

การพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน
องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
A DEVELOPMENT OF VILLAGE HEALTH VOLUNTEERS' COMMUNICATION
ABILITY AT MUEN VAI TAMBON ADMINISTRATIVE ORGANIZATION,
MUEANG DISTRICT, NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

ปณพัคตร์ พงษ์พุทธรักษ์

PANAPAK PONGPUTARAK

สุวิมล ตั้งประเสริฐ

SUWIMON TUNGPRASERT

นุชตริยา ผลพานิชย์

NUCHTRIYA POLPANICH

ปิยะมาศ สุรภาพพิศิษฐ์

PIYAMAS SURAPOPPISITH

เมธี กীরติอุไร

MATEE KEERATI-URAI

นิรวิทย์ เพียรราษฎร์

NIRAWIT PIARAS

นพดล เพิ่มสมบุรณ์

NOPPADON PERMSOMBOON

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

NAKHON RATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY

จังหวัดนครราชสีมา

NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

รับบทความ : 21 ตุลาคม 2563 / ปรับแก้ไข : 26 พฤศจิกายน 2563 / ตอรับบทความ : 8 กุมภาพันธ์ 2564

Received : 21 October 2020 / Revised : 26 September 2020 / Accepted : 8 February 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) 2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. และ 3) เพื่อประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. การวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. โดยวิเคราะห์ข้อมูล

กับกลุ่มตัวอย่าง คือ อสม. จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพ และความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. ในด้าน ความรู้ทางกระบวนการสื่อสาร ทักษะการสื่อสาร การรู้จักตนเอง และแรงจูงใจในการสื่อสาร ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. และประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน และขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการฝึกอบรม และประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม จากคะแนนผลสัมฤทธิ์ ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม และผลการเรียนรู้ที่ได้จากการฝึกอบรม ผลการวิจัย พบว่า 1) อสม. มีระดับความสามารถด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านแรงจูงใจในการสื่อสาร รองลงมา คือ ด้านการรู้จักตนเอง ด้านทักษะการสื่อสาร และด้านความรู้ทางกระบวนการสื่อสาร ตามลำดับ 2) หลักสูตรการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. ที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อการฝึกอบรม และ 3) อสม. มีคะแนนผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม โดยเฉลี่ย 8.69 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ มีระดับผลการเรียนรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ : ความสามารถในการสื่อสาร, อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.), การฝึกอบรม

ABSTRACT

This research had three aims: 1) To study the communication ability of Village Health Volunteers (VHV); 2) To develop a communication ability training curriculum for this group; and 3) To evaluate training effectiveness for communication ability in this group. This research consisted of 3 stages. Stage 1 analyzed the communication ability of VHV. The convenience sample group consisted of 100 VHV. The research instrument was a questionnaire collecting respondents' demographic data and communication ability whose components were communication process knowledges, communication skills, self-awareness and communication motivation. The level of confidence was high at 0.98. Descriptive statistics were used, including frequencies, percentages, means and standard deviations. Stage 2 was a communication ability training curriculum development and 5 experts' assessment on the appropriateness and feasibility of this curriculum, while Stage 3 was the training arrangement and evaluation of the VHV's communication ability from the achievement test, training satisfaction and learning outcomes from the training. The results of the research revealed that: 1) Communication ability of VHV was generally at a high level. Considering individual communication components, the highest means were in communication motivation, followed by self-awareness, communication skills and communication process knowledge respectively; 2) Communication ability training curriculum for VHV results from experts' assessment on appropriateness and feasibility produced the highest means in all training topics; and 3) The post-test means of VHV were high at 8.69 from a possible total of 10. Training satisfaction means were generally at a high level. Finally, the learning outcomes were generally at a high level.

