำคัญของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 1.4 คุณสมบัติของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 1.5 บทบาทหน้าที่ของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 1.6 การวิเคราะห์ความจำเป็นที่อาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต้องทำงานเป็นทีม
2. แนวคิดการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม
 - 2.1 ความหมายของการทำงานเป็นทีม(Teamwork)
 - 2.2 ประเภทของการทำงานเป็นทีม
 - 2.3 ปัญหาอุปสรรคและแนวทางเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม
 - 2.4 องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
 - 2.5 องค์ประกอบการทำงานเป็นทีมของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
3. แนวคิดการพัฒนาชุดฝึกอบรม
 - 3.1 ความหมายและความสำคัญของการฝึกอบรม
 - 3.2 ขั้นตอนการฝึกอบรม
 - 3.3 หลักการพัฒนาชุดฝึกอบรม
 - 3.4 ความหมายของชุดฝึกอบรม(Training Package)
 - 3.5 ประเภทของชุดฝึกอบรม
 - 3.6 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม
 - 3.7 ขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม
 - 3.8 การทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม
4. แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์
 - 4.1 ความเป็นมาของการเรียนรู้จากประสบการณ์
 - 4.2 ความหมายของการเรียนรู้จากประสบการณ์
 - 4.3 กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์
 - 4.4 เทคนิควิธีการฝึกอบรมโดยใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์
 - 4.5 บทบาทของผู้เรียนและผู้จัดกิจกรรมการเรียนรู้จากประสบการณ์

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

- 5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
- 5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม
- 5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุดฝึกอบรม
- 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากประสบการณ์

แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ประเทศไทยมีการจัดการด้านสุขภาพโดยให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมกับภาครัฐ รูปแบบหนึ่งเรียกว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ความเป็นมาของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ประเทศไทยเริ่มใช้รูปแบบการพัฒนาที่ประชาชนได้มีส่วนร่วมช่วยเหลือดูแลสุขภาพในชุมชนโดยมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเกิดขึ้นมาพร้อม ๆ กับการเคลื่อนไปของงานสาธารณสุขมูลฐานตั้งแต่ปี พ.ศ.2520 จัดเป็นรูปแบบหนึ่งในการมีส่วนร่วมของประชาชนกับภาครัฐ เพื่อพัฒนาสุขภาพตนเอง ครอบครัว ชุมชน และคุณภาพชีวิตของภาคประชาชน ซึ่งมีจำนวนมากขึ้นตามลำดับจนครอบคลุมหมู่บ้านในชนบทและชุมชนเมืองกว่าหนึ่งล้านคน (เมธี จันทจิราภรณ์. 2552: 13) โดยแนวคิดหลักของการสาธารณสุขมูลฐานมี 11 ประการ ได้แก่ (ภาควิชาเวชศาสตร์ชุมชน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. 2547: 64-65)

1. การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นระบบบริการสาธารณสุขที่เสริมระบบบริการของรัฐ จัดบริการในระดับหมู่บ้านโดยประชาชนและความร่วมมือของชุมชนเอง
2. การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นการพัฒนาชุมชนให้มีความสามารถในการร่วมกันจัดกิจกรรมแก้ปัญหาสุขภาพที่ชุมชนเผชิญอยู่ได้ด้วยตนเอง
3. การสาธารณสุขมูลฐาน เกิดได้จากการที่ประชาชนรับรู้ปัญหาของชุมชนและร่วมพิจารณาแนวทางแก้ไข โดยรัฐช่วยเหลือสนับสนุนให้ชุมชนวิเคราะห์ปัญหานั้นได้
4. การสาธารณสุขมูลฐาน เป็นการสาธารณสุขชุมชนเพื่อชุมชน เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องเข้าใจว่าเราไม่ได้ทำงานแทนเขา เขาไม่ได้ทำงานให้เรา แต่เขาทำงานร่วมกันเพื่อให้เกิดการดำรงชีวิตที่ดีของชุมชน
5. ความร่วมมือของชุมชนคือหัวใจของการสาธารณสุขมูลฐาน การสนับสนุนอาจจะเป็นแรงงาน เงิน ความร่วมมือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ เพราะมองเห็นและรับรู้ปัญหา ไม่ใช่เพราะเขาหวังสิ่งตอบแทน
6. สุขภาพอนามัยที่ดีมีความสัมพันธ์กับฐานะความเป็นอยู่และการดำรงชีวิต ดังนั้นงานบริการสาธารณสุขต้องผสมผสานกับงานพัฒนาด้านอื่น ๆ เช่น ด้านเกษตรและสหกรณ์ การศึกษา และการพัฒนาชุมชน

7. งานสาธารณสุขมูลฐานต้องใช้เทคนิคและวิธีการง่าย ไม่เกินขอบเขตและกำลังของชุมชน จะเข้าใจ และนำมาใช้ประโยชน์ได้

8. สาธารณสุขมูลฐานต้องสอดคล้องและอาศัยประโยชน์จากระบบชีวิตประจำวันของชุมชน

9. งานสาธารณสุขมูลฐาน ควรมีความยืดหยุ่นในการนำมาแก้ปัญหาตามความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมและปัญหาที่ประสบอยู่ ไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องที่เหมือนกันทุกหมู่บ้าน

10. บริการสาธารณสุขมูลฐานเป็นการสาธารณสุขที่ประชาชนสามารถดำเนินการได้เองในหมู่บ้าน

11. งานสาธารณสุขมูลฐานต้องเชื่อมโยงกับงานบริการสาธารณสุขของรัฐในการสนับสนุนการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อรับการรักษายาบาล การให้การศึกษาต่อเนื่อง และการให้ข้อมูลข่าวสารด้านการสาธารณสุข

สรุปได้ว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในประเทศไทย เป็นระบบสุขภาพภาคประชาชน เริ่มมาพร้อม ๆ กับแนวคิดการสาธารณสุขมูลฐาน มีมายาวนานกว่า 30 ปี มีรูปแบบการทำงานโดยประชาชนร่วมกันทำงานเพื่อประชาชนทั้งในด้านการร่วมกันพิจารณาแนวทางแก้ไข และการร่วมกันจัดกิจกรรม ทำงานร่วมกันโดยความร่วมมือ คือ หัวใจสำคัญของการสาธารณสุขที่ต้องผสมผสานร่วมกันกับงานอื่น ๆ ด้วยวิธีการง่าย ๆ ที่ชุมชนทำได้เอง ไม่เกินขอบเขตความสามารถของชุมชน แสดงให้เห็นว่าประชาชนในชุมชนจำเป็นต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม

ความหมายของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

มีผู้กล่าวถึงความหมายของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านไว้ว่า หมายถึง บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจากชาวบ้านในแต่ละกลุ่มบ้านและได้รับการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดโดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญ ในฐานะผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรมสุขภาพอนามัย การสื่อสารข่าวสารสาธารณสุข การแนะนำเผยแพร่ความรู้ การวางแผน การประสานกิจกรรมพัฒนาสาธารณสุขตลอดจนให้บริการสาธารณสุขด้านต่าง ๆ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา. 2545: 1); (จรัสรัตน์ ลิ้มปวิทยากุล. 2545: 5); (อมรศรี ยอดคำ. 2546: 14) เป็นประชาชนที่อาสาสมัครเข้ามาดูแลสุขภาพของประชาชน เป็นกำลังสำคัญในการร่วมพัฒนาประชาชน เป็นผู้นำด้านสุขภาพประชาชน เพราะอยู่ใกล้ชิดและรับรู้ปัญหาของประชาชนได้เป็นอย่างดี (จรินทร์ ลักษณะวิศิษฎ์. 2553: 17-18) อาจแบ่งคำได้ว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมาจากการรวมของคำ 3 คำ ประกอบด้วย อ. คือ อาสาสมัคร ส. คือ สาธารณสุข ม. คือหมู่บ้าน (เมธี จันทจักรภรณ์. 2552: 17)

1. อ. คำแรกคือ อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลผู้ที่มีความสมัครใจทำงานด้วยจิตอาสาด้านการสาธารณสุข ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของกระทรวงสาธารณสุขเพื่อประโยชน์แก่ประชาชน ทั้งนี้ต้องอ่านออกเขียนได้ ไม่ควรเป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของรัฐ ต้องได้รับการคัดเลือกจากชาวบ้านในแต่ละกลุ่มบ้านและได้รับการอบรมตามหลักสูตรที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

2. ส. คำที่สอง คือ สาธารณสุข หมายถึง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบงานด้านการสาธารณสุข

3. ม. คำที่สาม คือ หมู่บ้าน หมายถึง ขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบงานด้านการสาธารณสุข โดยในอดีตมีเฉพาะการทำงานในระดับหมู่บ้าน แต่ปัจจุบันมีเครือข่ายร่วมระดับหมู่บ้าน ชุมชน และระดับชาติ

สรุปได้ว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หมายถึง บุคคลที่สมัครใจและได้รับการยอมรับจากกลุ่มบ้าน ให้มีบทบาทหน้าที่ในการจัดการสุขภาพ เป็นผู้ปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุข บุคคลที่สมัครใจและได้รับการคัดเลือกจากกลุ่มบ้านในชุมชนให้มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นนักจัดการสุขภาพ แก่ชาวบ้าน กระจายข่าวดี ชีวีบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งได้รับการฝึกอบรมด้านสุขภาพมาแล้ว โดยเป็นกลุ่มกำลังสำคัญในการร่วมกันพัฒนาประชาชนในชุมชน และปัจจุบันมีการทำงานร่วมกันแบบเครือข่ายระดับชาติ แสดงให้เห็นว่า การทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นการทำงานร่วมกันเป็นทีมในระดับชาติ

ความสำคัญของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

การปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีวัตถุประสงค์ด้านการสาธารณสุขในชุมชนของตนเพื่อให้ประชาชนในความรับผิดชอบทุกคนสามารถพึ่งตนเองได้ (พรชนา ศรีพิทักษ์. 2551: 27) เป็นระบบสุขภาพภาคประชาชน เป็นบุคคลสำคัญในการทำให้เกิดการพึ่งพาตนเองของประชาชนในชุมชน ทำให้ชุมชนเข้มแข็ง ลดการร้องขอหรือการพึ่งพาจากภาครัฐ จึงเป็นระบบที่เติมเต็มระบบสุขภาพของชาติในด้านต่าง ๆ ทั้งระบบสุขภาพ และระบบเศรษฐกิจ เนื่องจากช่วยลดค่าใช้จ่ายในระบบสุขภาพของประเทศลงได้ด้วย (สำนักงานคณะกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน. 2545: 16) ทั้งนี้ เนื่องจากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นกลุ่มบุคคลที่เป็น แกนนำสำคัญของระบบสุขภาพภาคประชาชนแบบระบบชุมชน เป็นผู้ขับเคลื่อนงานสาธารณสุข มูลฐาน เป็นกลุ่มชีวิตผลสำเร็จของการดำเนินงานระบบสุขภาพภาคประชาชน ได้แก่ (กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน. 2546: 41)

1. ประชาชนประหยัดค่าใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพ คือ ใช้จ่ายในการดูแลสุขภาพน้อยด้านการมีสุขภาพที่ดี
2. ประชาชนมีจิตสำนึก ตระหนักถึงสุขภาพตนเอง
3. ประชาชนมีความพึงพอใจในการจัดระบบสุขภาพโดยประชาชน
4. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความพึงพอใจในการใช้ชีวิตมากขึ้น
5. ชุมชนมีจุดบริการสุขภาพหรือศูนย์ปฏิบัติการสุขภาพชุมชน มีกิจกรรมสร้างเสริมสุขภาพ
6. ชุมชนมีวิสัยทัศน์ของตนเอง
7. ชุมชนมีแผนชุมชนที่เกิดขึ้นโดยชุมชน
8. ชุมชนพึ่งตนเองด้วยการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน
9. ประชาชนเข้าถึงระบบบริการสุขภาพ
10. ชุมชนรวมตัวกันแก้ไขปัญหาสุขภาพ โดยการบริหารจัดการในรูปคณะกรรมการ

11. ชุมชนมีและใช้ประโยชน์จากระบบทุนเพื่อการดูแลสุขภาพ
12. ชุมชนมีความรู้ข้อมูลข่าวสาร
13. ชุมชนสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายการพัฒนาได้
14. ชุมชนมีการจัดการความรู้ ข้อมูลข่าวสารเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต
15. ชุมชนมีองค์กรและเครือข่ายที่เข้มแข็ง
16. ชุมชนมีกำลังคนที่มีคุณภาพและพอเพียง
17. ชุมชนมีและสามารถควบคุมโรคและปัญหาสุขภาพได้
18. ชุมชนมีระบบการประเมิน ตรวจสอบคุณภาพการจัดการด้านสุขภาพของภาครัฐและ

ภาคประชาชน

19. ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ดี
20. ชุมชนได้รับงบประมาณสร้างเสริมสุขภาพจากผลการดำเนินงาน

การเป็นบุคคลซึ่งทำหน้าที่เชื่อมโยงความสำเร็จในระบบสุขภาพภาคประชาชน แสดงให้เห็นถึงว่าอาสาสมัครสาธารณสุขเป็นบุคคลสำคัญต่อชุมชนและประเทศชาติที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม

คุณสมบัติของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

คุณสมบัติพื้นฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต้องมีอายุไม่น้อยกว่า 18 ปี บริบูรณ์ มีชื่อหรืออาศัยอยู่ในชุมชนที่รับผิดชอบ โดยอาสาสมัคร 1 คนรับผิดชอบงานในชุมชนมากกว่า 10 หลังคาเรือน (ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. 2554: 8) ปฏิบัติงานด้วยความเสียสละต่อประชาชนโดยผ่านกระบวนการอบรมความรู้จากเจ้าหน้าที่สาธารณสุข

สรุปได้ว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นบุคลากรวัยผู้ใหญ่ ดังนั้น หากจะจัดกิจกรรมฝึกอบรมสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจึงควรคำนึงถึงความเป็นผู้ใหญ่ที่เป็นผู้ใหญ่ด้วย

บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน คือ บุคลากรการสาธารณสุข มีหน้าที่คือ เป็นนักจัดการสุขภาพ แก่ข่าวร้าย กระจายข่าวดี ซึ่บริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ในปัจจุบันเน้นการพัฒนามากกว่าบริการ โดยบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในทศวรรษใหม่ของการสาธารณสุขมูลฐาน มีดังนี้ (เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์. 2555: 9-10)

1. ปรับพฤติกรรมสุขภาพ โดยทำตนเป็นแบบอย่าง และสร้างพฤติกรรมสุขภาพในชุมชน ทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุม และการป้องกันโรค เป็นแกนนำในการขับเคลื่อนชุมชนและชักชวนเพื่อนบ้านเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน
2. ดูแลสิ่งแวดล้อมโดยการรณรงค์ลดโลกร้อน ป้องกันควบคุมโรคติดต่อ รวมทั้งเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการป้องกันปัญหาสุขภาพในชุมชน การเฝ้าระวังทางโภชนาการ การเลี้ยงลูกด้วย

นมแม่ การฝากครรภ์ การเฝ้าระวังด้านการส่งเสริมภูมิคุ้มกันโรค การเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคระบาด และโรคประจำถิ่น

3. บริหารจัดการวางแผนแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนที่มีฐานมาจากแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ โดยใช้งบประมาณจากองค์การบริหารส่วนตำบลและจากแหล่งอื่น ๆ

4. สื่อข่าวระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนในหมู่บ้าน ชุมชน หรือเป็นนักสื่อสารภาพอย่างมีพลัง

5. ประสานงานกับบุคคล องค์กรและเครือข่าย ทำงานเป็นทีมกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และกลุ่มภาคีสุขภาพ ตลอดจนเป็นผู้ดำเนินการจัดกระบวนการประชุมอย่างสร้างสรรค์ โดยเป็นวิทยากรกระบวนการและอำนวยความสะดวกการประชุม รวมถึงการจัดการความรู้

6. ดูแลสิทธิประโยชน์ด้านหลักประกันสุขภาพและสาธารณสุขของประชาชนในหมู่บ้าน เป็นแกนนำในการประสานงานกับผู้นำชุมชน องค์กรการบริหารส่วนตำบลและเครือข่ายสุขภาพ กระตุ้นให้มีการวางแผนและดำเนินงานเพื่อพัฒนางานสาธารณสุขของหมู่บ้าน บนพื้นฐานข้อมูลของชุมชนและสอดคล้องกับเศรษฐกิจพอเพียง โดยเน้นพัฒนาและแก้ไขปัญหาด้านสังคม เศรษฐกิจ และจิตใจควบคู่กันไป

7. ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน เช่น การรักษาพยาบาลเบื้องต้น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การจ่ายถุงยางอนามัย การตรวจวัดความดันโลหิต การตรวจน้ำตาลในเลือด การส่งต่อผู้ป่วย และการติดตามดูแลผู้ป่วยที่ได้รับการส่งต่อมาจากสถานบริการ

8. ปฏิบัติงานที่ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน (ศสมช.) หรือสถานที่ที่หมู่บ้านกำหนด

บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ประกอบด้วย (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. 2554: 7-8; ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. 2554: 8-9)

1. ปฏิบัติตามนโยบายของกระทรวงสาธารณสุข

2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ หรือจัดการรณรงค์และให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขมูลฐาน

3. ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชนตามระเบียบกระทรวงสาธารณสุข หรือบทบัญญัติของกฎหมายอื่น ๆ

4. จัดกิจกรรมเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสาธารณสุขที่สอดคล้องกับสภาวะสุขภาพของท้องถิ่น

5. เป็นแกนนำในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทางสุขภาพ และพัฒนาคุณภาพชีวิตของชุมชน โดยการสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนและประสานแผนการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแหล่งอื่น ๆ

6. ให้ความรู้ด้านการเข้าถึงสิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพ การเข้าถึงบริการสาธารณสุขของประชาชน และการมีส่วนร่วมในการเสนอความเห็นของชุมชน เกี่ยวกับนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพ

7. ศึกษา พัฒนาตนเอง และเข้าร่วมประชุม ตลอดจนปฏิบัติงานตามที่หน่วยงานอื่นร้องขอ

8. ดำเนินการตามมาตรฐานสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

9. ประสานการดำเนินงานสาธารณสุขในชุมชน และปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงองค์กรพัฒนาชุมชนอื่น ๆ

กระทรวงสาธารณสุข (2552: 150) ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านไว้ ดังนี้

1. เป็นผู้สื่อข่าวสาธารณสุข ระหว่างเจ้าหน้าที่และประชาชนในหมู่บ้าน ทำหน้าที่ทั้งเป็นผู้จัดหาหมายเพื่อนบ้านด้านการรับบริการสาธารณสุข และแจ้งข่าวสาธารณสุขต่าง ๆ ซึ่งต้องมีการบันทึกไว้ในสมุดบันทึกผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

2. เป็นผู้ให้คำแนะนำ ถ่ายทอดความรู้แก่เพื่อนบ้าน และแกนนำสุขภาพประจำครอบครัว (กสค.)

3. เป็นผู้ให้บริการสาธารณสุขแก่ประชาชน ทั้งการป้องกัน ส่งเสริมและฟื้นฟูสุขภาพ

4. หมุนเวียนกันปฏิบัติงานที่ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.)

5. เผื่อระวัง และป้องกันปัญหาสาธารณสุขในหมู่บ้าน

6. เป็นผู้นำในการบริหารจัดการ วางแผนแก้ปัญหา และพัฒนาชุมชน

7. เป็นผู้นำในการชักชวนเพื่อนบ้านเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนางานสาธารณสุขของชุมชน และพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยใช้กระบวนการความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) และรวมกลุ่มในการพัฒนาสังคมด้านต่าง ๆ

8. ดูแลสิทธิประโยชน์ด้านการสาธารณสุขของประชาชนในหมู่บ้าน

โดยมีการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านไว้ ดังนี้

1. สามารถนำนโยบายด้านสุขภาพของกระทรวงสาธารณสุขไปสู่การปฏิบัติได้อย่างสอดคล้องกับพื้นที่

2. สามารถเป็นผู้นำในงานด้านสุขภาพ

3. สามารถสร้างและบริหารเครือข่ายในงานด้านสุขภาพแบบหุ้นส่วน

4. สามารถรณรงค์ขับเคลื่อนชุมชนและสังคมให้ตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อตนเอง ชุมชน และสิ่งแวดล้อมของชุมชน

5. สามารถเตรียมและริเริ่มมาตรการทางสังคมใหม่ ๆ ที่จะมีผลกระทบต่อสุขภาพ

6. สามารถสร้างจิตสำนึกเรื่องจิตอาสาในการร่วมจัดการสุขภาพชุมชน

7. สามารถสร้างโอกาสให้เด็ก เยาวชน และแกนนำอื่น ๆ ให้เข้ามาร่วมกันจัดการสุขภาพชุมชน

สรุปได้ว่า บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน คือ เป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน แก่ชาวร้าย กระจายข่าวดี ชีวีบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นบทบาทที่เน้นการพัฒนามากกว่าการบริการ ต้องชักชวนเพื่อนบ้าน ร่วมกันเป็นนักจัดการสุขภาพ และบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในทศวรรษใหม่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมกับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และกลุ่มภาคี

สุขภาพ สมรรถนะสำคัญประการหนึ่งของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน คือ การทำงานเป็นทีมในการสร้างและบริหารเครือข่ายสุขภาพแบบหุ้นส่วน

การวิเคราะห์ความจำเป็นที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต้องทำงานเป็นทีม

ทิศทางและแนวโน้มการพัฒนางานสาธารณสุขมูลฐานที่ให้ชุมชนมีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักในแนวคิดหลักการมีส่วนร่วม การพึ่งพาตนเอง และการสร้างความเข้มแข็งแก่ชุมชน วิธีการหนึ่งที่สำคัญคือการเสริมสร้างศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เนื่องจากเป็นแกนกลางชุมชน การดำเนินงานด้านสุขภาพชุมชน ต้องอาศัยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(จรินทร์ ลักษณะวิศิษฎ์. 2553: 17 – 18) จากบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมในการสร้างและพัฒนาเครือข่ายสุขภาพ อาระบุบริบทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่แสดงถึงความจำเป็นในการทำงานเป็นทีม ดังนี้

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์บริบทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

บริบท	บทสรุป
การศึกษา	-เป็นผู้มีระดับการศึกษาไม่สูงนัก ส่วนใหญ่เป็นระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษา -ควรส่งเสริมวิธีการทำงานร่วมกันเป็นทีมเพิ่มเติม
เศรษฐกิจ	-รายได้และระบบเศรษฐกิจไม่สูง ผลตอบแทนคือความภาคภูมิใจ -ต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าและความสำคัญของตนเองต่อทีมงานด้านสุขภาพ -ค่าครองชีพสูง แต่ไม่มีค่าตอบแทนในการทำงาน จึงควรส่งเสริมการสร้าง ความตระหนักในการเป็นอาสาสมัครด้วยจิตใจอย่างแท้จริง -เป็นกลไกทุนทางสังคมของระบบสุขภาพไทย
การเมือง	-เกี่ยวข้องกับภาคการเมืองมากขึ้น จากการกระจายอำนาจของรัฐ -กรณีที่ไม่รู้เท่าทันการเมืองอาจทำให้สูญเสียอิสระทางความคิดและการทำงานด้วยความเสียสละ จึงควรเสริมสร้างความตระหนักและสร้างพลังใจในการทำงาน -จากเดิมเป็นชุมชนชนบทที่มีชาวบ้านในกลุ่มบ้านแบบดั้งเดิม เปลี่ยนเป็นชุมชนเมืองมากยิ่งขึ้น ที่มีการย้ายถิ่นของผู้อยู่อาศัยที่อาจมีใช้คนดั้งเดิมที่รู้จักคุ้นเคยกันยาวนาน

ตาราง 1 (ต่อ)

บริบท	บทสรุป
สุขภาพ	-มีบทบาทในการเป็นนักจัดการสุขภาพ เป็นผู้สื่อสารการสาธารณสุข และเป็นแบบอย่างที่ดีด้านสุขภาพ มีหน้าที่ในการส่งเสริมเครือข่ายสุขภาพชุมชน -ควรส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานด้านการสาธารณสุขได้อย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม -เป็นผู้ให้ความร่วมมือกับกระทรวงสาธารณสุขในด้านการจัดการสุขภาพ แต่ก็มีใช้การดูแลบังคับบัญชา
การทำงาน	-มีงานประจำที่ไม่ใช่เป็นข้าราชการอยู่แล้ว งานอาสาสมัครเป็นแบบจิตอาสา ด้านการสาธารณสุข เสียสละ ไม่มีค่าตอบแทน -การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมด้วยจิตใจจะทำให้พัฒนาการทำงานให้ประสบผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น -ทำงานด้านสุขภาพแบบอาสาสมัครร่วมทำงานในระยะสั้น ๆ เป็นคราว ๆ ไป แต่ลักษณะงานด้านการสาธารณสุขเป็นงานระยะยาวในด้านการจัดการสุขภาพชุมชน ลักษณะของงานเป็นแบบต่อเนื่องไม่จบสิ้น และอาจเกิดสถานการณ์ที่จำเป็นในเวลาที่ไม่ว่าง เพราะปัญหาสุขภาพมีความซับซ้อน -การทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั่วประเทศ มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน
ขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบ	-ในประเทศไทยจัดแบ่งพื้นที่การดูแลของอาสาสมัครสาธารณสุขเป็น 4 ภาค คือ ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ นอกจากนี้ยังแบ่งพื้นที่ปกครองพิเศษ กรุงเทพฯ ด้วย
การพัฒนา	-นอกเหนือจากการฝึกอบรมเมื่อแรกเข้าเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านแล้ว กระทรวงสาธารณสุขร่วมกับหน่วยงานท้องถิ่น จัดฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง -เพื่อส่งเสริมการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ควรมีหลักสูตรระยะสั้นแบบชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม -ด้วยบริบท บทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทำงานเหมือนกันทั่วประเทศ ดังนั้น การที่จะศึกษาการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในพื้นที่ใด ๆ ก็อาจจะสามารถเป็นตัวแทนของกลุ่มประชากรอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านครอบคลุมทั้งประเทศได้

จากการวิเคราะห์บริบทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านข้างต้น พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจำเป็นต้องทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ ความสามารถทำงานได้กับคนหลากหลายรูปแบบ มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีทักษะการฟัง มีทักษะในการเสนอความคิดเห็น เข้าใจถึงความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา เป็นผู้สร้างทีม มีประสบการณ์ที่หลากหลาย สามารถนำสู่คุณลักษณะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่คาดหวังได้ (สิริรัตน์ ไตรวิรัตน์. 2555: 27)

บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านหนึ่งคนไม่ได้จบสิ้นภายในตนเอง เนื่องจากในหนึ่งหมู่บ้านมีจำนวนประชากรจำนวนมาก จึงมีความจำเป็นต้องมีอาสาสมัครหลายคนช่วยเหลือทำงานร่วมกัน ซึ่งระเบียบของชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ระบุบทบาทการแก้ข่าวร้าย กระจายข่าวดี ชี้นำบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีนั้น อยู่ภายใต้การดูแลของชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีประธานชมรมของแต่ละหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ดูแลกันตามลำดับเพื่อเป็นศูนย์กลางในการประสานและแลกเปลี่ยนความรู้ ข้อมูล เทคโนโลยี ระหว่างชมรม เครือข่าย หน่วยงานของรัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน ภาคธุรกิจเอกชน ทั้งในจังหวัดและต่างจังหวัด ซึ่งการประสานการปฏิบัติในปกติแล้วจะใช้วิธีการประชุม (ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. 2554: 2-7) แต่เพียงแต่การร่วมประชุมหาหรือหรือรับฟังการชี้แจงไม่สามารถตอบสนองการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้เพียงพอ แต่ต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มองค์ความรู้ด้านการทำงานเป็นทีมด้วย (วนิดา วิระกุล. 2545: 140)

กระทรวงสาธารณสุขจัดการฝึกอบรมเสริมสร้างการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทั้งอาสาสมัครใหม่และอาสาสมัครเชี่ยวชาญ คือ ผู้ที่มีประสบการณ์เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างต่อเนื่อง การฝึกอบรมอาสาสมัครใหม่นั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขสามารถวางแผนการอบรมได้ตามความเหมาะสมของพื้นที่ ทั้งการให้ความรู้ทางทฤษฎีและการฝึกปฏิบัติที่สถานื่อนามัยหรือโรงพยาบาลชุมชน รวมทั้งมีการประเมินผลการอบรมว่าสามารถพัฒนาความรู้ และสามารถทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพ เนื้อหาความรู้ตามหลักสูตร แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มความรู้พื้นฐานด้านบทบาทหน้าที่ สิทธิ รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนและองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อการพัฒนางานสาธารณสุขในท้องถิ่น กับกลุ่มความรู้เฉพาะ เป็นความรู้ในเรื่องที่เป็นปัญหาสาธารณสุขในพื้นที่ ความรู้ด้านนโยบายต่าง ๆ ในการพัฒนางานสาธารณสุขในแต่ละท้องถิ่น และความรู้ด้านการพัฒนาอื่น ๆ ที่มีผลต่อสุขภาพของประชาชน โดยปรับปรุงเนื้อหาการฝึกอบรมได้ตามความเหมาะสม

กลุ่มวิชาที่กระทรวงสาธารณสุขจัดฝึกอบรมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเมื่อแรกเข้าเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านนั้น ได้แก่ บทบาทหน้าที่ สิทธิ รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้นำชุมชนและองค์การบริหาร แนวความคิดการสาธารณสุขมูลฐานและสุขภาพดีถ้วนหน้า การมีส่วนร่วมของประชาชน การค้นหาปัญหาสาธารณสุข การให้บริการของสถานอนามัยและของภาครัฐ การให้สุขศึกษา ความรู้ในเรื่องโรคที่สำคัญ ๆ ปัญหาหรือโรคที่พบในท้องถิ่นอื่น ๆ ตามที่

เห็นสมควร โดยมีหัวข้อการทำงานเป็นทีมเป็นเนื้อหาที่ควรฝึกอบรมด้วย เมื่อผ่านการฝึกอบรมแบบระยะ 5 วัน แล้วจะได้ประกาศนียบัตรและบัตรประจำตัวการเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นรูปแบบหนึ่งของการมีส่วนร่วมของประชาชน แบบชมรม เป็นอิสระไม่ใช่เป็นของกระทรวงสาธารณสุข ดังนั้น กระทรวงสาธารณสุขจึงไม่ใช่ผู้บังคับบัญชา ทำได้เพียงขอความร่วมมือหรือให้ประชาชนมีส่วนร่วมเท่านั้น(เมธี จันทจักรุณ. 2552: 23)

สรุปสภาพปัญหาการทำงาน เห็นได้ว่าลักษณะการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ส่วนท้องถิ่น กลุ่มอาสาสมัครด้วยกัน และกลุ่มประชาชนในหมู่บ้าน ต้องปรับเปลี่ยนไปตามสภาพการณ์สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่กระบวนการยังคงอยู่ จึงสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพตามไปด้วย นอกจากนี้บทบาทหน้าที่การทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเป็นนักจัดการสุขภาพ แก่ชาวร้ายกระจายข่าวดี ชีวีบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดีนั้นมีลักษณะของการทำงานด้านการสาธารณสุขที่สำคัญต่อการมีชีวิตอยู่รอดของมนุษย์จึงเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องแสวงหาความร่วมมือในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ถึงแม้ว่าอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจะเคยผ่านการฝึกอบรมด้านเนื้อหาการทำงานเป็นทีมมาบ้างแล้ว ในการฝึกอบรมหลักสูตรแรกเข้าเป็นอาสาสมัคร แต่นั่นเป็นเพียงการฝึกอบรมที่เป็นหัวข้อหนึ่งในการฝึกอบรมคุณสมบัติพื้นฐาน มิได้เจาะลึกด้านการทำงานแบบทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ที่มุ่งมั่นร่วมกันทำงานไปยังเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้าแบบจิตอาสา อีกทั้งต้องร่วมงานกับบุคลากรของรัฐ ใกล้ชิดประชาชนในชุมชน แต่หลังจากเป็นอาสาสมัครแล้วจะมีการพบปะเพื่อรับทราบนโยบาย ในรูปแบบการประชุมที่ยังไม่รองรับความแตกต่างในรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ไม่เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม จึงสมควรพัฒนาชุดฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมขึ้นโดยเฉพาะเจาะจง ให้สอดคล้องเหมาะสมกับบทบาทหน้าที่การทำงานจริงเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต่อไป



ภาพประกอบ 2 แนวคิดการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

แนวคิดการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมเป็นสมรรถนะหลักขององค์กร เป็นที่ยอมรับกันว่าการทำงานหลายคนจะได้ประสิทธิผลดีกว่าการทำงานคนเดียวถ้ามีการทำงานร่วมกันที่ดี เรียกว่า การทำงานเป็นทีม การสร้างและพัฒนาทีมงานจึงมีประโยชน์ต่อผู้ร่วมงานและองค์กรทั้งในด้านประสิทธิผลของงาน ประสิทธิภาพการตัดสินใจ การเรียนรู้ การพัฒนาอารมณ์ คุณภาพชีวิตจากการแบ่งงานกันทำ การช่วยเหลือจัดการความขัดแย้ง เพิ่มความมั่นใจตนเองจากการยอมรับโดยกลุ่ม ความสามัคคีของ

กลุ่มทำให้ประสบความสำเร็จในการสนองความต้องการของสมาชิกและองค์กร เกิดการพึ่งพาซึ่งกัน
และกัน สร้างขวัญและกำลังใจ ทำให้อบอุ่น มีความมั่นคงทางอาชีพ และมีความสุขอย่างสร้างสรรค์
(ยงยุทธ เกษสาคร. 2549: 209) ในลักษณะความสัมพันธ์แบบสมาชิกทุกคนเชื่อมโยงกัน ดังภาพ



ซึ่งปกติแล้วงานดังกล่าวนี้จะไม่มีการสามารถกระทำให้สำเร็จลุล่วงแต่เพียงลำพังคนเดียวได้ แต่ละคนจะต้องมารวมตัวกันภายใต้เงื่อนไขหลักที่สำคัญ 7 ประการ คือ

1. ต้องมีวัตถุประสงค์เดียวกันในการอยู่ร่วมกัน
2. ต้องทำงานนั้นโดยมีเป้าหมายเดียวกัน
3. ต้องมองเห็นประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน
4. ต้องถือกฎ กติกา และกรอบการทำงานเดียวกัน
5. ต้องกำหนดหน้าที่ของแต่ละคนไว้อย่างชัดเจน
6. ต้องมีผู้นำกลุ่มหรือหัวหน้าทีมคนเดียว
7. ต้องรับผิดชอบในความสำเร็จหรือล้มเหลวร่วมกัน

นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้ว่า การทำงานเป็นทีม คือ พฤติกรรมของกลุ่มบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์เป้าหมายเดียวกัน(Shonk. 1997: 1); (Robbins. 2005: 273); (George; & Jones. 2005: 313); (Hitt & Others. 2006: 400); (ทิสนา แคมมณี. 2545: 10) อย่างสมัครใจ (สุนันทา เลาพันธ์. 2544: 62) มีความตั้งใจอย่างแท้จริงที่จะร่วมมือทำงานกับผู้อื่น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2552: 25) ประสานงานกันอย่างดี (Pigors & Myers. 1969:61); (Davis.1979: 446) มีความความสัมพันธ์แบบต้องพึ่งพากัน (Parker.1990: 16) มีการสื่อสารและใช้ความรู้ความสามารถที่มีอยู่ร่วมกันวางแผนทำงานให้สำเร็จ (Brill.1976: 55) บุคคลเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการทำนายผลการปฏิบัติงานมาก(Holder& Wardle. 1981: 132) สมาชิกร่วมกันรับผิดชอบต่อหน้าที่และบทบาทของตนเอง มีความสามัคคีปรองดองกัน (โกสินทร์ รังสยาพันธ์. 2545: 15) หากทางพัฒนากิจกรรมให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้น (Davis. 1979: 446); (Holder; & Wardle. 1981: 132) ดึงศักยภาพที่มีจากบุคคลแต่ละคนภายในกลุ่ม ออกมาช่วยในการดำเนินกิจกรรมให้งานบรรลุเป้าหมาย(วราภรณ์ ตรีกุลสฤษดิ์. 2549: 7) ผู้ปฏิบัติงานต่างเกิดความพอใจในการทำงานนั้น (Woodcock.1989: 8); (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2549: 90) และมีผลผลิตที่มีคุณภาพสูง (สุนันทา เลาพันธ์. 2544: 62)

สรุปว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันตามวัตถุประสงค์ของกลุ่มบุคคล ซึ่งขึ้นอยู่กับประเภทและองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ ดังนี้

ประเภทของการทำงานเป็นทีม

ลักษณะของทีมงานมีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและแบบไม่เป็นทางการ ทั้งนี้ การทำงานเป็นทีมสามารถแบ่งได้โดยยึดปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้(Greenberg and Baron.1995: 299-300)

1. มิติด้านภารกิจของทีม สามารถแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ทีมปฏิบัติงาน และทีมปรับปรุง
2. มิติด้านเวลา แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ทีมถาวร และทีมชั่วคราว
3. มิติโครงสร้าง แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ทีมรวมจากหลายหน่วยงาน และทีมภายในหน่วยงานเดียวกัน

สรุปได้ว่า ประเภทของทีมจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่ง ซึ่งมีทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และอาจจำแนกประเภทจากการพิจารณาตามมิติต่าง ๆ คือ ภารกิจของทีม ระยะเวลาการทำงานของ팀และการรวมกลุ่มของทีม และเมื่อมีการทำงานร่วมกันของบุคคลที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน อาจทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคขึ้นได้ด้วย

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

อุปสรรคในการทำงานเป็นทีม อาจมีสาเหตุจากหัวหน้าทีม หรือจากสมาชิกของทีมก็ได้ (หลุยส์ จำปาเทศ. 2545: 16) อีกทั้ง การทำงานเป็นทีมมีข้อควรระวังเกี่ยวกับข้อเสียในเรื่องของการเสียเวลา ผลงานของบุคคลอาจถูกบดบังจากผลงานของทีม เกิดการขัดแย้ง และมีผลเสียที่แฝงอยู่ภายใน เช่น อาจเกิดการแตกแยก หรือในทางตรงข้ามอาจเกิดกลุ่มคิดอย่างเดียวกัน จนกระทั่งไม่มีใครทัดทานใคร (เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. 2556: 19) นับเป็นอุปสรรคของการทำงานเป็นทีมที่อาจเกิดขึ้นจากหลายปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านสมาชิกเอง อาจไม่เต็มใจที่จะร่วมมือกันทำงาน ซึ่งควรเสริมสร้างความสัมพันธ์ เพื่อให้เกิดความร่วมมือและมุ่งมั่นในงาน ปัจจัยทางฝ่ายบริหารซึ่งอาจขาดการสนับสนุน เช่น งบประมาณ สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ต่อทีม ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าของงาน หรือฝ่ายบริหารอาจแทรกแซงงานมากเกินไป มักเกิดปัญหาการติดต่อประสานงาน ถ้ากลุ่มใหญ่เกินไปจะเกิดการแบ่งแยกเป็นกลุ่มย่อย ๆ อาจมีปัญหาคือความยุ่งยากในการสั่งการ และถ้าทีมเล็กเกินไปอาจทำให้ทีมขาดทักษะที่จำเป็นทำให้ทีมเกิดความกดดัน ไม่กล้าตัดสินใจหรือไม่กล้าแสดงออก ตลอดจนปัจจัยด้านความร่วมมือจากฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจเป็นอุปสรรคในการได้รับข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น เช่น มีการแข่งขันกันภายในองค์กรมากเกินไป (Greenberg; & Baron.1995: 314-316)

สาเหตุของอุปสรรคในการทำงานเป็นทีม สามารถแยกได้ว่าอาจเกิดจาก บุคลิกภาพที่แตกต่างกันของสมาชิก การมีส่วนร่วมที่ไม่เท่าเทียมกัน การขาดความรู้สึกมีส่วนร่วมในทีม การประเมินผลงานผิดพลาด การใช้อำนาจของผู้นำ การขาดทางเลือก การปิดบังข้อมูลข่าวสาร ขาดการวินิจฉัยทีม และขาดการกระจายข่าวสารสู่ระดับล่าง (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และคนอื่น ๆ. 2548: 45-52) นอกจากนี้ปัญหาในการจัดการทีมอาจเกิดจากจำนวนสมาชิกในทีมที่มากเกินไป ดังนั้น จึงควรพิจารณาให้สามารถจัดการต่าง ๆ ได้อย่างดี โดยจำนวนสมาชิกที่เหมาะสมต่อการทำงานเป็นทีมควรมีจำนวน 10-12 คน (Robbins, S.P. 1998: 37-39); (สมคิด บางโม. 2545: 248) เรื่องที่ควรป้องกัน คือ ทัศนคติที่ไม่ดีต่อกันที่อาจทำให้เกิดการต่อต้าน ความรู้สึกเป็นคณนอกกลุ่ม ความไม่เป็นธรรมเรื่องผลตอบแทน ความคิดแตกต่างในการทำงานให้เสร็จ ความยากในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี ขาดการวางแผนแก้ปัญหาและการวินิจฉัยสั่งการอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารที่ไร้สมรรถภาพ ทำให้เกิดความขัดแย้งได้ (วิชัย โกสุวรรณจินดา. 2549: 92) และถ้าสังเกตให้ดีจะพบว่า เหตุของการทำงานเป็นทีมที่ล้มเหลวมี 3 ประการหลัก ๆ ได้แก่ (ปริญญา ตันสกุล. 2550: 13)

1. ปัญหาด้านจิตวิทยาส่วนบุคคล มีความบกพร่องทางจิตสำนึกและการมีอคติต่อกันเพราะมีทัศนคติต่างกัน มีวิสัยทัศน์และค่านิยมการดำเนินชีวิตและการทำงานที่ไม่ถูกต้อง ขาดจิตสำนึกแห่งหมู่คณะ ขาดความสามารถด้านการยอมรับในสิ่งที่แตกต่างกันระหว่างตนเองกับผู้อื่น ขาดความสามารถในการปรับตัวเองเข้าหาผู้อื่น และขาดแรงบันดาลใจในการทำงานร่วมกัน

2. ปัญหาด้านวิชาการและความชำนาญในงานที่ทำ ไม่รู้ว่าจะทำงานนั้นอย่างไร ไม่รู้ไม่เข้าใจว่าทำไมจึงต้องทำงานนั้น ขาดเทคนิคและศิลปะในการทำงาน ขาดทักษะความชำนาญในงานที่ทำ ขาดความพร้อมเพรียงกันในการทำงาน ขาดทักษะการประสานงานกันในระบบการทำงานเป็นทีม

3. ปัญหาด้านการบริหารและการจัดการ คือ ไม่แบ่งแยกปัญหาด้านจิตวิทยาออกจากปัญหาด้านวิชาการให้ชัดเจน ไม่แก้ปัญหาด้านจิตวิทยาส่วนบุคคลให้ลุกล่วงก่อน และไม่แก้ปัญหาด้านจิตวิทยาด้วยปฏิบัติการทางจิตวิทยา

จากอุปสรรคเหล่านี้ John R. Sehermerhorn, Jr.(1996: 189-190) ให้แนวทางเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมว่า สามารถใช้กระบวนการที่เป็นระบบเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของทีม 4 ขั้นตอน คือ การรับรู้ปัญหา รวบรวมรวบรวมข้อมูลสรุปเป็นปัญหาแท้จริงที่ต้องแก้ไข ร่วมวางแผนพร้อมปฏิบัติตามแผนงานนั้น และร่วมกันประเมินผลงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรคข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นในงาน สำหรับ Chang (1995: 6-8) ได้เสนอเทคนิคสำคัญ เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. การติดต่อสื่อสาร (Communication) นับเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จ เป็นจุดเริ่มของการทำความเข้าใจ การตีความ และการกระทำ ถ้ามีการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพจะทำให้ไม่เข้าใจในงาน และปฏิบัติไม่เหมาะสม

2. การฟังอย่างตั้งใจ (Active listening) และใส่ใจ การทวนความ การสะท้อนความรู้สึก จะช่วยให้เข้าใจและมีการปฏิบัติที่เหมาะสม

3. การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Resolving conflict) สมาชิกแต่ละคนจะมีวิธีจัดการความขัดแย้งแตกต่างกัน หลากหลาย เช่น หลีกเลียง เผอิญหน้า ประนีประนอม และแสดงออกทางอารมณ์ อาจจะนำมาผสมผสานเพื่อหาแนวทางที่มีประสิทธิภาพในการจัดการกับความขัดแย้งในที่เกิดขึ้นในการทำงานได้

4. ความหลากหลายของทีม (Team diversity) ทำให้สมาชิกมีการเรียนรู้จุดอ่อนและจุดแข็งของกันและกันเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาตนเอง

5. แรงจูงใจของทีมงาน (Team motive) เป็นทั้งแรงบันดาลใจ พันธะสัญญา วัตถุประสงค์ และการทำงานเป็นทีม ควรเรียนรู้ปัจจัยที่มีผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกของสมาชิกในทีม เพื่อร่วมกันส่งเสริมและรักษาแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกในทีมงาน

สรุปได้ว่า อุปสรรคของการทำงานเป็นทีมอาจเกิดจากสมาชิกทีม และความสัมพันธ์ของผู้ร่วมทีม เพื่อลดอุปสรรคข้อขัดข้องดังกล่าว สามารถทำได้โดยใช้กระบวนการเสริมสร้างความร่วมมือของสมาชิกตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ดังนี้

องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

เหตุผลสำคัญที่ต้องทำงานเป็นทีม เพราะคนมีความรู้ความสามารถแตกต่างกัน การทำงานเป็นส่วน ๆ ย่อมได้ผลดีไม่เท่ากับการทำงานที่ร่วมมือกัน และความสำเร็จของการทำงานเป็นทีมขึ้นอยู่กับสมาชิกในทีมเป็นสำคัญ (วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. 2549:3) การทำงานเป็นทีมที่ดีจึงควรมีองค์ประกอบ เกี่ยวกับการมีข้อตกลงร่วมกันที่จะนำไปสู่ผลสำเร็จ มีการแสดงความคิดเห็นที่หลากหลาย มีความสามารถในการเพิ่มพูนมาตรฐานการทำงาน มีความสามารถในการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ มีความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน มีการกระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีความคิดสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสามารถในการลดความขัดแย้ง มีความคิดกล้าที่จะเปลี่ยนแปลง และมีความสุขที่จะอยู่ร่วมกัน (แมกซ์เวล. 2546: 25) นอกจากนี้สิ่งที่จะช่วยเสริมสร้างให้ผลผลิตของทีมงานมีประสิทธิภาพสูงนั้น มีผู้กล่าวถึงองค์ประกอบที่สำคัญไว้ดังนี้

เอกชัย กิสุขพันธ์ (2538: 145) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย หัวหน้าที่ทีม การสื่อสารในทีมแบบระบบเปิด การพัฒนาศักยภาพการตัดสินใจของสมาชิก การกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมในการทำงาน และการประชุมหารือทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ

หลุยส์ จำปาเทศ (2540: 111-114) กล่าวว่า องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. การจัดรูปแบบของกลุ่ม (Group design) กลุ่มจะต้องมีเป้าหมาย และขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ทำงานประสานกันเป็นทีม มีการสื่อสารสองทาง และมีขนาดของกลุ่มพอเหมาะ
2. องค์ประกอบด้านผู้นำกลุ่ม (Group leader) ผู้นำต้องมีความรู้ในการวางแผน เทคนิคการเสริมแรงและสร้างพลังใจ สามารถเผชิญความขัดแย้งได้ดี
3. สมาชิกกลุ่ม (Group member) ต้องตั้งใจทำงาน มีความรู้ความชำนาญ ร่วมมือ และตระหนักในการทำงานเป็นทีม

สงวน ช้างฉัตร (2541: 274) กล่าวว่า ลักษณะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ลักษณะของสมาชิกที่มีความเข้าใจพร้อมยอมรับภารกิจของกลุ่ม แสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหางาน รับฟังกันและกัน เคารพในบทบาทหน้าที่ของแต่ละคน ประสานงานในทีมและทีมอื่นอย่างดี สื่อสารกันสะดวก และแสดงความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542: 118) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย สมาชิกเข้าใจบทบาทของแต่ละคนในกลุ่ม ติดต่อสื่อสารอย่างทั่วถึง เคารพในหน้าที่ของแต่ละคน สนับสนุนช่วยเหลือกัน ขัดแย้งเฉพาะเรื่องงานไม่ใช่เรื่องส่วนตัว บรรยากาศการทำงานไม่ตึงเครียด คำนึงถึงประโยชน์ของทีมมากกว่าส่วนตัว

ฉันทนา จันบรรจง (2542: 179) กล่าวถึงองค์ประกอบที่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่าขึ้นอยู่กับ ความมุ่งมั่นของสมาชิก คุณลักษณะที่เหมาะสมของผู้นำ

ทีมและสมาชิก ปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก การมีส่วนร่วมในการทำงาน บรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเอง

สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2544: 172) กล่าวถึงรูปแบบการจัดองค์ประกอบของทีมงานว่า สมาชิกต้องมีความสามารถและมีทักษะ 3 ด้าน คือ ความชำนาญทางเทคนิค การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ ทักษะความสัมพันธ์ที่มีการสื่อสารอย่างเปิดเผย ประนีประนอมยืดหยุ่นในหลักการ มั่นคงทางอารมณ์ เข้าใจบทบาทของตนเอง มีความยืดหยุ่นสูง

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2544: 192) กล่าวว่า องค์ประกอบของทีมงานที่ดี ได้แก่ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานชัดเจน สมาชิกรับรู้วัตถุประสงค์เป้าหมายทั่วถึงเข้าใจตรงกัน มีส่วนร่วมตัดสินใจแก้ปัญหาในงานของตนมากที่สุด เข้าใจบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจนในทิศทางเดียวกัน มีการสื่อสารแบบเปิดเพื่อรับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานใหม่เสมอ แก้ไขความขัดแย้งโดยคำนึงความพึงพอใจของทุกฝ่าย มีความจริงใจ ไว้วางใจ เชื่อใจกัน อย่างซื่อสัตย์

กระทรวงศึกษาธิการ (2546: 9) ระบุองค์ประกอบของทีมงานประสิทธิภาพสูง ได้แก่ สมาชิกมีความไว้วางใจเชื่อใจกัน เข้าใจเห็นใจกัน มีความเห็นร่วมกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน เต็มใจในความร่วมมือ ให้โอกาสกับสมาชิกทุกคน ยอมรับซึ่งกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน

สำนักพัฒนาการฝึกหัดครู (2546: 161-162) ระบุองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่าประกอบด้วย 9 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ชัดเจน และมีเป้าหมายร่วมกัน สอดคล้องกัน
2. สมาชิกในทีมมีการเปิดใจและร่วมมือกันแก้ปัญหา
3. มีการสนับสนุนและไว้วางใจซึ่งกันและกัน
4. ร่วมมือกันแก้ปัญหาคความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์
5. ใช้กระบวนการทำงานและการตัดสินใจอย่างถูกต้อง เหมาะสม
6. ภาวะผู้นำเหมาะสม
7. มีการทบทวนผลงาน และวิธีการทำงาน
8. มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
9. มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับหน่วยงานที่สังกัด

ปริญญ์ ดันสกุล (2550: 9) กล่าวว่า หัวใจของการทำงานเป็นทีมมีเป้าหมายสูงสุด 2 ประการ คือ งานต้องได้ผล และผู้ร่วมงานทุกคนต้องมีความสุข ทีมคุณภาพจะต้องประกอบด้วย สมาชิกผู้ร่วมทีมที่มีคุณภาพและต้องมีการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น อันเกิดจากการทำงานร่วมกันในสองมิติ ได้แก่ มิติของงาน และมิติของจิตใจ

ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551: 20) สังเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม พบว่า ประกอบด้วย

1. การสร้างทีม ได้แก่ เป้าหมายของทีมงาน วิสัยทัศน์ของทีมงาน ภาระงานและทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของทีม รูปแบบพฤติกรรมทางสังคมของทีมงาน และการเป็นผู้นำ

2. กระบวนการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การวางแผนการทำงานเป็นทีม การดำเนินงานตามแผน การประสานกิจกรรมการทำงาน ความพึงพอใจของทีมงาน การประเมินผลการทำงานเป็นทีม

ลูกซ์ ริชาร์ด (2553: 70-71) ได้กล่าวถึงทักษะที่จำเป็น ซึ่งเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติภารกิจของทีม ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

1. ทักษะด้านเทคนิค(Technical Skill) หมายถึง ผู้ที่เชี่ยวชาญเป็นพิเศษทางด้านต่าง ๆ เช่น ด้านโปรแกรมซอฟต์แวร์ เป็นต้น

2. ทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า(Problem solving Skill) มักเป็นรูปแบบการคิดของบุคคล

3. ทักษะด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล(Interpersonal Skill) หมายถึง ความสามารถในการร่วมงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่จำเป็นมากสำหรับการทำงานเป็นทีม

4. ทักษะด้านองค์กร(Organizational Skill) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสารกับหน่วยงานอื่น การมองเห็นภาพของการเมืองในองค์กร และการมีเครือข่ายภายในองค์กร

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2554 : 60) กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ควรมีทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาแบบสุนทรียสนทนา (Dialogue) เป็นภาษาพูดที่ฟังแล้วผู้ฟังเกิดความรู้สึกสบายใจ คลายความวิตกกังวล และมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติตาม

เดวิส (Davis, 1989: 446) กล่าวถึงการทำงานเป็นทีมว่ามี 3 องค์ประกอบ คือ

1. องค์ประกอบด้านผู้นำกลุ่ม ซึ่งเป็นคุณลักษณะในการนำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. องค์ประกอบด้านการจัดการเกี่ยวกับการมีเป้าหมายของทีมชัดเจน ขอบเขตแน่นอน มีกลไกย้อนกลับเพื่อปรับปรุงผลงาน มีวิธีการทำงานของกลุ่มอย่างมีระบบที่สมาชิกเข้าใจดี มีรูปแบบและการประสานงานอย่างดี เกิดการยึดเหนี่ยวกันในทีม มีการแสวงหาวิธีการที่เหมาะสม อยู่เสมอ และการจัดการเงื่อนไขในการเสริมพลังทีมให้ดี

3. องค์ประกอบด้านสมาชิกมี 3 ประเด็นคือ การมีเจตคติที่ดี ความตั้งใจทำงาน และมนุษยสัมพันธ์

วูดคอค และ เฟรนชีส (Woodcock, M.; &Francise, D.1989: 75-116) ให้แนวทางการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพว่า ประกอบด้วย

1. มีการกำหนดบทบาทที่สมดุล(Balance roles aspect) แต่ละคนแสดงบทบาทตามความสามารถที่แตกต่างกันอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์ ประสานงานแบบพหุภาคี

2. ทีมงานมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน (Clear objectives and Agreed goals aspect) สมาชิกรับรู้อย่างแจ่มชัดตามที่ร่วมตกลง เปิดโอกาสให้ได้ร่วมกำหนดแนวทางปฏิบัติหรือนโยบายองค์กร เป็นการสร้างความภูมิใจและมุ่งมั่นทำงานอย่างกระตือรือร้น

3. เปิดเผยและเผชิญหน้า(Openness and confrontation aspect) มีการสื่อสารต่อกัน สามารถแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้ มุ่งเรื่องงานไม่เน้นเรื่องส่วนตัว ไม่หาผู้กระทำผิด แต่เน้นว่า

ผิดแล้วจะร่วมกันแก้ไขอย่างไร คำนึงถึงความต้องการสื่อสารของผู้ให้และรับข้อมูลข่าวสารในช่วงเวลาที่จำเป็น ให้ความสำคัญกับการอธิบายเหตุการณ์หรือบอกความรู้สึกละมากกว่าการประเมินข่าวสาร เน้นเรื่องที่ได้รับมีความสามารถกระทำได้จริง มีความเฉพาะเจาะจง รวดเร็ว ตรวจสอบความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสารได้

4. การสนับสนุนและไว้วางใจ(Support and trust aspect) เช่น รับฟัง ยกย่อง แสดงความห่วงใย ให้การส่งเสริมการทำงานในประเด็นต่าง ๆ ซึ่งทำให้สมาชิกรับรู้ความจริงใจในการช่วยเหลือเกิดความไว้วางใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

5. ความร่วมมือและความขัดแย้ง(Co-operation and conflict aspect) การทำงานย่อมมีความคิดเห็นหรือการกระทำที่ขัดแย้งกันได้ ทีมงานที่ดีจะไม่หลีกเลี่ยงความขัดแย้งแต่จะหาวิธีจัดการกับความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน

6. มีกระบวนการทำงานที่ถูกต้อง(Sound procedures aspect) มีการกำหนดแผนงานอย่างมีขั้นตอนถูกต้องแต่มีความยืดหยุ่น ทุกคนตั้งใจเสนอและฟังข้อคิดเห็นเพื่อร่วมกันตัดสินใจให้งานมีประสิทธิภาพ

7. มีภาวะผู้นำที่เหมาะสม(Appropriate leadership aspect) ผู้นำสามารถจัดการด้านการบริหารงานได้ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถจูงใจ หรือเปลี่ยนลักษณะของบุคลากรให้เป็นคนขยันทำงาน ร่วมกันช่วยเหลือให้องค์กรประสบผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

8. มีการตรวจสอบการทำงานอย่างสม่ำเสมอ(Regular review aspect) เพื่อให้ทราบผลงานที่แต่ละคนรับผิดชอบ สามารถนำไปใช้ปรับปรุงแก้ไขเพื่อการพัฒนาผลงานต่อไป

9. สมาชิกทีมมีการพัฒนาตนเอง(Individual development aspect) มีการพัฒนาบุคลากรในทีมด้วยการฝึกหัดศึกษาอบรม ทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม โดยยึดถือว่าบุคลากรแต่ละคนมีส่วนช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้พัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะเปิดโอกาสให้ใช้ทักษะ ความรู้ความสามารถที่มีในการทำงานอย่างเต็มที่

10. เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม(Sound inter-group relations aspect) สมาชิกทุกคนมีความสามัคคี มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ร่วมมือให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะส่งผลให้เกิดความทุ่มเทในงานให้กับกลุ่มหรือทีมมากยิ่งขึ้น

11. มีการติดต่อสื่อสารที่ดี(Good communications aspect) สมาชิกในทีมมีการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างถูกต้องชัดเจน ทำให้เกิดความเข้าใจอันดี ทั้งระหว่างบุคคลและระหว่างกลุ่ม

ฮาเวย์ (Harvey. 1998: 11-26) กล่าวถึงองค์ประกอบหลักของทีมที่มีประสิทธิภาพว่าต้องมีความเชื่อใจ ไว้วางใจกัน มีการประสานสัมพันธ์โดยเน้นที่ความชัดเจนของทีม 4 ส่วน คือ เป้าหมายชัดเจน บทบาทชัดเจน ปฏิสัมพันธ์ชัดเจน ยอมรับฟังความคิดเห็น และเปิดรับความขัดแย้งโดยยึดหลักของความจริง มีโครงสร้างและเนื้อหาสาระที่ชัดเจน

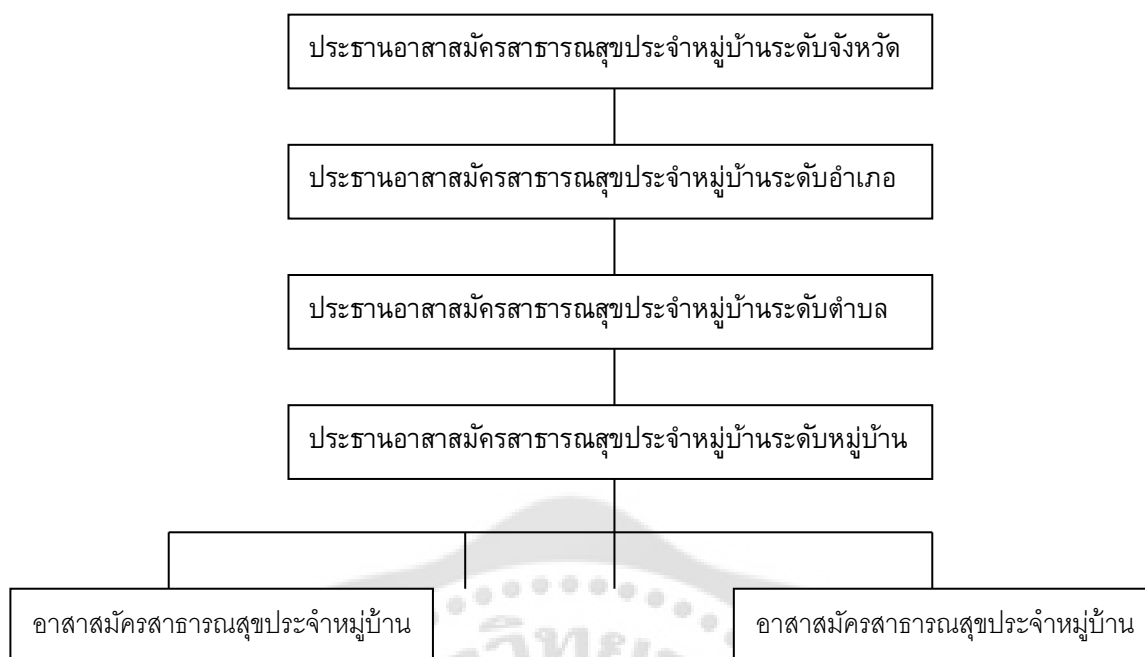
เกรทเชน (Gretchen N. Vik. 2001: 112-119) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบในการสร้างทีม ที่มีประสิทธิภาพ จะต้องทำเป็นกระบวนการ เริ่มที่สมาชิกจะต้องตระหนักถึงเป้าหมายการทำงานที่ดี ยิ่งขึ้น จะต้องมองเห็นปัญหาของทีมร่วมกัน ร่วมระดมสมองเพื่อแก้ปัญหาเดิม หลังจากนั้นต้องร่วม ตั้งปัญหาใหม่ที่จะพัฒนาทีมให้ดีขึ้นซึ่งเป็นขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางใหม่เพื่อ แก้ปัญหาในสถานการณ์ใหม่ สุดท้ายทำการมอบหมายงานให้แต่ละคนได้ดำเนินการตามบทบาท หน้าที่ โดยคงไว้ซึ่งความรู้สึกไว้วางใจ ยอมรับซึ่งกันและกัน

สรุปได้ว่าองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพนั้น อาจขึ้นอยู่กับลักษณะธรรมชาติของสมาชิกและผู้ร่วมทีมด้วย โดยสมาชิกแต่ละคนในทีมควร ตระหนักถึง ความรู้ความเข้าใจและทักษะของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพในเรื่อง ภาวะผู้นำ เป้าหมาย มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง

