

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือและ

หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบเครื่องมือ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประศักดิ์ หอมสนิท
ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ปรึกษา KM อุปนายก สมาคมนักฝึกอบรมแห่งประเทศไทย
2. ดร. วรพรรณ วาณิชเจริญชัย
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
ปริญญเอก สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. อาจารย์ จิรัชฌา วิเชียรปัญญา
อาจารย์ประจำ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 3๐๖๕



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

22 พฤษภาคม 2549

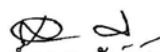
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท

ด้วย นางยุวดี เสรีพิทยารัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึกอบรม
ในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัด
นครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรด
เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(อาจารย์ ดร.สุกชัช สุกลัษณ์นารี)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 3๐๖๔



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

22 พฤษภาคม 2549

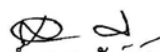
เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชเจริญชัย

ด้วย นางยุวดี เสรีพิทยรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึกอบรม
ในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัด
นครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรด
เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


(อาจารย์ ดร.สุกฤษฎ์ สุขลักษณ์นารี)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 3063



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

22 พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย

เรียน อาจารย์ จิรัชณา วิเชียรปัญญา

ด้วย นางยุวดี เสรีพิทยรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโทบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึกอบรม
ในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัด
นครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัย เพื่อประกอบ
การทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรด
เป็นผู้ตรวจเครื่องมือวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.สุภชัย สุกถักษณศิริ)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบและรับรองรูปแบบ
และหนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการรับรองรูปแบบงานวิจัย

1. รองศาสตราจารย์ ดร. ปรีชา วิหกโต
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประศักดิ์ หอมสนิท
ภาควิชาโสตทัศนศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ที่ปรึกษา KM อุปนายก สมาคมนักฝึกอบรมแห่งประเทศไทย
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อำนวย เดชชัยศรี
ประธานหลักสูตรเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
4. ดร. สรวงสุดา ปานสกุล
สถาบันการประชาสัมพันธ์ กรมประชาสัมพันธ์
5. ดร. ไกรวุฒิ กิระจินดา
สถาบันวิชาการ ทีโอที บริษัท ทีโอทีจำกัด(มหาชน)

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 6336



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๙ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัย

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา วิหกโค

ด้วย นางยุวดี เสรีพิทยรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึก
อบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
จังหวัดนครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ และรับรอง
รูปแบบผลการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์

ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๗๗ ๑๗๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / ๕๓๓๕



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๗ ธันวาคม ๒๕๔๙

เรื่อง ขอเชิญตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประศักดิ์ หอมสนิท

ด้วย นางยุวดี เสรีพิทยรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึก
อบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
จังหวัดนครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ และรับรอง
รูปแบบผลการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๐๗๗ ๑๗๖

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย จินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 6339



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๗ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัย

เรียน คร.อำนวย เคชชัยศรี

ด้วย นางยุวดี เสรีพิทยารัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึก
อบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
จังหวัดนครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ และรับรอง
รูปแบบผลการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัยให้กับนักศึกษา ดังกล่าวด้วย
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 6338



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๗ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัย

เรียน ดร.สรวงสุดา ปานสกุล

ด้วย นางขุติ เสรีพิทยารัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึกอบรม
ในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
จังหวัดนครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ และรับรอง
รูปแบบผลการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัยให้นักศึกษาดังกล่าวด้วย
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๗๗ ๗๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / ๕337



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๗ ธันวาคม 2549

เรื่อง ขอเชิญตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัย

เรียน ดร.ไกรฤทธิ กิระจินดา

ด้วย นางชวดี เสรีพิทยรัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึก
อบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)
จังหวัดนครปฐม” มีความประสงค์จะขอเรียนเชิญท่านในฐานะผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบ และรับรอง
รูปแบบผลการวิจัย เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดเป็นผู้ตรวจสอบและรับรองรูปแบบผลการวิจัยให้กับนักศึกษาดังกล่าวด้วย
มหาวิทยาลัยศิลปากร ลงนามลงชื่อ
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๗๗ ๑๗๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะดังกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

นครปฐม โทร.0-3424-3435, 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ภาคผนวก ค

ผลการตรวจสอบเครื่องมือของผู้ทรงคุณวุฒิ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา “สภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีม”
การวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงาน
ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง ท่านผู้เชี่ยวชาญกรุณาพิจารณาความสอดคล้องระหว่างสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีม กับข้อความในแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ คือ

คะแนน	+1	เห็นด้วยกับข้อความมีความสอดคล้องกับหัวข้อการวิจัย
คะแนน	0	ไม่แน่ใจกับข้อความมีความสอดคล้องกับหัวข้อการวิจัย
คะแนน	-1	ไม่เห็นด้วยกับข้อความมีความสอดคล้องกับหัวข้อการวิจัย

สภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีม	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
	+1	0	-1	
1. ศูนย์บริการลูกค้าของท่านมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในลักษณะใด	3	-	-	1.00
2. ท่านมีวิธีการพัฒนาตนเองอย่างไร	3	-	-	1.00
3. ศูนย์บริการลูกค้าของท่านมีการฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงานจริงอย่างไรบ้าง	3	-	-	1.00
4. ฝึกอบรมในงาน (on-the-job training) หน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติตามขั้นตอนใดบ้าง	3	-	-	1.00
5. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมในงานหรือไม่	3	-	-	1.00
6. การฝึกอบรมในงาน ของหน่วยงานท่านมักประสบปัญหาในเรื่องใดบ้าง	3	-	-	1.00
7. หน่วยงานของท่านมักจะมอบหมายงานให้ท่านทำในลักษณะใด	3	-	-	1.00
8. ท่านมีความต้องการหรือชอบที่จะทำงานในลักษณะใด	3	-	-	1.00
9. ถ้าท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานเป็นกลุ่มร่วมกับคนอื่น ท่านมีวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างไร	3	-	-	1.00
10. ท่านเคยได้รับการศึกษาหรือได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมหรือไม่	3	-	-	1.00
11. ในการทำงานกลุ่มที่ผ่านมา ท่านและหัวหน้างานได้เคยปฏิบัติตามขั้นตอนใดบ้าง	3	-	-	1.00
12. การทำงานในหน่วยงานของท่านซึ่งได้แบ่งการทำงานเป็นฝ่ายต่างๆเคยได้จัดให้มีการประกวดหรือแข่งขันผลงานของแต่ละฝ่ายหรือไม่	3	-	-	1.00
13. ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานในลักษณะใดบ้าง	3	-	-	1.00

สภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
	+1	0	-1	
14.บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานท่านมีลักษณะเป็นอย่างไร	3	-	-	1.00
15.แหล่งวิชาการและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนทำให้เกิดการเรียนรู้ในระหว่างการทำงานที่มีอยู่ในหน่วยงานของท่านมีอะไรบ้าง	3	-	-	1.00
16.ท่านต้องการแหล่งวิชาการหรือสภาพแวดล้อมอื่นๆที่คิดว่าควรจะมีอยู่ในสถานที่ทำงานอะไรบ้าง (เพิ่มเติมจากข้อ15.)	3	-	-	1.00
17.ในหน่วยงานของท่าน ใครเป็นผู้ประเมินผลงานหรือกระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน	3	-	-	1.00
18.ท่านต้องการให้ใครเป็นผู้ประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติงานของท่าน	3	-	-	1.00
19.หน่วยงานของท่านมีรูปแบบ/วิธีการประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติงานของของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร	3	-	-	1.00
20.ท่านต้องการให้มีรูปแบบ/วิธีการประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติงานของของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร	3	-	-	1.00
21.หากจะพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมในหน่วยงานของท่านจะต้องดำเนินการอย่างไร	3	-	-	1.00
22.การเรียนรู้เป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคลากรในหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ เกิดความผูกพัน และการได้มีส่วนร่วมในหน่วยงาน ดังนั้น การที่จะพัฒนาให้บุคลากรเกิดทักษะการเรียนรู้เป็นทีมในระหว่างการทำงานนั้น ท่านให้ความสำคัญกับองค์ประกอบใดบ้าง	3	-	-	1.00
23.หน่วยงานของท่านได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพัน ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานบ้างหรือไม่ถ้าหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน มีอะไรบ้าง	3	-	-	1.00
24.ในระหว่างการทำงาน ท่านต้องการให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานหรือไม่ ถ้าต้องการให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันในระหว่างการทำงานท่านคิดว่าควรจัดกิจกรรมอะไรบ้าง	3	-	-	1.00
รวม	3			1.00

การประเมินความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา “คุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม”
การวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงาน
ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง ท่านผู้เชี่ยวชาญกรุณาพิจารณาความสอดคล้องระหว่างคุณลักษณะ “การเรียนรู้เป็นทีม” กับ
 ข้อความในแบบสอบถามโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ คือ

คะแนน	+1	เห็นด้วยกับข้อความมีความสอดคล้องกับหัวข้อการวิจัย
คะแนน	0	ไม่แน่ใจกับข้อความมีความสอดคล้องกับหัวข้อการวิจัย
คะแนน	-1	ไม่เห็นด้วยกับข้อความมีความสอดคล้องกับหัวข้อการวิจัย

คุณลักษณะที่ศึกษา	ข้อความ	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
		+1	0	-1	
1. การปฏิบัติงานเป็นไปใน แนวทางเดียวกัน(Alignment)	1. ท่านทำงานตามเป้าหมายของ ศูนย์บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ 2. ท่านเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเอง และผู้ร่วมงาน 3. ท่านและเพื่อนร่วมงาน สามารถ ทำงานร่วมกัน ได้อย่างสอดคล้องเป็นน้ำ หนึ่งใจเดียวกัน	3	-	-	1.00
2.การเพิ่มอำนาจใจการทำงาน (Empowerment)	3. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของ ศูนย์บริการลูกค้า เช่น จัดการในศูนย์ หรือ การจัดซื้อ พัสดุครุภัณฑ์ 4. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา หรือ เปลี่ยนแปลงวิธีทำงานในสิ่งที่เห็นว่า เหมาะสมได้ด้วยตัวของท่านเอง 40. มีการกระจายงาน กระจายความ รับผิดชอบหรือมอบหมายงานให้ พนักงานทุกคนในศูนย์บริการลูกค้าได้ เรียนรู้สิ่งต่างๆร่วมกัน	3	-	-	1.00

คุณลักษณะที่ศึกษา	ข้อความ	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
		+1	0	-1	
3. พลังกลุ่ม (Synergy)	5.ท่านนำประสบการณ์/ความรู้/ความสามารถของพนักงานแต่ละคนในศูนย์บริการลูกค้ามาผสมผสานกันมากกว่าที่จะทำงานหรือคิดเองเพียงลำพัง 32.ท่านและเพื่อนร่วมงานได้นำความรู้ ความคิดเห็น ของสมาชิกแต่ละคนมาประกอบการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน	3	-	-	1.00
4.การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงใหม่(Innovation)	33.ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิดหาวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ หรือ สร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ	3	-	-	1.00
5. การประสานงาน (Coordination)	6.ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าได้เป็นอย่างดี	3	-	-	1.00
6. การมีบทบาทต่อทีมอื่น (Role of leaning team on other teams)	41.ในศูนย์บริการลูกค้ามีโครงการหรือวิธีการที่เป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่น	3	-	-	1.00
6. การมีบทบาทต่อทีมอื่น (Role of leaning team on other teams)	41.ในศูนย์บริการลูกค้ามีโครงการหรือวิธีการที่เป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่น	3	-	-	1.00
7. การถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติ และทักษะ (Inculcating Practices and Skills)	7.ท่านช่วยเหลือ แนะนำความรู้ หรือ วิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือพนักงานคนอื่นๆ	3	-	-	1.00
8. การคิดพิจารณา	8.ท่านคิดพิจารณาสิ่งต่างๆอย่างรอบคอบเพื่อให้เข้าใจวิธีการทำงานและแก้ไข ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้	3	-	-	1.00
9. ความเชื่อถือไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน (Operational Trust)	9.ท่านสามารถมอบหมายงานให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนได้ด้วยความสะดวกสบายใจ	3	-	-	1.00

คุณลักษณะที่ศึกษา	ข้อความ	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
		+1	0	-1	
10. การบอกข้อเท็จจริงต่อกัน (Agreements to tell the truths)	10.ท่านให้ข้อมูลที่เป็นจริง ทั้งด้านดีและ บกพร่องแก่เพื่อนร่วมงานหรือพนักงาน คนอื่นๆ	3	-	-	1.00
11. ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้อง เผชิญความเสี่ยง (Sense of safety in facing risks)	42.ในศูนย์บริการลูกค้าฯมีบรรยากาศใน การทำงานที่ดี ท่านรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และหากต้องตัดสินใจหรือทำงาน ผิดพลาด ท่านไม่ต้องรับโทษหรือรับผล ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจนั้น	3	-	-	1.00
12. การให้อภัยกัน (Forgiveness)	11.เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน ท่านจะให้อภัยเพื่อนร่วมงานเสมอ	3	-	-	1.00
13. การให้กำลังใจ (Encouragement)	34.หากผลการทำงานเกิดความผิดพลาด ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ท่าน และเพื่อนร่วมงานจะให้กำลังใจซึ่งกัน และกัน	3	-	-	1.00
14. พฤติกรรมที่สุภาพ (Courteous Behaviors)	12.ท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและ ลูกค้าด้วยความสุภาพ ให้เกียรติทั้งคำพูด กิริยามารยาท	3	-	-	1.00
15. การรับฟังอย่างตั้งใจ (Deep listening)	13.ท่านรับฟังเพื่อนร่วมงานที่กำลังพูด กับท่านด้วยความตั้งใจเสมอ	3	-	-	1.00
16. การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team building skill)	35.ท่านและเพื่อนร่วมงาน ร่วมมือร่วม ใจทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างผลงานให้ได้ ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้	3	-	-	1.00
17. การสอบถามและสะท้อน ความคิด (Inquiry and Reflection Skill)	14.ท่านสอบถามและแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นในเรื่องต่างๆกับเพื่อนร่วมงาน เสมอ 15.ท่านคิดว่า การโต้แย้งความคิดเห็นกับ เพื่อนร่วมงานช่วยให้ท่านเข้าใจวิธีการ ทำงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ ดีขึ้น	3	-	-	1.00