Keywords : Communication ability, Village health volunteers (VHV), Training

บทนำ

กระทรวงสาธารณสุขได้ริเริ่มโครงการอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน หรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า อสม. ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2520 เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการกระจายความรู้และเป็นผู้ให้บริการสาธารณสุขแก่ชุมชน ตลอดจนนำพาทุกครอบครัวในชุมชนร่วมกันพัฒนาเพื่อให้ชุมชนบรรลุการมีสุขภาพดีถ้วนหน้า จากการทำงานอย่างต่อเนื่องและยาวนาน อสม. จึงได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมสุขภาพของประชาชน (Palanusorn, 2006, p. 4) โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการสื่อสารสาธารณสุข แนะนำเผยแพร่ความรู้ ประสานกิจกรรมพัฒนาสาธารณสุข ตลอดจนส่งเสริมสุขภาพ เฝ้าระวังและป้องกันโรค รักษาพยาบาลขั้นต้น ส่งต่อผู้ป่วย ฟันฟูสุขภาพ และคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ จึงอาจกล่าวได้ว่า อสม. มีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ “แก้ข่าวร้าย กระจายข่าวดี ขี้บริการ ประสานสาธารณสุข บำบัดทุกข์ประชาชน และทำตัวเป็นตัวอย่างที่ดี” (Primary Health Care Division, 2007, online) ดังเช่นโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพนสูง องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้ดำเนินการก่อสร้างและเปิดให้บริการแก่ประชาชนในตำบลหมื่นไวย ตั้งแต่ พ.ศ. 2540 ด้วยงบประมาณของกระทรวงสาธารณสุข โดยมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และ อสม. ปฏิบัติภารกิจหลักในการตรวจรักษาพยาบาลขั้นต้น การฝากครรภ์ การให้บริการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค การดูแลโรคเบาหวาน การดูแลโรคความดันโลหิตสูง การคัดกรองภาวะผิดปกติต่าง ๆ การดูแลผู้พิการ ผู้สูงอายุ การฟื้นฟูสมรรถภาพ รวมถึง งานด้านสุขภาพจิต ในการประเมิน ติดตาม เฝ้าระวังประชาชนที่อยู่ในภาวะวิกฤติสุขภาพจิต และ เฝ้าระวัง เด็ก และสตรีที่ถูกกระทำรุนแรง ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้องและทันเวลา โดยสร้างเป็นเครือข่ายทำงาน จะเห็นได้ว่าภารกิจส่วนใหญ่ขับเคลื่อนด้วย อสม. เพื่อให้เข้าถึงประชาชนในพื้นที่กลุ่มเป้าหมายการให้บริการ และเมื่อพิจารณาถึงบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานดังกล่าวจะพบว่า อสม. เป็นกลุ่มคนที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานด้านสาธารณสุขมูลฐาน โดยเฉพาะการมีบทบาทผู้นำในการมีส่วนร่วมพัฒนาและช่วยแก้ไขปัญหาด้านสาธารณสุขภายในชุมชนของตน ซึ่งต้องอาศัยความไว้วางใจและความไว้วางใจเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสร้างขึ้นมา การที่จะดูแลใครหรือใครจะไว้วางใจเล่าความลับเรื่องป่วยไข้ หรือเรื่องสุขภาพ โรคภัยไข้เจ็บของเขายังคงต้องอาศัยความไว้วางใจ เชื่อใจกันเหมือนญาติ อสม. จึงเป็นงานที่ต้องสัมพันธ์ ผูกพันกับชุมชน และถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันและกัน จึงต้องมีการสื่อสารทุกทิศทางทั้งการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน บนลงล่าง และแนวราบ

ดังนั้นในการปฏิบัติงานของ อสม. จึงต้องอาศัย ทักษะ และความสามารถด้านการสื่อสารเป็นอย่างมาก ดังที่ Kreps and Thornton (1992 cited in Rattanavarang, 2016, p. 4) กล่าวว่า ผู้ให้บริการทางการแพทย์จำเป็นต้องมีทักษะและความสามารถในการสื่อสาร หากมีความเข้าใจการสื่อสารสุขภาพก็ย่อมนำไปสู่การใช้ข้อมูลสุขภาพที่เป็นประโยชน์ เหมาะสม สามารถสื่อสารได้ตรงตามความต้องการและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การทำหน้าที่ของ อสม. จึงมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับความสามารถด้านการสื่อสาร และเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานด้านสุขภาพในชุมชนได้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานสาธารณสุขมูลฐาน และเสริมสร้างขีดความสามารถของ อสม.อย่างต่อเนื่องให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะและความสามารถในการสื่อสาร (Jareonpakdee, 2011, p. 84; Intakhath, 2011, p. 135) ด้วยการฝึกอบรมซึ่งนับว่าเป็นเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ช่วยพัฒนาความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ โดยดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อที่จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสอดคล้องกับเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งการจัดฝึกอบรมที่มีคุณภาพนั้น จะต้องเกิดจากความต้องการที่จำเป็นอย่างแท้จริง ดังนั้น ในกระบวนการดำเนินการฝึกอบรมควรเริ่มต้น ตั้งแต่การประเมินช่องว่างความสามารถ (Competency gap

assessment) ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลักสูตร การฝึกอบรมในการเติมเต็มช่องว่างความสามารถ (Fill the competency gap) ที่ยังขาดและจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างแท้จริง ซึ่งจะทำให้การฝึกอบรมมีความคุ้มค่ากับต้นทุน สามารถตอบสนองความต้องการในการพัฒนาระดับบุคคลให้เป็นไปในทิศทางที่องค์การต้องการ (Bangmo, 2006, p. 20) การฝึกอบรมนั้นมีรูปแบบที่หลากหลาย ดังเช่น การบรรยาย อภิปรายกลุ่ม การอภิปรายเป็นคณะ การระดมสมอง ทักษะศึกษา สัมมนา และการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นต้น แต่ละวิธีสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการฝึกอบรม รวมทั้งยังต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สถานการณ์ขององค์การ งบประมาณ ระยะเวลา สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม ร่วมด้วย

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา และพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. องค์การบริหารตำบลหมื่นไวย (อบต.หมื่นไวย) ซึ่งเป็นพื้นที่ในโครงการยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย ในโครงการ “การบูรณาการศาสตร์เพื่อพัฒนาพื้นที่ตำบลหมื่นไวย ตามแนวพระราชโองบายในสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว” หรือ หมื่นไวยโมเดล เพื่อนำความรู้ที่ได้รับไปสู่การปฏิบัติจริง เป็นการพัฒนาท้องถิ่นในท้องถิ่นของตน ตามความต้องการของท้องถิ่น โดยคาดหวังว่าผลการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารของ อสม. ให้เป็นที่ยอมรับและช่วยยกระดับการปฏิบัติงานสื่อสารสุขภาพ เพื่อการพัฒนาสาธารณสุขไทยมุ่งสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานสาธารณสุขมูลฐานในชุมชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
3. เพื่อประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