องค์ประกอบการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

องค์ประกอบที่เป็นแนวทางในการทำงานเพื่อทีมสุขภาพอาจประกอบด้วย นโยบายของ รัฐบาล ข้อจำกัดของการวางแผนพัฒนาบุคลากร กรอบแนวคิดที่สร้างสรรค์ในการทำงาน และ รูปแบบของการมีส่วนร่วมในทีมงานด้านสุขภาพ (Canadian health services research foundation. 2006: 15) สำหรับการเป็นแกนนำและผู้ประสานงานด้านสุขภาพ ที่ต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นที่ หลากหลายทั้งสมาชิกอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านด้วยกัน เจ้าหน้าที่ด้านการสาธารณสุข ประชาชนในชุมชน และสื่อมวลชน เน้นการมีส่วนร่วมเพื่อเป้าหมายการสร้างเสริมสุขภาพพลานามัย ภาคประชาชนให้แข็งแรง เกิดการเจ็บป่วยน้อยที่สุดบนพื้นฐานข้อมูลของชุมชน เมื่อวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างบทบาทหน้าที่ องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ อุปสรรค และแนวทางเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมแล้ว พบว่า การทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน เป็นงานที่ทำแบบจิตอาสาต้านการป้องกันปัญหาสุขภาพ ส่งเสริมสุขภาพ พื้นฟู สุขภาพ ตามองค์ประกอบหลักของการดูแลสุขภาพ 4 ประการ คือ ส่งเสริมสุขภาพ ดำรงรักษา สุขภาพ ป้องกันโรค และตรวจค้นหาโรค (ปราณี เสนีย์. 2545: 15-16) ซึ่งเรื่องของสุขภาพนับเป็น เรื่องสำคัญที่สุดในการมีชีวิต ดังนั้น อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจึงควรมีการเรียนรู้เพื่อ เสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่ได้จากการ หาข้อมูลพื้นฐานที่พบว่า ควรมีหลักสูตรเฉพาะ ระยะสั้น ๆ เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมระหว่าง อาสาสมัครด้วยกัน ตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ 5 เรื่อง ได้แก่ ภาวะ ผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง

ลักษณะการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความสัมพันธ์แบบโครงสร้าง ของชมรมระดับจังหวัดลงมาถึงตัวอาสาสมัคร ดังนี้



ภาพประกอบ 4 โครงสร้างการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ในหนึ่งหมู่บ้านจะมีอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่รับผิดชอบแต่ละครัวเรือนเฉลี่ยกันไป คนละมากกว่า 10 หลังคาเรือน ทำงานแบบจิตอาสา ช่วยเหลือเป็นแกนกลางในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ แก่ชาวบ้าน กระจายข่าวดี ชี้นำบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี ซึ่งไม่สามารถสร้างความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่ได้ด้วยโดยลำพัง จึงมีความจำเป็นต้องร่วมมือกันทำงานเป็นทีม

สิ่งที่ช่วยเสริมสร้างให้ผลผลิตของทีมงานมีประสิทธิภาพสูงนั้น ควรประกอบไปด้วยบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกคนในทีม ทั้งหัวหน้าทีมและสมาชิกทีม(เอกชัย กี่สุขพันธ์. 2538: 145), (สงวน ช้างจันทร์. 2541: 274); (เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. 2542: 118); (Woodcock, M. ;&Francise, D. 1989: 75-116) โดยการใช้การสื่อสารภายในทีมแบบระบบเปิด การพัฒนาศักยภาพการตัดสินใจของสมาชิก การกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน การมีส่วนร่วมในการทำงานและการประชุมหารือทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ร่วมแก้ปัญหาทาง จัดการความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์เฉพาะเรื่องงานไม่ใช่เรื่องส่วนตัว มีส่วนร่วมตัดสินใจ(ณรงค์วิทย์ แสนทอง. 2544: 192) การวางแผนการทำงานเป็นทีม (ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์. 2551: 20) สามารถใช้เทคนิคการประชุมเพื่อแจ้งให้รับทราบถึงความสำคัญของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนี้ได้ สมาชิกทุกคนต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนในการดำเนินการประชุม และเมื่อพิจารณาตามลักษณะงานที่ทำแล้วจึงควรเริ่มจากการตระหนักถึงเรื่องบทบาทของสมาชิกในทีม การวางแผนงาน การแก้ปัญหา การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง ตามหลักคุณลักษณะเฉพาะบุคคลของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เป็นผู้ใหญ่ มีประสบการณ์สูง ควรใช้การฝึกอบรมแบบการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ เรียนจากประสบการณ์และการเรียนรู้ร่วมกัน ใช้การฝึกปฏิบัติและแลกเปลี่ยนตลอดเวลา

ไม่ใช้การบรรยายมากเกินไป อีกทั้ง ควรมีการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรมด้วย (เมธี จันท์จารุภรณ์. 2552: 23)

สรุปได้ว่าการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจะมีพลังมากกว่าความสามารถเดี่ยว ๆ ของแต่ละบุคคล การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานด้านการจัดการสุขภาพชุมชนก้าวไปสู่การมีสุขภาพดีถ้วนหน้าด้วยวิธีการจัดการนี้กรอบเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีม 5 ประเด็น ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมเนื้อหาที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ในการจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้แก่ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง ดังนี้

1. ภาวะผู้นำ

ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่เป็นที่ยอมรับนับถือ โน้มน้าวให้บุคคลในกลุ่มทำตามในสิ่งที่ตนปรารถนา สามารถจูงใจให้บุคคลในกลุ่มเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ภาวะผู้นำ หมายถึง การแสดงศิลปะการครองใจ หรือจูงใจให้บุคคลกระทำตามด้วยความเชื่อใจ เต็มใจ และศรัทธาในตัวผู้นำนั้น

ความจำเป็นที่ต้องมีผู้นำ

1. เนื่องจากในองค์กรมีคนอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มเป็นสังคม คือ 2 คนขึ้นไป

2. บุคคลในกลุ่มมีความแตกต่างกัน ในด้านต่าง ๆ ได้แก่

2.1 ค่านิยม

2.2 ความเชื่อ

2.3 บุคลิกภาพ

2.4 ความคิดเห็น

2.5 เป้าหมายส่วนตัว

3. ความแตกต่าง ดังกล่าว ส่งผลให้เกิดความขัดแย้งภายในกลุ่ม

4. การมีกลุ่ม จำเป็นต้องมีบุคคลที่มีคุณสมบัติ ดังนี้

4.1 เป็นที่ยอมรับนับถือ

4.2 โน้มน้าวให้บุคคลในกลุ่มทำตามในสิ่งที่ตนปรารถนา

4.3 จูงใจให้บุคคลในกลุ่มเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

4.4 ประสานความขัดแย้ง

5. บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าว เรียกว่า ผู้นำ หมายถึง บุคคลที่ทำการกระตุ้นให้สมาชิกทำงานมุ่งสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายของทีม

6. บทบาทหน้าที่ของผู้นำ คือ ดำเนินกิจกรรมในการสร้างอิทธิพลจูงใจกลุ่มเพื่อก่อให้เกิดความพยายามร่วมกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง

7. การแสดงศิลปะการครองใจ หรือจงใจให้บุคคลกระทำตามด้วยความเชื่อใจ เต็มใจ และศรัทธาในตัวผู้นำนั้น เรียกว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง การจงใจให้ผู้อื่นทำงานด้วยความเต็มใจ (กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์, จักรกฤษณ์ โปตาพล และ วิลัยพรรณ เสรีวัฒน์. 2556: 22)

องค์ประกอบของภาวะผู้นำ

1. ตัวผู้นำว่าจะสามารถจงใจให้พยายามทำงานร่วมกันบรรลุเป้าหมายได้แค่ไหน
2. ตัวผู้ตามว่าจะยอมรับในตัวผู้นำมากน้อยเพียงใด
3. สถานการณ์ว่าจะอำนวยให้มีการแสดงความเป็นผู้นำออกมาได้อย่างไร

ความเชื่อเกี่ยวกับผู้นำ (นิตย สัมมาพันธ์. 2552: 14)

ความเชื่อผิด ๆ เรื่องผู้นำ

1. ผู้นำคือผู้ที่ฟ้าส่งมาเกิด
2. ผู้นำคือผู้ที่อารมณ์รุนแรงกว่าคนทั่วไป
3. บุคคลใดเป็นผู้นำครั้งหนึ่งแล้วจะเป็นผู้นำตลอดไป

ความเชื่อที่ถูกต้อง (กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์, จักรกฤษณ์ โปตาพล และ วิลัยพรรณ

เสรีวัฒน์. 2556: 25)

1. ความเป็นผู้นำพัฒนาได้
2. ภาวะผู้นำเกิดจากพรแสวงมิใช่พรสวรรค์
3. ทุกคนเป็นผู้นำได้

ประเภทและลักษณะของผู้นำ (สมชาติ กิจยรรยง. 2555 : 29 – 30)

1. ผู้นำพิจารณาจากสถานภาพ

1.1 ผู้นำตามกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน เช่น ผู้อำนวยการกอง หรือตำแหน่งใด ๆ ที่มีหน้าที่ปกครองบังคับบัญชาคน

1.2 ผู้นำที่เกิดจากความสามารถ เช่น ยาโม

1.3 ผู้นำที่เป็นสัญลักษณ์ เช่น พระมหากษัตริย์

2. พิจารณาจากลักษณะและวิธีการทำงาน (สุนทร โคตรบรรเทา. 2551 : 42)

2.1 ผู้นำแบบอัตตาริปไตยหรือเผด็จการ ชอบแสดงอำนาจเหนือผู้อื่นใช้พระเดชเป็นหลัก

2.2 ผู้นำแบบเสรีนิยม หรือ ปล่อยตามสบายให้อิสระในการทำงาน ไม่เน้นการควบคุม

2.3 ผู้นำแบบประชาธิปไตย หรือมีส่วนร่วม ใช้อิทธิพลโดยการจูงใจคน และใช้ความรู้ความสามารถให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรมากที่สุด

ความสำคัญของภาวะผู้นำทีม

ภาวะผู้นำสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม เพราะทำให้บุคคลทำงานร่วมกันด้วยความเต็มใจ เป็นหนทางบรรลุเป้าหมายของทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น จึงต้องเสริมสร้างภาวะผู้นำทีม

แนวคิดเรื่องภาวะผู้นำ (วิโรจน์ สารัตนะ. 2557: 87); (ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. 2555: 2-

4)



ภาพประกอบ 5 แนวคิดเรื่องภาวะผู้นำ

1. ผู้นำมิติเดียว สนใจเฉพาะตัวผู้นำ ไม่ได้สนใจผู้ตาม และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ พบว่ามีคุณลักษณะภาวะผู้นำอยู่ 5 ประการที่มีผลต่อการเป็นผู้นำ ได้แก่
 - 1.1 แรงขับ เพื่อให้ถึงเป้าหมาย
 - 1.2 แรงจูงใจผู้นำให้เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม
 - 1.3 มีความมั่นคงในอารมณ์
 - 1.4 มีความฉลาด
 - 1.5 มีความรู้ในกิจ
2. ผู้นำ 2 มิติ พิจารณาถึงพฤติกรรมผู้นำ 2 ด้าน คือ ด้านมุ่งคนและด้านมุ่งงาน ซึ่งจะพิจารณาไปถึงผลผลิตที่ได้จากการทำงานด้วย
3. ผู้นำ 3 มิติ ศึกษาเพิ่มเติมในเงื่อนไขหรือสถานการณ์สิ่งแวดล้อมภายนอกขององค์กร ผู้นำ 3 มิติ ตระหนักในวุฒิภาวะของผู้ตามเป็นสำคัญ มีความเชื่อว่าความเกี่ยวข้องระหว่างผู้นำและผู้ตามจะเคลื่อนผ่าน 4 ขั้นตอน คือ

ตาราง 2 ความเกี่ยวข้องระหว่างผู้นำและผู้ตาม

ขั้นตอน	วุฒิภาวะของผู้ตาม	พฤติกรรมผู้นำ
1.	ขาดความรู้และประสบการณ์ในงาน	ให้ความสำคัญกับงาน เน้นการแนะนำ
2.	เริ่มเรียนรู้งานแล้ว	เพิ่มความไว้วางใจ เริ่มให้ความสำคัญกับคน
3.	เริ่มแสวงหาความรับผิดชอบอย่างจริงจัง	สนับสนุน ให้กำลังใจ ลดการกำกับงาน
4.	ตัดสินใจและสั่งการได้ด้วยตนเอง	ลดการกระตุ้นการสนับสนุน และให้อิสระ

ภาวะผู้นำตามสถานการณ์ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 4 แบบ

ตาราง 3 ภาวะผู้นำตามสถานการณ์

1. กลุ่มผู้นำประสิทธิผลน้อย	2. กลุ่มผู้นำประสิทธิผลมาก
1.1 ผู้หีนงาน	2.1 แบบผู้เคร่งครัดในระเบียบ
1.2 แบบนักบุญ	2.2 แบบนักพัฒนา
1.3 แบบผู้นิยมอำนาจ	2.3 แบบนักเผด็จการผู้มีศิลปะ
1.4 แบบผู้ประนีประนอม	2.4 แบบนักบริหาร

หัวใจสำคัญของการเป็นผู้นำ

1. คิดบวก (สมชาติ กิจยรรยง. 2555: 51)
2. แน่วแน่ในการแก้ปัญหา
3. สุขุมมีความเป็นผู้ใหญ่
4. มีเอกลักษณ์ของตนเอง

แนวทางที่ใช้เป็นหัวใจของพฤติกรรมภาวะผู้นำทีม (จตุพร สังขวรรณ. 2557 : 17 -18)

1. เรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อพัฒนาความสามารถในด้านต่าง ๆ
2. ใช้พลังปัญญาที่สมดุล 5 ด้าน คือ เบญจปัญญา (นิตย สัมมาพันธ์. 2552: 120 – 121)
 - 2.1 พลังปัญญาด้านปฏิภาณไหวพริบ
 - 2.2 พลังปัญญาด้านอารมณ์
 - 2.3 พลังปัญญาด้านศีลธรรม
 - 2.4 พลังปัญญาด้านความมุ่งมั่น
 - 2.5 พลังปัญญาด้านการช่วยเหลือทีมให้เป็นทีมที่ฉลาด
3. โน้มน้าวให้บุคคลอื่นร่วมมือกันคิด พูด ทำ เพื่อประโยชน์ของทีม อย่างมีฟอมส

(FORMS) ซึ่งเป็นคำย่อมาจาก (นิตย สัมมาพันธ์. 2552: 14-15)

- 3.1 ฟ - ไฟ (F-Fire) มีไฟและจุดไฟในการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมทีม
- 3.2 อ - อำนาจ (O-Organized Power) มีอำนาจโดยการแต่งตั้งหรือความสามารถให้ยอมรับ
- 3.3 ม - มนุษยสัมพันธ์ (Relationship) เป็นพาหนะนำสู่การปฏิบัติการเพื่อบรรลุเป้าหมาย
- 3.4 ส - สมาธิ (M-Mindfulness) นิ่ง สุขุม
- 3.5 ส - สติ (S-Self Control) รู้ตัวตลอดเวลา
4. แสดงภาวะผู้นำอย่างเหมาะสมตามสถานการณ์

- 4.1 กำกับควบคุมอย่างใกล้ชิดเมื่อ
 - 4.1.1 เพื่อนร่วมทีมมีความพร้อมต่ำ
 - 4.1.2 เพื่อนร่วมทีมไม่มีความสามารถ
 - 4.1.3 เพื่อนร่วมทีมไม่เต็มใจ
 - 4.1.4 มีความเสี่ยงเกินไปถ้าให้รับผิดชอบงานนั้น
- 4.2 ขยายความคิดอธิบายถึงสิ่งที่จะทำและให้โอกาสในการทำความเข้าใจในงานที่จะทำนั้นเมื่อ
 - 4.2.1 เพื่อนร่วมทีมไม่มีความสามารถ
 - 4.2.2 เพื่อนร่วมทีมมีความเต็มใจหรือมีความมั่นใจที่จะทำงานนั้น
- 4.3 มีส่วนร่วม เน้นการติดต่อสื่อสารสองทางและความร่วมมือ
 - 4.3.1 เพื่อนร่วมทีมมีความสามารถในการทำงาน
 - 4.3.2 เพื่อนร่วมทีมไม่มีความเต็มใจ
 - 4.3.3 มีความเสี่ยงเกินไปที่จะให้ทำงานนั้น
- 4.4 มอบอำนาจ ให้ความเป็นอิสระในการทำงานมาก เมื่อ
 - 4.4.1 เพื่อนร่วมทีมมีความสามารถ
 - 4.4.2 เพื่อนร่วมทีมเต็มใจหรือมั่นใจที่จะทำงานนั้น
5. มีภาวะผู้นำที่จำเป็นในการประชุม (บริษัทไอเอ็มบีคส์. 2551: 197 – 199)
 - 5.1 สร้างบรรยากาศสมานฉันท์
 - 5.2 ดำเนินการประชุมตรงตามกำหนดการ
 - 5.3 หาข้อสรุปประเด็นที่อภิปราย
 - 5.4 ช่วยอธิบายคำที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด
 - 5.5 ปรับความคิดที่ผิดของผู้เข้าร่วมประชุม
 - 5.6 ลดประเด็นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือก่อให้เกิดความขัดแย้ง
 - 5.7 เคารพเสียงข้างน้อย
 - 5.8 รักษาความเป็นกลาง
6. มอบอำนาจให้ร่วมแสดงบทบาทที่หลากหลายเพื่อประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมาย
 - 6.1 เป็นผู้นำ
 - 6.2 ผู้บันทึกภารกิจ
 - 6.3 ผู้จับเวลา
 - 6.4 ผู้ตักเตือน
 - 6.5 ผู้แสดงความคิดเห็น
 - 6.6 ผู้สังเกต
 - 6.7 ผู้ประเมินผลงาน

ของทีม

ฯลฯ

7. มีเป้าหมายการนำ เพื่อ ปกป้องทีม บัดเป่าปัญหา ปรับปรุงผลงาน เปลี่ยนแปลงการนำ ตามสถานการณ์ และเปิดประสบการณ์ให้เป็นแบบอย่างภาวะผู้นำ โดยประสิทธิภาพสูงสุดที่ผู้นำ ควรมีคือ การช่วยให้ผู้อื่นเป็นผู้นำ เช่น การสอนงานให้เพื่อนสมาชิกในทีม

2. มนุษย์สัมพันธ์

มนุษย์สัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล มีความสำคัญต่อการทำงาน ร่วมกัน เมื่อมนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม สิ่งที่เกิดขึ้นอย่างแน่นอน คือ การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ทำให้สมาชิกเรียนรู้ การรู้จักให้ และ การรู้จักรับ ทำให้เกิดความพึงพอใจ และทำงานร่วมกันเป็นทีมได้ดี

หลักการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

1. เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น
 - 1.1 รูปร่างลักษณะ
 - 1.2 สติปัญญา
 - 1.3 ความคิด
 - 1.4 ความต้องการ
2. เข้าถึง ผูกพันการสานสัมพันธ์ทางสายตามองผู้ที่มีติดต่อสัมพันธ์ด้วยอย่างทั่วถึงทุกคน
3. พัฒนาความเป็นมิตร หมั่นเติมเต็มมิตรภาพ และป้องกันการลดลง

รูปแบบการวางตัวกับผู้อื่นด้านมนุษย์สัมพันธ์ จำแนกได้ 4 ประเภท

- ประเภทที่ 1 วางตัวเป็นผู้ด้อยกว่าคนอื่น
I am not ok ,You are ok
- ประเภทที่ 2 วางตนเองเหนือกว่าคนอื่น
I am ok ,You are not ok
- ประเภทที่ 3 ทำตัวน่าเบื่อหน่าย มองตนเองและผู้อื่นในแง่ร้าย
I am not ok ,You are not ok
- ประเภทที่ 4 การมีความรู้สึกที่ดีกับตนเองและผู้อื่น
I am ok ,You are ok

รูปแบบนิสัยการคิด 4 แบบ ในการสร้างมนุษย์สัมพันธ์

1. lose – win (แพ้-ชนะ) เช่น ความรักของพ่อแม่ที่ยอมแลกความสุขของตัวเองทุ่มเททุกอย่างเพื่อลูก อยากให้ลูกสบาย
2. win - lose (ชนะ-แพ้) เช่น เด็ก ๆ แย่งกันกินขนมชิ้นสุดท้าย มุ่งมั่นว่าฉันต้องชนะ เธอไม่ต้องกิน พอโตเป็นผู้ใหญ่เลยติดนิสัยนี้มา ทำอะไรต้องชนะทุกอย่าง ถึงแม้บางครั้งจะนำพาให้เกิดความสูญเสียทั้งสองฝ่าย

3. lose – lose (แพ้-แพ้) เป็นสถานการณ์ที่คนสุภาพ 2 คน ต่างยอมแพ้ให้อีกฝ่ายชนะ เช่น ให้เพื่อนกินขนมชิ้นสุดท้าย พุดโน้มน้าวให้เพื่อนกินขนมนั้น

4. win – win (ชนะ-ชนะ) เป็นการเจรจาที่ทั้ง 2 ฝ่าย ได้รับความพึงพอใจ เป็นข้อตกลงที่ดี ยุติธรรมที่สุด เราก็ได้ประโยชน์ เขาก็ได้ประโยชน์ โดยที่เราไม่จำเป็นต้องยอมอ่อนข้อให้กับคู่กรณี

ลักษณะของบุคคล 4 ส่วน เพื่อการวิเคราะห์บุคคล

1. ส่วนพื้นที่เปิดเผย คือ เรารู้ และคนอื่นรู้ เรารู้ว่าตัวเองมีจุดบกพร่อง และเปิดเผยให้คนอื่นรู้เพื่อนำมาปรับปรุง และพัฒนาบุคลิกภาพ เช่น การแต่งหน้า การแต่งกาย

2. บริเวณจุดบอด คือ เราไม่รู้ แต่คนอื่นรู้ เท่ากับหลงทางและไม่ช่วยให้เกิดการพัฒนาดังนั้นจึงควรลดจุดบอดนั้น เช่น การพูดอ้อแอ้ การมีกลิ่นปาก การแกะเกาส่วนต่าง ๆ

3. ส่วนซ่อนเร้น คือ คนอื่นไม่รู้ แต่เรารู้ และพยายามปกปิดความลับ ซึ่งควรลดความลับเนื่องจากการปกปิดทำให้รู้สึกโดดเดี่ยว และไม่ช่วยให้เกิดการปรับปรุง หรือพัฒนาบุคลิกภาพ เช่น การลักลอบทำผิดต่อเพื่อน

4. ส่วนอวิชา คือ เราไม่รู้ ผู้อื่นก็ไม่รู้ ซึ่งควรลดปรตินานี้ เพื่อช่วยให้รู้จักตนเองและผู้อื่น รู้จักเรามากยิ่งขึ้น เช่น การแสดงอารมณ์โมโห การพูดเสียงดังเวลาโกรธ

บริเวณเปิดเผย (Open Area)	บริเวณจุดบอด (Blind Area)
บริเวณจุดซ่อนเร้น (Hidden Area)	บริเวณอวิชา (Unknown Area)

ภาพประกอบ 6 ลักษณะของบุคคล 4 ส่วน เพื่อการวิเคราะห์บุคคล

รูปแบบของการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1. การติดต่อสัมพันธ์ที่สอตรงกันหรือแบบไม่ขัดแย้งกัน เป็นความสัมพันธ์แบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ไม่ขัดแย้งกัน สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจึงเป็นไปในเชิงบวก

2. การติดต่อสื่อสารแบบขัดแย้ง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลแบบมีความขัดแย้งด้านการตอบสนองไม่เป็นตามที่คาดหวัง เกิดความไม่ร่วมมือ หรือเข้าใจผิด ซึ่งต้องระวังการทะเลาะกัน

3. การติดต่อสัมพันธ์แบบที่มีนัยเคลือบแฝง เป็นความสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่ความรู้สึกที่ไม่จริงใจต่อกัน ขาดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

หลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

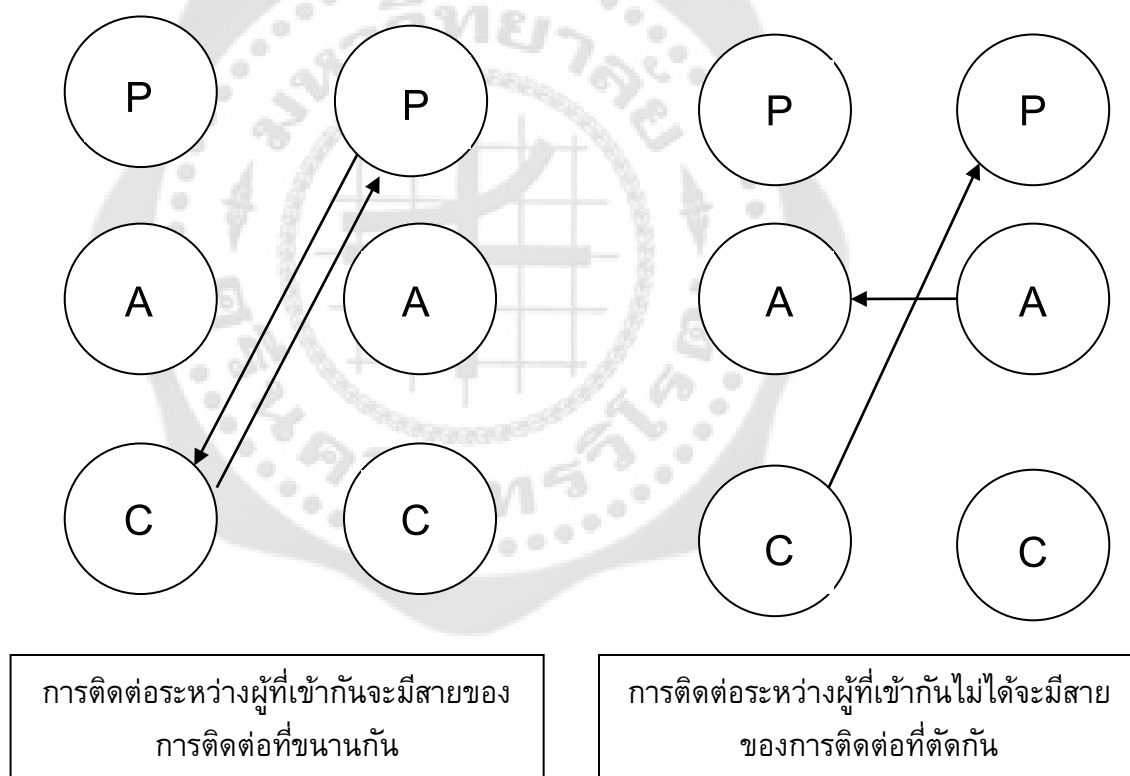
สามารถใช้การวิเคราะห์โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Transactional Analysis in Communication: TA) หลักการวิเคราะห์ จะทำการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ทางโครงสร้างเริ่มด้วยข้อสมมติฐานที่ว่าบุคคลมีสภาวะ 3 อย่าง ที่เป็นบุคลิกภาพ คือ

- 1.1 แบบผู้ปกครอง(P) เป็นส่วนหนึ่งของบุคคล ซึ่งอาจเรียนรู้จากบิดามารดา
- 1.2 แบบผู้ใหญ่ (A) แสดงถึงการเจริญวัย มีเหตุผลก่อนการกระทำ
- 1.3 แบบเด็ก (C) แสดงถึงความเป็นเด็ก ขึ้นอยู่กับบุคคลอื่น และไม่เจริญวัย

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

- 2.1 การติดต่อระหว่างผู้ที่เข้ากันได้จะมีสายของการติดต่อสื่อสารที่ขนานกัน
- 2.2 การติดต่อระหว่างผู้ที่เข้ากันไม่ได้จะมีสายของการติดต่อที่ตัดกัน

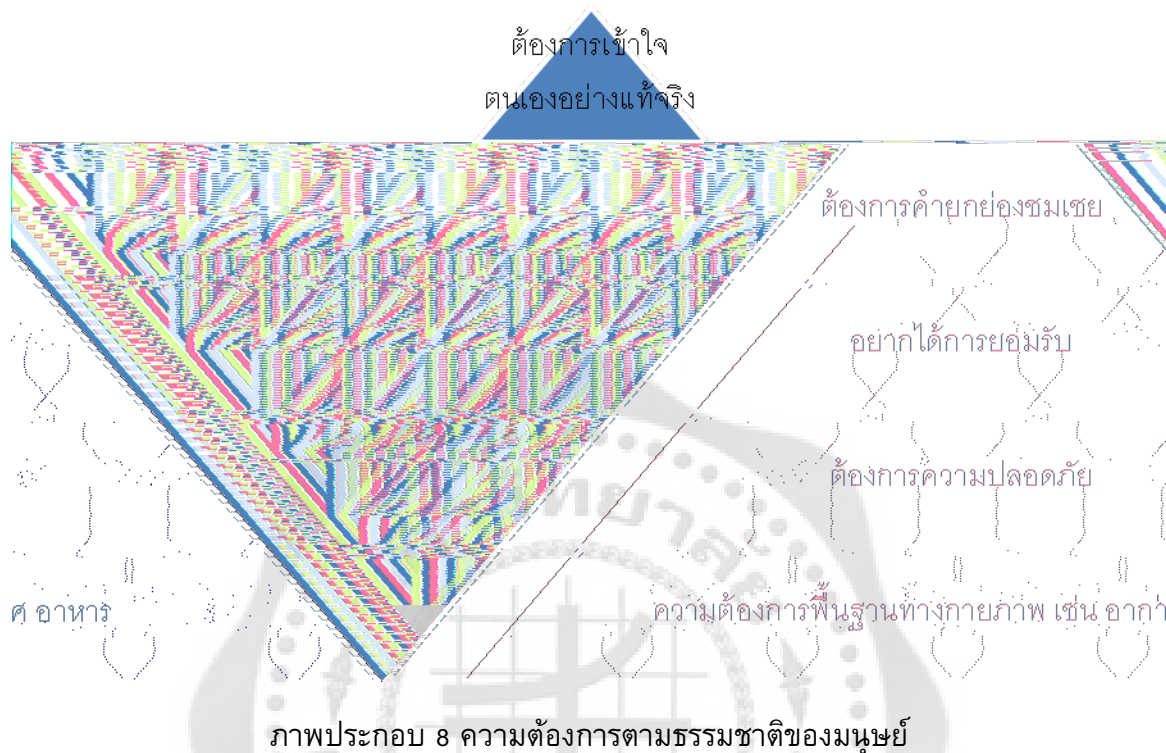


ภาพประกอบ 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

เทคนิคการนำใจเขามาใส่ใจเรา

1. ถอดใจเราออกจากเรา และพยายามทำตัวเหมือนไขใจของเพื่อน จะทำให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน
2. ลักษณะเช่นนี้ จะเกิดขึ้นเมื่อเราเข้มงวดกับตัวตน และผ่อนปรนกับผู้อื่น

3. เมื่อฝึกบ่อย ๆ จะทำให้พลังจิตเข้มแข็ง และเห็นโลกตามจริงว่ามนุษย์ทุกคนมีค่า มีศักดิ์ศรี และตระหนักถึงพื้นฐานความต้องการตามธรรมชาติของมนุษย์ตามแบบอย่างของมาสโลว์ (เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2556: 152)



องค์ประกอบของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี

1. การทักทาย ทักก่อนเพื่อสร้างมิตรและผูกพัน ทำให้คนอื่นเห็นว่าตนมีความสำคัญ มีความเป็นกันเอง ให้ความช่วยเหลือ ทำให้เกิดความสะดวกในการทำงานและประสานสัมพันธ์ที่ดี
2. การสื่อสาร ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับวัย สถานภาพตนเอง เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา ยิ้มแย้มด้วยสายตาจริงใจ ไม่เมินเฉย
3. การให้ สงเคราะห์ด้วยปัจจัยสี่ ตลอดจนความรู้ความเข้าใจ ศิลปวิทยา ทั้งยังทำลายกิเลสความเห็นแก่ตัว
4. การรับ สิ่งของหรือน้ำใจที่ทีมงานมอบให้ เป็นสิ่งที่ควรรับแม้ว่าค่าน้อยก็ควรแสดงความขอบใจในไมตรีที่เขาให้
5. การขอโทษ ควรทำเป็นนิสัย คนทำผิดแล้วแสดงความเสียใจต่อการกระทำของตนนั้น ย่อมต้องได้รับการให้อภัย และผ่อนหนักเป็นเบาได้

แนวทางปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

1. คิดบวก ตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น โดยเลือกมองและตระหนักถึงแง่บวกดี ๆ ของตนเอง และผู้อื่น

1.1 คิดถึงประโยชน์ของส่วนรวม

1.2 มีความจริงใจไม่ริษยาเมื่อเขาได้ดี แต่ขอคำปรึกษาแนะนำด้วยความสุภาพ จดจำชื่อและเรื่องของบุคคล

1.3 เห็นใจเมื่อผู้อื่นมีทุกข์

1.4 ไวใจและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

1.5 มีความจริงใจและเสมอต้นเสมอปลาย

1.6 คิดว่าเพื่อนร่วมงานคือคนที่อยู่ในเรือลำเดียวกัน

2. พุดบวก เพราะคำพูดเป็นบันไดขั้นแรกที่แสดงออกถึงการสร้างมนุษยสัมพันธ์อันดี

2.1 พุดถึงข้อดีของเขา

2.2 พุดถึงประโยชน์ต่อเขา

2.3 พุดเรื่องที่เขาสงสัย

2.3 ไม่พุดชดทอความผิดให้ผู้อื่น

2.4 พุดโน้มน้าวให้เกิดความเป็นมิตรและป้องกันการสูญเสียมิตรที่ดี

3. ทำบวก

3.1 เปิดฉากทักทาย

3.2 สร้างความประทับใจด้วยรอยยิ้ม

3.3 พิมพ์ชื่อจดจำ

3.4 ทำความสนใจ

3.5 ใช้หลักการติดต่อระหว่างบุคคล

3.6 ตรวจทานคำตอบ

3.7 มอบความอบอุ่น

3.8 มีคุณธรรม คือ สังคหวัตถุ 4 ซึ่งเป็นหลักธรรมยึดเหนี่ยวจิตใจของผู้อื่น ผูกไมตรีต่อกัน (สิริอร วิชชาวุธ. 2554: 60)

3.8.1 ทาน คือ เสียสละ เอื้อเฟื้อแบ่งปันของตนเพื่อประโยชน์ต่อบุคคลอื่นและส่วนรวม

3.8.2 ปิยวาจา คือ พุดจาด้วยถ้อยคำสุภาพ จริงใจ ละเว้นจากคำเท็จ คำส่อเสียด คำหยาบ และคำเพ้อเจ้อ

3.8.3 อัตถจริยา คือ สงเคราะห์ทุกชนิต หรือการประพฤติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

3.8.4 สมานัตตา คือ มีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย ช่วยสร้างความนิยมและไว้วางใจให้แก่ผู้อื่น

3. การสื่อสาร

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้เข้าใจความหมายตรงกัน (เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2556: 152)

ความสำคัญของการสื่อสารต่อการทำงานเป็นทีม

1. การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศการสื่อสารที่ชัดเจนเหมาะสม
2. ทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
3. ทำให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
4. การสื่อสารที่ดีจะส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

ลักษณะของการสื่อสาร

1. เกิดขึ้นตลอดเวลา
2. เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
3. การสื่อสารทุกอย่างย่อมมีเป้าหมาย
4. เป็นสังคมอย่างหนึ่ง
5. แสดงให้เห็นสองลักษณะของการสื่อสาร ได้แก่
 - 5.1 เนื้อหาสาระของการสื่อสาร สังเกตได้จากการสื่อสารที่เป็นคำพูด
 - 5.2 ความสัมพันธ์ของผู้สื่อสารด้วยกัน สังเกตได้จากการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
6. เป็นเรื่องสลับซับซ้อน คือ ไม่อาจจะระบุว่าอะไรเป็นสาเหตุ และอะไรเป็นผล อะไรเป็นสิ่งกระตุ้น อะไรเป็นการตอบสนอง ใครเป็นผู้ส่งสาร ใครคือผู้รับสาร ตรงไหนเป็นจุดเริ่มต้น ตรงไหนเป็นจุดสิ้นสุด

7. ทักษะจิต แนวคิดของคน มีผลต่อกระบวนการสื่อสารอย่างมาก

- 7.1 คนอยากได้ยินสิ่งที่ต้องการฟัง
- 7.2 คนอยากให้อะไรที่ได้อินเป็นไปตามที่คิด
- 7.3 คนยึดเอาตัวเองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสารนั้น ๆ

8. ไม่มีข่าวสารใดเลยที่คนจะแปลความหมายของสารตามความเป็นจริงแต่จะแปลตามความคิดของผู้รับสารจึงเห็นได้ว่า สารเดียวกันแต่คนรับสารเล่าเรื่องต่างกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร คือ ความคิด ข้อมูล
2. ผู้รับสาร เมื่อรับข่าวสาร จะแปลความหมาย และเข้าใจ
3. ตัวสารได้แก่
 - 3.1 ข้อเท็จจริง (FACTS)

3.2 ความคิดเห็น (OPINION)

3.3 ทศนคติ อารมณ์ (ATTITUDE)

4. ช่องทางในการสื่อสาร

5. การตอบสนอง

อุปสรรคของการสื่อสาร

1. ตัวบุคคล ทั้งผู้ส่ง และผู้รับสาร

1.1 ทั้งทางด้านกายภาพ ได้แก่ อวัยวะเกี่ยวกับการพูด การฟัง และการแสดงท่าทางต่าง ๆ

1.2 ด้านประสบการณ์ ความรู้ ทั้งผู้ส่ง และผู้รับสาร เพราะส่งผลต่อความคิด และข้อมูลเดิม การวางแผน การตั้งสมมติฐาน และด้านอารมณ์ การฟังที่ไม่มีคุณภาพและการประเมินค่าที่ทำเร็วเกินไป เกิดการบิดเบือนของความหมาย

1.3 ความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสาร

1.4 ข้อจำกัดด้านบุคคล เช่น ความไม่ไว้วางใจ การขู่เข็ญ และความกลัว

2. ตัวสาร จากข่าวสารที่ไม่มีคุณภาพชัดเจน ข้อมูลข่าวสารมากเกินไป ข่าวสารที่บิดเบือน

3. ช่องทางในการสื่อสาร

4. การตอบสนอง ความไม่ชัดเจนของการตอบสนอง

5. ด้านวัฒนธรรม การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว ด้านภาษาพูด ภาษากาย

7. ระยะเวลาไม่เพียงพอสำหรับการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง

8. ด้านอื่น ๆ

ประเภทของการสื่อสาร (เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2556: 172-174)

1. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผลกระทบของการสื่อสารแบบสัมพันธ์บุคคลอาจก่อให้เกิดข้อลือ แต่การทำความเข้าใจกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

1.1 มักใช้โดยทางวาจา

1.2 เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์กรและตำแหน่ง

1.3 ส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

1.4 มีลักษณะเป็นกลุ่มลูกโซ่ เนื่องจากผู้ถ่ายทอดแต่ละคนมีความโน้มเอียงที่จะบอกเล่าแก่กลุ่มบุคคลมากกว่าบุคคลคนเดียว

1.5 ความน่าเชื่อถือของข่าวสารอาจมีความถูกต้องน้อยกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ

1.6 มีอิทธิพลบางอย่างในองค์กรไม่ว่าดีหรือไม่ดี

2. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

2.1 เกิดขึ้นตามตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กร แนวตั้ง คือจากบนลงล่าง แนวตั้ง คือจากล่างขึ้นบน แนวนอน คือระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกัน

2.2 เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามหน้าที่รับผิดชอบในการทำงาน

แบบของการสื่อสารภายในทีม

1. ด้วยลายลักษณ์อักษร
 - 1.1 เรื่องที่ต้องอ้างอิง
 - 1.2 เก็บหลักฐาน
 - 1.3 เกี่ยวข้องหลายคน
 - 1.4 เนื้อหาเกี่ยวกับตัวเลขหรือแผนภูมิ
 - 1.5 มีขั้นตอนปฏิบัติซับซ้อน
 - 1.6 ระบุผู้รับผิดชอบ
2. ด้วยคำพูด
 - 2.1 เรื่องรีบด่วนที่ต้องทำทันที
 - 2.2 มีรายละเอียดที่ให้ชักถาม
 - 2.3 ต้องการจูงใจให้เห็นด้วย
 - 2.4 ต้องอธิบายขยายความ
 - 2.5 คำสั่งงานประจำวัน
3. โดยไม่ใช่คำพูด
 - 3.1 ภาษาการกระทำ
 - 3.2 ภาษาวัตถุและสิ่งแวดล้อม
 - 3.3 ภาษาของสัญลักษณ์

บทบาทของนักสื่อสารที่ดี

1. ควรมีจุดมุ่งหมายและทิศทางนำความสนใจของทุกคนไปยังเป้าประสงค์ที่ปรารถนาของทีม
2. โน้มน้าวให้คนกระทำในหนทางที่จะบรรลุเป้าประสงค์นั้น ๆ
3. เลือกรูปวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับสารที่ต้องการ
4. มีกลยุทธ์ในการสนทนาทั้งการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

การสื่อสารในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ (Woodcock, M.; & Francise, D. 1989: 79)

1. ควรมีการสื่อสารที่เปิดเผยและเผชิญหน้า
2. แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้
3. มุ่งเรื่องงานไม่เน้นเรื่องส่วนตัว
4. ไม่หาผู้กระทำผิดแต่เน้นว่าผิดแล้วจะร่วมกันแก้ไขอย่างไร
5. คำนึงถึงความต้องการสื่อสารของผู้ให้และรับข้อมูลข่าวสารในช่วงเวลาที่จำเป็น
6. ให้ความสำคัญกับการอธิบายเหตุการณ์หรือบอกความรู้สึกละมากกว่าการประณามข่าวสาร
7. เน้นเรื่องที่ได้รับมีความสามารถกระทำได้จริง

8. มีความเฉพาะเจาะจง

9. รวดเร็วตรวจสอบความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสารได้

เทคนิคการปรับปรุงการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสารทำความเข้าใจกับสิ่งที่ต้องการสื่อสาร เช่น จุดมุ่งหมาย และแผนการบรรลุเป้าหมาย

2. ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายไม่ใช่ศัพท์เทคนิค

3. วางแผนอย่างมีความหมาย เช่น เก็บรวบรวมข้อเท็จจริง วิเคราะห์ข่าวสาร และคัดเลือกสื่อที่เหมาะสม

4. ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับสาร

5. พูดในระดับเสียงสูงต่ำคล้ายดนตรี โดยควรเน้นเสียงต่ำ เลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม
ความสอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่พูดและวิธีการพูด

6. ทำให้ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากถูกส่งโดยเหมือนไม่ติดต่อสื่อสาร

7. ทำให้ความต้องการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจนและมีความเข้าใจขอบเขตของการต่อต้าน

8. ใช้การฟังที่มีประสิทธิภาพ

9. หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะเมื่อสนทนา

ศิลปะการพูดที่มีประสิทธิภาพ

การพูดที่มีประสิทธิผลจะช่วยให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในทีม สามารถฝึกการพูดโดยยึดหลัก ฟังสบายหู ดูสบายตา พาสบายใจ

1. ฟังสบายหู

1.1 ฝึกเสียงให้แจ่มใสระรื่นหูเป็นธรรมชาติ พูดชัดเจน

1.2 เสียงสูงต่ำ แสดงถึงการเปลี่ยนน้ำเสียงและความหมายของคำพูด เมื่อใดที่ต้นตระหนก อารมณ์พลุ่งพล่านเสียงมักจะแหลม แก้ไขโดยสูดลมหายใจเข้าปอดและเตือนตนเองให้ผ่อนคลาย

1.3 การเน้นคำ เมื่อเน้นคำความหมายจะเปลี่ยนเป็นการเพิ่มพลังให้เสียงและคำพูด

1.4 จังหวะ คืออัตราความเร็วในการพูดที่เร้าความสนใจประมาณ 250-300 คำต่อนาที

1.5 น้ำเสียงสะท้อนอารมณ์ของผู้พูด เมื่อสบายใจจะพูดสบายหูเมื่ออึดอัดจะทำให้เสียงระรื่นหู

2. ดูสบายตา

2.1 พูดด้วยท่าที่สงบและจริงใจ

2.2 ท่าทางในการพูดดูสง่างาม อย่าขีดไต่เกินหรือนั่งไขว่ห้าง ตัดท่าทางที่ไม่เหมาะสม เช่น เล่นนาฬิกา หรือปากกา เลียร์ริมฝีปาก หรือถูมือไปมา

3. พาสบายใจ

3.1 พุดเป็นลำดับขั้นตอน คือ บทนำ เนื้อหา สรุป หรือใช้เทคนิคแบบเชลชายของ 5 ขั้น คือ ดึงความสนใจ แสดงความจำเป็น ทำให้พอใจ ผลักดันให้เป็นรูปธรรม เลือกดำเนินกิจกรรม

3.2 ตรงประเด็น ทำให้เป็นเรื่องง่าย โดยยกตัวอย่างที่เข้าใจง่าย ๆ

3.2 จบประโยคเหมาะสม ละเว้นคำ อืม เอ่อ ซึ่งเป็นการพูดที่ไม่จบประโยค ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ราบรื่น เมื่อพูดจบแล้วเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามได้

ศิลปะการแสดงท่าทางสื่อสารแบบไร้เสียง (บริษัทไอเอ็มบีคส์ จำกัด. 2551: 152 – 157)

1. พื้นที่ของร่างกาย เช่น เอนตัวเข้าหา หมายถึง ความสนใจ เอนตัวออก หมายถึง ไร้ความสนใจ

2. การสบตา ซึ่งง่ายที่สุดในการสังเกตความสนใจ

3. การแสดงออกทางสีหน้า ซึ่งสีหน้าสำคัญที่สุด และรอยยิ้มลดความเกรี้ยวกราดลงได้

ศิลปะการฟังที่มีประสิทธิภาพ

การเป็นผู้ฟังที่สำคัญเทียบเท่าการเป็นผู้พูดที่ดี และเมื่อสนใจในเรื่องที่ได้ยินจึงเรียกว่า การฟัง โดยมีวิธีพัฒนาทักษะการฟัง ดังนี้

1. ความสนใจและสมาธิ

1.1 ใส่ใจการฟัง ต้องสบตาผู้พูด ใช้ภาษา ท่าทาง และสีหน้า

1.2 สนใจฟังทุกอย่างที่ผู้พูดกำลังพูดตามคำถามที่เกี่ยวข้อง

1.3 ใช้สมาธิครุ่นคิดถึงทุกอย่างที่ได้ยินทบทวนด้วยการใช้คำพูดของผู้ฟัง

1.4 ฟังด้วยตาและฟังด้วยความคิดพร้อมกับการใช้หูฟัง

1.5 มีความอดทนเพียงพอ เลี่ยงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนความสนใจ หรือแสดงอาการเบื่อ

1.6 อย่าขัดจังหวะการพูด อย่าพูดมากกว่าผู้ให้ข้อมูล หรือผู้สื่อสาร

2. ประเมินค่าสิ่งที่ได้ยิน ว่าเป็นสิ่งใดใน 3 ประเภท

2.1 ข้อเท็จจริง คือ ข้อความที่มีหลักฐานสนับสนุน

2.2 ข้อวินิจฉัย คือ ผลสรุปที่ได้จากข้อเท็จจริง

2.3 ทักษะ คือ ความเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใด ๆ

3. พิจารณาผลสะท้อนกลับทั้งทางคำพูด และการกระทำ

3.1 อย่าอายที่จะสอบถามเรื่องที่พูดอีกครั้ง

3.2 ไม่จำเป็นต้องได้รับคำตอบที่เป็นถ้อยคำเสมอไป เช่น ความเงียบ

3.3 ใช้การสรุปเรื่องราวแสดงผลสะท้อนกลับ

3.4 เป็นการให้กำลังใจผู้พูด เพราะผู้พูดจะรู้ว่าผู้ฟังสนใจติดตามเรื่องที่เขากำลังพูด และถือว่าเรื่องที่เขากำลังพูดเป็นเรื่องสำคัญ

เทคนิคการเพิ่มพลังของการสื่อสาร (วิโรจน์ สารรัตนะ. 2551: 63 – 75)

การบวนการสื่อสารแบบสุนทรียสนทนาที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการคิดร่วมกันอย่างมีพลัง ดังนั้น จึงควรฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอภายในทีม ตามคุณสมบัติของสุนทรียสนทนา ดังนี้

1. มีแนวโน้มจะใช้กันมากขึ้นทุกวงการในอนาคต เนื่องจากเป็นเรื่องใกล้ตัว
2. สอดคล้องกับวิถีไทย ซึ่งเป็นวัฒนธรรมแบบปากต่อปาก
3. เป็นการนำวิธีการพูดคุยแบบมนุษย์สัมพันธ์มนุษย์กลับมาใช้ใหม่
4. เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างเป็นธรรมชาติ
5. เป็นวิธีจัดการความแตกต่างที่หลากหลาย โดยทำให้ทุกฝ่ายต่างเป็นผู้ชนะร่วมกัน

(Win-Win)

6. เป็นการฟังที่มีคุณภาพ ฟังอย่างลึกซึ้ง สงบระงับ ไม่ด่วนสรุป จะช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้

7. เป็นการพูดเพื่อแสวงหาพลังงานความรู้ และความคิดร่วมกัน มิใช่เป็นการพูดเพื่อหาข้อยุติ

7.1 สนทนากันเพื่อรวบรวมความคิด

7.2 เป้าหมายเพื่อคลายกำแพงอุปสรรคต่อความรู้ เพื่อเข้าถึงความจริงที่ฝังลึกในตัวบุคคลด้วยความสมัครใจ

7.3 สิ่งแรกที่ต้องทำคือการเฝ้าสังเกตสิ่งที่มีผลกระทบที่เกิดอะไรขึ้นมาพร้อมๆ กับสนใจสิ่งที่ได้ยินได้ฟัง ต้องสงบระงับอารมณ์แบบรู้เท่าทันความมีอคติ

7.4 จำนวนวงสนทนาที่เหมาะสมที่สุดคือ 7 - 8 คน

แนวทางการสื่อสารภายในทีม

การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของทีม ต้องเสริมสร้างการสื่อสารภายในทีมให้มีคุณภาพ โดยผู้สื่อสารและผู้รับสารควรได้รับสิ่งย้อนกลับเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสารภายในทีม ดังนี้

1. ทุกคนสามารถสื่อสารกันอย่างเปิดเผย
2. เน้นการสื่อสารที่แก้ปัญหาร่วมกัน ให้ทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ
3. การสื่อสารที่มีต่อกัน ทุกคนจะรับรู้เข้าใจความรู้สึกของกันและกัน
4. บรรยากาศของการสื่อสารเป็นแบบให้มีการขอข้อมูลมากกว่าจะเป็นการประเมินหรือตำหนิ

5. เปิดโอกาสทดลองทำและเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ไม่ใช่ติดยึดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไป

6. สื่อสารกันแบบสุนทรียสนทนาเพื่อเพิ่มพลังงานความรู้ สร้างทีมงานที่เป็นเลิศ

4. การตัดสินใจ

ปัญหา หมายถึง ช่องว่างระหว่างความต้องการและสถานการณ์ที่เป็นอยู่

การตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการคิดค้นและเลือกทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อปฏิบัติให้เกิดผลดีตามวัตถุประสงค์

ความสำคัญของการแก้ปัญหา

1. ลดช่องว่างระหว่างสภาพที่เป็นอยู่กับสภาพที่อยากให้เป็น
2. เป็นการยกระดับงานจากสภาพเดิมที่เป็นอยู่ให้เป็นสภาพใหม่ที่คาดหวังหรืออยากให้เป็น
3. ถ้าแก้ปัญหาได้ ความสำเร็จของงานจะพัฒนาขึ้นไปอีกก้าว
4. ปัญหาทำให้เกิดการพัฒนา (No Problem, No progress)

ความสำคัญของการตัดสินใจ

1. เป็นวงจรของเหตุการณ์
2. เป็นศิลปะและภาระหน้าที่ของทีม
3. ทุกขั้นตอนการทำงานเป็นทีมต้องมีการตัดสินใจเข้ามาเกี่ยวข้อง
4. เป็นสิ่งเสริมสร้างบรรยากาศขององค์กรให้เกื้อหนุนงาน
5. แสดงความสามารถของผู้ตัดสินใจ

องค์ประกอบของการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรเป็นหลัก

1. ความเข้าใจถึงสภาพความเปลี่ยนแปลง
2. ทักษะการตัดสินใจแก้ปัญหา
3. ข้อมูลข่าวสาร
4. ความรวดเร็ว

การตัดสินใจแบบต่าง ๆ (วัฒน์ โรจน์สัมฤทธิ์. 2550: 1); (สิริอร วิชชาวุธ. 2554: 124-125)

1. ตัดสินใจเพียงคนเดียวแบบไม่ถามสมาชิกทีม
 - 1.1 ใช้ตัดสินใจในเรื่องง่าย ๆ ที่ผู้ทำการตัดสินใจได้กำหนดไว้ล่วงหน้าแล้ว
 - 1.2 เรื่องเร่งด่วน จุกจิกที่ไม่มีเวลาพอสำหรับการปรึกษากับคนอื่น
2. ตัดสินใจโดยเฉลี่ยจากความคิดเห็นจากรายบุคคล
3. ตัดสินใจโดยเสียงส่วนน้อย เช่น จากผู้แทน หรือคณะกรรมการ
4. ตัดสินใจโดยคนเดียวหลังการอภิปรายกลุ่ม
5. ตัดสินใจโดยเสียงส่วนใหญ่
6. ตัดสินใจโดยมติเอกฉันท์

คุณภาพของการตัดสินใจ

1. ทางเลือกของการตัดสินใจนั้นต้องเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด
2. ทางเลือกดังกล่าวได้แก้ปัญหาของผู้ตัดสินใจได้โดยได้ผลเป็นที่น่าพอใจ
3. มีค่าใช้จ่ายต่ำเมื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง

หลักการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาตามลักษณะของงาน(โครเกอร์ส, มิคาล. 2556: 13 - 14)

1. เร่งด่วนมากและสำคัญ : ทำทันที
2. สำคัญแต่ไม่เร่งด่วน : ตัดสินใจว่าจะทำเมื่อใด
3. เร่งด่วนแต่ไม่สำคัญ : มอบหมายให้คนอื่นทำ
4. ไม่สำคัญและไม่เร่งด่วน : เอาไว้ทำภายหลัง

หลักการในการตัดสินใจสั่งการ

1. ก่อประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด
2. เป็นไปในทางสมานฉันท์
3. สามารถปฏิบัติได้
 - 3.1 มีความพร้อมปฏิบัติได้
 - 3.2 ไม่ขัดต่อกฎระเบียบต่าง ๆ
4. ร่วมกันกำหนดแผนงาน
 - 4.1 ได้พบปะ
 - 4.2 มีการกระจายข้อมูล
 - 4.3 รู้สึกเป็นเจ้าของผลงาน

หลักในการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม (สมฤดี ศรีจรรยา. 2557: 61 – 62)

1. วิเคราะห์ปัญหา คือ ทุกข์
2. หาสาเหตุ คือ สมุทัย
3. หาทางแก้ไข คือ นิโรธ
4. เลือกทางปฏิบัติตามทางแก้ไข คือ มรรค

ลักษณะของการตัดสินใจ 4 สถานการณ์ (Hoy; & Miskel. 1996: 292-293)

1. สถานการณ์ประชาธิปไตย ให้ทุกคนร่วมแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นธรรม
2. สถานการณ์ของความขัดแย้ง เมื่อเกิดความขัดแย้งแล้วเราต้องตัดสินใจ
3. สถานการณ์ที่ไม่มีส่วนร่วม ต้องตัดสินใจทั้ง ๆ ที่ไม่ได้เข้ามีส่วนร่วมในเรื่องนั้น ๆ
4. สถานการณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนได้ส่วนเสียจากการตัดสินใจใด ๆ

รูปแบบของการตัดสินใจตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2556: 33)

1. การตัดสินใจภายใต้ความแน่นอน
 - 1.1 สภาวะการณ์ตัดสินใจทราบผลที่แน่นอนของทุก ๆ ทางเลือก
 - 1.2 ผู้ตัดสินใจจะเลือกทางเลือกที่ให้ผลได้สูงสุด
2. การตัดสินใจภายใต้ความเสี่ยง
 - 2.1 ผู้ตัดสินใจไม่ทราบว่าจะเกิดอะไรขึ้นในอนาคต
 - 2.2 แต่ผู้ตัดสินใจสามารถคาดเดาได้บ้างว่ามีความน่าจะเป็นมากน้อยเพียงไร
3. การตัดสินใจภายใต้ความไม่แน่นอนมีอาจคาดเดาได้ว่าในอนาคตจะเกิดอะไรขึ้น

ขั้นตอนการตัดสินใจ (สมยศ นาวิการ. 2547: 170)

1. ทำความเข้าใจ - กำหนดปัญหา
2. สร้างทางเลือก - กำหนดทางเลือก
3. การพิจารณาผลที่จะเกิดขึ้น - ประเมินทางเลือก
4. เลือกทางเลือก
5. นำการตัดสินใจไปใช้
6. ประเมินผลการตัดสินใจ

เทคนิคการตัดสินใจแก้ปัญหาแบบมีอาชีพ

1. วิเคราะห์ปัญหาตั้งคำถาม ชักใช้ใส่เรียงเรื่องราวโดยละเอียด หาจุดเปลี่ยนแปลง จุดที่ทำให้เกิดปัญหา ปัญหายู้งตรงไหน สาเหตุมาจากอะไร
2. วิเคราะห์การตัดสินใจหลังจากที่รู้ปัญหาแล้ว มีทางเลือกให้ตัดสินใจกี่ทาง ข้อดีข้อเสียของแต่ละทางเลือก และสุดท้าย ทางเลือกไหนดีที่สุด เสียหายน้อยที่สุด ได้ประโยชน์มากที่สุด
3. วิเคราะห์ปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหลังจากตัดสินใจไปแล้ว จะเกิดผลกระทบอะไรบ้าง เกิดการเปลี่ยนแปลงอะไรบ้าง อาจเกิดปัญหาสืบเนื่องอะไรบ้าง วนเข้ามาขบวนการวิเคราะห์ปัญหา แล้วจึงตัดสินใจใหม่

แนวทางปฏิบัติในชีวิตจริงเมื่อเจอปัญหาของทีม

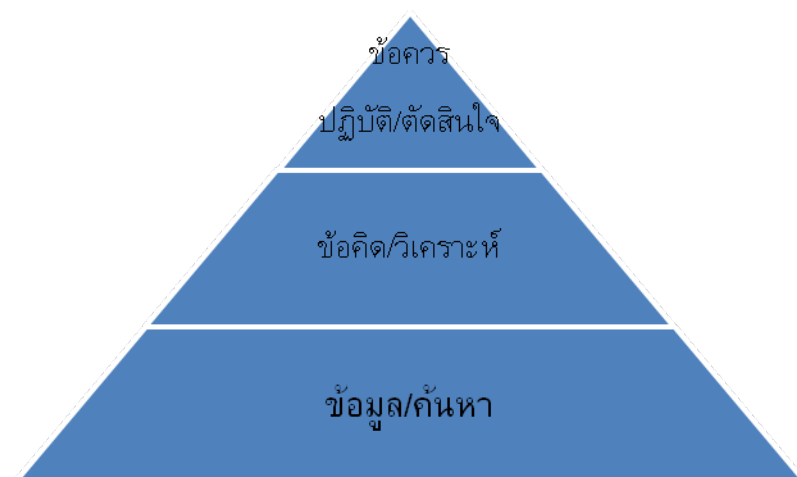
1. อย่างลัวปัญหา
2. ยืมให้กัน
3. ใครควรจัดการตัดสินใจแก้ปัญหายอย่างเป็นระบบ
4. ลองใช้สติปัญญา แบบระดมความคิด ตัดสินใจเป็นเอกฉันท์
5. บางครั้งใช้เวลาอดทน รอคอย ค่อย ๆ คิด แล้วคำตอบจะออกมาเอง

ข้อพึงระวังในการตัดสินใจ

1. ไม่เลื่อนการตัดสินใจโดยไม่จำเป็น
2. ไม่มองข้ามปัญหาที่จะต้องตัดสินใจ
3. ไม่ใช้กลอุบายหน่วงเหนี่ยวการตัดสินใจ
4. ไม่มอบหมายการตัดสินใจให้แก่คณะกรรมการทั้งหมด

หลักคิดเมื่อต้องตัดสินใจแก้ปัญหายของทีม

1. ข้อมูล รวบรวมข้อมูลจากทุกแหล่งให้มาก (ระพีพรรณ ร้อยพิลา. 2553: 173)
2. ข้อคิด เมื่อได้ข้อมูลมาแล้ว นำมาประชุมหารือ ข้อคิดเห็นจากแต่ละคน อย่างเป็นเอกฉันท์
3. ข้อควรปฏิบัติ เลือกวิธีที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหามาเพื่อประโยชน์สูงสุดของทีม



ภาพประกอบ 9 หลักคิดเมื่อต้องตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม

5. การจัดการความขัดแย้ง

ความเชื่อเรื่องความขัดแย้ง

1. แนวคิดเดิม คิดว่าเป็นสิ่งร้าย ต้องกำจัด
2. แนวคิดใหม่ คิดว่าเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้และเป็นสิ่งอันพึงปรารถนา เป็นสิ่งที่ควรศึกษาเพื่อใช้ประโยชน์

คุณสมบัติของความขัดแย้ง

1. เป็นปกติของสังคม หลีกเลี่ยงไม่ได้เมื่อมีสังคมหรือมีทีมย่อมต้องมีความขัดแย้ง
2. มีทั้งข้อดีและข้อเสีย
3. ความขัดแย้งสามารถจัดการให้เกิดประโยชน์ได้

ความหมายของความขัดแย้ง (เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2556: 222-223)

ความขัดแย้ง หมายถึง ความคิดหรือการกระทำที่แตกต่างกันและขัดขวางกัน ระหว่างสองคนขึ้นไป หรือระหว่างกลุ่ม จากสาระของงาน หรือเพราะอารมณ์ของคน จึงทำให้ความคิดหรือการทำการกิจกรรมร่วมกันนั้นเสียหาย ดำเนินไปได้ยาก ไม่ราบรื่น

สาเหตุของความขัดแย้ง

1. ความคิดเห็นต่างกัน
2. ผลประโยชน์ขัดกัน
3. ค่านิยมต่างกัน
4. อคติต่อกัน อิจฉาริษยา
5. ตีความจากการรับรู้ที่ต่างกัน
6. ชิงดี ชิงเด่นกัน
7. การสื่อสารไม่ดี

8. แบ่งพรรค แบ่งพวก
9. ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่
10. เป้าหมายของการทำงานที่ต่างกันกับเป้าหมายส่วนบุคคล
11. ความเปลี่ยนแปลงที่ไม่อาจยอมรับกันได้

ผลของความขัดแย้ง

ผลดีของความขัดแย้ง

1. ทำให้เกิดความคิดเห็นที่ดีกว่าเดิม เป็นการพัฒนาความคิด
2. ผลักดันให้ต้องหาวิธีการใหม่ ๆ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
3. ทำให้คนต้องอธิบายทัศนของตนให้ชัดเจนเป็นการสร้างความเข้าใจแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องให้ดีกว่าเดิม