คุณลักษณะที่ศึกษา	ข้อความ	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
		+1	0	-1	
18. การสนทนาในการเรียนรู้เป็นทีม (Dialogue)	16. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าได้อย่างสบายใจและ เป็นกันเอง โดยปราศจากความอายหรือความรู้สึกลัว	3	-	-	1.00
19. การเรียนรู้จากการสนทนา (Learning from Dialogue)	17. ท่านได้เรียนรู้วิธีการคิดของเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้า จากการสนทนาพูดคุย	3	-	-	1.00
20. การละสมมุติฐานของตนเอง (Suspending Assumptions)	18. ท่านนำความคิดเห็นที่ได้จากการสนทนาพูดคุยกับพนักงานในศูนย์บริการลูกค้ามาพิจารณาทบทวนร่วมกับความคิดเห็นของตนเอง 19. ท่านตรวจสอบความเชื่อ ความเชื่อของตนเองจากการสนทนาพูดคุยกับพนักงานและลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้า	3	-	-	1.00
21. การพัฒนากระบวนการคิดละเอียด รอบคอบ (Graining Insights)	20. ท่านพัฒนากระบวนการคิดจากการสนทนาพูดคุยกับพนักงานและลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้าได้อย่างรอบคอบมากขึ้น	3	-	-	1.00
22. การยอมรับในความเป็นเพื่อนร่วมงาน (Collegueship)	21. ท่านยอมรับว่าพนักงานในศูนย์บริการลูกค้ามีความแตกต่างทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์สังคม และสติปัญญา	3	-	-	1.00
23. การมี “ผู้อำนวยความสะดวก” (Facilitator)	43. ในศูนย์บริการลูกค้ามีผู้สร้างบรรยากาศของการสนทนาพูดคุยให้ เป็นไปด้วยความราบรื่น	3	-	-	1.00
24. การอภิปรายในการเรียนรู้เป็นทีม (Discussion)	22. ท่านแลกเปลี่ยน ได้แย้งความคิดเห็น ในการประชุมอภิปรายเพื่อให้ได้ ข้อตกลงหรือ ข้อสรุปที่เหมาะสม	3	-	-	1.00
25. การเรียนรู้จากการอภิปราย (Learning from Discussion)	44. ท่านได้เรียนรู้ แนวคิดใหม่ๆจากการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ	3	-	-	1.00

	เพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ				
--	-----------------------------------	--	--	--	--

คุณลักษณะที่ศึกษา	ข้อความ	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
		+1	0	-1	
26. การเรียนรู้จากบุคคลรอบตัว(Collaborative Learning)	23. ท่านเรียนรู้วิธีการทำงานและสิ่งต่างๆ รอบตัวจากพนักงานและลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าฯ	3	-	-	1.00
27. การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน (Learn the current reality)	36.ท่านและพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าฯเรียนรู้ร่วมกันถึงสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทั้งเรื่องภายในและภายนอกหน่วยงาน	3	-	-	1.00
28. การมีความขัดแย้งหรือความแตกต่างทางความคิด (Visible conflicts of ideas)	45.การมีความคิดเห็นที่แตกต่างหรือขัดแย้งกัน ในศูนย์บริการลูกค้าฯ ก่อให้เกิดการพัฒนางานหรือ การแก้ไข ปัญหาอย่างสร้างสรรค์	3	-	-	1.00
29. การเรียนรู้ร่วมกันถึงวิธีการจัดการกับอุปสรรคอย่างสร้างสรรค์ (Learning how to deal creatively with conflicts)	24.หากท่านค้นพบวิธีการแก้ปัญหาหรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมท่านจะบอกให้เพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าฯทราบ	3	-	-	1.00
30. การเรียนรู้วิธีการนำศักยภาพของสมาชิกแต่ละคนในทีมออกมาใช้ (Learn how to tap the potential)	25.การทำงานหรือการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมาจากความรู้หรือความคิดของพนักงานทุกคนในศูนย์บริการลูกค้าฯ 26.ท่านสามารถบอกถึงความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเพื่อนร่วมงานแต่ละคนในศูนย์บริการลูกค้าฯได้	3	-	-	1.00
31. การผสมผสานศักยภาพของสมาชิกแต่ละคนในทีม (Complement each other's)	37.ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิดหาวิธีการผสมผสานความสามารถของแต่ละคนเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ	3	-	-	1.00

specialties)	มากขึ้น				
--------------	---------	--	--	--	--

คุณลักษณะที่ศึกษา	ข้อความ	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
		+1	0	-1	
32. การเปิดเผยความคิด (Exposing the Thinking)	27.ท่านจะแสดงความคิดเห็นและบอกเหตุผลของท่าน หากท่านไม่เห็นด้วย	3	-	-	1.00
33. การละนิสัยปกป้องความคิดเห็นของตนเอง (Unlock defensive routines)	28.หากท่านไม่มีความรู้ความสามารถในเรื่องใด ท่านกล้าบอกเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าว่า “ไม่ทราบ / ไม่มีความสามารถ”	3	-	-	1.00
34. ความรู้สึกไวทางสังคม (Social sensitivity)	29.ท่านสามารถรับรู้ หรือทราบถึงพฤติกรรมที่ผิดสังเกต หากผู้ร่วมงานปกปิดความคิดเห็นหรือหลีกเลี่ยงไม่เปิดเผยเรื่องบางอย่างในศูนย์บริการลูกค้ากับท่าน	3	-	-	1.00
35. การเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกัน (Learn how to learn together)	30.ท่านมีการเรียนรู้วิธีการศึกษาหาความรู้ร่วมกับผู้อื่น	3	-	-	1.00
36. การฝึกปฏิบัติร่วมกัน (Practice)	38.ท่านและเพื่อนร่วมงานได้มีการฝึกทักษะการทำงานต่างๆร่วมกันในศูนย์บริการลูกค้า	3	-	-	1.00
	รวม	3			1.00

มหาวิทยาลัยศิลปากร ภาคผนวก สงวนลิขสิทธิ์
หนังสือขอความอนุเคราะห์
ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ที่ ศธ 0520.107 (นฐ) / 3058



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
พระราชวังสนามจันทร์ นครปฐม 73000

๒๐ พฤษภาคม 2549

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เรียน ผู้จัดการส่วนบริการลูกค้าจังหวัดนครปฐม

ด้วย นางยุวดี เสรีพิทยารัตน์ นักศึกษาระดับปริญญาโท บัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา
ภาควิชาพื้นฐานทางการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “รูปแบบการจัดการฝึกอบรม
ในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัด
นครปฐม” มีความประสงค์จะขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในหน่วยงานของท่าน เพื่อประกอบการทำ
วิทยานิพนธ์ ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดแจ้ง
พนักงานทราบ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามให้นักศึกษาดังกล่าวด้วย
จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(อาจารย์ ดร.สุกษชัย สุกุลเกษณารัตน์)

รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

รักษาราชการแทน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-3424-3435 , 0-3421-8788

ปณิธานของบัณฑิตวิทยาลัย “มุ่งมั่นให้บริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพ”

ภาคผนวก จ

เครื่องมือสำหรับการวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สภาพปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีม

3. เพื่อความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้ให้คำนิยามศัพท์ ดังนี้

พนักงานศูนย์บริการลูกค้า หมายถึง ผู้ที่ทำงานบริการลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้าของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ได้แก่ ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการศูนย์ พนักงานศูนย์บริการ

การฝึกอบรมในงาน (on-the-job training) หมายถึง วิธีการฝึกอบรมที่เข้าไปพร้อมๆกับการ

ปฏิบัติงาน โดยมีหัวหน้าหรือผู้มีประสบการณ์ในการทำงานได้ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ตลอดจนทัศนคติและแนวคิดเกี่ยวกับงานซึ่งจะเกิดขึ้นตลอดเวลาการปฏิบัติงาน

การเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง พนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีการ

แลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน ความคิด ใช้วิจารณ์งานร่วมกันในการเรียนรู้การทำงาน มีการสังเคราะห์ความคิดที่เกิดขึ้นใหม่จากการทำงานกลุ่ม มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากแหล่งการเรียนรู้อื่น และแบ่งปันความรู้ใหม่ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า พร้อมๆกับการสร้างภาวะผู้นำให้แก่ทุกคนในทีมงานเพื่อเป็นกำลังใจในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมถึงการร่วมกันสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

4. การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงได้ด้วยดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความร่วมมือของท่าน

ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยเป็นอย่างดี

นางยุวดี เสรีพิทยรัตน์

นักศึกษานิเทศศาสตร์ สาขาพัฒนศึกษา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ☐ และเติมคำลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 25 ปี

☐ 25 – 35 ปี

☐ 36 – 45 ปี

☐ 46 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

4. ตำแหน่ง

☐ ฝ่ายบริหาร

☐ ฝ่ายบริการ

☐ ฝ่ายผลิต

☐ อื่นๆ.....

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1 – 5 ปี

☐ 6 – 10 ปี

☐ 11 – 15 ปี

☐ 16 – 20 ปี

☐ มากกว่า 20 ปี

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตอนที่ 2 สภาพปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับการ เรียนรู้เป็นทีม

1. ศูนย์บริการลูกค้าของท่านมีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ สอนงานแบบตัวต่อตัวจากหัวหน้างานที่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆ

☐ สอนงานแบบตัวต่อตัวจากเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆ

☐ หน่วยงานจัดโปรแกรมการฝึกอบรมให้บุคลากรในด้านต่างๆในเวลางาน

☐ หน่วยงานจัดโปรแกรมการฝึกอบรมให้บุคลากรในด้านต่างๆนอกเวลางาน

☐ การฝึกปฏิบัติในงานจริงอย่างเป็นระบบและมีขั้นตอนที่ชัดเจน

☐ การประชุมในระหว่างการทำงาน

☐ การสอนงานชี้แนะเป็นจุดๆ

☐ ส่งบุคลากรไปอบรมยังหน่วยงานหรือสถาบันอื่นที่จัดการอบรม/จัดทำ workshop

☐ เรียนรู้ร่วมกันเป็นกลุ่มกับพนักงานในศูนย์บริการลูกค้า โดยการอ่าน ฟัง พูดคุย สนทนาซักถาม

☐ ให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยการ อ่าน ฟัง พูดคุย ซักถาม หรือศึกษาค้นคว้าจากสื่อต่างๆ
ตามความสนใจและเกี่ยวข้องกับการทำงาน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านมีวิธีการพัฒนาตนเองอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|--|
| ☐ จัดทำแผนพัฒนาตนเอง | ☐ ศึกษาต่อ |
| ☐ เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ | ☐ ศึกษาดูงาน |
| ☐ เรียนรู้ด้วยการปฏิบัติในงาน | ☐ เสนอผลงาน |
| ☐ อบรมจากสถาบันฝึกอบรมเฉพาะทาง | ☐ ศึกษาจากกรณีศึกษาร่วมกับเพื่อนร่วมงาน |
| ☐ ศึกษาจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต | ☐ ฝึกแบบหมุนเวียนงาน |
| ☐ ทดลองวิเคราะห์งานจากตัวอย่าง | |
| ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ)..... | |

3. ศูนย์บริการลูกค้าของท่านมีการฝึกอบรมในระหว่างปฏิบัติงานจริงอย่างไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ หัวหน้างานทำหน้าที่ชี้แนะ ถ่ายทอดความรู้ และเทคนิคต่างๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ทำงาน
- ☐ สอนงานแบบตัวต่อตัวจากเพื่อนร่วมงานที่มีประสบการณ์ในงานนั้นๆ
- ☐ หลังจากผ่านโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นระบบมาแล้ว จึงฝึกปฏิบัติงานจริงโดยมีพี่เลี้ยงคอยดูแล
- ☐ จัดฝึกอบรมชี้แนะ ไปพร้อมๆ กับการปฏิบัติงานจริง
- ☐ ให้มีโอกาสมหุณเวียนสลับเปลี่ยนงานและจัดให้มีการเรียนรู้งานอื่นเพิ่มเติมตามโอกาสที่เหมาะสม
- ☐ ประชุมในระหว่างปฏิบัติงาน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. ฝึกอบรมในงาน (on -the- job training) หน่วยงานของท่านได้ปฏิบัติตามขั้นตอนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ การเตรียมความพร้อมของผู้สอนในฐานะที่เป็นผู้มีประสบการณ์ในงานนั้นๆ
- ☐ มีการวางแผนการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ
- ☐ ชี้แจงวัตถุประสงค์ จุดมุ่งหมาย และอธิบายขั้นตอนการทำงานต่างๆ
- ☐ มีการมอบหมายงานให้ทำ
- ☐ ให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานอย่างอิสระ
- ☐ มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นระยะพร้อมให้คำปรึกษาชี้แนะ
- ☐ มีการให้การเสริมแรงทางบวก เช่น มีรางวัล ชื่น ตำแหน่งสูงขึ้น
- ☐ มีการรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชาในระดับสูง
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมในงานหรือไม่

- ☐ เคย ☐ ไม่เคย

ถ้าเคย ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องใด

- 1.....
2.....
3.....
4.....