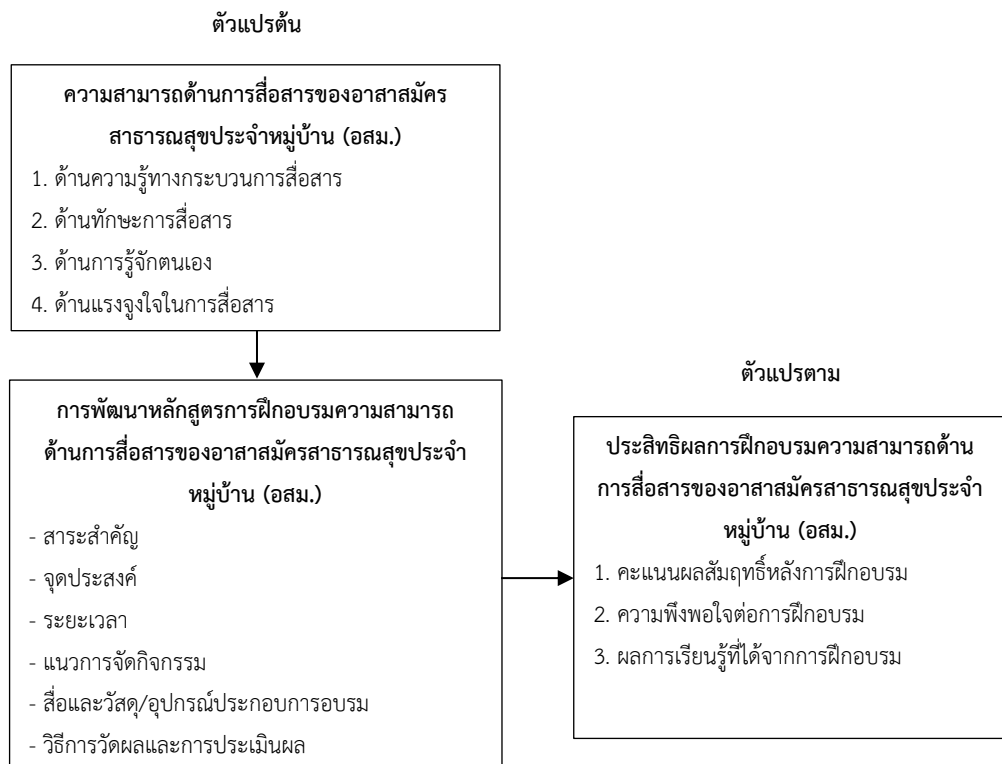
ประโยชน์การวิจัย

1. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพด้านการสื่อสารของ อสม. องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย ให้เป็นที่ยอมรับและช่วยยกระดับการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสุขภาพต่อไป
2. ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึง ระดับความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. ซึ่งจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องกับการอบรม/สัมมนา ของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพธิ์สูง องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย ในการหาแนวทางการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. ทั้งในด้าน ความรู้ ทักษะ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็น ต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดของประจักษ์ กิกก้อง (Kukkong, 2014, pp. 46-47) ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านการสื่อสารสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ประกอบไปด้วย ความรู้ด้านกระบวนการสื่อสาร ทักษะด้านการสื่อสาร การรู้จักตนเอง และแรงจูงใจในการสื่อสาร แนวคิดของบุญลย์ บุญยธรโรกุล (Bunyatharokul, 2002, pp. 89-94) สมคิด บางโม (Bangmo, 2006, pp. 20-21) และชูชัย สมธิกร (Smithikrai, 2013, p. 237-240)

ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบของหลักสูตรการฝึกอบรม ประกอบไปด้วย สารสำคัญ วัตถุประสงค์ ระยะเวลา แผนการจัดกิจกรรม สื่อและวัสดุประกอบการอบรม และวิธีการวัดผลและประเมินผล และแนวคิดของทวีป อภิสิต (Abhisit, 2010, pp. 20-22) เวียงคำ นินสะหว่าง (Ninesavang, 2008, p. 63) สิริกาญจน์ โชคสิทธิเกียรติ (Choksitthikiart, 2010, p. 4) ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม ประกอบไปด้วย คะแนนผลสัมฤทธิ์หลังการอบรม ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเนื้อหา วิทยากร วิธีการอบรม ระยะเวลา สถานที่ เอกสาร สื่ออุปกรณ์การฝึกอบรม และ การประเมินผลการเรียนรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ในด้าน ความรู้ ทักษะ และ เจตคติ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed methods research) ที่ใช้ระเบียบวิธีวิจัย ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. เป็นการประเมินช่องว่างความสามารถ (Competency gap assessment) ด้านการสื่อสารของ อสม. ในขั้นตอนนี้จะนำไปสู่การได้มาซึ่งข้อมูลพื้นฐาน และข้อค้นพบตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 โดยดำเนินการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะด้านการสื่อสาร ของ อสม. เพื่อสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการประเมินความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. และวิเคราะห์ข้อมูล กับกลุ่มตัวอย่าง คือ อสม. จำนวน 100 คน ใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากรายชื่อหมู่บ้านทั้งหมดในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด

9 หมู่บ้าน โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืนให้ได้มา 5 หมู่บ้าน จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากบัญชีรายชื่อ อสม. แต่ละหมู่บ้าน โดยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน หมู่บ้านละ 20 คน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งหมด 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับ สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และความสามารถด้านการสื่อสาร ของ อสม. ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความรู้ทางกระบวนการสื่อสาร 2) ทักษะการสื่อสาร 3) การรู้จักตนเอง และ 4) แรงจูงใจ ในการสื่อสาร ที่มีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.98 วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. เพื่อเติมเต็ม ช่องว่างความสามารถ (Fill the competency gap) ด้านการสื่อสารให้กับ อสม. ในขั้นตอนนี้ ดำเนินการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การร่างหลักสูตรและการจัดทำรายละเอียดของหลักสูตรการพัฒนาความสามารถ ด้านการสื่อสารของ อสม. โดยนำข้อมูลและข้อค้นพบซึ่งได้จากขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระดับความสามารถด้านการสื่อสาร ของ อสม. มาเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม หากพบว่า อสม. มีระดับความสามารถ ด้านการสื่อสารในด้านใดอยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ผู้วิจัยจะทำการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมในด้านดังกล่าว โดยการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า อสม. มีระดับของความรู้ในด้านกระบวนการสื่อสาร ได้แก่ ความรู้ทางการสื่อสาร ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงาน และทักษะในด้านการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจในการสื่อสาร อยู่ในระดับที่ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ จึงได้นำหัวข้อดังกล่าวมาพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม จากนั้นนำข้อมูล ที่ได้มาจัดทำร่าง รายละเอียดเกี่ยวกับหลักสูตรการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย สาระสำคัญ จุดประสงค์ ระยะเวลา แนวการจัดกิจกรรม สื่อและวัสดุ/อุปกรณ์ประกอบการอบรม และวิธีการวัดผลและประเมินผล และ 2) การประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ ของหลักสูตรการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ด้วยการบรรยายประกอบ PowerPoint กิจกรรมกลุ่ม เล่นเกมส์ แสดงบทบาทสมมติ ระดมสมอง และอภิปรายผลร่วมกัน ระยะเวลาในการดำเนินการฝึกอบรม 1 วัน โดยกำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เหมาะสมและความเป็นไปได้ เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีความเชี่ยวชาญหรือมีประสบการณ์ ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการสอน การฝึกอบรม หรือการวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านสาธารณสุข ด้านการสื่อสาร หรือนักวิชาการด้านสาธารณสุข ที่มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 5 คน เป็นผู้ให้ข้อคิดเห็น และเสนอแนะ ในการปรับปรุงหลักสูตร จากการประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) เพื่อประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ตั้งแต่ระดับมากขึ้นไป หรือ 3.51

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินการฝึกอบรม และประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสาร ของ อสม. โดยนำหลักสูตรที่ได้แก้ไขและปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิไปดำเนินการจัดฝึกอบรม ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น อสม. องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย จำนวน 80 คน ที่ได้จากการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi stage random sampling) และภายหลังจากการฝึกอบรมได้ทำการประเมินประสิทธิผลการฝึกอบรม โดยประเมินจาก 1) คะแนนผลสัมฤทธิ์จากการฝึกอบรม คือ คะแนนจากการทดสอบ ก่อน-หลังการฝึกอบรม โดยต้องมีคะแนนตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไป 2) ความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ อสม. โดยมีคะแนนความพึงพอใจ ในแต่ละด้าน อยู่ในระดับมากขึ้นไป หรือ 3.51 และ 3) ผลการเรียนรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมของ อสม. ในด้าน ความรู้ ทักษะ และ ด้านเจตคติ โดยมีผลการประเมินตั้งแต่ระดับปานกลางขึ้นไป หรือ 2.51

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ปรากฏผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. (n=86)

ความสามารถทางการสื่อสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้ทางกระบวนการสื่อสาร	3.43	0.76	ปานกลาง
2. ด้านทักษะการสื่อสาร	3.53	0.79	มาก
3. ด้านการรู้จักตนเอง	3.72	0.87	มาก
4. ด้านแรงจูงใจในการสื่อสาร	4.22	0.61	มาก
ภาพรวม	3.72	0.59	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า อสม. มีระดับความสามารถด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านแรงจูงใจในการสื่อสาร ($\bar{X}=4.22$, S.D.=0.60) รองลงมา คือ ด้านการรู้จักตนเอง ($\bar{X}=3.72$, S.D.=0.87) ด้านทักษะการสื่อสาร ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.79) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ทางกระบวนการสื่อสาร ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.76)

ผลการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า มีเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ทางการสื่อสาร ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสุขภาพ และทักษะการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจ กิจกรรมการอบรม โดยมีผลการประเมินความเหมาะสม และความเป็นไปได้ ปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของหลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม.

