

ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ
ของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี

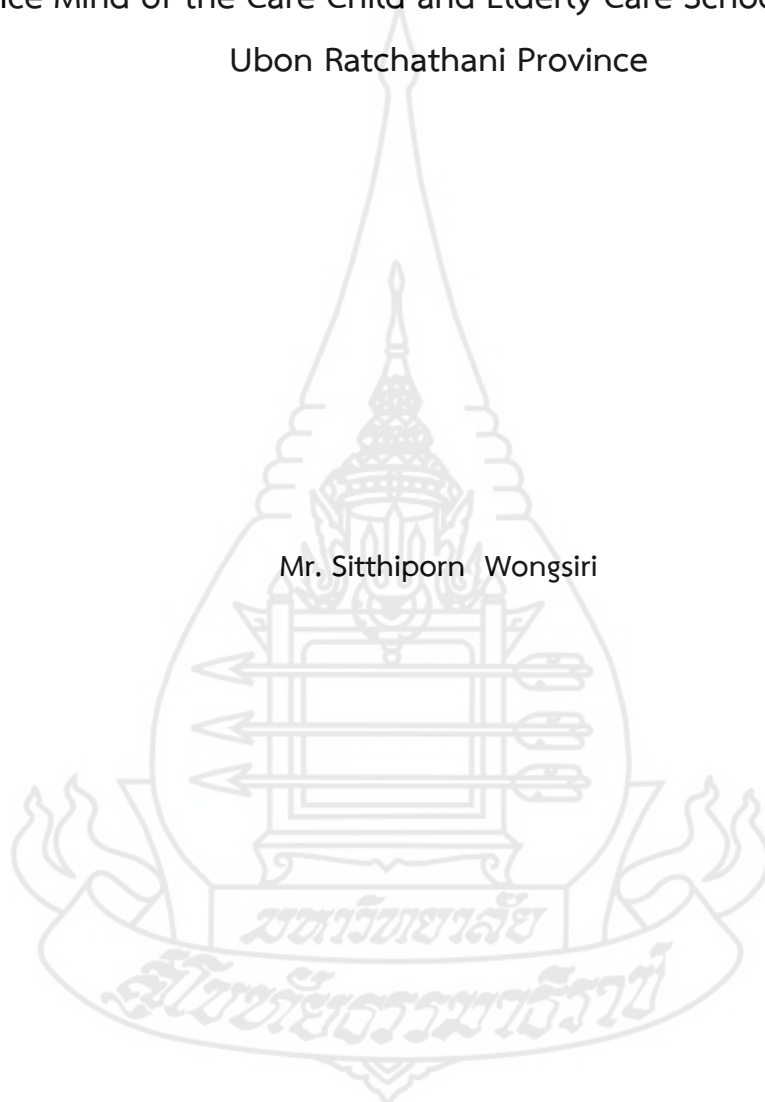


วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2564

The Effects of Using a Guidance Activities Package to Develop
Service Mind of the Care Child and Elderly Care School Students,
Ubon Ratchathani Province

Mr. Sitthiporn Wongsiri



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Educational in Guidance and Psychological Counseling
School of Educational Studies

Sukhothai Thammathirat Open University

2021

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของ
นักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี
ชื่อและนามสกุล นายสิทธิพร วงศ์ศิริ
แขนงวิชา การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา
สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร.สุซอรุณ วงษ์ทิม
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2562

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร.สุซอรุณ วงษ์ทิม)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง)

..... ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา
(รองศาสตราจารย์ ดร.นราธิป ศรีราม)

ชื่อวิทยานิพนธ์ ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียน
โรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี

ผู้วิจัย นายสิทธิพร วงศ์ศิริ **รหัสนักศึกษา** 2602800126 **ปริญญา** ศีษศาสตรมหาบัณฑิต
(การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา) **อาจารย์ที่ปรึกษา** (1) รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง
ดร.สุซอรุณ วงษ์ทิม (2) รองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง **ปีการศึกษา** 2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียน
กลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว และ (2) เปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของ
นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวและนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัด
อุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม มีคะแนนจากแบบวัด
จิตสำนึกในการให้บริการ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมาแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง
และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน กลุ่มทดลองได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการ
ให้บริการ จำนวน 10 ครั้ง เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการ
ให้บริการ และแบบวัดจิตสำนึกในการให้บริการ ที่มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .81 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที

ผลการวิจัย พบว่า (1) ภายหลังจากทดลอง นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว
มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
และ (2) ภายหลังจากทดลอง นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการ
สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ ชุดกิจกรรมแนะแนว จิตสำนึกการให้บริการ โรงเรียนการบริบาล

Thesis title : The Effects of Using a Guidance Activities Package to Develop Service Mind of the Care Child and Elderly Care School Students, Ubon Ratchathani Province

Researcher: Mr. Sitthiporn Wongsiri; **ID:** 2602800126;

Degree: Master of Education (Guidance and Psychological Counseling);

Thesis advisors: (1) Police Lieutenant Colonel Dr.Sukaroon Wongtim, Associate Professor; (2) Dr. Wunlapa Sabaiying, Associate Professor; **Academic year:** 2021

Abstract

The objectives of this research were to (1) compare level of service mind of an experimental group of students before and after using a guidance activities package to develop service mind, and (2) compare level of service mind of the experimental group using the guidance activities package to develop service mind and a control group using normal information.

The sample were 60 students of The Care Child and Elderly Care School in 2019,academic year at Ubon Ratchathani Province. They were obtained by group randomization who had scores on a test of the levels of the service mind below the 50th percentile. Then, they were simple divided into the experimental group and control group, 30 students in each group. The experimental group received the guidance activities package to develop service mind for 10 sessions. The instruments were the guidance activities package to develop service mind and the test to assess service mind with a reliability of .81. Data analysis were mean, standard deviation and t-test.

The findings revealed that (1) after the experiment, the students using the guidance activities package had service mind higher than before with statistical significance at .01 level, and (2) after the experiment, the students using the guidance activities package had service mind higher than the control group with statistical significance at .01 level.

Keywords: Guidance activities package, Service mind,
The Care Child and Elderly Care School Students

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ พันตำรวจโทหญิง ดร.สุชอรุณ วงษ์ทิม และรองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง อาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษาแนะนำทั้งทางด้านวิชาการและแนวทางในการดำเนินงาน ตลอดจนปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเสร็จสมบูรณ์ ทางผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็ง ที่กรุณาเป็นประธานกรรมการ สอบวิทยานิพนธ์ และได้ให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน ได้แก่ อาจารย์จันทร์ทิมา ขุนบำรุง อาจารย์สมหญิง ไชยพรม อาจารย์สาริณี สกกุลสุข อาจารย์สวงศ์ แก่นตาคำ และอาจารย์รัชพงศ์ พิลาคุณ ที่ได้พิจารณาตรวจแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงเครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารโรงเรียนเดอะแคร์การบริการและคณาจารย์ ที่ให้ความ อนุเคราะห์ สนับสนุน พร้อมคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ทำให้สามารถทำให้เก็บข้อมูลเพื่อการทำวิจัยได้ สำเร็จราบรื่น

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์แขนงวิชาการแนะนำและการศึกษาเชิงจิตวิทยา สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ อบรมสั่งสอนด้วยความ เมตตา อีกทั้งให้กำลังใจศิษย์ตลอดมา และขอบคุณคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สุดท้ายขอขอบคุณครอบครัว ที่ให้โอกาส และเป็นกำลังใจ ให้การสนับสนุน ตลอดระยะเวลา การศึกษา ประโยชน์ของวิทยานิพนธ์นี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาพระคุณบิดามารดา และคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมและชี้แนะแนวทางที่ดีให้ผู้วิจัยตลอดมา

สิทธิพร วงศ์ศิริ

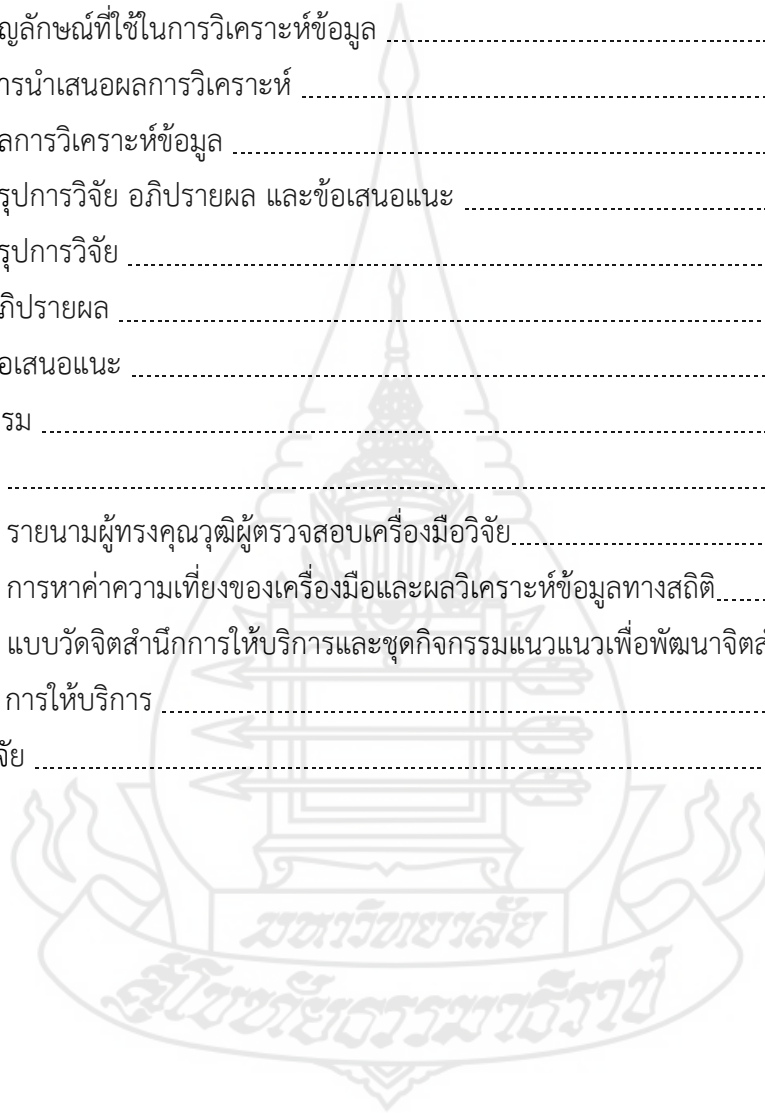
ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการ	10
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับชุดกิจกรรมแนะแนว	33
แนวความคิดเกี่ยวกับโรงเรียนเดอะแคร์การบริหาร	40
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
รูปแบบการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
ตัวแปรในการวิจัย	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	63
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	65
การนำเสนอผลการวิเคราะห์	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	68
สรุปการวิจัย	68
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ	72
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	76
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย.....	77
ข การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือและผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ.....	79
ค แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการและชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึก การให้บริการ	85
ประวัติผู้วิจัย	137



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 รูปแบบการวิจัย	47
ตารางที่ 3.2 นิยามปฏิบัติการสำหรับการสร้างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ	50
ตารางที่ 3.3 โครงสร้างของชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ ของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี	60
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว	66
ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว	67
ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุมภายหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว	67



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการกำหนดกลุ่มวิจัย	49
ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการข้อความเชิงบวก	53
ภาพที่ 3.3 ตัวอย่างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการข้อความเชิงลบ	54
ภาพที่ 3.4 ขั้นตอนวิธีการสร้างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ	56
ภาพที่ 3.5 ขั้นตอนวิธีการสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ	58