4. กระตุ้นให้ตนเกิดความสนใจที่จะครุ่นคิดและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผลเสียของความขัดแย้ง

1. ทำให้คนบางคนรู้สึกฟ่ายแพ้ ท้อแท้ เสียกำลังใจในการทำงาน
2. ทำให้คนบางคนเลิกติดต่อหรือคบหาสมาคมกัน เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน
3. ทำให้เกิดบรรยากาศของความไม่ไว้วางใจและสงสัย ทำให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงทางจิตใจ
4. ทำให้เกิดปฏิกิริยาต่อต้าน ซึ่งเป็นอุปสรรคในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
5. อาจทำให้บางคนต้องการหลีกเลี่ยง เช่น ขอย้าย ลาออก ทำให้เกิดความปั่นป่วนในองค์กรได้

หลักการวิเคราะห์ความขัดแย้ง

1. หาสาเหตุของความขัดแย้งให้พบ
2. ศึกษาประเภท ลักษณะ และระดับของความขัดแย้งที่เกิดขึ้น
3. ศึกษาธรรมชาติของสังคมที่เกี่ยวข้อง
4. ศึกษาสถานการณ์แวดล้อม
5. แยกพฤติกรรมที่สอดคล้อง และพฤติกรรมที่ขัดแย้ง
6. กำหนดพฤติกรรมที่จำเป็นต้องแก้ไข
7. กำหนดมาตรการแก้ปัญหา วางแผนและดำเนินการตามแผน
8. ติดตามผลและประเมินผล
9. ปรับแก้มาตรฐานและวิธีการให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
10. จัดกิจกรรมส่งเสริมพฤติกรรมที่สอดคล้องกันเพื่อรักษาคุณภาพของความขัดแย้ง

กระบวนการของความขัดแย้ง

1. การรับรู้ความขัดแย้ง
2. ความคิดหรืออารมณ์ของกลุ่มภายหลังจากการรับรู้ความขัดแย้ง
3. ความตั้งใจที่จะแสดงปฏิกิริยาบางอย่าง

4. การแสดงพฤติกรรมตามความตั้งใจ

แบบของความขัดแย้ง

1. ความขัดแย้งแฝง เป็นความขัดแย้งที่ไม่ปรากฏอาการแม้คนที่เกิดความขัดแย้งแฝงก็
ไม่รู้ตัว
2. ความขัดแย้งฝ่ายเดียว พฤติกรรมที่แสดงออก คือ ไม่คบหา ไม่ร่วมมือ ไม่ช่วยเหลือ
ไม่ยอมไกล่เกลี่ย
3. ความขัดแย้งสองฝ่าย ต่างฝ่ายต่างรู้ตัว ต่างไม่ยอมคบหา แต่อย่างไม่มีปฏิกิริยาที่
รุนแรง
4. ความขัดแย้งเปิดเผย คือ ปรากฏอาการชัด เช่น มีการถ่มถ่ม ถ่มถ่ม ทะเลาะวิวาท
5. ความขัดแย้งเรื้อรัง เป็นระดับความขัดแย้งที่ไม่ได้รับการแก้ไขให้ถูกต้อง พฤติกรรม
ความขัดแย้งอาจซับซ้อน แก้ไขได้ยาก จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกำจัดเหตุแห่งความขัดแย้ง

การจัดการความขัดแย้งในภาพรวม

1. กระตุ้นความขัดแย้ง
 - 1.1 เทคนิคส่งเสริมการแข่งขัน
 - 1.2 เลือกหัวหน้างานที่เหมาะสม
 - 1.3 จัดโครงสร้างใหม่
2. ลดหรือระงับความขัดแย้ง
 - 2.1 วิธีการเปลี่ยน พยายามลืมหรือไม่พูดถึง
 - 2.2 วิธีการจัดสายงานในองค์กร ได้แก่ การระบุหน้าที่การงาน กำหนดตัวบุคคล
ผู้รับผิดชอบ ระบุขั้นตอนการทำงาน
 - 2.3 วิธีจัดสรรทรัพยากร คือ มีแบบแผน
 - 2.4 วิธีจัดลำดับขั้นการบังคับบัญชา ให้บุคคลรับทราบบทบาทหน้าที่ และความ
รับผิดชอบของตนเอง ส่งเสริมการสื่อสารครบวงจร จะช่วยลดความขัดแย้งได้ดี
 - 2.5 วิธีเข้ามามีส่วนร่วมหรือการให้มีส่วนร่วมเป็นเจ้าของ เป็นการส่งเสริม
ประชาธิปไตย ลดความเป็นปฏิกิริยาให้น้อยลง
3. การยุติความขัดแย้ง
 - 3.1 ใช้อำนาจระงับความขัดแย้ง เป็นยุทธวิธี แพ้ - ชนะ
 - 3.2 ไกล่เกลี่ยประนีประนอม เหมาะสำหรับเรื่องที่หาข้อยุติได้ยาก ต้องใช้ระบบต่อรอง
หรือยอมยอม เป็นยุทธวิธีแบบ แพ้ - แพ้ ไม่มีใครได้เต็มจำนวนตามต้องการ
 - 3.3 วิธีแก้ปัญหาร่วมกัน เป็นยุทธวิธีแบบ ชนะ - ชนะ

มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในเบื้องต้น

สาเหตุของความขัดแย้งมีมากมาย ขึ้นอยู่กับจะนำสิ่งใดมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา แต่เพื่อประโยชน์ สะดวกในการพิจารณาด้านการจัดการความขัดแย้งภายในทีม สามารถแบ่งได้เป็น 4 ลักษณะ

ตาราง 4 มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาความขัดแย้งในเบื้องต้น

ลักษณะความขัดแย้ง	สาเหตุ	มาตรการป้องกันและแก้ไข
1.ความขัดแย้งในบทบาทหน้าที่	1.1 ไม่เข้าใจหน้าที่ 1.2 ไม่รู้หน้าที่ ละเลยการปฏิบัติ 1.3 ปฏิบัติตนก้าวก่ายหรือข้ามขั้นตอน 1.4 บุคลิกภาพไม่เหมาะสม 1.5 แสดงบทบาทผิดกาลเทศะ	-กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน -ชี้แจง ควบคุม และติดตามการปฏิบัติ -นิเทศ -ฝึกอบรมหรือเปลี่ยนตัวบุคคล -ระมัดระวังการแสดงบทบาทให้เหมาะสม
2.ความขัดแย้งในข้อเท็จจริง	2.1 มีความเชื่อต่างกัน 2.2 เรื่องข่าวลือ 2.3 ข้อมูลไม่ตรงกัน 2.4 คอยไม่ พูดเกินความจริง	-หลีกเลี่ยงการถกเถียงเพื่อเอาแพ้ เอาชนะกัน -หัดวิเคราะห์ข่าวลือ -ตรวจสอบข้อมูลจากหลักฐานที่เชื่อถือได้ -ไม่สนใจ ไม่ขัดคอ
3.ความขัดแย้งในผลประโยชน์	3.1 แย่งทรัพยากร แย่งมรดก 3.2 แย่งตำแหน่งงาน 3.3 แย่งเงินเดือน 2 ชั้น 3.4 แย่งโอกาสก้าวหน้า 3.5 แย่งรางวัล 3.6 แย่งภารกิจที่เป็นเกียรติ	-จัดแบ่งให้เป็นธรรม -กำหนดคุณสมบัติใช้กระบวนการสรรหาที่เหมาะสม -กำหนดหลักเกณฑ์และมีกรรมการพิจารณาให้□ความเป็นธรรม -จัดระบบหมุนเวียนและลำดับอาวุโส -ให้รางวัลทุกคนที่ทำงานถึงเกณฑ์มาตรฐาน -พิจารณาความเหมาะสม
4.ความขัดแย้งในอารมณ์	4.1 การกระทบกระทั่งกันทางวาจา . 4.2 การแสดงท่าทางที่ไม่สบอารมณ์ . 4.3 การมีอคติต่อกัน	-ปรับระบบการสื่อสารและพัฒนาทักษะการสื่อสาร ข้อความเตือนให้ระมัดระวังการพูดจา -ฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพและการเตือนให้ระมัดระวังบุคลิกภาพของตนเอง -จัดกิจกรรมส่งเสริมให้มีการอภิปรายแสดงความคิดเห็นหรือทัศนะของตน -จัดกิจกรรมนันทนาการกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

การจัดการความขัดแย้งของบุคคล(พิพัฒน์ นนทนาธรณ์. 2556: 294-296); (เนตร์พัฒนา ยาวีราช. 2556: 226)

1. การหลีกเลี่ยง แสดงพฤติกรรมเอาชนะในระดับต่ำ และแสดงความร่วมมือต่ำด้วย
2. การยอมให้ แสดงพฤติกรรมเอาชนะต่ำแต่แสดงความร่วมมือสูง
3. การประนีประนอม มุ่งเอาชนะและความร่วมมือในระดับปานกลาง
4. การแข่งขัน หรือมุ่งเอาชนะในระดับสูง แสดงความร่วมมือต่ำ
5. การร่วมมือกัน แสดงพฤติกรรมมุ่งเอาชนะสูงและร่วมมือสูงด้วย



ภาพประกอบ 10 การจัดการความขัดแย้งของบุคคล

แนวทางการจัดการความขัดแย้งภายในทีมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ด้วยการแก้ความขัดแย้งเป็นทักษะเฉพาะบุคคล ดังนั้นความขัดแย้งในการทำงานเป็นทีม จึงควรใช้วิธีการปรับที่ระดับบุคคลด้วย

1. สงบสติอารมณ์ ใจเย็น มีสติควบคุมตนเอง ตามหลักแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส พัฒนามนุษย์ให้สมบูรณ์ตามธรรมชาติของตน เช่น ทำสมาธิให้คลื่นสมองต่ำ การฝึกโยคะ
 2. ใช้พลังทางบวกของความขัดแย้ง
 3. อย่าเก็บเรื่องที่ขัดแย้งมาเป็นเรื่องส่วนตัว ใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน
 4. ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องพิสูจน์ตนเอง หลีกเลี่ยงการ “เอาชนะกัน” มาเป็น “เอาชนะปัญหา”
 5. อย่าปล่อยให้ความขัดแย้งมาเป็นสิ่งทำลายชีวิตของกันและกัน โดยไม่หาข้อสรุปที่ฝ่ายหนึ่งจะชนะเพียงฝ่ายเดียว
 6. ใช้หลักการเจรจาต่อรอง เพื่อบรรลุด้านสาระสำคัญ และบรรลุเป้าหมายด้านความสัมพันธ์
- 6.1 การเจรจาต่อรองแบบแจกแจง เป็นการเจรจาต่อรองที่เน้นข้อกล่าวหาของแต่ละฝ่ายเพื่อหาข้อสรุปที่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะชนะเพียงฝ่ายเดียว

6.2 การเจรจาต่อรองแบบบูรณาการ หรือแบบยืดหลักการ เป็นการเจรจาต่อรองที่มุ่งให้ทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ

6.3 ใช้บุคคลที่สามเป็นคนกลางเจรจาต่อรองสามารถดึงทั้งสองฝ่ายมาตกลงร่วมกันได้ ทำให้ทั้งสองฝ่ายบรรลุข้อตกลงเป็นบุคคลที่ทั้งสองฝ่ายยอมรับเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในการประนีประนอม ให้ผู้ที่อารมณ์ร้อนเป็นผู้ฟังก่อน และผู้ที่ใจเย็นเป็นผู้พูดก่อน

อาจสรุปได้ว่าเนื้อหาตามองค์ประกอบการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพข้างต้นนี้สามารถใช้เป็นเนื้อหาในการจัดการฝึกอบรมโดยเฉพาะสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในระยะสั้น ๆ ด้วยการพัฒนาเป็นชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ต่อไป

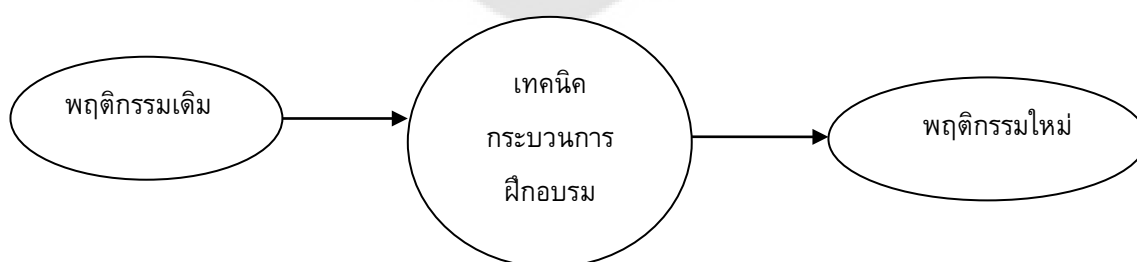
แนวคิดการพัฒนาชุดฝึกอบรม

กรอบแนวคิดที่เป็นกระบวนทัศน์ใหม่ทางการศึกษาของไทยมีประเด็นสำคัญประการหนึ่งคือการเรียนการสอน เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยที่การฝึกอบรมเป็นการศึกษาชนิดหนึ่งที่นิยมมากที่สุดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากเป็นกระบวนการช่วยเสริมความรู้ ทักษะ การปฏิบัติให้เหมาะสมกับหน้าที่การงานด้วยความประหยัด ลดปัญหาการปฏิบัติงานได้ดี มีนักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายและความสำคัญของการฝึกอบรมไว้ ดังนี้

ความหมายและความสำคัญของการฝึกอบรม

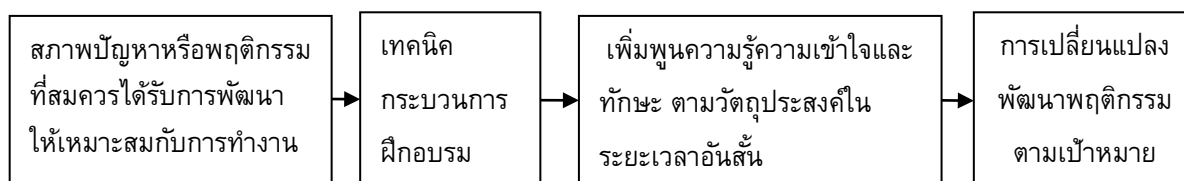
นิยามความหมายของการฝึกอบรม มีผู้กล่าวไว้หลายประเด็น ขึ้นอยู่กับแง่มุมที่ใช้พิจารณา เช่น เชิงนโยบายการพัฒนาองค์กร เชิงกระบวนการ หรือประเด็นวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

สุภาพร พิศาลบุตร; และยงยุทธ เกษสาคร (2549: 31-32) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการพัฒนาพฤติกรรมเดิมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยการหล่อหลอมความรู้ความเข้าใจและเจตคติให้เกิดพฤติกรรมใหม่ที่สอดคล้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย



ภาพประกอบ 11 ความหมายตามองค์ประกอบของการฝึกอบรม

ที่มา: สุภาพร พิศาลบุตร; และยงยุทธ เกษสาคร. 2549: 32. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม



ภาพประกอบ 12 กระบวนการฝึกอบรม

จากกระบวนการของการฝึกอบรมดังกล่าว เห็นได้ว่าการฝึกอบรมมีความสำคัญสามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปในทางเหมาะสมกับการทำงานและเป้าหมายขององค์กรได้ โดยดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2551: 19-21) กล่าวว่า การฝึกอบรมจะดำเนินการตามหลักสูตรหรือแนวทางที่ได้จัดสร้างชุดฝึกอบรมไว้แล้ว มีการดำเนินการ 3 ระยะ คือ ระยะเตรียมการก่อนการฝึกอบรม ระยะฝึกอบรมตั้งแต่วันแรกถึงวันเสร็จสิ้นการฝึกอบรม ระยะหลังการฝึกอบรม ขั้นตอนการฝึกอบรมที่ดีควรกระชับ นำไปใช้ได้ง่าย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม
3. การออกแบบโครงการฝึกอบรม
4. การดำเนินการฝึกอบรม

5. การประเมินผลการฝึกอบรม อาทิ การประเมินผลสาระสำคัญ ประเมินปัจจัยเบื้องต้นของการฝึกอบรม ประเมินกระบวนการ โดยการประเมินวิธีหนึ่งที่นิยมใช้อย่างแพร่หลาย คือ การประเมินผลก่อนและหลังการอบรม ใช้แบบทดสอบชุดเดียวกัน มีจุดหมายเพื่อวัดดูว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ มีทักษะเพิ่มขึ้นเพียงใด หรือมีทัศนคติเปลี่ยนแปลงไปหรือไม่เพียงใด สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้การประเมินแบบก่อนและหลังการฝึกอบรมเช่นเดียวกัน

ขำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2551: 23,70) กล่าวถึงกระบวนการฝึกอบรมเป็นวงจรต่อเนื่อง 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. หาความจำเป็นในการฝึกอบรม
2. วิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม
3. กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม
4. จัดทำแผนการฝึกอบรม
5. จัดการฝึกอบรมตามแผนงาน

6. ประเมินผลติดตามผลการฝึกอบรม อาจทำครั้งเดียวเมื่ออบรมเสร็จ หรือ 2 ครั้ง ในช่วงครึ่งระยะเวลาและเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม หรืออาจมีการติดตามผลเมื่อผู้ที่รับการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานแล้ว 6 เดือน - 1 ปี รวม 3 ครั้ง แล้วแต่ความเหมาะสมและความต้องการ

วิบูลย์ บุญยธโรกุล (2545: 31-33) กล่าวว่า ขั้นตอนการฝึกอบรมที่สำคัญว่ามี 6 ขั้นตอนได้แก่

1. ประเมินความต้องการจำเป็น
2. การวางแผนการฝึกอบรม
3. การเตรียมการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม
4. จัดทำหรือผลิตหลักสูตร ดำเนินการฝึกอบรม
5. นำความรู้จากการฝึกไปปฏิบัติ
6. การประเมินผลการฝึกอบรม

สรุปได้ว่าขั้นตอนการฝึกอบรมขึ้นอยู่กับกระบวนการย่อยของกระบวนการฝึกอบรม เริ่มจากการหาข้อมูลพื้นฐานที่เป็นความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม สร้างหลักสูตร วางแผนการจัดฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรม สุดท้ายเป็นการประเมินผล สามารถแบ่งเป็น 3 ระยะ

1. ระยะก่อนการฝึกอบรม เป็นการวางแผนงานกำหนดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม นำไปจัดเตรียมหลักสูตรและแผนการปฏิบัติ
2. ระยะดำเนินการฝึกอบรม เริ่มตั้งแต่วันแรกถึงวันสุดท้ายของการฝึกอบรม เป็นการดำเนินการตามหลักสูตรและแผนที่กำหนดไว้
3. ระยะหลังการฝึกอบรม เป็นการนำความรู้ไปปฏิบัติ ประเมินและติดตามผล ซึ่งควรเน้นประเมินความคิดมากกว่าการประเมินชนิดอื่น

ระยะก่อนการฝึกอบรม

เป็นการวางแผนงานกำหนดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม นำไปจัดเตรียมแผนการปฏิบัติเกี่ยวกับการเลือกเนื้อหา กำหนดสื่อ วิทยากร สถานที่ฝึกอบรม

การเลือกเนื้อหาวิชาและประสบการณ์การเรียนรู้เป็นสิ่งสำคัญประการแรกที่จะเป็นสื่อที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ของผู้เรียน สื่อจะต้องดีและมีคุณภาพน่าสนใจ สามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากเรียน พัฒนาไปสู่จุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ เริ่มจากการเลือกเนื้อหาและประสบการณ์ การเรียงลำดับเนื้อหาสาระ กำหนดเวลาเรียนที่เหมาะสม โดยมีวิธีการเลือกเนื้อหาวิชาและประสบการณ์การเรียนรู้ได้หลายวิธี สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้การผสมผสาน ดังนี้(สุนีย์ ภูพันธ์. 2546: 18,20-205)

1. ใช้ความคิดเห็นตัดสินจากผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร ให้สัมฤทธิ์ผลอย่างสมบูรณ์และเที่ยงตรงเมื่อผู้ตัดสินมุ่งที่ประโยชน์ของสังคมมากที่สุด เป็นที่นิยมใช้กันมาก เน้นความสัมพันธ์ระหว่างความสอดคล้องของเนื้อหาวิชาที่จะสนองความต้องการของสังคมมากที่สุด
2. วิธีใช้การทดลองตามหลักเกณฑ์ของการเลือกเนื้อหาที่กำหนดเป็นการพิสูจน์ว่าเนื้อหาที่มีความเหมาะสมกับกับประสบการณ์ของผู้เรียน
3. วิธีใช้การวิเคราะห์ เป็นที่รู้จักทั่วไปมากที่สุด เป็นการวิเคราะห์กิจกรรมและสิ่งต่าง ๆ เพื่อเลือกเนื้อหาให้เหมาะสมกับความสามารถให้ผู้เรียนปฏิบัติกิจกรรมและงานนั้น ๆ ได้ วิธีนี้อาจต้องใช้การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิธีใช้ความคิดเห็นส่วนรวม เริ่มจากการกำหนดตัวบุคคลที่จะร่วมแสดงความคิดเห็น แล้วกำหนดวิธีการรวบรวมความคิดเห็น มักใช้ร่วมกับวิธีใช้ความคิดเห็น หรืออีกนัยหนึ่งเป็นการรวบรวมทุกวิธีข้างต้นมาไว้ในวิธีนี้นั่นเอง

สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมในการวิจัยครั้งนี้ เน้นการใช้สื่อประสบการณ์เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้มาก สอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ และแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ ที่ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดจากการพูดและการปฏิบัติที่เป็นประสบการณ์ตรง มากกว่าการใช้สื่ออื่น ๆ จากมากไปหาน้อย คือ ประสบการณ์ตรง สาธิต การดูงาน นิทรรศการ โทรทัศน์ รายการสด ภาพยนตร์ วิชชุเทปหรือภาพนิ่ง รูปตัวหนังสือ และคำ (สมคิด บางโม. 2551: 107-108)

การตั้งวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ควรตั้งเป็นวัตถุประสงค์ทั่วไป และวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องระบุให้ชัดเจน 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรม เป้าหมาย และมาตรฐานหรือเกณฑ์

วิทยาการการฝึกอบรมในครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการจัดฝึกอบรมและเป็นวิทยากรกระบวนการด้วยตนเอง กับมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม ร่วมเป็นวิทยากรในขั้นตอนการบรรยายความรู้ ซึ่งเป็นผู้มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ตามวงจรกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ด้วย

สถานที่ฝึกอบรม สามารถทำได้ทั้งแบบในที่ทำงานและสถานที่จัดเฉพาะสำหรับการฝึกอบรม ที่มีบรรยากาศ อุดมภูมิ แสง เสียง ที่จัดไว้สำหรับการส่งเสริมการเรียนรู้ คือ ห้องประชุมสัมมนา

ระยะดำเนินการฝึกอบรม เป็นการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ โดยสามารถยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในลักษณะยืดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง

ระยะหลังการฝึกอบรม

การฝึกอบรมจะสมบูรณ์ได้ต้องมีการประเมินผลด้วย มีวัตถุประสงค์เพื่อวัดและประเมินค่า และวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียของโครงการฝึกอบรมนั้นว่าเป็นไปตามที่กำหนดไว้และบรรลุผลมากน้อยเพียงใด พบปัญหาและอุปสรรคอะไรบ้าง เพื่อตรวจสอบการเรียนรู้การสอนเป็นไปตามที่กำหนดไว้หรือไม่ สมควรจะมีการปรับแก้ในส่วนใดบ้าง พิจารณาจากจุดประสงค์ที่จะวัดและพฤติกรรมที่คาดหวัง วัดและวิเคราะห์สถานการณ์ที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมเหล่านั้น ศึกษาสำรวจข้อมูลเพื่อสร้างเครื่องมือที่จะวัดพฤติกรรมเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสม ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาด้านความเป็นปรนัย(objectivity) ความเชื่อมั่นได้(reliability) ความเที่ยงตรง(validity) การพิจารณาผลการประเมินให้เป็นประโยชน์เพื่ออธิบายการเรียนรู้เป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2551: 13 - 14) อาจทำครั้งเดียวเมื่ออบรมเสร็จ หรือ 2 ครั้ง ในช่วงครึ่งระยะเวลาและเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรม หรืออาจมีการติดตามผลเมื่อผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมไปปฏิบัติงานแล้ว 6 เดือน - 1 ปี รวม 3 ครั้ง แล้วแต่ความเหมาะสมและความต้องการ โดยวิธีการประเมินมีหลายแบบ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ใช้การประเมินผลการเรียนรู้ เป็นการประเมินด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีม ตามแบบการประเมินผลที่นิยมใช้กันวิธีหนึ่งคือการประเมินผลก่อนการฝึกอบรม(Pretest) และการประเมินผลหลังการอบรม(Posttest) โดยใช้แบบทดสอบชุดเดียวกันแบบสลับข้อ มีจุดหมายเพื่อทดสอบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ความเข้าใจและประเมินว่ามีทักษะเพิ่มขึ้นเพียงใด นำผลไปวิเคราะห์และแปลผลการฝึกอบรม เพื่อให้ทราบว่าการฝึกอบรมนั้นบรรลุเป้าหมายหรือไม่อย่างไร สำหรับนำไปปรับปรุงแก้ไขในครั้งต่อ ๆ ไป วิธีการทางสถิติที่นิยมใช้ในการวิเคราะห์ผลการฝึกอบรมได้แก่ อัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานและค่ามาตรฐาน ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (สมคิด บางโม. 2551: 119-137) ทั้งนี้ การฝึกอบรมสามารถทำเป็นหลักสูตรหรือชุดการฝึกอบรมเพื่อสะดวกต่อการใช้งาน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ เป็นการพัฒนาชุดฝึกอบรม ตามหลักการ ดังนี้

หลักการพัฒนาชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมเป็นหลักสูตรชนิดหนึ่ง มีประโยชน์ต่อการจัดการฝึกอบรม ลดเวลาเตรียมการ มีมาตรฐานด้านรูปแบบ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลเนื่องจากใช้ได้รู้และหลายคน สามารถใช้ซ้ำกันได้หลายรุ่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้รับประสบการณ์ตรงใกล้เคียงกันจากชุดฝึกอบรมที่เป็นสื่อประสม เอื้อประโยชน์ต่อวิทยากรให้เปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้บรรยายไปเป็นการเสนอแนะการแก้ปัญหาและส่งเสริมการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ (ศิริพรรณ สายหงส์ และ สมประสงค์ วิทยเกียรติ. 3535: 705); (นิพนธ์ สุขปรีดี. 2537: 153); (สุนีย์ ภูพันธ์. 2546: 158) จึงเป็นสื่อการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางที่เหมาะสมกับผู้ใหญ่ มีผู้กล่าวถึงการพัฒนาหลักสูตรไว้ ดังนี้

ทาบ (Taba.1962: 454) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร เป็นการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้นในการวางจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหา การเรียนการสอน การวัดและประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายใหม่ที่วางไว้ อาจเปลี่ยนทั้งระบบหรือเพียงบางส่วน

กู๊ด (Good.1973: 157-158) กล่าวว่า การพัฒนาหลักสูตร มีได้ 2 แบบ คือ การปรับปรุงหลักสูตรเดิมให้ดีขึ้น กับเปลี่ยนแปลงหลักสูตร หมายถึง การแก้ไขให้แตกต่างจากเดิม

เซเลอร์ และ อเล็กซานเดอร์ (Saylor; & Alexander.1974: 7) เห็นว่าการพัฒนาหลักสูตร หมายถึง การจัดทำหลักสูตรเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น และมีความเห็นแตกต่างกันอยู่บ้างที่ว่า การพัฒนาหลักสูตรอาจหมายถึงการสร้างเอกสารอื่น ๆ สำหรับผู้เรียนด้วย

นิตยา เปลื้องนุช (2554: 10) กล่าวว่า การสร้างหรือการพัฒนาหลักสูตรทุกชนิดทุกระดับจะยึดหลักในการสร้าง 5 แนวทางคือ ยึดเนื้อหาวิชาเป็นหลัก ยึดกิจกรรมเสริมหลักสูตรเป็นแนวทาง ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ยึดสังคมเป็นหลัก และแนวผสมผสาน คือทุกแบบที่กล่าวมาแล้วผสมผสานกัน เพื่อความพอเหมาะพอดี

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวผสมผสานทั้งด้านเนื้อหาวิชา และกระบวนการของกิจกรรมที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม โดยยึดสังคมและบริบทของผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง เป็นการวิจัยและพัฒนาตามขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม

ความหมายของชุดฝึกอบรม (Training Package)

มีนักวิชาการให้ความหมายของชุดฝึกอบรมไว้ ดังนี้

สุณีย์ ภูพันธ์ (2546: 21) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมเป็นแนวทางการจัดประสบการณ์แก่ผู้เรียนเสมือนแผนที่เข็มทิศนำทางหลักสูตรที่ดีจะต้องชัดเจน เหมาะสมกับผู้เรียนและสังคม ทำให้การนำไปใช้จัดการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพ การสร้างชุดฝึกอบรมจึงเป็นงานสำคัญที่ต้องร่วมมือกันเพื่อสามารถสร้างลักษณะสังคมที่ดีในอนาคตโดยใช้การศึกษาเป็นเครื่องมืออย่างเต็มภาคภูมิ

ศิริพรรณ สายหงส์ และ สมประสงค์ วิทย์เกียรติ (2534: 637) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมเป็นสื่อการศึกษาที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นชุดประสบการณ์สำหรับการฝึกอบรม จำนวนสื่อขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมาย สื่อที่ใช้ ระยะเวลา สถานที่ ประโยชน์ที่จะพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อช่วยวิทยากรใช้ประกอบการฝึกอบรม หรือผู้รับการฝึกอบรมใช้เพื่อศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง โดยมีลักษณะสำคัญคือ มีจุดมุ่งหมายเฉพาะเรื่อง เป็นสื่อประสมสองประเภทขึ้นไป เป็นสื่อเสริมกิจกรรมการฝึกอบรมที่มีผู้ให้การฝึกอบรมหรือผู้รับการฝึกอบรมเรียนด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาฝึกอบรมสั้น ใช้ได้ทุกสถานที่ทุกเวลา และมีความเบ็ดเสร็จในตัวเอง

ศุภรัตน์ แดงน้อย (2550: 10) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรม คือชุดสื่อประสมที่ได้จากระบบการผลิต นำสื่อหลายอย่างมาสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดคุณค่าส่งเสริมการเรียนรู้ของแต่ละหน่วยการเรียนรู้ อย่างสอดคล้องในด้านเนื้อหา วัตถุประสงค์ มีการจัดไว้เป็นชุดเพื่อช่วยให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้มีประสิทธิภาพ

นันทวัฒน์ ภักธรนันท์ (2555: 18) ให้ความหมายของชุดฝึกอบรมว่า หมายถึง ชุดของสื่อประกอบการฝึกอบรม ที่ได้รับการจัดระบบการรวบรวมทรัพยากรที่ใช้ในการฝึกอบรมตลอดหลักสูตร ประกอบด้วยเนื้อหา วิธีการ สื่ออุปกรณ์ การประเมินผล เพื่อนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สรุปได้ว่า ชุดฝึกอบรม หมายถึง ชุดสำเร็จที่ใช้เป็นแนวทางและแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ที่ระบุเนื้อหา รูปแบบ วิธีการ สื่ออุปกรณ์ การประเมินผลไว้อย่างชัดเจนโดยมีวิทยากรเป็นผู้เสนอแนะอำนวยความสะดวกการฝึกอบรม

ประเภทของชุดฝึกอบรม

ศิริพรรณ สายหงส์ และสมประสงค์ วิทย์เกียรติ (2534: 674-675) กล่าวถึงชุดฝึกอบรมว่ามี 2 ประเภท ได้แก่

1. ชุดกิจกรรมเสริมการฝึกอบรม จัดได้ 2 ลักษณะ แบบแรกใช้สื่อของชุดฝึกอบรมบางส่วนประกอบการบรรยายโดยวิทยากร และอีกแบบคือวิทยากรจัดกิจกรรมการฝึกอบรมตาม

ชุดฝึกอบรมโดยเป็นผู้อำนวยความสะดวก (facilitator) หรือผู้ดำเนินการ (Organizer) นอกเหนือจากการบรรยาย

2. ชุดฝึกอบรมด้วยตนเอง โดยไม่มีวิทยากรอำนวยความสะดวก (facilitator) ดำเนินการ (Organizer) หรือบรรยาย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการพัฒนาชุดฝึกอบรมแบบมีวิทยากรให้การอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม

องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม

องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมจะเป็นสิ่งที่กำหนดแนวคิด ระบบ และความสอดคล้องของสื่อการเรียนการสอน และเป็นส่วนหนึ่งของตัวแบบการพัฒนาชุดฝึกอบรมด้วย ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2537: 154) กล่าวถึง องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมได้แก่

1. คู่มือการฝึกอบรม ใช้สำหรับผู้ให้การฝึกอบรมได้ศึกษาขั้นตอน วัตถุประสงค์ การเตรียมการด้านวัสดุอุปกรณ์ รวมถึงวิธีการฝึกอบรม

2. สื่อการฝึกอบรม เป็นเครื่องมือที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับประสบการณ์ใกล้เคียงกันและเป็นรูปธรรมสูง

3. กิจกรรมในชุดฝึกอบรม เป็นส่วนของการจัดเตรียมสื่อ วิธีการจัดการฝึกอบรมไว้ครบถ้วน สำหรับผู้ให้การฝึกอบรมดำเนินกิจกรรมอย่างบรรลุวัตถุประสงค์

4. การประเมินผล เป็นองค์ประกอบ 2 ลักษณะ คือ การประเมินผู้เข้ารับการฝึกอบรม การประเมินชุดฝึกอบรมเพื่อหาประสิทธิผลด้านผลสัมฤทธิ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมและประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม

ระพินทร์ โพธิ์ศรี (2549: 2-4) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของชุดฝึกอบรมว่า ประกอบด้วย

1. ระบุเนื้อหาความรู้ วัตถุประสงค์ปลายทางที่ชัดเจน เป็นการระบุทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าเมื่อผ่านกิจกรรมการฝึกอบรมแล้วพัฒนาขึ้นอย่างไรบ้าง

2. กลุ่มเป้าหมายการฝึกอบรมชัดเจน

3. วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมมีองค์ประกอบชัดเจนสอดคล้องกัน เชื่อมโยงในระดับประจำชุด ประจำหน่วย และวัตถุประสงค์ย่อย

4. มีคำชี้แจงด้านเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ การประเมินผลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์แต่ละระดับ

5. คู่มืออธิบายวิธีการ เงื่อนไขการใช้ เฉลยข้อคำถามทั้งหมดในกิจกรรมการประเมินผล

จิรพันธ์ บ่อมพิมพ์ (2550: 7) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมเป็นหลักสูตรอย่างหนึ่งที่ใช้เทคนิคการสอนสำเร็จรูป ให้อิสระแก่ผู้เรียนเลือกเรียนรู้ได้ตามต้องการจากสื่อประสม มีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ วัตถุประสงค์ เนื้อหา วิธีการฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ รวมถึงการประเมินผลการฝึกอบรม

สุนทร โคตรบรรเทา (2553: 56) กล่าวว่า ไม่ว่าจะใช้วิธีสร้างหรือรูปแบบการพัฒนาหลักสูตรใดก็ตาม ผู้นำหลักสูตรต้องไม่มองข้ามองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ เนื้อหาวิชา และ ประสิทธิภาพการเรียนรู้

นริสพันธ์ เดชสุระ (2558: 203 – 215) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล จุดประสงค์ ระยะเวลาการฝึกอบรม สารการเรียนรู้ กิจกรรมการจัดการเรียนรู้ และการประเมินผล

กรกวี เพิ่มพูน (2558: 1-15) ได้ศึกษา การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม พบว่า องค์ประกอบของรูปแบบหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วนสำคัญ คือ ส่วนที่ 1 เป็นแนวทางการศึกษา ได้แก่ วัตถุประสงค์ แผนผังแนวคิด วิธีการศึกษา แบบประเมินตนเองก่อนฝึกอบรม กิจกรรมและแนวตอบ และแบบประเมินตนเองหลังฝึกอบรมพร้อมเฉลย และส่วนที่ 2 เป็นหลักสูตรฝึกอบรม ประกอบด้วย 5 โมดูล ที่แต่ละโมดูลมีองค์ประกอบย่อยที่สำคัญ คือ วัตถุประสงค์ เนื้อหาสาระ เวลาที่ใช้ กิจกรรม ใบความรู้ ใบงาน และบรรณานุกรม

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม อาจประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่วนนำ และส่วนที่ 2 คือส่วนการจัดกิจกรรมฝึกอบรม สำหรับการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้องค์ประกอบของชุดฝึกอบรมมี 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่วนนำ แนวทางการจัดประสบการณ์ในรูปแบบโครงการฝึกอบรม มีส่วนประกอบย่อย ได้แก่ หลักการและเหตุผล จุดประสงค์ ระยะเวลาการฝึกอบรม สารเนื้อหาของการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม และการประเมินผล และผู้รับผิดชอบโครงการ และส่วนที่ 2 หน่วยฝึกอบรมที่แต่ละหน่วยประกอบไปด้วยจุดประสงค์การเรียนรู้ สารสำคัญ สื่อและอุปกรณ์ ตารางการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมที่ระบุขั้นตอนการฝึก เวลาที่ใช้ กิจกรรมของวิทยากรและอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่เข้ารับการฝึกอบรม สื่อและอุปกรณ์ การวัดและประเมินผล ใบกิจกรรม ใบความรู้ ใบงาน และบรรณานุกรม ซึ่งผลิตเป็นเอกสารและสื่ออุปกรณ์ ได้แก่

1. เอกสารการฝึกอบรมสำหรับวิทยากร ที่อธิบายการใช้ชุดฝึกอบรมสำหรับผู้ให้การฝึกอบรมได้ใช้เป็นมาตรฐานการฝึก ซึ่งอาจประกอบด้วยโครงการฝึกอบรม ที่ระบุวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย คำนำหรือคำชี้แจงการใช้สื่อ ตารางการจัดกิจกรรม เนื้อหา วิธีการฝึกอบรม รวมทั้งวิธีการประเมินผล

2. เอกสารสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีองค์ประกอบ คือ คำนำ โครงการฝึกอบรม และเนื้อหาการฝึกอบรมแต่ละหน่วยฝึกอบรม

3. กิจกรรมการฝึกอบรม พร้อมสื่อและอุปกรณ์การฝึกอบรม

4. เครื่องมือการประเมินผลรวมถึงคำถามและคำตอบของการประเมิน

ขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม

กระบวนการสร้างและพัฒนาชุดการฝึกอบรมคือกระบวนการสร้างหลักสูตรชนิดหนึ่ง บางครั้งอาจเรียกว่าชุดการสอนหรือชุดการเรียน หรือบทเรียนก็มี ซึ่งเป็นไปในลักษณะและขั้นตอนการสร้างแบบเดียวกัน

ไชยยศ เรืองสุวรรณ (2526: 199-200) กล่าวว่า ขั้นตอนในการสร้างชุดการสอนฝึกอบรมมี 10 ประการ ดังนี้

1. กำหนด หมวดหมู่ของเนื้อหาและประสบการณ์ พร้อมวัตถุประสงค์การฝึกอบรม
2. กำหนดหน่วยการสอน โดยรวบรวมจัดระบบเนื้อหาแบ่งปริมาณเนื้อหาที่ผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้แก่ผู้เรียนได้หน่วยละครั้ง
3. กำหนดหัวเรื่องในการเรียนแต่ละหน่วย ออกมาเป็นหน่วยการสอนย่อยโดยคำนึงถึงว่า ควรจัดประสบการณ์อะไรแก่ผู้เรียนบ้าง
4. กำหนดหลักการและความคิดรวบยอด ให้สอดคล้องกับหน่วยและหัวข้อเรื่อง โดยสรุป รวมแนวคิด สาระ และหลักเกณฑ์ที่สำคัญไว้ เพื่อเป็นแนวทางจัดเนื้อหาการสอนให้สอดคล้องกัน
5. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับหัวเรื่องพร้อมกำหนดเกณฑ์การ เปลี่ยนพฤติกรรมไว้ทุกครั้ง
6. กำหนดกิจกรรมการเรียนให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม เพื่อเป็นแนวทางเลือกและผลิตสื่อการสอน โดยเน้นที่กิจกรรมการเรียน คือ การปฏิบัติทุกอย่างของผู้เรียน เช่น การอ่านบัตรคำสั่ง การตอบคำถาม การเขียนภาพ การทำการทดลองทางวิทยาศาสตร์ การเล่นเกม ฯลฯ
7. การกำหนดแบบประเมินผลให้ตรงกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม โดยใช้แบบสอบถาม อิงเกณฑ์ เพื่อเปรียบเทียบผลหลังจากชุดการสอนว่าผู้เรียนได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่
8. เลือกและผลิตสื่อการสอน วัสดุ อุปกรณ์ และวิธีการที่ใช้ในการสอน จัดไว้เป็นหมวดหมู่
9. หาประสิทธิภาพของชุดการสอน
10. การใช้ชุดการสอน โดยตรวจสอบและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2527: 38-40) กล่าวว่า ขั้นตอนของการสร้างชุดการเรียนมี 9 ขั้นตอน คือ

1. ศึกษาหลักสูตรด้านวัตถุประสงค์และเนื้อหา กำหนดจุดประสงค์ในการสร้างชุดการเรียนให้สอดคล้องกับความจำเป็นในการเรียนรู้ วิเคราะห์แบ่งเนื้อหาออกเป็นหน่วยการเรียนย่อยๆ
2. ศึกษากลุ่มเป้าหมายว่าคือใคร เพื่อกำหนดการใช้สถานการณ์ เงื่อนไขต่างๆ กิจกรรมส่งเสริมให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติกับผู้เรียน ที่ผู้เรียนทำได้และกำหนดเกณฑ์ว่า ต้องทำได้ดีเพียงใดจึงจะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดขึ้น
3. เขียนจุดประสงค์ให้ครอบคลุมเนื้อหาแต่ละหน่วย ในเชิงพฤติกรรมซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้เรียนสามารถแสดงความรู้ ทักษะ ปรากฏเด่นชัดภายหลังสิ้นสุดการเรียน หรือฝึกอบรม พฤติกรรม เหล่านี้ สามารถวัดและสังเกตได้ตามจุดประสงค์

4. สร้างแบบทดสอบหรือแบบประเมิน โดยยึดจุดประสงค์ และสอดคล้องกับเนื้อหาของหน่วยนั้น ๆ ทั้งนี้การประเมินผลก่อนเรียนและหลังเรียนอาจใช้แบบทดสอบเดียวกันได้
 5. เลือกวิธีการหรือกิจกรรมให้สอดคล้องกับจุดประสงค์และเนื้อหา อาทิ การสนทนา เอกสาร รูปภาพ การ์ตูน กรณีศึกษา และแบบฝึกหัด
 6. สร้าง จัดหา และ รวบรวมสื่อ เช่น บทบรรยาย เอกสาร กรณีศึกษา และเฉลยรูปภาพ
 7. นำข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รวบรวมไว้แล้ว มาผลิตเป็นร่างชุดการเรียนรู้
 8. การตรวจสอบคุณภาพของชุดการเรียนรู้
 9. การทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายประมาณ 30 คน แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อค้นพบ
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538: 495) กล่าวว่า การผลิตชุดการสอนนั้น สามารถทำได้

4 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการแยกเนื้อหาออกเป็นหน่วยย่อย ๆ ที่สอนได้ภายใน 1 ครั้ง ดังนี้
 - 1.1 กำหนดหน่วย แยกให้แต่ละหน่วยสอนได้ประมาณ 60 - 80 นาที
 - 1.2 กำหนดหัวเรื่อง ให้แต่ละหน่วยมีเนื้อหาย่อยลงไปอีก
 - 1.3 กำหนดความคิดรวบยอด เป็นการตั้งเป้าหมาย รวบรวมเนื้อหาสาระให้ตรงกับหัวเรื่อง

หัวเรื่อง

2. การวางแผนการสอน เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้า ถึงขั้นตอนการปฏิบัติก่อนหลัง
3. การผลิตสื่อการสอน ตามที่ได้กำหนดไว้ในแผนการสอน
4. การทดสอบประสิทธิภาพ เป็นการประเมินคุณภาพของชุดการสอน ด้วยการนำไปทดลองใช้ และปรับปรุงให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

พิศมัย สอนสา; ไชยยศ เรื่องสุวรรณ และจารุณี ชามาตย์ (2557: 1-10) จัดลำดับขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม เป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นการวิเคราะห์
2. การออกแบบ
3. พัฒนบทเรียน
4. นำไปใช้/ทดลอง
5. ประเมินผลและปรับปรุงแก้ไข

นริศนันท์ เดชสุระ (2558: 203 – 215) ระบุขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม เป็นระบบ

5 ขั้นตอน คือ

1. วิเคราะห์แนวคิดจากการศึกษาเอกสาร และจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ
2. การจัดทำร่างชุดฝึกอบรม
3. การตรวจสอบชุดฝึกอบรม
4. การทดลองใช้ชุดฝึกอบรม

โดยในส่วนของ การสร้างชุดฝึกอบรม ☐ รมมี 5 ขั้นตอน คือ

1. กำหนดวัตถุประสงค์
2. จัดลำดับการนำเสนอ
3. ผลิตชุดฝึกอบรม
4. เลือกสื่อประกอบการฝึกอบรม
5. ประเมินชุดฝึกอบรม

กิตติยา จุลวัฒน์ทะกะ และ นลินภัทร์ เอกสุภาพันท์ (2558: 30 – 41) กำหนดขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรมเป็น 4 ขั้นตอน ตามกระบวนการวิจัยและพัฒนา ได้แก่

1. การวิจัยศึกษาข้อมูลพื้นฐาน
2. การพัฒนาด้วยการสร้างและหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม
3. การวิจัยโดยการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม
4. การพัฒนาโดยประเมินผลและปรับปรุงชุดฝึกอบรม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ได้พิจารณาพัฒนาชุดฝึกอบรม บนพื้นฐานของการจัดแนวทางการฝึกอบรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ในการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ดังนั้น จึงกำหนดขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรมเป็น 4 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 การสร้างชุดฝึกอบรมและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

ในขั้นตอนการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง เป็นการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาชุดฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ ดำเนินการวิเคราะห์องค์การ วิเคราะห์บุคคล และวิเคราะห์งานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อให้ได้ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมอย่างแท้จริง การศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีมของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน การศึกษาความต้องการฝึกอบรมของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อนำข้อมูลไปประกอบการจัดสนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในประเด็นการสนทนาหัวข้อเนื้อหา และวัตถุประสงค์ของการพัฒนาชุดฝึกอบรมไปใช้ในการสร้างชุดฝึกอบรมตามลำดับ ได้แก่ การกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ของหน่วยฝึกอบรม การกำหนดระยะเวลาการฝึกอบรมในแต่ละหน่วยฝึกอบรม การกำหนดเทคนิคการจัดกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนของวิธีการฝึกอบรม การสร้างแบบวัดและประเมินผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการผลิตชุดฝึกอบรม แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม หลังจากนั้นนำไป

ทดลองใช้เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม สอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม และประเมินผลการใช้ชุดฝึกอบรมต่อไป

การตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม

เมื่อได้สร้างชุดฝึกอบรมแล้ว ในกระบวนการพัฒนาชุดฝึกอบรม จำเป็นต้องมีการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรมด้วย โดยสามารถทำได้ 2 วิธี คือ การพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย หรือกลุ่มอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2527: 38-40) สำหรับการนำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้ และปรับปรุงให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด เป็นการประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรม เรียกว่า การทดสอบประสิทธิภาพ หรือการหาประสิทธิภาพ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2538: 495)

การทดสอบประสิทธิภาพ หมายถึง การนำสื่อหรือชุดฝึกอบรมไปทดสอบเพื่อหาคุณภาพของสื่อใน 3 ประเด็น คือ

1. การทำให้ผู้เรียนมีความรู้เพิ่มขึ้น
2. การช่วยให้ผู้เรียนผ่านกระบวนการเรียนและทำแบบประเมินสุดท้ายได้ดี
3. การทำให้ผู้เรียนมีความพึงพอใจ

โดยทั่วไปจะทดสอบประสิทธิภาพก่อนการนำไปใช้จริง 3 ครั้ง คือ

1. ทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว (1 : 1) คือ ผู้สอน 1 คน ต่อผู้เรียน 1-3 คน
2. ทดสอบแบบกลุ่ม (1 : 10) คือ ผู้สอน 1 คน ต่อผู้เรียน 6-12 คน
3. ทดสอบประสิทธิภาพภาคสนาม (1 : 100) คือ ผู้สอน 1 คน ต่อผู้เรียน 30-40 คน

การผลิตชุดฝึกอบรมความจำเป็นที่จะต้องทดสอบประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้หน่วยงานผลิตสื่อตรวจสอบก่อนผลิตออกมาจำนวนมาก
2. ผู้ใช้สื่อ สามารถใช้ในการทำหน้าที่เป็นเครื่องมือช่วยสอนได้ดี
3. สำหรับผู้ผลิตสื่อมั่นใจว่าเนื้อหาสาระที่บรรจุลงในสื่อ นั้นมีความเหมาะสม ง่ายต่อการ

เข้าใจ ช่วยให้ผู้ผลิตมีความชำนาญสูงขึ้น

การทดสอบประสิทธิภาพ เป็นการประหยัดแรงสมอง แรงงาน เวลา และเงินในการเตรียมต้นแบบของสื่อ โดยมีเกณฑ์เป็นขีดกำหนดที่จะยอมรับพฤติกรรมของผู้เรียน 2 ประเภท คือ พฤติกรรมต่อเนื่อง หรือ กระบวนการเรียนรู้ กำหนดค่าประสิทธิภาพเป็น E1 และพฤติกรรมสุดท้าย กำหนดค่าประสิทธิภาพเป็น E2 โดยสรุปได้ดังนี้ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2556: 7-19)

E1 (Efficiency of Process) ประเมินพฤติกรรมต่อเนื่อง หรือ กระบวนการ (Transitional Behavior) ได้แก่ การประกอบกิจกรรมกลุ่ม ได้แก่ การทำโครงการ หรือการทำรายงานเป็นกลุ่ม และรายงานบุคคล ได้แก่ งานที่ได้รับมอบหมาย และกิจกรรมอื่นใดที่ผู้สอนกำหนดไว้

E2 (Efficiency of Product) ประเมินพฤติกรรมสุดท้าย(Terminal Behavior) คือประเมินผลลัพธ์ของผู้เรียน โดยพิจารณาจากการสอบหลังเรียนและการสอบไล่

ประสิทธิภาพของสื่อจะกำหนดเป็นเกณฑ์ที่ผู้สอนคาดหวังว่าผู้เรียนจะเปลี่ยนพฤติกรรมเป็นที่พึงพอใจ โดยกำหนดให้ผลเฉลี่ยของคะแนนการทำงานและการประกอบกิจกรรมของผู้เรียนทั้งหมดต่อร้อยละของผลการประเมินหลังเรียนทั้งหมด นั่นคือ E_1/E_2 ตามที่ผู้สอนเป็นผู้พิจารณาตามความพอใจ โดยเนื้อหาที่เป็นความรู้ความจำมักจะตั้งไว้สูงสุดแล้วลดลงมา คือ 90/90 85/85 80/80 เมื่อทดสอบประสิทธิภาพภาคสนามแล้วเทียบค่า E_1/E_2 ที่หาได้จากสื่อกับ E_1/E_2 ที่ตั้งเกณฑ์ไว้ เพื่อดูว่าเราจะยอมรับประสิทธิภาพหรือไม่ การยอมรับประสิทธิภาพให้ถือค่าความแปรปรวน 2.5 – 5 %

วิธีการคำนวณหาประสิทธิภาพ กระทำได้ 2 วิธี คือ โดยใช้สูตรและโดยการคำนวณธรรมดา สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการคำนวณธรรมดา สามารถหาค่า E_1/E_2 ได้ดังนี้

E_1 คือค่าประสิทธิภาพของงานและแบบฝึกปฏิบัติ กระทำได้โดยการนำคะแนนงานทุกชิ้นของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละกิจกรรมแต่ละคนมารวมกัน แล้วหาค่าเฉลี่ยและเทียบส่วนโดยเป็นร้อยละ

E_2 คือ ค่าประสิทธิภาพผลลัพธ์ของการประเมินหลังการฝึกอบรมของแต่ละชุดฝึกอบรม กระทำได้โดยการเอาคะแนนจากการสอบหลังเรียนและคะแนนจากงานสุดท้ายของนักเรียนทั้งหมดรวมกันหาค่าเฉลี่ยแล้วเทียบส่วนร้อยละ เพื่อหาค่าร้อยละ

การวิจัยครั้งนี้ ใช้แนวคิดการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม ตามแนวคิดของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2527: 38-40) และ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2538: 495; 2556: 7 – 19) ดังนี้

1. ประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญ
2. ทดสอบประสิทธิภาพโดยตั้งค่า E_1/E_2 ตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90
3. สอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม

แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์

การเรียนรู้จากประสบการณ์ อาจใช้คำว่า Experiential Learning หรือ Learning by doing หรือ Active Learning หรือ Action Learning (Dennison Bill; & Kirk Roger. 1990: 5) ในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้คำว่า Experiential Learning มีรายละเอียด ดังนี้

ความเป็นมาของการเรียนรู้จากประสบการณ์

การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นทฤษฎีการเรียนรู้ที่มีรากฐานการพัฒนาต่อเนื่องมาจากแนวคิดการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มีความเหมาะสมต่อการเรียนรู้ระดับบุคคลตามคุณลักษณะที่ต่างกันไป (Norman Evans.1994: 8); (เจษฎา นกน้อย. 2552: 129) เน้นความเชื่อตามหลักปรัชญามนุษยนิยมเป็นส่วนใหญ่ ยอมรับว่าผู้เรียนมีความเสมอภาคเท่าเทียมกันต่างร่วมกันรับผิดชอบกระบวนการเรียนการสอน การฝึกทักษะ การสร้างเจตคติ สร้างบรรยากาศสนับสนุนการเรียนรู้ให้แต่ละคนประสบความสำเร็จตามศักยภาพ (สนอง โลหิตวิเศษ. 2544: 66) เป็นไปตามคุณลักษณะของผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ ชอบนำตนเอง ไม่ชอบการชี้นำและไม่ชอบการสอนจึงควรใช้

กระบวนการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งพฤติกรรมและประสบการณ์อย่างเป็นระบบ (จรัสศรี จินดารัตนวงศ์. 2553: 29) เน้นประสบการณ์ของผู้เรียน (ชิตชงศ์ ส.นันทนาเนตร. 2549: 106) ควรเสริมแรงจิตใจในการเรียน สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้เหมาะสม สะดวกสบาย กันเอง ใ่ว่างใจ ให้เกียรติผู้เรียน เพื่อปราศจากความกลัวหรือวิตกกังวลทั้งทางกายและอารมณ์ กิจกรรมสอดคล้องกับความต้องการและรูปแบบการเรียนรู้ของผู้รับการฝึกอบรม ตรงความรู้เดิมและประสบการณ์ สอดคล้องความจริง การนำไปประยุกต์ใช้แก้ปัญหาทางงานประจำที่รับผิดชอบอยู่จึงควรให้กิจกรรมการเรียนรู้ใหม่สัมพันธ์กับข้อมูลที่ได้เก็บไว้ในระบบความจำ ให้โอกาสร่วมประเมินตนเอง มีส่วนร่วมทั้งด้านสติปัญญาและด้านร่างกายโดยใช้เทคนิคการมีส่วนร่วม มีเวลาอย่างพอเพียง โดยเฉพาะการฝึกทักษะใหม่ ๆ นำไปประยุกต์ได้ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547: 7) คำนี้ถึงข้อจำกัดของผู้เรียนให้ได้มากที่สุด การจัดทำหลักสูตรสำหรับผู้ใหญ่ควรสนองความต้องการจำเป็นเพื่อให้ได้รับความรู้ความเข้าใจและทักษะตามคุณลักษณะของผู้เรียน วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถตอบสนองรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันตามศักยภาพของตน ตามลักษณะการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ได้จากการสัมผัสประสบการณ์ การสังเกตและปฏิกิริยาตอบสนองของผู้เรียน จะเรียนรู้จากการมอຍยอนประสบการณ์ตามเป้าหมายของการเรียนรู้ การสร้างกรอบแนวคิดใหม่ ผู้เรียนจะเกิดการคิดทำความเข้าใจสรุปเป็นหลักการแนวทางการปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ และได้ทดลองประยุกต์ใช้เพื่อขยายองค์ความรู้สู่สถานการณ์ใหม่ (Norman Evans. 1992: 152-153) ดังนี้

ความหมายของการเรียนรู้จากประสบการณ์

มีนักวิชาการให้ความหมายของการเรียนรู้จากประสบการณ์ไว้ว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นการจัดการกระบวนการแบบวงจรที่ทำให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ (Dewey.1939: 159); (Kolb.1984: 21); (Dennison Bill; & Kirk Roger.1990: 3) จากการสมัครใจ ได้รับการกระตุ้น รับรู้ปัญหา ลงมือทำ สังเกต วิเคราะห์ สะท้อนการมีส่วนร่วม (Craig. 1987: 498); (Evan. 1994: 112); (McGill; & Brockbank. 2004: 13) เป็นการแสวงหาคำตอบจากการตั้งคำถามตามความต้องการของผู้เรียน คิดหาทางแก้ สรุปความคิดรวบยอด เกิดเป็นความรู้ ทักษะ ปรับเปลี่ยนอารมณ์ความรู้สึก พฤติกรรมอย่างต่อเนื่องนำไปประยุกต์ปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ได้ (กิ่งแก้ว อารีรักษ์ และคนอื่น ๆ. 2549: 70); (ทิศนา แคมมณี. 2550: 131) การเรียนรู้จากประสบการณ์เกิดได้ทั้งในและนอกชั้นเรียน จากการปฏิบัติงาน การศึกษาอย่างไม่เป็นทางการผ่านสื่อและเทคนิคการเรียนรู้ที่หลากหลาย (Evan.1994: 112); (Dennison Bill; & Kirk Roger. 1990: 3) สร้างได้ทั้งความรู้ ทักษะ และเจตคติ(ราณี รัชพงษ์. 2547: 42-49) เป็นกระบวนการที่ผสมผสานทั้งการเรียนและ การสอน โดยการสะท้อนกลับต่อประสบการณ์เป็นการเรียนรู้วิธีการเรียน

สรุปได้ว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์คือ กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะจากการมีส่วนร่วมลงมือทำ ทำการสะท้อนกลับสิ่งที่ได้กระทำ ปรับความคิดเพื่อใช้ในสถานการณ์ใหม่ และทดลองประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ต่อไป อย่างเป็นกระบวนการ เป็นทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ในขณะที่ทำการเรียนรู้ก็เป็นการเรียนรู้วิธีการเรียนไปด้วยพร้อมกัน ดังนี้

กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

ทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์มีรากฐานมาตั้งแต่เริ่มการเกิดมนุษยชาติ เป็นการเรียนรู้จากการกระทำเริ่มมาจกัลักษณะการเรียนรู้แบบลองผิดลองถูก การเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง โดยมีการประเมินผลที่ชัดเจนมีการดัดแปลงมาใช้ในหลายกลุ่ม เช่น นักการศึกษา นักฝึกอบรม ผู้นำการเปลี่ยนแปลง นักวิชาการที่สนใจศึกษากระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ จอห์น ดีวอี้ (John Dewey) ฌอง เพียเจท์ (Jean Piaget) เคิร์ต เลวิน (Kurt Lewin) และ เดวิด โคลบ (David Kolb) ต่อเนื่องกันตามลำดับ (ราณี รัชพงษ์. 2547: 42-49) การวิจัยครั้งนี้ สนใจศึกษาจากการประยุกต์กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ตามแนวคิดของ โคลบ เนื่องจากมีความสอดคล้องกับลักษณะการเรียนรู้ของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ โดยเฉพาะในประเด็นที่ทำให้เห็นได้ถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากประสบการณ์ของผู้เรียน เมื่อผ่านขั้นตอนต่าง ๆ และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันจากการคิดหลากหลายแบบตามรูปแบบความถนัดในการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของผู้เรียนดังนี้

แนวคิดของโคลบ (Kolb.1 984: 21); (Philp Burnard. 1989: 9) ได้ระบุกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ว่าประกอบด้วยวงจร 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นสร้างประสบการณ์อย่างเป็นรูปธรรม (Concrete Experience) เป็นการได้รับประสบการณ์จากการลงมือทำกิจกรรม เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการสร้างความรู้สึที่ได้จากการสัมผัสประสบการณ์ (Feeling)
2. ขั้นสังเกตและการตอบสนอง(Reflective Observation, Observation and Reflections) เป็นการสะท้อนแนวคิดจากการลงมือทำกิจกรรมด้วยมุมมองที่หลากหลาย เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการมอง (Watching) เพื่อสังเกตและปรับเปลี่ยนประสบการณ์ตามเป้าหมาย
3. ขั้นการสร้างกรอบแนวคิดเชิงนามธรรม (Abstract Conceptualization, Formation of abstract concepts and generalizations) เป็นการสรุปความรู้ความเข้าใจที่ได้จากขั้นสังเกตและการตอบสนอง ผสมผสานแนวคิดมุมมองที่ได้รับเป็นแนวคิดใหม่อย่างมีเหตุผล เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการคิด (Thinking) เพื่อทำความเข้าใจกับประสบการณ์รูปธรรม สรุปเป็นแนวทางปฏิบัติใหม่ ๆ
4. ขั้นทดลองใช้ในสถานการณ์ใหม่ (Active Experimentation, Testing implications of concepts in new situations) เป็นการทดลองปฏิบัติตามแนวคิดใหม่สำหรับสถานการณ์ใหม่ เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการลงมือปฏิบัติ (Doing) เพื่อเตรียมนำไปใช้ในสถานการณ์จริง



ภาพประกอบ 13 วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของโคลบ

ที่มา: Philp Burnard. 1989: 9. Teaching Interpersonal Skills.