6. การฝึกอบรมในงาน ของหน่วยงานท่านมักประสบปัญหาในเรื่องใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ปัญหาจากหัวหน้างาน ได้แก่.....
☐ ปัญหาจากเพื่อนร่วมงาน ได้แก่.....
☐ ปัญหาจากตัวท่านเอง ได้แก่.....
☐ ปัญหาจากสถานที่ทำงาน ได้แก่.....
☐ ปัญหาอื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. หน่วยงานของท่านมักจะมอบหมายงานให้ท่านทำในลักษณะใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ รับผิดชอบงานคนเดียว ผลงานเป็นของแต่ละคน
☐ ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นคู่ มีผลงานร่วมกัน
ทำงานเป็นกลุ่มเล็ก 3-4 คน แต่ละคนมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน มี
ผลงานเป็นของกลุ่ม
☐ ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มใหญ่
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

8. ท่านมีความต้องการหรือชอบที่จะทำงานในลักษณะใด

- ☐ รับผิดชอบงานคนเดียว ผลงานเป็นของแต่ละคน
☐ ปฏิบัติงานร่วมกันเป็นคู่ มีผลงานร่วมกัน
☐ ทำงานเป็นกลุ่มเล็ก 3-4 คน แต่ละคนมีการแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบร่วมกัน มี
ผลงานเป็นของกลุ่ม
☐ ร่วมกันทำงานเป็นกลุ่มใหญ่
☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

9. ถ้าท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานเป็นกลุ่มร่วมกับคนอื่น ท่านมีวิธีการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ใช้ประสบการณ์เดิมของตนแบ่งปันความรู้ให้กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งอาจเป็นประโยชน์
ต่อการทำงานเพื่อผลงานของกลุ่ม
☐ ศึกษาค้นคว้ารายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับงาน โดยปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบของ
ตนเอง และนำเสนอความคิดเห็นต่อกลุ่ม
☐ รับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานในกลุ่ม

- ☐ ให้ความช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานในกลุ่มเมื่อเห็นว่าการปฏิบัติงานมีปัญหา
- ☐ ร่วมผลิตผลงานจนสำเร็จและยอมรับความสำเร็จร่วมกัน
- ☐ นำเสนอผลงานกลุ่มต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ
- ☐ ประเมินผลงานของตนเอง
- ☐ ประเมินผลงานของเพื่อนร่วมงานแต่ละคนในกลุ่ม
- ☐ ประเมินผลงานของกลุ่ม
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

10. ท่านเคยได้รับการศึกษาหรือได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการเรียนรู้เป็นทีมหรือไม่

- ☐ เคย ☐ ไม่เคย (ถ้าไม่เคย ให้ข้ามไปตอบในข้อ 11.)

ถ้าเคย ท่านได้รับการศึกษาหรือได้รับการฝึกอบรมจากแหล่งใด

- ☐ ศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
- ☐ จากหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติงานอยู่
- ☐ จากหน่วยงานเอกชน (โปรดระบุ).....
- ☐ จากหน่วยงานราชการ (โปรดระบุ).....
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

11. ในการทำงานกลุ่มที่ผ่านมา ท่านและหัวหน้างานได้เคยปฏิบัติตามขั้นตอนใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ หัวหน้างานแจ้งวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน
- ☐ สมาชิกในกลุ่มร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายการทำงานอย่างชัดเจน
- ☐ หัวหน้างานเป็นผู้กำหนดหรือมอบหมายงานให้ทำตามคำสั่ง
- ☐ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้เสนองาน/โครงการ ที่จะทำตามความถนัดของแต่ละกลุ่ม
- ☐ แต่ละกลุ่มร่วมกันวางแผนการทำงานของกลุ่ม
- ☐ แต่ละคนมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง
- ☐ มีการนำประสบการณ์เดิมมาใช้และแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกัน
- ☐ ให้ความช่วยเหลือในงานของผู้อื่นอย่างเต็มกำลัง
- ☐ ร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในกลุ่ม
- ☐ มีการปรึกษาหารือกันภายในกลุ่ม
- ☐ นำเสนอผลงาน/ความสำเร็จของกลุ่ม
- ☐ นำผลงานไปทดลองใช้หรือประยุกต์ใช้ในงานจริง
- ☐ เมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้าจะคอยให้คำแนะนำและช่วยเหลือเสมอ
- ☐ มีการให้การเสริมแรงทางบวกกันภายในกลุ่ม เช่นการพูดให้กำลังใจกัน
- ☐ ร่วมกันประเมินผลงานและการทำงานของกลุ่ม
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

12.การทำงานในหน่วยงานของท่านซึ่งได้แบ่งการทำงานเป็นฝ่ายต่างๆเคยได้จัดให้มีการประกวดหรือแข่งขันผลงานของแต่ละฝ่ายหรือไม่

☐ เคย

☐ ไม่เคย (ถ้าไม่เคยให้ข้ามไปตอบข้อ 13.)

ถ้าเคยจัด หน่วยงานของท่านมีวิธีการดำเนินการจัดการแข่งขันอย่างไร

(โปรดอธิบายหรือยกตัวอย่างในการปฏิบัติ).....

.....

.....

13.ท่านเคยเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของหน่วยงานในลักษณะใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ มีส่วนร่วมในการคิดกิจกรรม/โครงการต่างๆที่หน่วยงานได้จัดขึ้น

☐ มีส่วนร่วมในการวางแผนงานการดำเนินงาน

☐ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในด้านต่างๆที่สำคัญของหน่วยงาน

☐ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานจัดขึ้น

☐ ร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานและอื่นๆ

☐ มีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลงาน

☐ เข้าร่วมประชุมตามวาระของหน่วยงาน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

14. บรรยากาศในการทำงานของหน่วยงานท่านมีลักษณะเป็นอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ มีความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน

☐ มีการติดต่อสื่อสารกันภายในหน่วยงานอย่างอิสระ

☐ มีความเป็นประชาธิปไตย

☐ ผู้บริหาร/หัวหน้างานให้ความเป็นกันเองกับผู้ปฏิบัติงาน

☐ ผู้บริหาร/หัวหน้างานมีเวลาสำหรับการให้คำปรึกษาแก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

☐ เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือเกื้อกูลกันด้วยความจริงใจ และเป็นมิตร

☐ มีการเสริมแรงให้รางวัลชมเชยแก่ผู้ที่มีผลงานดีหรือปฏิบัติงานดี

☐ หน่วยงานเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนเข้าไปมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ

☐ มีการขัดแย้งในการทำงาน

☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

15. แหล่งวิทยาการและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนทำให้เกิดการเรียนรู้ในระหว่างการทำงานที่มีอยู่ในหน่วยงานของท่านมีอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ หนังสือ คู่มือการปฏิบัติงานต่างๆ

☐ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์

☐ บอร์ดประชาสัมพันธ์

☐ คอมพิวเตอร์

☐ โสมเพจ/เว็บเพจของหน่วยงาน

☐ อินเทอร์เน็ต

☐ อินทราเน็ต

☐ ห้องประชุม

- ☐ ห้องสมุดสำหรับค้นคว้าข้อมูลและศึกษาเพิ่มเติมด้วยตนเอง
- ☐ มีมุมพักผ่อนเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น
- ☐ วิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการภายใน
- ☐ วิทยากร/ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ชำนาญการในศาสตร์สาขาต่างๆจากภายนอก
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

16. ท่านต้องการแหล่งวิทยากรหรือสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่คิดว่าควรจะมีอยู่ในสถานที่ทำงานอะไรบ้าง (เพิ่มเติม จากข้อ15.)

.....

17. ในหน่วยงานของท่าน ใครเป็นผู้ประเมินผลงานหรือกระบวนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ หัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน
- ☐ เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน
- ☐ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ประเมิน
- ☐ คณะกรรมการเป็นผู้ประเมิน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

18. ท่านต้องการให้ใครเป็นผู้ประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติงานของท่าน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ หัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน
- ☐ เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมิน
- ☐ ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ประเมิน
- ☐ คณะกรรมการเป็นผู้ประเมิน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

19. หน่วยงานของท่านมีรูปแบบ/วิธีการประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สังเกตการทำงาน
- ☐ สอบถามและสัมภาษณ์
- ☐ ทำการทดสอบการปฏิบัติงาน
- ☐ ประเมินจากผลงาน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

20. ท่านต้องการให้มีรูปแบบ/วิธีการประเมินผลงานหรือผลการปฏิบัติงานของของผู้ปฏิบัติงานอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สังเกตการทำงาน
- ☐ สอบถามและสัมภาษณ์
- ☐ ทำการทดสอบการปฏิบัติงาน
- ☐ ประเมินจากผลงาน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

21. หน่วยงานของท่านได้เคยจัดกิจกรรมเพื่อการฝึกอบรมในงานภายในหน่วยงานหรือไม่

- ☐ เคยจัด
- ☐ ไม่เคยจัด (ถ้าไม่เคยให้ข้ามไปตอบข้อ 21.)

ถ้าเคยจัด หน่วยงานของท่านได้จัดกิจกรรมใดบ้างที่เป็นการฝึกอบรมในงาน

.....

.....

22. หากจะพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมในหน่วยงานของท่านจะต้องดำเนินการอย่างไร

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ สร้างค่านิยมในการทำงาน
- ☐ พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันในการทำงาน
- ☐ กำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กรให้ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกทุกคน
- ☐ เปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆของหน่วยงานให้มากขึ้นที่สุด
- ☐ มีการใช้ทักษะการสอบถาม และการสะท้อนความคิดเห็นในระหว่างการทำงานร่วมกัน
- ☐ มีการถ่ายทอดความรู้ วิธีการปฏิบัติกับผู้ร่วมงาน
- ☐ จัดกิจกรรมส่งเสริมให้สมาชิกทุกคนมีความผูกพันกับหน่วยงาน
- ☐ จัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมให้เอื้ออำนวย
- ☐ จัดแหล่งวิทยาการและสภาพแวดล้อมเพื่อการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ของบุคลากร
- ☐ ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและข้อมูลข่าวสารกันภายในหน่วยงาน
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

23. การเรียนรู้เป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อบุคลากรในหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ เกิดความผูกพัน และการได้มีส่วนร่วมในหน่วยงาน ดังนั้นการที่จะพัฒนาให้บุคลากรเกิดทักษะการเรียนรู้เป็นทีมในระหว่างการทำงานนั้น ท่านให้ความสำคัญกับองค์ประกอบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ นโยบายที่ชัดเจนของหน่วยงานในการที่จะพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นทีม
- ☐ บทบาทของหัวหน้างานที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากร
- ☐ บทบาทของบุคลากรในหน่วยงานในการเป็นผู้ปฏิบัติให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม
- ☐ การจัดสภาพบรรยากาศการทำงานที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม

- ☐ จัดเตรียมแหล่งวิชาการและปัจจัยสนับสนุนต่างๆให้แก่บุคลากรในการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีม
- ☐ กิจกรรมต่างๆที่ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดทักษะการเรียนรู้เป็นทีม
- ☐ รูปแบบการประเมินผล
- ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

24. หน่วยงานของท่านได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพัน ระหว่างบุคลากรและหน่วยงานบ้างหรือไม่

- ☐ มีการจัด ☐ ไม่มีการจัดกิจกรรมใดๆ (ถ้าตอบไม่มี ให้ข้ามไปตอบในข้อ 24.)

ถ้าหน่วยงานของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความผูกพัน มีอะไรบ้าง

.....

.....

25. ในระหว่างการทำงาน ท่านต้องการให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและหน่วยงานหรือไม่

- ☐ ต้องการ ☐ ไม่ต้องการ

ถ้าต้องการให้มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันในระหว่างการทำงานท่านคิดว่าควรจัดกิจกรรมอะไรบ้าง.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ขอบคุณค่ะ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อ วัดคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่าน จะเป็นความลับ ข้อมูลจะเสนอในภาพรวม จึงไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงานหรือ ตัวท่านแต่ประการใด

2.แบบสอบถามเป็นแบบวัดคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมกำหนดระดับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านดังนี้

- | | | |
|---|---------|-------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก |
| 3 | หมายถึง | ตรงกับความเป็นจริงของท่านปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย |
| 1 | หมายถึง | ตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อยที่สุด |

3. การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงได้ด้วยดี ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับความร่วมมือของท่านผู้วิจัย ขอความอนุเคราะห์จากท่านโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง ขอขอบพระคุณ ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือกับผู้วิจัยเป็นอย่างดี

นางยุวดี เสรีพิทยรัตน์
นักศึกษาปริญญาโท สาขาพัฒนศึกษา
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบวัดคุณลักษณะ “ การเรียนรู้เป็นทีม” ของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย  ลงในช่องที่ท่านเห็นว่าการปฏิบัติที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด

ข้อความ	ความเป็นจริง				
	5	4	3	2	1
1. ท่านทำงานตามเป้าหมายของศูนย์บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ					
2. ท่านเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้ร่วมงาน					
3. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของศูนย์บริการลูกค้าฯ เช่น จัดการในศูนย์ หรือ การจัดซื้อ พัสดุครุภัณฑ์					
4. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหา หรือเปลี่ยนแปลงวิธีทำงานในสิ่งที่เห็นว่าเหมาะสมได้ด้วยตัวของท่านเอง					
5. ท่านนำประสบการณ์/ความรู้/ความสามารถของพนักงานแต่ละคนในศูนย์บริการลูกค้าฯ มาผสมผสานกันมากกว่าที่จะทำงานหรือคิดเองเพียงลำพัง					
6. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ ได้เป็นอย่างดี					
7. ท่านช่วยเหลือ แนะนำความรู้ หรือวิธีการทำงานกับเพื่อนร่วมงานหรือพนักงานคนอื่นๆ					
8. ท่านคิดพิจารณาสิ่งต่างๆอย่างรอบคอบเพื่อให้เข้าใจวิธีการทำงานและแก้ไขปัญหที่สลับซับซ้อนได้					
9. ท่านสามารถมอบหมายงานให้เพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนได้ด้วยความสะดวกสบายใจ					
10. ท่านให้ข้อมูลที่เป็นจริง ทั้งด้านดีและบกพร่องแก่เพื่อนร่วมงานหรือพนักงานคนอื่นๆ					
11. เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงาน ท่านจะให้อภัยเพื่อนร่วมงานเสมอ					
12. ท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าด้วยความสุภาพ ให้เกียรติทั้งคำพูด กิริยามารยาท					
13. ท่านรับฟังเพื่อนร่วมงานที่กำลังพูดกับท่านด้วยความตั้งใจเสมอ					
14. ท่านสอบถามและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆกับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
15. ท่านคิดว่าการโต้แย้งความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานช่วยให้ท่านเข้าใจวิธีการทำงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ ดีขึ้น					

ข้อความ	ความเป็นจริง				
	5	4	3	2	1
16. ท่านสามารถพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ ได้อย่างสบายใจและ เป็นกันเอง โดยปราศจากความอายหรือความรู้สึกลัว					
17. ท่านได้เรียนรู้วิธีการคิดของเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ จากการสนทนาพูดคุย					
18. ท่านนำความคิดเห็นที่ได้จากการสนทนาพูดคุยกับพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ มาพิจารณาทบทวนร่วมกับความคิดเห็นของตนเอง					
19. ท่านตรวจสอบความคิด ความเชื่อของตนเองจากการสนทนาพูดคุยกับพนักงานและลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้าฯ					
20. ท่านพัฒนากระบวนการคิดจากการสนทนาพูดคุยกับพนักงานและลูกค้าในศูนย์บริการลูกค้าฯ ได้อย่างรอบคอบมากขึ้น					
21. ท่านยอมรับว่าพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ มีความแตกต่างทั้งในด้านร่างกาย อารมณ์สังคม และสติปัญญา					
22. ท่านแลกเปลี่ยน ได้แย้งความคิดเห็น ในการประชุมอภิปรายเพื่อให้ได้ข้อตกลงหรือ ข้อสรุปที่เหมาะสม					
23. ท่านเรียนรู้วิธีการทำงานและสิ่งต่างๆ รอบตัวจากพนักงานและลูกค้าของศูนย์บริการลูกค้าฯ					
24. หากท่านค้นพบวิธีการแก้ปัญหาหรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมท่านจะบอกให้เพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ ทราบ					
25. การทำงานหรือการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ จะต้องมาจากความรู้หรือความคิดของพนักงานทุกคนในศูนย์บริการลูกค้าฯ					
26. ท่านสามารถบอกถึงความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของเพื่อนร่วมงานแต่ละคนในศูนย์บริการลูกค้าฯ ได้					
27. ท่านจะแสดงความคิดเห็นและบอกเหตุผลของท่าน หากท่านไม่เห็นด้วย					
28. หากท่านไม่มีความรู้ความสามารถในเรื่องใด ท่านกล้าบอกเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ ว่า “ ไม่ทราบ / ไม่มีความสามารถ ”					
29. ท่านสามารถรับรู้ หรือทราบถึงพฤติกรรมที่ผิดสังเกต หากผู้ร่วมงานปกปิดความคิดเห็นหรือหลีกเลี่ยงไม่เปิดเผยเรื่องบางอย่างในศูนย์บริการลูกค้าฯ กับท่าน					
30. ท่านมีการเรียนรู้วิธีการศึกษาหาความรู้ร่วมกับผู้อื่น					
31. ท่านและเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องเป็นน้ำ					

หนึ่งใจเดียวกัน					
ข้อความ	ความเป็นจริง				
	5	4	3	2	1
32. ท่านและเพื่อนร่วมงานได้นำความรู้ ความคิดเห็น ของสมาชิกแต่ละคน มาประกอบการตัดสินใจแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
33. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิดหาวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ หรือ สร้างสรรค์ผลงานใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอ					
34. หากผลการทำงานเกิดความผิดพลาดไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ท่านและเพื่อนร่วมงานจะให้กำลังใจซึ่งกันและกัน					
35. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ร่วมมือร่วมใจทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างผลงาน ให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้					
36. ท่านและพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าเรียนรู้ร่วมกันถึงสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทั้งเรื่องภายในและภายนอกหน่วยงาน					
37. ท่านและเพื่อนร่วมงานร่วมกันคิดหาวิธีการผสมผสานความสามารถของ แต่ละคน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
38. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ได้มีการฝึกทักษะการทำงานต่างๆ ร่วมกัน ใน ศูนย์บริการลูกค้า					
39. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการทดลองทำงานตามแผนที่วางไว้ก่อน ดำเนินการจริง					
40. มีการกระจายงาน กระจายความรับผิดชอบหรือมอบหมายงานให้ พนักงานทุกคนในศูนย์บริการลูกค้าได้เรียนรู้สิ่งต่างๆ ร่วมกัน					
41. ในศูนย์บริการลูกค้ามีโครงการหรือวิธีทำงานที่เป็นแบบอย่างแก่ หน่วยงานอื่น					
42. ในศูนย์บริการลูกค้ามีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ท่านรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย และหากต้องตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด ท่านไม่ต้องรับโทษ หรือรับผลที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจนั้น					
43. ในศูนย์บริการลูกค้ามีผู้สร้างบรรยากาศของการสนทนาพูดคุยให้ เป็นไปด้วยความราบรื่น					
44. ท่านได้เรียนรู้ แนวคิดใหม่ๆ จากการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ เพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้า					
45. การมีความคิดเห็นที่แตกต่างหรือขัดแย้งกันในศูนย์บริการลูกค้า ก่อให้เกิดการพัฒนางานหรือ การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์					

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงานวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้เรียกว่า “รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านพิจารณารับรองรูปแบบ ก่อนการนำเสนอรูปแบบสำหรับการวิจัยครั้งนี้ต่อไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2. แบบประเมินชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

ส่วนที่2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

+1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

-1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐมแล้วโปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง ระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็น / ของท่าน

ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

+1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

-1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
ตอนที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1 องค์ประกอบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1.1 แหล่งวิทยากรและเทคโนโลยีสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1.2 นโยบายการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1.3 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1.4 บทบาทหัวหน้างานหรือผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1.5 บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.2.1 ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน				
1.2.2 วางแผนการปฏิบัติงาน				

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
1.2.3 จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน				
1.2.4 วางแผนการเรียนรู้ การฝึกอบรมในงานของตนเอง				
1.2.5 เข้ากลุ่ม CoP.				
1.2.6 ทักษะศึกษา / วิจัย / เรียนรู้จากสื่อ				
1.2.7 ปฏิบัติงาน				
1.2.8 สร้างนวัตกรรมสู่การพัฒนา				
1.2.9 ประเมินผลการปฏิบัติงาน				
1.2.10 ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม				

ส่วนที่2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

.....

.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้ประเมิน

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการรับรองต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้

นางขวดี เสรีพิทยารัตน์

ภาคผนวก จ
ผลการรับรองรูปแบบงานวิจัย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงานวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้เรียกว่า “รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านพิจารณารับรองรูปแบบ ก่อนการนำเสนอรูปแบบสำหรับการวิจัยครั้งนี้ต่อไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2. แบบประเมินชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

ส่วนที่2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

+1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

-1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด

(มหาชน)จังหวัดนครปฐมแล้วโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

+1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่างค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่ามีแนวโน้มว่างค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

-1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่ามีแนวโน้มว่างค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
ตอนที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1 องค์ประกอบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1.1 แหล่งวิทยากรและเทคโนโลยีสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.2 นโยบายการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.3 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.4 บทบาทหัวหน้างานหรือผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.5 บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.2.1 ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน			✓	
1.2.1 วางแผนการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.2 จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.4 วางแผนการเรียนรู้ การฝึกอบรมในงานของตนเอง			✓	
1.2.5 เข้ากลุ่ม CoP.			✓	
1.2.6 ทักษะศึกษา / วิจัย / เรียนรู้จากสื่อ			✓	

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
1.2.7 ปฏิบัติงาน			✓	
1.2.8 สร้างนวัตกรรม สู่การพัฒนางาน			✓	
1.2.9 ประเมินผลการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.10 ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม			✓	

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอ.....

[illegible]

มหาวิทยาลัยศิลปากร สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย

ลงชื่อ.....
(น.อ. ปิยะ งามกิจ)

($\sin \alpha \cdot \sqrt{3} \sin \theta$)

ผู้ประเมิน

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการรับรองฉันแบบชิ้นงานวิจัยนี้

นางขวดี เสรีพิทยารัตน์

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงานวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้เรียกว่า “รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านพิจารณารับรองรูปแบบ ก่อนการนำเสนอรูปแบบสำหรับการวิจัยครั้งนี้ต่อไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.2 เพื่อศึกษาคูณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2. แบบประเมินชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

- +1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด

(มหาชน)จังหวัดนครปฐมแล้วโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

- +1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
ตอนที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1 องค์ประกอบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.1.1 แหล่งวิทยากรและเทคโนโลยีสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.2 นโยบายการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.3 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.4 บทบาทหัวหน้างานหรือผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.1.5 บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓	
1.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม				
1.2.1 ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน			✓	
1.2.1 วางแผนการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.2 จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.4 วางแผนการเรียนรู้ การฝึกอบรมในงานของตนเอง			✓	
1.2.5 เข้ากลุ่ม CoP.			✓	
1.2.6 ทักษะศึกษา / วิจัย / เรียนรู้จากสื่อ			✓	

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
1.2.7 ปฏิบัติงาน			✓	
1.2.8 สร้างนวัตกรรม สู่การพัฒนางาน			✓	
1.2.9 ประเมินผลการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.10 ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม			✓	

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอ.....

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ลงชื่อ.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานวย เภษัชศรี)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อานวย เคนชัยศรี)

ผู้ประเมิน

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการรับรองต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้

นางยุวดี เสรีพิทยารัตน์

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงานวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้เรียกว่า “รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านพิจารณารับรองรูปแบบ ก่อนการนำเสนอรูปแบบสำหรับการวิจัยครั้งนี้ต่อไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2. แบบประเมินชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

- +1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบงานวิจัย

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด

(มหาชน)จังหวัดนครปฐมแล้วโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

+1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

-1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง	
	-1	0	+1		
ตอนที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.1 องค์ประกอบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.1.1 แหล่งวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.2 นโยบายการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.3 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.4 บทบาทหัวหน้างานหรือผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.5 บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.2.1 ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน			✓		
1.2.2 วางแผนการปฏิบัติงาน			✓		
1.2.3 จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			✓		
1.2.4 วางแผนการเรียนรู้ การฝึกอบรมในงานของตนเอง			✓		
1.2.5 เข้ากลุ่ม CoP.			✓		
1.2.6 ทักษะ / วิชา / เรียนรู้จากสื่อ			✓		

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
1.2.7 ปฏิบัติงาน			✓	
1.2.8 สร้างนวัตกรรม ส่งเสริมพัฒนางาน			✓	
1.2.9 ประเมินผลการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.10 ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม			✓	

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โปรดพิมพ์/ใส่ให้ รายละเอียดตามแบบ ตามที่ระบุไว้
ในเอกสาร 'ผลการวิจัย' ที่แนบมาด้วย จ. ระยอง

มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวนชีขสิทธิ์

ลงชื่อ..... *ดร. สุวิภา ปานสาค*

(..... *ดร. สุวิภา ปานสาค*)

ผู้ประเมิน

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการรับรองต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้

นางยุวดี เสรีพิทยารัตน์

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงานวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้เรียกว่า “รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านพิจารณารับรองรูปแบบ ก่อนการนำเสนอรูปแบบสำหรับการวิจัยครั้งนี้ต่อไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.2 เพื่อศึกษาคูณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2. แบบประเมินชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

- +1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบงานวิจัย

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด

(มหาชน)จังหวัดนครปฐมแล้วโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

+1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

-1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง	
	-1	0	+1		
ตอนที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.1 องค์ประกอบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.1.1 แหล่งวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.2 นโยบายการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.3 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.4 บทบาทหัวหน้างานหรือผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.5 บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.2.1 ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน			✓		
1.2.2 วางแผนการปฏิบัติงาน			✓		
1.2.3 จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			✓		
1.2.4 วางแผนการเรียนรู้ การฝึกอบรมในงานของตนเอง			✓		
1.2.5 เข้ากลุ่ม CoP.			✓		
1.2.6 ทักษะศึกษา / วิจัย / เรียนรู้จากสื่อ			✓		

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
1.2.7 ปฏิบัติงาน			✓	
1.2.8 สร้างนวัตกรรม พัฒนางาน			✓	
1.2.9 ประเมินผลการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.10 ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม			✓	

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอ.....