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“การบริการ” (Service) เป็นคำที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เราเป็นอย่างมาก นับตั้งแต่ที่มนุษย์ได้มีการเริ่มเข้ามาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการช่วยเหลือดูแลซึ่งกันละกัน มีการจัดวางระบบงานแบ่งภาระหน้าที่ และตำแหน่งต่าง ๆ กันในกลุ่ม เช่น ผู้ที่เป็นผู้นำกลุ่มจะต้องคอยดูแลความเรียบร้อย ความสงบสุขของทุกคนในกลุ่ม ผู้ที่เป็นลูกน้องหรือผู้ติดตามจะต้องคอยดูแลความเป็นอยู่ของผู้ที่เป็นหัวหน้ากลุ่ม หรือผู้ชายในกลุ่มต้องรับหน้าที่ออกไปล่าหาอาหาร ส่วนผู้หญิงมีหน้าที่ดูแลความเป็นอยู่ของผู้ชาย พ่อแม่ที่ต้องคอยดูแลเลี้ยงดูลูกๆ หรือลูกต้องจะอำนวยความสะดวกให้พ่อแม่ ในบางสิ่งบางอย่างตามที่สามารถทำได้ เป็นต้น จะเห็นได้ว่า การแลกเปลี่ยนสิ่งของวัตถุหรือการช่วยเหลือดูแลซึ่งกันละกัน สิ่งเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของการเป็นผู้ให้และการเป็นผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับการให้คำนิยามความหมายของ วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, น. 15) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมที่ทางหน่วยงานได้ทำการจัดขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้ซึ่งได้รับการบริการจากหน่วยงานซึ่งเป็นแนวทางในการดำเนินกิจกรรมโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้ก่อเกิดความพอใจแก่สมาชิก

จากอดีตจนถึงปัจจุบัน การบริการนั้น ก็ยังมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างเช่นเสมอมา โดยเฉพาะในยุคแห่งการแข่งขันสูงที่มุ่งเน้นการให้คุณค่าอันสูงสุดแก่ลูกค้าอย่างจนก่อให้เกิดวลีหรือประโยคเตือนใจพนักงานผู้ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้า เช่น “ลูกค้าคือพระเจ้า” “ลูกค้าคือคนสำคัญที่สุด” “ลูกค้าถูกเสมอ” หรือ “ลูกค้าต้องมาก่อน” เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นวลีหรือประโยคที่ทุกคนในยุคปัจจุบันยังคงได้ยินและมีความคุ้นชินกันอยู่ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับแนวความคิดของมหาตมะ คานธี ที่ได้กล่าวว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่มาเยือนเราในสถานที่นี้ เรามีได้ฟังเรา เราต่างหากที่จำเป็นต้องฟังเขา เขามีได้มาขัดจังหวะการทำงานของเร หากแต่การรับใช้เขาคือวัตถุประสงค์ของงานเรา เขามีใช้บุคคลภายนอก แต่เขาเป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจของเราที่เดียว ในการรับใช้เขานั้น เรามีได้ช่วยอะไรเขาเลย เขาต่างหากเป็นฝ่ายช่วยเหลือเรา โดยให้โอกาสแก่เราที่จะได้รับใช้เขา” (กฤตวัญญู บวรนิรมาน, 2553) จะเห็นได้ว่าการให้บริการนั้น ได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันเป็นอย่างมากไม่แพ้ยุคอดีต

โดยปกติแล้ว การให้บริการถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ และไว้วางใจในการบริการ การอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐบาล ภาครัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน ก็ตามแต่ ล้วนต่างก็มีบทบาทหน้าที่ภาระงานในการให้บริการที่มีความต่างกันออกไปทั้งสิ้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2544) จึงทำให้ได้มีแนวความคิดในการให้บริการที่ต้องเริ่มจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ และมีการรับผิดชอบร่วมกันของคนในองค์กร เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการให้บริการ เพราะทุกคนล้วนเป็นเสมือนตัวแทนหรือทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้า หากเกิดความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่การให้บริการ ย่อมมีผลกระทบต่อลูกค้า อาจจะเป็นบ่อนทำลาย ชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด โดยสอดคล้องกับแนวคิดของมกร พลดิโยชิต (2538) ที่ได้กล่าวว่า การบริการไม่เพียงแต่ทำให้ลูกค้าพอใจเท่านั้น หากแต่ต้องประทับใจด้วย ซึ่งความสำเร็จขององค์กร จึงไม่ใช่เพียงแค่มีสินค้าที่เป็นเลิศ นักขายที่มีความสามารถช่องทางการจัดจำหน่ายที่มีอยู่หลากหลายหรือกิจกรรมและวิธีการเพื่อกระตุ้นโฆษณาประชาสัมพันธ์ เท่านั้น หากแต่สิ่งที่มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าปัจจัยแห่งการทำธุรกิจดังกล่าวคือ การให้บริการที่ดีเยี่ยม (Service)

จะเห็นได้ว่า “การบริการ (Service)” นั้น มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ย่อมจำเป็นที่จะต้องทำความเข้าใจถึงความหมายโดยที่มิ้นนักวิชาการหลายท่านได้มีการศึกษาค้นคว้า และให้ความหมายไว้หลากหลายแนวความคิด อาทิเช่น ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นงานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540, น. 6 - 7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการหรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มิใช่ซื้อและ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, น. 18) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นกิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ ความพึงพอใจได้ และเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

จากความหมายของนักวิชาการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สื่อให้เห็นถึงสิ่งสำคัญที่ทำให้มีการให้บริการที่ดี สามารถสนองความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี ก็คือ จิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) โดยมีการบริการที่ดี แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ (ศรัณญา ส่งศรี, 2552) ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมามากมาย วาจา และจิตใจ โดยในการทำงานนั้นจะต้องทำด้วยอารมณ์รื่นเริง มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับผู้รับบริการ จึงเห็นว่าองค์กรหรือหน่วยงานให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของ

การให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี และความประทับใจให้กับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการ เพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ “องค์กรเป็นเยี่ยม บริการเป็นเลิศ” ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่แท้จริงขององค์กรนั้นคือการให้ความสำคัญในเรื่องการจัดระบบการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการควรมีประสิทธิภาพการให้บริการทุกครั้งที่มีผู้มารับบริการและองค์กรควรมีจิตบริการและมีทักษะการบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior) (ตรีเพ็ชร อำเมือง, 2553)

ดังนั้น จิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นสายงานหรืออาชีพใด ตำแหน่งงานใดก็ตามแต่ “จิตสำนึกในการบริการ” คือ หัวใจของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายอาชีพที่ต้องให้บริการผู้อื่นที่ต้องให้ความตระหนักเป็นอย่างมากในการให้บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุขก็ถือได้ว่าเป็นงานบริการด้านสุขภาพและงานทางด้านการดูแลผู้คน ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล หรือ ตำแหน่งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่างก็ต้องให้การบริการด้วยจิตสำนึกการให้บริการ โดยให้ถือเป็นหัวใจของการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนเกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงและการตระหนักรู้ จึงมีความเป็นอย่างยิ่งสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านจิตสำนึกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนโยน ใช้ระดับของภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ มีแววตาที่ อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่างเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้มในระหว่างที่ให้การบริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง ไม่ทำหน้าหงิกหน้าอ มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ไม่ซักซ้าโอ้อ้อ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน มีความควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และแรงจูงใจในการทำงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างรายได้ที่มั่นคง มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี การแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ มีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้รับบริการ ได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างดีกับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ที่เหมาะสมกับงานด้านบริหาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของซิมอน (Simon, 1960) ที่ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิผลของการให้บริการวัดจากการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานและความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

หากแต่ในความเป็นจริงในยุคปัจจุบันนี้ ภาพลักษณ์ของการให้บริการค่อนข้างจะมีปัญหาอยู่จำนวนมาก สะท้อนได้จากสถิติจำนวนที่เกิดข้อพิพาท ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือดำเนินคดีความเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ในปี 2561 ที่ผ่านมา จากหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการร้องทุกข์อยู่ 1,722 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.43 (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ข้อมูล ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2561) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มีการร้องเรียน 3,245 เรื่อง แบ่งออกเป็นเรื่องอาหารและยา 1,335 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.14 บริการสาธารณะ 529 ราย คิดเป็น

ร้อยละ 16.30 บริการสุขภาพ สาธารณสุข 460 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.18 (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, 2561) เป็นต้น และจากที่ผ่านมานั้น พบปัญหาข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นอยู่เรื่อย ๆ โดยที่ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นจะเป็นในลักษณะของการขาดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ไม่ได้ตามมาตรฐานการรักษาที่ดีและการขาดจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากร อาทิเช่น ปัญหาการรักษาผิดพลาด ปัญหาการไม่เอาใจใส่ในการดูแล ปัญหาของการจัดการเรื่องคิวรับการตรวจรักษา การแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ปัญหาการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและการใช้น้ำเสียงที่ไม่สุภาพกับผู้ป่วย ปัญหาการพุดจาที่ดูถูกผู้รับบริการ ปัญหาการมีปฏิสัมพันธ์เชิงลบกับผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งเป็นมูลเหตุในการเกิดข้อพิพาทระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้รับบริการ

โรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล เป็นหนึ่งในโรงเรียนเอกชนนอกระบบ ประเภทวิชาชีพ ที่มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักคือการผลิตเพื่อผลิตบุคลากรในสาขาวิชาด้านบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มาตรฐานในระดับสากล มีวิสัยทัศน์ของโรงเรียนคือเป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้เป็นบุคลากรทางด้านสุขภาพ ที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีใจรักและทักษะทางด้านบริการสุขภาพในระดับมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสังคมคุณภาพ มีขอบข่ายและภารกิจ คือ การผลิตบุคลากรสาขาบริการสุขภาพให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติอันดีงามในการช่วยดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุและเด็กเล็กและสามารถปฏิบัติหน้าที่ช่วยงานทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลิตบุคลากรสาขาบริการสุขภาพให้มีความซื่อสัตย์ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี ผลิตบุคลากรสาขาบริการสุขภาพให้สามารถคิดใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง และยกระดับวิชาชีพ โดยการทดสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นแรงงานด้านวิชาชีพบริการสุขภาพที่มีคุณภาพระดับสากล ปฏิบัติงานได้ทั้งในและต่างประเทศ (จุไรรัตน์ ศรีศิริ, 2558, น. 1 - 2)

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาจิตสำนึกการบริการและความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จึงมีความต้องการที่จะใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี อันเนื่องมาจาก ผู้วิจัยคิดว่าชุดกิจกรรมแนะแนวสามารถพัฒนาจิตสำนึกในการบริการของนักเรียน ผู้ซึ่งจะกลายเป็นหนึ่งในบุคลากรที่ร่วมทำงานในการให้บริการด้านงานบริบาลในสถานพยาบาลต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการที่สูงมากขึ้น ช่วยพัฒนาขีดความสามารถทางด้านบริการอย่างมืออาชีพ โดยผู้วิจัยนำความรู้ที่ได้การศึกษางานวิจัยต่าง ๆ มาพัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนว เช่น การศึกษาของมนต์จรัส วัชรสิงห์ (2558) พบว่า จิตบริการกับแรงจูงใจในการทำงานอย่างน้อยหนึ่งด้านที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้ คือ ด้านจิตบริการด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี และ

การศึกษาของรุ่งทิwa ซีนชอบ (2552) พบว่า เกิดที่มการพยาบาลที่เอื้ออาทรต่อผู้สูงอายุ ในรูปแบบการจัดการรายกรณีแบบพยาบาลเจ้าของไข้ ที่มีการให้คำปรึกษา ชี้แนะด้านวิชาการและการดูแลผู้สูงอายุแก่ทีม และเป็นผู้ประสานการดูแลของทีมสหสาขาวิชาชีพให้สามารถดูแลฟื้นฟูสภาพได้อย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบการพยาบาลผู้สูงอายุที่เอื้ออาทร ที่มีรูปแบบประเมินที่เื้อต่อปัญหาผู้สูงอายุ มีแนวทางการดูแลฟื้นฟูสภาพผู้สูงอายุเฉพาะตามปัญหา รวมทั้งการพัฒนาแบบคัดกรองปัญหา และสามารถพัฒนาทัศนคติและองค์ความรู้ของพยาบาลและผู้ปฏิบัติการอื่นที่มีส่วนในการดูแลฟื้นฟูสภาพให้มีความอาทรต่อผู้สูงอายุด้วยการตระหนักใส่ใจและห่วงใยผู้สูงอายุ