โคลบได้ระบุรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของผู้เรียนว่า เมื่อใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จะจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างบุคคลได้ เนื่องจากผู้เรียนทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ดีตามรูปแบบการคิดหรือรูปแบบการเรียนรู้ ดังนี้ (Kolb.1984: 77-78); (Kolb,Rubin.J.M. & Osland.1991: 23-40)

1. แบบอเนกนัย (Divergent) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นการสัมผัสด้วยความรู้สึจากการเห็น (Feeling and Watching) ทำความเข้าใจในภาพรวม เกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ลักษณะของผู้เรียนแบบนี้จะเป็นนักจินตนาการ สร้างจินตนาการขึ้นเอง ไตร่ตรองจนมองเห็นภาพทำงานได้ดีในสถานการณ์ที่ต้องใช้ความคิดไตร่ตรอง ต้องการความคิดหลากหลายให้ความสนใจกับบุคคลและวัฒนธรรม

2. แบบดูดซับ (Assimilation) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นการใช้ความคิดไตร่ตรองจากสิ่งที่เห็นและการคิดอย่างมีเหตุผล (Watching and Thinking) สรุปความคิดจากสิ่งที่เห็นเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ ลักษณะของผู้เรียนแบบนี้จะเป็นนักคิด สนใจหลักนามธรรม สรุปหลักการหรือกฎเกณฑ์ได้ดี ไม่คำนึงถึงการนำทฤษฎีไปประยุกต์ใช้ ไม่ชอบลงมือปฏิบัติ

3. แบบเอกลัษณ์ (Convergent) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นการคิด การใช้เหตุผล ไม่ชอบใช้อารมณ์ในการแก้ปัญหา สามารถนำแนวคิดที่เป็นนามธรรมไปใช้ในการแก้ปัญหา รวมถึงการนำความคิดไปลงมือปฏิบัติ (Thinking and Doing) เกิดองค์ความรู้ใหม่ที่เป็นวิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติ ลักษณะของผู้เรียนแบบนี้จะมีความสามารถในการนำแนวคิดนามธรรมไปปฏิบัติ มีเหตุผลชอบทำงานกับวัตถุมากกว่าบุคคล สนใจแบบเฉพาะเจาะจงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

4. แบบปรับปรุง (Accommodation) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นนำความคิดไปลงมือปฏิบัติ เกิดความรู้สึกอย่างสร้างสรรค์ต่อการปฏิบัตินั้น (Doing and Feeling) แบบของผู้เรียนลักษณะนี้จะชอบการลงมือทดลองปฏิบัติ ชอบทำงานร่วมกับบุคคลอื่น ทำงานได้ดีในสถานการณ์ที่ต้องใช้การปรับตัว มีแนวโน้มแก้ไขปัญหามาตามความนึกคิดที่ชอบลองผิดลองถูก

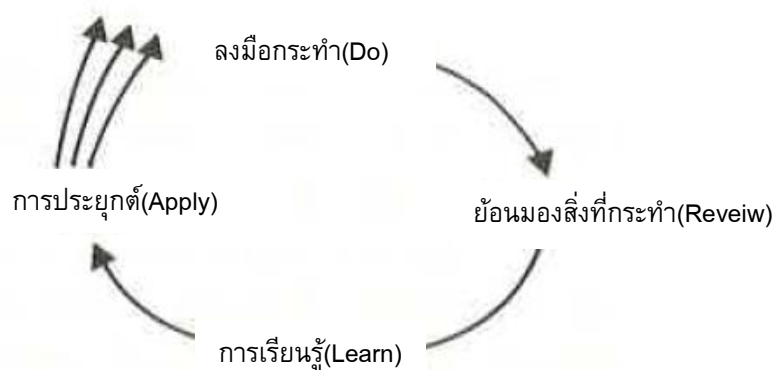
อย่างไรก็ตามเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการฝึกอบรมมากขึ้น ผู้วิจัยสนใจนำแนวคิดของเคิร์ค (Kerk) (Dennison Bill; & Kirk Roger. 1990: 4) เกิดในปีคริสต์ศักราช 1987 ที่เชื่อว่าการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นกระบวนการแบบวงจรที่ต่อเนื่อง 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การลงมือกระทำ (Do) เป็นการจัดประสบการณ์สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ

2. สะท้อนการกระทำ (Review) เป็นระยะที่กระตุ้นให้ผู้เรียนแต่ละคนพูดถึงความรู้สึกของตนที่มีต่อการลงมือทำกิจกรรม

3. การเรียนรู้ (Learn) เป็นการทำความเข้าใจกับสิ่งที่ได้ปฏิบัติและตระหนักถึงผลที่อาจเกิดขึ้นเมื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ทักษะ และการทำงานเข้าใจกับประสบการณ์ที่ได้สะท้อนการปฏิบัติของตนเองและคนอื่น ๆ

4. การประยุกต์ (Apply) เป็นการนำทักษะและความรู้ที่ได้รับไปดัดแปลงทดลองใช้ในสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต



ภาพประกอบ 14 วงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ เคิร์ค

ที่มา: Dennison Bill; & Kirk Roger.1990: 4. Do, Review, Learn, Apply: a simple guide to experiential learning.

อาจสรุปได้ว่า องค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นวงจร 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย

1. ประสบการณ์การลงมือปฏิบัติของผู้เรียน
2. การสังเกตและย้อนคิดสะท้อนกลับถึงสิ่งที่ได้ลงมือทำ
3. การทำความเข้าใจโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียน
4. การทดลองการประยุกต์ใช้แนวความคิดใหม่ในสถานการณ์ใหม่ ๆ

จากการประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ของโคลบ์ ร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของเคิร์ค พบว่า ขั้นตอนแรก ผู้เรียนจะลงมือทำกิจกรรมการเรียนรู้ แล้วมีการสังเกตโดยมองย้อนประสบการณ์ที่ได้ลงมือทำว่าเกิดอะไรขึ้นและให้ผลอย่างไร มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันสร้างองค์ความรู้จากการปรับความคิดใหม่ที่จะใช้สำหรับสถานการณ์ใหม่ว่าควรจะเป็นอย่างไร และสุดท้ายผู้เรียนจะทดลองปฏิบัติแนวทางนำไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ แสดงถึงการประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจและทักษะตามสถานการณ์ ผู้วิจัยจึงพิจารณาผลจากการวิเคราะห์แนวคิดต่าง ๆ มาสังเคราะห์เป็นวงจรของการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้เรียนรวม 4 ขั้นตอน เมื่อใช้อักษรภาษาอังกฤษตัวแรกของชื่อขั้นตอนมาเรียงกันเรียกว่า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์แบบ 4A ดังนี้

A1 - Action – ลงมือทำ เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ในเรื่องที่เรียนรู้

A2 : Action Review - นำมาสะท้อนกลับ : เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ย้อนสังเกตคิดถึงการร่วมกิจกรรมจากการลงมือทำ ใคร่ครวญว่าเกิดอะไรขึ้นและมีอะไรเป็นผลจากสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น

A3 : Adapt - ปรับความคิดใหม่ : วิทยากรจะบรรยายนำเสนอแนวคิด หลักวิธีการที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องที่ทำการฝึกอบรม ว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเกิดผลดีต่อทีมมากที่สุด ซึ่งผู้เรียนจะได้มีส่วนแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ และปรับความคิดใหม่ พร้อมกำหนดกรอบแนวคิดที่จะนำไปปฏิบัติเมื่อเจอสถานการณ์ใหม่

A4 : Apply - ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้ทดลองปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ ๆ โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดใหม่ที่ได้กำหนดไว้แล้ว

การเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนเป็นวงจรต่อเนื่อง ดังนั้นการจัดเรียงเนื้อหาของการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จึงควรจัดเรียงตามลำดับตามความสำคัญหรือความเชื่อมโยงเพื่ออ้างอิงถึงประสบการณ์เดิมที่เรียนรู้แล้ว ให้เกิดการสะท้อนว่าเกิดอะไรขึ้น มีสิ่งใดต้องปรับปรุงแก้ไข มีอะไรต้องเสริมสร้างความมั่นใจในการพัฒนาให้ดีขึ้น และค้นหาวิธีพัฒนาพฤติกรรม เพื่อให้ได้ข้อยุติว่าควรประยุกต์ประสบการณ์และความรู้ใหม่ไปใช้อย่างไรในสถานการณ์ใหม่ในอนาคต ที่ต้องอาศัยเทคนิคการฝึกอบรม ดังนี้

เทคนิควิธีการฝึกอบรมโดยการเรียนรู้จากประสบการณ์

เทคนิควิธีการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนลงมือทำได้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ทำให้การเรียนรู้จากประสบการณ์มีผลสัมฤทธิ์ที่ดี มีวิธีการมากมาย เช่น(Susan Warner Weil;& Ian McGill. 1989: 31)

1. การเรียนรู้โดยอิสระ(Independent Learning)
2. การพัฒนาบุคคล(Personal Development)
3. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม(Social Change)
4. การเรียนรู้ตามอรรถศาสตร์(Non-traditional)
5. กิจกรรมก่อนการเรียนรู้(Prior Learning)
6. การติดต่อสื่อสารในที่ทำงาน(Work and Community Placement)
7. การเรียนรู้จากการลงมือทำ(Learning by doing)
8. ใช้การปัญหาเป็นฐาน(Problem Solving)

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ พิจารณาแล้วเห็นสมควรกำหนดใช้เทคนิควิธีการฝึกอบรมที่เน้นให้ผู้เรียนได้ลงมือทำ ได้แสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจเลือกแนวทางปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ ได้ทดลองใช้แนวคิดต่อการปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ โดยพิจารณาที่สอดคล้องกับและบทบาทของผู้เรียน ดังนี้

1. บทบาทสมมุติ (Role-play) เป็นการกำหนดหัวข้อปัญหาที่มีความเป็นไปได้ มอบหมายให้ผู้เรียนแสดงบทบาทตามความรู้สึกนึกคิด จากนั้นให้สะท้อนความรู้สึกต่อกิจกรรมพร้อมแสดงความคิดเห็นต่อบทบาทของตนเองและผู้อื่น แล้วร่วมพิจารณาว่าบทบาทแบบใดที่ควรนำไปปรับใช้ในสถานการณ์ใหม่ (Philip Burnard.1989: 18-22)

2. การแสดงละครสะท้อนจิตใจ (Psychodrama) เป็นการแสดงละครที่เสมือนเหตุการณ์จริงเพื่อช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิด ความรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในชีวิตการทำงานจริง (Philip Burnard.1989: 23)

3. การระดมสมอง (Brainstorming) เทคนิควิธีการพื้นฐานของการระดมสมองคือให้ผู้เรียนแต่ละคนได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นตามมุมมองของตนอย่างเสรี มีการบันทึกความคิดเห็นของสมาชิก จัดเป็นหมวดหมู่และร่วมกันเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสม (Philip Burnard. 1989: 24-28) เป็นการกระตุ้นให้เกิดการใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้ข้อคิดเห็นต่าง ๆ จำนวนมากจากบุคคลที่มาประชุมในระยะเวลาอันสั้น โดยจำนวนที่เหมาะสมในการประชุมแบบระดมสมอง คือ 8-12 คน ใช้การนั่งโต๊ะกลมดีกว่าโต๊ะยาว มีกติกาที่สำคัญ 4 ข้อ ได้แก่ ไม่วิจารณ์ซึ่งกันและกัน แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เน้นปริมาณของข้อมูลของแต่ละคน กระตุ้นความคิดให้มีการแสดงความคิดต่อเนื่อง (สมชาติ กิจยรรยง. 2555: 109 – 114)

4. กรณีศึกษา (Case study) เป็นการศึกษาเรื่องราวที่เกิดขึ้นจริงหรือเรื่องสมมุติจากความเป็นจริง เพื่อให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตัดสินใจกับปัญหาต่าง ๆ ภายใต้สถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความจริงมากที่สุด เหมาะสมกับการนำไปใช้กับกลุ่มเล็ก ๆ โดยเรื่องที่มอบหมายควรมีรายละเอียดเพียงพอให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมองเห็นจุดสำคัญของปัญหาและข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาข้อดีคือช่วยในการวิเคราะห์ตัดสินใจปัญหาในเรื่องที่เหมือนจริงและสามารถนำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ มีบรรยากาศกันเองเพราะทุกคนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ (สมคิด บางโม. 2549: 88-90)

5. กิจกรรมนันทนาการ (Recreational Activity) เป็นการกำหนดให้ผู้เรียนลงมือทำกิจกรรมร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อมุ่งให้เปลี่ยนทัศนคติ เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดี มีความสนุกสนานระหว่างการฝึกอบรม เช่น ปรบมือ ร้องเพลง ทำท่าทางประกอบการเล่นเกมสั้น ๆ (สมคิด บางโม. 2551: 93)

6. การใช้ฐานกิจกรรม เป็นการจัดฐานกิจกรรมประยุกต์มาจากกิจกรรมวอล์คแรลลี่ (Walk Rally) แบ่งผู้เรียนเป็นกลุ่มละ 5-8 คน แยกกันหมุนเวียนร่วมกิจกรรม เพื่อเกิดความรู้และทักษะจนครบทุกฐานจากนั้นให้แต่ละกลุ่มสรุปผล แล้วผู้จัดกิจกรรมสรุปอีกครั้ง

7. การสาธิต (Demonstration) เป็นการปฏิบัติให้ผู้เรียนเห็นเป็นตัวอย่างแล้วเปิดโอกาสให้ผู้เรียนซักถามและลงมือปฏิบัติจริง (ชูชัย สมมติไกร. 2554: 183)

8. กลุ่มฝึกแก้ไขปัญหา (Task Force Exercise) เป็นการมอบหมายงาน ให้กลุ่ม 3-8 คน ร่วมกันแก้ไขปัญหาและเสนอแนวทางแก้ไข สามารถใช้ในการทดสอบความเข้าใจและการประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ได้ (ชูชัย สมมติไกร. 2554: 184)

9. การจำลองสถานการณ์ (Simulation) เป็นการจำลองสถานการณ์ที่สมจริงและเข้าใจง่าย แต่ไม่น่าเบื่อ ให้ผู้เรียนฝึกทักษะและการประยุกต์ใช้ในเวลาที่จำกัด สภาพการณ์ไม่มีความเสี่ยง แล้วร่วมอภิปรายหาข้อคิดการนำไปใช้ในสถานการณ์จริง (ชูชัย สมมติไกร. 2554: 185)

10. การแสดงแบบพฤติกรรม (Behavior Modeling) เป็นการแสดงตัวอย่างเป็นลำดับขั้นตอนในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ให้ผู้เรียนได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่แสดง พร้อมให้ข้อคิดเห็นต่อการเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ๆ (ซูซีย์ สมิทธิไกร. 2554: 188)

11. วิธีการฟังบรรยาย (Lecture) เป็นวิธีการที่ง่าย ค่าใช้จ่ายในการจัดน้อย ควบคุมกำหนดเวลาได้ และผู้เข้ารับการอบรมได้ประโยชน์มากหากผู้พูดมีความสามารถกระตุ้นความสนใจให้ผู้ฟังมีส่วนร่วมในการฟังบรรยายก็จะได้รับความรู้อย่างเต็มที่ สามารถสอบถามประเด็นที่ยังไม่เข้าใจได้ (เนตร์พัฒนา ยาวีราข. 2556: 202)

12. วิธีการประชุมอภิปราย (Conference) เป็นวิธีที่กลุ่มประชุมปรึกษา แลกเปลี่ยนความคิดและข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ผู้เข้ารับการอบรมทุกคนจะเป็นทั้งผู้พูดและผู้ฟัง เป็นการฝึกให้รู้จักยอมรับในความคิดเห็นของกันและกัน (เนตร์พัฒนา ยาวีราข. 2556: 203)

บทบาทของผู้เรียนและผู้จัดกิจกรรมการเรียนรู้จากประสบการณ์

1. บทบาทของผู้เรียนในกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

ผู้เรียนตามกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์มีบทบาทหน้าที่ในการเป็นผู้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงด้วยการลงมือปฏิบัติ กระตือรือร้นในการร่วมตัดสินใจ เป็นผู้อธิบาย ชี้แจงและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ ทะหนักถึงความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียนแล้วบูรณาการเป็นหลักการความรู้ความเข้าใจ ทักษะใหม่ ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ต่อไป (ราณี รัชนพงษ์. 2547: 47)

2. บทบาทของผู้จัดกิจกรรมการเรียนรู้จากประสบการณ์

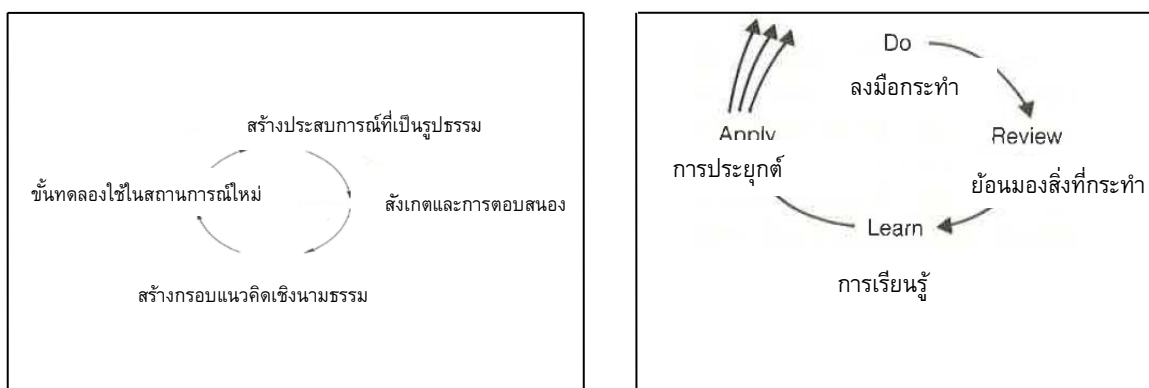
การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นการเรียนรู้เชิงรุก ดังนั้น ผู้จัดกิจกรรมจึงควรเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกช่วยเหลือด้านสื่อ อุปกรณ์ คำแนะนำที่กระตุ้นการเรียนรู้ เชื่อมโยงให้ผู้เรียนแต่ละคนมีส่วนร่วมปฏิบัติกิจกรรมแสดงความคิดเห็นด้วยตนเองอย่างสนุกสนานและยืดหยุ่น เน้นกระบวนการกลุ่มและให้ผู้เรียนรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเองเป็นสำคัญ ใช้เทคนิคหลากหลาย สอดคล้องกับวงจรการเรียนรู้ กำหนดความคาดหวังโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมกำหนดผลของการเรียนรู้ที่คาดว่าจะได้รับและเสนอแนะเพิ่มเติม ควรวางแผนการทำงานหรือสัญญาและขั้นตอนที่จะนำมาใช้ในสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นจริงอย่างสมเหตุสมผล พร้อมติดตามและตรวจสอบผลงานการเรียนรู้ให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียน มุ่งชี้แนะให้ผู้เรียนบรรลุเป้าหมายการเรียนรู้ (Costas Criticos. 1989: 215); (ราณี รัชนพงษ์. 2547: 42–49); (อาภรณ์ ใจเที่ยง. 2553: 84)

จากแนวคิดข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่ากระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และเกิดการทำงานเป็นทีมในระหว่างการเรียนรู้ได้ โดยคุณสมบัติของคุณลักษณะการเรียนรู้ได้ดีจากขั้นตอนที่แตกต่างกันแต่ทำให้ผู้เรียนมีความเปลี่ยนแปลงในตนเองส่งเสริมให้มีความเข้าใจผู้อื่น กลไกของกระบวนการจะช่วยผลักดันให้ผู้เรียนมีการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล เมื่อจัดสิ่งที่เหมาะสมของความแตกต่างแล้วจะทำให้

ทุกคนได้ประโยชน์ ได้ความรู้ เกิดการทำงานเป็นทีม สามารถปรับให้สอดคล้องเหมาะสมกับการฝึกอบรมผู้ใหญ่ ช่วยให้ผู้เรียนที่มีประสบการณ์แตกต่างกัน ได้เรียนรู้ตามขั้นตอนการเรียนรู้ จากรูปแบบการเรียนรู้ที่ต่างกัน ทั้งผู้ที่เรียนรู้ได้ดีจากการสัมผัสในการลงมือทำ เรียนรู้ได้ดีจากการคิดวิเคราะห์ เรียนรู้ได้ดีจากการแสดงความคิดเห็น และเรียนรู้ได้ดีจากการทดลอง ส่งผลให้ผู้เรียนปรับใช้ในสถานการณ์ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เป็นคุณค่าของการเรียนรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ได้ขยายองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง (วัฒนาพร ระเบียบทุกข์. 2542: 43)

กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมได้ เนื่องจากช่วยให้ผู้เรียนตระหนักในคุณค่าของตนและของทีม ทุกขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ กลุ่มผู้เรียนจะได้ช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน เป็นการทำงานที่เห็นความต่อเนื่องของระบบการทำงานเป็นทีม มีการพูดคุยกันอย่างทั่วถึง ผู้เรียนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์เป็นการผสมผสานบูรณาการองค์ความรู้เดิมให้เกิดเป็นความรู้ใหม่ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ สามารถเขียนเป็นวงจรได้ ดังนี้





แนวคิดของโคล์บ

แนวคิดของเคิร์ค

องค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4 ขั้นตอน

1. ประสบการณ์การลงมือปฏิบัติของผู้เรียน
2. การสังเกตและย้อนคิดสะท้อนกลับถึงสิ่งที่ได้ลงมือทำ
3. การทำความเข้าใจโดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้เรียน
4. การทดลองการประยุกต์ใช้แนวความคิดใหม่ในสถานการณ์ใหม่ๆ

รูปแบบวงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้



งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

อดิศักดิ์ ปลอดภัย (2548: 92-97) ศึกษาพบว่า ปัจจัยสำคัญต่อศักยภาพการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ส่งผลกระทบต่อด้านบุคคลและการปฏิบัติงาน 5 ด้าน คือ การมีภาวะผู้นำ การติดต่อสื่อสาร การสนใจ การเรียนรู้ และการทำงานเป็นทีม เมื่อพัฒนารูปแบบตามองค์ประกอบดังกล่าว ทดลองใช้รูปแบบพัฒนาศักยภาพ พบว่า หลังใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นแล้วอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีองค์ประกอบของศักยภาพรวมทั้งเจตคติที่ดีต่อสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ณัฐกมล มธุรส (2549: 67) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในความร่วมมือกันปฏิบัติงานระหว่างอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านด้วยกัน คือ ไม่มีความสามัคคี บางคนไม่เข้าร่วมกิจกรรม และมีปัญหาในเรื่องเวลาไม่ตรงกันกับประชาชนผู้รับบริการด้านสุขภาพ

พรธนา ศรีพิทักษ์ (255: 93-96) ศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของงาน และความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาส่งผลต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ธวัชชัย วีระกิติกุล (2552: 80) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในการดำเนินงานหมู่บ้านจัดการสุขภาพ พบว่า การรับรู้ความสามารถตนเองในการพัฒนาหมู่บ้านจัดการสุขภาพ มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในการดำเนินงานหมู่บ้านจัดการสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วินัย แก้วพรหม (2552: 75) ศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและผู้นำชุมชน เห็นว่าการปฏิบัติงานจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในงานสาธารณสุขมูลฐาน ต่ำกว่าความคาดหวังต่อบทบาทที่ได้คาดหวังไว้ ทั้งในภาพรวม และรายด้านย่อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ ด้านการแจ้งข่าวสารให้ชาวบ้าน ด้านการเป็นผู้นำในด้านสุขภาพ ด้านการให้ความรู้กับชาวบ้าน ด้านการส่งต่อผู้ป่วยไปยังสถานพยาบาลของรัฐ และด้านการคุ้มครองสิทธิ

คณิต หนูพลอย (2552: 57) ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเชิงลบค่อนข้างต่ำ ควรมีการพัฒนาแบบในการกระตุ้นให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเกิดคุณค่าร่วมในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้อันจะทำให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานให้เพิ่มขึ้นต่อไป

สุดาร์ตน์ หล่อเพชร (2554: 140 – 149) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามบทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในงานสุขภาพภาคประชาชน พบว่า การสร้างแรงจูงใจอย่างต่อเนื่องจะทำให้การดำเนินงานสุขภาพภาคประชาชนมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ทัตพร ชูศักดิ์ (2554:127-136) ศึกษาพบว่า การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

สิริรัตน์ ไตรวิรัตน์ (2555: 27) ศึกษาพบว่า การพัฒนาผู้นำอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านให้มีคุณลักษณะที่คาดหวัง เป็นการพัฒนาให้เรื่องความสามารถทำงานได้กับคนหลากหลายรูปแบบ มีทักษะในการติดต่อสื่อสาร มีทักษะการฟัง มีทักษะในการเสนอความคิดเห็น การคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา การเป็นผู้สร้างทีม มองโลกแง่ดี มีความสามารถในการนำเสนอ และมีความประพฤติที่เหมาะสม

ประภาส อนันตา และ จริญญา ทองเอนก (2556: 1 - 8) ศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน พบว่า ความรู้และทักษะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านสามารถเพิ่มขึ้นได้จากการฝึกอบรม จึงควรเพิ่มหลักสูตรการให้ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

กฤษฎาภัสสร ขาวปทุมทิพย์ (2556: 93) ศึกษาการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีส่วนร่วมในระดับปานกลาง โดยมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และมีส่วนร่วมในการประเมินผล เรียบลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานแบบมีการจัดแบ่งเป็นกลุ่มย่อย และประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกับอาสาสมัครสาธารณสุข หลังจากการปฏิบัติงานในพื้นที่พัฒนางานในครั้งต่อไป

เรโนลด์ และคนอื่น ๆ (Reynolds; &Other. 1993: 5-13) ศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมในโครงการพัฒนาสาธารณสุขมูลฐานได้ผลดีที่สุดในการที่สมาชิกยอมรับซึ่งกันและกัน สื่อสารกันอย่างเปิดเผย ใช้ความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ไม่กล่าวโทษกัน ร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจนและมีส่วนร่วมกำหนดข้อบ่งชี้ความสำเร็จของงานตลอดทั้งของงาน ตั้งแต่การวางแผน การเลือกวางตัวบุคคล กำหนดบทบาท และแนวทางปฏิบัติงาน

อาจสรุปได้ว่า ปัญหาของอาสาสมัครสาธารณสุขคือ มีความรู้ด้านสุขภาพแต่ขาดความตระหนักในการนำไปใช้ทำงานร่วมกัน และปัญหาเรื่องเวลาไม่ตรงกับประชาชนที่รับบริการ โดยการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต่ำกว่าความคาดหวังต่อบทบาทหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งศักยภาพการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีปัจจัยสำคัญจากการทำงานเป็นทีมในเรื่อง ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ภายในทีม การสื่อสารภายในทีม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ปัญหา และการใช้ความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ ความรู้และทักษะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเพิ่มขึ้นได้จากการฝึกอบรม จึงควรมีหลักสูตรที่เป็นรูปแบบเฉพาะเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

วรวิมล บุตรอำมาตย์ (2549: 105-107) ศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานไปรษณีย์พิษณุโลก ไม่มีลักษณะกระบวนการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจน เป็นแบบช่วย ๆ กัน จึงทำให้มีความบกพร่องในการทำงาน วิธีการพัฒนาการทำงานเป็นทีมทำได้โดยเสริมสร้างสัมพันธภาพ สะท้อนการวิเคราะห์ปัญหา ให้ความรู้ที่ต้องการ ระดมสมองและหาแนวทางแก้ไขปัญหาและเสริมสร้างกระบวนการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ ได้แก่ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดประชุมทีม การสร้างเครือข่ายให้ทีมงาน การแบ่งปันข้อมูลให้ทีมงานภายนอก การคิดอย่างสร้างสรรค์ ความพร้อมเผชิญปัญหา และกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของทีมงาน

กิตติศักดิ์ กอรัย (2550: 75) ศึกษาพบว่า นิสิตปริญญาตรีที่มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ซึ่งอาจเกิดจากการได้เข้าร่วมกิจกรรมการศึกษาโดยตรง ทำให้ได้รับทั้งความรู้และทักษะการใช้ชีวิต เช่น การตระหนักและแสดงบทบาทการทำงานของตนเองอย่างเหมาะสม

บุษบา สังข์ทอง (2550: 106) ศึกษาพบว่า การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยวิกฤตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พิศาล โพธิ์ทองแสงอรุณ (2556: 125) ศึกษารูปแบบการทำงานเป็นทีมของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมน้ำตาล พบว่า ประกอบด้วย มิติความรับผิดชอบต่อสังคม มิติรูปแบบกิจกรรมรับผิดชอบต่อสังคม มิติลักษณะผู้นำ มิติพฤติกรรมผู้นำ มิติกระบวนการบริหารจัดการ โดยมีคุณลักษณะผู้นำมีองค์ประกอบในด้านสถานการณ์ และบุคลิกภาพผู้นำเป็นสำคัญ มิติพฤติกรรมผู้นำแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบย่อย คือ พฤติกรรมมุ่งสัมพันธ์ มุ่งงาน แบบจงใจ แบบประชาธิปไตย แบบเผด็จการ มิติบริหารจัดการ มี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การเรียนรู้และการเจริญเติบโต ด้านการเงินและกระบวนการภายใน

รติ ศรีเหมือน (2556: 81) ศึกษาพบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารและความสามารถในการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมสูงที่สุด

ยัคส์ (Yukl. 1981. 154-157) ศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์อันดีระหว่างสมาชิก ความเห็นใจซึ่งกันและกัน ความสามัคคีร่วมมือเป็นข้อบ่งชี้ถึงผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม

วอร์นเนอร์ และคนอื่น ๆ (Warner; & Other. 1994: 5-13) ศึกษาพบว่า การรับรู้เรื่องการทำงานเป็นทีมมีผลทางบวกต่อการประสานงานความร่วมมือทางการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาลรายวิชาการพยาบาลครอบครัว

สตีเวนส์ (Stevens.1994: 5030-530) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพนั้น ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และความสามารถในการจัดการความขัดแย้ง ด้านการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา ด้านการสื่อสาร การวางแผนเป้าหมายพร้อมลงมือทำ และการวางแผนในงานที่เข้าไปมีส่วนร่วม

เคาดรอน (Caudron.1994: 41-46) ศึกษาพบว่า อุปสรรคต่อความสำเร็จของการทำงานเป็นทีม คือ ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ ความคาดหวัง ประสบการณ์ ความรู้ มีวิธีการที่แก้ไขได้ คือ ให้สมาชิกมีส่วนร่วมกับทีมกำหนดบทบาทและวิธีการทำงานของตนเองในทีม โดยมุ่งเน้นให้รู้ว่าจะทำอะไรจึงจะเป็นส่วนหนึ่งของทีมที่มีประสิทธิภาพ เน้นการทำงานร่วมกัน และการเปลี่ยนแปลงการทำงานควรเป็นไปอย่างช้า ๆ

แอนฮัลท์ (Anhalt.1995: 152-153) ศึกษาพบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผย ทะเยอทะยานมีนัยสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม

เบโมสกี (Bemowski.1995: 41-46) ศึกษาพบว่า พนักงานมีความคาดหวังจากทีมแตกต่างจากที่องค์กรคาดหวังเสมอ ทีมเป็นเหมือนสื่อหรือหาหนทางทำให้สมาชิกไปถึงเป้าหมายความสำเร็จมากกว่าที่สมาชิกคาดหวังไว้ และในที่สุดสมาชิกจะเห็นพ้องกันว่าความเป็นทีม และองค์กรจะเอื้ออำนวยประโยชน์ให้ตนเองได้ดีเทียบเท่ากัน

แคทเซนแบค (Katzenbach.1997: 104) ศึกษาพบว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของผู้บริหารระดับสูง มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ความยืดหยุ่นและแบ่งมอบหน้าที่ตามบทบาทอย่างชัดเจนและมีเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจน

รีห์ล และ ฮอลลาร์ (Rehlih; & Lee Hollaar.1997: 125-147) ศึกษาการสอนร่วมโดยใช้การทำงานเป็นทีมและการสื่อสาร พัฒนาการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พบว่า การทำงานเป็นทีมและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ สามารถทำให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการเขียนโปรแกรมแบบมอดูลได้

ทาร์ริคอน และ ลูคา (Tarricone; & Luca. 2002: 640-646) ได้ศึกษา เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ เป็นกรณีศึกษา พบว่า คุณลักษณะที่สำคัญสำหรับการทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จ คือ ความมุ่งมั่นที่จะร่วมทีมที่ประสบความสำเร็จอย่างมีเป้าหมายเดียวกัน การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ การสื่อสารแบบเปิดและการสะท้อนกลับเชิงบวก องค์ประกอบของทีมงานที่เหมาะสม ความมุ่งมั่นร่วมมือด้านกระบวนการของภาวะผู้นำและความรับผิดชอบ

ฮาเคอร์ และ ฮาเคอร์ (Harker, Michael; & Harker, Debra. 2007: 24 – 40) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีม พบว่า การใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เชิงลึกในเรื่องนั้น ๆ หวังผลให้นำปัญหาที่พบมาพิจารณาแล้วปรับแผนบูรณาการกับวิธีการใหม่ ๆ นำไปใช้ในการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมได้

บอสเช (Bossche; & other. 2006: 490 – 521) ได้ศึกษาการเรียนรู้ภายในทีม พบว่า เมื่อสมาชิกมีพฤติกรรมการเรียนรู้ภายในทีม ซึ่งมาจากความเชื่อและพฤติกรรมของแต่ละคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จะส่งเสริมให้เกิดภาวะร่วมด้านความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม และเพิ่มประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมให้สูงขึ้น

ซิตูมา (Situma. 2009: 49-51) ได้ศึกษา กลยุทธ์ที่ใช้ในการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม พบว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นมาจากการสร้างความมุ่งมั่นในการทำงานของสมาชิกทีม

ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีม การให้รางวัลอย่างเหมาะสม จัดการประชุมให้มีการสื่อสารที่มีคุณภาพ เสริมสร้างภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถใช้การฝึกอบรมเป็นกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมได้

มีสเมอร์ และคนอื่น ๆ (Mesmer – Magnus; & others. 2009: 535-546) ศึกษาพบว่า การติดต่อสื่อสารที่มีคุณภาพ โดยวิธีส่งข่าวสารต่อ ๆ กันไปให้รู้โดยทั่วกันอย่างทั่วถึงสมาชิกทุกคน ทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจต่อการได้รับและเป็นผู้ส่งข่าวสาร เกิดความเข้าใจอันดีต่อกัน เกิดการบูรณาการความรู้ความเข้าใจตรงกัน

แองเจล เพ็นนี และ สคัลลี (Angelis; Penney; & Scully. 2014: 283 – 293) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมตามแบบของการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้นำแบบมีส่วนร่วม พบว่า การสะท้อนประสบการณ์สามารถเสริมสร้างภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีมได้

อาจสรุปได้ว่า การทำงานเป็นทีมที่ไม่มีรูปแบบกระบวนการที่ชัดเจนทำให้มีข้อบกพร่องในการทำงาน อุปสรรคของการทำงานร่วมกัน ได้แก่ ความแตกต่างของสมาชิกในด้านบุคลิกภาพ ความรู้และประสบการณ์ สามารถแก้ปัญหาได้โดยการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม จากการสะท้อนปัญหา ให้ข้อมูลย้อนกลับ และการระดมสมอง ให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เกิดการเรียนรู้ภายในทีม รับรู้เรื่องการทำงานเป็นทีม ตระหนักในบทบาทหน้าที่ มีภาวะผู้นำ กระตุ้นให้เกิดสัมพันธภาพที่ดี มีทักษะการสื่อสาร ตัดสินใจแก้ปัญหาาร่วมกัน มีความรู้และทักษะในการจัดการกับความขัดแย้ง มีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม จะช่วยเพิ่มประสิทธิผลของงานต่อไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชุดฝึกอบรม

จิตรา พิชะพัฒน์ (2548: 233-253) พัฒนาชุดฝึกอบรม 5 ขั้นตอน คือ การวิเคราะห์สังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย การศึกษาสภาพปัญหาและประเมินความต้องการจำเป็นในการพัฒนาผู้บริหาร พัฒนาชุดฝึกอบรม ประเมินประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ปรับปรุงและพัฒนาชุดฝึกอบรมให้สมบูรณ์ ทำเป็นโมดูลเนื้อหาครอบคลุมหน้าที่ของผู้บริหารสถานศึกษาของรัฐในปัจจุบัน ทำเป็นรูปของสื่อสิ่งพิมพ์และซีดี พบว่า ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ คะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองกับก่อนทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กนกกร ปราชญ์นคร(2550: 185) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เอาชนะยาเสพติดจังหวัด พบว่า การพัฒนาหลักสูตรมีขั้นตอนคือศึกษาข้อมูลพื้นฐาน พัฒนาหลักสูตร ประเมินผลหลักสูตร ทดลองใช้ การติดตามผล สรุปและประชุมกลุ่มย่อย ประสิทธิภาพของหลักสูตรตามเกณฑ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการฝึกอบรม และผลการทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจสูงกว่าเกณฑ์ 80/80(E1/E2)

สมชาย เรืองมณีชัชวาล (2550: 112) พัฒนาชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเอง เรื่องแนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี กับพนักงานในฝ่ายผลิตที่เกี่ยวข้องกับการ

ผลิตอาหารและผู้เกี่ยวข้องกับระบบคุณภาพด้านอาหาร โดยจัดให้มีการพบกลุ่ม และวิทยากรเป็นผู้อำนวยความสะดวก พบว่า องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม ได้แก่ ชื่อชุดฝึกอบรม สารสำคัญ วัตถุประสงค์ แผนการเรียนรู้ แผนการพบกลุ่ม เนื้อหาวิชา แบบฝึกหัดและการวัดผลประเมินผล

ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551: 133) ศึกษาพบว่า การฝึกอบรมช่วยพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้ โดยองค์ประกอบเชิงยืนยันของการทำงานเป็นทีม 2 องค์ประกอบ คือ การสร้างทีมงานและกระบวนการทำงานเป็นทีม และโมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมมี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ และขั้นยุติการฝึกอบรม

ทรงธรรม ตีวาณิชสกุล และ ญัฐพล จินุพงศ์ (2551: 37) ได้สร้างชุดฝึกอบรม เรื่อง พื้นฐานการหล่อลื่นในงานอุตสาหกรรมสำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการในสายการผลิต ทดลองกับกลุ่มพนักงานในสถานประกอบการ จำนวน 18 คน โดยให้ทำแบบฝึกหัด และใบงาน เพื่อวัดความก้าวหน้าของการฝึกอบรมและเมื่อสิ้นสุดการฝึกอบรมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ นำผลที่ได้มาหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นตามเกณฑ์ 80/80 พบว่า ได้ผลประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ ที่ตั้งไว้

ศรีวิไล พลมณี (2552: 90) ได้ศึกษาการออกแบบชุดฝึกอบรมครูผู้สอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนที่พูดภาษาอื่น สรุปว่า ชุดการฝึกอบรมประกอบด้วย โครงการฝึกอบรม กำหนดการฝึกอบรม แบบวันครั้ง เอกสารประกอบการบรรยาย สื่อเนื้อหาและสื่อกิจกรรมการฝึกปฏิบัติ พัฒนาจนมีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ใช้ในการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อชุดฝึกอบรมและการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ยุพาศรี ไพวรรณ และคนอื่น ๆ (2553: 131-139) ได้พัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมกิจกรรมแนะแนว พบว่า มีการดำเนินการ 5 ขั้นตอน คือ กำหนดจุดมุ่งหมาย คัดเลือกเนื้อหา จัดลำดับขั้นตอน และกำหนดวิธีวัดและประเมินผล

พัชนี กุลทานันท์ และคนอื่น ๆ (2554: 97 – 115) ได้ศึกษา การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม พบว่า ดัชนีประสิทธิผลของรูปแบบการฝึกอบรม มีค่า 0.6235 คิดเป็นร้อยละ 62.35 แสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความก้าวหน้าทางการเรียน โดยการพัฒนาชุดฝึกอบรมดำเนินการตามขั้นตอน ได้แก่ วิเคราะห์หัวข้อเรื่อง กำหนดวัตถุประสงค์ ตรวจสอบความถูกต้องครอบคลุมวัตถุประสงค์ ออกแบบชุดฝึกอบรม ประกอบด้วยส่วนหลัก คือ เนื้อหา การวัดและประเมินผล กิจกรรม สื่อประกอบการบรรยาย จัดทำชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย 1) เอกสารประกอบการอบรมสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้แก่ ใบเนื้อหา แบบฝึกหัด สื่อประกอบการบรรยายจากโปรแกรมพาวเวอร์พอยท์ 2) คู่มือวิทยากร สำหรับใช้ประกอบการจัดฝึกอบรม ได้แก่ แนวทางการดำเนินการฝึกอบรม แผนการฝึกอบรม ใบเนื้อหา แบบฝึกหัด ใบเฉลยแบบฝึกหัด แบบทดสอบก่อนและหลังฝึกอบรม ใบเฉลยแบบทดสอบ แบบประเมินผลรายงานการวิจัยในชั้นเรียน สื่อประกอบการบรรยาย และใบนิเทศการสอน

นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์ (2555: 119-126) พัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับอาสาเยาวชนชาติ มีกระบวนการพัฒนา 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน ขั้นการสร้างและหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ขั้นการสร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการใช้ชุดฝึกอบรม เรื่องการปฐมพยาบาล โดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับอาสาเยาวชนชาติ

พิศมัย สอนสา; ไชยยศ เรืองสุวรรณ และ จารุณี ชามาตย์. (2557: 9 - 10) ได้ศึกษาผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมบนเว็บ พบว่า ชุดฝึกอบรมมีค่าดัชนีประสิทธิผล 0.6108 หมายความว่า หลังเรียนด้วยชุดฝึกอบรมบนเว็บ นักเรียนมีความก้าวหน้าในการเรียนร้อยละ 61.08 และมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการติดตามผลการฝึก โดยใช้วิธีการสังเกตการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง

นริศนันท์ เดชสุระ (2558: 203 – 215) ได้ศึกษา การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการจัดการเรียนรู้เพศศึกษารอบด้าน สำหรับนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ พบว่า ผลการสร้างชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย หลักการและเหตุผล จุดประสงค์ สารการเรียนรู้ กิจกรรมการจัดการเรียนรู้ และการประเมินผล โดยการสร้างชุดฝึกอบรมควรมี 5 ขั้นตอน คือ การกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อการสร้างชุดฝึกอบรม การจัดลำดับการนำเสนอ การผลิตชุดฝึกอบรมเป็นการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมโดยคำนึงถึงหลักทางจิตวิทยาและสังคมวิทยา การเลือกสื่อประกอบชุดฝึกอบรมที่ช่วยให้มีความรู้และประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรมเพิ่มขึ้น และการประเมินชุดฝึกอบรมควรมีขอบเขตการประเมินที่ครอบคลุม นักศึกษาที่เข้าร่วมชุดฝึกอบรม มีผลการประเมินทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจเจตคติ และทักษะการจัดการเรียนรู้ สูงกว่าก่อนการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1 ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม มีความเหมาะสมในระดับมากที่สุด และนักศึกษาที่เข้าร่วมชุดฝึกอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ พบว่า การฝึกอบรมดังกล่าว สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ที่สามารถเสริมสร้างทักษะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ได้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น 3 ทาง คือ จากทางวิชาการ จากทางสถานการณ์ และโดยใช้ปัญหาในชีวิตจริง

อินทรกำเนต (Intarakumnerd. 1976: 1405) ศึกษาทดลองพบว่า การฝึกอบรมการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จะทำให้นักศึกษาไทยในสหรัฐอเมริกามีมโนทัศน์เกี่ยวกับตนเองสูงขึ้น

คลา (Clark. 1982: 886) ศึกษาพบว่า การฝึกอบรมสามารถเพิ่มทักษะการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เร็นท์ เฮฟฟ์เนอร์ และ ดัฟฟ์ (Rentsch; Heffner; & Duffy. 1994: 450-474) ศึกษาพบว่า สมาชิกทีมที่มีประสบการณ์สูงกว่าจะมีแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่รัดกุม เป็นนามธรรมมากกว่าและแสดงออกได้สอดคล้องกับความเข้าใจด้านการทำงานเป็นทีมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า ดังนั้น การฝึกอบรมจึงควรตระหนักถึงระดับประสบการณ์ของสมาชิกในทีมก่อนที่จะมอบหมายงาน

อาจสรุปได้ว่า การพัฒนาชุดฝึกอบรม มีลำดับขั้นตอนจากการหาข้อมูลพื้นฐานเพื่อกำหนดความต้องการจำเป็นในการฝึกอบรม พัฒนาชุดฝึกอบรมโดยสร้างและตรวจสอบคุณภาพของชุด

ฝึกอบรม ทดลองใช้ ติดตามและปรับปรุง โดยนำข้อมูลพื้นฐานไปกำหนดเป็นหัวข้อและกระบวนการในการสร้างหรือผลิตชุดฝึกอบรม ตรวจสอบความเหมาะสมและนำไปทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด สำหรับองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม อาจประกอบไปด้วย หลักการ และเหตุผล จุดประสงค์ เนื้อหาสาระ กิจกรรมการฝึกอบรม การประเมินผล การฝึกอบรมสามารถใช้ในการเสริมสร้างคุณลักษณะส่วนบุคคลทั้งด้านความรู้ และพฤติกรรม รวมถึงการทำงานเป็นทีมได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้จากประสบการณ์

กาญจนา รอดแก้ว (2550: 208) ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการศึกษาการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในเขตภาคกลาง แบบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า กระบวนการเรียนรู้ของชุมชนเป็นไปในแนวทางเดียวกับการเรียนรู้จากประสบการณ์ คือ ตระหนักในปัญหา ค้นหาแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สะท้อนประสบการณ์ สรุปความคิดและสร้างองค์ความรู้ใหม่

เมษยา ชื่นอาภรณ์ (2550: 208) ทดลองกิจกรรมการศึกษานอกโรงเรียนโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง ระยะเวลาฝึกอบรม 28 ชั่วโมง พบว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์ 5 ขั้นตอน คือ การทบทวนประสบการณ์เดิม การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ การสรุปสร้างความรู้ใหม่ และการนำไปประยุกต์ใช้ ทำให้กลุ่มทดลองมีความรู้และทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมสูงมากขึ้น ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดพฤติกรรมตามลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

พุ่มพุกษ์ กำสมุทร และคนอื่นๆ (2551: 81 – 90) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการเรียนการสอนด้านคณิตศาสตร์ พบว่า การเรียนรู้จากประสบการณ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการเรียนทำให้ผู้เรียนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผู้เรียนมีเจตคติต่อการเรียนคณิตศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับดี

นันท์วัฒน์ ภัทรกรนันท์ (2555: 123) พัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับอาสาชวยกาชาด พบว่า หลังการทดลองอาสาชวยกาชาดมีจิตสาธารณะสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

อรอุมา รุ่งเรืองวณิชกุล (2556: 187) ใช้แนวความคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ไปบูรณาการร่วมกับหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ เต็มใจเห็นคุณค่า การมีส่วนร่วมในประสบการณ์จริงหรือลงมือปฏิบัติจริง การสะท้อนการกระทำ สรุปแนวคิดหลักการ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ พบว่า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถพัฒนาสมรรถนะครูนักวิจัยได้

กราดี (Grady. 2006: 17-27) ศึกษาการเรียนรู้จากประสบการณ์ของนักการศึกษาด้านการเกษตร 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ และบริบทของการเรียนรู้ พบว่า ด้านกระบวนการนั้นการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นวงจรตามธรรมชาติ ลักษณะกระบวนการที่เริ่มต้นจากจุดเน้นของ

การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสร้างประสบการณ์โดยตัวผู้เรียน เข้าสู่ปฏิบัติการสะท้อนประสบการณ์ ปรับเป็นแนวคิดพื้นฐาน จากนั้นจะทดสอบแนวคิดใหม่ที่สร้างขึ้น นำไปเป็นจุดเน้นสำหรับประสบการณ์ใหม่ ในด้านบริบทการเรียนรู้มี 4 มิติ คือ มิติระดับของรูปธรรมนำสู่นามธรรม มิติระยะเวลาตั้งแต่วินาทีถึงนานเป็นปี มิติเป้าหมายของการเรียนรู้ในแบบเปิดเผย มีปฏิสัมพันธ์ การระบุความชัดเจน การเป็นระดับสากล การเผยแพร่ แบบของการเรียนรู้ทั้งในระบบ นอกกระบวน และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย

วูล์ฟ ริสเนอร์ (Wulff-Risner. 1997: 43 - 50) ศึกษาเปรียบเทียบการอบรมเสริมสร้างประสิทธิภาพการชี้และควบคุมม้า โดยใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์ 2 รูปแบบ คือ แบบแรกฝึกโดยใช้ม้า อีกแบบใช้ วิดีทัศน์เป็นสื่อการเรียนรู้ พบว่า ทั้งสองแบบให้ความคงทนของประสบการณ์จากการเรียนไม่แตกต่างกัน แต่ผู้เรียนในกลุ่มที่อายุน้อยกว่าจะเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์ได้ดีกว่ากลุ่มผู้ที่มีอายุน้อย

จูริซา และคนอื่น ๆ (Juriza; & others. 2011: 622-625) ศึกษาการจัดค่ายฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมและภาวะผู้นำของนักศึกษาแพทย์ พบว่า สามารถปรับเปลี่ยนการรับรู้เป้าหมายความสำเร็จของการศึกษาแพทย์ได้ถูกต้องชัดเจนยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีมและมีภาวะผู้นำ จากสภาพการทำงานแบบการแก้ปัญหาเดียวเป็นการร่วมกันแก้ปัญหาแบบทีมสุขภาพ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้การทำงานเป็นทีมของบุคลากรทางการแพทย์

อาจสรุปได้ว่า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้การทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนสอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ชุมชน เป็นกระบวนการที่สามารถพัฒนาการทำงานเป็นทีมได้ ทำให้มีความรู้และทัศนคติต่อการทำงานเป็นทีมสูงมากขึ้น ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการเรียน เสริมสร้างจิตสาธารณะ สามารถพัฒนาสมรรถนะของบุคคลได้ เหมาะสมกับการเรียนรู้ทั้งในระบบ นอกกระบวน และการเรียนรู้ตามอัธยาศัย โดยผู้เรียนในกลุ่มที่อายุน้อยกว่าจะเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์ได้ดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา (Research and Development) ตามแบบแผนการวิจัย แบบกลุ่มเดียว ทดสอบก่อนและหลังการทดลอง โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างชุดฝึกอบรมและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐาน การวิจัยครั้งนี้ได้ดำเนินการ 4 ตอน คือ การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม การสอบถามความต้องการฝึกอบรม และการจัดสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม ดังนี้

1.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาชุดฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ สรุปแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ใช้ตามแนวทางของกระทรวงสาธารณสุข แนวทางของชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี และตามแนวทางของเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ (กระทรวงสาธารณสุข. 2552: 150); (ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. 2554: 8); (เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์. 2555 : 9-10)

1.1.2 แนวคิดการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ตามแนวคิดจากการวิเคราะห์ และสังเคราะห์ แหล่งข้อมูล จำนวน 14 แหล่ง ดังนี้

1.1.2.1 สำนักงานการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร (2549: 32)

1.1.2.2 ปริญญา ดันสกุล (2550: 8)

1.1.2.3 แม็กซ์เวล (2546: 25)

1.1.2.4 เอกชัย กีสพพันธ์ (2538: 145)

1.1.2.5 สงวน ช้างฉัตร (2541: 274)

1.1.2.6 เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542: 118)

1.1.2.7 ฉันทนา จันบรรจง (2542: 179)

1.1.2.8 สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2544: 172)

1.1.2.9 ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2544: 192)

1.1.2.10 กระทรวงศึกษาธิการ (2546: 9)

1.1.2.11 ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551:20)

1.1.2.12 เดวิส และ จอห์น (Davis;& John. 1989: 446)

1.1.2.13 วิตคอค และ ฟรานซิส (Woodcock; & Francise. 1989: 75-116)

1.1.2.14 ฮาเวย์ (Harvey. 1998: 11-26)

1.1.3 แนวคิดการพัฒนาชุดฝึกอบรม การวิจัยครั้งนี้ ได้พัฒนาชุดฝึกอบรม ตามแนวทางของ ชัยยงค์ พรหมวงศ์ ตามแนวทางของ ไชยยศ เรืองสุวรรณ และตามแนวทางของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2538: 495; 2556: 7-20); (ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2556: 199-200); (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2557: 38-40)

1.1.4 แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ การวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ตามแนวคิดของ โคลบ (Kolb. 1984: 21) และ แนวคิดของเคิร์ค (Kirk) (Dennison; & Kirk. 1990: 4)

1.2 การสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม ได้สัมภาษณ์กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 50 คน ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (20 คน) เจ้าหน้าที่ด้านการสาธารณสุข (10 คน) ประชาชนทั่วไป (15 คน) สื่อมวลชนท้องถิ่น (5 คน)

1.3 การสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม จากอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 286 คน

1.4 จัดสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 12 คน

ประชากร คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 808 คน (ข้อมูลเมื่อ มกราคม 2558)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีม คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอสตึก ทุกมิติ กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์ ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง(Purposive sampling) ร่วมกับการบอกต่อ (snowball sampling) จำนวน 50 คน

2. กลุ่มตัวอย่างในการสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 286 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จของ Taro Yamane แสดงจำนวน

ตัวอย่างที่จำแนกตามระดับความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (N) 1,000 คน จำนวนตัวอย่างที่ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ความเชื่อมั่น 95%

3. กลุ่มตัวอย่างในการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับสลาก (Lottery) เขตพื้นที่รับผิดชอบการฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เลือกผู้สมัครใจเข้ารับการฝึกอบรมครบ 3 วัน เพื่อให้เห็นความต่อเนื่องของการเรียนรู้จากประสบการณ์ และสอดคล้องกับความต้องการฝึกอบรมของกลุ่มเป้าหมาย

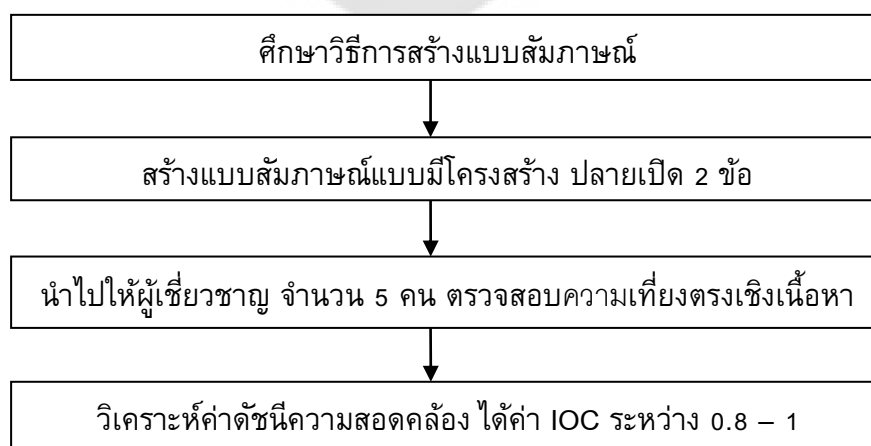
การสร้างชุดฝึกอบรมและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีม
2. แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม
3. แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม
4. ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม
5. แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมก่อน และหลังการฝึกอบรม
6. แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการฝึกอบรม
7. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
8. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม
9. แบบสอบถามความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีการดำเนินการ ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 16 ขั้นตอนการสร้างแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีม

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์

1.2 สร้างแบบสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อใช้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และคำถามปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ คือ

1.2.1 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในสภาพการณ์ปัจจุบัน

1.2.2 พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ต้องการ

1.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหา และด้านการวิจัย จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1 คะแนน

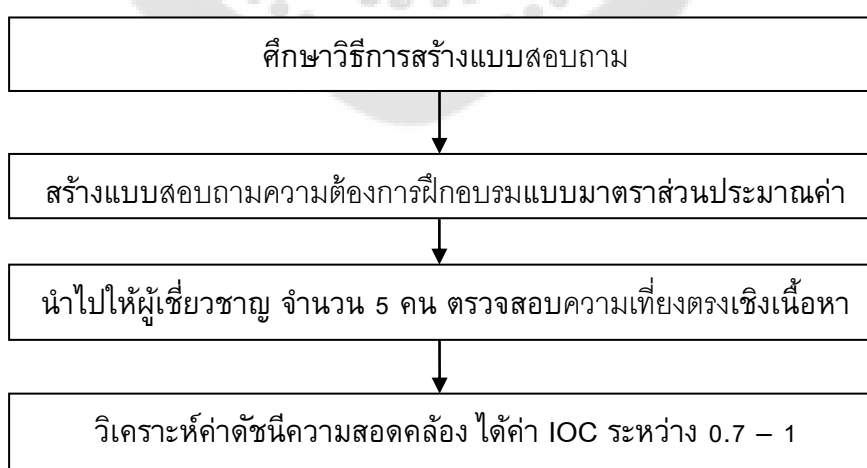
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1 คะแนน

พิจารณาความสอดคล้องของคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่า คำถามนั้นนำไปใช้ได้ (พิสนุ พงศรี. 2552: 155)

1.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่าระหว่าง 0.8 - 1

2. แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 17 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม

2.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม

2.2 สร้างแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม โดยนำผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัย ผลการสัมภาษณ์มากำหนดเป็นองค์ประกอบหัวข้อเนื้อหาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ความต้องการเข้าร่วมฝึกอบรม จำนวนวันที่ฝึกอบรม วันที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม แบบของการฝึกอบรม และสถานที่ในการฝึกอบรม ลักษณะของข้อคำถามเป็นปลายเปิด และแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในด้านการจัดการฝึกอบรม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบสำรวจรายการ (Checklist)

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเนื้อหาในการฝึกอบรม ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าตามแบบของลิเคิร์ต

เกณฑ์การให้คะแนน ในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 มีดังนี้

ต้องการมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
ต้องการมาก	ให้	4	คะแนน
ต้องการปานกลาง	ให้	3	คะแนน
ต้องการน้อย	ให้	2	คะแนน
ต้องการน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนมี ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	หมายถึง	มีความต้องการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	หมายถึง	มีความต้องการมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	หมายถึง	มีความต้องการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	หมายถึง	มีความต้องการน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	หมายถึง	มีความต้องการน้อยที่สุด

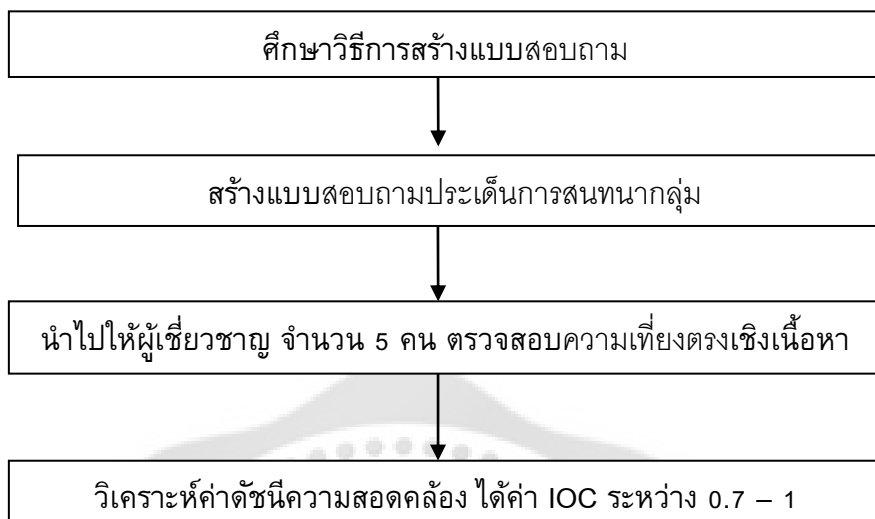
2.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหา และด้านการวิจัย จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน +1 คะแนน
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0 คะแนน
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1 คะแนน

พิจารณาความสอดคล้องของคำถามการสัมภาษณ์ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่าคำถามนั้น นำไปใช้ได้ (พิสนุ ฟองศรี. 2552: 155)

2.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ มีค่าระหว่าง

3. แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 18 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่ม

3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม

3.2 สร้างแบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่มตามประเด็น ดังนี้

3.2.1 ประเด็นเนื้อหาการฝึกอบรม

3.2.2 ประเด็นระยะเวลาการฝึกอบรม

3.2.3 ประเด็นวิธีการฝึกอบรม

3.2.4 ประเด็นองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม ตามกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ คือ ขั้นการลงมือทำ ขั้นนำมาสะท้อนกลับ ขั้นปรับความคิดใหม่ และขั้นประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์

3.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหา และด้านการวิจัย จำนวน 5 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1 คะแนน

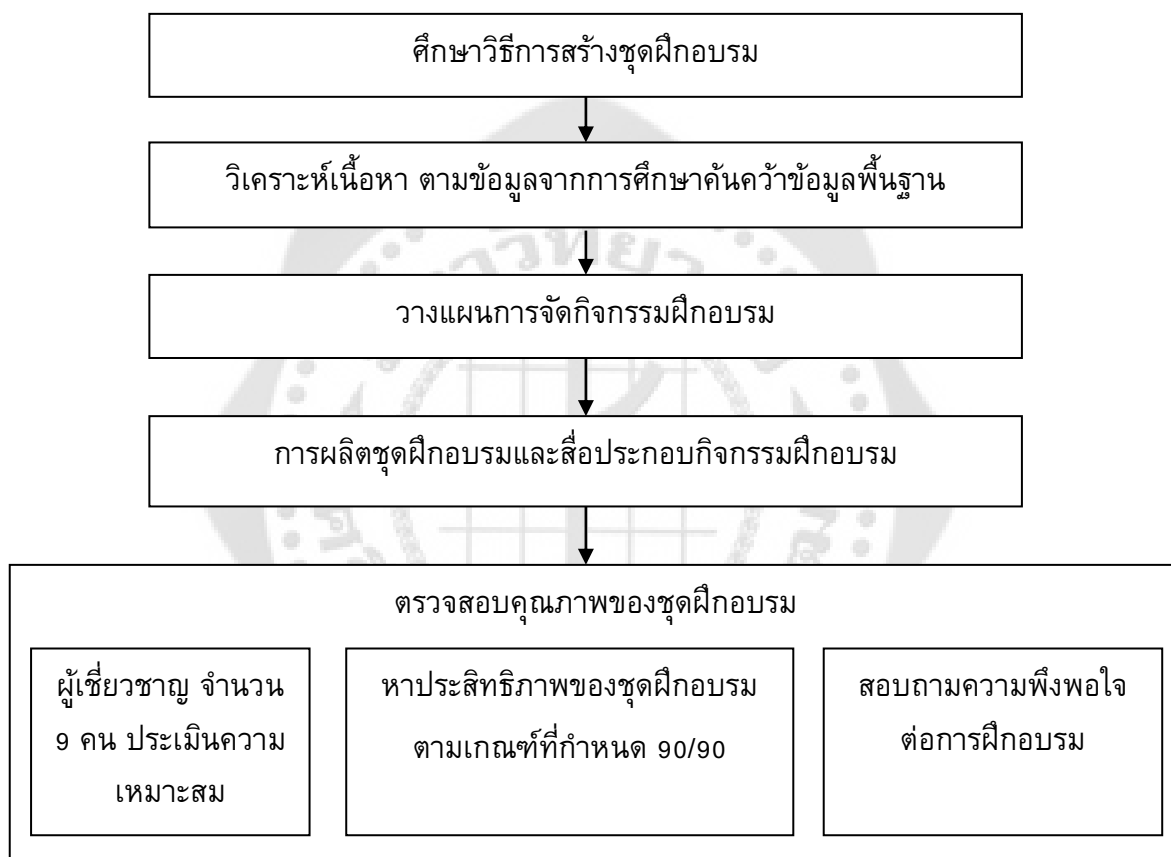
พิจารณาความสอดคล้องของคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่า คำถามนั้นนำไปใช้ได้ (พิสนุ พงศรี. 2552: 155)