หัวข้อการฝึกอบรม	ความเหมาะสม		ความเป็นไปได้	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ความรู้ทางการสื่อสาร	4.84	0.16	4.88	0.17
2. ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสุขภาพ	4.80	0.12	4.70	0.18
3. ทักษะการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจ	4.78	0.11	4.74	0.10
ภาพรวม	4.80	0.10	4.77	0.13

จากตารางที่ 2 แสดงว่า ภาพรวมหลักสูตรมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า 1) ด้านความเหมาะสม พบว่า มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยพบว่า ด้านที่มีความเหมาะสมมากที่สุด คือ ความรู้ทางการสื่อสาร ($\bar{X}=4.84$, S.D.=0.16) รองลงมา คือ ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสุขภาพ ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.12) และด้านที่มีความเหมาะสมน้อยที่สุด คือ ทักษะการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจ ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.11) และ 2) ด้านความเป็นไปได้ พบว่า มีความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยพบว่า ด้านที่มีความเป็นไปได้มากที่สุด คือ ความรู้ทางการสื่อสาร ($\bar{X}=4.88$, S.D.=0.17) รองลงมา คือ ทักษะการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจ ($\bar{X}=4.74$, S.D.=0.10) และด้านที่มีความเป็นไปได้น้อยที่สุด คือ ความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสารสุขภาพ ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.18)

ผลการประเมินประสิทธิภาพการฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ปรากฏผลดังตารางที่ 3 ถึงตารางที่ 5

ตารางที่ 3 คะแนนการทดสอบก่อนและหลังการฝึกอบรม (n=80 คน)

คะแนนการทดสอบ	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.
ก่อนการฝึกอบรม	1	7	4.64	1.77
หลังการฝึกอบรม	5	10	8.69	1.35

จากตารางที่ 3 พบว่า อสม. ที่เข้ารับการอบรม มีคะแนนทดสอบก่อนการฝึกอบรม ต่ำสุด 1 คะแนน และสูงสุด 7 คะแนน มีคะแนนเฉลี่ย 4.64 ($\bar{X}=4.64$, S.D.=1.77) และภายหลังจากการฝึกอบรม อสม. ที่เข้ารับการอบรม มีคะแนนต่ำสุด 5 คะแนน และสูงสุด 10 คะแนน และมีคะแนนเฉลี่ย 8.69 ($\bar{X}=8.69$, S.D.=1.35)

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมของ อสม. (n=80)

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านเนื้อหา	4.37	0.63	มาก
2. ด้านวิทยากร	4.40	0.59	มาก
3. ด้านวิธีการฝึกอบรม	4.23	0.59	มาก
4. ด้านระยะเวลา	4.11	0.70	มาก
5. ด้านสถานที่	4.33	0.88	มาก
6. ด้านเอกสาร	4.30	0.65	มาก
7. ด้านสื่ออุปกรณ์	4.26	0.72	มาก
ภาพรวม	4.28	0.57	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า อสม. มีระดับความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านวิทยากร ($\bar{X}=4.40$, S.D.=0.59) รองลงมา คือ ด้านเนื้อหา ($\bar{X}=4.37$, S.D.=0.63) ด้านสถานที่ ($\bar{X}=4.33$, S.D.=0.88) ด้านเอกสาร ($\bar{X}=4.30$, S.D.=0.65) ด้านสื่ออุปกรณ์ ($\bar{X}=4.26$, S.D.=0.72) ด้านวิธีการฝึกอบรม ($\bar{X}=4.23$, S.D.=0.59) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระยะเวลา ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.70)

ตารางที่ 5 ระดับผลการเรียนรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมของ อสม. (n=80)

ผลการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านความรู้	4.41	0.60	มาก
2. ด้านทักษะ	4.05	0.74	มาก
3. ด้านเจตคติ	4.39	0.50	มาก
ภาพรวม	4.28	0.53	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า อสม. มีระดับผลการเรียนรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านความรู้ ($\bar{X}=4.41$, S.D.=0.60) รองลงมา คือ ด้านเจตคติ ($\bar{X}=4.39$, S.D.=0.50) และ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านทักษะ ($\bar{X}=4.05$, S.D.=0.74)

อภิปรายผล

ความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย ก่อนการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก แต่รายด้านกลับพบว่า ระดับความสามารถด้านการสื่อสาร โดยเฉพาะในด้านความรู้ทางกระบวนการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารในด้านการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อสม. ส่วนใหญ่ จบการศึกษาในระดับประถมศึกษา ซึ่งมีพื้นฐานการศึกษาในระดับที่พออ่านออกเขียนได้ ไม่เคยได้รับความรู้ในภาคทฤษฎี แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการสื่อสาร และการพัฒนาทักษะการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจ จากการเรียนการสอน ในระบบการศึกษามาก่อน เนื่องจากความรู้ และทักษะดังกล่าว ส่วนใหญ่มีการเรียนการสอนในระดับชั้นที่สูงขึ้นไป ดังนั้น จึงอาจทำให้ระดับความสามารถในด้านความรู้ทางกระบวนการสื่อสาร และทักษะการสื่อสารในด้านการโน้มน้าวใจ และการตัดสินใจมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ กอปรกับ อสม. องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย มีอายุระหว่าง 41-60 ปี และมีระยะเวลาการเป็น อสม. เฉลี่ยประมาณ 14.35 ปี สะท้อนให้เห็นว่า อสม. ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ ในการดำเนินชีวิตมาก่อน ดังนั้น ความรู้ที่ อสม. นำมาใช้ในการปฏิบัติงานสื่อสารสุขภาพส่วนใหญ่จึงได้มาจาก ประสบการณ์ตรงจากนอกห้องเรียน ซึ่งเหตุผลดังกล่าวนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของอมรรัตน์ ทิพย์เลิศ (Tiplert, 2005, pp. 168-170) และปิยะฉัตร ปาลานุสรณ์ (Palanusorn, 2006, pp. 162-163) ที่พบว่า แหล่งของความรู้ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของ อสม. มาจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ภูมิหลังในการดำเนินชีวิต การมีโอกาสได้ไปร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และจากการเปิดรับสื่อต่าง ๆ โดยเฉพาะ สื่อบุคคล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ สาธารณสุข สมาชิก อบต. เครือข่ายชุมชน จะเห็นได้ว่า การได้มาซึ่งความความสามารถทางการสื่อสารของ อสม. เป็นสิ่งที่มาจากทุนเดิมของ อสม. สะท้อนถึงความสามารถในการดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้ ดังนั้น ความรู้ ทางกระบวนการสื่อสาร และทักษะในด้านการโน้มน้าวใจและการตัดสินใจของ อสม. จึงเป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ตรง นอกห้องเรียน ส่งผลให้ความสามารถทางการสื่อสารในด้านดังกล่าวต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

หลักสูตรการฝึกอบรมการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุดทุกหัวข้อ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหลักสูตรการฝึกอบรมที่ผู้วิจัย ได้พัฒนาขึ้น มีการประยุกต์เนื้อหา สาระ มาจาก แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับ หลักสูตรการฝึกอบรมมาตรฐาน อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ปีพุทธศักราช 2550 รูปแบบการพัฒนาศักยภาพของ อสม. ในงานสาธารณสุขมูลฐาน องค์ประกอบของความสามารถด้านการสื่อสาร รวมถึง ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสามารถ ด้านการสื่อสารของ อสม. จึงทำให้หลักสูตรที่พัฒนาขึ้น มีความสอดคล้องกับบริบทของงาน อสม. กอปรกับผู้วิจัย ได้นำแนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพต่าง ๆ มาประยุกต์แนวทางการพัฒนาหลักสูตร ได้แก่ โปรแกรมการฝึกอบรมเชิงสมรรถนะเพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพของตัวแทนประกันวินาศภัย (Yaisawang, 2011, pp. 137-152) การฝึกอบรมบุคลากรโดยอิงสมรรถนะ การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมครูเพื่อการปฏิรูปการเรียนรู้ (Korbsiriphat, 2007, pp. 52-53) รวมถึงแนวคิดในการออกแบบการวัดและประเมินผล และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับประสิทธิภาพการฝึกอบรม จึงทำให้สามารถกำหนด จุดประสงค์ เนื้อหาสาระ ได้อย่างครอบคลุมและชัดเจน มีการกำหนดระยะเวลา แนวทางการจัดกิจกรรมที่มีความหลากหลาย โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติและการทำกิจกรรมกลุ่ม มากกว่าการบรรยาย ดังเช่น การบรรยายประกอบ Clip VDO การสาธิตจากวิทยากร การทำกิจกรรมกลุ่ม การเล่นเกมส์ แสดงบทบาทสมมติ การระดมสมอง และร่วมกันอภิปรายผล จัดให้มีสื่อและวัสดุประกอบการฝึกอบรมที่สอดคล้อง กับการจัดกิจกรรมแต่ละกิจกรรม และมีการวัดและประเมินผลได้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ทั้งจาก คะแนนผลสัมฤทธิ์ ก่อน-หลังการฝึกอบรม การสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วม การอภิปราย และผลงานกลุ่ม ด้วยแนวคิดดังกล่าว จึงทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเหมาะสม และไปได้ในการนำไปฝึกอบรมกับ อสม.

ผลการศึกษาในครั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับทวีป อภิสิต (Abhisit, 2010, p. 18) ที่เห็นว่า การสร้างหลักสูตร การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ ๆ ได้แก่ วัตถุประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะใช้ฝึกอบรม ระยะเวลา สื่ออุปกรณ์ และการประเมินผลที่จะใช้ในการฝึกอบรม ซึ่งหลักสูตร ที่สร้างขึ้นจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ในขณะที่การเลือกกิจกรรมและเทคนิค วิธีการฝึกอบรมจะต้องเลือกให้สอดคล้องกับเนื้อหาวิชา กิจกรรม และสื่ออุปกรณ์ที่กำหนดไว้ในหลักสูตร โดยปกติ นักฝึกอบรมจะแปลงเนื้อหาที่จะใช้ฝึกอบรมให้เป็นกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ทำและเกิดการเรียนรู้ ด้วยตนเองมากกว่าการฟังบรรยาย การเลือกเทคนิควิธีใด ๆ เช่น การบรรยาย การแบ่งกลุ่มทำกิจกรรม การแสดง บทบาทสมมุติ การระดมพลังสมอง ฯลฯ จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเนื้อหาที่กำหนด ตลอดจน การออกแบบ การวัดและประเมินผลการฝึกอบรมที่จะต้องบอกได้ว่า การฝึกอบรมตามหลักสูตรที่สร้างขึ้นนั้นประสบผลสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ในระดับต่าง ๆ หรือไม่ ทั้งในระดับของการบรรลุเป้าหมายของโครงการฝึกอบรม กระบวนการ ดำเนินการฝึกอบรม การเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผลกระทบที่เกิดขึ้นกับหน่วยงาน (Bunyatharokul, 2002, p. 153) โดยต้องมีการจัดทำแบบประเมินไว้ล่วงหน้าเพื่อใช้วัดและประเมินผลได้ทันทีเมื่อผู้เข้ารับการอบรม ผ่านการทำกิจกรรมในแต่ละเนื้อหา แบบวัดและประเมินผลแต่ละเนื้อหาและกิจกรรมส่วนใหญ่ เครื่องมือที่ใช้ จะเป็นแบบประเมินค่ามาตราส่วน (Rating scale) สอบถามและประเมินผลเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ ความพึงพอใจ ต่อกิจกรรมที่ให้ทำ วิทยากร สิ่งอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม เป็นต้น (Abhisit, 2010, pp. 17-20)