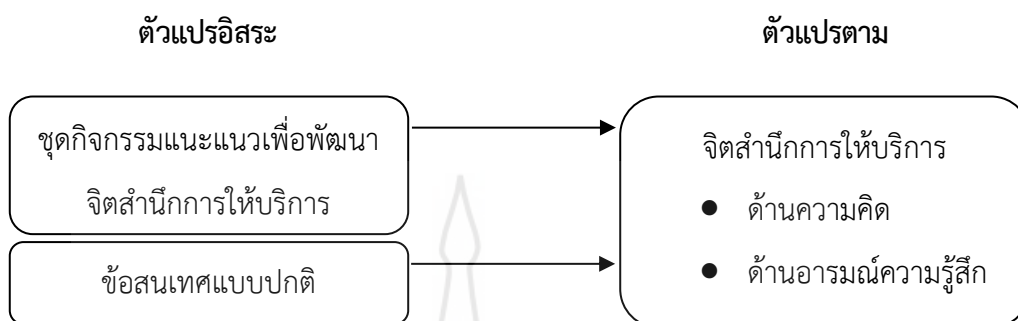
สำหรับการพัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนวนี้ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎี หลักการและแนวความคิดทางการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา รวมไปถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตสำนึก การให้บริการ มาประยุกต์ใช้ในการออกแบบกิจกรรมต่าง ๆ โดยจะเน้นให้นักเรียนแต่ละคนได้ร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น บทบาทสมมุติ การเล่นเกม การกรณีศึกษา เล่าเรื่องถ่ายทอดประสบการณ์ และการอภิปรายกลุ่มจากวิดีโอทัศน์ เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และการนำใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ไปใช้ในการทำงาน มีการพัฒนาจิตสำนึกในการให้บริการ สามารถพัฒนาศักยภาพตนเองในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ให้การบริการด้านบริบาลอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานในการให้บริการ เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการ สามารถช่วยลดปัญหาหรือข้อพิพาทที่เกี่ยวกับการให้บริการที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต นำไปสู่ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสามารถบรรลุเป้าหมายในการทำงาน

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

2.2 เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวและนักเรียนที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมุติฐานการวิจัย

4.1 หลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว นักเรียนกลุ่มทดลองมีจิตสำนึกการให้บริการเพิ่มขึ้นสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

4.2 นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการเพิ่มสูงขึ้นกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

5. ขอบเขตการวิจัย

5.1 ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

5.1.1 ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนโรงเรียนเดชะแครงการบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวนนักเรียน 300 คน

5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักเรียนของโรงเรียนเดชะแครงการบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม มีคะแนนจากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมาแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

จะศึกษาเนื้อหาในประเด็น การพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียน โรงเรียนเดชะแครงการบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ใน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความคิด ด้านอารมณ์ความรู้สึก และด้านพฤติกรรม

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ 1) ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ และ 2) ข้อเสนอแนะแบบปกติ

5.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ จิตสำนึกการให้บริการ

5.4 ขอบเขตด้านเวลา

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบิบาล จังหวัดอุบลราชธานี ในระหว่างสิงหาคม 2561 ถึง ตุลาคม 2562

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่จัดให้นักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบิบาล จังหวัดอุบลราชธานี ได้ปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ร่วมกัน โดยใช้เทคนิควิธีการต่างๆให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา เป้าหมาย ของแต่ละกิจกรรม เช่น บทบาทสมมุติ เกม กรณีศึกษา เล่าเรื่องถ่ายทอดประสบการณ์ และการอภิปรายกลุ่ม เพื่อให้ นักเรียนกลุ่มทดลองมีการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ โดยแบ่งออก 3 ขั้นตอน คือ ขั้นนำ ขั้นดำเนินกิจกรรม และขั้นสรุป ประกอบไปด้วยชุดกิจกรรมแนะแนว จำนวน 10 ชุดกิจกรรมแนะแนว ใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมละ 50 นาที แบ่งองค์ประกอบเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) จิตสำนึกการให้บริการด้านความคิด ได้แก่ กิจกรรมที่ 2 โลกของงานบริการ กิจกรรมที่ 3 ปลุกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริการ 2) จิตสำนึกการให้บริการด้านอารมณ์ความรู้สึก ได้แก่ กิจกรรมที่ 4 ฉันทคือใคร กิจกรรมที่ 5 เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการด้านบริการ กิจกรรมที่ 6 หัวเราะเก่ง อารมณ์เปลี่ยน และ 3) จิตสำนึกการให้บริการด้านพฤติกรรม ได้แก่ กิจกรรมที่ 7 ยิ้มสวย ไหว้งาม ปิยวาจา กิจกรรมที่ 8 ด้วยสองมือแห่งเรา กิจกรรมที่ 9 เราทำได้ และมีกิจกรรมที่ 1 ปฐมนิเทศและกิจกรรมที่ 10 ปัจฉิมนิเทศ สรุปผล ซึ่งในแต่ละชุดกิจกรรมแนะแนวที่สร้างขึ้นโดยการนำทฤษฎี หลักการและแนวความคิดทางการแนะแนวและการศึกษาเชิงจิตวิทยา รวมไปถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

6.2 จิตสำนึกการให้บริการ หมายถึง ความคิด ความเชื่อ อารมณ์และการกระทำของนักเรียนที่มีอยู่และแสดงออกมาภายนอกเพื่อบ่งบอกว่านักเรียนมีจิตสำนึกการให้บริการ สามารถวัดได้โดยแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

6.2.1 จิตสำนึกการให้บริการด้านความคิด หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้บริการ ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความตั้งใจ ใฝ่ใจที่จะให้บริการตามศักยภาพ และความสามารถอย่างเต็มที่ การเห็นคุณค่าและความสำคัญของงานบริการ ไม่มองข้ามถึงความสำคัญเล็กๆน้อยๆ มีการยอมรับในการพัฒนางานด้านบริการอยู่เสมอ ความคิดที่จะการอุทิศตนเพื่องานบริการ

มีมุมมองแนวความคิดต่อผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ ไม่มีอคติต่อผู้รับบริการ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และมีความเชื่อในการบริการที่เป็นบวก เป็นต้น

6.2.2 จิตสำนึกการให้บริการด้านอารมณ์ความรู้สึก หมายถึง สภาวะอารมณ์ความรู้สึกและจิตใจ ของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการบริการ โดยจะแสดงออกมาในลักษณะ รู้สึกชื่นชอบ มีความต้องการ ที่จะให้บริการ มีความรักและมีความสุขในงานบริการ รู้สึกรักการเรียนรู้ เพื่อพัฒนางานบริการ รู้สึกสนุกกับการทำงานบริการ มีความอดทนต่อแรงกดดัน ไม่อ่อนไหวต่อแรงกดดัน จัดการกับอารมณ์ได้ดี รู้สึกอบอุ่น สนิทสนม และคุ้นเคยใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีความประทับใจ รู้สึกสนใจ และใส่ใจในรายละเอียดของการให้บริการ เป็นต้น

6.2.3 จิตสำนึกการให้บริการด้านพฤติกรรม หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมา ในการให้บริการ สื่อให้เห็นถึงความพร้อม และสอดคล้องกันกับเป้าหมายที่ต้องการจะช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีลักษณะที่แสดงออกให้เห็น การใช้น้ำเสียง ที่สุภาพ มีแววตาที่อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่างเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้มในขณะที่ให้บริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า ไม่มัวง่วงเหงาหาวนอน ไม่เซื่องซึม มีการแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นต้น

6.3 การให้ข้อเสนอแนะแบบปกติ หมายถึง การจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพ ผู้เรียนในด้านต่างๆ เช่น ด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านบริหาร ด้านทักษะความสามารถในการทำ ทัศนคติที่เกี่ยวกับงานด้านบริหาร และด้านเจตคติที่ดีต่องานด้านบริหาร รวมไปถึงให้ข้อมูล สารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องงานด้านบริหาร ที่จัดให้แก่แก่นักเรียนของโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล โดยผู้บริหารโรงเรียน ที่กำหนดไว้ตามปกติ

6.4 นักเรียน หมายถึง ผู้ซึ่งเข้ารับการศึกษาในโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัด อุบลราชธานี ในช่วงปีการศึกษา 2562

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 โรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ได้แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ และ ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนที่มีคุณภาพ

7.2 ได้ฐานข้อมูลสำหรับให้ทางคณะผู้บริหาร ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียน เดอะแคร์การบริบาล นำไปวิเคราะห์ เพื่อใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนของทางโรงเรียน ต่อไป

7.3 นักเรียนกลุ่มทดลอง มีจิตสำนึกในการให้บริการเพิ่มมากขึ้น นำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน

7.4 สถานประกอบการและสังคมจะได้บุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการอย่างมีจิตสำนึก การให้บริการ ช่วยลดปัญหาหรือข้อพิพาทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการ
 - 1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
 - 1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกการให้บริการ
 - 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการ
 - 1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนว
 - 2.1 ความหมาย ความสำคัญและหลักการของชุดกิจกรรมแนะแนว
 - 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนว
 - 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. เอกสารที่เกี่ยวกับโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล
 - 3.1 ประวัติของโรงเรียน
 - 3.2 ผู้บริหารและคณะที่ปรึกษาโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล
 - 3.3 วัตถุประสงค์และเป้าหมาย
 - 3.4 วิสัยทัศน์และขอบข่ายและภารกิจ
 - 3.5 รางวัลที่หน่วยงานได้รับ
 - 3.6 จุดเด่นของโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล

1. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการ

นักวิชาการได้ให้คำนิยามความหมายของ “จิตสำนึกการให้บริการ (Service mind)” อยู่หลากหลายทัศนะ ซึ่งส่วนใหญ่จะแบ่งกลุ่มให้ความหมาย คำนิยาม หรือ การจำกัดความ ออกเป็น 2 ส่วน คือ การบริการ หรือ การให้บริการ (service) และ จิตสำนึก หรือ จิตใจ (mind) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

1.1.1 ความหมายของการบริการ

ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้ความหมายของการบริการ สรุปดังนี้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540, น. 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่าการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยการให้ความช่วยเหลือในการดำเนินกิจการที่เป็นประโยชน์

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้น การกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, น. 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการ โดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้

พงษ์เทพ (2546) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปโดยอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน ทั้งยังให้ความสะดวกสบายไม่สิ้นเปลืองทรัพยากร และไม่สร้างความยุ่งยากให้แก่ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป โดยการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ

ไพโรพนา (2544) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่นๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, น. 15) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน โดยอาศัยความต้องการของสมาชิก กที่ได้รับบริการจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพอใจแก่สมาชิก

วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำ ที่บุคคลหนึ่งทำให้อีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบอันนั้น

วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542, น. 7) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยาก และส่งมอบสู่ลูกค้าหรือผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้น ๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่การให้บริการนั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, น. 14) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การกระทำ พฤติกรรม หรือ การปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีกระบวนการที่เกิดขึ้น

สุมนา อัญโญ (2544, น. 6) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า เป็นกิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

เอนก สุวรรณบัณฑิต (2548, น. 18) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า กิจกรรมหนึ่งหรือ ชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

Kotler (1997, น. 611) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการไว้ดังต่อไปนี้การบริการเป็นการแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่ง ๆ สามารถเสนอให้กับอีกหน่วยงานอันเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะอย่างเป็นแก่นสาร และไม่มีผลลัพธ์ ในสภาพความเป็นเจ้าของในสิ่งใด โดยที่การผลิตอาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์กายภาพ

จากแนวความคิดข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า เป็นกิจกรรม การกระทำ พฤติกรรม กระบวนการ การปฏิบัติที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพื่อเสนอขายและส่งมอบสู่ ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแต่ต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ ต่าง ๆ โปรแกรมที่นำเสนอหรือโปรโมชั่นพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขาย ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

1.1.2 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการ

“การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือการให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2540) ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ 7 ตัวนี้ คือ

S = Smiling & Sympathy หมายถึง ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ

E = Early Response หมายถึง ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว

R = Respectful หมายถึง แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ

V = Voluntariness Manner หมายถึง การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing หมายถึง การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร

C = Courtesy หมายถึง ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี

E = Enthusiasm หมายถึง ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

การบริการ หมายถึง การกระทำสิ่งใด ๆ หรือกิจกรรมใด ๆ ด้วยร่างกายเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกรอำนวยความสะดวกสบาย ซึ่งกระทำด้วยร่างกาย คือ การแสดงออกด้วยการแต่งกาย ปฏิบัติกริยา กริยา ท่าทางและวิธีพูดจา เป็นการบริการสามารถแสดงออกเป็น 2 แบบ (ตรีเพ็ชร อำเมือง, ม.ป.ป. น. 4 - 5) ได้แก่

1. ขั้นตอนการให้บริการ เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนและเทคนิคของวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์ตรงตามความต้องการมากที่สุด

2. พฤติกรรมกรบริการ เป็นการแสดงออกด้านการแต่งกาย สีหน้า แววตา กริยาท่าทางและการพูดจา ซึ่งพฤติกรรมที่ดี ย่อมสร้างความสุขให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ได้แก่ การแต่งกายที่สุภาพ สะอาด เรียบร้อย สีหน้าและแววตาที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส อ่อนโยน กริยามารยาทที่สุภาพ อ่อนน้อม การพูดจาดด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวล ชัดเจน ให้เกียรติ มีหางเสียง

การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลผลิตของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองต่อความต้องการแก่ลูกค้า ทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ (Kotler, 2000) ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (people) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ หรือ เครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการ เพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (price) การกำหนดราคา ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

ดังนั้น ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้าได้ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีว่ามีหลักการดังต่อไปนี้ (กุลธน, 2528)

- 1 การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของส่วนใหญ่
- 2 การให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ
- 3 การให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค
- 4 การให้บริการโดยยึดหลักประหยัด
- 5 การให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก

สรุปได้ว่า การบริการหมายถึงงานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคและเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

1.1.3 ความสำคัญของการบริการ

การบริการที่ดีจะช่วยให้กิจการประสบความสำเร็จในที่สุด ดังนั้นความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2543, น. 14 - 16) ดังนี้

1 ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1 งานบริหารบุคลากรที่ปฏิบัติงานบริการโดยเฉพาะผู้ที่ให้บริการส่วนหน้า เนื่องจากเป็นบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับผู้มารับบริการโดยตรงเริ่มตั้งแต่การต้อนรับผู้ที่เข้ามาติดต่อจนกระทั่งบริการต่าง ๆ สิ้นสุดลง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานบริการตระหนักถึงการปฏิบัติตนต่อผู้รับบริการด้วยจิตสำนึกของการให้บริการและพัฒนาศักยภาพมีดังนี้

1.1.1 รับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ถูกต้องโดยมุ่งเน้นที่ตัวลูกค้าหรือผู้บริโภคเป็นศูนย์กลางของการบริการด้วยการกระทำเพื่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าและทำให้ลูกค้ามาใช้บริการพึงพอใจเป็นสำคัญ

1.1.2 เข้าใจและยอมรับพฤติกรรมของลูกค้าหรือผู้ที่ใช้บริการ

1.1.3 ตระหนักถึงบทบาทและพฤติกรรมของการบริการที่ผู้บริการพึงปฏิบัติ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์เบื้องต้นที่สามารถทำให้ผู้รับบริการประทับใจใช้บริการจนเป็นลูกค้าประจำ

1.1.4 วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ ผู้รับบริการรวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งเกิดขึ้นตลอดเวลาและจำเป็นต้องอาศัยการฝึกฝนทักษะในการแก้ปัญหาเพื่อมิให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจในการบริการที่ได้รับ

1.2 ผู้ประกอบการ ปัจจุบันผู้ประกอบการที่ผลิตสินค้าและบริการต่างตระหนักถึงความสำคัญของการบริการมากขึ้นและหันมาให้บริการเป็นกลยุทธ์ การแข่งขันทางการตลาดที่นับวันจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้บริหารการบริการสามารถสร้างความเป็นเลิศในการดำเนินการบริการด้วยคุณภาพของการบริการที่ยอดเยี่ยมได้ ดังนี้

1.2.1 ตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นอันดับแรกและรู้จักสำรวจความต้องการของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้าและบริการต่างๆ เพื่อนำข้อมูลมาใช่วางแผนและการปรับปรุงการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

1.2.2 เห็นความสำคัญของบุคลากรซึ่งมีบทบาทสำคัญที่จะดึงผู้บริโภคให้มาเป็นลูกค้าประจำขององค์กรด้วยการสนับสนุนและเพิ่มขีดความสามารถในการพัฒนาศักยภาพในการบริการอย่างทั่วถึงทั้งในด้านความรู้และทักษะการบริการที่มีคุณภาพ

1.2.3 เข้าใจกลยุทธ์การบริการต่าง ๆ ที่สามารถใช้เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีประสิทธิภาพโดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพการสร้างเอกลักษณ์ในการบริการที่ประทับใจการบริหารองค์การที่มีประสิทธิภาพและการใช้เทคโนโลยีการบริการที่ทันสมัย

1.2.4 วิเคราะห์ปัญหา ข้อบกพร่อง และแนวโน้มของการบริการเพื่อการปรับปรุงแก้ไขและกำหนดทิศทางของการบริการที่ตลาดต้องการได้

2. ความสำคัญต่อผู้รับบริการถึงแม้ธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญอย่างมากกับลูกค้าหรือผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจเลือกซื้อหรือใช้บริการต่าง ๆ และพยายามทุกวิถีทางที่จะสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า ดังนั้น ลูกค้าจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้บทบาทและขอบเขตความเป็นไปได้ของการใช้บริการที่เหมาะสมด้วยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการจะช่วยให้ผู้ใช้บริการเข้าใจกระบวนการบริการและสามารถคาดหวังการบริการที่จะได้รับอย่างมีเหตุผลตามข้อจำกัดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

2.1 รับรู้และเข้าใจลักษณะของงานบริการว่าเป็นงานหนักที่จะต้องพบกับคนจำนวนมากและตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของผู้มารับบริการอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลให้การบริการบางครั้งอาจไม่รวดเร็วทันกับความต้องการของผู้รับบริการทุกคนในเวลาเดียวกันได้ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องคาดหวังการบริการในระดับที่มีความเป็นไปได้ตามลักษณะของงานบริการต่าง ๆ

2.2 ตระหนักถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการผู้ที่แสดงเจตนาในการรับบริการควรมีมารยาทที่ดีและใช้คำพูดที่ชัดเจนเข้าใจง่ายในการระบุความต้องการการบริการเมื่อผู้ใช้บริการเข้าใจและเสนอการบริการที่ถูกต้องผู้รับบริการก็จะทำให้เกิดความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อการบริการ

จากการประมวลแนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ จึงสรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ดังนั้นการที่จะวัดการให้บริการว่าจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่นั้น วิธีหนึ่งคือการวัดความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ เพราะการวัดความพึงพอใจนี้เป็นการตอบคำถามว่าหน่วยงานมีหน้าที่ให้บริการ มีความสามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ เพียงใดอย่างไร พอสรุปความหมายของการบริการได้ว่า เป็นการปฏิบัติรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของลูกค้าหรือคนที่มาขอรับบริการ บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสจับต้องได้หรือแสดงความเป็นเจ้าของได้ แต่สามารถที่จะถูกรับรู้ในเชิงความพึงพอใจและสามารถช่วยรักษาลูกค้าไว้ได้

1.1.4 ลักษณะของงานบริการ

1. ลักษณะที่เกิดจากความไว้วางใจ (Trust) ผู้ใช้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในการบริการ เช่น ได้รับการบอกต่อถึงการบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดหรือได้รับรู้จากประสบการณ์โดยตรงหรือจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ

2. ลักษณะที่ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้บริโภคไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การโดยสารบนเครื่องบิน เป็นต้น ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการเดินทางจริงผู้บริโภคพยายามจึงแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้น ๆ

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าการบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภครอคัดสินใจซื้อแล้วจึงเกิดการบริการในขณะเดียวกัน เช่น การบริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกันทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการ

4. ลักษณะความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) เนื่องจากการบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานในการให้บริการเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งต้องขึ้นกับองค์ประกอบในด้านร่างกายและจิตใจของพนักงาน เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวานนี้ ให้บริการดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พุดจาไม่ไพเราะ สาเหตุเนื่องมาจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดคืนที่ผ่านมาเป็นต้น

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) การบริการต่าง ๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บหรือสต็อกเอาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูการท่องเที่ยวห้องพักของโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็มและยังมีลูกค้าอีกจำนวนมากที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้ แต่ในช่วงฤดูฝนห้องพักของโรงแรมว่างเป็นจำนวนมาก ซึ่งไม่สามารถนำไปขายในฤดูกาลท่องเที่ยวที่ผ่านมาได้ เป็นต้น

6. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลาในแต่ละวัน วันในต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคารช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าช่วงบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากถอนเงินมากกว่าช่วงวันอื่น ๆ ในสัปดาห์

7. ลักษณะงานบริการที่ทำซ้ำ ๆ (Repetitiveness) เป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้ารับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้าคอยดูแลความเรียบร้อยเก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับจัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำแล้วซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงาน

8. ลักษณะมีความเข้มข้นต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) การให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกันอุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ พนักงานอาจจะพบกับลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา

1.1.5 ประเภทของการบริการ สามารถจัดประเภทได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การบริการต่อร่างกายลูกค้า (People Processing Service) ประเภทนี้เป็นบริการที่มีการผูกเนื้อต้องตัวลูกค้าโดยตรง เช่น ตัดผม นวดแผนโบราณ ฯลฯ หรือไม่ก็เป็นบริการทางกายภาพ เช่น บริการขนส่งมวลชน เคลื่อนย้ายตัวลูกค้าไปที่จุดหมายปลายทาง ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการ จนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

2. การบริการต่อจิตใจลูกค้า (Mental Stimulus Processing Service) ประเภทนี้เป็นการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องผูกเนื้อต้องตัวลูกค้า แต่เป็นการให้บริการต่อจิตใจอารมณ์หรือความรู้สึกของลูกค้า เช่น โรงภาพยนตร์ โรงเรียน วัด โบสถ์ ฯลฯ ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องอยู่ในสถานที่ให้บริการตลอดทั้งกระบวนการให้บริการจนกว่าจะได้รับผลประโยชน์ตามที่ต้องการจากบริการนั้น

3. การบริการต่อสิ่งของของลูกค้า (Procession Processing Service) เป็นการซื้อบริการให้กับสิ่งของของเรา เช่น บริการซักอบรีด ไปหาสัตวแพทย์ เป็นต้น บริการในกลุ่มนี้เป็นการให้บริการโดยการผูกเนื้อต้องตัวสิ่งของสัตว์เลี้ยง หรือสิ่งของอย่างใดอย่างหนึ่งของลูกค้า ซึ่งลูกค้าจำเป็นต้องเอาสิ่งของหรือสัตว์เลี้ยงมาไว้ในสถานที่ให้บริการ โดยตัวลูกค้าไม่จำเป็นต้องอยู่ในสถานบริการในระหว่างที่เกิดการให้บริการก็ได้

4. การบริการต่อสารสนเทศของลูกค้า (Information Processing Service) บริการในกลุ่มนี้เป็นบริการที่ทำต่อสิ่งของของลูกค้าเช่นเดียวกับบริการประเภทที่ 3 แต่ต่างกันที่ลักษณะของ “สิ่งของของลูกค้า” โดย “สิ่งของของลูกค้า” ในบริการประเภทที่ 3 จะเป็นของที่มีตัวตน แต่สิ่งของในประเภทที่ 4 จะเป็นของที่ไม่มีตัวตน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสารสนเทศของลูกค้าบริการประเภทนี้ ได้แก่ ธนาคาร บริการที่ปรึกษาทางธุรกิจ บริการวิจัยการตลาด เป็นต้น