[illegible]

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ลงชื่อ.....
(อ.ล. นพพร เกษมทรัพย์)
ผู้ประเมิน

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการรับรองต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้

นางขวดี เสรีพิทยารัตน์

แบบประเมินต้นแบบชิ้นงานวิจัย

คำชี้แจง

1. แบบประเมินชุดนี้เป็นแบบประเมินเพื่อรวบรวมความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อรับรองรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ต้นแบบชิ้นงานวิจัยนี้เรียกว่า “รูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน เพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอความกรุณาให้ท่านพิจารณารับรองรูปแบบ ก่อนการนำเสนอรูปแบบสำหรับการวิจัยครั้งนี้ต่อไป ซึ่งวัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1.1 เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และความต้องการเกี่ยวกับ การเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.2 เพื่อศึกษาคุณลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

1.3 เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครปฐม

2. แบบประเมินชุดนี้ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

- +1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรายละเอียดของต้นแบบชิ้นงานวิจัย

เมื่อท่านได้พิจารณารูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีไอที จำกัด

(มหาชน)จังหวัดนครปฐมแล้วโปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระดับคะแนนที่กำหนดในแบบประเมิน มีความหมายดังนี้

- +1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าย่อกประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าย่อกประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
- 1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าย่อกประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง	
	-1	0	+1		
ตอนที่ 1 รูปแบบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.1 องค์ประกอบการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.1.1 แหล่งวิทยากรและเทคโนโลยีสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.2 นโยบายการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.3 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.4 บทบาทหัวหน้างานหรือผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.1.5 บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม			✓		
1.2 ขั้นตอนการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม					
1.2.1 ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน			✓		
1.2.1 วางแผนการปฏิบัติงาน			✓		
1.2.2 จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน			✓		
1.2.4 วางแผนการเรียนรู้ การฝึกอบรมในงานของตนเอง			✓		
1.2.5 เข้ากลุ่ม CoP.			✓		
1.2.6 ทด้นศึกษา / วิจัย / เรียนรู้จากสื่อ			✓		

ประเด็นการประเมิน	ระดับความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุง
	-1	0	+1	
1.2.7 ปฏิบัติงาน			✓	
1.2.8 สร้างนวัตกรรมสู่การพัฒนางาน			✓	
1.2.9 ประเมินผลการปฏิบัติงาน			✓	
1.2.10 ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม			✓	

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ส่วนที่2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไขก่อนนำเสนอ.....

[illegible]

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ลงชื่อ.....
(ดร. วิจารณ์ ปัทมวิเศษ)
ผู้ประเมิน

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการรับรองฉันแบบชิ้นงานวิจัยนี้

นางยุวดี เสรีพิทยารัตน์

การประเมิน “การรับรองรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงาน”
การวิจัยเรื่องรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงาน
ศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง ท่านผู้เชี่ยวชาญกรุณาพิจารณาความสอดคล้องระหว่างองค์ประกอบและขั้นตอนรูปแบบการจัดการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับพนักงานศูนย์บริการลูกค้าบริษัท ทีโอที จำกัด(มหาชน) จังหวัดนครปฐมเพื่อรับรองผลการวิจัยโดยใช้เกณฑ์ดังนี้ คือ

- +1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
 0 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่แน่ใจว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม
 -1 หมายถึง ท่านมีความคิดเห็นว่าไม่เห็นด้วยว่าองค์ประกอบ/ขั้นตอนมีความเหมาะสม

องค์ประกอบกรฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม	ระดับการประเมิน			ค่า IOC
	+1	0	-1	
1.แหล่งวิชาการและเทคโนโลยีสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม	5	-	-	1.00
2.นโยบายการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม	5	-	-	1.00
3.บรรยากาศและสภาพแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม	5	-	-	1.00
4.บทบาทหัวหน้างานหรือผู้สอนงานในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม	5	-	-	1.00
5.บทบาทพนักงานศูนย์บริการลูกค้าในการฝึกอบรมในงานเพื่อพัฒนาการเรียนรู้เป็นทีม	5	-	-	1.00
1. ประชาสัมพันธ์ผู้ปฏิบัติงาน	5	-	-	1.00
2. วางแผนการปฏิบัติงาน	5	-	-	1.00
3. จัดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	5	-	-	1.00
4. วางแผนการเรียนรู้การฝึกอบรมในงานของตนเอง	5	-	-	1.00
5. เข้ากลุ่ม CoP (Community of Practice)	5	-	-	1.00
6. ทักษะศึกษา / วิจัย / เรียนรู้จากสื่อ	5	-	-	1.00
7. ปฏิบัติงาน	5	-	-	1.00
8. สร้างนวัตกรรมสู่การพัฒนา	5	-	-	1.00
9. ประเมินผลการปฏิบัติงาน	5	-	-	1.00
10. ประเมินทักษะการเรียนรู้เป็นทีม	5	-	-	1.00
รวม	5	-	-	1.00

ภาคผนวก ข

หลักการ ทฤษฎีที่ใช้ในการสร้างเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

กรอบแนวคิด / ทฤษฎี / งานวิจัย

ตัวแปร หลักการ / งานวิจัย และคำถามที่ใช้สอบถามลักษณะส่วนตัว

ตัวแปร	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1. ลักษณะส่วนตัว 1.1 เพศ	เพศส่งผลต่อลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม 1. สิริลักษณ์ จิเจริญ (2546) พบว่า ตัวแปรเพศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมของนักเทคโนโลยีการศึกษา 2. Demos (1978) และจารึก ชุกติคุณ (2524) พบว่าเพศชายจะมีการเปิดกว้างในด้านความคิดในการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษา มีใฝ่หาความรู้และยอมรับสิ่งใหม่ ๆ มากกว่าเพศหญิง 3. Bernard (1990) อ้างในภัสสร ชูชุม (2538) พบว่า เพศหญิงมีความตั้งใจและพัฒนาศักยภาพของตนได้สูงกว่าเพศชาย 4. ชนิศา เจริญผล (2538 อ้างถึงในกัลยมา โตกะคุณะ , 2541) พบว่าพนักงานชายมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กรแตกต่างจากพนักงานหญิง 5. ประมว สตะเวทิน (2526 อ้างถึงในอัสวฤทธิ์ , 2537) ได้ศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมไว้ต่างกัน เพศหญิงมักจะมีจิตใจอ่อนไหวและหึงถึงจิตใจของผู้อื่นได้ดีกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายใช้เหตุผลมากกว่า เพศหญิงและจดจำข่าวสารได้มากกว่าเพศหญิงและจดจำข่าวสารได้มากกว่า	1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

ตัวแปร	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1.2 อายุ	1. สิริลักษณ์ จิเจริญ (2546) พบว่า ตัวแปรอายุในวัยผู้ใหญ่ตั้งแต่ 25 ปี ขึ้นไปส่งผลทางบวกต่อลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม กล่าวคือ ผู้ใหญ่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์กับผู้อื่นได้ดี เป็นการขยายโลกทัศน์ของผู้อื่นให้กว้างขึ้น 2. Wohlwill (1970) อ้างในสุจิตรา บุญอยู่ (2541) อายุเป็นตัวชี้พฤติกรรมด้านการปรับตัวต่อสภาวะใหม่ ๆ ของสังคม 3. Thondike เสนอแนวทางการเรียนรู้ พบว่าอายุของบุคคลไม่เป็นอุปสรรคในการเรียนรู้ และช่วงที่มีความสามารถในการเรียนรู้สูงสุดคืออายุประมาณ 22 ปี 4. กาญจนา เกียรติธนาพันธ์ (2541) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน 5. บุญนิตย์ ไวสุ๊ศึก (2522) พบว่าครูอายุตั้งแต่ 25 – 30 ปีมีความตระหนักถึงความรู้ใหม่และวิธีการใหม่การแสวงหาความรู้มากกว่าครูที่มีอายุมาก 6. เสนาะ ดิยาว พบว่า บุคคลที่มีอายุมากย่อมมีการรับรู้ที่ถูกต้องมากขึ้น คนที่มีอายุมากสามารถดูคนหรือคาดคะเนคนได้ถูกต้องและสามารถเข้าใจความหมายจากพฤติกรรมของคนได้ดีกว่าคนอายุน้อย 7. ปรมะ สตะเวทิน (2526 อ้างถึงในอัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) ได้ศึกษาวิจัยทางจิตวิทยาพบว่าคนที่อายุน้อยมักมีเสรีนิยม (Liberal) ยึดถืออุดมการณ์ (Idealistic) ใจร้อน (Impatient) และมองโลกในแง่ดี (Optimistic) มากกว่าคนที่มีความอายุมาก สำหรับที่มีอายุมาก	1. อายุ ☐ ต่ำกว่า 25 ปี ☐ 25 – 35 ปี ☐ 36 – 45 ปี ☐ 46 – 60 ปี

ตัวแปร	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1.3 ระดับการศึกษา	มักจะเป็นคนที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม (Conservative) ยึดถือการปฏิบัติ (Pragmatic) ระมัดระวัง (Cautious) และมองโลกแง่ร้าย (Pessimistic) มากกว่าคนที่มีอายุน้อย เนื่องจากคนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในชีวิตซึ่งเคยผ่านยุคปัญหาต่าง ๆ ตลอดจนถึงมีความผูกพันที่ยาวนานและมีผลประโยชน์ในด้านสังคมมากกว่าคนที่มีอายุน้อย 8. Burgoon (1974 อ้างถึงในอัสวฤทธิ์ อุทัยรัตน์, 2537) ได้วิจัยทางจิตวิทยาพบว่าคนที่มีอายุมากขึ้นโอกาสที่คนจะเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงใจจะน้อยลง ระดับการศึกษาส่งผลต่อการเรียนรู้เป็นทีม 1. ศิริลักษณ์ จีเจริญ (2546) พบว่า ระดับการศึกษา เป็นตัวแปรที่อธิบายลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมได้มากที่สุด 2. กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) กาญจนา เกียรติธนาพันธ์ (2541) กัลยาณี คำแดง (2542) พบว่าการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน 3. อกันตริ รอดสุทธิ (2540) พบว่าระดับการศึกษาที่ต่างกันมีการรับรู้ความสำคัญของแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ในลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องไม่แตกต่างกัน แต่พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีการรับรู้ความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องในระดับมาก มีข้อเสนอ	3. ระดับการศึกษา ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี ☐ อื่น ๆ

ตัวแปร	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1.4 ตำแหน่ง	แนะว่า ควรมีการส่งเสริมให้นักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและกระตุ้นให้มีทัศนคติที่ดีต่อการศึกษาต่อเนื่อง 4. ปรมะ สตะเวทิน (2526 อ้างถึงในอัสวฤทธิ อุทัยรัตน์ , 2537) พบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันในสาขาวิชาที่ต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกรู้จักคิด อุดมการณ์ และความต้องการที่แตกต่างกันไป 1. สิริลักษณ์ จิเจริญ (2546) พบว่า ตัวแปรต้นตำแหน่ง เป็นตัวแปรที่อธิบายลักษณะการเรียนรู้เป็นทีมได้ 2. วิภิญญา เจนสุริยะ (2544) พบว่า ตำแหน่งฝ่ายบริหารมีความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. อกันตริ รอดสุทธิ (2540) และกิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) พบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการรับรู้ความสำคัญกับความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติเรื่องโลกทัศน์ที่มองเห็นโลกตามความเป็นจริง ไม่แตกต่างกัน 4. กาญจนา เกียรติพันธุ์ (2541) พบว่าสถานะทางตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้แตกต่างกันด้วย 5. วุฒิชัย จานง (252 อ้างถึงในอัสวฤทธิ อุทัยรัตน์ , 2537) พบว่า ผู้ที่อยู่ระดับค่อนข้างต่ำในองค์กรเมื่อส่งข่าวสารออกมานักไม่มีผู้ใดฟังหรือให้ความสนใจในความสำคัญ ถ้า	4. ตำแหน่ง ☐ ฝ่ายบริหาร ☐ ฝ่ายผลิต ☐ ฝ่ายบริการ

ตัวแปร	หลักการ / งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	คำถาม
1.5 ประสบการณ์	หากข่าวสารเดียวกันนั้นส่งออกมาจากผู้ที่อยู่ในระดับตำแหน่งสูง ความเชื่อถือและความพึงพอใจก็จะยิ่งมากขึ้น ประสบการณ์ส่งผลต่อการเรียนรู้เป็นทีม 1. สิริลักษณ์ จิเรชญ (2546) พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 10-15 ปี มีความสัมพันธ์ต่อลักษณะ การเรียนรู้เป็นทีมของนักเทคโนโลยีการศึกษา 2. วิภิญญา เจนสุริยกุล (2544) พบว่าประสบการณ์ในการทำงานมีผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์โลกรอบตัวอย่างถูกต้องของนักเทคโนโลยีการศึกษา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. กาญจนา เกียรติธนาพันธ์ (2541) พบว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพในการพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ไม่แตกต่างกัน 4. กิ่งกาญจน์ เพชรศรี (2542) พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีผลต่อการรับรู้การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	ประสบการณ์ในการทำงาน ☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 – 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 – 15 ปี ☐ 16 – 20 ปี ☐ มากกว่า 20 ปี