3.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่าระหว่าง

0.8 – 1

4. ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

การศึกษา เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ได้บูรณาการแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาชุดฝึกอบรม สังเคราะห์เป็นวิธีการสร้างชุดฝึกอบรม ดังนี้



ภาพประกอบ 19 ขั้นตอนการสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

ขั้นที่ 1 วิเคราะห์เนื้อหา โดยใช้ข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย การสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม การสอบถามความต้องการฝึกอบรม และการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม มาวิเคราะห์เนื้อหา

ขั้นที่ 2 วางแผนการจัดกิจกรรมฝึกอบรม

2.1 จัดทำแผนการจัดการฝึกอบรมแต่ละหน่วย

2.2 ร่างชุดฝึกอบรม และเครื่องมือประเมินผลสัมฤทธิ์การใช้ชุดฝึกอบรม

ขั้นที่ 3 ผลิตชุดฝึกอบรมและสื่อประกอบกิจกรรมฝึกอบรม ให้สอดคล้องกับผู้เรียนที่เป็น ผู้ใหญ่

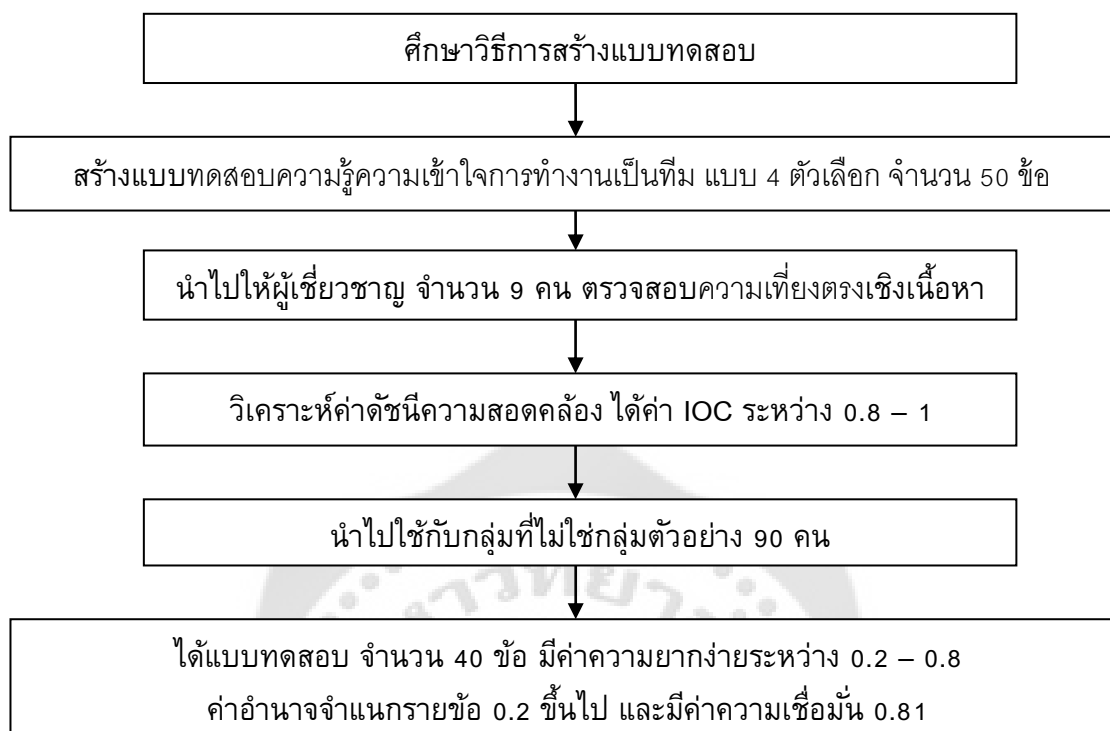
- 3.1 องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม ได้แก่
 - 3.1.1 แนวทางการจัดฝึกอบรม
 - 3.1.2 แผนการจัดกิจกรรมฝึกอบรมแต่ละหน่วย
- 3.2 เอกสารประกอบการฝึกอบรม ได้แก่
 - 3.2.1 เอกสารคู่มือชุดฝึกอบรมสำหรับวิทยากร พร้อมสื่ออุปกรณ์ฝึกอบรม
 - 3.2.2 เอกสารความรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3.3 เครื่องมือประเมินผลสัมฤทธิ์การใช้ชุดฝึกอบรม ได้แก่
 - 3.3.1 แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม
 - 3.3.2 แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม

ขั้นที่ 4 ตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม

การตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม ดำเนินการ 3 วิธี คือ โดยการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ การทดลองกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90 และ การสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2527: 38-40); (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2538: 495; 2556: 7-19) ดังนี้

- 4.1 นำชุดฝึกอบรมไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา ด้านสื่อ ด้านหลักสูตรและการสอน จำนวน 9 คน ประเมินความเหมาะสมในการนำไปใช้
- 4.2 นำชุดฝึกอบรมไปทดลองใช้ เพื่อหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90
- 4.3 สอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม
- 4.4 วิเคราะห์และปรับปรุงชุดฝึกอบรมให้มีคุณภาพ

5. แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 20 ขั้นตอนการสร้างแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม

5.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบทดสอบ

5.2 สร้างแบบทดสอบแบบ 4 ตัวเลือก ให้ครอบคลุมเนื้อหา และจุดประสงค์ในแต่ละหน่วยฝึกอบรม จำนวน หน่วยละ 10 ข้อ

5.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ ด้านหลักสูตรและการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหา จำนวน 9 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1 คะแนน

พิจารณาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่าคำถามนั้น นำไปใช้ได้ (พิสนุ ฟองศรี. 2552: 155)

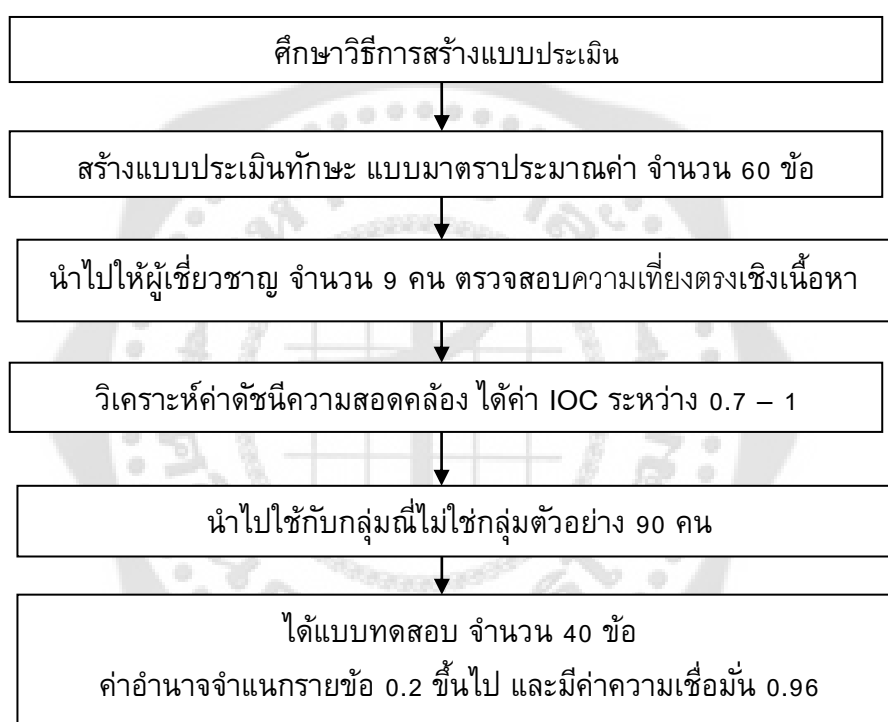
5.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่าระหว่าง

0.8 - 1

5.5 นำไปใช้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน เพื่อหาค่าความยากง่าย(p) ค่าอำนาจจำแนก(r) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน คัดเลือกข้อที่มีระดับค่าความยากง่าย ระหว่าง 0.20 – 0.80 และค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม ด้วยสูตร KR - 20 ตามวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson)

5.6 วิเคราะห์ผลการทดลองใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม พบว่า ได้แบบทดสอบตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 40 ข้อ มีค่าความยากง่ายระหว่าง 0.2 – 0.8 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ 0.2 ขึ้นไป และมีค่าความเชื่อมั่น 0.81

6. แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 21 ขั้นตอนการสร้างแบบประเมินทักษะการทำงานเป็น

6.1 ศึกษาแนวทางการสร้างแบบประเมิน

6.2 สร้างแบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมให้ครอบคลุมเนื้อหา และจุดประสงค์ ในแต่ละหน่วยฝึกอบรม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 4 ระดับ คือ ปฏิบัติทุกครั้ง ปฏิบัติสม่ำเสมอ ปฏิบัติบางครั้ง และไม่เคยปฏิบัติ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ไม่เคยปฏิบัติ	ให้	0 คะแนน
ปฏิบัติบางครั้ง	ให้	1 คะแนน
ปฏิบัติสม่ำเสมอ	ให้	2 คะแนน
ปฏิบัติทุกครั้ง	ให้	3 คะแนน

6.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านด้านหลักสูตรและการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหา จำนวน 9 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน +1 คะแนน
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0 คะแนน
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1 คะแนน

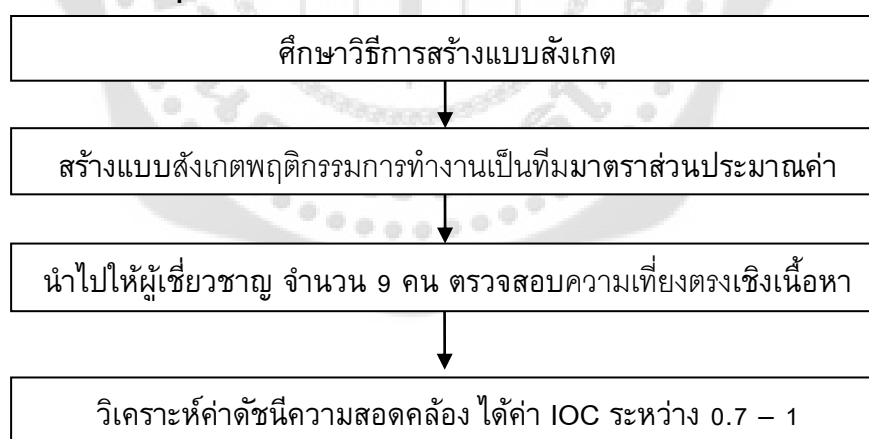
พิจารณาความสอดคล้องของคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่าคำถามนั้นนำไปใช้ได้ (พิสนุ พงศรี. 2552: 155)

6.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ มีค่าระหว่าง 0.7 - 1

6.5 นำไปใช้กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก(r) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน คัดเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป และค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทักษะด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค

6.7 วิเคราะห์ผลการทดลองใช้แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม พบว่า มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ 0.2 ขึ้นไป และมีค่าความเชื่อมั่น 0.96

7. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 22 ขั้นตอนการสร้างแบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

7.1 ศึกษาวิธีสร้างแบบสังเกต

7.2 สร้างแบบสังเกตการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แบบมาตรฐานประมาณค่า

7.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหาเนื้อหา จำนวน 9 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1 คะแนน

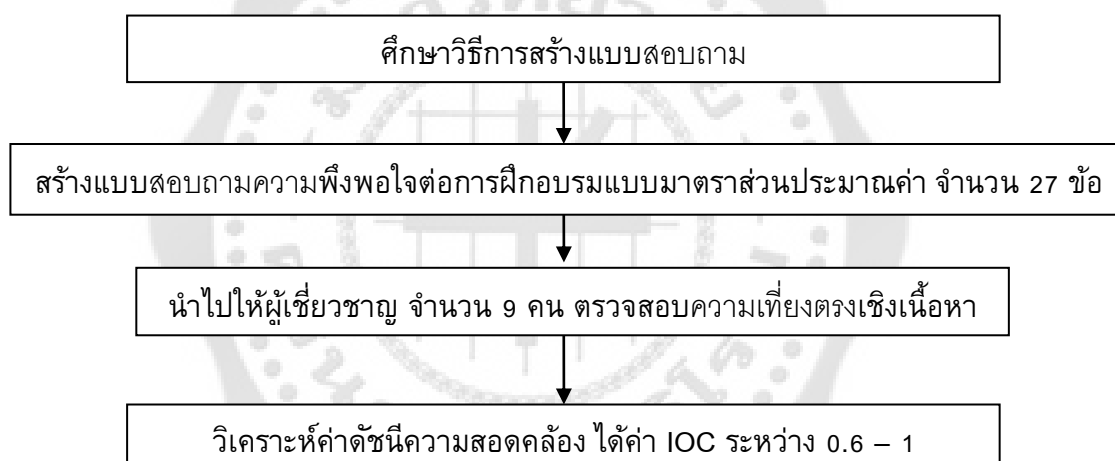
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1 คะแนน

พิจารณาความสอดคล้องของคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่า คำถามนั้นนำไปใช้ได้ (พิสนุ พงศรี. 2552: 155)

7.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่าระหว่าง 0.7 – 1

8. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 23 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

8.1 ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถาม

8.2 สร้างแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเพื่อแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ในส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ คือ มีความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด ให้ 5 คะแนน

มาก ให้ 4 คะแนน

ปานกลาง	ให้	3 คะแนน
น้อย	ให้	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.50 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.50 – 4.49 หมายถึง มาก

2.50 – 3.49 หมายถึง ปานกลาง

1.50 – 2.49 หมายถึง น้อย

1.00 – 1.49 หมายถึง น้อยที่สุด

8.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านด้านหลักสูตรและการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหา จำนวน 9 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง ให้คะแนน +1 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0 คะแนน

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง ให้คะแนน -1 คะแนน

พิจารณาความสอดคล้องของคำถามกับวัตถุประสงค์ที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่าคำถามนั้น นำไปใช้ได้ (พิสนุ พงศรี. 2552: 155)

8.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่าระหว่าง 0.6 - 1

9. แบบสอบถามความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้



ภาพประกอบ 24 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

9.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม

9.2 สร้างแบบสอบถามความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม โดยพิจารณาความเหมาะสม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating Scale) 5 ระดับ และแบบปลายเปิด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เหมาะสมมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
เหมาะสมมาก	ให้	4 คะแนน
เหมาะสมปานกลาง	ให้	3 คะแนน
เหมาะสมน้อย	ให้	2 คะแนน
เหมาะสมน้อยที่สุด	ให้	1 คะแนน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.50 – 5.00	หมายถึง	เหมาะสมมากที่สุด
3.50 – 4.49	หมายถึง	เหมาะสมมาก
2.50 – 3.49	หมายถึง	เหมาะสมปานกลาง
1.50 – 2.49	หมายถึง	เหมาะสมน้อย
1.00 – 1.49	หมายถึง	เหมาะสมน้อยที่สุด

9.3 นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตรและการสอน ด้านการวัดและประเมินผล ด้านเนื้อหา จำนวน 9 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ความชัดเจนและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ และหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence: IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนจากการตรวจสอบของผู้เชี่ยวชาญ ดังนี้

ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าสอดคล้อง	ให้คะแนน +1 คะแนน
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่แน่ใจ	ให้คะแนน 0 คะแนน
ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาว่าไม่สอดคล้อง	ให้คะแนน -1 คะแนน

พิจารณาความสอดคล้องของคำถามที่มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปจึงถือว่า คำถามนั้นนำไปใช้ได้ (พิสนุ พงศรี. 2552: 155)

9.4 วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ ได้ค่าระหว่าง 0.6 - 1

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลในขั้นตอนการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์เอกสาร

ในเดือนเมษายน – เดือนกันยายน 2557

1.2 เก็บข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ระหว่าง 10 – 30 พฤศจิกายน 2557

1.3 เก็บข้อมูลการสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม ระหว่าง 10 – 25 มกราคม 2558

1.4 จัดสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 12 คน ในวันที่ 15 มีนาคม 2558

2. การเก็บข้อมูลการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม

ครั้งที่ 1 ทดลองใช้ แบบเดี่ยว 1 : 1 กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 คน ในวันที่ 7 สิงหาคม 2558

ครั้งที่ 2 ทดลองใช้ แบบกลุ่ม 1: 10 กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 คน ในวันที่ 14 สิงหาคม 2558

ครั้งที่ 3 ทดลองภาคสนาม 1: 100 กับกลุ่มตัวอย่าง อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน ระหว่างวันที่ 26 - 28 สิงหาคม 2558 และดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบแผนการวิจัยแบบกลุ่มเดี่ยว ทดสอบก่อนและหลังการทดลอง ดังนี้

ตาราง 5 แบบแผนการวิจัย ทดลองแบบกลุ่มเดี่ยว (One Group Pretest Posttest Design)

	ทดสอบก่อน	ทดลอง	ทดสอบหลัง
กลุ่มทดลอง	Pretest	X	Posttest

3. เก็บข้อมูลการติดตามผลการใช้ชุดฝึกอบรม

3.1 ติดตามผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมทันที ในวันที่ 28 สิงหาคม 2558

3.1.1 จัดสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม

3.1.2 จัดสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม

3.1.3 สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยใช้การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์

3.2 ติดตามผล ระยะ 2 สัปดาห์ ในวันที่ 10 กันยายน 2558 โดยการสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม

3.3 ติดตามผล ระยะ 1 เดือน ในวันที่ 27 กันยายน 2558 โดยการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการนำชุดฝึกอบรมไปใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และการวิเคราะห์เนื้อหา ในการวิเคราะห์สถิติพื้นฐาน สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยก่อนและหลังการทดลองเพื่อทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ

1.2 ค่าเฉลี่ย

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติที่ใช้วิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

2.1 วิเคราะห์หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item-Objective Congruence: IOC) (พิสนุ ฟองสี. 2552: 155)

2.2 ทดสอบค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนกของเครื่องมือ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน คัดเลือกข้อที่มีระดับค่าความยากง่าย ระหว่าง 0.20 – 0.80 และค่าอำนาจจำแนก ตั้งแต่ 0.20 ขึ้นไป

2.3 ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม ด้วยสูตร KR-20 ตามวิธีของคูเดอร์-ริชาร์ดสัน (Kuder Richardson)

2.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมินทักษะ ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบราค

2.5 วิเคราะห์ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม โดยการหาดัชนีประสิทธิผล ตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90 (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2556 : 7-19)

3. สถิติทดสอบสมมุติฐาน การประเมินผลการใช้ชุดฝึกอบรม เป็นการตรวจสอบผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีม โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t-test

ขั้นตอนการวิจัย



ภาพประกอบ 25 ขั้นตอนการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบที (t-dependent)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
p	แทน	ความน่าจะเป็นของการมีนัยสำคัญทางสถิติ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาและศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ประกอบด้วย

1.1 ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1.1.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัย

1.1.2 การสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม

1.1.3 การสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม

1.1.4 การจัดสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม

1.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม

1.2.1 ผลการประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

1.2.2 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม

1.2.3 ผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

ตอนที่ 2 การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

2.1 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก่อนและหลังการฝึกอบรม

2.2 ผลการเปรียบเทียบทักษะการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก่อนและหลังการฝึกอบรม

2.3 การติดตามผลการใช้ชุดฝึกอบรม

2.3.1 การติดตามผลหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมทันที

2.3.1.1 การสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม

2.3.1.2 การสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม

2.3.1.3 สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยใช้การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์

2.3.2 การติดตามผล ระยะ 2 สัปดาห์ โดยการสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม

2.3.3 การติดตามผล ระยะ 1 เดือน โดยการสนทนากลุ่มผู้นำชุดฝึกอบรมไปใช้

ตอนที่ 1 การสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

1.1 ผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 การศึกษาเอกสารและงานวิจัย

1.1.1.1 ผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (กระทรวงสาธารณสุข. 2552: 150); (ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. 2554: 8); (เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์. 2555 : 9-10) มีข้อค้นพบ ดังนี้

ตาราง 6 ข้อค้นพบจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ประเด็นที่ศึกษา	ข้อค้นพบ
ด้านองค์กร : หน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับการ ทำงานของ อาสาสมัคร สาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน	-อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นระบบสุขภาพภาคประชาชน ทำงานบนพื้นฐานของการสาธารณสุขมูลฐาน ในรูปแบบประชาชนร่วมกันทำงานเพื่อประชาชน ลักษณะชมรมสนับสนุนช่วยเหลืองานด้านการสาธารณสุขของชุมชน เป็นระบบที่เติมเต็มระบบสุขภาพของชาติ -กระทรวงสาธารณสุขมีนโยบายให้ช่วยเหลือการจัดการสุขภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายให้ประชาชนมีสุขภาพดีถ้วนหน้า เน้นการป้องกันมากกว่าการรักษา แต่ไม่มีอำนาจบังคับบัญชา การดำเนินงานร่วมกันจึงเป็นการขอความร่วมมือเท่านั้น การทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขจึงขึ้นอยู่กับด้านจิตใจที่เป็นจิตอาสาของบุคคลเป็นสำคัญ -การพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านด้วยการฝึกอบรมทางหนึ่งคือเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

ตาราง 6 (ต่อ)

ประเด็นที่ศึกษา	ข้อค้นพบ
ด้านบุคคล : ตัวอาสาสมัคร สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	-อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นบุคคลวัยผู้ใหญ่ ทำงานด้วยจิตอาสา ได้รับการอบรมด้านการสาธารณสุขจากกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งแนวทางการทำงานร่วมกันกับหน่วยและบุคคลที่เกี่ยวข้อง โดยมีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเป็นผู้นำสุขภาพ อีกทั้ง ต้องสามารถสร้างและบริหารเครือข่ายในงานด้านสุขภาพแบบหุ้นส่วน ซึ่งเป็นลักษณะของการทำงานเป็นทีม -มีเวลาให้กับงานด้านสุขภาพแบบอาสาเป็นครั้งคราวและทำงานในช่วงเวลาอันสั้น แต่การจัดการปัญหาสุขภาพเป็นงานที่ต่อเนื่องระยะยาว จึงจำเป็นต้องดึงศักยภาพของแต่ละคนมาร่วมกันและทำงานส่งต่อกันอย่างเป็นระบบตามแบบการทำงานเป็นทีม -เคยได้รับการฝึกอบรมหัวข้อการทำงานเป็นทีมแต่เป็นเพียงหัวข้อย่อยในการฝึกอบรมวิชาการด้านการสาธารณสุขเท่านั้น จึงควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม -มีความใกล้ชิดกับชุมชน เข้าใจสภาพปัญหาของชุมชน ซึ่งมีหน้าที่เป็นผู้นำและทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี แต่พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน แม้จะมีความรู้ความเข้าใจและทักษะด้านการสาธารณสุขมูลฐาน แต่ยังขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีม ซึ่งควรมีการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมด้วย
ด้านงานตาม บทบาทหน้าที่ของ อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน	-บทบาทนักจัดการสุขภาพ มีหน้าที่แก้ข่าวร้าย กระจายข่าวดี ชี้นำบริการประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี มีลักษณะงานที่กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต้องทำงานร่วมกันเอง ทำงานร่วมกับหน่วยงานด้านการสาธารณสุขและองค์กรอื่นๆ และประชาชนในชุมชน ซึ่งเป็นลักษณะของการทำงานเป็นทีม ดังนั้น จึงควรต้องเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีม

1.1.1.2 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับ การทำงานเป็นทีม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และสังเคราะห์เอกสารจาก 14 แหล่งข้อมูล พบว่า องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ นำเสนอดังตาราง

ตาราง 7 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

แหล่งข้อมูล	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	รวม
องค์ประกอบ															
ภาวะผู้นำ		/	/	/	/	/	/	/	/		/	/	/	/	12
การตัดสินใจ	/	/	/	/	/			/	/	/		/			9
การสื่อสาร			/	/	/	/		/	/				/	/	8
มนุษยสัมพันธ์	/						/		/	/		/	/	/	7
การจัดการความขัดแย้ง			/		/	/			/				/	/	6
เป้าหมาย		/							/		/	/	/	/	6
ผลประโยชน์และความพอใจ	/								/	/	/				4
การประเมินผลงาน											/	/	/		3
การแลกเปลี่ยนเรียนรู้	/								/						2
การคิดสร้างสรรค์			/						/						2
การวางแผน											/		/		2
ความตั้งใจและ เต็มใจทำงาน									/			/			2
การประสานงาน											/	/			2
การมีส่วนร่วม				/			/								2

รายนามแหล่งข้อมูลตามลำดับหมายเลข

1. สำนักงานการศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร (2549: 32)
2. ปริญญา ตันสกุล (2550: 8)
3. แม็กเวล (2546: 25)
4. เอกชัย กี่สุขพันธ์ (2538: 145)
5. สงวน ช่างฉัตร (2541: 274)
6. เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์ (2542: 118)
7. ฉันทนา จันบรรจง (2542: 179)
8. สุเทพ พงษ์ศรีวัฒน์ (2544: 172)
9. ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2544: 192)
10. กระทรวงศึกษาธิการ (2546: 9)

11. ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551:20)
12. เดวิส และ จอห์น (Davis;& John. 1989: 446)
13. วิตคอค และ ฟรานซิส (Woodcock; & Francise. 1989: 75-116)
14. ฮาเวย์ (Harvey. 1998: 11-26)

จากตาราง 7 แหล่งข้อมูล ทั้งหมด 14 แหล่ง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 6 อันดับแรก มีความเห็นว่างค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ การสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ การจัดการความขัดแย้ง และเป้าหมาย

1.1.1.3 การศึกษาเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาชุดฝึกอบรม (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2538: 495; 2556: 7-20); (ไชยยศ เรืองสุวรรณ. 2556: 199-200); (วิชัย วงษ์ใหญ่. 2557: 38-40) พบว่า การพัฒนาชุดฝึกอบรมมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง การสร้างชุดฝึกอบรม การเก็บรวบรวมข้อมูลทดลองใช้ชุดฝึกอบรม การวิเคราะห์ ผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรมและการสรุปผลการพัฒนาชุดฝึกอบรม

1.1.1.4 การศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับ การเรียนรู้จากประสบการณ์ พบว่า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ หมายถึง กระบวนการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและทักษะจากการมีส่วนร่วมลงมือทำ ทำการสะท้อนกลับสิ่งที่ได้กระทำ ปรับความคิดเพื่อใช้ใน สถานการณ์ใหม่ และทดลองประยุกต์ใช้ในสถานการณ์อื่น ๆ ต่อไป เป็นทั้งกระบวนการและผลลัพธ์ ในขณะที่ทำการเรียนรู้ก็เป็นการเรียนรู้วิธีการเรียนไปด้วยพร้อมกัน

ผู้วิจัยวิเคราะห์แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของโคลบ์ และแนวคิดการเรียนรู้จาก ประสบการณ์ของเคิร์ค สังเคราะห์เป็นกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4 ขั้นตอน เมื่อนำอักษรตัว แรกของชื่อขั้นตอนมาเรียงกันเรียกได้ว่า รูปแบบ 4A ดังนี้

A1 : Action - ลงมือทำ : เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสบการณ์ในเรื่อง ที่เรียนรู้

A2 : Action Review - นำมาสะท้อนกลับ : เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ย้อนสังเกตคิดถึง การร่วมกิจกรรมจากการลงมือทำ ใคร่ครวญว่าเกิดอะไรขึ้นและมีอะไรเป็นผลจากสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น

A3 : Adapt - ปรับความคิดใหม่ : วิทยากรจะบรรยายนำเสนอแนวคิด หลักวิธีการที่ เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องที่ทำการฝึกอบรม ว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเกิดผลดีต่อทีมมากที่สุด ซึ่งผู้เรียน จะได้มีส่วนแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ และปรับความคิดใหม่ พร้อมกำหนดกรอบแนวคิดที่จะ นำไปปฏิบัติเมื่อเจอสถานการณ์ใหม่

A4 : Apply - ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้ทดลองปฏิบัติใน สถานการณ์ใหม่ ๆ โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดใหม่ที่ได้กำหนดไว้แล้ว

1.1.2 การสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงาน ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

การวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัคร
สาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน กลุ่มเจ้าหน้าที่
ด้านการสาธารณสุข กลุ่มประชาชนทั่วไป และกลุ่มสื่อมวลชน รวม 50 คน ได้ผลดังตาราง

ตาราง 8 ผลการสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีม

กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์	สภาพปัญหา	พฤติกรรมเป้าหมาย
อาสาสมัคร สาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน (20 คน)	-มีงานมากเกินไปจึงเกิดความเหนื่อยล้า -บางครั้งก็ไม่อยากทำงานอาสาบ้างแล้ว -มีความขัดแย้งส่วนตัวและจากการจัดวางตัวบุคคลเข้าร่วมกิจกรรมภายในกลุ่ม ให้เหมาะสมกับภารกิจ -บางครั้งประชาชนไม่ตอบรับการช่วยเหลือด้านสุขภาพ แต่ยินดีรับของแจก เช่น สินค้าอุปโภคบริโภค -การศึกษาไม่สูง ส่วนใหญ่มีอาชีพอิสระ - ต้องการเรียนรู้เรื่องการทำงานร่วมกันเป็นทีมตามหลักวิชาการ	-ทำงานเป็นทีม -มีภาวะผู้นำ กล้าแสดงออก -มีหลักมนุษยสัมพันธ์กันมากขึ้น มุ่งเรื่องงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว -เน้นเรื่องการสื่อสารอย่างรวดเร็วเหมาะสมทั่วถึง -ตัดสินใจร่วมกันแบบเป็นมติเอกฉันท์ -เมื่อมีความขัดแย้งต้องสามารถจัดการได้อย่างสร้างสรรค์
เจ้าหน้าที่ด้านการ สาธารณสุข(10 คน)	-การเมือง และการสนับสนุนงบประมาณต่าง ๆ ส่งผลต่อการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน -มีความขัดแย้งเกิดขึ้นจากความแตกต่างระหว่างบุคคล -การประชุมไม่เพียงพอต่อการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม	-ใช้ภาวะผู้นำในการทำงานร่วมกัน -ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ใส่ใจซึ่งกันและกันให้มาก -จัดการกับความขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์ -ตระหนักถึงการตัดสินใจร่วมกัน
ประชาชนทั่วไป (15 คน)	-ประชาชนต้องการความเป็นส่วนตัวสูง บางบ้านไม่ต้อนรับการเยี่ยมบ้านหรือกิจกรรมต่าง ๆ	-ใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ให้มาก ๆ -สื่อสารอย่างสร้างสรรค์ -ร่วมกันทำงานอย่างพร้อมเพรียงโดยแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า
สื่อมวลชนท้องถิ่น (5 คน)	-มีเรื่องการเมืองแทรกแซงในกลุ่มสมาชิก -คำตอบแทนน้อยทำให้ท้อแท้ต้องเพิ่มแรงบันดาลใจ	-จัดการความขัดแย้งได้ดี -มีภาวะผู้นำ -ตัดสินใจร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ -สื่อสารกันให้มากขึ้น

จากตาราง 8 พบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความคิดเห็นเป็นไปในทางเดียวกันว่า สภาพปัจจุบันของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ

หมู่บ้านไม่มีรูปแบบของการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจน พฤติกรรมการทำงานเป็นลักษณะการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม ด้วยการให้การประชุมแจ้งข่าวสารถึงกัน โดยพฤติกรรมเป้าหมายที่ต้องการให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีการทำงานร่วมกัน ตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ การจัดการความขัดแย้ง เป้าหมาย วิธีการที่จะเสริมสร้างการทำงานในลักษณะดังกล่าวนี้ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เห็นว่า ควรมีหลักสูตรฝึกอบรมระยะสั้น ๆ ระยะ 2 – 3 วัน เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยเฉพาะ สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย สรุปได้ว่า ความต้องการจำเป็นในการพัฒนางานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีม ซึ่งสามารถแก้ปัญหาได้ด้วยการฝึกอบรม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ไปใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามความต้องการฝึกอบรมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เพื่อหาหัวข้อเนื้อหาที่ตรงกับความต้องการของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

1.1.3 การสอบถามความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม สามารถ วิเคราะห์ข้อมูลระดับความต้องการหัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรม ดังตาราง

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนความต้องการหัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

หัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	อันดับที่
มนุษยสัมพันธ์	4.30	0.59	1
การสื่อสาร	4.23	0.53	2
การตัดสินใจ	4.21	0.39	3
การจัดการความขัดแย้ง	4.21	0.19	4
ภาวะผู้นำ	4.18	0.15	5
เป้าหมาย	4.12	0.12	6

จากตาราง 9 แสดงว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีคะแนนเฉลี่ยของระดับความต้องการหัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรม เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ การจัดการความขัดแย้ง ภาวะผู้นำ และเป้าหมาย ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงนำคะแนน 5 อันดับแรกมาเป็นเกณฑ์พิจารณาเลือกหัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรม จำนวน 5 เรื่อง คือ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ การจัดการความขัดแย้ง และภาวะผู้นำ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการหัวข้อเนื้อหาของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อีกทั้งได้พิจารณาถึงความ

จำเป็นในการฝึกอบรม ประกอบกับการพิจารณาร่วมกันกับการศึกษาข้อมูลพื้นฐานจากเอกสารและงานวิจัย การสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม พบว่า ด้านเป้าหมายนั้น ในงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้มีการกำหนดเป้าหมายไว้ชัดเจนแล้วว่า มุ่งสู่การเป็นนักจัดการสุขภาพชุมชน แก่ชาวร้าย กระจายข่าวดี ชีวีบริการ ประสานงานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน ทำตนเป็นแบบอย่างที่ดี จึงเห็นควรว่าไม่ต้องจัดฝึกอบรมในหัวข้อเป้าหมาย

ในส่วนของการเก็บข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเป็นแนวทางวางแผนการสร้างชุดฝึกอบรมให้สอดคล้องกับธรรมชาติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลพื้นฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 86.8 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.1 และร้อยละ 100 ต้องการเข้าร่วมการฝึกอบรม โดยส่วนใหญ่มีความต้องการฝึกอบรมระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56 ส่วนใหญ่เห็นว่าจำนวนวันที่ต้องการเข้ารับการฝึกอบรม เป็นระยะ 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 49.1 ฝึกอบรมแบบเข้ามา - เย็นกลับ คิดเป็นร้อยละ 73.6 สำหรับสถานที่ในการฝึกอบรมนั้น ส่วนใหญ่ต้องการฝึกอบรมที่ สำนักงานเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์

ความต้องการในการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เป็นเรื่องของความรู้ความเข้าใจและทักษะการปฏิบัติเพื่อให้มีเทคนิควิธี ที่ทำงานด้วยกันได้ง่ายขึ้นอย่างเป็นขั้นตอน ทำงานแทนกันได้หากมีปัญหาด้านเวลาในการทำงาน และใช้เป็นแรงจูงใจให้อยากทำงานอาสาสมัคร สนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐในการดูแลสุขภาพของประชาชนได้อย่างตรงตามความต้องการเป้าหมายของงานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งข้อมูลจากการสำรวจนี้สอดคล้องกับข้อมูลการสังเคราะห์เอกสารและงานวิจัย และผลการสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานในเบื้องต้น พบว่า หัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรมจากผลการศึกษาเอกสารและงานวิจัย ผลการสัมภาษณ์ และผลการสอบถามความต้องการฝึกอบรมจำนวน 5 เรื่อง คือ มนุษย์สัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ การจัดการความขัดแย้ง และภาวะผู้นำ ควรมีการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมขึ้นมาโดยเฉพาะในกลุ่มประชากรอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านด้วยตนเอง ทั้งนี้ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต้องการให้จัดกิจกรรมเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและฝึกทักษะการทำงานเป็นทีมผ่านกิจกรรมที่สนุกสนานและเวลาไม่ยาวนานมากนัก หัวข้อละไม่เกิน 3.5 ชั่วโมง ตั้งชื่อหัวข้อเรื่องให้น่าสนใจ จูงใจให้เข้ารับการฝึกอบรม และนำไปใช้ได้จริง

1.1.4 การจัดสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในเบื้องต้น มาเป็นข้อมูลในการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สรุปผลในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1.1.4.1 ประเด็นเนื้อหาการฝึกอบรม

ตาราง 10 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นเนื้อหาการฝึกอบรม

องค์ประกอบที่เป็นตัวบ่งชี้การทำงานเป็นทีมของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	เนื้อหาสาระในหน่วยฝึกอบรม
ความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำ	ความหมายของผู้นำ ความหมายของภาวะผู้นำ ความจำเป็นที่ต้องเป็นผู้นำ องค์ประกอบของ ภาวะผู้นำ ความเชื่อเกี่ยวกับผู้นำ ประเภทและ ลักษณะของผู้นำ ความสำคัญของภาวะผู้นำที่มี แนวคิดเรื่องภาวะผู้นำ หัวใจสำคัญของการเป็น ผู้นำ และแนวทางที่ใช้เป็นหัวใจของพฤติกรรม ภาวะผู้นำที่มี
ความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับ มนุษยสัมพันธ์	ความหมายของมนุษยสัมพันธ์ หลักการสร้าง มนุษยสัมพันธ์ รูปแบบการวางตัวกับผู้อื่นด้าน มนุษยสัมพันธ์ รูปแบบนิสัยการคิดในการสร้าง มนุษยสัมพันธ์ ลักษณะของบุคคลเพื่อการ วิเคราะห์บุคคล รูปแบบการติดต่อสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล หลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล เทคนิคการนำใจเขามาใส่ใจเรา องค์ประกอบของการสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และ แนวทางการปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีภายในทีมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบที่เป็นตัวบ่งชี้การทำงานเป็นทีมของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	เนื้อหาสาระในหน่วยฝึกอบรม
ความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการสื่อสาร	ความหมายของการสื่อสาร ความสำคัญของการสื่อสารต่อการทำงานเป็นทีม ลักษณะของการสื่อสาร อุปสรรคของการสื่อสาร ประเภทของการสื่อสาร แบบของการสื่อสารภายในทีม บทบาทของนักสื่อสารที่ดี การสื่อสารในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เทคนิคการปรับปรุงการสื่อสาร ศิลปะการพูดที่มีประสิทธิภาพ ศิลปะการแสดงท่าทางสื่อสารแบบไร้เสียง ศิลปะการฟังที่มีประสิทธิภาพ เทคนิคการเพิ่มพลังของการสื่อสาร และแนวทางการสื่อสารภายในทีม
ความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการตัดสินใจ	ความหมายของปัญหา ความหมายของการตัดสินใจ ความสำคัญของการตัดสินใจ องค์ประกอบของการตัดสินใจ การตัดสินใจแบบต่าง ๆ คุณภาพของการตัดสินใจ หลักการพิจารณาตัดสินใจแก้ปัญหาตามลักษณะของงานหลักในการตัดสินใจสั่งการ หลักในการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม ลักษณะของการตัดสินใจรูปแบบของการตัดสินใจตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ขั้นตอนการตัดสินใจ เทคนิคการตัดสินใจแก้ปัญหาแบบมีอ้าชีพ แนวทางปฏิบัติในชีวิตจริงเมื่อเจอปัญหาของทีม ข้อพึงระวังในการตัดสินใจ และหลักคิดเมื่อต้องตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม

ตาราง 10 (ต่อ)

องค์ประกอบที่เป็นตัวบ่งชี้การทำงานเป็นทีมของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	เนื้อหาสาระในหน่วยฝึกอบรม
ความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการจัดการ ความขัดแย้ง	ความเชื่อเรื่องความขัดแย้ง คุณสมบัติของความ ขัดแย้ง ความหมายของความขัดแย้ง สาเหตุของ ความขัดแย้ง ผลของความขัดแย้ง หลักการ วิเคราะห์ความขัดแย้ง กระบวนการของความ ขัดแย้ง แบบของความขัดแย้ง วิธีจัดการกับ ความขัดแย้งในภาพรวม มาตรการป้องกันและ แก้ไขปัญหาความขัดแย้งในเบื้องต้น การจัดการ ความขัดแย้งของบุคคล และแนวทางการจัดการ ความขัดแย้งภายในทีมอาสาสมัครสาธารณสุข ประจำหมู่บ้าน

1.2.2 ประเด็นระยะเวลาในการฝึกอบรม

ตาราง 11 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นระยะเวลาในการฝึกอบรม

ขอบข่ายหัวข้อเนื้อหาการฝึกอบรม	เวลาจัดกิจกรรม
หน่วยที่ 1 ภาวะผู้นำ : หัวใจพฤติกรรมภาวะผู้นำทีม ความหมาย หลักการเรื่องภาวะผู้นำ และการนำไปใช้	2 – 3.5 ชั่วโมง
หน่วยที่ 2 มนุษยสัมพันธ์ : ทักษะมนุษยสัมพันธ์สร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม ความหมาย หลักการเรื่องมนุษยสัมพันธ์ และการนำไปใช้	2 – 3.5 ชั่วโมง
หน่วยที่ 3 การสื่อสาร : ปฏิบัติการสื่อสารเพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ ความหมาย หลักการเรื่องสื่อสาร และการนำไปใช้	2 – 3.5 ชั่วโมง
หน่วยที่ 4 การตัดสินใจ : เทคนิคการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม ความหมาย หลักการเรื่องตัดสินใจ และการนำไปใช้	2 – 3.5 ชั่วโมง
หน่วยที่ 5 การจัดการความขัดแย้ง : กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในทีม ความหมาย หลักการเรื่องมนุษยสัมพันธ์ และการนำไปใช้	2 – 3.5 ชั่วโมง

1.2.3 ประเด็นวิธีการฝึกอบรม

ตาราง 12 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นวิธีการฝึกอบรม

หัวข้อการสนทนากลุ่ม	สรุปความคิดเห็น
เทคนิคการจัดกิจกรรม	A1 : Action – ลงมือทำ ใช้เกม เรื่องเล่าเร้าอารมณ์ กรณีศึกษา A2 : Action Review – นำมาสะท้อนกลับ ใช้การอภิปราย ระดมสมอง กิจกรรมนันทนาการ A3 : Adapt – ปรับความคิดใหม่ ใช้การบรรยายแบบมีส่วนร่วม การสาธิต ระดมสมอง A4 : Apply – ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ ใช้กิจกรรมนันทนาการ ใช้ฐานกิจกรรม บทบาทสมมุติ จำลองสถานการณ์ การแสดงละคร กลุ่มฝึกแก้ปัญหา
การจัดการด้านเอกสาร ความรู้สำหรับผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม	ควรจัดทำแบบมีรูปภาพประกอบให้มาก ตัวอักษรจัดให้อ่านง่าย ๆ ใช้สีสันของปกช่วยดึงดูดความสนใจ แจกให้ในวันแรกของการฝึกอบรม
ด้านสื่อ อุปกรณ์	ควรจัดให้หลากหลายใช้กิจกรรม ให้ร่วมขยับร่างกายเป็นสำคัญ

1.2.4 ประเด็นองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม

ตาราง 13 ผลการสนทนากลุ่มประเด็นองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม

องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม	สาระสำคัญขององค์ประกอบ
แนวทางการจัดฝึกอบรม	- คำนำ อธิบายถึง บทสรุปโดยสังเขปของชุดฝึกอบรม - คำชี้แจงการฝึกอบรม หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ หัวข้อการฝึกอบรม กลุ่มเป้าหมาย วัน/เวลา/สถานที่ ตารางฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม การประเมินผล การติดตามผล ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และผู้รับผิดชอบโครงการ

ตาราง 13 (ต่อ)

องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม	สาระสำคัญขององค์ประกอบ
แผนการฝึกอบรม	เป็นแนวทางและแผนการจัดกิจกรรม เริ่มจากกิจกรรมแนะนำเนื้อหา และ แผนการจัดกิจกรรมในแต่ละหน่วยฝึกอบรม เรียงลำดับกันไป ที่มีความชัดเจนในด้านจุดประสงค์การเรียนรู้ สาระสำคัญ สื่อและอุปกรณ์ ตารางการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ที่กำหนดขั้นตอน กิจกรรมของวิทยากร และกิจกรรมของ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน รวมถึงสื่อและอุปกรณ์ในแต่ละขั้นตอน พร้อมวิธีการวัดและประเมินผล โดยมีใบงาน ใบความรู้ คำอธิบายวิธีการรายละเอียดของการใช้สื่ออุปกรณ์และการ ประเมินผล เบ็ดเสร็จในแต่ละหน่วยนั้น ๆ -จัดทำเป็นหน่วยการฝึกอบรม จำนวน 5 หน่วย
เอกสารประกอบชุดฝึกอบรม	เอกสารที่สร้างเป็นชุดฝึกอบรม ได้แก่ -เอกสารคู่มือสำหรับวิทยากร เป็นการอธิบายแนวทางการจัด ฝึกอบรม และแผนการฝึกอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีมครบตาม องค์ประกอบของชุดฝึกอบรม พร้อมสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม -เอกสารสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประกอบด้วย คำนำ โครงการ ฝึกอบรมที่ไม่ได้ระบุวิธีการฝึกอบรมไว้ และใบความรู้ในแต่ละหน่วย ฝึกอบรม รวม 5 หน่วย

1.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม

1.2.1 ผลการประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

ตาราง 14 ระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้เชี่ยวชาญในการประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ (n = 9)

ที่	ประเด็นการประเมินความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1	ใช้ทฤษฎีเป็นพื้นฐานในการสร้างชุดฝึกอบรมได้เหมาะสม	4.55	0.88	มากที่สุด
2	ชุดฝึกอบรมมีองค์ประกอบที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้	4.55	0.72	มากที่สุด
3	ชุดฝึกอบรมแสดงจุดเน้นของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม	4.66	0.70	มากที่สุด
4	องค์ความรู้การทำงานเป็นทีมของชุดฝึกอบรมเหมาะสมที่จะนำไปใช้	4.44	0.88	มาก
5	วัตถุประสงค์ของชุดฝึกอบรมมีความชัดเจน	4.88	0.33	มากที่สุด
6	เนื้อหาสาระของชุดฝึกอบรมครอบคลุมการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม	4.77	0.66	มากที่สุด
7	แนวทางการประเมินผลชัดเจน	4.66	0.70	มากที่สุด
8	วัตถุประสงค์ของกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสาระ	4.66	0.50	มากที่สุด
9	กิจกรรมสะท้อนให้เห็นหลักการและลักษณะสำคัญของชุดฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม	4.88	0.33	มากที่สุด
10	เอกสารความรู้การทำงานเป็นทีมมีเนื้อหาเป็นระบบและชัดเจน ต่อเนื่อง เข้าใจง่าย	4.88	0.33	มากที่สุด
11	หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ภาวะผู้นำ	4.75	0.33	มากที่สุด
12	หน่วยฝึกอบรมที่ 2 มนุษยสัมพันธ์	4.80	0.35	มากที่สุด
13	หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การสื่อสาร	4.77	0.39	มากที่สุด
14	หน่วยฝึกอบรมที่ 4 การตัดสินใจ	4.78	0.35	มากที่สุด
15	หน่วยฝึกอบรมที่ 5 การจัดการความขัดแย้ง	4.80	0.38	มากที่สุด
	รวม	4.72	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 14 พบว่า ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นว่า ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมโดยใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์ มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาแต่ละหน่วยฝึกอบรม พบว่า ผู้เชี่ยวชาญแสดงความคิดเห็นว่าแต่ละหน่วยมีความเหมาะสมในการนำไปใช้มากที่สุด ดังนี้

ตาราง 15 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 1 : ภาวะผู้นำ

ที่	ประเด็นการประเมินความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม	4.77	0.41	มากที่สุด
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3	การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง	4.66	0.24	มากที่สุด
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย	4.88	0.30	มากที่สุด
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรม	4.88	0.33	มากที่สุด
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ	4.44	0.26	มาก
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.66	0.50	มากที่สุด
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน	4.66	0.33	มากที่สุด
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.88	0.26	มากที่สุด
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.77	0.34	มากที่สุด
	รวม	4.75	0.33	มากที่สุด

จากตาราง 15 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมหน่วยฝึกอบรมที่ 1 : ภาวะผู้นำ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมากที่สุด

ตาราง 16 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 2 :
มนุษย์สัมพันธ์

ที่	ประเด็นการประเมินความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม	4.77	0.41	มากที่สุด
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3	การจัดลำดับเนื้อหาที่มีความต่อเนื่อง	4.77	0.14	มากที่สุด
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย	4.88	0.30	มากที่สุด
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับ เทคนิควิธีการฝึกอบรม	4.88	0.33	มากที่สุด
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ	4.66	0.70	มากที่สุด
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.66	0.50	มากที่สุด
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน	4.88	0.33	มากที่สุด
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.88	0.33	มากที่สุด
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การ เรียนรู้	4.77	0.54	มากที่สุด
	รวม	4.80	0.35	มากที่สุด

จากตาราง 16 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมหน่วยฝึกอบรมที่ 2 : มนุษย์สัมพันธ์ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมากที่สุด

ตาราง 17 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 3 : การสื่อสาร

ที่	ประเด็นการประเมินความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความเหมาะสม
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม	4.77	0.41	มากที่สุด
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3	การจัดลำดับเนื้อหาที่มีความต่อเนื่อง	4.77	0.14	มากที่สุด
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย	4.88	0.30	มากที่สุด
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับ เทคนิควิธีการฝึกอบรม	4.55	0.40	มากที่สุด

ตาราง 17 (ต่อ)

ที่	ประเด็นการประเมินความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ	4.66	0.70	มากที่สุด
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.66	0.50	มากที่สุด
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน	4.88	0.33	มากที่สุด
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.77	0.33	มากที่สุด
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.88	0.54	มากที่สุด
	รวม	4.77	0.39	มากที่สุด

จากตาราง 17 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมหน่วยฝึกอบรมที่ 3 : การสื่อสาร มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมากที่สุด

ตาราง 18 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 4 : การตัดสินใจ

ที่	ประเด็นการประเมินความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม	4.77	0.41	มากที่สุด
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ	4.77	0.30	มากที่สุด
3	การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง	4.77	0.14	มากที่สุด
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย	4.88	0.37	มากที่สุด
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรม	4.88	0.33	มากที่สุด
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ	4.55	0.25	มากที่สุด
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.66	0.50	มากที่สุด
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน	4.88	0.33	มากที่สุด
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.88	0.33	มากที่สุด
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.77	0.54	มากที่สุด
	รวม	4.78	0.35	มากที่สุด

จากตาราง 18 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมหน่วยฝึกอบรมที่ 4 : การตัดสินใจ มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมากที่สุด

ตาราง 19 ผลการตรวจสอบความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรมที่ 5 : การจัดการความขัดแย้ง

ที่	ประเด็นการประเมินความเหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความเหมาะสม
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม	4.77	0.41	มากที่สุด
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ	4.88	0.33	มากที่สุด
3	การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง	4.77	0.14	มากที่สุด
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย	4.88	0.30	มากที่สุด
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรม	4.88	0.33	มากที่สุด
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ	4.66	0.70	มากที่สุด
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.66	0.50	มากที่สุด
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน	4.88	0.33	มากที่สุด
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	4.88	0.33	มากที่สุด
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้	4.77	0.51	มากที่สุด
	รวม	4.80	0.38	มากที่สุด

จากตาราง 19 แสดงว่า ชุดฝึกอบรมหน่วยฝึกอบรมที่ 5 : การจัดการความขัดแย้ง มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมากที่สุด

จากการตรวจสอบความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ และผู้วิจัยได้รวบรวมเพื่อนำไปปรับปรุงชุดฝึกอบรมให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การสนับสนุนให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านลงมือปฏิบัติจริงและให้รับทราบผลการปฏิบัติในทันที ดังนั้นชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นต้องเลือกเนื้อหา ให้มีกิจกรรมการลงมือปฏิบัติให้มากและรู้ผลการปฏิบัติอย่างรวดเร็ว

2. เนื้อหาบางเรื่องมีรายละเอียดมาก ควรให้เวลาในการเรียนรู้เพียงพอ เปิดโอกาสให้ซักถามได้ตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม เพื่อให้กิจกรรมแต่ละหน่วยฝึกอบรมบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3. แผนการจัดกิจกรรม ในส่วนเนื้อหา ควรมีการระบุแหล่งที่มาของข้อมูลท้ายเล่ม และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และภาษา

4. การวัดและประเมินผลควรเน้นไปที่การสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมในทุกขั้นตอน

5. แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม ควรสอดคล้องกับพฤติกรรมที่ปฏิบัติในแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม

6. การเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมในทุกขั้นตอนกิจกรรมการฝึกอบรม ผู้ร่วมกิจกรรมต้องแสดงออกถึงความร่วมมือกันทำงาน วิทยากรต้องสร้างบรรยากาศให้เห็นความสำคัญของความร่วมมือ

7. ชุดฝึกอบรมนี้ เสริมสร้างการทำงานเป็นทีมในด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมด้วย ดังนั้น ในเวลา 3 ชั่วโมง จึงต้องกระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดการทำซ้ำ ๆ เพื่อให้สามารถพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติ ตลอดกระบวนการเรียนรู้ทั้ง 4 ขั้นตอน คือ ลงมือทำ นำมาสะท้อนกลับ ปรับความคิดใหม่ ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์

จากข้อเสนอแนะทั้งหมดเหล่านี้ ผู้วิจัยได้นำไปปรับปรุงชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในแผนการจัดกิจกรรมให้ชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

1.2.2 การหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม

การพัฒนาชุดฝึกอบรมให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90 ได้ผลการหาประสิทธิภาพ โดยการทดลองใช้ ดังนี้

การหาประสิทธิภาพ ในการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม ครั้งที่ 1 แบบเดี่ยว 1:1 ทำการฝึกอบรมกับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 3 คน ได้ผลดังตาราง

ตาราง 20 ผลการทดสอบประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ในการทดลองแบบเดี่ยว 3 คน (n=3)

การหาประสิทธิภาพ	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	ร้อยละ
E1 คะแนนระหว่างฝึกอบรม	100	89.30	89.30
E2 คะแนนหลังการฝึกอบรม	40	32.60	81.60

จากตาราง 20 พบว่า ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพด้านกระบวนการ 89.30 มีประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ 81.60 มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด 90/90 จึงรวบรวมข้อแนะนำมาปรับปรุงชุดฝึกอบรมสำหรับใช้ทดลองในครั้งต่อไป ดังนี้

สอบถามผู้เข้ารับการฝึกอบรม เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข พบว่า ขั้นตอนในการฝึกอบรมมีความเป็นไปได้สูงแต่การใช้กับกลุ่มแค่ 3 คน อาจทำให้การช่วยเหลือแสดงความคิดเห็นกันน้อยทำให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันและกันได้น้อย แต่เห็นว่ากระบวนการฝึกอบรมมีความชัดเจนเหมาะสมต่อกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นอย่างมาก เนื้อหาน่าสนใจ แต่ขอให้ปรับภาษาให้เข้าใจง่ายขึ้น ไม่เป็นทางการมากเกินไป ใช้เอกสารที่มีสีสันเพื่อดึงดูดความสนใจให้มากยิ่งขึ้น และเวลาที่ทำการทดลองเพียงวันเดียวในเนื้อหา 5 หน่วยฝึกอบรม จึงไม่สามารถไปทบทวนความรู้ได้ หากใช้การฝึกอบรมแบบหลาย ๆ วัน คงทำคะแนนการสอบท้ายการฝึกอบรมได้มากกว่านี้

การหาประสิทธิภาพ ในการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม ครั้งที่ 2 แบบกลุ่ม 1 : 10 ทำการฝึกอบรมกับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 10 คน ได้ผลดังตาราง

ตาราง 21 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ในการทดลองแบบกลุ่ม 10 คน(n=10)

การหาประสิทธิภาพ	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	ร้อยละ
E1 คะแนนระหว่างฝึกอบรม	100	92.20	92.20
E2 คะแนนหลังการฝึกอบรม	40	36.20	90.50

จากตาราง 21 พบว่า ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพด้านกระบวนการ 92.20 มีประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ 90.50 มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90 และผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลการสนทนากลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม แบบกลุ่ม 10 คน เพื่อรวบรวมข้อเสนอแนะมาปรับปรุงชุดฝึกอบรมสำหรับใช้ทดลองในครั้งต่อไป สรุปผลดังตาราง

ตาราง 22 สรุปความคิดเห็นจากการสนทนากลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม (n=10)

ประเด็นประเมิน	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
1. ประโยชน์ของรูปแบบการจัดฝึกอบรม	1.1 มีประโยชน์ต่อตนเองและทีมเนื่องจากสอดคล้องกับการนำไปใช้ได้จริงในการทำงานร่วมกันของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 1.2 มีประโยชน์ต่อชุมชน เนื่องจาก สามารถปรับใช้ได้ตรงกับบทบาทหน้าที่การเป็นแกนนำเครือข่ายสุขภาพ
2. กระบวนการจัดกิจกรรม	2.1 ขั้นตอนของการฝึกอบรม - ได้มีการลงมือทำกิจกรรมที่นำสู่การเรียนรู้ ทำทายความสามารถมาก ๆ - ดีมากที่ได้แสดงความคิดเห็นตามอิสระก่อนจึงระดมความคิดเห็นต่อกิจกรรม ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า มีอิสระ และสำคัญต่อความสำเร็จของกลุ่ม ทำให้ได้รู้แนวคิดที่หลากหลาย ที่เห็นว่าเป็นการร่วมกิจกรรมเดียวกัน แต่ความคิดของแต่ละคนทำให้ได้ข้อสรุปของกลุ่มที่ไม่คาดคิดมาก่อน - มีวิทยากรบรรยายให้ความรู้แบบมีส่วนร่วม เป็นการฟังบรรยายที่ไม่่วงนอน เนื้อหาน่าสนใจมาก มองเห็นชัดว่าจะนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน แต่ควรปรับภาษาวิชาการให้เป็นภาษาชาวบ้านมากกว่านี้ - ให้ทดลองปฏิบัติทักษะการทำงานเป็นทีม รู้สึกดีมาก ได้ฝึกกล้าแสดงออก แต่บางกิจกรรมที่เร่งด่วนแล้วไม่เคยทำมาก่อนอาจทำให้ผู้ที่ไม่เคยกล้าแสดงออกรู้สึกไม่อยากเข้าร่วมกิจกรรม จึงเสนอว่าปรับกิจกรรมเป็นแบบสนทนากลุ่ม สนุกสนานเพิ่มขึ้น และเชื่อมโยงเข้าสู่เนื้อหาให้เห็นภาพของหัวเรื่องที่ฝึกอบรม 2.2 เนื้อหาสาระในการจัดกิจกรรมดีมากแต่ควรระวังอย่าให้ยากเกินกว่าภูมิความรู้พื้นฐานของกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน 2.3 เอกสารประกอบกิจกรรม ใบความรู้ ใบงาน และใบประเมินผล เหมาะสมเข้าใจง่าย อธิบายกิจกรรมได้ชัดเจน แต่ควรเพิ่มรูปภาพเพื่อดึงดูดความสนใจมากยิ่งขึ้น

ตาราง 22 (ต่อ)

ประเด็นประเมิน	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ
	2.4 ระยะเวลาฝึกอบรมต้องกระชับให้มาก เพราะอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านไม่เคยมีว่าอยู่ครบเวลาฝึกอบรมสักครั้ง ส่วนใหญ่จะต้องการทำภารกิจของตน 2.5 วิธีประเมินผล ให้มีผู้สังเกตการณ์ในกลุ่มกันเองก็ดี แต่บางครั้งรู้สึกเหมือนกำลังถูกจ้องจับผิด สำหรับการทำให้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจแบบประเมินทักษะ และแบบสอบถามความพึงพอใจนั้นมีมาก แต่ก็ยินดีเพื่อจะได้รู้ความก้าวหน้าของตนเองและของกลุ่มด้วย เป็นการได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีมไปได้ในอีกทาง 2.6 วิทยากรบรรยายความรู้ได้อย่างสนุกสนานน่าสนใจ ทำให้เรื่องที่ไม่คุ้นเคยกลายเป็นเรื่องที่เหมือนเคยเรียนรู้มาแล้วและน่าติดตาม ส่วนของสื่อประกอบการบรรยายควรให้ถือใบความรู้ควบคู่ไปกับการฉายภาพสไลด์จอ สไลด์ด้วยพร้อม ๆ กัน และอนุญาตให้พูดคุยวางแผนกันได้ เพื่อจะได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กับที่วิทยากรบรรยาย

การหาประสิทธิภาพ ในการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม ครั้งที่ 3 ภาคสนาม 1: 100 ทำการฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่าง อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน ได้ผลดังตาราง

ตาราง 23 ผลการหาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรม ในการทดลองภาคสนาม 30 คน(n=30)

การหาประสิทธิภาพ	คะแนนเต็ม	$\bar{X}$	ร้อยละ
E1 คะแนนระหว่างฝึกอบรม	100	92.25	92.25
E2 คะแนนหลังการฝึกอบรม	40	36.40	91.00

จากตาราง 22 พบว่า ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมมีค่าเท่ากับ 92.2/90.5 แสดงว่ามีประสิทธิภาพด้านกระบวนการ 92.25 และมีประสิทธิภาพด้านผลลัพธ์ 91.00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ที่ตั้งไว้ 90/90 จึงเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

1.2.3 ผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

ผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม ครั้งที่ 3 ภาคสนาม จำนวน 30 คน ($n = 30$) ได้ผลดังตาราง

ตาราง 24 ผลการสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ในการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม จำนวน 30 คน ($n = 30$)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเนื้อหา			
1.1 เนื้อหาครอบคลุมการทำงานเป็นทีม	4.43	0.73	มาก
1.2 เนื้อหาการฝึกอบรมน่าสนใจ	4.66	0.47	มากที่สุด
1.3 เนื้อหาเรียงลำดับต่อเนื่อง	4.50	0.52	มากที่สุด
1.4 เนื้อหาการฝึกอบรมมีความชัดเจน	4.46	0.46	มาก
1.5 เนื้อหาการฝึกอบรมเข้าใจง่าย	4.46	0.50	มาก
1.6 ปริมาณของเนื้อหาเหมาะสมกับเวลา	4.70	0.47	มากที่สุด
1.7 เนื้อหาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม	4.93	0.25	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ			
2.1 การเรียงลำดับขั้นตอนการฝึกอบรมเหมาะสม	4.86	0.34	มากที่สุด
2.2 ได้ลงมือสร้างประสบการณ์การทำงานเป็นทีม	4.93	0.43	มากที่สุด
2.3 ได้สะท้อนความรู้สึกรับต่อการประสบการณ์อย่างเต็มที่	4.86	0.34	มากที่สุด
2.4 ได้ปรับความคิดใหม่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม	4.56	0.50	มากที่สุด
2.5 ได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ใหม่ ๆ	4.76	0.43	มากที่สุด
2.6 ความเหมาะสมของรูปแบบกระบวนการฝึกอบรม	4.66	0.47	มากที่สุด
2.7 เทคนิควิธีการฝึกอบรมแต่ละหน่วยมีความเหมาะสม	4.70	0.28	มากที่สุด
3. ด้านสื่ออุปกรณ์			
3.1 สื่อกิจกรรมทำให้เข้าใจการทำงานเป็นทีม	4.43	0.62	มาก
3.2 สื่อสไลด์ ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.53	0.62	มากที่สุด
3.3 ตัวอักษรในเอกสารความรู้ ชัดเจน อ่านง่าย	4.66	0.49	มากที่สุด
3.4 ความเหมาะสมของเอกสารความรู้	4.93	0.38	มากที่สุด
3.5 ความเหมาะสมของสื่ออุปกรณ์การฝึกอบรมในแต่ละหน่วย	4.63	0.49	มากที่สุด