ผลสัมฤทธิ์การฝึกอบรมความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย หลังการฝึกอบรมสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรม และ อสม. มีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากทุกด้าน รวมถึงมีระดับผลการเรียนรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมในด้าน ความรู้ เจตคติ และ ทักษะ อยู่ในระดับมากทุกด้านเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก หลักสูตรการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นนี้ มีการกำหนดจุดประสงค์ ในเชิงพฤติกรรมที่สามารถวัดและประเมินผลได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้เห็นแนวทางในการกำหนดเนื้อหาสาระ ของการพัฒนา วิธีการปฏิบัติหรือกำหนดกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งมีการวัดผลได้อย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับ จุดประสงค์ ดังนั้น หลักสูตรที่พัฒนาขึ้นนี้จึงสามารถเติมเต็มช่องว่างความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. ได้อย่างแท้จริง สะท้อนให้เห็นว่าเมื่อนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมาดำเนินการจัดฝึกอบรมจริงแล้ว สามารถสร้าง ความพึงพอใจให้กับ อสม. ได้ทั้งในส่วน ความเหมาะสมของเนื้อหา เทคนิคการฝึกอบรม และสื่อการสอนที่จัดทำขึ้น มีความเหมาะสม การสอนของวิทยากรในแต่ละหัวข้อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิทยากรมีความรู้ ประสบการณ์ และความสามารถในการถ่ายทอด ส่งผลให้ อสม. ได้รับความรู้ เพิ่มพูนทักษะ และปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านการสื่อสาร ในระดับที่มากขึ้นภายหลังเข้ารับการฝึกอบรม ด้วยเหตุผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับทวีป อภิสิต (Abhisit, 2010, p. 16) ที่เห็นว่า หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีความเหมาะสม เมื่อนำมาใช้ในการฝึกอบรมแล้วจะสามารถปรับเปลี่ยน พฤติกรรมให้ผู้เข้ารับการอบรมได้มีความรู้ ทักษะ เจตคติที่พึงประสงค์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งจัดว่าเป็น การพัฒนาคนเพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และสอดคล้องกับซูซีย์ สมิทิกไร (Smithikrai, 2013, pp. 18-19) ที่เห็นว่า หลักสูตรการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพจะสามารถพัฒนา ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมมีคุณสมบัติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าเดิม อันจะส่งผลให้ผลผลิต เพิ่มสูงขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. กระทรวงสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. เพื่อส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานในด้านการสื่อสารสุขภาพในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป โดยควรมีการ กำหนดเป็นยุทธศาสตร์ และนโยบายในการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสาร สำหรับ อสม. เพื่อนำไปใช้เป็นแนวปฏิบัติในการฝึกอบรม สัมมนาทางวิชาการด้านการสื่อสารสุขภาพ ในระดับจังหวัด และระดับอำเภออย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานผู้รับผิดชอบงาน อสม. ควรกำหนดเป็นนโยบายหลักของหน่วยงานในการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสาร โดยกำหนดเป็นหลักสูตรหนึ่งของการพัฒนาศักยภาพของ อสม. ทั้งในส่วนของการให้ความรู้ พัฒนาทักษะ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติในด้านการสื่อสาร

ข้อเสนอแนะในการนำไปปฏิบัติ

1. หลักสูตรการฝึกอบรม การพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) องค์การบริหารส่วนตำบลหมื่นไวย ที่พัฒนาขึ้นนี้ได้ถูกออกแบบขึ้นเพื่อใช้ในการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. ในพื้นที่ อบต. หมื่นไวย เท่านั้น ดังนั้น หากมีการนำไปใช้กับพื้นที่อื่น ๆ จึงต้องมีการประยุกต์หลักสูตรดังกล่าวให้สอดคล้องกับบริบทที่แวดล้อมอยู่ รวมถึง ศึกษาทำความเข้าใจ ขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อให้สามารถนำหลักสูตรไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งต้องมีการติดตามประเมินผลการใช้หลักสูตรร่วมด้วย
2. ภายหลังจากการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารให้กับ อสม. ควรมีการติดตามประเมินผล เมื่อ อสม. กลับไปปฏิบัติงานแล้ว 6 เดือน ถึง 1 ปี แล้วแต่ความเหมาะสม ว่าการฝึกอบรม การพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารทำให้ อสม. มีความรู้ ทักษะ และเจตคติด้านการสื่อสารสุขภาพเพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานจริงมากน้อยเพียงใด หรือมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ทัศนคติ ไปในทิศทางที่พึงประสงค์หรือไม่ คุณภาพของผลงานเป็นอย่างไร อสม. ได้รับคำชมเชย หรือได้รับข้อร้องเรียนจากประชาชนในชุมชนหรือไม่ หรือ มีส่วนช่วยทำให้หน่วยงานปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือสามารถเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนให้น้อยลงได้หรือไม่
3. ควรนำผลการประเมินการฝึกอบรมมาเป็นข้อมูลในการจัดทำสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาหลักสูตรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อการพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการสื่อสารให้กับ อสม. ได้อย่างแท้จริง
4. ควรมีการสำรวจความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมของ อสม. เกี่ยวกับทักษะ และสมรรถนะในการปฏิบัติงานในด้านอื่น ๆ ของ อสม. เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุประสิทธิผล

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเกี่ยวกับ การพัฒนาความสามารถหรือสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของ อสม. ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่ง ๆ ขึ้นไป ดังเช่น การพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้ในงานสาธารณสุขมูลฐาน การทำงานเป็นทีม เทคนิคการจูงใจและการให้คำแนะนำด้านสุขภาพ การบริหารเวลาและการวางแผนงาน เทคนิคการนำเสนอ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ การคิดเชิงบวก การแก้ปัญหาและการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของ อสม.

2. ควรมีการศึกษาโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. เนื่องจากพบว่ามีความแปรปรวนจำนวนมากที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. หากสามารถนำมาวิเคราะห์ให้เห็นถึงการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. จะทำให้เกิดความเข้าใจที่ชัดเจน สามารถนำไปใช้ในการกำหนดยุทธศาสตร์ นโยบาย หรือแนวทางในการพัฒนาความสามารถด้านการสื่อสารของ อสม. ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Abhisit, T. (2010). *Technique for trainer and Speaker*. Bangkok : V. Print (1991). (In Thai)
- Bangmo, S. (2006). *Technique for Training and Meeting* (3rd ed.). Bangkok : Wittayaphat. (In Thai)
- Bunyatharokul, W. (2002). *The handbook for Trainer and Training Provider*. Bangkok : Dansutha Printing. (In Thai)
- Choksitthikiart, S. (2010). *The Factors Related to Training Management Efficiency and Employees' Competencies at Rojana Industrial Park in U-Thai District, Phranakhon Si Ayutthaya Province*. Thesis, Master of Business Administration Program in Business Administration, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University, Phranakhon Si Ayutthaya. (In Thai)
- Intakhkhat, P. (2011). *Factors Affecting Success of Job Performance of Village Health Volunteers in Doi Saket District, Chiang Mai Province*. An Independent Report, Master of Public Health Program in Chiang Mai University, Chiang Mai. (In Thai)
- Jareonpakdee, C. (2011). *Problems and Solutions of the Operations of Village Health Volunteers, Wiangsa District, Nan Province*. Thesis, Master of Public Administration Program in Urban and Rural Community Administration and Development, Uttaradit Rajabhat University, Uttaradit. (In Thai)
- Korbsiripath, P. (2007). *Development of an In-service Teacher Training Curriculum for Educational Reform in the Early Childhood Education Curriculum B. E. 2546*. Research Report. Nakhon Ratchasima Rajabhat University, Nakhon Ratchasima. (In Thai)
- Kukkong, P. (2014). *Health Communication Competency of Village Health Volunteers in Khon Kaen Province*. Dissertation, Doctor of Philosophy Program in Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University, Bangkok. (In Thai)
- Ninesavang, V. (2008). *Effectiveness of the Science and Mathematics Teacher Training at Luangprabang Teacher College, Lao People's Democratic Republic*. Thesis, Master of Arts Program in Management and Project Evaluation. Loei Rajabhat University, Loei. (In Thai)
- Palanusorn, P. (2006). *Communication Competency for the Well-being of Nationally Outstanding Village Health Volunteers in Amnat Charoen Province*. Thesis, Master of Arts Program in Development Communication, Chulalongkorn University, Bangkok. (In Thai)

- Primary Health Care Division. (2007). *Standard Training Curriculums for Village Health Volunteers (VHVs.) B.E. 2550*. Nonthaburi : Radiation. (In Thai)
- Rattanavarang, W. (2016). *Health Communication: Concepts and Application*. Bangkok : Thammasat Printing House. (In Thai)
- Smithikrai, C. (2013). *Personnel Training in Organizations* (8th ed.). Bangkok : V. Print (1991). (In Thai)
- Tiplert, A. (2005). *Communication Competence of Community Leader in Community Management : Case Study of Tumbon Bangchaocha, Amphur Phothong, Aungthong Province*. Dissertation, Doctor of Philosophy Program in Mass Communication, Thammasat University, Bangkok. (In Thai)
- Yaisawang, E. (2011). *The Development of a Competency Training Program to Develop Professional Competency of Non-Life-Insurance Agents*. Dissertation, Doctor of Philosophy Program in Non-Formal Education, Chulalongkorn University, Bangkok. (In Thai)

ผู้เขียนบทความ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ปณพัทธ์ พงษ์พุทธรักษ์ อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์
E-mail: panapak.p@nrnu.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร. สุวิมล ตั้งประเสริฐ

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นุชตรียา ผลพานิชย์

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ ดร. ปิยะมาศ สุรภพิศิษฐ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ เมธี กิรติอุไร

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ นิรวิทย์ เพียรราษฎร์

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์

อาจารย์ นพดล เพิ่มสมบูรณ์

อาจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
เลขที่ 340 ถนนสุนทรารมณ์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง
จังหวัดนครราชสีมา 30000