จะเห็นได้ว่าความรู้เบื้องต้นในการให้บริการที่นักบริการต้องทราบคือ ความหมายของการให้บริการหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเป็นผลิตภัณฑ์รูปแบบหนึ่งเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภคและรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้น เพื่อเสริมกับสินค้าให้การขายและให้สินค้านั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นความสำคัญของการบริการมีทั้งด้านบริการที่ดีและบริการที่ไม่ดี ซึ่งทั้งสองด้านจะส่งผลต่อผู้ให้บริการ โดยที่ลักษณะของงานบริการเป็น ลักษณะที่เกิดจากความไว้วางใจผู้ให้บริการต้องไม่สามารถจับต้องได้แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ มีความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้งไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ มีความต้องการที่ไม่แน่นอนงานบริการที่ทำซ้ำ ๆ มีความเข้มข้นต่อความรู้สึกของพนักงานและธุรกิจบริการ

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับจิตสำนึกการให้บริการ

จิตสำนึกในการให้บริการ หมายถึง การมีจิตใจในการให้บริการ โดยที่มีการบริการที่ดีแก่ลูกค้า หรือการทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ มีความสุข และได้รับผลประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งมีแนวความคิดปรัชญา มาจากคำว่า “Service Mind” โดยแยกอักษรของ ออกเป็นความหมายดังนี้

S = Smile หมายถึง ยิ้มแย้ม

E = enthusiasm หมายถึง ความกระตือรือร้น

R = rapidness หมายถึง ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ

V = value หมายถึง มีคุณค่า

I = impression หมายถึง ความประทับใจ

C = courtesy หมายถึง มีความสุภาพอ่อนโยน

E = endurance หมายถึง ความอดทน เกือบอารมณ์

M = make believe หมายถึง มีความเชื่อ

I = insist หมายถึง ยืนยัน/ยอมรับ

N = necessitate หมายถึง การให้ความสำคัญ

D = devote หมายถึง อุทิศตน

ซึ่งพอสรุปได้ว่า ผู้ให้บริการต้องมีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจในการบริการ การทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย โดยการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์รื่นเริง และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ไม่ขึ้นเสียงกับผู้มารับบริการ

ดังนั้น การให้บริการอย่างดีนั้น จึงมีความสำคัญกับแนวทางในการให้บริการสองแนวทาง ดังนี้ ประการแรก คือ ลูกค้าเป็นผู้ถูกเสมอ หรือเห็นว่าลูกค้าต้องได้รับการเอาอกเอาใจถือว่าถูกต้องและเป็นหนึ่งเสมอ หากต้องการให้บริการที่ดีต้องให้ความสะดวก ใช้วาจาไพเราะ ให้คำแนะนำด้วยการยกย่องลูกค้าตลอดเวลา ประการที่สอง คือ ต้องให้เกียรติลูกค้า ต้องไม่เป็นการบังคับขู่เข็ญให้ลูกค้ามีความพึงพอใจ เกิดความเชื่อถือจากพฤติกรรมของเราผู้ให้บริการ แล้วกลับมาใช้บริการ ของเราก็คือ การบริการที่ดีและมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ ถือว่า ลูกค้าเป็นคนพิเศษ

1.2.1 การมีหัวใจบริการ (Service Mind)

หัวใจบริการ หมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจ่าง การสนับสนุน การเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใส ให้การต้อนรับด้วยไมตรีจิตที่ดีต่อผู้อื่น ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เขาต้องการ การที่บุคคลมีหัวใจบริการดังกล่าวข้างต้น ช่วยให้เกิดผลดีต่อกันอื่น ต่อตนเอง และต่องานที่ทำ ที่ว่าเกิดผลดีต่อกันอื่นในการให้บริการ คือ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ผู้รับบริการทุกคนมีความต้องการตรงกันในการติดต่อรับบริการไม่ว่าจะเป็นของราชการหรือเอกชน คือ ต้องการความรวดเร็ว ยิ่งภาวะ

การแข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย

ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะจะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า ในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง ทำให้สามารถเพิ่มปริมาณและคุณภาพของงานได้ ประหยัดเงินและเวลา การให้บริการที่รวดเร็ว ช่วยให้ประหยัดเงินในการจ้างหรือใช้จ่าย การให้บริการ เช่น แทนที่จะใช้เงินจ้างบุคคลทำงาน 3 วัน แต่ผู้ให้บริการทำงานด้วยน้ำใจ การให้บริการด้วยความซื่อสัตย์รวดเร็ว ทำให้การใช้จ่ายเงินน้อยลง เพราะงานเสร็จเร็วทำให้ทุกฝ่าย ประหยัดเงินและเวลาและทำให้ผู้มารับบริการสามารถปฏิบัติงานอื่นได้อีก จึงจะสามารถเพิ่มคุณค่าและรายได้ให้กับทุกฝ่าย เกิดความรู้ที่ดีต่อผู้ให้บริการ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ เมื่อผลลัพธ์เกิดขึ้นเร็ว และด้วยน้ำใจบริการที่ดี จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีซึ่งกันและกัน ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ผู้รับบริการจะเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาติดต่อและมารับบริการอีก และยังสามารถนำผลที่เกิดขึ้น หรือความประทับใจที่มีไปบอกต่อ เป็นการช่วยประชาสัมพันธ์อีกทางหนึ่ง

1.2.2 ผลดีที่ได้รับผลจากการให้บริการด้วยการมีหัวใจบริการ มีดังนี้

1. ความสำเร็จของงาน เมื่อผู้ให้บริการทำงานด้วยความรวดเร็ว และด้วยความเต็มใจ งานที่รับผิดชอบจะสำเร็จได้รวดเร็ว ทำให้งานไม่ค้างค้ำ และยังส่งผลให้ผู้มาติดต่อพึงพอใจที่เห็นความกระตือรือร้น ผู้ให้บริการจะไม่ละทิ้งหรือหลงลืมงานได้ เมื่องานไม่ค้างค้ำ สุขภาพจิตในการทำงานก็ดีขึ้น
2. เกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อบุคคลและองค์กร ที่เรียกว่า ภาพลักษณ์ การให้บริการที่ดีจะสะท้อนเป็นภาพความสำเร็จ ความพึงพอใจ ผู้มาใช้บริการจะบอกต่อขยายออกไปอย่างน้อย 5 เท่า หรือบอกต่อถึงความประทับใจต่อคนอื่นอีก 5 คน แต่ถ้าไม่ประทับใจ ก็จะบอกความไม่ดีออกไปอีก 10 เท่า หรือ 10 คน เพราะธรรมชาติของคนจะชอบพูดเรื่องไม่ดีของคนอื่นเป็นส่วนใหญ่
3. มีกำลังใจ เนื่องจากให้บริการที่ดี จะได้ภาพสะท้อนที่ดี ทำให้เกิดบรรยากาศที่ดี น้ำเสียงหรือการพูดจาจะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่า หรือใช้ถ้อยคำที่รุนแรง อันก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี
4. คิดสร้างงานต่อ เป็นไปตามหลักผลการทำดี ทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจทำงานมากขึ้น เกิดขวัญกำลังใจดี ทำงานได้มากและมีคุณภาพ ผลตอบแทนจะมากตามไปด้วย ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ คิดสร้างงานต่อไป ซึ่งจะเกิดผลดีต่อตนเอง
5. งานเป็นที่พึงพอใจ เพราะมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ งานจึงมีคุณภาพ จะเป็นการเพิ่มคุณค่าของงาน
6. งานเกิดการพัฒนาต่อ เพราะมีผู้สนใจนำไปใช้ เนื่องจากผลงานที่บุคคลพึงพอใจเป็นเพียงส่วนหนึ่ง และอีกส่วนหนึ่งคือการให้บริการที่ดี จะได้รับความพึงพอใจมากมาย กล่าวง่าย ๆ ก็คือ ลูกค้าซื้อบริการครั้งหนึ่งและคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง

7. งานช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ เพราะความสำเร็จ ความก้าวหน้าขององค์กรขึ้นอยู่กับผลผลิตหรือผลงาน เมื่อผลผลิตได้รับการยอมรับ จะมีลูกค้าบอกต่อ และขยายการใช้บริการต่อ ทำให้งานสำเร็จและมีความประทับใจจากการให้บริการ จะทวีความนิยมอย่างต่อเนื่อง องค์กรจะประสบความสำเร็จ ความสำเร็จขององค์กรจะเกี่ยวเนื่องเริ่มตั้งแต่ผลิตผล การให้บริการ การนำไปใช้เกิดผลดีและประทับใจและการให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา จะเป็นสายใยเชื่อมโยงให้เกิดความสำเร็จยิ่งขึ้นต่อไป

1.2.3 ยุทธศาสตร์สำคัญในการมีหัวใจบริการ มีดังนี้

1. การจัดบรรยากาศ สถานที่ทำงาน หมายถึง การจัดสถานที่ทำงานให้สะอาด เรียบร้อย บรรยากาศร่มเย็น มีสถานที่พักผ่อนหรือพักรอ ตัวอย่างที่เห็นชัดเจน คือ การให้บริการของบริษัท โตโยต้า ที่จัดสถานที่นั่งพักในห้องปรับอากาศ มีหนังสือพิมพ์ วารสารดี ๆ มีน้ำดื่มบริการ เป็นต้น ในขณะที่ลูกค้ารอการซ่อมรถในอู่ของบริษัท บรรยากาศดังกล่าวนี้ รวมถึง การจัดสถานที่ ป้ายบอกสถานที่ ขั้นตอนการติดต่องานที่ชัดเจน ลูกค้าสามารถอ่าน หรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้องถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไป จุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือ ไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

2. การยิ้มแย้มแจ่มใส หน้าตาขานแรกของหัวใจในการให้บริการคือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ “เป็นความรู้สึกภายในของคุณว่าคุณเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ให้ดีที่สุด ให้ประทับใจกลับไป” ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้า และกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือว่าเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ผลความสำเร็จขององค์กร อย่าลืมนว่าการยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

3. ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความรวดเร็ว และเต็มใจ ด้วยการเริ่มต้นทักทายผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาที่สุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร เช่นจะให้ช่วยอะไรไหมครับ (ค่ะ) ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ (ค่ะ) เป็นต้น อย่าปล่อยให้ผู้มาติดต่อถามก่อน เมื่อรับงานได้แล้ว ต้องทำให้สำเร็จโดยเร็วและเกิดความสะดวก เมื่อผู้มาติดต่อมาที่เดียว หรือแห่งเดียวสามารถประสานได้ทุกจุด การประสานการช่วยเหลือจึงต้องรวดเร็ว บางเรื่องควรวันเดียวสำเร็จ (One day success) หรือ 5 นาที สำเร็จ เป็นต้น ความรวดเร็วและด้วยความเต็มใจถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ถ้าหากว่าไม่สามารถทำได้รวดเร็วด้วยข้อระเบียบ หรือขั้นตอนก็ตาม ก็ต้องชี้แจงด้วยถ้อยคำ หรือภาษาที่แสดงถึงความกังวล ความตั้งใจจะช่วยเหลือจริง ๆ แต่ไม่สามารถทำได้ เพราะมีข้อขัดข้อง หรือความจำเป็นตามระเบียบ

4. การสื่อสารที่ดี การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับหรือการรับโทรศัพท์ ด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวัง ให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไปไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือการโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจบริการช่างในจิตใจ จึงกล่าวไว้เบื้องต้นแล้วว่า ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อน แล้วแสดงออกทางวาจา ดังกล่าวมาแล้ว

5. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ เขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เรียบง่ายด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่

6. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีหมายถึงเครื่องมือ และเทคนิควิธีการให้บริการ เช่น การติดประกาศที่ชัดเจน การประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนในองค์กรทราบเพื่อช่วยให้บริการ คือการสร้างน้ำใจให้บริการให้เกิดขึ้นกับทุกคนในองค์กร ไม่ใช่เฉพาะผู้ที่มีหน้าที่โดยตรง แต่เป็นเรื่องของทุกคน ต้องช่วยกันทำหน้าที่ให้บริการ นอกจากนี้การใช้เทคโนโลยีเช่น เว็บไซต์ (Web site) ต่าง ๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในด้านข้อมูลข่าวสาร จะช่วยเสริมให้บริการเป็นไปด้วยดี