ตาราง 24 (ต่อ)

ประเด็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
4. ด้านการนำไปใช้			
4.1 เป็นประโยชน์ต่องานอาสาศัมคฺรสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน	4.86	0.34	มากที่สุด
4.2 นำความรู้ไปใช้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้	4.73	0.44	มากที่สุด
4.3 นำความรู้ความเข้าใจไปแนะนำให้ผู้อื่นได้	4.43	0.59	มาก
4.4 ถ่ายทอดทักษะการทำงานเป็นทีมให้กับผู้อื่นได้	4.43	0.72	มาก
5. ด้านการจัดการฝึกอบรม			
5.1 การเตรียมความพร้อมของการฝึกอบรม	4.81	0.72	มากที่สุด
5.2 ความเหมาะสมของสถานที่	4.87	0.42	มากที่สุด
5.3 ความเหมาะสมของเวลา	4.83	0.49	มากที่สุด
5.4 การอำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้	5.00	0.00	มากที่สุด
รวม	4.86	0.40	มากที่สุด

จากตาราง 24 พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม ภาพรวมในระดับ มากที่สุด

ตอนที่ 2 การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

2.1 การเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรม

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการฝึกอบรม
จำนวน 30 คน (n=30)

การทดสอบ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ก่อนการฝึกอบรม	30	18.07	3.59	30.48*	0.00
หลังการฝึกอบรม	30	36.40	0.85		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมหลังการใช้ชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการใช้ชุดฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบทักษะการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านก่อนและหลังการใช้ชุดฝึกอบรม

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการฝึกอบรม จำนวน 30 คน (n=30)

การประเมิน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ก่อนการฝึกอบรม	30	96.57	15.54	7.95*	0.00
หลังการฝึกอบรม	30	115.60	7.28		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการใช้ชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการใช้ชุดฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2.3 การติดตามผลการใช้ชุดฝึกอบรม

2.3.1 การติดตามผลหลังการฝึกอบรมทันที

2.3.1.1 ผลการสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม

ในการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้ผ่านการฝึกอบรม ได้สนทนาในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม ยืนยันว่าพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดับมากที่สุด ตามที่ได้ทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

ประเด็นเนื้อหาการฝึกอบรม พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรม แสดงความคิดเห็นว่า เนื้อหาที่เรียนรู้น่าสนใจ และสอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ประเด็นกระบวนการฝึกอบรม พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมเห็นว่ากิจกรรมที่จัดให้เรียนรู้เป็นระบบและเชื่อมโยงอย่างสนุกสนาน เอกสารและการจัดกิจกรรมต่าง ๆ สมบูรณ์แบบตามที่กลุ่มต้องการ การจัดระบบงานฝึกอบรมมีความพร้อมมาก ดังนั้น จึงอยากให้มีการจัดกิจกรรมฝึกอบรมเช่นนี้ กับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอื่น ๆ อย่างทั่วถึงต่อไป

ประเด็นการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมเห็นพ้องกันว่า เรื่องที่เรียนรู้ได้นำไปใช้ประโยชน์จริง จะนำไปปฏิบัติในการทำงานเป็นทีมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านตามที่ได้ร่วมกันเขียนแนวทางไว้ในระหว่างการฝึกอบรม

โดยผู้ผ่านการฝึกอบรม แสดงความคิดเห็น ดังนี้

“ในตอนแรกคิดว่าการจัดกิจกรรมจะเป็นแบบลักษณะของการนั่งฟังบรรยายแบบเดิม ๆ เหมือนแบบการประชุม แต่เมื่อได้เข้ารับการฝึกอบรมจริง ๆ กลับรู้สึกสนุกสนาน ประทับใจการจัดกิจกรรมฝึกอบรมแบบนี้มาก ตื่นเต้นที่จะได้มาทำกิจกรรมกับเพื่อน ๆ”

“วันแรกที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม ตั้งใจจะขอลากลับเร็ว เพราะมีภาระทางครอบครัว แต่เมื่อได้ร่วมกิจกรรมที่มีการตั้งกฎ กติกา วางแผนร่วมกันของกลุ่มว่าต้องให้บรรลุเป้าหมายการจัดฝึกอบรมทั้งการร่วมกิจกรรมเก็บคะแนน และโดยเฉพาะเรื่องการอยู่ร่วมกิจกรรมครบเวลา ก็ตั้งใจใหม่ว่าจะอยู่ให้ครบเวลาการฝึกอบรม เมื่อในวันปิดหลักสูตรยังไม่อยากให้เลิกเลย อยากอบรมต่อ”

“ดีใจที่ได้แสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนเรื่องการทำงานเป็นทีม จากที่เคยคิดว่า เราคือคนที่คอยรับฟัง และนำไปปฏิบัติตาม แท้ที่จริงเมื่อเราได้มีโอกาสแสดงออกเราก็คือรู้ว่า เราทำได้มากกว่าที่เราคิดและทำได้มากกว่าที่เราเคยทำ รู้สึกภูมิใจที่เป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ดีใจที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้”

“พอรู้ว่าจะให้สมัครเข้ารับการฝึกอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีม ก็รีบสมัครทันที เพราะอยากรู้เรื่องหลักการต่าง ๆ อยากทำงานอาสาสมัครอย่างเป็นรูปแบบถูกต้อง อยากให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านภาคภูมิใจในการเป็นจิตอาสาอย่างมีความรู้ทางวิชาการด้วย ขอขอบคุณทางผู้จัดการฝึกอบรมที่มีการฝึกอบรมดี ๆ แบบนี้ให้กับพวกเรา จะนำความรู้ไปใช้ จะกล้าแสดงออกอย่างที่วิทยากรให้โอกาสได้แสดงออกตลอดระยะเวลาการฝึกอบรม”

“ดีใจมากที่ได้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรเก่งมาก สอนสนุก ได้ความรู้ ได้แสดงออก ร่วมกันอย่างสนุกสนาน โดยเฉพาะเป็นเรื่องในชีวิตจริง ที่การฝึกอบรมเหมือนกับการทำงานจริง ๆ เลย ดังนั้นจะนำไปใช้ในชีวิตการทำงานจริงอย่างเต็มที่”

“การเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้ ทำให้เข้าใจเพื่อน ๆ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมากยิ่งขึ้น รวมถึงจะสำรวจตนเองให้มากกว่าเดิม จะนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการทำงาน ร่วมกันเพื่อการจัดการสุขภาพชุมชน คนในหมู่บ้านของเราต้องสุขภาพดีขึ้น ๆ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเองก็ต้องสุขภาพดีขึ้น ๆ และร่วมมือกัน ให้แบบอย่างที่ดีต่อกัน ร่วมกันเป็นแกนนำสุขภาพชุมชน”

“ไม่มีใครหลับเลย มีแต่หัวเราะและกระตือรือร้นในการเรียนรู้ สนุกทุกกิจกรรม แท้ที่จริงความรู้ก็อยู่กับตัวพวกเรา อยู่กับการทำงานของเราอยู่แล้ว จะนำแนวคิดต่าง ๆ ที่วิทยากร และทีมงานสอนให้ไปต่อยอดปรับใช้ต่อไป”

2.3.1.2 ผลการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการฝึกอบรม

ผลการจัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม พบว่า มีประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

ประเด็นการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม มีความเห็นสอดคล้องกันว่า ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ

หมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ มีประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในการทำงาน อาสาสมัครสาธารณสุขในท้องถิ่น

ประเด็นลำดับขั้นตอนการฝึกอบรม พบว่า ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม ส่วนใหญ่เห็นว่า ลำดับขั้นตอนมีกระบวนการที่ชัดเจนง่ายต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ความสนใจตลอดกิจกรรมซึ่งไม่เคยพบมาก่อนว่า กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจะสามารถอยู่เต็มเวลาของการฝึกอบรมเช่นการฝึกอบรมครั้งนี้

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของวิทยากรในการปรับปรุงชุดฝึกอบรม

วิทยากรมีความคิดเห็นว่า ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่พัฒนาขึ้นมีประโยชน์และมีวิธีปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม สามารถเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม และทักษะการทำงานเป็นทีม โดยวิทยากรสามารถดำเนินการปฏิบัติการฝึกอบรมตามแผนการจัดกิจกรรมได้โดยง่าย สะดวกต่อการบรรยายให้ความรู้

ควรมีการนำเสนอต่อองค์กรที่รับผิดชอบงานฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และเผยแพร่ให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้รับทราบเพื่อร่วมมือกันเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างทั่วถึงต่อไป

“ผู้เข้ารับการฝึกอบรม น่ารักมาก ทุกคนทุกกลุ่ม มีความกระตือรือร้นต่อการฝึกอบรม มาลงทะเบียนแต่เช้า และเข้าห้องตรงต่อเวลา มีความสนใจ ตั้งใจเรียนรู้ทุกกิจกรรม ให้ความร่วมมือดีมาก แต่ละคนลงมือปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเป้าหมายของทีม ครบในทุกขั้นตอนทุกกิจกรรม ในขั้นของการบรรยายความรู้ก็ยังแสดงความเป็นทีมแต่ละคนชวนขวย ชักถาม แข่งกันตอบคำถาม ไม่มีคนหลับในห้องแม้แต่คนเดียว เวลาพักก็รีบเข้าห้อง จะไปห้องสุขาก็ไม่ยากออกจากห้องเรียน เป็นกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่สนใจเรียนมากที่สุด”

“เมื่อมีข้อสงสัย จะช่วยกันถาม จะร่วมแสดงความคิดเห็น กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม กล้าแสดงออกในการนำเสนอผลงานของกลุ่ม ไม่มีใครขาดสักชั่วโมงเดียว ทุกคนร่วมกิจกรรมตลอด 3 วันครบทุกหน่วยฝึกอบรม”

“เมื่อวิทยากรมีคำถาม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมก็พยายามหาคำตอบ หรือพูดคุยกันอย่างสนุกสนานเพื่อให้ได้คำตอบของทีม โดยนำประสบการณ์ของตนมาแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน วิทยากรเองก็ได้รับความรู้เพิ่มขึ้นจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมไปด้วย”

วิทยากรมีข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการนำชุดฝึกอบรมนี้ไปใช้ คือ วิทยากรจะต้องศึกษาแผนการจัดกิจกรรมมาล่วงหน้า ให้เข้าใจขั้นตอนของการดำเนินกิจกรรม การฝึกอบรมต้องกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมตระหนักถึงเป้าหมายของทีมให้มาก ๆ เห็นได้จากเมื่อวิทยากรอ้างถึงเป้าหมายของทีม สมาชิกทุกคนจะกระตือรือร้นการร่วมกิจกรรม ละวางเป้าหมายส่วนตัวซึ่งสอดคล้องกับหลักการทำงานเป็นทีม

สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ด้านการสาธารณสุขที่รับผิดชอบการฝึกอบรม อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า การฝึกอบรมครั้งนี้

ไม่เหมือนที่ผ่านมา ทั้งรูปแบบกิจกรรมการฝึกอบรม และความร่วมมือของผู้เข้ารับการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังให้ความเห็นว่า จะใช้เป็นต้นแบบนำร่องในการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยเริ่มจากการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้ เป็นแกนนำการทำงานเป็นทีม

2.3.1.3 ผลการสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยใช้การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์

ผลการสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมโดยใช้การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์หลังพิธีปิดการฝึกอบรม พบว่า การร่วมกิจกรรมในงานดังกล่าว เป็นไปด้วยความสนิทสนม แต่ละคนผลัดเปลี่ยนกันแสดงความคิดเห็นเชิญชวนกันทำกิจกรรม เช่น การรับประทานอาหาร การร้องเพลง การเต้นอย่างสนุกสนาน แสดงว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรม มีการทำงานเป็นทีมตามองค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพตามหัวข้อเนื้อหาที่ทำการฝึกอบรม ได้แก่ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง ได้อย่างเหมาะสม

ระหว่างงานเลี้ยงสังสรรค์ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ทุกคนมีความคิดเห็นว่า กิจกรรมการฝึกอบรมนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง และเพื่อให้การฝึกอบรมสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นควรให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้ผ่อนคลาย ไม่เน้นที่การวัดผลความรู้ความเข้าใจมากเกินไป และมีระยะเวลาการทำกิจกรรมต่าง ๆ มากกว่านี้

“มีการทดสอบมากไป แต่ก็เข้าใจแล้วว่าเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญในการทำงานร่วมกันเป็นทีม”

“ควรมีช่วงเวลาในการทำกิจกรรมการไปพบประชาชนจริง ๆ มีชั่วโมงของการศึกษาดูงานหรือการลงพื้นที่จริงในสถานการณ์จำลอง”

“ควรทำการฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขทุกคน นอกเหนือจากกลุ่มที่เข้ารับการฝึกอบรมในครั้งนี้ เพราะว่า ผลด้านสุขภาพเป็นเหมือนคลื่นที่แต่ละชุมชนจะรับผลที่เกิดจากชุมชนอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน”

“ควรมีเวลาที่ฝึกอบรมหัวข้อหนึ่ง ๆ แล้วเว้นไปให้นำไปใช้ในการทำงานจริงก่อน แล้วจึงทำการฝึกในหัวข้ออื่น ๆ ต่อไป”

2.3.2 การติดตามผล ระยะ 2 สัปดาห์ โดยการสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม โดยการจัดสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม สรุปผลการสนทนา ดังนี้

2.3.2.1 ด้านการฝึกอบรม สรุปความคิดเห็นว่า ยังประทับใจกับการฝึกอบรม อยู่แม้จะผ่านมาระยะหนึ่งแล้ว ยังคงประทับใจทั้งด้านเนื้อหา กระบวนการ วิทยากร และการจัดการต่าง ๆ เวลานี้ก็ถึงก็จะช่วยให้กระตุ้น ความตระหนักในการนำไปใช้ประโยชน์

2.3.2.2 ด้านการนำไปใช้ประโยชน์ สรุปความคิดเห็นว่า ได้ใช้ประโยชน์จริง ๆ ในทีมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้มีการแสดงภาวะผู้นำในด้านต่าง ๆ ตามที่แต่ละคนถนัดและสลับสับเปลี่ยนกันนำ อาสาเข้าทำงานแทนกัน มีความสัมพันธ์กันอย่างสนิทสนมมากยิ่งขึ้น เวลาทำงานจะไม่นึกถึงเรื่องด้านลบของผู้อื่น แต่จะมุ่งในเป้าหมายความสำเร็จของงาน พุดกัน

แบบสุนทรียสนทนามากขึ้น ฟังกันมากขึ้น เปิดโอกาสให้กันมากขึ้น ช่วยกันตัดสินใจแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทีม ไม่พบข้อขัดแย้งในเรื่องส่วนตัว แต่มีการหารือและแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างอย่างกว้างขวาง ใช้การจัดการความขัดแย้งทางความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดเจนในการเลือกตั้งประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พบว่า ผู้ผ่านการฝึกอบรมที่สมัครรับเลือกตั้ง ได้รับการเลือกตั้งให้เป็นประธานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านต่อเนื่องจากเดิมอีกสมัย ทั้งนี้สมาชิกของทีมแสดงสิทธิ์เลือกตั้งอย่างเป็นเอกฉันท์

2.3.3 การติดตามผล ระยะ 3 สัปดาห์ โดยการสนทนากลุ่มผู้นำชุดฝึกอบรมไปใช้ พบว่า ผลการสนทนากลุ่มผู้นำชุดฝึกอบรมไปใช้ในการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สรุปเป็นประเด็นได้ ดังนี้

2.3.3.1 ประเด็นความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม พบว่า ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น และได้ดำเนินการทดลองใช้ไปนั้น มีความสอดคล้อง เหมาะสมทั้งด้านเวลา เนื้อหา กิจกรรม กระบวนการ สื่อการฝึกอบรม การประเมินผล และสถานที่ สรุปความคิดเห็นว่า น่าจะนำไปใช้ต่อเนื่อง โดยให้ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้ศึกษาลำดับขั้นตอนและวิธีดำเนินการจากเอกสารชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น

2.3.3.2 ประเด็นการจัดการฝึกอบรม สรุปได้ว่า สามารถจัดการได้จริง โดยทำในสถานที่ที่มีการจัดประชุมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเป็นประจำทุกเดือน แต่หากจะให้ง่ายต่อการจัดการด้านเวลา มีข้อเสนอแนะว่า จะจัดแบบวันละ 1 หน่วยฝึกอบรม

2.3.3.3 ประเด็นการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ สรุปได้ว่า การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีประโยชน์มาก เนื่องจากผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์โดยตรงกับการทำงานร่วมกันในชีวิตประจำวัน นอกจากนั้นยังสามารถเป็นแกนนำถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และชุมชนทั้งแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการได้ด้วย จึงเห็นควรให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมจากการทดลองใช้ชุดฝึกอบรมแล้ว เป็นแกนนำในการทำงานเป็นทีมด้านการสาธารณสุขต่อไป

2.3.3.4 ประเด็นปัญหาและข้อเสนอแนะ ยังไม่พบปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้ชุดฝึกอบรม แต่มีข้อเสนอแนะว่า น่าจะประยุกต์ไปใช้ฝึกอบรมแบบไม่ต่อเนื่องได้ โดยให้สอดคล้องกับวันที่จัดประชุมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านประจำเดือน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินการ และเพื่อความสะดวกของผู้มาเข้ารับการฝึกอบรมด้วย

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงชุดฝึกอบรม โดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เช่น ใส่บรรณานุกรมไว้ท้ายเนื้อหาการฝึกอบรมแต่ละหน่วยฝึกอบรม แทนการใส่บรรณานุกรมไว้ท้ายชุดฝึกอบรม ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการปรับเวลาในการฝึกอบรม เป็นครั้งละ 1 หน่วยฝึกอบรมได้ด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ เป็นการวิจัยและพัฒนาที่มีความมุ่งหมายเพื่อสร้าง พัฒนา และศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ กลุ่มที่ศึกษา คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในอำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน ทดลองแบบกลุ่มเดียว ทดสอบก่อนและหลังการทดลอง ดำเนินการศึกษา 4 ขั้นตอน คือ การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานและการกำหนดประชากร กลุ่มตัวอย่าง การสร้างชุดฝึกอบรมและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการวิจัย สามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

1.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ชุดฝึกอบรมที่สร้างขึ้นมี 5 หน่วยฝึกอบรม ได้แก่ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง แต่ละหน่วยฝึกอบรมใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4 ขั้นตอน คือ ลงมือทำ นำมาสะท้อนกลับ ปรับความคิดใหม่ และประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ ประกอบด้วย คู่มือสำหรับวิทยากร แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ส่วนนำ เป็นแนวทางการใช้ชุดฝึกอบรม ส่วนที่ 2 เป็นแผนการจัดกิจกรรมฝึกอบรม จำนวน 5 หน่วย เอกสารคู่มือชุดฝึกอบรมสำหรับวิทยากร เอกสารความรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม สื่ออุปกรณ์ และเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรม ได้แก่ แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

1.2 ผลการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม พบว่า

1.2.1 ชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดั้มากที่สุด

1.2.2 ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90

1.2.3 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดั้มากที่สุด

2. การศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย เรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ มีข้อสรุปในประเด็นต่าง ๆ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. อภิปรายผลการสร้างและพัฒนาชุดฝึกอบรม

1.1 ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมากที่สุด เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 1 ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในระดับมาก

ผลการศึกษาครั้งนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์ (2555: 119-126) ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ พบว่า มีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในระดับมากที่สุด

ทั้งนี้อาจเนื่องจาก ชุดฝึกอบรมได้สร้างบนพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีการพัฒนาชุดฝึกอบรมที่มีการวางจุดมุ่งหมาย การจัดเนื้อหา การจัดกิจกรรมฝึกอบรม การวัดและประเมินผล จากการศึกษา ค้นคว้าข้อพื้นฐานโดยการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน การทำงานเป็นทีม การพัฒนาชุดฝึกอบรม และการเรียนรู้จากประสบการณ์ อีกทั้งได้ทำการสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีมที่พึงประสงค์ สอบถามความต้องการฝึกอบรมจากกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนได้จัดสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม ก่อนที่จะนำมาสร้างชุดฝึกอบรม (Taba.1962: 454) ดำเนินการอย่างเป็นระบบทั้งด้านเนื้อหา และด้านประสบการณ์การเรียนรู้ (สุนทร โคตรบรรเทา. 2553: 56) ดังนั้น ชุดฝึกอบรมจึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ทั้ง ในด้านองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม กิจกรรมการฝึกอบรม องค์ความรู้ เนื้อหาสาระของชุดฝึกอบรม กระบวนการ จุดประสงค์ของการฝึกอบรม และแนวทางการประเมินผล ดังนี้

1.1.1 ด้านองค์ประกอบของชุดฝึกอบรมแบ่งเป็น 2 ส่วนชัดเจน จัดทำเป็นเอกสาร คู่มือการฝึกอบรมสำหรับวิทยากร เอกสารความรู้สำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีเนื้อหาเป็นระบบและชัดเจน ต่อเนื่อง เข้าใจง่าย สื่ออุปกรณ์ และเครื่องมือประเมินผลการฝึกอบรม มีความเบ็ดเสร็จ กะทัดรัด สะดวกต่อการนำไปใช้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.2537: 154) ตรงตามผล การศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาชุดฝึกอบรม พบว่า การทำงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ไม่มีระบบการทำงานเป็นทีมที่ชัดเจน จึงควรมีการจัดทำหลักสูตร ฝึกอบรมระยะสั้นขึ้นมาโดยเฉพาะ เพื่อทำการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมภายในกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สอดคล้องกับ ัญญภัส มธุรส (2549: 67) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดชลบุรี พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในความร่วมมือกันปฏิบัติงานระหว่างกับอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านด้วยกัน คือ ไม่มีความสามัคคี บางคนไม่เข้าร่วมกิจกรรม และมีปัญหาในเรื่องเวลาไม่ตรงกันกับประชาชนผู้รับบริการ

ด้านสุขภาพ สอดคล้องกับ คณิต หนูพลอย (2552: 57) ศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในเชิงลบค่อนข้างต่ำ ควรมีการพัฒนารูปแบบในการกระตุ้นให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเกิดคุณค่าร่วมในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพิ่มกิจกรรมการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้อันจะทำให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานให้เพิ่มขึ้นต่อไป สอดคล้องกับ สุมาลี สังข์ศรี (2555: 32) ที่เห็นว่าควรมีหลักสูตรสั้น ๆ บริการแก่ประชาชนที่พ้นวัยเรียนไปแล้วด้วย สอดคล้องกับ ประภาส อนันดา และ จริญญา ทองเอนก (2556: 1 - 8) ศึกษาผลของการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการปฏิบัติงานเยี่ยมบ้าน พบว่า ความรู้และทักษะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านสามารถเพิ่มขึ้นได้จากการฝึกอบรม จึงควรเพิ่มหลักสูตรการให้ความรู้และทักษะการปฏิบัติงานให้แก่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

1.1.2 กิจกรรมต่าง ๆ ในการฝึกอบรมแต่ละหน่วย สะท้อนให้เห็นหลักการและลักษณะสำคัญของชุดฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม โดยแผนการจัดกิจกรรมในแต่ละหน่วยฝึกอบรมได้แบ่งแยกวิธีปฏิบัติของวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรมไว้อย่างชัดเจนว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไหร่ อย่างไร เทคนิควิธีที่ใช้ในกระบวนการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอน มีความหลากหลายส่งเสริมให้เกิดแรงบันดาลใจในการร่วมกิจกรรม เหมาะสมกับผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ที่มีประสบการณ์ติดตัวมาแล้ว สอดคล้องกับ วรวิมล บุตรอามาตย์ (2549: 105-107) ศึกษาพบว่า กระบวนการทำงานเป็นทีมที่ไม่ชัดเจนทำให้มีความบกพร่องในการทำงาน จึงควรมีวิธีการเสริมสร้างสัมพันธภาพและความไว้วางใจ สะท้อนการวิเคราะห์ปัญหา ให้ความรู้ที่ต้องการด้วยการระดมสมองและหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกัน เป็นตามกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

1.1.3 ด้านองค์ความรู้ เนื้อหาสาระ ของชุดฝึกอบรมครอบคลุมการทำงานเป็นทีมเป็นไปตามแนวคิดทฤษฎีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสารการทำงานเป็นทีม และตรงตามความต้องการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม สอดคล้องกับบริบทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้แก่ เนื้อหาเรื่องภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง สอดคล้องกับ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2544: 192) กล่าวถึงองค์ประกอบของทีมงานที่ดีว่า ได้แก่ การตัดสินใจ บทบาทหน้าที่ การสื่อสาร การจัดการความขัดแย้ง โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของทุกฝ่าย และผลการศึกษาของ ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์ (2551: 20) พบว่า องค์ประกอบของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยการสร้างทีมและกระบวนการทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ การทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน สอดคล้องกับการสร้างทีม ในเรื่องภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ และการจัดการความขัดแย้ง สำหรับกระบวนการสร้างทีม ได้แก่ การสื่อสาร และการตัดสินใจ

1.1.4 จุดประสงค์ของการฝึกอบรมมุ่งพัฒนาความรู้ความเข้าใจ และพฤติกรรมให้เกิดเป็นทักษะการทำงานเป็นทีม โดยการตั้งวัตถุประสงค์ของกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสาระ สอดคล้องกับ เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2556: 19) และ วาร์นีย์ (Varney. 1977: 154-155)

เห็นว่าการทำงานเป็นทีมช่วยให้เกิดความสามัคคี ทำให้คนมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำ

1.1.5 แนวทางการประเมินผลชัดเจน มีความเป็นปรนัย และเครื่องมือการประเมินผลผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญมาแล้วว่า สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ได้มีการนำไปทดลองใช้ และปรับปรุงถึงเกณฑ์คุณภาพตามหลักการวัดและประเมินผล สอดคล้องกับ เมธี จันทจารย์ (2552: 23) กล่าวว่า ควรมีการทดสอบความรู้ก่อนและหลังการฝึกอบรมด้วย สอดคล้องกับ ศิริพรรณ สายหงส์ และ สมประสงค์ วิทย์เกียรติ (2534: 705) กล่าวว่า ชุดฝึกอบรมเป็นหลักสูตรชนิดหนึ่งที่มีมาตรฐานด้านรูปแบบ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล เป็นสื่อประสม เอื้อประโยชน์ต่อวิทยากรให้เปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้บรรยายไปเป็นการเสนอแนะการแก้ปัญหาและส่งเสริมการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

1.2 ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพ 92.25/91.00 เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 2 ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด 90/90 สอดคล้องกับการศึกษาของ กนกกร ปราชญ์นคร (2550: 185); ศรีวิไล พลมณี (2552: 90); นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์ (2555: 119-126) พบว่า เมื่อพัฒนาชุดฝึกอบรมตามขั้นตอนอย่างมีระบบแบบแผน ทำการทดสอบประสิทธิภาพและปรับปรุงตามผลการทดลองจากการทดลองใช้แบบเดี่ยว แบบกลุ่ม และแบบภาคสนามแล้วจะได้ชุดฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด การพัฒนาชุดฝึกอบรมโดยการเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินความเหมาะสมและทดสอบประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.2.1 อาจเป็นเพราะชุดฝึกอบรมได้ดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเป็นระบบเริ่มจากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐานครบถ้วนทั้งจากเอกสารและงานวิจัย การสัมภาษณ์ การสอบถามความต้องการฝึกอบรม ได้มีการจัดสนทนากลุ่มเพื่อวิเคราะห์ความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม เพื่อให้ได้ข้อมูลด้านเนื้อหา ระยะเวลาฝึกอบรม เทคนิควิธีการดำเนินการฝึกอบรมในแต่ละขั้นตอนของแต่ละหน่วยฝึกอบรม รวมทั้งข้อเสนอแนะอื่น ๆ บนพื้นฐานแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งบริบทของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โครงการฝึกอบรม หัวข้อเนื้อหาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพที่ได้จากการสอบถามความต้องการฝึกอบรม รวมถึงขั้นตอนและเทคนิควิธีการในกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ และได้ดำเนินการ บนพื้นฐานแนวคิดการตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรม ทั้ง 2 วิธีการ คือ โดยให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม อีกทั้งได้ ทำการปรับปรุงชุดฝึกอบรมตามลำดับการทดสอบประสิทธิภาพ (วิชัย วงษ์ใหญ่.2557: 38 – 40) โดยการทดลองเพื่อทดสอบประสิทธิภาพแบบเดี่ยว 1:1 จำนวน 3 คน แบบกลุ่ม 1 : 10 จำนวน 10 คน และแบบภาคสนาม 1 : 100 กับตัวอย่าง 30 คน รวมถึงได้ตรวจสอบคุณภาพของชุดฝึกอบรมด้านความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมด้วย (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2556: 7-19)

1.2.2 กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ทุกขั้นตอน คือ ขั้นลงมือทำ ขั้นนำมาสะท้อนกลับ ขั้นปรับความคิดใหม่ และขั้นประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ ซึ่งผู้วิจัยวิเคราะห์และสังเคราะห์มาจากแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของ โคลบ และ แนวคิดการเรียนรู้จาก

ประสบการณ์ของเคิร์ค มาดำเนินการออกแบบกิจกรรมตามแนวคิดทฤษฎี ร่วมกับการนำผลการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมมาใช้ในการสร้างชุดฝึกอบรมให้เหมาะสมตามเป้าหมายของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ แต่ละขั้นตอนของแต่ละหน่วยฝึกอบรม ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมผ่านกระบวนการเรียนรู้แล้วเกิดความรู้ความเข้าใจ และปรับเปลี่ยนความคิดนำไปสู่ความสามารถในการเรียนรู้ได้ดีทั้งด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ (Dennison; & Kirk. 1990: 4; Kolb. 1984: 21)

1.2.3 ชุดฝึกอบรมมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด อาจเนื่องจาก เทคนิคและสื่ออุปกรณ์ที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ มีความเหมาะสมในการส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเรียนรู้ได้ดี โดยส่วนใหญ่เป็นสื่อที่เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับบริบทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่มีระดับการศึกษาไม่สูงนัก แต่มีจิตใจที่เสียสละและเป็นนักปฏิบัติ นอกจากนี้การจัดลำดับของการใช้สื่อได้เรียงจากแบบที่เป็นรูปธรรมไปหาสื่อที่เป็นนามธรรม สื่อกิจกรรมที่สัมผัสได้ทุกส่วนของร่างกาย ไปสู่อุปกรณ์ที่สัมผัสด้วยสายตาตามหลักการเรียนรู้ที่ผู้เรียนจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดจากการพูดและการปฏิบัติที่เป็นประสบการณ์ตรงมากกว่าการใช้สื่ออื่น ๆ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ประสบการณ์ตรง สาธิต การดูงาน นิทรรศการ โทรทัศน์รายการสด ภาพยนตร์ วิดยูเทปหรือภาพนิ่ง รูปตัวหนังสือ และคำ (สมคิด บางโม. 2551 : 107-108) นอกจากนี้ ในทุกสื่อที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้จะมีการส่งเสริมให้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ต่อกัน เป็นครูซึ่งกันและกัน ทำให้ได้ใช้ความรู้ความเข้าใจในทันทีที่เรียนรู้อย่างซ้ำ ๆ เป็นการเสริมสร้างการจดจำ ทำให้เกิดความเข้าใจ และมีความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เรียนรู้ โดยจะให้ทราบผลการเรียนรู้แบบทันทีทันใด เสริมสร้างแรงจูงใจให้ตั้งใจเรียนอย่างต่อเนื่อง (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547: 7-8)

1.3 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดับมากที่สุด เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในระดับมาก ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก

1.3.1 เนื้อหาการฝึกอบรมตรงกับความต้องการของอาสาสมัครประจำหมู่บ้านที่ได้จากการสอบถามความต้องการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม ได้แก่ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และการจัดการความขัดแย้ง ซึ่งประเด็นต่าง ๆ เหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบทั้งด้านบุคคลและการปฏิบัติงาน (อดิศักดิ์ ปลอดภย. 2548: 92-97) นำหัวข้อเนื้อหาตามทีกลุ่มเป้าหมายต้องการฝึกอบรม มาจัดเนื้อหาสาระให้น่าสนใจโดยศึกษาและคัดเลือกเนื้อหาที่ตรงกับบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านอย่างชัดเจน ครบถ้วน จัดเรียงลำดับเนื้อหาให้มีความต่อเนื่อง ให้สิ่งที่เรียนรู้ก่อนสามารถอ้างอิงเชื่อมโยงนำไปใช้ในเนื้อหาต่อ ๆ ไปได้ ในปริมาณที่เหมาะสมที่จะถ่ายทอดความรู้ใหม่ในขั้นตอน A3 ระยะ 60 นาที ซึ่งเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมต่อความสนใจของผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ (ชัยยงค์ พรหมวงศ์. 2538: 495)

1.3.2 ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอาจเกิดจากการมีแรงจูงใจในการรวมทีม เนื่องจากในการฝึกอบรมครั้งนี้ ได้มีการทำข้อตกลงร่วมกันว่า มีการเก็บคะแนนการทำงานเป็นทีมทุกกิจกรรมเพื่อแสดงให้เห็นถึงความพร้อม สามัคคี การมุ่งสู่การบรรลุเป้าหมายของทีม โดยสมาชิก

ทุกคนในทีมตระหนักถึงความสำคัญของแต่ละคนที่คู่ควรต่อการเป็นผู้ร่วมสร้างผลงานของทีมตลอดกิจกรรมการฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมแต่ละทีมแสดงความมุ่งมั่นที่จะมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ทุกขั้นตอนของแต่ละหน่วยฝึกอบรมทุกหน่วย สอดคล้องกับ แชน (Chang. 1995: 6-8) ที่เห็นว่าเทคนิคสำคัญเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมประการหนึ่งคือแรงจูงใจของทีมงาน และอาจเนื่องจากอสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเล็งเห็นประโยชน์ของการทำงานเป็นทีมที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำ (Varney. 1977: 154-155)

1.3.3 ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม อาจเนื่องจาก จำนวนสมาชิกในทีมมีความเหมาะสม จากจำนวนรวม 30 คน ได้จัดแบ่งทีมเป็น 3 ทีม ทีมละ 10 คน ทำให้สมาชิกทุกคนในทีมได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมทุกขั้นตอน ส่งเสริมให้สมาชิกทีมทุกคนได้ลงมือทำ แสดงความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ โดยในชั้น A1 ลงมือทำ จะมีสมาชิกลงมือทำกิจกรรม จำนวน 8 คน และอีก 2 คน ทำหน้าที่สังเกตการณ์ ในชั้น A2 นำมาสะท้อนกลับ สมาชิกทุกคน จะได้แสดงความคิดเห็นเดี่ยวแบบรายบุคคล แล้วร่วมระดมความคิดเห็นเป็นความคิดเห็นของทีม อภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อกัน อย่างทั่วถึง โดยจำนวน สมาชิกของทีมในการทำกิจกรรมการเรียนรู้ ไม่ควรเกิน 12 คน และไม่ควรน้อยกว่า 7 คน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถร่วมมือกันอย่างเต็มที่ ได้เรียนรู้บทบาทหน้าที่ของสมาชิกทีมที่หลากหลาย และไม่มากเกินไปจนจะสนทนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (วิโรจน์ สารัตนะ. 2551: 63-75) ทั้งนี้ ในการฝึกอบรมครั้งต่อไป สามารถปรับแต่งจำนวนรวมของผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ตามความเหมาะสม ขึ้นอยู่กับความต้องการแบ่งจำนวนทีม และความสะดวกต่อการจัดการฝึกอบรมนั่นเอง

1.3.4 ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม อาจเนื่องจาก กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ส่งเสริมให้อสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้ร่วมกิจกรรมที่สนุกสนานหลากหลาย ได้เรียนรู้โดยตนเอง ได้ใช้ประสบการณ์ที่ติดตัวมาลงมือสร้างประสบการณ์ในเรื่องที่เรียนรู้ มีแรงจูงใจจากการทราบผลทันที สอดคล้องกับหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. 2547: 7-8) ลักษณะรูปแบบกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ส่งเสริมให้วิทยากรปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นผู้บรรยายมากเกินไปมาเป็นผู้อำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ สอดคล้องกับ เมธี จันทรจักรภรณ์ (2552: 23) เห็นว่า ควรใช้การอบรมแบบการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ คือ เรียนจากประสบการณ์ และการเรียนรู้ร่วมกัน ใช้การฝึกปฏิบัติและแลกเปลี่ยนตลอดเวลา ไม่ใช้การบรรยายมากเกินไป

1.3.5 ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม อาจเนื่องจาก อสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ตระหนักถึงการนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตการทำงานร่วมกันได้จริง โดยมีลำดับขั้นตอนการพัฒนาชุดฝึกอบรม ที่มีพื้นฐานมาจากความต้องการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีมของอสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ส่งเสริมให้ใช้ประสบการณ์ที่ติดตัวมากับความเป็นผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ และให้ลงมือทำการสร้างประสบการณ์ใหม่ ๆ ที่กระตุ้นให้ตระหนักถึงการนำความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีมที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในชีวิตจริง ส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในลักษณะที่สมาชิกทุกคนมีคุณค่าต่อ

ทีมสามารถเป็นครูของกันและกันได้ สอดคล้องกับคุณสมบัติผู้เรียนที่เป็นผู้ใหญ่ซึ่งมีประสบการณ์ติดตัวมาแล้ว (สุวัณห์ วัฒนวงศ์. 2547: 7-8) สอดคล้องกับ ดนัย เทียนพุ่ม (2545: 39) เห็นว่าประเด็นที่ควรส่งเสริมให้เกิดขึ้นจริง คือหาวิธีจัดการศึกษาผู้ใหญ่ ให้เป็นผู้เรียนอย่างถูกต้อง ตามหลักการและประสบการณ์ของผู้เรียนเอง กระตุ้นให้สามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ต่อตนเองและผู้อื่นอย่างมีคุณค่าตรงกับความสำเร็จตามเป้าหมายของงาน

2. อภิปรายผลการศึกษาผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดฝึกอบรม

การศึกษาผลการใช้ชุดฝึกอบรม พบว่า อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมุติฐานข้อที่ 4 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม และสมมุติฐานข้อที่ 5 อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก

2.1 เนื้อหาการฝึกอบรม สอดคล้องกับความต้องการ และบริบทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ช่วยให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความตั้งใจที่จะเรียนรู้และมุ่งมั่นในการนำไปใช้ประโยชน์ในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามบทบาทหน้าที่ในการดูแลสุขภาพประชาชน ด้วยจิตใจเสียสละ ร่วมกับการสร้างแรงจูงใจโดยทำข้อตกลงแนวทางปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมว่าสมาชิกทุกคนในทีมมีความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ของทีม จึงส่งเสริมให้เต็มใจและสนใจร่วมกิจกรรมการฝึกอบรมอย่างครบถ้วน ทำให้การฝึกอบรมสัมฤทธิ์ผล ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรม สอดคล้องกับ อรุมา รุ่งเรืองวณิชกุล (2556: 87) ใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ไปบูรณาการร่วมกับหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ 5 ขั้นตอน ได้แก่ เต็มใจเห็นคุณค่า การมีส่วนร่วมในประสบการณ์จริงหรือลงมือปฏิบัติจริง การสะท้อนการกระทำ สรุปแนวคิดหลักการ และประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ใหม่ พบว่า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถพัฒนาสมรรถนะครูนักวิจัยได้

2.2 กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ทุกขั้นตอนส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้มีส่วนร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมได้ (ราณี รัชพงษ์. 2547: 42-49) โดยสมาชิกทีมที่มีประสบการณ์สูงกว่าจะมีแนวคิดการทำงานเป็นทีมที่รัดกุม เป็นนามธรรมมากกว่า และแสดงออกได้สอดคล้องกับความเข้าใจด้านการทำงานเป็นทีมมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า เมื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันจึงช่วยให้มีความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมสูงขึ้น (Rentsch, Heffner; & Duffy. 1994: 450-474) สอดคล้องกับ นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์ (2555: 123) ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับอาสาสมัครสาธารณสุข พบว่าอาสาสมัครสาธารณสุขมีจิตสาธารณะหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับ พุ่มพฤษ์ กัสมุทร และคนอื่นๆ (2551: 81 – 90) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ในการเรียนการสอนด้านคณิตศาสตร์ พบว่า การเรียนรู้จาก

ประสบการณ์เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในการเรียนทำให้ผู้เรียนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ บอสเช และคนอื่น ๆ (Bossche; & other. 2006: 490–521) ศึกษาพบว่า พฤติกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งกันและกัน จะส่งเสริมให้เกิดภาวะร่วมด้านความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมและเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานเป็นทีมให้สูงขึ้น สอดคล้องกับ แองเจิล เพนนี่ และสคัลลี (Angelis; Penney; & Scully. 2014: 283 – 293) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีมตามแบบของการเรียนรู้เกี่ยวกับผู้นำแบบมีส่วนร่วมพบว่า การสะท้อนประสบการณ์สามารถเสริมสร้างภาวะผู้นำและการทำงาน เป็นทีมได้

2.3 กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ส่งเสริมให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านทุกคนเรียนรู้ได้ดี ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของแต่ละคนในทีม ขจัดปัญหาความแตกต่างระหว่างบุคคล จึงมีความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมสูงขึ้น ทั้งผู้ที่เรียนรู้ได้ดีจากการลงมือทำ ผู้ที่เรียนรู้ได้ดีจากการนำมาสะท้อนกลับ ผู้เรียนรู้ได้ดีจากการปรับความคิดใหม่ และผู้ที่เรียนรู้ได้ดีจากการประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ (Kolb.1984: 77-78) และเมื่อได้ร่วมทำกิจกรรมการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม จะมีส่วนช่วยเหลือส่งเสริมกันในการเปิดโอกาสให้เรียนรู้ในรูปแบบการเรียนรู้ที่แต่ละคนถนัด และถ่ายทอดความถนัดของตนให้กับเพื่อนสมาชิก ในทีม จึงทำให้ความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมสูงขึ้น ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ และทักษะที่เป็นคุณค่าของการเรียนรู้ที่นำไปประยุกต์ใช้ได้ ขยายองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง (วัฒนาพร ระเบียบทุกข์. 2542: 43) สอดคล้องกับการศึกษาของ อรอุมา รุ่งเรืองวนิชกุล (2556: 187) พบว่า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถพัฒนาสมรรถนะครูนักวิจัยได้ สอดคล้องกับ สอดคล้องกับ กราดี (Grady. 2006 17-27) ศึกษาการเรียนรู้จากประสบการณ์ของนักศึกษาด้านการเกษตร 2 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ และบริบทของการเรียนรู้ พบว่า ด้านกระบวนการนั้น การเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นวงจรตามธรรมชาติ ลักษณะกระบวนการที่เริ่มต้นจากจุดเน้นของการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมสร้างประสบการณ์โดยตัวผู้เรียน เข้าสู่ปฏิริยาสะท้อนประสบการณ์ ปรับเป็นแนวคิดพื้นฐาน จากนั้นจะทดสอบแนวคิดใหม่ที่สร้างขึ้น นำไปเป็นจุดเน้นสำหรับประสบการณ์ใหม่ ในด้านบริบทการเรียนรู้มี 4 มิติ คือ มิติระดับของรูปธรรมนำสู่นามธรรม มิติระยะเวลาตั้งแต่วินาที ถึงนานเป็นปี มิติเป้าหมายของการเรียนรู้ในแบบเปิดเผย มีปฏิสัมพันธ์ การระบุความชัดเจน การเป็นระดับสากล การเผยแพร่ แบบของการเรียนรู้ทั้งในระบบ นอกกระบวนการและการเรียนรู้ตามอัธยาศัย

2.3 กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นวงจรที่ต่อเนื่อง จึงกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการศึกษาฝึกอบรมได้มีพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมซ้ำ ๆ เมื่ออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้มีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ตามกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จะทำให้เกิดความตระหนักและความเชี่ยวชาญในเรื่องที่เรียนรู้เกิดเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เมษยา ชื่นอาภรณ์ (2550: 208) พบว่า กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดพฤติกรรมตามลักษณะการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพได้ และ จุริชา และคนอื่น ๆ

(Juriza; & others. 2011: 622-625) ศึกษาพบว่า การจัดค่ายฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมได้

2.4 ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมที่สูงขึ้น อาจเนื่องจาก เทคนิควิธีการฝึกอบรมที่ใช้ในการเรียนรู้จากประสบการณ์ สอดคล้องกับสถานการณ์จริง ผ่านการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบบยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สอดคล้องกับบริบท บทบาทหน้าที่การเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในลักษณะการใช้ปัญหาเป็นฐาน ทำให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความคุ้นเคยความเป็นธรรมชาติของตน จึงทำให้เรียนรู้ได้ดี มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีมสูงขึ้น สอดคล้องกับ ฮาเคอร์ และ ฮาเคอร์ (Harker, Michael; & Harker, Debra. 2007: 24 – 40) ได้ศึกษาการทำงานเป็นทีม พบว่า การใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เชิงลึกในเรื่องนั้น ๆ หวังผลให้แก้ปัญหาที่พบมาพิจารณาแล้วปรับแผนบูรณาการกับวิธีการใหม่ ๆ นำไปใช้ในการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมได้

2.5 ผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมที่สูงขึ้น อาจเนื่องจาก บทบาทหน้าที่ในการเรียนของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ได้เป็นผู้เรียนที่เรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรงด้วยการลงมือปฏิบัติ กระตือรือร้นในการร่วมตัดสินใจ เป็นผู้อธิบายชี้แจงและมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ทุกขั้นตอน ของทุกหน่วยฝึกอบรม ส่งเสริมให้ตระหนักถึงความจำเป็นต้องแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันและกัน บูรณาการเป็นหลักการความรู้ความเข้าใจใหม่ ทักษะใหม่ แล้วนำไปทดลองประยุกต์ใช้ (ราณี รัชพงษ์. 2547 : 42-49) สอดคล้องกับ บอสเช และ คนอื่น ๆ (Bossche; & others. 2006: 490-521) ได้ศึกษาการเรียนรู้ภายในทีม พบว่า เมื่อสมาชิกมีพฤติกรรมการเรียนรู้ภายในทีม ซึ่งมาจากความเชื่อและพฤติกรรมของแต่ละคนแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จะส่งเสริมให้เกิดภาวะร่วมด้านความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมให้สูงขึ้น ในการนี้ เมื่ออาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านเกิดการทำความเข้าใจ และมีสมาธิอยู่กับเรื่องที่เรียนรู้จึงทำให้มีผลสัมฤทธิ์ด้านความรู้ความเข้าใจและทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการใช้ชุดฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1.1 ผลการวิจัย พบว่า ชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์สามารถเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้ จึงเห็นควรเผยแพร่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ได้พิจารณาใช้ฝึกอบรมเสริมสร้างศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

1.2 การวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อให้มีปริมาณที่สามารถคำนวณค่าทางสถิติแบบโค้งปกติได้ สำหรับการนำไปใช้จริงสามารถกำหนดจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ตามความเหมาะสมแบบไม่จำกัดจำนวน

1.3 การทำข้อตกลงด้านเวลาและความสามัคคีเพื่อร่วมสร้างผลงานให้บรรลุเป้าหมายของทีม ช่วยสร้างแรงจูงใจให้เต็มใจในการเรียนตามหลักการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ส่งเสริมให้กระบวนการฝึกอบรมดำเนินไปอย่างต่อเนื่องราบรื่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ครบเต็มเวลา ทุกขั้นตอนทุกหน่วยฝึกอบรม จึงควรทำข้อตกลงแนวทางการปฏิบัติตนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการฝึกอบรม

1.4 วิทยากรต้องมีความรู้ความเข้าใจกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ด้วย เพื่อที่จะสามารถเป็นวิทยากรกระบวนการ อำนวยความสะดวกต่อการเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่องเหมาะสม บรรลุเป้าหมายของการฝึกอบรม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 อาจทดลองทำการฝึกอบรมแบบเว้นระยะห่างของวันเวลา เพื่ออำนวยความสะดวกต่อกลุ่มเป้าหมายที่มีเวลาจำกัด ไม่สามารถอยู่เต็มเวลาการฝึกอบรมแบบ 3 วันต่อเนื่องได้

2.2 ทดลองใช้การฝึกอบรมในชั้น A1 และ A4 โดยการปฏิบัติงานจริงในสถานการณ์จำลอง เช่น การให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านแบ่งกลุ่มลงพื้นที่พบประชาชนจริง เพื่อให้เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาอย่างทันที

2.3 กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ รูปแบบ A4 สามารถเสริมสร้างศักยภาพที่พึงประสงค์ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านได้ จึงเห็นควรนำไปประยุกต์ใช้กับเนื้อหาที่พึงประสงค์ด้านอื่น ๆ ต่อไป



บรรณานุกรม

- กนกกร ปรากฏนคร. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเสริมสร้างสมรรถนะข้าราชการประจำศูนย์ปฏิบัติการต่อสู้เอาชนะยาเสพติดจังหวัด. ปรินิพนธ์ กศด. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กรรวิ เพิ่มพูน. (2558, มกราคม – เมษายน). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารงานวิชาการสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา จังหวัดนครสวรรค์. วารสารบัณฑิตศึกษาปริทรรศน์ วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์. ปีที่ 3 (ฉบับที่ 1) : 1-15.
- กษมา วรวรรณ ณ อยุธยา. (2554). ประเด็นยุทธศาสตร์และแนวโน้มการจัดการศึกษาตลอดชีวิต. เอกสารประกอบการบรรยายในงานสัมมนาการศึกษาขั้นสูง 2554. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข. (2546). สิทธิหน้าที่ พลเมือง ระบบสุขภาพภาคประชาชน. พิมพ์ครั้งที่ 5. นนทบุรี: บริษัทเรดิเอชั่น จำกัด.
- กฤษฎาภัสร์ ขาวปทุมทิพย์. (2556). การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการส่งเสริมสุขภาพของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา รอดแก้ว. (2550). การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในเขตภาคกลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ด.(ศึกษานอกระบบโรงเรียน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- การศึกษาและพัฒนาต่อเนื่องสิรินธร, สถาบัน. (2549). เอกสารประกอบการอบรม เล่ม 1 การปฏิบัติงานราชการยุคใหม่และการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงการศึกษาธิการ.
- กิ่งแก้ว อารีรักษ์ และคนอื่นๆ. (2549). การจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบหลากหลาย: องค์ความรู้จากการวิจัยและพัฒนาสื่อปฏิรูปการเรียนรู้ในโรงเรียน. กรุงเทพฯ: เกรต เอ็ดดูเคชั่น.
- กิตติยา จุลวัฒกะ และ นลินภัสร์ เอกสุภาพันท์. (2558, มกราคม – มีนาคม). การพัฒนาชุดฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หลักสูตรมาตรฐานด้วยกระบวนการลูกเสือร่วมกับเทคนิค AIC. วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 7. ปีที่ 13 (ฉบับที่ 2): 30-41.

- กิตติศักดิ์ กอร้อย. (2550). **พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของนิสิตปริญญาตรี ภาคปกติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท กศ.ม.(การอุดมศึกษา).**
บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กิตติกาญจน์ ปฏิพันธ์, จักรกฤษณ์ โปตาพล และ วิไลพรรณ เสรีวัฒน์. (2556). **ภาวะผู้นำเชิงสร้างสรรค์: สิ่งที่ต้องค่าสำหรับทุกคนในอนาคต. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.**
- โกสินทร์ รังสยาพันธ์. (2545). **การบริหารงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตศึกษาศาสนาบัณฑิตวิทยาลัย.**
- เขตรอุดมศักดิ์, เทศบาลตำบล. (2555). **หลักสูตรการอบรมฟื้นฟูความรู้ด้านสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ปีพุทธศักราช 2555. ชลบุรี: เทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์.**
- คณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, สำนักงาน. (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.**
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.**
- คณะกรรมการการสาธารณสุขมูลฐาน, สำนักงาน. (2545). **สิทธิหน้าที่ พลเมือง: ระบบสุขภาพภาคประชาชน. นนทบุรี: บริษัท เรดิเอชั่น จำกัด.**
- คณิต หนูพลอย. (2552). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านจังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการระบบสุขภาพ). พัทลุง: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยทักษิณ.**
- โครเกอร์ส, มิกาเอล. (2556). **50 วิธีแก้ปัญหา & การตัดสินใจอย่างฉลาด. แปลโดย คมสัน ขจรชีพพันธุ์งาม. กรุงเทพฯ: เอ็กเปอร์เน็ท.**
- จตุพร สังขวรรณ. (2557). **ภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.**
- จรัสศรี จินดารัตนวงศ์. (2553). **การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์ด้วยปัญญาและการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการปฏิบัติงานของข้าราชการสายงานกำลังพลกองทัพอากาศ. วิทยานิพนธ์ ค.ด. (การศึกษานอกระบบโรงเรียน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- จิตรรา พีชะพัฒน์. (2548). **การพัฒนาชุดฝึกอบรม ประมวลสาระสำคัญด้านการบริหารการเงินและสินทรัพย์ สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานของรัฐ. ปริญญาโท ค.ด. (บริหารการศึกษา). บัณฑิตวิทยาลัย: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**

- จิรนนท์ ป้อมพิมพ์. (2550). การพัฒนาชุดฝึกอบรมสำหรับพยาบาล เรื่องการชักประวัติสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ ค.อ.ม. (เทคโนโลยีเทคนิคศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- จรินทร์ ลักษณะวิศิษฐ์. (2553). “โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลจากนโยบายสู่การปฏิบัติ” ใน การจัดการความรู้และสังเคราะห์แนวทางปฏิบัติของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล: แนวทางปฏิบัติในการบริการผู้สูงอายุ. หน้า 11-20. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- เจษฎา นกน้อย. (2552). แนวคิดการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จूरรัตน์ ลิ้มปวิทยากุล. (2545). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน อำเภอบึงสามพัน จังหวัด เพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (สาธารณสุขศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ฉันทนา จันทรบรรจง. (2542). จิตวิทยาการบริการ. ภาควิชาบริหารและการพัฒนาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2538). เอกสารชุดการสอน สื่อการสอนระดับประถมศึกษา หน่วยที่ 1-2. พิมพ์ครั้งที่ 14 นนทบุรี: สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาราช.
- (2545). เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีการศึกษา หน่วยที่ 1-5. กรุงเทพฯ: สำนักเทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- (2556, มกราคม – มิถุนายน). การทดสอบประสิทธิภาพสื่อหรือชุดการสอน. วารสาร ศิลปการศึกษาศาสตรวิจัย. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 1): 7-20.
- ชิตขงศ์ ส. นันทนาเนตร. (2549). ทฤษฎีการเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่. นครปฐม: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชูชัย สมितिไกร. (2554). การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไชยยศ เรืองสุวรรณ. (2526). เทคโนโลยีทางการศึกษา: หลักการและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.
- ณรงค์วิทย์ แสันทอง. (2544). คู่มือการพัฒนากระบวนการบริหารผลงานยุคใหม่. กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนนท์. (2548). การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

- दनัย เทียนพุ่ม. (2545). ผู้บริหารธุรกิจยุคโลกาภิวัตน์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ยูนิเวอร์สฟิล์ม. ฤวิลาดี บุรีกุล; และคนอื่นๆ. (2550). วัตรระดับการบริหารจัดการที่ดี. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ทรงธรรม ดีวานิชสกุล; และนัฐพล จินุพงศ์. (2551). การสร้างและหาประสิทธิภาพชุดฝึกอบรม เรื่อง พื้นฐานการหล่อลื่นในงานอุตสาหกรรม สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติการในสายการผลิต. รายงานการวิจัย. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทัศนพร ชูศักดิ์. (2554). รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) พื้นที่สาธารณสุขเขต 18. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- ทิสนา แหมมณี. (2545). กลุ่มสัมพันธ์เพื่อการทำงานและการจัดการเรียนการสอน. กรุงเทพฯ: นิชนแอตเวอร์ไทซ์กรุ๊ป.
- (2550). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนวัฒน์ ภมรพรอนันต์. (2551). การศึกษาการทำงานเป็นทีมและการสร้างโมเดลการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (จิตวิทยาการให้คำปรึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธวัชชัย วีระกิติกุล. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติตามบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในการดำเนินงานหมู่บ้านจัดการสุขภาพ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการระบบสุขภาพ). พัทลุง: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2551). **Training Roadmap ตาม Competency... เขากำลังทำอะไร?** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- นริศนันท์ เดชสุระ. (2558, เดือนพฤษภาคม – เดือนสิงหาคม). การพัฒนาชุดฝึกอบรมทักษะการจัดการเรียนรู้เพศศึกษารอบด้าน สำหรับนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ. วารสารวิจัยและพัฒนาโลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสิ่งแวดล้อม. ปีที่ 10 (ฉบับที่ 2): 203–215.
- นัญจกาส มธุรส. (2549). การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในค่ายหมื่นนพราชินี อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษ ปร.บ. (บริหารรัฐกิจ). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทวัฒน์ ภัทรกรนันท์. (2555). การพัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับอาสาสมัครอาสาสมัคร. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- เนาวรัตน์ แยมแสงสังข์. (2542). **แนวคิดและกลยุทธ์การปรับองค์การ**. กรุงเทพฯ: การศึกษา.
- นิพนธ์ ศุภปริดี. (2537). **ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการฝึกอบรมหน่วยที่ 8-11**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นรินทร์ จุลทรัพย์. (2551). **กลุ่มสัมพันธ์สำหรับการฝึกอบรม**. พิมพ์ครั้งที่ 5 ฉบับปรับปรุง. สงขลา: บริษัท นำศิลป์โฆษณา.
- นิตย สัมมาพันธ์. (2552). **ภาวะผู้นำ: พลังขับเคลื่อนองค์กรสู่ความเป็นเลิศ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- นิตยา เปลื้องนุช. (2554). **การบริหารหลักสูตร Curriculum Administration**. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). **ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริปเฟล กรุ๊ป จำกัด.
- บุษบา สังข์ทอง. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความปลอดภัย การทำงานเป็นทีม ความมีอิสระในงาน กับคุณภาพการบริการของหอผู้ป่วยวิกฤติ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพหอผู้ป่วยวิกฤติ โรงพยาบาลเอกชน กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ พย.ม. (การพยาบาล). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภาส อนันตา และ จริญญา ทองเอนก. (2556, ตุลาคม 2555 – มีนาคม). ผลของการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในการเยี่ยมบ้านตำบลขาว อำเภอสกลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด ปี พ.ศ.2555). **วารสารสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 6 จังหวัดขอนแก่น**. ปีที่ 20 (ฉบับที่ 1): 1-8.
- ปราณี เสนีย์. (2545). **การพัฒนาหลักสูตรการดูแลสุขภาพตนเองของตำรวจตระเวนชายแดนค่ายนเรศวร จังหวัดเพชรบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศษ.ด. (หลักสูตรและการสอน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปริญญา ตันสกุล. (2550). **ทำไม TEAM ไม่เวิร์ค**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: จิตจักรวาล.
- เพชฌ กิจระการ. (2542). **การวิจัยและเทคโนโลยีการศึกษา**. มหาสารคาม: ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรธนา ศรีพิทักษ์. (2551). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน อำเภอโคกชัย จังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (การพัฒนาสุขภาพชุมชน). นครราชสีมา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- พัชนี กุลทานันท์ และคนอื่นๆ. (2554, พฤษภาคม – สิงหาคม). การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมครูผสมผสานในการทำวิจัยในชั้นเรียน. **วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. ปีที่ 5 (ฉบับที่ 2): 97-115.

- พัฒนาการฝึกหัดครู, สำนัก. (2555). เอกสารการเรียนรู้ประกอบชุดวิชาหลักเทคนิคการบริหารและการวางแผน. ฉะเชิงเทรา: สถาบันราชภัฏราชชนรินทร์.
- พิพัฒน์ นนทนาครณ์. (2556). ภาวะผู้นำเชิงปฏิบัติการ: **LIFE Model**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ผู้นำธุรกิจเพื่อสังคม.
- พิศมัย สอนสา; ไชยยศ เรืองสุวรรณ และ จารุณี ซามาตย์. (2557, พฤศจิกายน 2556 – กุมภาพันธ์ 2557). ผลการพัฒนาชุดฝึกอบรมบนเว็บ เรื่อง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 สำหรับบุคลากรสายสนับสนุน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ. ปีที่ 6 (ฉบับที่ 3): 1–10.
- พิสนุ ฟองศรี. (2552). การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวิจัย. กรุงเทพฯ: ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- พิศาล โพธิ์ทองแสงอรุณ. (2556). การพัฒนารูปแบบภาวะผู้นำที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมของกลุ่มโรงงานอุตสาหกรรมน้ำตาล. ปรินทิพย์ บธ.ด. (การพัฒนาธุรกิจอุตสาหกรรมและทรัพยากรมนุษย์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- พุ่มพฤษ์ กำสมุทร และคนอื่นๆ. (2551, มกราคม–เมษายน). การประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ สะระการเรียนรู้คณิตศาสตร์ เรื่อง การบวก การลบ ชั้นประถมศึกษาปีที่ 4. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. ปีที่ 2 (ฉบับที่ 1): 81–90)
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2555). ออกแบบผู้นำการศึกษาใหม่ : ผู้นำเชิงสร้างสรรค์และผลิตภาพ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมษยา ชื่นอาภรณ์. (2550). ผลของการจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยใช้การเรียนรู้จากประสบการณ์ที่มีต่อการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การศึกษานอกระบบโรงเรียน). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เมธี จันท์จารุภรณ์. (2552). อสม. อาสาสมัครของแผ่นดิน. กรุงเทพฯ: โบว์แดง.
- แมกซ์เวล. (2546). ทีมเวิร์ค. แปลโดย วรกิจ. กรุงเทพฯ: กู๊ด มอร์นิ่ง.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2549). ภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด วิ.เจ.พรินติ้ง.
- ยุพาศรี ไพวรรณ และคนอื่นๆ. (2553, มกราคม). การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมการสอนกิจกรรมแนะแนว. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม; ว.มรม. ปีที่ 4 (ฉบับที่ 1): 131-139.