หลักการ / แนวคิด คุณลักษณะและคำถามที่ใช้ในการวัดลักษณะการเรียนรู้เป็นทีม

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามเพื่อการวิจัย ในแบบสอบถาม
คุณลักษณะของสมาชิกในการเรียนรู้เป็นทีม ความสามารถ ความเข้าใจของสมาชิกในการเรียนรู้เป็นทีม 1. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องมีแนวคิดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกัน (Shared Understanding) และมีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งใจไว้ไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ซึ่งจะช่วยให้สมาชิกแต่ละคนรู้สึกมั่นใจในการตัดสินใจในสิ่งที่เห็นว่าเหมาะสมกับตนและรู้ว่าจะปฏิบัติตัวอย่างไรในระหว่างการทำงานร่วมกัน เนื่องจากปรัชญาการทำงานภายในทีมเป็นที่เข้าใจร่วมกัน - การปฏิบัติงานที่เป็นไปในแนวเดียวกัน (Alignment) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการเรียนรู้เป็นทีมซึ่งช่วยให้ทีมคิดและปฏิบัติหน้าที่ได้สอดคล้องเสมือนเป็นน้ำหนึ่งอันเดียวกัน (Function as a Whole) มีความตระหนักในบทบาทหน้าที่กันและกัน มีจุดมุ่งหมายและรับรู้สภาพความเป็นจริงร่วมกัน ทีมในองค์กรส่วนใหญ่ที่ไม่มีการกำหนดจุดหมายทิศทางเดียวกัน เป้าหมายของบุคคลไม่สอดคล้องกับเป้าหมายของทีม ขาดการประสานสัมพันธ์ และขาดการปรับทิศทางความเข้าใจระหว่างกันก่อนการทำงานร่วมกัน ความคิดริเริ่มต่าง ๆ ของสมาชิกอาจทำให้เกิดแรงผลักดันในทิศทางตรงข้าม เกิดพลังร่วมที่สูญเปล่า แต่ละคนอาจทำงานหนักมากแต่ความพยายามทุ่มเทนั้น ไม่อาจนำไปสู่ความสำเร็จของทีมตรงข้ามหาก	(1) ควรปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment)	1. ท่านทำงานตามเป้าหมายของศูนย์บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ 2. ท่านเข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองและผู้ร่วมงาน 3. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างสอดคล้องเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
ทีมมีจุดมุ่งหมายไปในแนวเดียวกันจะก่อให้เกิดพลังที่มีทิศทางร่วมกัน พลังของแต่ละคนจะประสานเข้ากันอย่างสอดคล้อง (Harmonize) พลังสูญเสียจะน้อยลง สมาชิกแต่ละคนจะมีความสามารถทางปัญญาสูงขึ้นกว่าการทำงานเพียงลำพัง และทุกคนมีส่วนเพิ่มพูนสมรรถนะของทีม เนื่องจากคนทุกคนต่างมีศักยภาพในตนเอง ศักยภาพของแต่ละนั้นเปรียบได้กับแสงสีต่างๆ ซึ่งเมื่อนำมารวมกันจะได้เป็นแสงสว่างที่เราสามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ การทำงานก็เช่นกันจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยการร่วมประสานของศักยภาพในตัวคนเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้ได้มาซึ่งพลังหรือศักยภาพของทีมงาน - การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) เป็นเงื่อนไขที่ต้องทำก่อนการเพิ่มอำนาจในการทำงาน (empowerment)		
2. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องได้รับการเพิ่มอำนาจในการทำงาน (Empowerment) ซึ่งเป็น การกระจายอำนาจ ความรับผิดชอบ ความไว้วางใจ และความอิสระ ในการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น - Chris Argyris อ้างถึงใน ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์ (2530 : 56) กล่าวว่า การขยายขอบเขตความรับผิดชอบให้บุคคลมากขึ้น (Empowerment) นับเป็นผลดีในการพัฒนาบุคลากรและผลดีแก่ องค์กรเพราะเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้นำทักษะ ประสบการณ์	(2) การเพิ่มอำนาจในการทำงาน (Empowerment)	3. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของศูนย์บริการลูกค้าฯ เช่น การจัดการในศูนย์บริการลูกค้าฯ การตัดสินใจจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
การฝึกอบรมพิเศษมาใช้ประโยชน์มากขึ้น เป็นโอกาสในการพัฒนาตนเอง และเพิ่มวุฒิภาวะให้มีสำนึกถึงความรับผิดชอบและคุณภาพมากขึ้น ทั้งยังช่วยทดสอบความสามารถและกระตุ้นให้บุคคลได้นำ ความสามารถที่มีอยู่ของตนออกมาใช้อย่างเต็มที่ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์และนำมาพาทีมงานและองค์กรไปสู่จุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ในที่สุด		การจัดโครงการอบรม สัมมนา 4. ท่านสามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาหรือเปลี่ยนแปลง วิธีทำงานในศูนย์บริการ ลูกค้าฯในสิ่งที่ท่านเห็นว่า เหมาะสมได้ด้วยตัวของ ท่านเอง 40. มีการกระจายงาน กระจายความรับผิดชอบ หรือมอบหมายงานให้ พนักงานทุกคนใน ศูนย์บริการลูกค้าฯได้เรียนรู้ สิ่งต่าง ๆ ร่วมกัน

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
3. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ต้องมี การประสานพลัง (energy) ร่วมกันโดยนำความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของสมาชิกทุกคนในทีมออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการ ปฏิบัติงาน หรือการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของทีม ซึ่งจะก่อให้เกิดพลังของทีม (synergy) ซึ่งจะเหนือกว่าผลงานหรือความรู้ของปัจเจกบุคคลที่เรียกว่าเกิด Assembly Effect Bonuses (Collin & Guezkow , 1964) ทำให้กิจกรรมของทีมประสบความสำเร็จ และ ยังช่วยพัฒนาความรู้ สมรรถภาพของทีมให้สูงขึ้น เนื่องจากการผสมผสานความรู้เกิดขึ้นนั้น เป็นการคัดสรรประสบการณ์ของแต่ละคน พลังของกลุ่มที่เกิดขึ้นจึงเป็นปรากฏการณ์ที่คัด สรรแล้ว จึงมีคุณค่ามากกว่าการนำประสบการณ์ของแต่ละคนมารวมกันแต่ไม่ได้มีการบูร ณาการประสบการณ์ร่วมกัน - สมาชิกแต่ละคนในทีมไม่จำเป็นต้องสละประโยชน์หรือเป้าหมายส่วนตัว หรือไม่ต้อง อุทิศกำลังเพื่อวิสัยทัศน์ของทีมทุกคนไม่จำเป็นต้องเห็นพ้องตกลงตามกันหมดในการมี วิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) แต่สิ่งที่สำคัญ คือ สมาชิกทุกคนต้องเปิดเผยความคิดเห็น ของตนเอง และใช้ความคิดเห็นที่แตกต่างกันนั้นมาสร้างความเข้าใจ และสมรรถนะในการ ทำงานร่วมกัน - การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน(Shared Vision) จะขยายวิสัยทัศน์ส่วนบุคคลให้กว้างขึ้น แต่ถ้า สมาชิกทุกคนหลีกเลี่ยงที่จะแสดงความคิด หรือพยายามทำให้เกิดความคิดเห็นเป็นเอกฉันท์	(3) พลังของกลุ่ม (Synergy)	5. ท่านนำประสบการณ์ / ความรู้ / ความสามารถของ พนักงานแต่ละคนใน ศูนย์บริการลูกค้ามา ผสมผสานกันมากกว่าที่จะ คิดหรือทำงานเพียงลำพัง 32. ท่านและพนักงานคน อื่น ได้นำความรู้ความ คิดเห็นของสมาชิกแต่ละ คนมาประกอบการคิด การ ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ต่าง ๆที่เกิดขึ้นจากการ ทำงานในศูนย์บริการลูกค้า ฯ

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
การคิดของกลุ่ม (Group Think) จะเกิดขึ้นโดยสมาชิกไม่ใช้เหตุผลของตนในการตัดสินใจ แต่ถูกมติกกลุ่มกดดันให้ยอมรับความคิดเห็นที่ตนไม่เห็นด้วยเป็นมติของกลุ่มความกดดันต่อความเป็นหนึ่งเดียว (Conformity Pressure) นำไปสู่ความคล้อยตามกันในกลุ่ม ซึ่งอาจทำให้ผลลัพธ์ที่ไม่พึงประสงค์ เกิดเป็นพลังขับเคลื่อน (Energy) จะส่งผลกระทบทางลบซึ่งไม่ตรงกับเป้าหมายที่ต้องการ		
4. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องสามารถสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ให้เกิดขึ้นและประสานงานกับผู้อื่นได้ (Innovative and Coordinated Action) ให้ความร่วมมือในการทำงานด้วยความเต็มใจ คิดเปลี่ยนแปลงในสิ่งแปลกใหม่และแตกต่างกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นวิธีการทำงานแบบใหม่หรือมีผลงานใหม่ ซึ่งผลการปฏิบัติงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถของแต่ละคน และวิธีการปฏิบัติงานร่วมกัน - มีการประสานงาน สานความสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุและทรัพยากรอย่างอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน - * “การประสานงาน” เป็นการติดต่อสื่อสารให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสอดคล้อง ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ด้วยความสามัคคี กลมเกลียว มีความราบรื่นในขั้นตอนการปฏิบัติ ไม่เกิดความซับซ้อนในงาน ไม่เกิดการก้าวถอยหรือ	(4) การสร้างสรรค์เปลี่ยนแปลงใหม่ (Innovation) (5) การประสานงาน (Coordination)	33. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันคิดหาวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ หรือสร้างสรรค์ผลงานใหม่ให้เกิดขึ้นในศูนย์บริการลูกค้าฯ เสมอ 6. ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับพนักงานคนอื่นในศูนย์บริการลูกค้าฯ ได้เป็นอย่างดี

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
ความขัดแย้ง มีลักษณะให้ความร่วมมือ ร่วมใจในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ประหยัด โดยจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง - “ความคิดสร้างสรรค์” คือความสามารถกำหนดวิธีการที่พิเศษเพื่อการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ		
5. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องมีบทบาทต่อสมาชิกในทีมอื่น (Role of Learning Team on Other Teams) คือสามารถส่งเสริม สนับสนุนและกระตุ้นการเรียนรู้ของสมาชิกแต่ละคนทั้งในทีมตลอดจนสมาชิกของทีมอื่น ๆ ในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ขณะที่สมาชิกในทีมจะต้องมีการเรียนรู้ร่วมกัน มีการถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติและทักษะความรู้ทั้งหลายที่พัฒนาขึ้นในทีมไปยังส่วนรวม โดยการแนะนำ / ชี้แนะ / สอนวิธีปฏิบัติ และทักษะในการเรียนรู้ (Inculcating Practices and Skills) แบ่งปันความรู้ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นให้รู้วิธีปฏิบัติ รู้วิธีการ และสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ เพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากทีมเรียนรู้ทีมหนึ่งเป็นระบบย่อยในการทำให้เกิดการเรียนรู้ในระบบใหญ่ทั่วทั้งองค์กร ความสำเร็จของทีมสามารถกำหนดแนวโน้ม และสร้างมาตรฐานของการเรียนรู้ร่วมกันสำหรับองค์กรที่ใหญ่ขึ้นด้วย ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติงานของทีมบริหารอาวุโส นั้น จะมีผลส่งไปยังทีมอื่น	(6) การมีบทบาทต่อทีมอื่น ๆ (Role of Learning Team on Other Teams) (7) การถ่ายทอดวิธีการปฏิบัติและทักษะ (Inculcating Practices and Skills)	41. ในศูนย์บริการลูกค้าฯ มีโครงการหรือวิธีทำงานที่เป็นแบบอย่างแก่หน่วยงานอื่น 7. ท่านให้การช่วยเหลือแนะนำความรู้ หรือวิธีการทำงานกับผู้ร่วมงานหรือพนักงานฝ่ายอื่นๆ

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
6. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องมีความสามารถในการคิดพิจารณาในประเด็นต่าง ๆ อย่างลึกซึ้ง เพื่อให้เข้าใจและสามารถวิเคราะห์ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้	(8) การคิดพิจารณา	8. ท่านคิดพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบเพื่อให้เข้าใจวิธีการทำงานและแก้ไข ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้
ทัศนคติ (Attitude) ของสมาชิกในการเรียนรู้เป็นทีม 1. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ต้องมีความเชื่อถือนะไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน (Operational Trust) ซึ่งถือเป็นข้อตกลงร่วมกันในทางปฏิบัติ (Collective Discipline) ที่สมาชิกทุกคนจำเป็นต้องมีความเชื่อถือนะไว้วางใจระหว่างกันในการทำงาน นึกถึงสมาชิกคนอื่น ๆ ในทีมและมีความรับผิดชอบในการทำงานร่วมกันอย่างเต็มที่ที่ปฏิบัติเพื่อไปสู่เป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งต้องตกลงที่จะบอกหรือไม่ปกป้องข้อเท็จจริงต่อกัน (Agreements to Tell the Truths) ทั้งเรื่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายนอก (“Out There”) และเรื่องที่เกิดขึ้นภายในทีม (“In Here”)	(9) ความเชื่อถือนะไว้วางใจกันในการปฏิบัติงาน (Operational Trust) (10) การบอกข้อเท็จจริงต่อกัน (Agreements to Tell the Truths)	9. ท่านสามารถมอบหมายงานเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทนได้ด้วย ความสบายใจ 10. ท่านให้ข้อมูลที่เป็นจริงทั้งด้านดีและไม่ดี แก่เพื่อนร่วมงานและพนักงานฝ่ายอื่นในศูนย์บริการลูกค้า
2. สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องรู้จักสร้างความรู้สึกลึกถึงบรรยากาศในการทำงานที่ปลอดภัย เมื่อสมาชิกในทีมต้องเผชิญหน้ากับเสี่ยง หรือต้องตัดสินใจใด ๆ ในการทำงาน (Establish the Sense of Safety in Facing Risk) โดยหากผลการตัดสินใจเกิดผิดพลาดหรือเกิดปัญหาการขัดแย้งขึ้น สมาชิกในทีมเรียนรู้ต้องให้อภัย และให้กำลังใจกัน โดย	(11) ความรู้สึกปลอดภัยเมื่อต้องเผชิญความเสี่ยง (Sense of Safety in Facing Risks) (12) การให้อภัยกัน	42.ในศูนย์บริการลูกค้ามีบรรยากาศการทำงานที่ดี ท่านรู้สึกมั่นคงปลอดภัย และหากต้องตัดสินใจหรือ