7. การติดตามประเมินผล และมาตรการประกันคุณภาพการให้บริการ การบริการควรมีการติดตาม และประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วง ๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็น และผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข ส่วนมาตรการประกันคุณภาพคือการกำหนดมาตรฐานการให้บริการว่าจะปรับปรุงการให้บริการอย่างไร เช่น งานจะเสร็จภายใน 3 ชั่วโมง หรือภายใน 1 วัน เป็นต้น

1.2.4 การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยปัจจัย 10 ประการ (รัชยา, 2535) มีดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (consistency) และความพึ่งพาได้ (dependability)
2. การตอบสนอง (responsive) ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ มีการติดต่ออย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (competency) ประกอบด้วย สามารถในการสื่อสาร สามารถในการบริการ และสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (access) ประกอบด้วย ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากมายและมีความซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ประกอบด้วย การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (communication) ประกอบด้วย มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะของงานบริการ และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (credibility) คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (understanding) ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ และการแนะนำและ การเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ประกอบด้วย การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และการจัดเตรียมสถานที่ให้บริการสวยงาม

1.2.5 หลักการและความสำคัญของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในการให้บริการ

(ราชชมงคลกรุงเทพ, 2556)

การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น ซึ่งคุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ การบริการที่ดีย่อมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกัน ผู้ให้บริการต้องรู้สึกรักภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

หลักการรับฟังด้วยใจ มีดังนี้ เปิดใจที่จะรับฟัง ให้เกียรติผู้พูด ตระหนักถึงความสำคัญของผู้พูด ฟังอย่างมีสติ ฟังเสียงโดยปราศจากอคติ ฟังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจ ฟังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามกับผู้พูดต้องการสื่อสาร ฟังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูด อย่างถูกต้องตรงสภาพความเป็นจริง รับฟังโดยไม่ขัดตัดตอนการสื่อสาร และมีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

หลักการสื่อความด้วยใจ มีดังนี้ เปิดใจที่จะสื่อความ ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ คิดก่อนพูดเสมอ ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ มีความสามารถในการจัดการอารมณ์ ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพฤติกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง และสื่อความโดยไม่ขัดตัดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความ

คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

2. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ กระตือรือร้น รอบรู้ เต็มใจและจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ มีอารมณ์มั่นคง

คุณลักษณะทางวาจา นับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะ ปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำ คุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสมคือ พุดจาไพเราะอ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง ใช้น้ำเสียงให้ เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ พุดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา รู้จักหักทหาย ผู้อื่นก่อน และอย่าลืมิใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”

นอกจากการใ้วาจาตั้งที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จ ในงานบริการก็คือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้

1. ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
2. อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
3. จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
4. ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
5. อย่าขัดจังหวะ

คุณลักษณะภายในใจ คือได้ว่าเป็นหัวใจของการบริการด้วยหัวใจ ซึ่งมีคุณลักษณะ ที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

1. รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งดี ๆ เราก็ควรจะมีมอบ สิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ดีเราก็ไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น
2. ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเรานึกถึงได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและ อยู่ในห้วงแห่งความรักนั้น เราปฏิบัติต่อคนรักเราฉันใด เราก็ควรปฏิบัติต่อผู้อื่นฉันนั้น
3. สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลายท่านได้กล่าวไว้ตรงกันว่าคนเรา มีหัวใจเป็นอย่างไรการแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในจิตใจการแสดงออกก็จะเต็มไปด้วย ความกราดเกรี้ยว ดุดัน คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึ้งตึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกมาจะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

พฤติกรรมอันพึงประสงค์ในการให้บริการโดยใช้กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ ประกอบด้วย

1. ผู้รับบริการต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนึงถึงผู้รับบริการก่อนสิ่งอื่นใด
2. ผู้รับบริการถูกเสมอไม่ว่าผู้รับบริการจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าผู้รับบริการผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นสบายใจ

นอกจากนี้ สูดยอดของการให้บริการก็คือความพึงพอใจและความประทับใจ ดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะไขไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงใคร่ขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวบรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสังสมจากประสบการณ์มีไว้ดังนี้

1. ผู้รับบริการพอใจ เราพอใจ ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้คือการให้โดยไม่หวังผลตอบแทน
2. รอยยิ้มพิมพ์ใจย่อมติดใจในผู้รับบริการ มีนักปราชญ์ท่านหนึ่งกล่าวว่า รอยยิ้มของคนเราสามารถจัดปัญหาทั้งหมด นั้นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาไตร่ตรองหาทางออกให้กับปัญหานั้น
3. ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักกอดตีในตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความปรารถนาดีจากผู้อื่น
4. เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้น ไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่เราสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้ดี คุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน

กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีส่วนพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากให้เราได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึกการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับจิตสำนึกในการให้บริการ เช่น

1.3.1 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งมีเบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่องลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้นเมื่อความต้องการพื้นฐานได้รับการตอบสนอง เช่น ความมั่นคงความปลอดภัย กินอิ่มนอนหลับ ความต้องการอื่นจะเข้ามาทดแทน เป็นพลังซึ่งจูงใจให้ทำพฤติกรรม เช่น อาจเป็นความสำเร็จในชีวิต เป็นต้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ ลำดับของความต้องการต่าง ๆ ของมนุษย์ว่า ต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตามความสำคัญและสามารถยืดหยุ่นได้ เมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับบำบัดแล้วมนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ความต้องการเหล่านี้เกิดเหตุผลที่ว่า มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ซึ่งได้มีการแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์เป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. ความต้องการทางด้านกายภาพ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกายซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ ความต้องการนี้เริ่มตั้งแต่วัยทารกกระทั่งถึงวัยชรา มนุษย์ทุกคนมีความต้องการทางสรีระอยู่เสมอ จะขาดไม่ได้ ถ้าอยู่ในสภาพที่ขาดร่างกายจะกระตุ้นให้บุคคลทำกิจกรรมขวนขวาย เพื่อตอบสนอง ความต้องการ เหล่านี้ ถ้าต้องการในขั้นแรกนี้ไม่ได้รับการบำบัด ความต้องการขั้นต่อไปก็จะไม่เกิดขึ้น

2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพราะบุคคลไม่ต้องเผชิญกับความไม่แน่นอนในการ ดำรงชีวิต เช่น การสูญเสียตำแหน่ง การขาดแคลนทรัพย์สิน การถูกขู่เข็ญบังคับจากผู้อื่น มนุษย์จึงเกิด ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย และหลักประกันชีวิต เช่น มีอาชีพที่มั่นคง มีการออมทรัพย์หรือสะสม ทรัพย์ มีการประกันชีวิต ฯลฯ

3. ความต้องการความรักและความเป็นส่วนหนึ่ง (Love and Belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับบุคคลอื่น และเป็นส่วนหนึ่ง ของหมู่คณะ เพราะมนุษย์ทุกคนย่อมต้องการเพื่อนไม่ต้องการรู้สึกเหงา และอยู่คนเดียว ดังนั้นจึงต้องการ มีสัมพันธ์ภาพกับบุคคลอื่น เป็นสมาชิกกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น กลุ่มครอบครัว กลุ่มที่ทำงาน กลุ่มเพื่อนบ้าน กลุ่มสันตนาการ เป็นต้น ความรู้สึกผูกพันจะเกิดขึ้นเมื่ออยู่ในกลุ่ม และสมาชิกของกลุ่มย่อมเกิดความรัก ความเอาใจใส่ และยอมรับซึ่งกันและกัน

4. ความต้องการความเคารพ (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะ มองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นว่า ตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็นผู้ที่มีความ มั่นใจในตนเอง และรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีประโยชน์ หากความรู้สึกหรือความต้องการดังกล่าว ถูกทำลายและไม่ได้รับการตอบสนองก็จะรู้สึกมีปมด้อย สิ้นหวัง มองโลกในแง่ร้าย ต้องการสิ่งชดเชย ถ้าเกิดความรู้สึกรุนแรงจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความท้อถอยในชีวิต เป็นโรคประสาท โรคจิต และอาจ ฆ่าตัวตายได้

5. ความต้องการตระหนักในตนเอง (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self - fulfillment) รู้จักค่านิยม ความสามารถและมีความจริงใจต่อตนเอง ปรารถนาที่จะเป็นคนที่ดีที่สุด ของตนเอง มีสติในการปรับตัว เปิดโอกาสให้ตนเองเผชิญกับความจริงของชีวิต และเผชิญกับสิ่งแวดล้อมใหม่ ๆ โดยคิดว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายและน่าตื่นเต้น กระบวนการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ตามศักยภาพของตนเอง เป็นกระบวนการที่ไม่มีจุดจบ ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่มนุษย์ทุกคนต้องการที่จะพัฒนาตนเองเต็มที่ ตามศักยภาพสมมติฐานที่เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ ไว้ดังนี้

5.1 มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ และไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นกระบวนการที่เริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

5.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้น ๆ อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง จึงจะเป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคล

5.3 ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้น ตามความสำคัญ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการแล้ว มนุษย์จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงขึ้นไปเรื่อย ๆ

1.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ

แนวความคิดแรงจูงใจ อ้างถึงใน ศรารวรรณ์ ศิริพันธ์ (2554, น. 27) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีการประเมินพฤติกรรมที่จะนำไปสู่ความมุ่งหวัง โดยอาศัยเหตุการณ์ในอดีต สิ่งแวดล้อมในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต ถ้าการประเมินผลออกมาในทางที่ดีเป็นประโยชน์ ก็จะเกิดการกระตุ้นจากแรงจูงใจให้แสดงพฤติกรรมสูง ทฤษฎีแรงจูงใจมีความเชื่อว่า การจูงใจอยู่ภายใต้การควบคุม การรับรู้ การคาดการณ์ล่วงหน้า ถ้าคาดว่าจะได้ประโยชน์จะมีแรงจูงใจในการตัดสินใจกระทำสิ่งนั้นสูง

แรงจูงใจ อ้างถึงในรับขวัญ ภูเขาแก้ว (2557) ได้กล่าวว่า สิ่งที่กระตุ้นให้อินทรีย์กระทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งอย่างมีจุดหมายปลายทาง ซึ่งอาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกก็ได้ เป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งจนสำเร็จ หรืออาจกล่าวว่าเป็นแรงชักนำจากสิ่งที่มาเร้าให้ความต้องการเกิดแรงขับขึ้นมา ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง แรงจูงใจเป็นกำลังที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยการเร้าภายในตัวบุคคล เช่น เมื่อกระหายน้ำจะมีแรงผลักดันเป็นแรงจูงใจให้ต้องการน้ำจึงดำเนินการไปแสวงหาน้ำ เป็นต้น

แรงจูงใจหมายถึง การกระตุ้นหรือล่อให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ขึ้นด้วยสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่งแรงจูงใจประกอบด้วยส่วนสำคัญสองส่วนคือ

1. แรงจูงใจ (Motives) ได้แก่ ความต้องการ ความสนใจ ทศนคติ ลักษณะนิสัย ฯลฯ ซึ่งเป็นสิ่งเกิดในร่างกาย

2. สิ่งจูงใจหรือเครื่องล่อ (Incentive) ได้แก่ สิ่งเร้าต่าง ๆ ที่อยู่ภายนอกร่างกาย ซึ่งเป็นงตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรมแรงจูงใจจะมีพลังมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับส่วนสำคัญทั้งสองส่วนนี้มีผู้ให้นิยามไว้อย่างหลากหลายซึ่งกล่าวโดยสรุปแล้ว เหตุจูงใจ หมายถึงปัจจัย วิธีการ กระบวนการ หรือสิ่งเร้าที่เป็นเหตุโน้มน้าวใฝ่ให้บุคคลตัดสินใจแสดงถึงการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อสนองความต้องการของตนเอง

2.1 ลักษณะของแรงจูงใจ แรงจูงใจประกอบด้วย 7 ลักษณะ ดังต่อไปนี้ (ลัดดาวรรณ ณ ระนอง, 2557)