- รติ ศรีเหมือน. (2556). **พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ความสามารถในการสื่อสารที่
พยากรณ์ประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานในธุรกิจธนาคาร.**
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ระพีพรรณ ร้อยพิลา. (2553). **การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างภาวะผู้นำในการ
ประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน.** ปริญญาโท ค.ด. (ภาวะผู้นำ
ทางการบริหารการศึกษา). สกลนคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ระพีพันธ์ โพธิ์ศรี. (2549). **การสร้างชุดกิจกรรมการเรียนรู้.** อุดรดิตถ์: คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2556). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎี การวิจัย และแนวทางสู่การพัฒนา.** กรุงเทพฯ:
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราณี รัชพงษ์. (2547). **“การเรียนรู้จากประสบการณ์” ในสาหรานุกรมศึกษาศาสตร์
เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ในมหามงคลเฉลิม
พระชนมพรรษา 6 รอบ.** หน้า 42-49. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). **การสร้างทีมงาน.** กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ลูกซ์, ริชาร์ด. (2553). **การบริหารจัดการทีมงาน.** กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.
- วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. (2549). **การทำงานเป็นทีม.** กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิทยาการ.
- วรวิมล บุตรอามาตย์. (2549). **การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน
ไปรษณีย์พิษณุโลก.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (ยุทธศาสตร์การพัฒนา). พิษณุโลก: บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.
- วรเดช จัทรศร. (2545). **ปรัชญาของการบริหารภาครัฐ.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักงาน
เลขาธิการ คณะกรรมการปฏิรูประบอบราชการ.
- วนิดา วิระกุล. (2545). **การศึกษาวิวัฒนาการความสำเร็จและทิศทางการพัฒนางาน
สาธารณสุขภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.** ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนานาวิทยา.
- วสุธร ตันวัฒนกุล. (2543). **การอนามัยชุมชนและการสาธารณสุขมูลฐาน.** ชลบุรี: เอ.
บี.พรินท์.
- วัฒนาพร ระงับทุกข์. (2542). **แผนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง.** พิมพ์ครั้งที่ 2.
ม.ป.ท.
- วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์. (2550). **ผู้นำกับการตัดสินใจ.** (เอกสารประกอบคำสอน). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2549). **หัวหน้างานพันธุ์แท้.** พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม
เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

- วิบูลย์ บุญยธโรกุล. (2545). **คู่มือวิทยาการและผู้จัดการฝึกอบรม**. กรุงเทพฯ: ด้านสุทธาการพิมพ์.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2527). **กระบวนการพัฒนาหลักสูตรและการสอนภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- (2551). **กระบวนการพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วินัย แก้วพรหม. (2553). **ความคาดหวังต่อบทบาท และการปฏิบัติงานจริงของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในงานสาธารณสุขมูลฐาน ตามทัศนะของประชาชนในตำบลโพธิ์ไทร อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุบลราชธานี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). อุบลราชธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2557). **ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและนันทาทศนะร่วมสมัยปัจจุบัน**. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดทิพย์วิสุทธิ.
- เวชศาสตร์ชุมชน, ภาควิชา. (2547). **การพัฒนาชุมชนแบบผสมผสานและการสาธารณสุขมูลฐาน**. สงขลา: คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศรีวิไล พลมณี. (2552). **การออกแบบชุดฝึกอบรมครูผู้สอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนที่พูดภาษาอื่น**. รายงานการวิจัย. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริพรรณ สายหงส์; และ สมประสงค์ วิทย์เกียรติ. (2534). **“การผลิตและการใช้ชุดฝึกอบรมเพื่อการศึกษาอกระบบ” การพัฒนาและการใช้สื่อการศึกษาอกระบบ หน่วยที่ 9-15: 669-126**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- ศึกษาศึกษา, กระทรวง. (2546). **แนวทางการเสริมสร้างความเข้มแข็ง การดำเนินการเขตพื้นที่การศึกษาและการพัฒนาการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ**. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- ศุภรัตน์ แดงน้อย. (2550). **ชุดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะในการดำเนินธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการโดยใช้กระบวนการกลุ่มสัมพันธ์ สำหรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นปีที่ 3 สาขาวิชาพาณิชยกรรม**. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (หลักสูตรและการสอน). อุตรดิตถ์: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สงวน ช้างจัต. (2542). **รายงานการวิจัยการพัฒนาทีมงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจขนาดย่อม**. พิษณุโลก: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมคิด บางโม. (2545). **องค์การและการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- (2549). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลักษณ์.

- (2551). เทคนิคการฝึกและการประชุม. กรุงเทพฯ: วิทยาพัฒน์.
- สนอง โลหิตวิเศษ. (2544). **ปรัชญาการศึกษาผู้ใหญ่ และการศึกษาจากระบบ**. กรุงเทพฯ :
ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). **ศาสตร์และศิลป์ของผู้เฒ่า: ที่ครองใจทุกคน**. กรุงเทพฯ:
สมาร์ท ไลฟ์.
- สมชาย เรืองมณีซัลล. (2550). **การพัฒนาชุดฝึกอบรมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองเรื่อง
แนวทางการผลิตอาหารตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดี**. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด.
(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สมยศ นาวิการ. (2547). **ทฤษฎีองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์บรรณกิจ
1991 จำกัด.
- สาธารณสุข, กระทรวง. (2552). **โครงการส่งเสริมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)** เข็ญรุก ปิงบประมาณ 2553. นนทบุรี: กระทรวงสาธารณสุข.
- สาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, สำนักงาน. (2545). **คู่มืออาสาสมัครสาธารณสุขประจำ
หมู่บ้าน**. นครราชสีมา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา.
- สิริอร วิชชาวุธ. (2554). **จิตวิทยาการเป็นผู้เฒ่า**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริรัตน์ ไตรวิรัตน์. (2555). **แนวทางของผู้เฒ่าหน่วยในการปรับใช้วัฒนธรรมองค์กรเป็น
เครื่องมือเพื่อการบรรลุภารกิจของหน่วยงานในกองทัพเรือ**. เอกสารวิจัย หลักสูตร
เสนาธิการทหารเรือ โรงเรียนเสนาธิการทหารเรือ. นครปฐม: สถาบันวิชาการทหารเรือ
ชั้นสูง.
- สุโขทัยธรรมธราช, มหาวิทยาลัย. (2537). **ประมวลชุดวิชาเทคโนโลยีและการสื่อสาร
การฝึกอบรม**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธราช.
- สุจินดา ม่วงมี. (2548). **ผู้เรียนผู้ใหญ่**. วารสารการศึกษาและการพัฒนาสังคม มหาวิทยาลัย
บูรพา. ปีที่ 1 (ฉบับที่ 1): 25-32.
- สุดารัตน์ หล่อเพชร. (2554, กรกฎาคม – ธันวาคม). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตาม
บทบาทของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในงานสุขภาพภาคประชาชน**. วารสาร
มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ปีที่ 6 (ฉบับที่ 2): 140-149.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). **จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:
ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุภาพร พิศาลบุตร; และยงยุทธ เกษสาคร. (2549). **การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม**.
พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: BK อินเทอร์เน็ต จำกัด.
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2544). **เอกสารการสอนรายวิชาพฤติกรรมองค์กร**. เชียงราย:
คณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏเชียงราย.
- สุนทร โคตรบรรเทา. (2553). **การพัฒนาหลักสูตรและการนำไปใช้**. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.

- (2551). ภาวะผู้นำในองค์กรการศึกษา. กรุงเทพฯ: ปัญญาชน.
- สุนันทา เลาพันธ์. (2544). การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ: ดี ดี บุ๊คส์ไตร์.
- สุนีย์ ภูพันธ์. (2546). แนวคิดพื้นฐานการสร้างและพัฒนาหลักสูตร. เชียงใหม่: โรงพิมพ์แสงศิลป์.
- สมาลี สังข์ศรี. (2555, มกราคม – มิถุนายน). บทบาทของมหาวิทยาลัยในประเทศเดนมาร์ก ในการจัดการศึกษาผู้ใหญ่. วารสารสุขุทัยธรรมมาธิราช. ปีที่ 25 (ฉบับที่ 1): 23-33.
- หลุยส์ จำปาเทศ. (2545). กลยุทธ์การทำงานร่วมกันอย่างมีความสุข. ปทุมธานี: สถาบัน การบริหารและจิตวิทยา.
- (2540). จิตวิทยาการบริหาร. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อมรศรี ยอดคำ. (2546). การประเมินผลความรู้ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ใน เรื่องโรคไข้เลือดออก โรคเอดส์ สุขภาพจิตในชุมชน การแก้ไขปัญหาหรือ การสร้าง สุขภาพ และการให้ข้อมูลข่าวสารหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าปีงบประมาณ 2546. กรุงเทพฯ: กองสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวง สาธารณสุข.
- อรอุมา รุ่งเรืองวิชกุล. (2556). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างสมรรถนะครูนักวิจัยด้วย การบูรณาการกระบวนการเรียนรู้ สำหรับข้าราชการครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษา เขต 2. ปรินิพนธ์ กศ.ด. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อดิศักดิ์ ปลอดภัย. (2548). รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำ หมู่บ้าน ในงานสาธารณสุขมูลฐาน อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). สุราษฎร์ธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อาภรณ์ ภูวพันธ์. (2554). เทคนิคการจัดทำแผนการสื่อสารงาน HR. กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อาภรณ์ ใจเที่ยง. (2553). หลักการสอน (ฉบับปรับปรุง). พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.
- อาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี, ชมรม. (2554).ระเบียบข้อบังคับชมรมอาสาสมัคร สาธารณสุขจังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: ชมรมอาสาสมัครสาธารณสุขจังหวัดชลบุรี.
- เอกชัย กี่สุขพันธ์. (2538). การบริหาร ทักษะและการปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุขภาพใจ.
- อุทัยวรรณ สุกิมานิล. (2544). การสาธารณสุขมูลฐาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. นครพนม: ภาควิชาการ พยาบาลอนามัยชุมชน วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครพนม.

ไอเอ็มบีคส์, บริษัท จำกัด. (2551). **ปฏิบัติการประชุม 2**. กรุงเทพฯ: บริษัท ไอเอ็มบีคส์ จำกัด.

Angelis, Lisa De; Penney, Sherry H. & Scully, Maureen A. (2014, November). Teamwork: Crucible for: learning about Collaborative Leadership. **Athens Journal of Education**. 2014: 283–293.

Anhalt Lynn, R. (1995). **Exploring the Relationship Between Personality**

Characteristics and Effective Teamwork Behaviors. Ph. D. : Colorado State University.

Bemowski, K. (1995 ,January). What Makes American Team Tick?. **Journal of Quality Progress**. 28: 41-46.

Bossche, Piet Van den & others. (2006 ,October). Social and Cognitive Factors Driving Teamwork in Collaborative Learning Environments. **Small Group Research**. Vol. 37(No.5): 490–521.

Brill, Naomil. (1976). **Teamwork : working Together in Human Series**. New York: Lippin Cott.

Burnard, Philip. (1989). **Teaching Interpersonal Skills: a handbook of experiential learning for health professionals. (Therapy in practice; 10)**. Great Britain: St Edmundsbury Press.

Canadian health services research foundation. (2006). **Teamwork in Healthcare: Promoting Effective Teamwork in Healthcare in Canada**. Ottawa; Canadian Health Services. Retrieved August 1, 2015 form www.hrhresourcecenter.org.

Caudron,S. (1994, Febuary). **Teamwork Takes Work. Personnel Journal**. 73: 41-46.

Chang, Y. Richard. (1995). **Success Through Teamwork: A Practical Guide to Interpersonal team Dynamics**. London: Kogan Page Ltd.

Clark, Baebere. D. (1992, December). The Influence of transactional Analysis Training on Communicative Skill, **Dissertation Abstracts International**. 43(6): 1886-A.

Craig. (1987). **Training and Development Handbook**. New York: Mc Gray-Hill.

Criticos, Costas. (1989). “Media, Praxis and Empowerment” in Weil, Susan Warner ;& McGill, Ian. **Making Sense of Experiential Learning: diversity in theory and practice**. p. 206-220. Great Britain: St Edmundsbury Press Limited.

Davis, Keith. (1967). **Human relations at work**. 3rd ed. Tokyo: Kogakusha.

Denison Bill;& Kirk Roger. (1990). **Do, Review, Learn, Apply: A Simple Guide to Experiential Learning**. Oxford: Basil Blackwell.

- Davis, Keith and John, W. Newstrom. (1989). **Human behavior at work :Organizational Behavior.** 8th ed. New York : McGraw-Hill.
- Dewey, J. (1939). **Experience and Education.** New York: Macmillan.
- Evan, Norman. (1992). **Experience Learning: its assessment and accreditation.** New York: Biddles.
- (1994). **Experience Learning for All.** New York: Cassell.
- George, Jennifer M. & Jones, Gareth R. (2005). **Organizational and Behavior, International.** 4th ed. New Jerseys: Pearson Education International.
- Good, Carter V. (1973). **Dictionary of Education.** 3rd ed. New York: McGraw Hill.
- Grady, Robert T. (2006, November 1). A philosophical Examination of experiential learning theory for agricultural education. "**Journal of Agricultural Education**" Vol. 47: 17-27. Retrieved August 1, 2014 form citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?
- Greenberg, Jerald and Baron, Robert A. (1995). **Behavior in Organizations Understanding and Managing the Human Side of work.** 5th ed. U.S.A: Prentice-Hall International Inc.
- Gretchen N. vik. (2001, December.). Doing More to Teach Teamwork Than Telling Students to Sink or Swim. **Business Communication Quarterly.** 2001 (Vol. 64): 112-119,
- Harvey, R. Thomas. (1998). **Building Teams Building People.** U.S.A.: Technomic Publishing.
- Hitt Michael, Miller; & others. (2006). **Organizational Behavior: A Strategic Approach.** New Jersey: John Wiley & Sons.
- Harker, Michael & Harker, Debra. (2007). Achieving Deep learning with Student Teamwork : An Exploratory Investigation. **e-Journal of Business Education & Scholarship of Teaching.** Vol.1: 24 – 40. Retrieved August 12, 2015 form <http://www.ejbest.org>.
- Holder, Dave and Wardle, Mike. (1981). **Teamwork and Developing of a Unitary Approach.** London: St. Paul.
- Hoy; & Miskel. (1996). **Educational Administration: Theory, Research, and Practice.** 6th ed. New York: Mc Graw-Hall.
- Intarakumnerd, Tonom. (1976, September). The Effect of Transaction Analysis on the Self Concept off Thai Students Who Are Enrolled in Mississippi. **Dissertation Abstracts International.** 37: 60-62.

- Juriza, I & others. (2011). Outdoor Camp Experiential Learning Activities for Teamwork and Leadership among Medical Students. **Procedia Social and Behavioral Sciences**. 18: 622-625.
- Ketzenbach, J.R. (1997, Nov-Dec). The Myth of the Top management Team (Performance issue in the Work Group). **Harvard Business Review**. 1997: 82-92.
- Kolb, David A. (1984). **Experiential Learning: Experience as the source of Learning and Development**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kolb.D.A., Rubin.J.M.&Osliand,J. (1991). **Organization behavior reader**. Englewood Cliffs. NJ: Practice – Hall.
- McGill Ian; & Brockbank Anne. (2004). **The Action Learning Handbook**. New York: Rantledge Falmer.
- Mesmer- Magnus & others. (2009). Information sharing and team performance: A meta-analysis. **Journal of Applied Psychology**. Vol. 94(2): 535-546.
- Moon, Jennifer A, (2005). Twice. **A Handbook of Reflective and Experiential learning**. New York: Routledge Falmer.
- Parker G.M. (1990). **Team Players and Teamwork : the New Competitive Business Strategy**. San Frameiseo, Calif: Jorsey Bass.
- Pigors, Paul and Myers, Chartes A, (1969). **Persone+++I Administration**. New York: McGraw-Hill.
- Rehlih, Louise & Hollaar, Lee. (1997). Co – Teaching Engineering and Writing : Learning about Programming , Teamwork , and Communication. **Issues in integrative studies** No. 15: 125–147.
- Rentsch, JR., Heffner, T.S.; & Duffy, L.T. (1994,July). What You Know is What You Get form Experience Team Experience Related to Teamwork Schemas. **Journal of Group & Organization Management**. 1994 (19): 450-474.
- Reynolds, Jack; & Other. (1993). **Better Management: 100 Tips Manger's Guide**. Washington Dc: Aga Khan Foundation.
- Robbins, S.P. (1998). **Organization Behavior**. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- (2005). **Organization Behavior, International**. 11th ed. New Jersey: Pearson Education.
- Shonk, James H. (1997). **Team based organizations Developing successful team environment**. Chicago: Irwin.

- Situma, Robert, K. (2009). **Strategies used to enhance teamwork among employees in the school of business University of Nairobi**. Retrieved August 26, 2014 from <http://erepository.uonbi.ac.ke/handle/11295/12750>
- Stevens, Michael J. (1994). The Knowledge, Skill, and Ability Requirements for Teamwork: Implications for Human Resource Management. **Journal of Management** Vol. 20 (No. 2): 503–530.
- Taba, Hilda. (1962). **Curriculum Development: Theory and Practice**. New York: Harcourt.
- Tarricone, Pina & Luca, Joe. (2002). **Successful teamwork : A case study**. Herdsa. 2002: 640 – 646.
- Varney, Glenn H. (1977). **Organization Development for managers**. Boston: Addison – Wesley.
- Warner, M.; & Other. (1994, July). The Teamwork Project: A Collaborative Approach to Learning to Nurse-Families. **Journal of Nursing Education**. 1994 (33): 5-13.
- Weil, Susan Warner ;& McGill, Ian. (1989) **Making Sense of Experiential Learning: diversity in theory and practice**. Great Britain: St Edmundsbury Press Limited.
- Woodcock, M. (1993). **Team Development Manual**. 2nd ed. Hampshire: Gower.
- Woodcock, M.; & Francise, D. (1989). **Team building strategy**. Hampshire: Grwer.
- Wulff-Risher, Linda. (1997, November). Using Experiential Learning to teach evaluation skills. “**Journal of Agricultural Education**” Vol.38 (No.3): 43-50.
- Yukl, Gary A. (1981). **Leadership in Organization**. New Jersey: Prentice Hall.
- (1989). **Leadership in Organization**. 4th ed. New Jersey: Prentice-hall.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ / ตัวอย่างหนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

1. รศ.ดร.พร ศรียมก อาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. อาจารย์ นาวาโท ดร.ศรายุทธ์ ตริรมณ์ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
3. อาจารย์ ดร.ชไมพร ดิสภาพร อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
4. อาจารย์ ดร.ราชันย์ บุญธิมา อาจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
5. ดร.ขวัญตา บุญวาส ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรัง
6. อาจารย์ ดร.กาญจนา สุทธิเนียม อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
7. อาจารย์ ดร.นักรบ หมีแสน อาจารย์ประจำวิทยาลัยครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
8. ดร.อรอุมา รุ่งเรืองวนิชกุล ครู หัวหน้างานวิจัยในชั้นเรียน กลุ่มบริหารวิชาการ
โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน
9. อ.อุดมเดช บุรพภาค ที่ปรึกษาองค์กรการฝึกอบรม
สถาบันด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รศ.ดร.พร ศรียมก อาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
2. ผศ. นาวาตรี ดร.พงศ์เทพ จิระโร ประธานหลักสูตรปริญญาโท
สาขาวิจัย วัดผลและสถิติการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ผศ.ดร.จตุมา รัตนพลแสนย์ รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. อาจารย์ นาวาโท ดร.ศรายุทธ์ ตีร์มณ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
5. ดร.ขวัญตา บุญวาศ ผู้อำนวยการวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี ตรัง
6. อาจารย์ ดร.กาญจนา สุทธิเนียม อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
7. อาจารย์ ดร.สมิทธิรักษ์ จันทรักษ์ อาจารย์ประจำวิชาจิตวิทยา
วิทยาลัยดุสิตธานี
8. อาจารย์ ดร.นักรบ หมีแสน อาจารย์ประจำวิทยาลัยครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
9. ดร.อรอุมา รุ่งเรืองวนิชกุล ครู หัวหน้างานวิจัยในชั้นเรียน กลุ่มบริหารวิชาการ
โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือเพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลพื้นฐาน /
แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่ม

1. ผศ.อังคณา จงเจริญ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
2. อาจารย์ นาวาโท ดร.ศรายุทธ์ ตริรมณ์ อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม
3. อาจารย์ ดร.สมิทธิรักษ์ จันทักษ์ อาจารย์ประจำวิชาจิตวิทยา
วิทยาลัยดุสิตธานี
4. อาจารย์ ดร.นักรบ หมีแสน อาจารย์ประจำวิทยาลัยครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
5. ดร.อรอุมา รุ่งเรืองวณิชกุล ครู หัวหน้างานวิจัยในชั้นเรียน กลุ่มบริหารวิชาการ
โรงเรียนรัตนโกสินทร์สมโภชบางเขน

รายชื่อวิทยากร

1. อาจารย์ นิสรณ์ บำเพ็ญ
 - Training and Development Instructional Design Manager**
Yum Restaurant International (Thailand) Co.,Ltd. (KFC)
 - HR Specialist - Training Operation & Development**
Major Cineplex Group
 - Training Specialist**
Ikano (Thailand) Co.,Ltd. (IKEA)
 - Support Office Manager – HL Support / Customer Plan Service / Training**
Ek-Chai Distribution System Co., Ltd. (Tesco Lotus)
 - Training Supervisor**
Back Canyon (Thailand) Co., Ltd.
 - อาจารย์พิเศษ**
สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์ มหาวิทยาลัยคริสเตียน

ที่ ศธ 0519.12/ ๒๖๑๕



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๔ สิงหาคม 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

เนื่องด้วย นาวาโทหญิง พัทรี ศิริมาก นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาชุดฝึกอบรมโดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ โรจน์สัมฤทธิ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร.ไพฑูริย์ อ่อนมั่ง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.พร ศรียมก เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบชุดฝึกอบรม เรื่อง การทำงานเป็นทีม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นาวาโทหญิง พัทรี ศิริมาก และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-326-5456

ภาคผนวก ข.

แบบสัมภาษณ์สภาพการทำงานเป็นทีม /

แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม /

แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่ม /

แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม / รายชื่อผู้ร่วมสนทนากลุ่ม /

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ร่วมสังเกตการณ์

แบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาสภาพการทำงานเป็นทีม ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ชื่อ-นามสกุล.....
ตำแหน่งปัจจุบัน.....สถานที่ทำงาน.....
วันที่สัมภาษณ์.....สถานที่สัมภาษณ์.....

ประเด็นหลัก : พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านใน
สภาพการณ์ปัจจุบัน เป็นอย่างไรบ้าง.....

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

ประเด็นรอง : พฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านที่ต้องการ
ควรประกอบด้วยอะไรบ้าง

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....
- 6.....
- 7.....
- 8.....
- 9.....
- 10.....

แบบสอบถามความต้องการฝึกอบรม

เรื่อง ความต้องการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ซึ่งเป็นงานวิจัยของ นาวาโทหญิงพัชรี ศิริมาก นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ในอำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดการฝึกอบรม
- ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเนื้อหาในการฝึกอบรม

ขอความอนุเคราะห์ ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อให้สมบูรณ์ตามความเป็นจริง
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการต่อไป

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นาวาโทหญิงพัชรี ศิริมาก ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน และเติมข้อความในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านให้ได้ความสมบูรณ์

1. ชื่อหมู่บ้านที่ท่านเป็นอาสาสมัคร.....
2. เพศ () ชาย () หญิง
3. อายุ ปี
4. ระดับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา
() ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาการทำงานอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดการฝึกอบรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน และเติมข้อความในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่านให้ได้ความสมบูรณ์

1. หากมีการฝึกอบรมเรื่องการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดย ไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ท่านมีความประสงค์เข้าร่วม
() มากที่สุด () มาก () ปานกลาง () น้อย () น้อยที่สุด
2. จำนวนวันที่อบรม ควรจะใช้เวลากี่วัน
() 1 วัน () 2 วัน
() 3 วัน () มากกว่า 3 วัน
3. วันที่ท่านสะดวกเข้ารับการฝึกอบรมมากที่สุด
() จันทร์-ศุกร์ () เสาร์-อาทิตย์
() ทุกวัน จันทร์-อาทิตย์ (โปรดระบุ).....
4. ท่านต้องการฝึกอบรมแบบใด
() เข้ามา - เย็นกลับ () ค้างคืน
5. ท่านต้องการฝึกอบรมในสถานที่ใด
() ที่สำนักงานเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์
() สถานที่อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการเนื้อหาในการฝึกอบรม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่า ในการทำงานเป็นทีมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ท่านจำเป็นต้องมีความรู้ในหัวข้อต่อไปนี้ในระดับใด

ความต้องการเนื้อหาการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ภาวะผู้นำ					
บทบาทต่าง ๆ ในการทำขานให้เกิดประสิทธิภาพในทีม					
หลักการทำงานของผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นทีม					
คุณลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพ					
การฝึกทักษะเพื่อการนำทีม					
การฝึกทักษะที่เหมาะสมตามบทบาทหน้าที่ภายในทีม					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
การตัดสินใจ					
แนวคิด หลักการในการตัดสินใจแก้ปัญหาภายในทีม					
การปฏิบัติตามขั้นตอนการแก้ปัญหาของทีมงาน					
การปฏิบัติตามหลักการในการตัดสินใจสั่งการ					
การปฏิบัติตามรูปแบบและประเภทของการตัดสินใจและการแก้ปัญหาในทีม					
การปฏิบัติเพื่อการตัดสินใจแบบมีส่วนร่วม					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
การสื่อสาร					
ทักษะการวิเคราะห์การสื่อสารระหว่างบุคคล					
คุณลักษณะของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ					
ทักษะการพูดเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในทีม					
ทักษะการฟังเพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในทีม					
ประเภทของการสื่อสารภายในทีม					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ความต้องการเนื้อหาการฝึกอบรม	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
เป้าหมาย					
เทคนิคการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมเพื่อการวางแผนเป้าหมายของทีม					
วิธีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน					
การจัดทำแผนเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของทีม					
ทักษะการถ่ายทอดเป้าหมายของทีม					
การปฏิบัติเพื่อนำไปสู่เป้าหมายของทีม					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
การจัดการความขัดแย้ง					
หลักการระบุปัญหาของความขัดแย้งภายในทีมงาน					
เทคนิคการวิเคราะห์ปัญหาความขัดแย้ง					
วิธีปฏิบัติพื้นฐานเพื่อป้องกันและแก้ไขความขัดแย้งในทีมงาน					
หลักการปฏิบัติเพื่อการบริหารจัดการความขัดแย้งภายในทีมงาน					
แนวปฏิบัติเพื่อลดความขัดแย้งภายในทีม					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					
มนุษยสัมพันธ์					
แนวคิดเรื่องแรงจูงใจในการทำงาน					
เทคนิคการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล					
ทักษะการเสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน					
หลักการสร้างวินัยในการทำงานร่วมกันเป็นทีม					
แนวปฏิบัติเพื่อรักษาความสัมพันธ์ที่ดีภายในทีม					
อื่นๆ(โปรดระบุ).....					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม(ถ้ามี).....

.....

.....

.....

แบบสอบถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยใช้วิธีสนทนากลุ่ม

จุดประสงค์

1. เพื่อกำหนดโครงสร้างเนื้อหาของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม
2. เพื่อกำหนดระยะเวลา และตารางการฝึกอบรม
3. เพื่อกำหนดเทคนิควิธีการฝึกอบรม
4. เพื่อกำหนดองค์ประกอบของชุดฝึกอบรม
5. เพื่อเสนอแนะแนวทางวิธีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้

กรอบแนวคิด

1. บริบทของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
2. โครงการฝึกอบรม
3. หัวข้อเนื้อหาการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
4. ขั้นตอนและเทคนิควิธีการในกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

คำถามเพื่อสำรวจความคิดเห็นโดยวิธีสนทนากลุ่ม

1. ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาศัมครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
2. โครงสร้างเนื้อหาของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมควรประกอบด้วยหัวข้อใดบ้าง
3. ระยะเวลาที่ใช้ และตารางการฝึกอบรมควรเป็นอย่างไร
4. เทคนิควิธีการฝึกอบรมใดบ้างที่ควรนำมาใช้ฝึกอบรมในแต่ละขั้นตอนของแต่ละหน่วย
5. ท่านเห็นว่าส่วนประกอบของชุดฝึกอบรมควรมีอะไรบ้าง
6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบบันทึกผลการสนทนากลุ่ม

1. ความคิดเห็นต่อการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

ข้อความ	ความคิดเห็น	เหตุผล
การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน		

2. โครงสร้างเนื้อหาของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมควรประกอบด้วยหัวข้อใดบ้าง

หัวข้อเนื้อหา	ขอบข่ายหัวข้อเนื้อหาย่อย	ลำดับที่ในการจัดการฝึกอบรม	ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม
ภาวะผู้นำ			
มนุษยสัมพันธ์			
การสื่อสาร			
การตัดสินใจ			
การจัดการความขัดแย้ง			

3. ระยะเวลา และตารางการฝึกอบรม

วันที่	กิจกรรมภาคเช้า	พัก กลางวัน	กิจกรรมภาคบ่าย
วันแรก			
วันที่สอง			
วันที่สาม			

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ร่วมสังเกตการณ์

1. อาจารย์ นาวาโท ดร.ศรายุทธ์ ตริริมณเฑียร อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย
วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม



ภาคผนวก ค
ตัวอย่างชุดฝึกอบรม



ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม
ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน



โดย นาวาโทหญิงพัชรี ศิริมาก

คำนำ

ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน ฉบับนี้ ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์เป็นแนวคิดหลักในการจัดฝึกอบรม จำนวน 5 หน่วยฝึกอบรม ดังนี้

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ภาวะผู้นำ : หัวใจพฤติกรรมภาวะผู้นำทีม

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 มนุษยสัมพันธ์ : ทักษะมนุษยสัมพันธ์สร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การสื่อสาร : ปฏิบัติการสื่อสารเพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ

หน่วยฝึกอบรมที่ 4 การตัดสินใจ : เทคนิคการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม

หน่วยฝึกอบรมที่ 5 การจัดการความขัดแย้ง : กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในทีม

จัดฝึกอบรมแบบ 3 วันต่อเนื่อง มีจุดมุ่งหมายเพื่อเสริมสร้างให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีความรู้ความเข้าใจ และมีทักษะการทำงานเป็นทีม สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าชุดฝึกอบรมนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจนำไปใช้อย่างดียิ่งต่อไป

นาวาโทหญิง พัชรี ศิริมาก
ผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	-
คำชี้แจงการใช้ชุดฝึกอบรม.....	3
โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน...	5
กิจกรรมแนะนำเนื้อหา.....	24
หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ภาวะผู้นำ : หัวใจพฤติกรรมภาวะผู้นำทีม.....	40
หน่วยฝึกอบรมที่ 2 มนุษยสัมพันธ์ : ทักษะมนุษยสัมพันธ์สร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม.....	59
หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การสื่อสาร : ปฏิบัติการสื่อสารเพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ.....	76
หน่วยฝึกอบรมที่ 4 การตัดสินใจ : เทคนิคการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม.....	94
หน่วยฝึกอบรมที่ 5 การจัดการความขัดแย้ง : กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในทีม.....	107



คำชี้แจงการใช้ชุดฝึกอบรม

ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านฉบับนี้ จัดทำขึ้นสำหรับวิทยากร บุคลากรผู้เกี่ยวข้อง และผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน โดยมีลำดับขั้นตอนการใช้ชุดฝึกอบรม ดังนี้

1. ศึกษาทำความเข้าใจโครงการฝึกอบรม
2. ดำเนินการใช้ชุดฝึกอบรมประกอบการดำเนินการฝึกอบรม
 - 2.1 ขั้นตอนการฝึกอบรม เป็นการเตรียมการด้านเอกสารที่เกี่ยวข้อง สื่ออุปกรณ์ บุคคล สถานที่ และนัดหมายการจัดการต่าง ๆ ให้เรียบร้อย
 - 2.2 ขั้นการฝึกอบรม
 - 2.2.1 จัดพิธีเปิดการฝึกอบรม
 - 2.2.2 ทำการเก็บข้อมูลวัดและประเมินผลก่อนการฝึกอบรม
 - 2.2.3 ทำข้อตกลง ชี้แจงพันธะสัญญา ขอความร่วมมือการฝึกอบรม แนวทางการปฏิบัติตลอดหว่างการฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 2.2.4 ดำเนินการกิจกรรมการฝึกอบรม หน่วยแนะนำ และหน่วยฝึกอบรมที่ 1 – 5 ตามลำดับ
 - 2.2.5 ทำการเก็บข้อมูลวัดและประเมินผลหลังการฝึกอบรม
 - 2.2.6 จัดพิธีปิดการฝึกอบรมและมอบประกาศนียบัตร
 - 2.3 ขั้นหลังการฝึกอบรม
 - 2.3.1 ติดตามผลการฝึกอบรมทันทีที่เสร็จสิ้นการฝึกอบรมทันที
 - 2.3.1.1 จัดสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม
 - 2.3.1.2 จัดสนทนากลุ่ม ผู้เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม ได้แก่ วิทยากร เจ้าหน้าที่ และผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 2.3.1.3 สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์
 - 2.3.2 ติดตามผลภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม 2 สัปดาห์ โดยจัดสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม
 - 2.3.3 ติดตามผลภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม 1 เดือน โดยการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการนำชุดฝึกอบรมไปใช้ ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน บุคลากรด้านการสาธารณสุข ฯลฯ



โครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม
ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

หลักการและเหตุผล

การทำงานเป็นทีมให้ผลสัมฤทธิ์มากกว่าการทำงานคนเดียว เพราะช่วยสร้างสรรค์ผลงานของทุกคนในทีม โดยเฉพาะงานอาสาสมัครที่มุ่งประโยชน์เพื่อประชาชน ต้องอาศัยความสามารถของแต่ละบุคคล เพื่อให้พร้อมร่วมมือกันมุ่งสู่เป้าหมายของทีมที่มีประสิทธิภาพ อาทิ ภาวะผู้นำ มนุษยสัมพันธ์ การสื่อสาร การตัดสินใจ และ การจัดการความขัดแย้งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้น
2. เพื่อให้อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีทักษะการทำงานเป็นทีมเพิ่มขึ้น

หัวข้อการฝึกอบรม

1. ภาวะผู้นำ : หัวใจพฤติกรรมภาวะผู้นำทีม
2. มนุษยสัมพันธ์ : ทักษะมนุษยสัมพันธ์สร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม
3. การสื่อสาร : ปฏิบัติการสื่อสารเพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ
4. การตัดสินใจ : เทคนิคการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม
5. การจัดการความขัดแย้ง : กลยุทธ์การจัดการความขัดแย้งภายในทีม

กลุ่มเป้าหมาย

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เขตเทศบาลตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวน 30 คน

วัน/เวลา/สถานที่

26 - 28 สิงหาคม 2558 เวลา 08.30 น. – 16.30 น. ณ อาคารอเนกประสงค์ เทศบาล
ตำบลเขตรอุดมศักดิ์ ตำบลสตึก อำเภอสตึก จังหวัดชัยภูมิ ตามตารางการฝึกอบรม ดังนี้

ตารางการฝึกอบรม

เวลา วันที่	08.30 – 12.00 น.		พัก รับ ประ ทาน อา หาร กลาง วัน	13.00 – 16.30 น.	
วันที่ 1	-พิธีเปิด -ทดสอบก่อน การฝึกอบรม	กิจกรรม แนะนำหัวข้อ เนื้อหา		หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ภาวะผู้นำ : หัวใจพฤติกรรมภาวะผู้นำทีม	
วันที่ 2	หน่วยฝึกอบรมที่ 2 มนุษยสัมพันธ์ : ทักษะมนุษยสัมพันธ์ สร้างสรรค์การทำงานเป็นทีม			หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การสื่อสาร : ปฏิบัติการสื่อสาร เพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ	
วันที่ 3	หน่วยฝึกอบรมที่ 4 การตัดสินใจ : เทคนิคการตัดสินใจ แก้ปัญหาของทีม			หน่วยฝึกอบรมที่ 5 การจัดการความ ขัดแย้ง : กลยุทธ์การ จัดการความขัดแย้ง ภายในทีม	-ทดสอบ หลังการฝึกอบรม -พิธีปิดและมอบ ประกาศนียบัตร

หมายเหตุ มีการพักรับประทานอาหารว่างเมื่อเสร็จสิ้นขั้นตอน A1 และ A3

วิธีการฝึกอบรม

กระบวนการฝึกอบรมในครั้งนี้ เน้นฝึกอบรมแบบมีส่วนร่วม ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทำกิจกรรมด้วยตนเอง เพื่อค้นหาจุดหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อการทำงานเป็นทีม โดยมีวิทยากรเป็นผู้ร่วมค้นหา อำนวยความสะดวก แนะนำแนวทางตามกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ ซึ่งประยุกต์จากแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ของโคลบ ร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ของเคิร์ค นำมาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ได้เป็นกระบวนการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน เรียกว่า 4A model ดังนี้

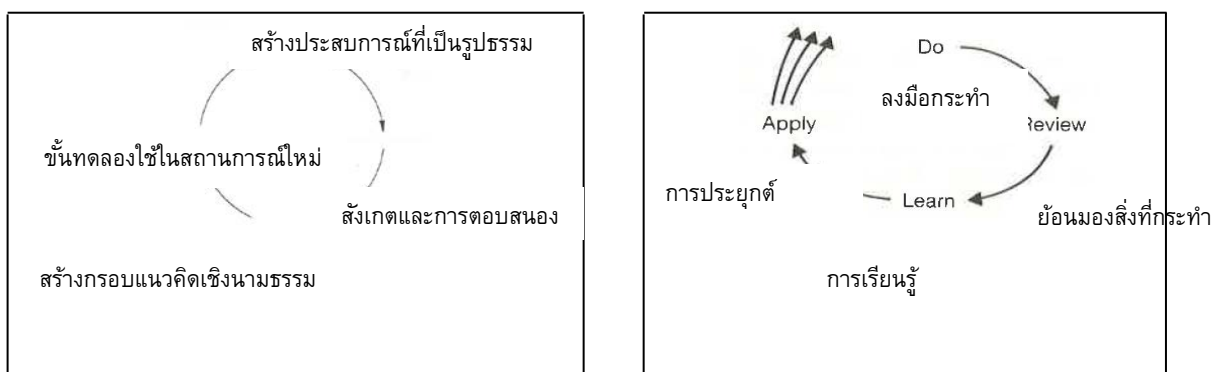
A1 : Action - ลงมือทำ : เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนลงมือปฏิบัติเพื่อเกิดประสบการณ์ในเรื่องที่เรียนรู้

A2 : Action Review – นำมาสะท้อนกลับ : เป็นขั้นตอนที่ผู้เรียนได้ย้อนสังเกตคิดถึงการร่วมกิจกรรมจากการลงมือทำ ใครครุ่นคิดว่าเกิดอะไรขึ้นและมีอะไรเป็นผลจากสิ่งที่เกิดขึ้นนั้น

A3 : Adapt – ปรับความคิดใหม่ : วิทยากรจะบรรยายนำเสนอแนวคิด หลักวิธีการที่เกี่ยวข้องกับหัวเรื่องทำการฝึกอบรม ว่าควรจะทำอย่างไรจึงจะเกิดผลดีต่อทีมมากที่สุด ซึ่งผู้เรียนจะได้มีส่วนแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจ และปรับความคิดใหม่พร้อมกำหนดกรอบแนวคิดที่จะนำไปปฏิบัติเมื่อเจอสถานการณ์ใหม่

A4 : Apply - ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ : ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้ทดลองปฏิบัติในสถานการณ์ใหม่ ๆ โดยประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดใหม่ที่ได้กำหนดไว้แล้ว

การจัดกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวนี้ ประกอบด้วยกิจกรรมที่สนุกสนาน เร้าอารมณ์ให้ผู้เรียนเกิดความรู้ความเข้าใจ และได้ฝึกทักษะการทำงานร่วมกันในทุก ๆ ขั้นตอน เป็นการกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมใส่ใจการเรียนรู้ โดยใช้ความแตกต่างเฉพาะบุคคลออกมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันตลอดเวลา ก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีมตั้งแต่ขั้นตอน A1 กระทั่งถึงขั้นตอน A4 ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะสามารถนำความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีมไปปรับใช้ในชีวิตจริงได้อย่างอัตโนมัติ โดยมีรายละเอียดรูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ดังนี้



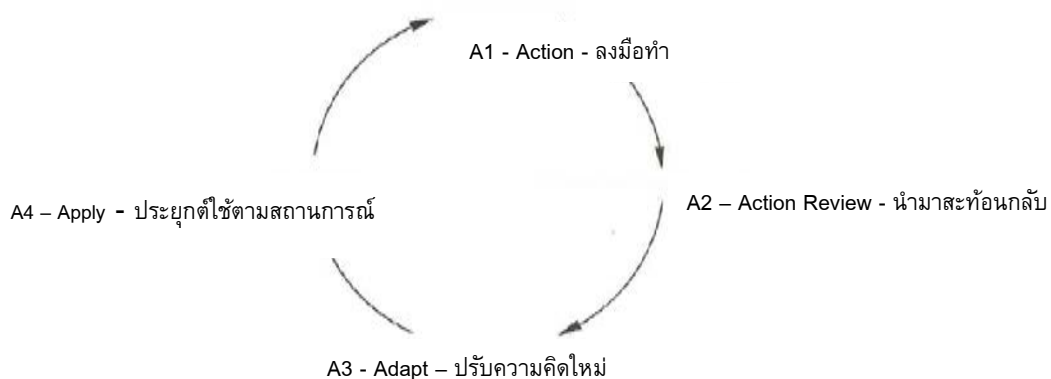
แนวคิดของโคลบ

แนวคิดของเคิร์ค

องค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ 4 ขั้นตอน

1. ลงมือกระทำเพื่อเกิดประสบการณ์ในเรื่องที่เรียนรู้
2. สะท้อนสิ่งที่กระทำว่าเกิดอะไรขึ้นและอะไรเป็นผลจากสิ่งที่เกิดขึ้น
3. เรียนรู้หลักการและวิธีการที่เหมาะสม พร้อมกำหนดกรอบแนวคิดที่ได้ผลลัพธ์
4. กระทำการทดลอง ประยุกต์ใช้กรอบแนวคิดที่ได้จากเรียนรู้ ในสถานการณ์ใหม่ๆ

รูปแบบวงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรมครั้งนี้



ภาพสรุปกรอบความคิดในการประยุกต์ใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

รายการกิจกรรมแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม : กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ รูปแบบ 4A

A1 : Action - ลงมือทำ กิจกรรมเพื่อนำเข้าสู่การเรียนรู้

จุดประสงค์ : ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ลงมือทำ เพื่อเริ่มกระบวนการเรียนรู้ โดยใช้กิจกรรมกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดประสบการณ์ ได้มีส่วนร่วมแสดงออก มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจและกระบวนการคิดนำเข้าสู่เป้าหมายของการเรียนรู้

เทคนิควิธีการ : เน้นกิจกรรมที่ใช้ความคิด ระดมสมองเพื่อการทำงานเป็นทีมด้วยเกม เรื่องเล่าเร้าอารมณ์ และการชมวิดิทัศน์

A2 : Action Review – นำมาสะท้อนกลับ : ระดมสมองเพื่อการทำงานเป็นทีม

จุดประสงค์ : ให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมย้อนสังเกต และคิดใคร่ครวญสะท้อนสิ่งที่ได้ลงมือทำไปแล้ว โดยสมาชิกของกลุ่มแต่ละคนได้ใช้ความคิดเกี่ยวกับกิจกรรมจากชั้นลงมือทำตามอิสระของตน ก่อนนำมาอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน แล้วสรุปเป็นแนวความคิดของกลุ่ม มุ่งเน้นให้เกิดความเข้าใจและกระบวนการคิดนำเข้าสู่เป้าหมายของการเรียนรู้

เทคนิควิธีการ : การอภิปราย และการระดมสมอง

A3 : Adapt - ปรับความคิดใหม่ : กิจกรรมบรรยายแบบให้มีส่วนร่วม

จุดประสงค์ : เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการทำงานเป็นทีมทางวิชาการต่าง ๆ ตามหัวข้อเนื้อหาทั้ง 5 หน่วยฝึกอบรม

เทคนิควิธีการ : บรรยายแบบให้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

A4 : Apply - ประยุกต์ใช้ตามสถานการณ์ : จัดให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทดลองปฏิบัติที่สอดคล้องกับหัวข้อเนื้อหา

จุดประสงค์ : เพื่อให้มีประสบการณ์การนำไปใช้ในสถานการณ์ใหม่

เทคนิควิธีการ : เน้นกิจกรรมการลงมือปฏิบัติที่สอดคล้องกับหัวข้อเนื้อหา โดยมีวิทยากรเป็นผู้อำนวยความสะดวก กระตุ้นให้ลงมือปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม

การประเมินผล

การประเมินผลเพื่อศึกษาผลของการฝึกอบรม โดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม ดังนี้

1. สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมระหว่างการฝึกอบรม
2. ทดสอบความรู้ความเข้าใจก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม
3. ประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนการฝึกอบรม ระหว่างการฝึกอบรม และหลังการฝึกอบรม

การติดตามผล

1. ติดตามผลการฝึกอบรมทันทีที่เสร็จสิ้นการฝึกอบรม
 - 1.1 จัดสนทนากลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม
 - 1.2 จัดสนทนากลุ่ม ผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรม ได้แก่ วิทยากร เจ้าหน้าที่และผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน และผู้รับผิดชอบงานฝึกอบรมอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
 - 1.3 สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านโดยใช้การจัดงานเลี้ยงสังสรรค์
2. ติดตามผลภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม 2 สัปดาห์ โดยจัดสนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม
3. ติดตามผลภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรม 1 เดือน โดยการสนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการนำชุดฝึกอบรมไปใช้ ได้แก่ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน เจ้าหน้าที่ด้านการสาธารณสุข ฯลฯ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะการทำงานเป็นทีมเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ผู้รับผิดชอบโครงการ

นาวาโทหญิง พัทรี ศิริมาก

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การสื่อสาร :
ปฏิบัติการสื่อสาร
เพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ



แผนการฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การสื่อสาร : ปฏิบัติการสื่อสารเพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ
เวลา 3 ชั่วโมง 30 นาที

จุดประสงค์การเรียนรู้

1. สามารถอธิบายความหมายของการสื่อสาร
2. สามารถบอกหลักปฏิบัติในการสื่อสารภายในทีมได้
3. สามารถแสดงพฤติกรรมการสื่อสารในการทำงานเป็นทีมได้

สาระสำคัญ

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้เข้าใจความหมายตรงกัน จำเป็นในการดำเนินชีวิตทำให้คนอื่นทราบจุดประสงค์ที่เราต้องการ การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศการสื่อสารที่ชัดเจน เหมาะสม ทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดความเข้าใจ การสื่อสารที่ดีจะส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นไปสู่เป้าหมายเดียวกันและนำไปสู่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

สื่อและอุปกรณ์

1. ใบสังเกตการณ์
2. กระดาษ A4
3. กระดาษสี
4. กาว
5. สไลด์ใบงาน กิจกรรมต่อมนุษย์
6. กระดาษโพสต์อิท
7. กระดาษฟลิปชาร์ต
8. ปากกา
9. ปากกาเคมี
10. สไลด์ เรื่อง การสื่อสาร
11. เอกสารความรู้ เรื่อง การสื่อสาร

กิจกรรมการฝึกอบรม

ขั้นตอน	กิจกรรม		สื่ออุปกรณ์
	วิทยากร	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	
A1-Action -ลงมือทำ (60 นาที)	1.ทักทาย 2.พูดคุยถึงการฝึกอบรมที่ผ่านมา 3.บอกพร้อมทำตัวอย่างให้ดู ให้ผู้เรียนทำตามเตรียมพร้อมในการฝึกอบรม โดยนั่งตัวตรงและนำมือ 2 ข้าง ตบที่หน้าขาของตนเองให้ดังพร้อมๆ กัน 4.บอกพร้อมทำตามให้ดู ให้ผู้เรียนแสดงพลังของกลุ่ม ด้วยการชูมือขวาขึ้นพร้อมนึกเป้าหมายของการฝึกอบรม กล่าวดังๆ ว่า “โอ้ว” แล้วดึงมือขวาลงมาที่อกข้างซ้าย พร้อมตะโกน ว่า “เยส” 5.เลือกผู้สังเกตการณ์กลุ่มละ 2 คน ชี้แจงวิธีสังเกตการณ์ 6.ชี้แจงกิจกรรมต่อมนุษย์ -รอบที่ 1 ให้แต่ละคนในกลุ่มรับกระดาษคนละ 1 แผ่น นั่งเป็นวงกลมแต่หันหลังให้กัน ไม่ให้พูดคุยกัน ห้ามปรึกษากัน แต่ให้ฉีกกระดาษเป็นชิ้นส่วนอวัยวะภายนอกของมนุษย์คนละ 1 ส่วน เมื่อฉีกเสร็จให้หันกลับเข้าวงแล้วนำกระดาษที่ฉีกนั้นมาต่อกันให้ได้เป็นมนุษย์ 1 คน -รอบที่ 2 ให้แต่ละคนพูดคุยกัน แล้วฉีกกระดาษ เป็นชิ้นส่วนอวัยวะภายนอกของมนุษย์ ต่อเป็นมนุษย์ 1 คน	1.รับการทักทาย 2.พูดคุยถึงการฝึกอบรมที่ผ่านมา 3.ทำตามเตรียมพร้อมรับการฝึกอบรม 4.โดยทำตามพร้อมกล่าวคำว่า “โอ้ว” “เยส” 5.สมัครเป็นผู้สังเกตการณ์กลุ่มละ 2 คน 6.ผู้เล่นกิจกรรมหันหลังให้กัน แล้วฉีกกระดาษชิ้นส่วนอวัยวะภายนอกของมนุษย์ เมื่อฉีกเสร็จแล้วนำมาต่อกันให้เป็นมนุษย์ 1 คน บนกระดาษฟลิปชาร์ท -เมื่อต่อมนุษย์รอบแรกแล้ว เริ่มพูดคุยกันเพื่อร่วมกันฉีกกระดาษเป็นชิ้นส่วนอวัยวะภายนอกของมนุษย์ก่อนช่วยเหลือกันต่อเป็นมนุษย์ 1 คน	-

1.ใบสังเกตการณ์

2.กระดาษ A 4

3.กระดาษสี

4.กาว

5.กระดาษฟลิปชาร์ท

ขั้นตอน	กิจกรรม		สื่อ อุปกรณ์
	วิทยากร	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	
A2-Action Review -นำมา สะท้อน กลับ (40 นาที)	7.บอกให้แต่ละคนเขียนความคิดเห็นต่อการทำกิจกรรมลงในกระดาษโพสต์อิท แล้วร่วมกันอภิปรายเขียนความคิดเห็นของกลุ่มลงในกระดาษฟลิปชาร์ต แล้วเลือกผู้แทน 1 คน นำเสนอผลงานของกลุ่ม	7.แต่ละคนเขียนความคิดเห็นของตนเองในกระดาษโพสต์อิท แล้วร่วมกันอภิปรายให้ได้เป็น ความคิดเห็นของกลุ่ม เขียนลงในกระดาษฟลิปชาร์ต โดยมีผู้แทนกลุ่มนำเสนอความคิดเห็น -ผู้แทนผู้สังเกตการณ์ของแต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็น	6.ใบงาน กิจกรรมต่อ มนุษย์ 7.กระดาษ โพสต์อิท 8.กระดาษ ฟลิปชาร์ต 9.ปากกา 10.ปากกา เคมี
A3 - Adapt- ปรับ ความคิด ใหม่ (50นาที)	8.บรรยายความรู้ เรื่อง การสื่อสาร	8.ฟังบรรยายแบบมีส่วนร่วมตามที่วิทยากรขอความร่วมมือ โดย ชักถาม แสดงความคิดเห็น ตอบคำถามของวิทยากร	11.สไลด์ เรื่อง การ สื่อสาร 12.เอกสาร ความรู้เรื่อง การสื่อสาร
A4 - Apply -ประยุกต์ ใช้ตาม สถานการณ์ (60 นาที)	9. จัดสถานีกิจกรรมการเรียนรู้แบบวอล์คแรลลี่ จำนวน 3 สถานี -ชี้แจงการทำกิจกรรมวอล์คแรลลี่ว่ามีหลักการ 3 อย่าง คือ ทักทาย เสียงดัง รับฟังความคิดเห็น และ ทำงานเป็นทีม แนะนำการเข้าสถานีการเรียนรู้จำนวน 3 สถานี หมุนเวียนตามเข็มนาฬิกา -ชี้แจงการทำกิจกรรมเข้าสถานีการเรียนรู้ว่าต้องจับมือกันไปเป็นทีม การรายงานตัวเข้าสถานีกิจกรรมต้องประกอบด้วย ชื่อกลุ่ม คำขวัญกลุ่ม เพลงประจำกลุ่ม ทำทางประจำกลุ่ม	9.ร่วมกิจกรรม วอล์คแรลลี่ หัวข้อ การปฏิบัติในการพูดเพื่อการสื่อสารภายในทีม การปฏิบัติในการฟังเพื่อการสื่อสารภายในทีม หลักการฟัง การปฏิบัติเมื่อประชุมทีม	13.สไลด์ ใบงาน กิจกรรม Walk Rally

ขั้นตอน	กิจกรรม		สื่อ อุปกรณ์
	วิทยากร	ผู้เข้ารับการฝึกอบรม	
	10.สรุปกิจกรรม ว่าการ ปฏิบัติการเพื่อการสื่อสารเพื่อ ทีมงานที่เป็นเลิศนั้น จะต้อง ยึดมั่นที่เป้าหมายของทีมเป็น หลัก ผูกพันทักษะการพูด การฟัง และการสื่อสารเพื่อการ ทำงานของทีมอย่างต่อเนื่อง โดยนำเรื่องที่ได้ฝึกอบรมไป ประยุกต์ใช้ต่อไป	10.ทำแบบทดสอบและแบบ ประเมินทักษะ เรื่อง การสื่อสาร	แบบ ทดสอบ และแบบ ประเมิน ทักษะ เรื่องการ สื่อสาร

การวัดและประเมินผล

1. สังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม
2. ทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม เรื่อง การสื่อสาร
3. ประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม เรื่อง การสื่อสาร

สไลด์ ใบงานกิจกรรมต่อมนุษย์

ใบงาน กิจกรรม ต่อมนุษย์

***งานเดี่ยว ท่านคิดอย่างไรต่อการร่วมกิจกรรม ต่อมนุษย์

***งานกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกันดังนี้

1. คิดเห็นอย่างไรต่อกิจกรรม ต่อมนุษย์

2. ได้ข้อคิดอะไรจากกิจกรรมนี้

*****ผู้แทนกลุ่มเสนอแนวคิดหน้าชั้น*****

ใบงาน กิจกรรม Walk Rally

ทดลองปฏิบัติการสื่อสาร

- แต่ละกลุ่ม เลือกหัวหน้ากลุ่ม 1 คน
- ตั้งชื่อกลุ่ม
- คำขวัญกลุ่ม
- เพลงประจำกลุ่ม
- ทำทางประจำกลุ่ม

สไลด์ เรื่อง การสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร คือ

๕ ธันวา ๕๐๘/๔๘/คุณพญ. ๕๓ รชณ ๒๐๘/๔๘๔ ๔๘



การติดต่อสื่อสาร คือ

๕ ธันวา ๕๐๘/๔๘/คุณพญ. ๕๓ รชณ ๒๐๘/๔๘๔ ๔๘



การติดต่อสื่อสาร คือ

๕ ธันวา ๕๐๘/๔๘/คุณพญ. ๕๓ รชณ ๒๐๘/๔๘๔ ๔๘



ประเภทของการสื่อสาร

- *การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ
 - : อีละ ระวดเร็ว
- *การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ
- *เกิดขึ้นตามตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กร
- *เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามหน้าที่ความรับผิดชอบ



แบบของการสื่อสารภายในทีม

1. การสื่อสารด้วยวาจา
(ภาษาพูด)
ต้องการตั้งใจให้ด้วย



2. การสื่อสารด้วย
ลายลักษณ์อักษร
(ภาษาเขียน)
มีขั้นตอนที่ซับซ้อน



3. สื่อสารด้วยกริยา
ท่าทาง(ภาษากาย)
- ท่าของเรา แสดงถึงอะไร บอกได้ไหม

บทบาทของนักสื่อสารที่ดี

1. มีคุณลักษณะ
2. นำข่าวให้คนกระตือรือร้นดูคุณลักษณะ
3. เสริมการสื่อสารที่เหมาะสม
4. มีกลยุทธ์ในการสนทนา



การสื่อสารในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ



1. เปิดเผยและเผชิญหน้า
2. แสดงความคิดเห็นที่ตรงกลางได้
3. มุ่งเรื่องงาน ไม่เน้นเรื่องส่วนตัว
4. ไม่หาผู้กระทำการผิด
5. การสื่อสารในเวลาจำกัด
6. ให้ความสำคัญกับการอธิบาย
7. เน้นเรื่องที่ได้รับสารสามารถกระทำได้จริง
8. มีความเฉพาะเจาะจง
9. ตรวจสอบความเข้าใจได้

เทคนิคการปรับปรุงการสื่อสาร

1. ทำความเข้าใจกับสิ่งที่ต้องการสื่อสาร
2. ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย
3. วางแผนอย่างมีความหมาย
4. ให้ความสำคัญกับความต้องการของผู้รับสาร
5. ใช้ระดับเสียงสูง-ต่ำได้อย่างเหมาะสม
6. จัดการข่าวสารจำนวนมากได้ดี
7. ทำให้ความต้องการการสื่อสารมีความชัดเจน
8. ใช้การฟังที่มีประสิทธิภาพ
9. หลีกเลี่ยงการจัดจังหวะ



ศิลปะการแสดงท่าทางการสื่อสารแบบไร้เสียง

ลักษณะท่าทาง
การใช้พื้นที่ของร่างกาย
การสบตา
สีหน้า



ศิลปะการฟังที่มีประสิทธิภาพ

1. ความสนใจและสมาธิ
2. ประเมินค่าสิ่งที่ได้ยิน
 1. ข้อเท็จจริง
 2. ข้อวินิจฉัย
 3. พหุทัศนะ
3. พิจารณาผลสะท้อนกลับ ทั้งทางคำพูดและการกระทำ



แนวทางการสื่อสารภายในทีม

1. ทุกคนสามารถสื่อสารได้อย่างเปิดเผย
2. เน้นการสื่อสารที่แก้ปัญหาร่วมกัน
3. ทุกคนเข้าใจรับรู้ร่วมกัน
4. บรรยายภาษาของการสื่อสารเป็นแบบขอข้อมูล
5. เปิดโอกาสแสดงออก/เสนอความคิดเห็นใหม่ๆ
6. สื่อสารแบบสุภาพหรือสนทนา



ความรู้ เรื่อง การสื่อสาร : ปฏิบัติการสื่อสารเพื่อทีมงานที่เป็นเลิศ

“ทีมงานที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย สมาชิกที่มีทักษะในการสื่อสารที่ยอดเยี่ยม
การสื่อสารที่ยอดเยี่ยม เป็นมากกว่าการสร้างใจเข้าใจ คือ “ได้ใจ”

ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสาร (Communication) หมายถึง กระบวนการติดต่อถ่ายทอดสารจากบุคคลฝ่ายหนึ่งไปยังบุคคลอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อให้เข้าใจความหมายตรงกัน

ความสำคัญของการสื่อสารต่อการทำงานเป็นทีม

1. การทำงานเป็นทีมอาศัยบรรยากาศการสื่อสารที่ชัดเจนเหมาะสม
2. ทำให้ทุกคนกล้าที่จะเปิดใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน
3. ทำให้เกิดความเข้าใจและนำไปสู่การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ
4. การสื่อสารที่ดีจะส่งเสริมการทำงานร่วมกันอย่างราบรื่นไปสู่เป้าหมายเดียวกัน

ลักษณะของการสื่อสาร

1. เกิดขึ้นตลอดเวลา
2. เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
3. การสื่อสารทุกอย่างย่อมมีเป้าหมาย
4. เป็นสังคมอย่างหนึ่ง
5. แสดงให้เห็นสองลักษณะของการสื่อสาร ได้แก่
 - 5.1 เนื้อหาสาระของการสื่อสารสังเกตได้จากการสื่อสารที่เป็นคำพูด
 - 5.2 ความสัมพันธ์ของผู้สื่อสารด้วยกัน สังเกตได้จากการสื่อสารที่ไม่ใช่คำพูด
6. เป็นเรื่องสลับซับซ้อน คือ ไม่อาจจะบ่งชี้ว่าอะไรเป็นสาเหตุ และอะไรเป็นผล อะไรเป็นสิ่งที่กระตุ้น อะไรเป็นการตอบสนอง ใครเป็นผู้ส่งสาร ใครคือผู้รับสาร ตรงไหนเป็นจุดเริ่มต้น ตรงไหนเป็นจุดสิ้นสุด
7. ทักษะคติ แนวคิดของคน มีผลต่อกระบวนการสื่อสารอย่างมาก
 - 7.1 คนอยากได้ยินสิ่งที่ต้องการฟัง
 - 7.2 คนอยากให้เรื่องที่ได้อินเป็นไปตามที่คิด
 - 7.3 คนยึดเอาตัวเองเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสารนั้น ๆ
8. ไม่มีข่าวสารใดเลยที่คนจะแปลความหมายของสารตามความเป็นจริงแต่จะแปลตามความคิดของผู้รับสารจึงเห็นได้ว่า สารเดียวกันแต่คนรับสารเล่าเรื่องต่างกัน

องค์ประกอบของการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสาร คือ ความคิด ข้อมูล
2. ผู้รับสาร เมื่อรับข่าวสาร จะแปลความหมาย และเข้าใจ
3. ตัวสารได้แก่
 - 3.1 ข้อเท็จจริง (FACTS)
 - 3.2 ความคิดเห็น (OPINION)
 - 3.3 ทศนคติ อารมณ์ (ATTITUDE)
4. ช่องทางในการสื่อสาร
5. การตอบสนอง



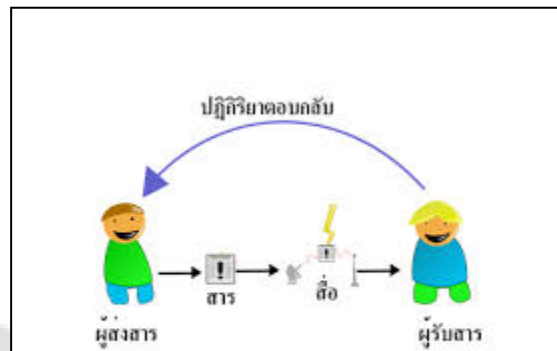
อุปสรรคของการสื่อสาร

1. ตัวบุคคล ทั้งผู้ส่ง และผู้รับสาร
 - 1.1 ทั้งทางด้านกายภาพ ได้แก่ อวัยวะเกี่ยวกับกา

ต่าง ๆ

1.2 ด้านประสบการณ์ ความรู้ ทั้งผู้ส่ง และผู้รับสาร เพราะส่งผลต่อความคิด และข้อมูลเดิม การวางแผน การตั้งสมมติฐาน และด้านอารมณ์ การฟังที่ไม่มีคุณภาพ และการประเมินค่าที่ทำเร็วเกินไป เกิดการบิดเบือนของความหมาย