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
ตระหนักได้ว่าขณะที่กำลังพัฒนาความสามารถของทีม อาจมีช่วงเวลาแห่งความผิดหวัง หมดกำลังใจ โดยตระหนักได้ว่าขณะที่กำลังพัฒนาความสามารถของทีม อาจมีช่วงเวลาแห่งความผิดหวัง หมดกำลังใจ อึดอัดใจ การเรียนรู้เป็นทีมเป็นทักษะส่วนร่วมที่ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจและใช้เวลาในการพัฒนา ซึ่งผลการวิจัยที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดการเรียนรู้คือความรู้สึกปลอดภัย ดังนั้น หากเกิดการผิดพลาด หรือผลการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย สมาชิกไม่ควรได้รับบทลงโทษ ควรยอมรับในความแตกต่างของบุคคล เรียนรู้ที่จะให้อภัยรวมทั้งไม่นำความผิดพลาดในอดีตของสมาชิกใช้เป็นข้อตำหนิในอนาคต การจับผิดผู้อื่นเป็นการขัดขวางการเรียนรู้ของทีม	(Forgiveness) (13) การให้กำลังใจ (Encouragement)	ทำงานผิดพลาดท่านไม่ต้องรับโทษหรือผลที่เกิดจากการตัดสินใจนั้น 11. เมื่อเกิดความขัดแย้งในการทำงานขึ้น ท่านจะให้ อภัยผู้ร่วมงานเสมอ 34. หากผลการทำงานเกิดความผิดพลาดไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ท่านแล้ว ผู้ร่วมงานจะให้กำลังใจซึ่งกันและกัน
ทักษะของสมาชิกในการเรียนรู้เป็นทีม The Fifth Discipline Fieldbook (Page 355) การเรียนรู้เป็นทีม ดำเนินไปได้ดีภายใต้ทักษะ Team Building ได้แก่ 1. ทักษะการสร้างสรรค์พฤติกรรมที่สุภาพ (Creating Courteous Behaviors)	(14) พฤติกรรมที่สุภาพ (Courteous Behaviors)	12. ท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้าย ความสุภาพให้เกียรติทั้งคำพูด กิริยา มารยาท

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
2. ทักษะการส่งเสริมการสื่อสาร (Improving Communication) รู้จักการรับฟังผู้อื่นอย่างตั้งใจ (Deep Listening)	(15) การรับฟังอย่างตั้งใจ (Deep Listening)	13. ท่านรับฟังเพื่อนร่วมงานที่กำลังพูดกับท่านด้วยความตั้งใจเสมอ
3. ทักษะการทำงานร่วมกันเป็นทีม (Becoming Better Able to Perform Everyday Work Tasks Together) เป็นความสามารถในปฏิบัติงานประจำวันร่วมกันได้อย่างดี โดยมีจิตสำนึกในการทำงานเป็นทีม คือ การเห็นความสำคัญของตนเองและความสำคัญของผู้อื่นในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบทั้งหมด มีความภาคภูมิใจในความสำเร็จ คือ ความสำเร็จของระบบงานทั้งหมด	(16) การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Team Building Skill)	35. ท่านและเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าฯ ร่วมมือร่วมใจกันทำงานเป็นทีมเพื่อสร้างผลงานให้ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้
4. ทักษะการสอบถามและการสะท้อนความคิดเห็น (Inquiry and Reflection Skills) - วิธีการเรียนรู้แบบ Inquiry Technique คือ การใช้การสนทนาพูดคุย ซักถาม (Dialogue) ด้วยการระดมสมองร่วมกันคิด เป็นการเรียนรู้โดยการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับคนอื่น สื่อสารความคิดของตนเองไปสู่ผู้อื่นเรียนรู้ถึงแนวทางการคิดและวิธีการคิดของตนเอง บนพื้นฐานของการเปิดกว้างทางความคิด (Open Mind) และความไว้วางใจ (Trust) เป็นวิธีการเรียนรู้ที่กระตุ้นให้คนได้คิดวิเคราะห์ (Critical) ในการโต้ตอบ ซักถาม ได้แย้งความคิดเห็นของคนอื่น ก่อให้เกิดการเรียนรู้	(17) การสอบถามและการสะท้อนความคิด (Inquiry and Reflection Skills)	14. ท่านสอบถามและแลกเปลี่ยนความคิดในเรื่องต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานเสมอ 15. ท่านคิดว่าการโต้แย้งความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานช่วยให้ท่านเข้าใจวิธีการการทำงานในศูนย์บริการลูกค้าดีขึ้น

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามวิจัย
พฤติกรรมสื่อสารในการเรียนรู้เป็นทีม - การสื่อสารในการเรียนรู้เป็นทีม ประกอบด้วย การสนทนา (Dialogue) และความเชี่ยวชาญในการอภิปราย (Discussion) การสนทนา (Dialogue) - การสนทนาในการเรียนรู้เป็นทีม (A sustained collective inquiry into everyday experience and what we take for granted.) สมาชิกทุกคนมีการสนทนาพูดคุย และรับฟังสิ่งที่อยู่ในใจกันอย่างอิสระและสร้างสรรค์ ร่วมกันคิด (Thinking Together) อย่างจริงใจโดย ทุกคนพูดคุยด้วยความเคารพต่อความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ไม่โอ้อวดความคิดของตนเอง และไม่ทับถมความคิดของผู้อื่น แสวงหาความหมาย และสร้างความเข้าใจใหม่ในเรื่องที่คลุมเครือ สงสัย ไม่แน่ใจหรือยากจะตีความ เป็นการช่วยการตัดสินใจในอนาคต การรับฟังแนวคิดทัศนคติ มุมมอง และข้อสงสัยของผู้อื่นอย่างตั้งใจ ละความคิดเห็นเดิม ๆ ของตนเองไว้ ทำให้เข้าใจมุมมองต่าง ๆ ได้กว้างขวางยิ่งขึ้น เกิดสมมติฐานใหม่ ๆ ซึ่งจะหาไม่ได้จากการพูดคุยกันเฉพาะบุคคล ช่วยให้ทีมสามารถแก้ปัญหาที่ยากและสลับซับซ้อนจากความคิดอันหลากหลาย	(18) การสนทนาในการเรียนรู้เป็นทีม (Dialogue)	16. ท่านพูดคุยเรื่องงานกับเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าได้อย่างสบายใจและเป็นกันเอง โดยปราศจากความอายหรือความรู้สึกลัว

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
- เป้าหมายของการสนทนา เพื่อสำรวจความคิด ค่านิยม ความเชื่อของแต่ละบุคคล ทำให้ได้รับความคิดที่หลากหลาย ซึ่งไม่จำเป็นต้องได้ข้อตกลง หรือข้อสรุป เป็นการยกระดับ ความคิด มุมมองของสมาชิกให้สูงขึ้นสร้างความเข้าใจในความรู้สึกของกันและกันมากขึ้น ซึ่งในบางครั้งการสนทนาทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดเห็น ทักษะคิด และพฤติกรรมของสมาชิก	(19) การเรียนรู้จากการสนทนา (Learning from Dialogue)	17. ท่านได้เรียนรู้วิธีการคิดของเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้าจากการสนทนาพูดคุยกัน
การสนทนา (Dialogue) (ต่อ) Bohm (1965) กล่าวว่าเงื่อนไขพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการสนทนาให้ได้ประสิทธิผลสูงสุดมี 3 ประการ คือ 1. การละความคิดความเชื่อของตนเองไว้ หมายถึง การไม่ขึ้นความคิด ความเชื่อเฉพาะของตนเองมาตัดสินความคิดเห็นของผู้อื่น เพิกเฉยสมมุติฐานต่างๆ ที่อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิด แต่ยังคงไว้ซึ่งความคิดของตนเอง เปิดโอกาสให้ผู้สนทนาได้ร่วมกันสอบถาม สืบค้น สังเกตความคิดเห็น มุมมอง ทักษะคิด ปฏิกริยา ตลอดจน อารมณ์ของผู้อื่นอย่างอิสระทำให้สมาชิกเข้าใจความคิดความเชื่อของตนเองดียิ่งขึ้นและเห็นความแตกต่างทางความคิดของตนผู้อื่นในทีมซึ่งจะช่วยพัฒนากระบวนการคิดของแต่ละคนให้ละเอียดยิ่งขึ้น - (Peter Senge , 1990 , P. 245) กล่าวว่าแม้การละความคิดความเชื่อของตนเอง จำทำได้ยาก แต่เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยในการปรับปรุงวิธีการคิดใหม่	(20) การละสมมุติฐานของตนเอง (Suspending Assumptions)	18. ท่านนำความคิดเห็นที่ได้จากการสนทนาพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้ามาคิดพิจารณาทบทวนร่วมกับความคิดเห็นของท่าน 19. ท่านตรวจสอบความคิดความเชื่อของท่านจากการสนทนาพูดคุย กับพนักงานคนอื่นในศูนย์บริการลูกค้า

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
	(21) การพัฒนา กระบวนการคิดละเอียด รอบคอบ (Graining Insights)	20. ท่านพัฒนากระบวนการ คิดจากการสนทนาพูดคุย กับพนักงานคนอื่นใน ศูนย์บริการลูกค้าฯ ได้อย่างละเอียดรอบคอบ มากขึ้น
2. การยอมรับว่าสมาชิกแต่ละคน คือ เพื่อนร่วมงาน โดยมองว่าผู้อื่นก็ร่วมแสวงหา ข้อเท็จจริง หาความกระจ่างหามุมมองเช่นเดียวกัน ผู้ที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน เป็นฝ่าย ตรงข้ามในความคิดเท่านั้น จึงต้องเปิดใจ เห็นใจและเข้าใจผู้อื่นด้วย และเมื่อการสนทนา พัฒนาขึ้น สมาชิกแต่ละคนจะรู้สึกถึงโมติวัจที่เกิเกิดขึ้นระหว่างกันเป็นการสร้าง ความสัมพันธ์ทางบวก ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่มั่นคง ลดอคติ และข้อโต้แย้งในการ ทำงานร่วมกัน	(22) การยอมรับในความ เป็นเพื่อนร่วมงาน (Collegueship)	21.ท่านยอมรับว่าพนักงาน ศูนย์บริการลูกค้าแต่ละคนมี ความแตกต่างกันทั้ง ทางด้าน ร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา
3. การมี “ผู้อำนวยความสะดวก “ (Facilitator) เป็นผู้คอยประสานกระบวนการ และผลลัพธ์ ของการสนทนาควบคุมเนื้อหาการสนทนา คอยเป็นผู้เกื้อกูลบรรยากาศที่ดีของการสนทนา โดยไม่พยายามข่มหรือมีอิทธิพลเหนือผู้ใดในกลุ่ม	(23) การมี “ ผู้อำนวยความ สะดวก ” (Facilitator)	43. ในศูนย์บริการลูกค้าฯของ ท่าน มีผู้สร้างบรรยากาศการ สนทนาพูดคุยให้เป็นไปด้วย ความราบรื่น

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
การอภิปราย (discussion) - (Bohm 1965) การอภิปรายในการเรียนรู้เป็นทีม สมาชิกแต่ละคนจะแสดงความคิดเห็นของตนเองโดยมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างเต็มที่ และแสดงเหตุผลปกป้องความคิดเห็นของตน เพื่อให้สมาชิกทุกคนได้วิเคราะห์สถานการณ์ทั้งหมด - เป้าหมายของการอภิปราย คือ เพื่อการตัดสินใจเลือกหาข้อตกลง ข้อสรุป หรือหาทางแก้ปัญหาที่มีการตกลงร่วมกัน เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของทีมในช่วงเวลานั้น - การอภิปรายเน้นการวิเคราะห์และแยกประเด็นที่สนใจออกเป็น ส่วน ๆ เป็นการแสดงเหตุผลเพื่อให้สมาชิกในทีมยอมรับแนวคิดมุมมองที่ตนเสนอ - Peter Senge (1994) กล่าวว่า เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม การอภิปรายมีความจำเป็นควบคู่กับการสนทนา และควรมีการสนทนา และควรมีการสนทนากันก่อน เพื่อช่วยสร้างบรรยากาศที่ดีในการอภิปรายต่อไป - Dialogue เหมือน JAZZ - Discussion เหมือน Chamber Music - Discussion ในภาษา Latin หมายถึง murder alternatives	(24)การอภิปรายในการเรียนรู้เป็นทีม (Discussion) (25) การเรียนรู้จากการอภิปราย (Learning from Discussion)	22. ท่านแลกเปลี่ยนโต้แย้งความคิดเห็นในการประชุมอภิปราย ของศูนย์บริการลูกค้าเพื่อให้ได้ข้อตกลงหรือข้อสรุปที่เหมาะสม 44. ท่านได้เรียนรู้แนวความคิดใหม่ ๆ จากการอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานในศูนย์บริการลูกค้า