2.1.1 แรงจูงใจด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของจิตใต้สำนึกนั้น เห็นได้จากมนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องมีแรงจูงใจในรูปของสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคง ส่วนความมั่นในรูปของจิตใต้สำนึกที่ได้พัฒนามาตั้งแต่วัยเด็ก โดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลใกล้ชิดที่จะทำให้คนมีจิตใจมั่นคงหรืออ่อนแอ บุคคลเกือบทุกคนมีแรงจูงใจด้านความมั่นคง ทั้งในรูปแรงจิตสำนึกและจิตใต้สำนึก

2.1.2 แรงจูงใจด้านสังคม โดยเหตุที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการอยู่รวมกันกับผู้อื่น เพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งสังคมและได้รับการยกย่อง การที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้นมีใช้เพื่อมิตรภาพเสมอไป มีบุคคลจำนวนมากที่ติดต่อสัมพันธ์กัน เพราะต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับและศรัทธาเชื่อถือ

2.1.3 แรงจูงใจด้านชื่อเสียง แรงจูงใจด้านชื่อเสียงมีมากขึ้นทุกที ในสังคมไทย โดยเฉพาะในสังคมระดับชนชั้นกลาง ชื่อเสียงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ความต้องการด้านชื่อเสียงเป็นการกำหนดขีดจำกัดของบุคคล บุคคลบางคนพึงพอใจกับชื่อเสียงในระดับเพื่อนหรือชุมชนเท่านั้น แต่บางคนก็แสวงหาชื่อเสียงระดับชาติหรือระดับนานาชาติ

2.1.4 แรงจูงใจด้านอำนาจ อำนาจเป็นศักยภาพแห่งอิทธิพลของบุคคล แยกออกได้เป็น 2 ประเภท คือ อำนาจตามตำแหน่งและอำนาจส่วนตัว บุคคลซึ่งสามารถทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามเพราะตำแหน่งหน้าที่นั้น แสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจตามตำแหน่ง ส่วนบุคคลซึ่งมีอิทธิพลโดยบุคลิกภาพและพฤติกรรม แสดงว่าเป็นผู้มีอำนาจส่วนตัว แต่บุคคลบางประเภทเป็นเจ้าของอำนาจทั้งสองประเภท

2.1.5 แรงจูงใจด้านความสามารถ ความสามารถ หมายถึงการควบคุมองค์ประกอบสิ่งแวดล้อมทั้งกายภาพและสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถนี้เกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับมโนทัศน์ด้านความคาดหวังบุคคลจะมีความสามารถหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสำเร็จและความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จเหนือความล้มเหลวแล้ว ความรู้สึกด้านความสามารถจะแนวโน้มสูง ทำให้เป็นบุคคลที่มองโลกในทางบวกมองสถานการณ์ต่าง ๆ ว่าเป็นการทำนายที่น่าสนใจและความสามารถจะเอาชนะได้ แต่ถ้าความล้มเหลวอยู่เหนือกว่าแล้วจะทำให้มองโลกในทางลบ บุคคลที่มีความรู้สึกความสามารถต่ำ จะไม่มีแรงจูงใจที่จะแสวงหาการทำนายใหม่ ๆ หรือทำการเสี่ยง บุคคลพวกนี้จะปล่อยให้สิ่งแวดล้อมบังคับควบคุมมากกว่าที่จะพยายามบังคับควบคุมสิ่งแวดล้อม

2.1.6 แรงจูงใจได้ความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่เด่นชัดของมนุษย์ที่สามารถแยกออกจากความต้องการด้านอื่น ๆ ลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จคือจะสนใจในความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลของความสำเร็จ ความสำเร็จที่ได้รับมีค่ากว่าเงินทองและคำยกย่องสรรเสริญ บุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จจะมีความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะว่าจะเป็นผู้สร้างสรรค์ให้งานสำเร็จ

2.1.7 แรงจูงใจด้านการเงิน เป็นแรงจูงใจที่สลับซับซ้อนและสัมพันธ์ หักคัมต้องการทุกประเภททุกระดับคุณลักษณะที่เด่นและสำคัญที่สุดของเงิน คือเป็นตัวแทนในการเปลี่ยน สิ่งที่เงินสามารถซื้อได้นั้นไม่ใช่ตัวเงินโดยตรง แต่สเป็นคุณค่าของเงิน ตัวเงินนั้นไม่ได้มีความสำคัญ แต่เป็นตัวแทนของความต้องการใดๆ ที่บุคคลต้องการให้เป็นตัวแทน

1.3.3 ทฤษฎี ERG ของเอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1969 อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะ ประชาช, 2546)

แนวความคิดทฤษฎี ERG ของเอลเดอร์เฟอร์ ได้ประยุกต์ทฤษฎีของมาสโลว์โดยปรับ ลำดับชั้นของความต้องการจาก 5 ลำดับ เหลือแค่ 3 ลำดับ และนำเสนอในชื่อทฤษฎี ERG ซึ่งได้แก่ ความต้องการในการดำรงอยู่ (Existence Needs) ความต้องการด้านสัมพันธภาพ (Relatedness Needs) และความต้องการที่จะเติบโต (Growth Needs)

1.3.4 ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1985 Mccllland & Winter , 1969 อ้างถึงใน ศุภชัย ยาวะประชาช, 2546 และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2547) แนวคิดตามทฤษฎีนี้ไม่ได้แบ่งลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ แต่เสนอว่า ความต้องการของมนุษย์ มี 3 เรื่อง คือ ความต้องการประสบความสำเร็จ (Achievement nAch) ความต้องการด้านสัมพันธภาพ (Affiliation : nAff) และความต้องการอำนาจ (Power : nPow) ซึ่งความต้องการที่แตกต่างกันจะนำไปสู่ พฤติกรรมของบุคคลที่แตกต่างกัน นักจิตวิทยาเรียกทฤษฎีของแมคเคลแลนด์ว่า ทฤษฎีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation Theory) ที่เน้นถึงแรงจูงใจพื้นฐานของบุคคล 3 ประการ ได้แก่

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement motive) คือความปรารถนาที่จะทำ สิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยพยายามแข่งกับเกณฑ์มาตรฐานอื่นให้ดีเลิศ จะมีความรู้สึกเป็นทุกข์ กังวลใจ ไม่สบาย เมื่อประสบความสำเร็จล้มเหลวหรืออุปสรรค

2. แรงจูงใจใฝ่สมาคม (Affiliation motive) คือความปรารถนาที่เป็นที่ยอมรับ ของคนอื่น ต้องการเป็นที่นิยมชมชอบของคนอื่น ต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียงในสังคม สิ่งเหล่านี้ เป็นแรงจูงใจที่จะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมให้ได้มาซึ่งการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ใน มนุษย์ทุกคน เป็นความต้องการทางจิตใจของมนุษย์ที่จะเอาชนะอุปสรรคฝ่าฟันกระทำการที่ยาก ๆ ให้ ประสบผลสำเร็จ เป็นความปรารถนาที่จะกระทำการใดๆให้สำเร็จโดยเร็วที่สุดและได้ผลดีที่สุทธเท่าที่จะทำได้ ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะบรรลุผลสำเร็จทางการศึกษา และมีความพยายามทางการศึกษาให้ยกระดับ สูงขึ้นไป บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงหรือต่ำ แสดงออกให้เห็นในรูปพฤติกรรมของแต่ละบุคคล บุคคล ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความทะเยอทะยาน มีการแข่งขันและความพยายามที่จะปรับปรุงตัวเอง ให้ดีขึ้น นอกจากนี้ ยังได้สรุปลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงไว้ ดังนี้

- 3.1 มีความทะเยอทะยาน
- 3.2 มีความหวังว่าจะประสบผลสำเร็จ ถึงแม้ว่าการกระทำนั้นจะขึ้นอยู่กับโอกาส
- 3.3 มีความพยายามที่จะเลื่อนไปสู่สภาพสังคมสูงขึ้น
- 3.4 มีความอดทนทำทางที่ยากได้เป็นเวลานาน
- 3.5 เมื่อสิ่งที่กำลังทำอยู่มีอุปสรรค ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะพยายามต่อไปจนสำเร็จ

สรุปได้ว่า แรงจูงใจของบุคคลสามารถแบ่งออกได้เป็นลักษณะใหญ่ ๆ คือแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก และในส่วนของแรงจูงใจภายในเกิดขึ้นภายในตัวของบุคคล ทำให้บุคคลนั้น ๆ แสดงพฤติกรรมในสิ่งที่ตนต้องการออกมา ส่วนแรงจูงใจภายนอกเกิดจากการได้รับแรงกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อมหรือสภาวะที่มีผลกระทบ ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมของบุคคลนั้นๆจะเห็นได้ว่า แรงจูงใจครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมทุกประเภทของมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจสามารถแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึงสภาวะของบุคคลที่มีความต้องการหรือแสดงบางอย่างตามความชอบของตัวเอง เพราะฉะนั้นบุคคลใดก็ตามที่มีแรงจูงใจภายในย่อมแสดงพฤติกรรมต่างๆด้วยความยินดี และนักจิตวิทยาเชื่อว่า แรงจูงใจภายในมีความสำคัญมากกว่าแรงจูงใจภายนอก
2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นจากภายนอกทำให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไป นักจิตวิทยาเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมของบุคคลส่วนใหญ่เกิดจากแรงจูงใจภายนอกเกือบทั้งสิ้น

1.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กัญญารัตน์ พันม่วง (2556) พบว่า 1) กระบวนการในการให้บริการ พนักงานทุกคนจะมีกระบวนการในการให้บริการที่เหมือนกันนั่นคือ การให้บริการในเรื่องข้อมูลข่าวสารต้องมีความถูกต้องชัดเจน เนื้อหาข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ ตรวจสอบระบบของมหาวิทยาลัยได้จริง 2) ความพึงพอใจเป็นการบริการด้วยใจรักบริการเราต้องเอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากที่สุดพนักงานมีความเข้าใจ และคิดเสมอว่าพนักงานคือผู้ที่เป็นส่วนหนึ่งของจุดมุ่งหมายในการทำงาน และเป็นผู้ที่มีความสำคัญที่สุดที่ต้องอำนวยความสะดวกและช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังความสามารถ 3) ปัญหาต่าง ๆ งานด้านบริการจะพบเจอปัญหาอยู่บ่อยครั้ง ทั้งปัญหาของนักศึกษาซึ่งพนักงานต้องช่วยแก้ไขปัญหอย่างเร่งด่วนและปัญหาของพนักงานเรื่องกฎระเบียบ เป็นต้น ทั้งนี้จะขึ้นอยู่กับพนักงานและการบริการ มีการวางแผนในการให้บริการนักศึกษาเน้นที่ตัวนักศึกษาเป็นหลักในการตอบสนองการบริการ มีการฝึกอบรมพนักงานทุกคนให้มีใจรักบริการและปฏิบัติอย่างมีจรรยาบรรณ ผลการศึกษา ข้อเสนอแนะของการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการแบบครบวงจร เพิ่มศักยภาพและพัฒนาการเรียนรู้ที่มากขึ้นทั้งด้าน

บุคลากร ข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี ระบบฐานข้อมูล ให้เป็นองค์กรทางการศึกษาภาคเจริญก้าวหน้าต่อไป
รัฐที่มีความเจริญก้าวหน้าต่อไปในอนาคต

ณิชาธิ์ ปุณณะ (2560) พบว่า 1) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริการลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานบริการลูกค้า ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานบริการลูกค้าที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระยะเวลา การปฏิบัติงาน และตำแหน่งงานต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กร ไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานบริการลูกค้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ร้อยละ 31 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เบญชภา แจ้งเวชฉาย (2561) พบว่า คุณภาพการบริการส่งผลต่อความพึงพอใจของ ผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยรวมกันพยากรณ์ ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพ การบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้าไม่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร BTS ในกรุงเทพมหานคร