- 1.3 ความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสาร
- 1.4 ข้อจำกัดด้านบุคคล เช่น ความไม่ไว้วางใจ การขู่เข็ญ และความกลัว
2. ตัวสาร จากข่าวสารไม่มีคุณภาพชัดเจน ข้อมูลข่าวสารมากเกินไป ข่าวสารที่บิดเบือน
3. ช่องทางในการสื่อสาร
4. การตอบสนอง ความไม่ชัดเจนของการตอบสนอง
5. ด้านวัฒนธรรม การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นส่วนตัว ด้านภาษาพูด ภาษากาย
7. ระยะเวลาไม่เพียงพอสำหรับการปรับตัวเพื่อการเปลี่ยนแปลง
8. ด้านอื่น ๆ



ประเภทของการสื่อสาร

1. การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ ผลกระทบของการสื่อสารแบบสัมพันธ์บุคคล อาจก่อให้เกิดข้อลือ แต่การทำความเข้าใจกับการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการมีส่วนช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

1.1 มักใช้โดยทางวาจา

1.2 เป็นอิสระจากข้อจำกัดขององค์กรและตำแหน่ง

1.3 ส่งข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

1.4 มีลักษณะเป็นกลุ่มลูกโซ่ เนื่องจากผู้ถ่ายทอดแต่ละคนมีความโน้มเอียงที่จะบอกเล่าแก่กลุ่มบุคคลมากกว่าบุคคลคนเดียว

1.5 ความน่าเชื่อถือของข่าวสารอาจมีความถูกต้องน้อยกว่าการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ

1.6 มีอิทธิพลบางอย่างในองค์กรไม่ว่าดีหรือไม่ดี

2. การติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการ

2.1 เกิดขึ้นตามตำแหน่งหน้าที่ภายในองค์กร แนวตั้ง คือจากบนลงล่าง แนวตั้ง คือจากล่าง ขึ้นบน แนวนอน คือ ระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งในระดับเดียวกัน

2.2 เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามหน้าที่รับผิดชอบในการทำงาน

แบบของการสื่อสารภายในทีม

1. ด้วยลายลักษณ์อักษร

1.1 เรื่องที่ต้องอ้างอิง

1.2 เก็บหลักฐาน

1.3 เกี่ยวข้องหลายคน

1.4 เนื้อหาเกี่ยวกับตัวเลขหรือแผนภูมิ

1.5 มีขั้นตอนปฏิบัติซับซ้อน

1.6 ระบุผู้รับผิดชอบ



2. ด้วยคำพูด

2.1 เรื่องริบด่วนที่ต้องทำทันที

2.2 มีรายละเอียดที่ให้ชักถาม

2.3 ต้องการจงใจให้เห็นด้วย

2.4 ต้องอธิบายขยายความ

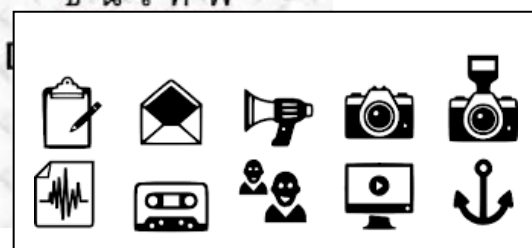
2.5 คำสั่งงานประจำวัน

3. โดยไม่ใช่คำพูด

3.1 ภาษาการกระทำ

3.2 ภาษาวัตถุและสิ่งแวดล้อม

3.3 ภาษาของสัญลักษณ์



บทบาทของนักสื่อสารที่ดี

1. ควรมีจุดมุ่งหมายและทิศทางนำความสนใจของทุกคนไปยังเป้าประสงค์ที่ปรารถนาของทีม
2. โน้มน้าวให้คนกระทำในหนทางที่จะบรรลุเป้าประสงค์นั้น ๆ
3. เลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับสารที่ต้องการ
4. มีกลยุทธ์ในการสนทนาทั้งการเป็นผู้พูดและผู้ฟังที่ดี

การสื่อสารในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

1. ควรมีที่เปิดเผยและเผชิญหน้า
2. แสดงความคิดเห็นที่แตกต่างได้
3. มุ่งเรื่องงานไม่เน้นเรื่องส่วนตัว
4. ไม่หาผู้กระทำผิดแต่เน้นว่าผิดแล้วจะร่วมกันแก้ไขอย่างไร
5. คำนึงถึงความต้องการสื่อสารของผู้ให้และรับข้อมูลข่าวสารในช่วงเวลาที่จำเป็น
6. ให้ความสำคัญกับการอธิบายเหตุการณ์หรือบอกความรู้สึกละมากกว่าการประณามข่าวสาร
7. เน้นเรื่องที่คุณรับมีความสามารถกระทำได้จริง
8. มีความเฉพาะเจาะจง
9. รวดเร็วตรวจสอบความเข้าใจในเรื่องที่สื่อสารได้

เทคนิคการปรับปรุงการสื่อสาร

1. ผู้ส่งสารทำความเข้าใจกับสิ่งที่ต้องการสื่อสาร เช่น จุดมุ่งหมาย และแผนการบรรลุเป้าหมาย
 2. ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายไม่ใช่ศัพท์เทคนิค
 3. วางแผนอย่างมีความหมาย เช่น เก็บรวบรวมข้อเท็จจริง วิเคราะห์ข่าวสาร และคัดเลือกสื่อที่เหมาะสม
 4. ให้ความสำคัญต่อความต้องการของผู้รับสาร
 5. พูดในระดับเสียงสูงต่ำคล้ายดนตรี โดยควรเน้นเสียงต่ำ เลือกใช้ภาษาที่เหมาะสม
- ความสอดคล้องกันระหว่างสิ่งที่พูดและวิธีการพูด
6. ทำให้ข้อมูลข่าวสารจำนวนมากถูกส่งโดยเหมือนไม่ติดต่อสื่อสาร
 7. ทำให้ความต้องการติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน และมีความเข้าใจขอบเขตของการต่อต้าน
 8. ใช้การฟังที่มีประสิทธิภาพ
 9. หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะเมื่อสนทนา



ศิลปะการพูดที่มีประสิทธิภาพ

การพูดที่มีประสิทธิผลจะช่วยให้เกิดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพภายในทีม สามารถฝึกการพูด โดยยึดหลัก ฟังสบายหู ดูสบายตา พาสบายใจ

1. ฟังสบายหู

1.1 ฝึกเสียงให้แจ่มใสระรื่นหูเป็นธรรมชาติ พูดชัดเจน

1.2 เสียงสูงต่ำ แสดงถึงการเปลี่ยนน้ำเสียง และความหมายของคำพูดเมื่อใดที่ขึ้นตระหนก อารมณ์พลุ่งพล่านเสียงมักจะแหลม แก้ไขโดยพูดลมหายใจเข้าปอด และเตือนตนเองให้ผ่อนคลาย

1.3 การเน้นคำ เมื่อเน้นคำความหมายจะเปลี่ยนเป็นการเพิ่มพลังให้เสียงและคำพูด

1.4 จังหวะ คืออัตราความเร็วในการพูดที่เร้าความสนใจประมาณ 250-300 คำต่อนาที

1.5 น้ำเสียงสะท้อนอารมณ์ของผู้พูด เมื่อสบายใจจะพูดสบายหูเมื่ออึดจะทำให้เสียง

ระรื่นหู

2. ดูสบายตา

2.1 พูดด้วยท่าที่สงบและจริงใจ

2.2 ท่าทางในการพูดดูสง่างาม อย่าขีดโตะเกินหรือนั่งไขว่ห้าง ตัดท่าทางที่ไม่เหมาะสม เช่น เล่นนาฬิกา หรือปากกา เลียร์มึปาก หรือถ่มมือไปมา

3. พาสบายใจ

3.1 พูดเป็นลำดับขั้นตอน คือ บทนำเนื้อหาสรุป หรือใช้เทคนิคแบบเชลลยของ 5 ขั้น คือ ดึงความสนใจ แสดงความจำเป็น ทำให้พอใจ ผลักดันให้เป็นรูปธรรม เลือกดำเนินกิจกรรม

3.2 ตรงประเด็น ทำให้เป็นเรื่องง่าย โดยยกตัวอย่างที่เข้าใจง่าย ๆ

3.2 จบประโยคเหมาะสม ละเว้นคำ อืม เอ่อ ซึ่งเป็นการพูดที่ไม่จบประโยค ทำให้ผู้ฟังรู้สึกไม่ราบรื่น เมื่อพูดจบแล้วเปิดโอกาสให้ผู้ฟังถามได้

ศิลปะการแสดงท่าทางสื่อสารแบบไร้เสียง

1. พื้นที่ของร่างกาย เช่น เอนตัวเข้าหา หมายถึง ความสนใจ เอนตัวออก หมายถึงรำคาญ

2. การสบตา ซึ่งง่ายที่สุด ในการสังเกตความสนใจ

3. การแสดงออกทางสีหน้า ซึ่งสีหน้าสำคัญที่สุดและ รอยยิ้มลดความเกรี้ยวกราดลงได้



ศิลปะการฟังที่มีประสิทธิภาพ

การเป็นผู้ฟังที่สำคัญเทียบเท่าการเป็นผู้พูดที่ดี และเมื่อสนใจในเรื่องที่ได้ยินจึงเรียกว่า การฟัง โดยมีวิธีพัฒนาทักษะการฟัง ดังนี้

1. ความสนใจและสมาธิ
 - 1.1 ใส่ใจการฟัง ต้องสบตาผู้พูด ใช้ภาษา ท่าทาง และสีหน้า
 - 1.2 สนใจฟังทุกอย่างที่ผู้พูดกำลังพูดตามคำถามที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 ใช้สมาธิ ครุ่นคิดถึงทุกอย่างที่ได้ยินทบทวนด้วยการใช้คำพูดของผู้ฟัง
 - 1.4 ฟังด้วยตาและฟังด้วยความคิดพร้อมกับการใช้หูฟัง
 - 1.5 มีความอดทนเพียงพอ เลี่ยงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนความสนใจ หรือแสดงอาการเบื่อ
 - 1.6 อย่าขัดจังหวะการพูด อย่าพูดมากกว่าผู้ให้ข้อมูล หรือผู้สื่อสาร
2. ประเมินค่าสิ่งที่ได้ยิน ว่าเป็นสิ่งใดใน 3 ประเภท
 - 2.1 ข้อเท็จจริง คือ ข้อความที่มีหลักฐานสนับสนุน
 - 2.2 ข้อวินิจฉัย คือ ผลสรุปที่ได้จากข้อเท็จจริง
 - 2.3 ทักษะ คือ ความเห็น ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใด ๆ
3. พิจารณาผลสะท้อนกลับ ทั้งทางคำพูด และการกระทำ
 - 3.1 อย่าอายที่จะสอบถามเรื่องที่พูดอีกครั้ง
 - 3.2 ไม่จำเป็นต้องได้รับคำตอบที่เป็นถ้อยคำเสมอไป เช่น ความเจียม
 - 3.3 ใช้การสรุปเรื่องราวแสดงผลสะท้อนกลับ
 - 3.4 เป็นการให้กำลังใจผู้พูด เพราะผู้พูดจะรู้ว่าผู้ฟังสนใจติดตามเรื่องที่เขากำลังพูด และถือว่าเรื่องที่เขากำลังพูดเป็นเรื่องสำคัญ

เทคนิคการเพิ่มพลังของการสื่อสาร

การบวนการสื่อสารแบบสุนทรียสนทนาที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการคิดร่วมกันอย่างมีพลัง ดังนั้น จึงควรฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอภายในทีม ตามคุณสมบัติของสุนทรียสนทนา ดังนี้

1. มีแนวโน้มจะใช้กันมากขึ้นทุกวงการในอนาคต เนื่องจากเป็นเรื่องใกล้ตัว
2. สอดคล้องกับวิถีไทย ซึ่งเป็นวัฒนธรรมแบบปากต่อปาก
3. เป็นการนำวิธีการพูดคุยแบบมนุษย์สัมพันธ์มนุษย์กลับมาใช้ใหม่
4. เกิดการเรียนรู้ซึ่งกันและกันอย่างเป็นธรรมชาติ
5. เป็นวิธีจัดการความแตกต่างที่หลากหลาย โดยทำให้ทุกฝ่ายต่างเป็นผู้ชนะร่วมกัน

(Win-Win)

6. เป็นการฟังที่มีคุณภาพ ฟังอย่างลึกซึ้ง สงบระงับ ไม่ด่วนสรุป จะช่วยแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลได้



7. เป็นการพูดเพื่อแสวงหาพลังงานความรู้ และความคิดร่วมกัน มิใช่เป็นการพูดเพื่อหาข้อยุติ

7.1 สนทนากันเพื่อรวบรวมความคิด

7.2 เป้าหมายเพื่อทำลายกำแพงอุปสรรคต่อความรู้ เพื่อเข้าถึงความจริงที่ฝังลึกในตัวบุคคลด้วยความสมัครใจ

7.3 สิ่งแรกที่ต้องทำคือการเฝ้าสังเกตสิ่งที่มากระทบทำให้เกิดอะไรขึ้นมาพร้อม ๆ กับสนใจสิ่งที่ ได้ยินได้ฟัง ต้องสงบระงับอารมณ์แบบรู้เท่าทันความมีอคติ

7.4 จำนวนวงสนทนาที่เหมาะสมที่สุดคือ 7 - 8 คน

แนวทางการสื่อสารภายในทีม

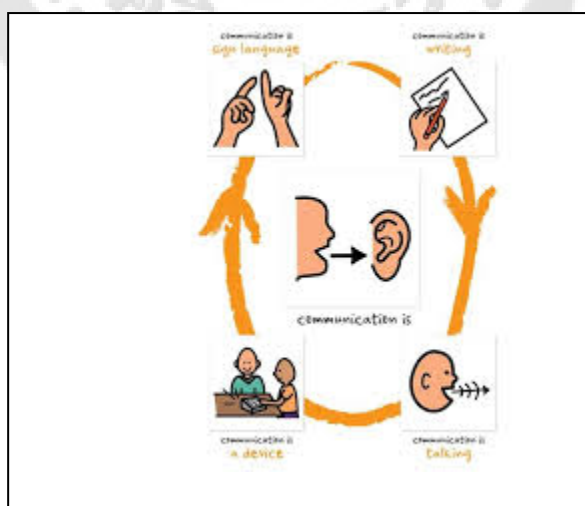
การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของทีม ต้องเสริมสร้างการสื่อสารภายในทีมให้มีคุณภาพ โดยผู้ส่งสารและผู้รับสารควรได้รับสิ่งย้อนกลับเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข่าวสารภายในทีม ดังนี้

1. ทุกคนสามารถสื่อสารกันอย่างเปิดเผย
2. เน้นการสื่อสารที่แก้ปัญหาร่วมกัน ให้ทุกฝ่ายเป็นผู้ชนะ
3. การสื่อสารที่มีต่อกัน ทุกคนจะรับรู้เข้าใจความรู้สึกของกันและกัน
4. บรรยากาศของการสื่อสารเป็นแบบให้มีการขอข้อมูล มากกว่าจะเป็นการประณามหรือ

ตำหนิ

5. เปิดโอกาสทดลองทำและเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ ไม่ใช่ติดยึดกับระเบียบกฎเกณฑ์มากเกินไป

6. สื่อสารกันแบบสุนทรียสนทนาเพื่อเพิ่มพลังงานความรู้ สร้างทีมงานที่เป็นเลิศ



แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

หน่วยฝึกอบรม

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย / ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ขั้นตอน	พฤติกรรมที่สังเกต	คะแนน		
		1	2	3
A1	ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม			
A2	แสดงความคิดเห็น ในการอภิปรายกลุ่ม			
A3	มีส่วนร่วมในกิจกรรมการบรรยายของวิทยากร			
A4	แสดงออกถึงการประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นทีม			

เกณฑ์การให้คะแนน

พฤติกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม 8 คนขึ้นไป	ให้	3	คะแนน
พฤติกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม 5 - 7 คน	ให้	2	คะแนน
พฤติกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม น้อยกว่า 5 คน	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงคะแนน	ระดับคุณภาพ
10 - 12	ดี
7 - 9	ปานกลาง
4 - 6	ปรับปรุง

แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม
คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ทับบนข้อนั้น

1. ข้อใดหมายถึงการสื่อสาร
ก. การเปิดลำโพง
ข. การเขียนหนังสือ
ค. การติดต่อระหว่างกันและมีการตอบสนอง
ง. การส่งข่าว
2. ข้อใดต้องใช้การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร
ก. ต้องการขยายความ
ข. ขั้นตอนการปฏิบัติซับซ้อน
ค. เรื่องรีบด่วน
ง. คำสั่งงานประจำวัน
3. ข้อใดเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากผู้รับสารและผู้ส่งสารมากที่สุด
ก. ความรู้และประสบการณ์
ข. มารยาท
ค. สื่อที่ใช้
ง. ระดับของภาษาที่ใช้
4. ข้อใดเป็นลักษณะของการสื่อสารที่เป็นทางการ
ก. อีสารจากตำแหน่งหน้าที่
ข. เป็นกลุ่มลูกโซ่
ค. เกิดตามตำแหน่งหน้าที่
ง. ส่งข่าวได้เร็ว
5. ข้อใดไม่ใช่อุปสรรคของการสื่อสาร
ก. ไม่สนใจฟัง
ข. รู้สึกไม่ดีกับเรื่องที่พูด
ค. เวล่าน้อยเกินไป
ง. ข่าวสารเข้าใจง่ายเกินไป
6. ข้อใดไม่ควรทำ
ก. แสดงความคิดเห็นต่างกันในที่ประชุม
ข. มุ่งเรื่องส่วนตัว
ค. ร่วมกันแก้ไขปัญหา
ง. พุดความรู้สึกต่องาน

7. เมื่อต้องการจูงใจสมาชิก ควรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบใด

- ก. ตัดป้ายประชาสัมพันธ์
- ข. ออกหนังสือสั่งการ
- ค. เขียนจดหมายถึง

ง. ใช้คำพูด

8. การสื่อสารที่เหมาะสมกับทีมสมาชิกอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน(อสม.) คือข้อใด

ก. สื่อสารทางเดียว

ข. สื่อสารสองทาง

ค. สื่อสารแนวดิ่ง

ง. สื่อสารแนวตั้ง

เฉลย

ข้อ	คำตอบ
1	ค.
2	ข.
3	ก.
4	ค.
5	ง.
6	ข.
7	ง.
8	ข.

แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 0 หมายถึง ไม่เคยปฏิบัติตามข้อความนั้น
- 1 หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง
- 2 หมายถึง ปฏิบัติตรงตามข้อความนั้นสม่ำเสมอ
- 3 หมายถึง ปฏิบัติตรงตามข้อความนั้นทุกครั้ง

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ			
		0	1	2	3
1	สร้างบรรยากาศการสื่อความที่ชัดเจนเหมาะสมกับการประชุม อสม.				
2	ตั้งใจรับฟังการพูดในที่ประชุม				
3	หารือกับเพื่อน อสม. แบบมุ่งเรื่องงานไม่เน้นเรื่องส่วนตัว				
4	ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายไม่ใช้ศัพท์เทคนิคในการประชุมทีม				
5	หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะเมื่อสนทนา				
6	สนใจฟังทุกอย่างที่ผู้พูดกำลังพูด				
7	เวลาพูดคุยจะเน้นการขอข้อมูลมากกว่าจะเป็นการประเมินหรือตำหนิ				
8	สงบระงับอารมณ์แบบรู้เท่าทันสิ่งที่มีกระทบความรู้สึกในขณะสนทนา				

.....

บรรณานุกรม

- เนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2556). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริปเพิ้ล กรุ๊ป จำกัด.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. (2557). *ภาวะผู้นำ ทฤษฎีและนันทศาสตร์ร่วมสมัยปัจจุบัน*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดทิพย์วิสุทธิ.
- ไอเอ็มบีคส์,บริษัท จำกัด. (2551). *ปฏิบัติการประชุม 2*. กรุงเทพฯ: บริษัท ไอเอ็มบีคส์ จำกัด.
- Woodcock, M. ; & Francise, D. (1989). **Team building strategy**. Hampshire: Grwer.



ภาคผนวก ง
แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมก่อนและหลังการฝึกอบรม /
ตารางการหาค่าความยากง่าย และ
ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีม

แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมก่อนการฝึกอบรม
คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ลงใน
กระดาษคำตอบ

1. ข้อใดคือภาวะผู้นำ
 - ก. การจูงใจให้ผู้อื่นทำงานด้วยความเต็มใจ
 - ข. การร่วมทำงานกับผู้อื่น
 - ค. ความสามารถในการหางานทำ
 - ง. การเต็มใจทำงานกับเพื่อน
2. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำ
 - ก. ผู้นำ
 - ข. ผู้ตาม
 - ค. การตีความหมาย
 - ง. สถานการณ์
3. ผู้นำในข้อใดที่เกิดจากความสามารถ
 - ก. หัวหน้าฝ่ายสาธารณสุข
 - ข. พระมหากษัตริย์
 - ค. ย่าโม
 - ง. ประธาน อสม.
4. ผู้นำมีมติเดียวเน้นเรื่องใด
 - ก. เน้นความฉลาดของผู้นำ
 - ข. เน้นคนทำงาน
 - ค. เน้นงานที่ทำ
 - ง. ถูกทุกข้อ
5. ถ้าต้องการให้งานมีประสิทธิภาพผลมากที่สุดท่านต้องเป็นผู้นำแบบใด
 - ก. แบบนักบุญ
 - ข. แบบผู้นิยมอำนาจ
 - ค. แบบผู้ประนีประนอม
 - ง. แบบผู้เคร่งครัดในระเบียบ
6. เมื่อท่านใช้หลักการนำตามสถานการณ์ต้องให้ความสำคัญกับข้อใด
 - ก. ความสามารถของท่าน
 - ข. ความสามารถของเพื่อน อสม.
 - ค. ผลงานที่ทำ
 - ง. อำนาจสั่งการ

7. ท่านควรใช้หลักการใดเมื่อเพื่อนร่วมทีมไม่มีความสามารถแต่เต็มใจทำงาน
- ก. อธิบายวิธีการทำงาน
 - ข. มอบอำนาจ
 - ค. กระจายอำนาจ
 - ง. ระวังการทำงาน
8. ท่านใดสามารถสร้างทีม อสม. ได้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด
- ก. อสม.เขียว มอบหมายให้ อสม.แดง เยี่ยมชุมชน
 - ข. อสม.ดำ พัฒนาความรู้สาธารณสุข
 - ค. อสม.แดง สอนงานให้เพื่อน อสม.
 - ง. อสม.ขาว นำคณะ อสม. ดูงานชุมชนอื่น
9. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของมนุษยสัมพันธ์
- ก. มนุษย์เป็นสัตว์สังคม
 - ข. ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล
 - ค. การเรียนรู้ การให้ และ การรับ
 - ง. วิชาที่เน้นความสุขของมนุษย์
10. ข้อใดไม่ใช่ความแตกต่างระหว่างบุคคล
- ก. ศักดิ์ศรี
 - ข. ความต้องการ
 - ค. สติปัญญา
 - ง. ความคิด
11. ข้อใดคือสภาวะบุคลิกภาพของบุคคล ตามหลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ก. วัยรุ่น
 - ข. เด็ก
 - ค. ทารก
 - ง. ผู้สูงอายุ
12. อสม.เขียว โกรธจึงพูดเสียงดัง เป็นการแสดงบุคลิกภาพบริเวณใด
- ก. บริเวณจุดบอด
 - ข. บริเวณเปิดเผย
 - ค. อวิชา
 - ง. ซ่อนเร้น

13. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มจากข้อใด
- ก. การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
 - ข. การเข้าใจตนเอง
 - ค. การเข้าใจผู้อื่น
 - ง. การเข้าใจสังคม
14. ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์คือข้อใด
- ก. ความปลอดภัยในชีวิต
 - ข. การยอมรับจากตนเองและผู้อื่น
 - ค. ต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง
 - ง. ความต้องการทางกายภาพ
15. หลักธรรมสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมคือข้อใด
- ก. ศีล สมาธิ ปัญญา
 - ข. ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา
 - ค. ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา
 - ง. ทุกซ์ สมุทัย นิโรธ มรรค
16. เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญที่สุดคือข้อใด
- ก. แต่งกายสุภาพ
 - ข. ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - ค. มั่นใจตนเอง
 - ง. เกรงใจผู้อื่น
17. ข้อใดหมายถึงการสื่อสาร
- ก. การเปิดลำโพง
 - ข. การเขียนหนังสือ
 - ค. การติดต่อระหว่างกันและมีการตอบสนอง
 - ง. การส่งข่าว
18. ข้อใดต้องใช้การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- ก. ต้องการขยายความ
 - ข. ขั้นตอนการปฏิบัติซับซ้อน
 - ค. เรื่องรีบด่วน
 - ง. คำสั่งงานประจำวัน

19. ข้อใดเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากผู้รับสารและผู้ส่งสารมากที่สุด

ก. ความรู้และประสบการณ์

ข. มารยาท

ค. สื่อที่ใช้

ง. ระดับของภาษาที่ใช้

20. ข้อใดเป็นลักษณะของการสื่อสารที่เป็นทางการ

ก. อีสารจากตำแหน่งหน้าที่

ข. เป็นกลุ่มลูกโซ่

ค. เกิดตามตำแหน่งหน้าที่

ง. ส่งข่าวได้เร็ว

21. ข้อใดไม่ใช่อุปสรรคของการสื่อสาร

ก. ไม่สนใจฟัง

ข. รู้สึกไม่ดีกับเรื่องที่พูด

ค. เวลาร่นเกินไป

ง. ข่าวสารเข้าใจง่ายเกินไป

22. ข้อใดไม่ควรทำ

ก. แสดงความคิดเห็นต่างกันในที่ประชุม

ข. มุ่งเรื่องส่วนตัว

ค. ร่วมกันแก้ไขปัญหา

ง. พูดความรู้สึกต่องาน

23. เมื่อต้องการจูงใจสมาชิก ควรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบใด

ก. ตัดป่ายประชาสัมพันธ์

ข. ออกหนังสือสั่งการ

ค. เขียนจดหมายถึง

ง. ใช้คำพูด

24. การสื่อสารที่เหมาะสมกับทีมสมาชิก อสม. คือข้อใด

ก. สื่อสารทางเดียว

ข. สื่อสารสองทาง

ค. สื่อสารแนวดิ่ง

ง. สื่อสารแนวตั้ง

25. ช่องว่างระหว่างความต้องการและสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เรียกว่าอะไร

- ก. การตัดสินใจ
- ข. ปัญหา
- ค. ความต้องการสูง
- ง. สถานการณ์บังคับ

26. ข้อใดเป็นความสำคัญของการแก้ปัญหา

- ก. ทำให้เกิดการพัฒนา
- ข. เพิ่มความต้องการ
- ค. เพิ่มช่องว่างระหว่างคน
- ง. เร่งเหตุการณ์

27. ข้อใดกล่าวถึงการตัดสินใจได้ถูกต้องที่สุด

- ก. การตัดสินใจคือการหลีกเลี่ยงปัญหา
- ข. การตัดสินใจคือการลดความต้องการ
- ค. การตัดสินใจคือการเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด
- ง. การตัดสินใจไม่ใช่เรื่องจำเป็น

28. ข้อใดแสดงถึงคุณภาพของการตัดสินใจ

- ก. เรื่องด่วน
- ข. ตัดสินใจคนเดียว
- ค. ทำทันที
- ง. มีค่าใช้จ่ายน้อย

29. อสม. ควรยึดหลักใดในการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม

- ก. เรื่องสำคัญไว้ทำทีหลัง
- ข. ก่อประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด
- ค. ใช้เสียงส่วนใหญ่ทุกครั้ง
- ง. เรื่องส่วนตัว

30. ข้อใดคือขั้นตอนการตัดสินใจ

- ก. หาทางแก้ไขข้อเสียที่เกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจ
- ข. ใช้ความเชื่อมั่นของตนเอง
- ค. ใช้เหตุผลของเพื่อนร่วมทีม
- ง. ใช้เสียงข้างมาก

31. เมื่อเจอปัญหาของทีม ควรทำอะไร
- ก. ยึดให้กัน
 - ข. หาคนสร้างปัญหา
 - ค. บอกคนสร้างปัญหาให้รู้ตัว
 - ง. ตัดสินคนผิด
32. อสม. ควรตัดสินใจแก้ปัญหาของทีมด้วยวิธีใดมากที่สุด
- ก. ตัดสินใจเพียงคนเดียว
 - ข. ตัดสินใจโดยเฉลี่ยจากความคิดเห็นรายบุคคล
 - ค. ตัดสินใจคนเดียวหลังอภิปรายกลุ่ม
 - ง. ตัดสินใจโดยมติเอกฉันท์
33. ข้อใดคือความขัดแย้ง
- ก. การกำหนดมาตรการแก้ปัญหา
 - ข. ความคิดแตกต่างและขัดขวางกันสองฝ่าย
 - ค. การรับรู้ความขัดแย้ง
 - ง. การศึกษาสังคม
34. ข้อใดคือกระบวนการของความขัดแย้ง
- ก. การรับรู้ความขัดแย้ง
 - ข. มีทั้งข้อดีข้อเสีย
 - ค. ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่
 - ง. ปัญหาจากค่านิยมต่างกัน
35. การจัดแข่งขันแต่งคำขวัญวัน อสม. เป็นการจัดการความขัดแย้งแบบใด
- ก. ลดความขัดแย้ง
 - ข. ยุติความขัดแย้ง
 - ค. ระงับความขัดแย้ง
 - ง. กระตุ้นความขัดแย้ง
36. ถ้าเพื่อน อสม. ไม่ชอบท่าน ท่านควรทำอะไร
- ก. เจยเมย ไม่สนใจ
 - ข. เข้าไปถามว่าทำไมไม่ยากคกับเรา
 - ค. ซื้อของมาฝากเพื่อนบ่อย ๆ
 - ง. หาข้อบกพร่องของตนเองแล้วแก้ไข

37. ข้อใดเป็นขั้นตอนวิเคราะห์ความความขัดแย้ง
- ก. หาสาเหตุให้พบ
 - ข. ความคิดเห็นแตกต่างกัน
 - ค. ชิงดีชิงเด่น
 - ง. ความเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับไม่ได้
38. ข้อใดเป็นวิธีการจัดการความขัดแย้งภายในทีม อสม. ได้ดีที่สุด
- ก. การหลีกเลี่ยงปัญหา
 - ข. การแข่งขันให้ชนะกัน
 - ค. การร่วมมือกันทำงาน
 - ง. การยอมให้กัน
39. หากท่านเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน อสม. ท่านจะอย่างไร
- ก. เอาชนะเพื่อนให้ได้
 - ข. พิสูจน์ตนเองทุกครั้งว่าเราถูกต้อง
 - ค. ตั้งสติ แล้วพูดคุยหาความร่วมมือ
 - ง. ต้องคิดถึงเรื่องส่วนตัวด้วยทุกครั้ง
40. หากท่านพบว่าสมาชิก อสม. ทะเลาะกันท่านจะอย่างไร
- ก. ให้คนใจเย็นเป็นคนฟังก่อน
 - ข. ให้คนใจเย็นเป็นคนพูดก่อน
 - ค. ให้คนใจร้อนเป็นคนพูดก่อน
 - ง. เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายพูดพร้อมกัน

แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรม
คำชี้แจง โปรดเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว โดยทำเครื่องหมาย X ทับบนข้อนั้น

1. ผู้นำมีมติเดียวเน้นเรื่องใด
ก. เน้นความฉลาดของผู้นำ
ข. เน้นคนทำงาน
ค. เน้นงานที่ทำ
ง. ถูกทุกข้อ
2. ท่านใดสามารถสร้างทีม อสม. ได้มีประสิทธิภาพสูงที่สุด
ก. อสม. เขียว มอบหมายให้ อสม. แดง เยี่ยมชุมชน
ข. อสม. ดำ พัฒนาความรู้สาธารณสุข
ค. อสม. แดง สอนงานให้เพื่อน อสม.
ง. อสม. ขาว นำคณะ อสม. ดูงานชุมชนอื่น
3. ข้อใดคือภาวะผู้นำ
ก. การจูงใจให้ผู้อื่นทำงานด้วยความเต็มใจ
ข. การร่วมทำงานกับผู้อื่น
ค. ความสามารถในการหางานทำ
ง. การเต็มใจทำงานกับเพื่อน
4. ถ้าต้องการให้งานมีประสิทธิภาพมากที่สุดท่านต้องเป็นผู้นำแบบใด
ก. แบบนักบุญ
ข. แบบผู้นิยมอำนาจ
ค. แบบผู้ประนีประนอม
ง. แบบผู้เคร่งครัดในระเบียบ
5. ข้อใดไม่ใช่องค์ประกอบสำคัญของภาวะผู้นำ
ก. ผู้นำ
ข. ผู้ตาม
ค. การตีความหมาย
ง. สถานการณ์
6. ผู้นำในข้อใดที่เกิดจากความสามารถ
ก. หัวหน้าฝ่ายสาธารณสุข
ข. พระมหากษัตริย์
ค. ยาโม
ง. ประธาน อสม.

7. เมื่อท่านใช้หลักการนำตามสถานการณ์ต้องให้ความสำคัญกับข้อใด
- ก. ความสามารถของท่าน
 - ข. ความสามารถของเพื่อน อสม.
 - ค. ผลงานที่ทำ
 - ง. อำนาจสั่งการ
8. ท่านควรใช้หลักการใดเมื่อเพื่อนร่วมทีมไม่มีความสามารถแต่เต็มใจทำงาน
- ก. อธิบายวิธีการทำงาน
 - ข. มอบอำนาจ
 - ค. กระจายอำนาจ
 - ง. ระวังการทำงาน
9. ข้อใดไม่ใช่ความหมายของมนุษยสัมพันธ์
- ก. มนุษย์เป็นสัตว์สังคม
 - ข. ความเกี่ยวข้องระหว่างบุคคล
 - ค. การเรียนรู้ การให้ และ การรับ
 - ง. วิชาที่เน้นความสุขของมนุษย์
10. ข้อใดไม่ใช่ความแตกต่างระหว่างบุคคล
- ก. ศักดิ์ศรี
 - ข. ความต้องการ
 - ค. สติปัญญา
 - ง. ความคิด
11. ข้อใดคือสภาวะบุคลิกภาพของบุคคล ตามหลักการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- ก. วัยรุ่น
 - ข. เด็ก
 - ค. ทารก
 - ง. ผู้สูงอายุ
12. หลักธรรมสำคัญในการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในทีมคือข้อใด
- ก. ศีล สมาธิ ปัญญา
 - ข. ทาน ปิยวาจา อตถจริยา สมานัตตา
 - ค. ฉันทะ วิริยะ จิตตะ วิมังสา
 - ง. ทุกข์ สมุทัย นิโรธ มรรค

13. อสม.เขียว โกรธจึงพูดเสียงดัง เป็นการแสดงบุคลิกภาพบริเวณใด
- ก. บริเวณจุดบอด
 - ข. บริเวณเปิดเผย
 - ค. อวิชา
 - ง. ซ่อนเร้น
14. การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพควรเริ่มจากข้อใด
- ก. การปฏิบัติตามกฎเกณฑ์
 - ข. การเข้าใจตนเอง
 - ค. การเข้าใจผู้อื่น
 - ง. การเข้าใจสังคม
15. ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์คือข้อใด
- ก. ความปลอดภัยในชีวิต
 - ข. การยอมรับจากตนเองและผู้อื่น
 - ค. ต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง
 - ง. ความต้องการทางกายภาพ
16. เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญที่สุดคือข้อใด
- ก. แต่งกายสุภาพ
 - ข. ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - ค. มั่นใจตนเอง
 - ง. เกรงใจผู้อื่น
17. ข้อใดไม่ใช่อุปสรรคของการสื่อสาร
- ก. ไม่สนใจฟัง
 - ข. รู้สึกไม่ดีกับเรื่องที่พูด
 - ค. เวลานั้นยุ่งเกินไป
 - ง. ข่าวสารเข้าใจง่ายเกินไป
18. การสื่อสารที่เหมาะสมกับทีมสมาชิก อสม. คือข้อใด
- ก. สื่อสารทางเดียว
 - ข. สื่อสารสองทาง
 - ค. สื่อสารแนวตั้ง
 - ง. สื่อสารแนวตั้ง

19. ข้อใดหมายถึงการสื่อสาร
- ก. การเปิดลำโพง
 - ข. การเขียนหนังสือ
 - ค. การติดต่อระหว่างกันและมีการตอบสนอง
 - ง. การส่งข่าว
20. ข้อใดต้องใช้การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร
- ก. ต้องการขยายความ
 - ข. ขั้นตอนการปฏิบัติซับซ้อน
 - ค. เรื่องรีบด่วน
 - ง. คำสั่งงานประจำวัน
21. ข้อใดเป็นอุปสรรคของการติดต่อสื่อสารที่เกิดจากผู้รับสารและผู้ส่งสารมากที่สุด
- ก. ความรู้และประสบการณ์
 - ข. มารยาท
 - ค. สื่อที่ใช้
 - ง. ระดับของภาษาที่ใช้
22. ข้อใดเป็นลักษณะของการสื่อสารที่เป็นทางการ
- ก. อีเมลจากตำแหน่งหน้าที่
 - ข. เป็นกลุ่มลูกโซ่
 - ค. เกิดตามตำแหน่งหน้าที่
 - ง. ส่งข่าวได้เร็ว
23. ข้อใดไม่ควรทำ
- ก. แสดงความคิดเห็นต่างกันในที่ประชุม
 - ข. มุ่งเรื่องส่วนตัว
 - ค. ร่วมกันแก้ไขปัญหา
 - ง. พุดความรู้สึกร่องาน
24. เมื่อต้องการจูงใจสมาชิก ควรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบใด
- ก. ดัดป้ายประชาสัมพันธ์
 - ข. ออกหนังสือสั่งการ
 - ค. เขียนจดหมายถึง
 - ง. ใช้คำพูด

25. ข้อใดเป็นความสำคัญของการแก้ปัญหา
- ก. ทำให้เกิดการพัฒนา
 - ข. เพิ่มความต้องการ
 - ค. เพิ่มช่องว่างระหว่างคน
 - ง. เร่งเหตุการณ์
26. ช่องว่างระหว่างความต้องการและสถานการณ์ที่เป็นอยู่ เรียกว่าอะไร
- ก. การตัดสินใจ
 - ข. ปัญหา
 - ค. ความต้องการสูง
 - ง. สถานการณ์บังคับ
27. อสม. ควรตัดสินใจแก้ปัญหาของทีมด้วยวิธีใดมากที่สุด
- ก. ตัดสินใจเพียงคนเดียว
 - ข. ตัดสินใจโดยเฉลี่ยจากความคิดเห็นรายบุคคล
 - ค. ตัดสินใจคนเดียวหลังอภิปรายกลุ่ม
 - ง. ตัดสินใจโดยมติเอกฉันท์
28. ข้อใดกล่าวถึงการตัดสินใจได้ถูกต้องที่สุด
- ก. การตัดสินใจคือการหลีกเลี่ยงปัญหา
 - ข. การตัดสินใจคือการลดความต้องการ
 - ค. การตัดสินใจคือการเลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด
 - ง. การตัดสินใจไม่ใช่เรื่องจำเป็น
29. ข้อใดแสดงถึงคุณภาพของการตัดสินใจ
- ก. เรื่องด่วน
 - ข. ตัดสินใจคนเดียว
 - ค. ทำทันที
 - ง. มีค่าใช้จ่ายน้อย
30. อสม. ควรยึดหลักใดในการตัดสินใจแก้ปัญหาของทีม
- ก. เรื่องสำคัญไว้ทำทีหลัง
 - ข. ก่อประโยชน์ต่อส่วนรวมมากที่สุด
 - ค. ใช้เสียงส่วนใหญ่ทุกครั้ง
 - ง. เรื่องส่วนตัว

31. ข้อใดคือขั้นตอนการตัดสินใจ
- ก. หาทางแก้ไขข้อเสียที่เกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจ
 - ข. ใช้ความเชื่อมั่นของตนเอง
 - ค. ใช้เหตุผลของเพื่อนร่วมทีม
 - ง. ใช้เสียงข้างมาก
32. เมื่อเจอปัญหาของทีม ควรทำอย่างไร
- ก. ยึดให้กัน
 - ข. หาคนสร้างปัญหา
 - ค. บอกคนสร้างปัญหาให้รู้ตัว
 - ง. ตัดสินคนผิด
33. ข้อใดเป็นวิธีจัดการความขัดแย้งภายในทีม อสม. ได้ดีที่สุด
- ก. การหลีกเลี่ยงปัญหา
 - ข. การแข่งขันให้ชนะกัน
 - ค. การร่วมมือกันทำงาน
 - ง. การยอมให้กัน
34. ข้อใดคือความขัดแย้ง
- ก. การกำหนดมาตรการแก้ปัญหา
 - ข. ความคิดแตกต่างและขัดขวางกันสองฝ่าย
 - ค. การรับรู้ความขัดแย้ง
 - ง. การศึกษาสังคม
35. ข้อใดคือกระบวนการของความขัดแย้ง
- ก. การรับรู้ความขัดแย้ง
 - ข. มีทั้งข้อดีข้อเสีย
 - ค. ความไม่ชัดเจนของบทบาทหน้าที่
 - ง. ปัญหาจากค่านิยมต่างกัน
36. การจัดแข่งขันแต่งคำขวัญวัน อสม. เป็นการจัดการความขัดแย้งแบบใด
- ก. ลดความขัดแย้ง
 - ข. ยุติความขัดแย้ง
 - ค. ระงับความขัดแย้ง
 - ง. กระตุ้นความขัดแย้ง

37. หากท่านพบว่าสมาชิก อสม. ทะเลาะกันท่านจะอย่างไร
- ก. ให้คนใจเย็นเป็นคนฟังก่อน
 - ข. ให้คนใจเย็นเป็นคนพูดก่อน
 - ค. ให้คนใจร้อนเป็นคนพูดก่อน
 - ง. เปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายพูดพร้อมกัน
38. ถ้าเพื่อน อสม. ไม่ชอบท่าน ท่านควรอย่างไร
- ก. เจยเมย ไม่สนใจ
 - ข. เข้าไปถามว่าทำไมไม่อยากคบกับเรา
 - ค. ซื้อของมาฝากเพื่อนบ่อย ๆ
 - ง. หาข้อบกพร่องของตนเองแล้วแก้ไข
39. ข้อใดเป็นขั้นตอนวิเคราะห์ความความขัดแย้ง
- ก. หาสาเหตุให้พบ
 - ข. ความคิดเห็นแตกต่างกัน
 - ค. ชิงดีชิงเด่น
 - ง. ความเปลี่ยนแปลงที่ยอมรับไม่ได้
40. หากท่านเกิดความขัดแย้งกับเพื่อน อสม. ท่านจะอย่างไร
- ก. เอาชนะเพื่อนให้ได้
 - ข. พิสูจน์ตนเองทุกครั้งว่าเราถูกต้อง
 - ค. ตั้งสติ แล้วพูดคุยหาความร่วมมือ
 - ง. ต้องคิดถึงเรื่องส่วนตัวด้วยทุกครั้ง
-

เฉลยแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจก่อนการฝึกอบรม

ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ
1	ก.	11	ข.	21	ง.	31	ก.
2	ค.	12	ค.	22	ข.	32	ง.
3	ค.	13	ข.	23	ง.	33	ข.
4	ก.	14	ง.	24	ข.	34	ก.
5	ง.	15	ข.	25	ข.	35	ง.
6	ข.	16	ข.	26	ก.	36	ง.
7	ก.	17	ค.	27	ค.	37	ก.
8	ค.	18	ข.	28	ง.	38	ค.
9	ง.	19	ก.	29	ข.	39	ค.
10	ก.	20	ค.	30	ก.	40	ข.

เฉลยแบบทดสอบความรู้ความเข้าใจหลังการฝึกอบรม

ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ	ข้อ	คำตอบ
1	ก.	11	ข.	21	ง.	31	ก.
2	ค.	12	ค.	22	ข.	32	ง.
3	ค.	13	ข.	23	ง.	33	ข.
4	ก.	14	ง.	24	ข.	34	ก.
5	ง.	15	ข.	25	ข.	35	ง.
6	ข.	16	ข.	26	ก.	36	ง.
7	ก.	17	ค.	27	ค.	37	ก.
8	ค.	18	ข.	28	ง.	38	ค.
9	ง.	19	ก.	29	ข.	39	ค.
10	ก.	20	ค.	30	ก.	40	ข.

ตารางการหาค่ายากง่าย และ ค่าอำนาจจำแนกของข้อทดสอบความรู้ความเข้าใจ
การทำงานเป็นทีม จำนวน 50 ข้อ

ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	สรุป	ข้อที่	ค่าความ ยากง่าย (P)	ค่าอำนาจ จำแนก (r)	สรุป
1	.773	.285	นำไปใช้	26	.273	.045	ตัดทิ้ง
2	.268	.215	นำไปใช้	27	.773	.482	นำไปใช้
3	.250	.415	นำไปใช้	28	.273	.346	นำไปใช้
4	.250	.328	นำไปใช้	29	.432	.261	นำไปใช้
5	.000	.000	ตัดทิ้ง	30	.386	.478	นำไปใช้
6	.273	.323	นำไปใช้	31	.659	.240	นำไปใช้
7	.227	.409	นำไปใช้	32	.386	.232	นำไปใช้
8	.114	.097	ตัดทิ้ง	33	.523	.495	นำไปใช้
9	.364	.298	นำไปใช้	34	.455	.448	นำไปใช้
10	.568	.348	นำไปใช้	35	.182	.156	ตัดทิ้ง
11	.282	.415	นำไปใช้	36	.500	.402	นำไปใช้
12	.432	.599	นำไปใช้	37	.250	.282	นำไปใช้
13	.000	.000	ตัดทิ้ง	38	.159	.442	ตัดทิ้ง
14	.636	.471	นำไปใช้	39	.318	.229	นำไปใช้
15	.345	.484	นำไปใช้	40	.250	.227	นำไปใช้
16	.295	.356	นำไปใช้	41	.636	.349	นำไปใช้
17	.000	.000	ตัดทิ้ง	42	.273	.013	ตัดทิ้ง
18	.318	.267	นำไปใช้	43	.205	.215	นำไปใช้
19	.773	.253	นำไปใช้	44	.205	.205	นำไปใช้
20	.477	.285	นำไปใช้	45	.568	.455	นำไปใช้
21	.364	.546	นำไปใช้	46	.295	.366	นำไปใช้
22	.414	.353	นำไปใช้	47	.432	.206	นำไปใช้
23	.559	.324	นำไปใช้	48	.545	.417	นำไปใช้
24	.114	.190	ตัดทิ้ง	49	.545	.436	นำไปใช้
25	.295	.408	นำไปใช้	50	.205	.034	ตัดทิ้ง

ภาคผนวก จ

**แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมก่อนการฝึกอบรม /
แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีมหลังการฝึกอบรม**



แบบประเมินทักษะการทำงานเป็นทีม

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลทักษะการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลทักษะการทำงานเป็นทีม

ขอความกรุณาตอบให้ครบทุกข้อให้สมบูรณ์ตามความเป็นจริง โดยพิจารณาเลือกตอบแต่ละข้อเพียงระดับเดียวเท่านั้น ทั้งนี้ ข้อมูลดังกล่าว จะเก็บเป็นความลับ ใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น จะไม่ส่งผลกระทบต่อ ใด ๆ ต่อผู้ตอบ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานฝึกอบรม อสม. ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง ขอให้ท่านตอบคำถามในช่องว่างที่เว้นไว้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่กำหนดตามความเป็นจริง

1. เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย
2. อายุ ปี
3. ประสบการณ์การทำงาน อสม. ปี
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา
☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ข้อมูลทักษะการทำงานเป็นทีม

ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยพิจารณาจากหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 0 หมายถึง ไม่เคยปฏิบัติตามข้อความนั้น
- 1 หมายถึง ปฏิบัติตามข้อความนั้นบางครั้ง
- 2 หมายถึง ปฏิบัติตรงตามข้อความนั้นสม่ำเสมอ
- 3 หมายถึง ปฏิบัติตรงตามข้อความนั้นทุกครั้ง

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับการปฏิบัติ			
		0	1	2	3
1	คิดบวกต่อเพื่อนร่วมทีม				
2	แน่วแน่ในการแก้ปัญหาที่เจอ				
3	แสดงออกถึงเอกลักษณ์ของตนเองเมื่อต้องนำผู้อื่น				
4	กระตุ้นให้เพื่อนร่วมทีมช่วยกันระดมความคิดเห็นในการทำงาน				
5	ดำเนินการประชุมตรงตามกำหนดการ				
6	ระหว่างทำงานข้าพเจ้าตั้งใจให้รู้ตัวตลอดเวลา				
7	เป็นผู้แสดงความคิดเห็นเมื่อประชุม อสม.				
8	ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจนงานเป็นผลสำเร็จ				
9	มองผู้ที่สนทนาด้วยอย่างทั่วถึงทุกคน				
10	เจรจาแบบ “เราก็ได้ประโยชน์ เขาก็ได้ประโยชน์”				
11	ติดต่อกับผู้อื่นแบบถ้อยทีถ้อยอาศัย ไม่ขัดแย้งกัน				
12	เมื่อเพื่อนมีความทุกข์จะเอาใจเขามาใส่ใจเรา				
13	กล่าวคำขอโทษ เมื่อทำผิด				
14	พูดคุยอย่าง อสม. ที่มีผลงานดีเด่น				
15	พูดโน้มน้าวให้เกิดความเป็นมิตร เมื่อต้องรวมกลุ่มทำงาน				
16	ละเว้นจากคำเท็จ คำส่อเสียด คำหยาบ และคำเพ้อเจ้อ				
17	สร้างบรรยากาศการสื่อสารความที่ชัดเจนเหมาะสมกับการประชุม อสม.				
18	ตั้งใจรับฟังการพูดในที่ประชุม				
19	หารือกับเพื่อน อสม. แบบมุ่งเรื่องงานไม่เห็นเรื่องส่วนตัว				
20	ใช้สัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายไม่ใช่ศัพท์เทคนิคในการประชุมทีม				
21	หลีกเลี่ยงการขัดจังหวะเมื่อสนทนา				
22	สนใจฟังทุกอย่างที่ผู้พูดกำลังพูด				
23	เวลาพูดจะเน้นการขอข้อมูลมากกว่าจะเป็นการประเมิน หรือตำหนิ				
24	สงบระงับอารมณ์แบบรู้เท่าทันสิ่งที่มากระทบความรู้สึกในขณะสนทนา				

...



ภาคผนวก จ
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม
เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

หัวข้อประเมิน	เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านเนื้อหา					
1.1 เนื้อหาครอบคลุมการทำงานเป็นทีม					
1.2 เนื้อหาการฝึกอบรมน่าสนใจ					
1.3 เนื้อหาเรียงลำดับต่อเนื่อง					
1.4 เนื้อหาการฝึกอบรมมีความชัดเจน					
1.5 เนื้อหาการฝึกอบรมเข้าใจง่าย					
1.6 ปริมาณของเนื้อหาเหมาะสมกับเวลา					
1.7 เนื้อหาเหมาะสมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม					
2. ด้านกระบวนการ					
2.1 การเรียงลำดับขั้นตอนการฝึกอบรมเหมาะสม					
2.2 ได้ลงมือสร้างประสบการณ์การทำงานเป็นทีม					
2.3 ได้สะท้อนความรู้สึกต่อประสบการณ์อย่างเต็มที่					
2.4 ได้ปรับความคิดใหม่เกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม					
2.5 ได้ฝึกทักษะการทำงานเป็นทีมในสถานการณ์ใหม่ ๆ					
2.6 ความเหมาะสมของรูปแบบกระบวนการฝึกอบรม					
2.7 เทคนิควิธีการฝึกอบรมแต่ละหน่วยมีความเหมาะสม					
3. ด้านสื่ออุปกรณ์					
3.1 สื่อกิจกรรมทำให้เข้าใจการทำงานเป็นทีม					
3.2 สื่อสไลด์ ชัดเจน เข้าใจง่าย					
3.3 ตัวอักษรในเอกสารความรู้ ชัดเจน อ่านง่าย					
3.4 ความเหมาะสมของเอกสารความรู้					
3.5 ความเหมาะสมของสื่ออุปกรณ์การฝึกอบรมในแต่ละหน่วย					

ภาคผนวก ข
แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม



แบบสังเกตพฤติกรรมการทำงานเป็นทีม

หน่วยฝึกอบรม

คำชี้แจง : ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

ขั้นตอน	พฤติกรรมที่สังเกต	คะแนน		
		1	2	3
A1	ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม			
A2	แสดงความคิดเห็น ในการอภิปรายกลุ่ม			
A3	มีส่วนร่วมในกิจกรรมการบรรยายของวิทยากร			
A4	แสดงออกถึงการประยุกต์ใช้ในการทำงานเป็นทีม			

เกณฑ์การให้คะแนน

พฤติกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม	8 คนขึ้นไป	ให้	3	คะแนน
พฤติกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม	5 - 7 คน	ให้	2	คะแนน
พฤติกรรมที่ทำในแต่ละขั้นตอนการฝึกอบรม	น้อยกว่า 5 คน	ให้	1	คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงคะแนน	ระดับคุณภาพ
10 - 12	ดี
7 - 9	ปานกลาง
4 - 6	ปรับปรุง



ภาคผนวก ช
แบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

**แบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม
ของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
โดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มี 3 ตอน
 - ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ
 - ตอนที่ 2 การประเมินชุดฝึกอบรม ประกอบด้วย 2 ส่วน แต่ละส่วนมีข้อคำถาม
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ในประเด็นการประเมิน ดังนี้
 - ส่วนที่ 1 ความเหมาะสมของชุดฝึกอบรมในภาพรวม
 - ส่วนที่ 2 ความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรม
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
2. คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างสูงต่อการวิจัยและการฝึกอบรมต่อไป

ตอนที่ 1 สถานภาพผู้ตอบ

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อมูลตามความเป็นจริงเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อ – สกุล ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

ตอนที่ 2 ความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม

คำชี้แจง ขอความกรุณาให้ท่านทำเครื่องหมาย / ในช่องระดับความเหมาะสมที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ความเหมาะสมของชุดฝึกอบรมในภาพรวม

ที่	ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ใช้ทฤษฎีเป็นพื้นฐานในการสร้างชุดฝึกอบรมได้เหมาะสม					
2	ชุดฝึกอบรมมีองค์ประกอบที่เหมาะสมต่อการนำไปใช้					
3	ชุดฝึกอบรมแสดงจุดเน้นของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม					
4	องค์ความรู้การทำงานเป็นทีมของชุดฝึกอบรมเหมาะสมที่จะนำไปใช้					
5	วัตถุประสงค์ของชุดฝึกอบรมมีความชัดเจน					
6	เนื้อหาสาระของชุดฝึกอบรมครอบคลุมการเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม					
7	แนวทางการประเมินผลชัดเจน					
8	วัตถุประสงค์ของกิจกรรมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสาระ					
9	กิจกรรมสะท้อนให้เห็นหลักการและลักษณะสำคัญของชุดฝึกอบรมการทำงานเป็นทีม					
10	เอกสารความรู้การทำงานเป็นทีมมีเนื้อหาเป็นระบบและชัดเจน ต่อเนื่อง เข้าใจง่าย					

ส่วนที่ 2 ความเหมาะสมขององค์ประกอบในหน่วยฝึกอบรม

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 : ภาวะผู้นำ

ที่	ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม					
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ					
3	การจัดลำดับเนื้อหาที่มีความต่อเนื่อง					
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย					
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรม					
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ					
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน					
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 : มนุษยสัมพันธ์

ที่	ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม					
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ					
3	การจัดลำดับเนื้อหาที่มีความต่อเนื่อง					
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย					
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรม					
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ					
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน					
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 : การสื่อสาร

ที่	ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม					
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ					
3	การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง					
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย					
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรม					
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ					
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน					
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					

หน่วยฝึกอบรมที่ 4 : การตัดสินใจ

ที่	ประเด็นการพิจารณา	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ความสอดคล้องของระยะเวลากับเนื้อหาการฝึกอบรม					
2	ความถูกต้องของเนื้อหาตามหลักวิชาการ					
3	การจัดลำดับเนื้อหามีความต่อเนื่อง					
4	การจัดรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาเข้าใจง่าย					
5	ความสอดคล้องระหว่างหัวข้อการฝึกอบรมกับเทคนิควิธีการฝึกอบรม					
6	ใช้เทคนิคการนำเสนอที่น่าสนใจ					
7	สื่อ อุปกรณ์ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					
8	สื่อและกิจกรรมในหน่วยฝึกอบรมมีความสอดคล้องกัน					
9	วิธีการประเมินผลมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์					
10	เกณฑ์การประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การเรียนรู้					



ภาคผนวก ญ
ภาพประกอบการฝึกอบรม
เพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
โดยใช้กระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์

การฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างการทำงานเป็นทีมของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
วันที่ 26 – 28 สิงหาคม

2558



ก่อนการฝึกอบรม



อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
ลงทะเบียน



ทดสอบก่อนการฝึกอบรม



นาวาโทหญิง พัชรี ศิริมาก ผู้วิจัย
ชี้แจงกิจกรรมและกล่าวรายงาน



รองนายกเทศมนตรีตำบลเขตรอุดมศักดิ์
เป็นประธานในพิธีเปิดการฝึกอบรม

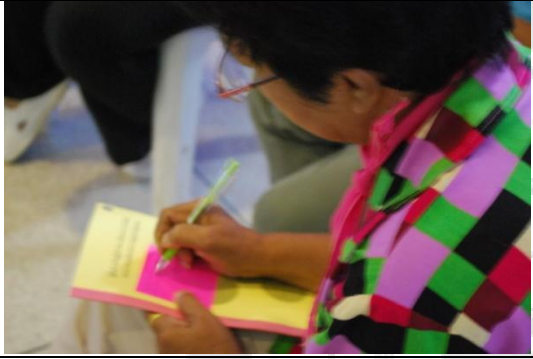


พันจ่าโท อธิชาติ ปฏิภาณุศิษย์
ร่วมเป็นทีมวิทยากรละลายพฤติกรรม



กิจกรรมแนะนำเนื้อหา

ระหว่างฝึกอบรม
หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ภาวะผู้นำ

	
A1 เตรียมพร้อมเข้าสู่กิจกรรม	กิจกรรมจิ๊กซอว์หัวใจ
	
A2 สะท้อนกิจกรรม	อภิปรายความคิดเห็นของทีม
	
A3 อาจารย์นิสสรณ์ บำเพ็ญ ให้ความรู้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
	
A4 ทดลองประยุกต์ภาวะผู้นำ	ฝึกแสดงออกตามบทบาทหน้าที่ในทีม

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 มนุษย์สัมพันธ์

	
A1 เตรียมพร้อมเข้าสู่กิจกรรม	กิจกรรมหัวใจกระดาน
	
A2 สะท้อนกิจกรรม	อภิปรายความคิดเห็นของทีม
	
A3 อาจารย์นิสสรณ์ บำเพ็ญ ให้ความรู้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
	
A4 ทดลองประยุกต์สร้างมนุษย์สัมพันธ์	ฝึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การสื่อสาร

	
A1 เตรียมพร้อมเข้าสู่กิจกรรม	กิจกรรมต่อมนุษย์
	
A2 สะท้อนกิจกรรม	อภิปรายความคิดเห็นของทีม
	
A3 อาจารย์นิสสรณ์ บำเพ็ญ ให้ความรู้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
	
A4 ทดลองแบบ Walk Rally	ฝึกทักษะการสื่อสาร

หน่วยฝึกอบรมที่ 4 การตัดสินใจ

	
A1 เตรียมพร้อมเข้าสู่กิจกรรม	กิจกรรมทายลูกอม
	
A2 สะท้อนกิจกรรม	อภิปรายความคิดเห็นของทีม
	
A3 อาจารย์นิพนธ์ บำเพ็ญ ให้ความรู้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้
	
A4 ทดลองการตัดสินใจแบบแสดงละคร	ฝึกทักษะการตัดสินใจแก้ปัญหาสุขภาพ

หน่วยฝึกอบรมที่ 5 การจัดการความขัดแย้ง

	
A1 เตรียมพร้อมเข้าสู่กิจกรรม	ตั้งใจดูคลิปวิดีโอเรื่องความขัดแย้ง
	
A2 สะท้อนกิจกรรม	อภิปรายความคิดเห็นของทีม
	
A3 อาจารย์นิสสรณ์ บำเพ็ญ ให้ความรู้	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ตลอดเวลา
	
A4 ทดลองจัดการกับความขัดแย้ง	ฝึกการนำไปใช้ในชีวิตจริง

หลังการฝึกอบรม ทดสอบหลังการฝึกอบรม



มอบรางวัลการเก็บคะแนนตลอดกิจกรรมฝึกอบรม

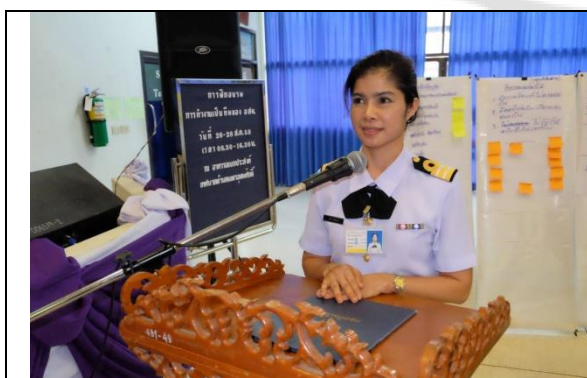


ผลงานการมีส่วนร่วมในการฝึกอบรม



มอบรางวัล

มอบประกาศนียบัตรและพิธีปิดการฝึกอบรม



ผู้วิจัยกล่าวรายงาน



นายกเทศมนตรีตำบลเขตรอุดมศักดิ์
เป็นประธานในพิธีปิดและมอบประกาศนียบัตร

การติดตามผลและปรับปรุงชุดฝึกอบรม



สนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดฝึกอบรมทันที



ร่วมแสดงความคิดเห็น



10 กันยายน 2558

สนทนากลุ่มผู้ผ่านการฝึกอบรม



27 กันยายน 2558

สนทนากลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการนำชุดฝึกอบรมไปใช้



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นาวาโทหญิงพัชรี ศิริมาก
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ.2513
สถานที่เกิด	บ้านทุ่งคา ตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	111/36 หมู่ที่ 6 ตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 20180
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	หัวหน้าแผนกธุรการ กองจัดการ อุทยานวิมิตลอคุลยเดช กรมอุทยานเรือ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองบังคับการ อุทยานวิมิตลอคุลยเดช กรมอุทยานเรือ 2369 หมู่ที่ 2 ตำบลสัตหีบ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี 20180 โทรศัพท์ 0863265456
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2529	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนสัตหีบวิทยาคม
พ.ศ.2532	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนชลราษฎรอำรุง
พ.ศ.2535	ประกาศนียบัตรพยาบาล จาก วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ กรมแพทย์ทหารเรือ
พ.ศ.2538	วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) วิชาเอกสุขศึกษา จาก สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ.ศ.2542	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) สาขาจิตวิทยาการแนะแนว จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ.2559	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต (กศ.ด.) สาขาการศึกษาผู้ใหญ่ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