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
พฤติกรรมการเรียนรู้ในการเรียนรู้เป็นทีม - การเรียนรู้เกิดขึ้นจากประสบการณ์เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม หรือการเปลี่ยนความคิดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมอย่างถาวร ตลอดชีวิตของมนุษย์ย่อมต้องมีการเรียนรู้เกิดขึ้น อันอาจเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือได้รับการสอนจากบุคคลอื่น การเรียนรู้ทำให้คนสามารถพัฒนาทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม เป็นการช่วยให้บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ และสามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างปกติสุข - พฤติกรรมการเรียนรู้ในการเรียนรู้เป็นทีม เป็นด้านที่แสดงถึงการที่สมาชิกในทีมได้รับการกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลา มีความมั่นใจในการปฏิบัติ มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนาตนเอง เรียนรู้จากประสบการณ์ ในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายต้องอาศัยความรู้ โดยจะเป็นจะต้องค้นคว้าหาความรู้ ไม่เฉพาะความรู้เกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เท่านั้น แต่ต้องมีความรู้รอบตัวที่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ด้วย และที่สำคัญ คือ การเรียนรู้ในระหว่างผู้ร่วมงานภายในองค์กร นอกจากนี้ การเรียนรู้เป็นทีมยังรวมถึงการเรียนรู้จากบุคคลภายนอกองค์กรหรือจากผู้ที่เกี่ยวข้องในงานที่อาจจะพบปะกันเพียงครั้งคราวก็ได้ อาทิ ลูกค้า คู่ค้า (Supplier) พันธมิตร (Partners) ชุมชน (Community) เป็นการเรียนรู้ร่วมกันจากทุกคนรอบตัว แสวงหาความรู้อยู่เป็นนิจ และคิดเสมอว่า ความรู้เป็นสิ่งประเทืองปัญญา หรือเป็นความเจริญงอกงามทางปัญญาที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ทุกเรื่องทุกเวลา ทุกสถานการณ์	(26) การเรียนรู้จากบุคคลรอบตัว (Collaborative Learning)	23. ท่านเรียนรู้วิธีการทำงานและสิ่งต่างๆรอบตัวจากพนักงานคนอื่นๆในศูนย์บริการลูกค้า ลูกค้าที่ใช้บริการและชุมชน

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
- พฤติกรรมการเรียนรู้ในการเรียนรู้เป็นทีม ประกอบด้วย การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน และการเรียนรู้วิธีในการปฏิบัติ		
การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน : ข้อขัดแย้ง และนิสัยการปกป้องตนเอง (Learning to deal with “ Current Reality” : Conflict and Defensive Routines) - ทีมงานที่เรียนรู้จำเป็นต้องมีการเรียนรู้สภาพความเป็นไปในปัจจุบันขององค์กรเสมอ โดยการสำรวจหรือตรวจสอบการทำงาน และภารกิจของทีมงาน ว่าจะงานที่ทำไปนั้น ได้ผลดีมามากน้อยเพียงใด และทบทวนสาเหตุของปัญหาในการทำงานของสมาชิก เป็นการเรียนรู้ที่จะตรวจสอบตนเองว่าเราอยู่ในสถานะหรือสภาพการณ์แบบใด โดยตระหนักยอมรับความจริง และเข้าในสภาพความเป็นจริงของตนเอง และขององค์กร	(27) การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน (Learn the Current reality)	36. ท่านและเพื่อนร่วมงานเรียนรู้ร่วมกันถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันทั้งเรื่องภายในและนอกศูนย์บริการลูกค้าฯ
การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน : ข้อขัดแย้ง และนิสัยการปกป้องตนเอง (ต่อ) - การมีความคิดเห็นที่แตกต่างกันหรือขัดแย้งกัน ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหา ร่วมกันที่บุคคลเพียงคนเดียวไม่อาจคิดได้เอง กล่าวได้ว่า ในทีมที่มีการเรียนรู้ร่วมกัน ความขัดแย้งหรือความคิดเห็นที่แตกต่างเป็นสิ่งที่มิมีประโยชน์ทำให้เกิดผล (Productive) เนื่องจากการแสดงแนวคิดที่แตกต่างกันหรือขัดแย้งกันทำให้บุคคลมีโอกาที่จะพิจารณาปัญหาและคำตอบ (Free Flow of Conflicting Ideas) ช่วยให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ ค้นพบวิธีการแก้ปัญหาใหม่ซึ่งไม่มีใครเคยคาดคิดมาก่อน (Senge 1994 : 249) ดังนั้น ปัญหาจึงเป็นสิ่งที่เราควรรนำมาเรียนรู้ซึ่งผลที่จะได้ต่อมา	(28) การมีความขัดแย้งหรือความแตกต่างทางความคิด (Visible Conflicts of Ideas)	45. การที่พนักงานมีความคิดเห็นที่แตกต่างหรือขัดแย้งกันในศูนย์บริการลูกค้าฯ ก่อให้เกิดการพัฒนางานหรือการแก้ไขปัญหอย่างสร้างสรรค์

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
- การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน รวมถึงการเรียนรู้วิธีการและวิธีเผชิญกับอุปสรรคในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ มีการปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ความผิดพลาดหรือผลการปฏิบัติงานที่บกพร่องเป็นบทเรียนที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ จึงควรมีการแลกเปลี่ยนแบ่งปันการรับรู้ปัญหาและข้อผิดพลาด ขยายขอบเขตการเข้าถึงข้อมูลร่วมกัน เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้เป็นนิสัย	(29) การเรียนรู้ร่วมกันถึงวิธีการจัดการกับอุปสรรคอย่างสร้างสรรค์ (Learn How to Deal Creatively with Conflicts)	24. หากท่านค้นพบวิธีการแก้ปัญหาหรือวิธีการทำงานที่ดีขึ้น ท่านจะบอกให้พนักงานในศูนย์บริการลูกค้าทราบ
การเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน : ข้อขัดแย้ง และนิสัยการปกป้องตนเอง(ต่อ) - สมาชิกในทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องเรียนรู้วิธีการนำศักยภาพของสมาชิกแต่ละคนในทีมออกมาใช้ (Learn How to Tap the Potential) ให้นำบุคคลใช้ศักยภาพของตนที่มีอยู่อย่างเต็มที่ โดยระดมสมองคิดหาวิธีการในการผสมผสานความสามารถของสมาชิกแต่ละคนในทีม (Complement Each Others' Specialties) โดยจะต้องมองให้เห็นความแตกต่างของแต่ละคน และสามารถนำความแตกต่างของแต่ละคนนั้นมาผสมผสานให้เกิดเป็น “พลังแห่งความหลากหลาย” ให้ได้ โดยสามารถมองเห็น “ศักยภาพ” ที่ซ่อนอยู่ภายในตัวของแต่ละคนและเห็นเป็นโอกาสในการดึงเอาศักยภาพเหล่านั้นออกมาใช้หรือเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพเหล่านั้นออกมาใช้หรือเพื่อเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และยกระดับความสามารถของทีมให้เหนือกว่าระดับความสามารถของบุคคลในทีม	(30) การเรียนรู้วิธีการนำศักยภาพของสมาชิกแต่ละคนในทีมออกมาใช้ (Learn How to Tap the Potential) (31) การผสมผสานศักยภาพของสมาชิกแต่ละคนในทีม	25. การทำงานหรือการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพ ต้องมาจากความรู้หรือความคิดของพนักงานทุกคนในศูนย์บริการลูกค้า 26. ท่านสามารถบอกถึงความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญของพนักงานแต่ละคนในศูนย์บริการ

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
กล่าวได้ว่า หลายหัวร่วมกันคิด ย่อมดีกว่าคิดคนเดียว	(Complement Each Other's Specialties)	ถูกค้าฯของท่านได้ 37. ท่านและเพื่อนร่วมงาน ร่วมกันคิดหาวิธีการ ผสมผสานความสามารถของ แต่ละคนเพื่อให้การทำงานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น
- เมื่อทีมตกลงที่จะเรียนรู้ร่วมกัน ควรมีการติดต่อสื่อสารลักษณะเปิดเผย (Open Communication) มีบรรยากาศที่โปร่งใส เปิดเผยความคิด (Exposing the Thinking) และเปิดกว้างรับความจริงทั้งในเรื่องความเป็นไปของกิจกรรมที่ดำเนินอยู่ สภาพภายใน และภายนอกทีม รวมทั้งปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ	(32) การเปิดเผย ความคิด (Exposing the Thinking)	27. ท่านจะแสดงความ คิดเห็นเมื่อมีการสนทนา / การประชุมและบอกเหตุผล ของท่าน หากท่านไม่เห็น ด้วย
- (Chris Argyris, 1994 : 346 -7 หรือผู้ร่วมงานคนอื่น ๆ จากแรงกดดันหรือความรู้สึกอับอาย ทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงที่จะเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง และหลีกเลี่ยงการแสดงความไม่รู้ออกมา เนื่องจากเกรงว่าผู้อื่นจะทราบความเข้าใจผิดของตนเอง ทำให้ตนเองดูอ่อนแอ หรือไร้ความสามารถ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ขัดขวางการเรียนรู้ การละทิ้งนิสัยการปกป้องตนเองจะช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกัน อันจะนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงที่สมาชิกในทีมต้องการอย่างแท้จริง	(33) การละนิสัย ปกป้องความคิดเห็น ของตนเอง (Unlock defensive routines)	28. หากท่านไม่มีความรู้ ความสามารถในงานเรื่องใด เรื่องหนึ่ง ท่านกล้าบอก เพื่อนร่วมงานว่า ท่าน“ไม่ ทราบ / ไม่มีความสามารถ”

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
- ทักษะที่สำคัญของการเรียนรู้สภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน คือ ความสามารถ (Ability) ในการยอมรับและตระหนักรู้ได้ถึง การปกป้องตนเอง เมื่อสมาชิกในทีมไม่แสดงความคิดเห็น สมมติฐาน หรือความเชื่อของตนเองออกมาให้ผู้อื่นตรวจสอบ รวมถึงไม่สอบถาม ความคิดเห็นของ คนอื่น ๆ หรือหาทางหลีกเลี่ยงที่จะกล่าวถึงในบางประเด็น (Senge : 1994 , 256) ซึ่งหากเรา สามารถรับรู้ถึงสัญญาณเหล่านั้นได้ มีความรู้สึกไวทางสังคม (Social Sensitivity) จะทำให้เรา สามารถเข้าใจอารมณ์ ความรู้สึก จากการกระทำของสมาชิก รับรู้สัญญาณการปกป้องตนเอง และ เข้าใจถึงสภาพปัญหาของทีมที่เกิดขึ้น ทำให้สามารถหาทางแก้ปัญหา และสร้างบรรยากาศของการ เรียนรู้ต่อไป ในการเรียนรู้เป็นทีมต้องเรียนรู้ที่จะรับรู้ถึงสัญญาณเหล่านั้นก่อน และเรียนรู้วิธีที่ไม่ สร้างนิสัยการปกป้องตนเองมากยิ่งขึ้น Peter Senge (1994) กล่าวว่า ตัวบ่งชี้ที่เชื่อถือได้ว่าทีมมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง คือ ความสามารถในการ มองเห็นปัญหาของทีม (Visible Conflict of Ideas)	(34) ความรู้สึกไวทางสังคม (Social Sensitivity)	29. ท่านสามารถรับรู้หรือทราบถึงพฤติกรรมที่ผิดสังเกต หากพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าปิดกั้นความคิดเห็นหรือหลีกเลี่ยง ไม่เปิดเผยเรื่องบางอย่างกับท่าน
การเรียนรู้ในวิธีการปฏิบัติ (Learning how “to practice”) - ทีมแห่งการเรียนรู้ ต้องเรียนรู้วิธีการในการเรียนรู้ร่วมกัน (Learn How to Learn Together) เรียนรู้ว่าจะใช้วิธีการเรียนรู้อย่างไร จึงจะเกิดเป็นผลงาน บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร - กระบวนการในการเรียนรู้เป็นทีม เป็นการกระทำที่ต่อเนื่องกันระหว่างการฝึกฝนปฏิบัติ และกระทำจริงสลับกันไปมา สมาชิกในทีมต้องมีการฝึกปฏิบัติ (Practice Fields) เพื่อพัฒนาทักษะการ	(35) การเรียนรู้วิธีการเรียนรู้ร่วมกัน (Learn How to Learn Together)	30. ท่านได้เรียนรู้วิธีการศึกษาหาความรู้ร่วมกับพนักงานในศูนย์บริการลูกค้าหรือไม่

หลักการตามแนวคิดของ Peter M. Senge	คุณลักษณะที่ศึกษา	คำถามการวิจัย ในแบบสอบถาม
เรียนรู้ร่วมกัน เป็นการนำทฤษฎีหรือแนวคิดตามที่ได้เรียนรู้มาทดลองปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความสามารถในการทำงาน และความมั่นใจเมื่อต้องเผชิญกับความยุ่งยากในการปฏิบัติงานในอนาคต เป็นการส่งเสริมความสำเร็จในการทำงานจริงเช่นการฝึกสนทนา การฝึกปฏิบัติตามกลยุทธที่วางไว้ หรือการมอบหมายให้ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง อาจมีวิทยากรเป็นผู้กำหนดแนวปฏิบัติหรือขั้นตอนปฏิบัติไว้	(36) การฝึกปฏิบัติ ร่วมกัน (Practice)	38. ท่านและพนักงานใน ศูนย์บริการลูกค้าฯ ได้มีการ ฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ในการ ทำงานร่วมกัน
- การเรียนรู้มีความสำคัญ ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถ้าปราศจากการทดลองในองค์กร (Experiments)	(37) การทดลอง ปฏิบัติงานตามแผน ที่วางไว้ (Experiments)	39. ท่านและพนักงานใน ศูนย์บริการลูกค้าฯ มีการ ทดลองปฏิบัติงานตามที่วาง ไว้ก่อนดำเนินการจริง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางยูวดี เสรีพิทยารัตน์

ที่อยู่ เลขที่ 2 หมู่ 5 ตำบลกำแพงแสน อำเภอกำแพงแสน
 จังหวัดนครปฐม 73140

ที่ทำงาน ศูนย์บริการลูกค้า ทีไอที สาขากำแพงแสน 252 หมู่ 7 ตำบลทุ่งกระพังโหม
 อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม 73140

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538 สำเร็จการศึกษาปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต วิชาเอกสื่อสารมวลชน
 จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง

พ.ศ. 2546 ศึกษาต่อระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2540 เริ่มเข้าทำงานเป็นพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ตำแหน่ง
 นักบริหารงานทั่วไประดับ 4

พ.ศ. 2545 ดำรงตำแหน่งนักบริหารงานทั่วไประดับ 5 ศูนย์บริการลูกค้า ทีไอที
 สาขากำแพงแสน