มนต์จรัส วัชรสิงห์ (2558) ผลการวิจัยพบว่า 1) จิตบริการ แรงจูงใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง 2) จิตบริการมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) แรงจูงใจในการ ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 4) จิตบริการด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการ ยอมรับ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และจิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี สามารถ พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 54.20 กำหนด สมการถดถอย คือ ประสิทธิภาพการให้บริการ = $.310$ (จิตบริการด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น) + $.243$ (แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ) + $.152$ (แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จใน งาน) + $.138$ (จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ) + $.119$ (แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล) + $.112$ (จิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี)

รัตนิดา เลียงลิลา (2558) พบว่า พนักงานมีความตั้งใจในการให้บริการกับลูกค้าที่มาใช้ บริการอย่างจริงใจ เพราะว่าลูกค้าในแต่ละที่มีผู้ที่มาใช้บริการที่หลากหลายการให้บริการจะต้องมีความเท่าเทียม กัน การเรียงตามลำดับคิวเป็นต้น ส่วนด้านส่วนประสมทางการตลาดนั้น มีคู่แข่งขั้นที่สูงและทางธนาคาร

กรุงเทพต้องศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดโดยใช้ 4P's มาช่วยเสริมว่าของคู่แข่งนั้นเขาจะไปทิศทางไหนและอะไรที่เขายังไม่มีในการบริการและนำเสนอขาย

เรวัต อุทธา (2549) พบว่า (1) เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวแปรสถานการณ์ทางสังคม พยาบาลวิชาชีพที่มีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศสูงคือ พยาบาลที่มีการสนับสนุนของครอบครัวสูง ได้ทำงานตรงกับลักษณะนิสัยและมีสัมพันธภาพในองค์กรที่ดี (2) เมื่อพิจารณาจำแนกตามตัวแปรจิตลักษณะ พยาบาลที่มีพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศสูง คือ พยาบาลที่มีสุขภาพจิตดี มีเหตุผลเชิงจริยธรรมสูง และมีทัศนคติต่อวิชาชีพดีมาก และ (3) ไม่พบความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบการทำนายพฤติกรรมด้วยตัวแปรสองกลุ่มคือกลุ่มจิตลักษณะ และกลุ่มสถานการณ์ทางสังคมกับตัวแปรกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยลำพัง ขณะที่ได้พบว่าตัวแปรทำนายที่สำคัญของพฤติกรรมการบริการสู่ความเป็นเลิศของพยาบาลวิชาชีพ คือ สุขภาพจิต งานตรงกับลักษณะนิสัย และทัศนคติต่อวิชาชีพ โดยมีการทำนายเท่ากับร้อยละ 42.1

สุภาพร พวงสุวรรณ (2558) พบว่า 1) สภาพปัญหาจิตสำนึกบริการของบุคลากรทางการพยาบาล แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ จิตสำนึกต่อความร่วมมือและการทำงานเป็นทีม จิตสำนึกต่อความสามารถในการให้บริการ จิตสำนึกต่อการตอบสนองการให้บริการ และจิตสำนึกต่อการเสริมสร้างการบริการ 2) วิธีการแก้ปัญหาจิตสำนึกบริการได้มาจากการดำเนินการวิจัยแบบ PDCA ของบุคลากรทางการพยาบาลในกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมและ 3) บุคลากรทางการพยาบาลมีจิตสำนึกบริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผู้ได้รับการบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อริสรา อินทรขุนทด (2557) พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 3 ดาว มีพฤติกรรมการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับแสดงพฤติกรรมการให้บริการทุกครั้ง ปัจจัยด้านการให้บริการ ได้แก่ ความรู้ในการให้บริการ และจิตบริการ มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการส่งเสริมจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการมากที่สุด คือ จิตบริการ รองลงมา คือ ความรู้ในการให้บริการ และการส่งเสริมจากองค์กร ตามลำดับ โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ได้ร้อยละ 19.2

2. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนว

2.1 ความหมาย ความสำคัญและหลักการของชุดกิจกรรมแนะแนว

กระทรวงศึกษาธิการ (2545) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่า ชุดกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาความสามารถของผู้เรียนให้เหมาะสมตามความแตกต่างระหว่างบุคคลสามารถค้นพบและพัฒนาศักยภาพของตนเองเสริมสร้างทักษะชีวิตวุฒิภาวะทางอารมณ์ การเรียนรู้ในทางพหุปัญญา และการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี ซึ่งผู้สอนทุกคนต้องทำหน้าที่แนะแนวให้คำปรึกษาด้านชีวิต การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเองสู่โลกอาชีพและการมีงานทำ

ช่อลัดดา ขวัญเมือง (2542, น. 221 - 222) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่า เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมให้บุคคลได้ปฏิบัติกิจกรรมร่วมกันมีการศึกษาพฤติกรรมของตนเองของผู้อื่นและของกลุ่มจากการทำงานร่วมกันจนเกิดการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการสร้างสัมพันธ์ภาพ และประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เพื่อจะได้นำไปใช้ในการพัฒนาตนเอง พัฒนากลุ่มต่อไป

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา (2542,น.4) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่า กิจกรรมกลุ่มจะเริ่มขึ้นนับตั้งแต่มีบุคคล 2 คนขึ้นไปมาทำกิจกรรมร่วมกันโดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน เมื่อมนุษย์เข้ามาร่วมกลุ่มกันก็จะเกิดเป็นบทบาทของกลุ่มขึ้นมา ทั้งนี้ เพราะกลุ่มมีอิทธิพลอยู่ในตัวของมันเองอิทธิพลของกลุ่มสามารถที่จะขัดเกลาลักษณะท่าทีของสมาชิกในกลุ่มให้ แปรเปลี่ยนไปได้ เราจึงได้เห็นความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงสถานภาพของกลุ่มที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ ไม่ว่าจะไปในทิศทางที่สร้างสรรค์พัฒนาหรือล้าหลังเลวลงก็ตามทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการในกลุ่ม

เรียม ศรีทอง (2545) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่า ชุดมวลง ประสพการณ์ที่ตอบสนองการบริการจัดวางตัวบุคคล (Placement Service) โดยมุ่งให้ผู้รับบริการได้ปฏิบัติการเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมทั้งการพิจารณาเลือกใช้ข้อมูล การปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ เจตคติ ฝึกหัดทักษะที่ยังบกพร่อง หรือเสริมทักษะที่จำเป็นให้ดียิ่งขึ้น

เรียม ศรีทอง (2557) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่า เป็นการกำหนดชุดมวลงประสพการณ์การเรียนรู้ เน้นปฏิบัติการในการให้บริการที่สนองตอบการบริการจัดวางตัวบุคคล (Placement Services) ภายหลังจากการได้รับบริการศึกษารวบรวมข้อมูล บริการสนเทศ และ/หรือบริการให้การปรึกษามาแล้ว

อนงค์ วิเศษสุวรรณ (2544,น.4) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่า บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป มีปฏิสัมพันธ์กันแบบตัวต่อตัว แต่ละบุคคลตระหนักถึงการพึ่งพากันในการร่วมมือกันทำตามจุดมุ่งหมาย มีความรับผิดชอบร่วมกันแต่ละบุคคลตระหนักถึงความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกภาพของตน และสมาชิกคนอื่น ๆ

Kott - Man, Ashby & De Graff (2544) ได้ให้ความหมายของชุดกิจกรรมแนะแนวไว้ว่าเป็น มวลประสบการณ์ ทุกรูปแบบที่จัดให้หรือสนับสนุนให้ผู้รับบริการแนะแนวแต่ละคน แต่ละกลุ่ม ได้ปฏิบัติหรือได้มีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุเป้าหมายในการพัฒนา สร้างเสริม ป้องกันปัญหา และแก้ปัญหาทั้งด้านการศึกษา อาชีพ ส่วนตัวและสังคม

จากแนวความคิดข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า เป็นมวลประสบการณ์ที่จัดให้ผู้รับบริการแต่ละคนหรือแต่ละกลุ่มได้ปฏิบัติ หรือได้มีส่วนร่วมเพื่อให้ผู้รับบริการบรรลุเป้าหมายหรือสร้างเสริมตนเอง ตลอดจนป้องกันหรือแก้ปัญหาที่ตนจะพัฒนาได้อย่างเหมาะสมทั้งด้านการศึกษา อาชีพ ส่วนตัวและสังคม ตลอดจนเป็นกลุ่มกระบวนการเรียนรู้การมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อให้ได้รับความรู้อย่างกว้างขวางแล้วนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับมาพัฒนาตนเองหรือปรับตัวต่อสมาชิกคนอื่น ๆ เป็นการลดความตึงเครียด ขจัดความขัดแย้ง และช่วยในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่ตนเองหรือสมาชิกกำลังประสบอยู่ให้หมดสิ้นไป อันเป็นประโยชน์ในการสร้างสัมพันธภาพในการอยู่และทำงานร่วมกันกับผู้อื่นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนว

แนวคิดสำคัญของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนวนี้ มีพื้นฐานมาจากนักจิตวิทยาในกลุ่มจิตวิเคราะห์ กลุ่มมนุษยนิยม กลุ่มภาวะนิยม กลุ่มปัญหานิยม และกลุ่มพฤติกรรมนิยม รวมทั้งกลุ่มที่พัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ มาจากพื้นฐานแนวคิดเดิม เช่น กลุ่มปัญหาทางสังคม หรือกลุ่มวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ยังได้มีการพัฒนาทฤษฎีการปรึกษาครอบครัว ซึ่งทฤษฎีบางทฤษฎีอาจเสนอแนวคิดเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษยใจไว้ โดยอาศัยแนวคิดทางจิตวิทยาที่เน้นแนวคิดของนักจิตวิทยาในกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งมากกว่ากลุ่มอื่นที่เห็นได้โดยเด่นชัด แต่หลายทฤษฎีหรือส่วนมากก็มักเสนอแนวคิดเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษยใจไว้โดยนำมาจากแนวคิดของนักจิตวิทยามากกว่า 1 กลุ่ม โดยผสมผสานกันและ/หรือพัฒนาแนวคิดเหล่านี้เพิ่มขึ้นอีก โดยอาศัยผลการวิจัยหรือผลจากการนำแนวคิดต่างๆไปปฏิบัติในสภาพจริง จนได้แนวคิดใหม่ที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะที่สามารถนำไปใช้เป็นแนวคิดหรือทฤษฎีโดยเฉพาะ เช่น

2.2.1 จิตวิทยากลุ่มจิตวิเคราะห์ (Psychoanalysis)

จิตวิทยากลุ่มนี้ผู้นำคือ ซิกมันด์ ฟรอยด์ (Sigmund Freud) โดยมีการเน้นความสำคัญของเรื่องจิตไร้สำนึก (Unconscious) จิตส่วนนี้เรียกว่าไร้สำนึกนี้จะรวบรวมความคิด ความต้องการ และประสบการณ์ที่บุคคลไม่ต้องการที่จะจดจำ จึงเก็บกตความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ เหล่านี้ไว้ให้อยู่ภายในจิตส่วนนี้ แต่เนื่องด้วยความคิดความต้องการหรือความรู้สึกต่างๆที่บุคคลเก็บกตไว้นี้ แท้จริงแล้วยังมีพลังอยู่ ถ้าเกิดมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นขึ้นมา พลังนี้ก็จะแสดงอิทธิพลทำให้บุคคลกระทำพฤติกรรมบางอย่างออกมาโดยไม่รู้ตัว นอกจากนี้นักจิตวิทยากลุ่มนี้ยังได้มีความเชื่อต่อไปว่าพฤติกรรมทั้งหลายของบุคคล มีสาเหตุเกิดจากพลังผลักดันจากสัญชาตญาณ 2 ส่วนคือ สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (Eros or Life) และสัญชาตญาณแห่งความตาย (Thanatos or Death Instinct)

นักจิตวิเคราะห์กลุ่มนี้ ยังให้ความสำคัญเกี่ยวกับโครงสร้างบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งได้ให้คำอธิบายไว้ว่าโครงสร้างทางจิตประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ อิด อีโก้ และซูเปอร์อีโก้

อิด (Id) หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เป็นสิ่งที่ยังไม่ได้ผ่านการขัดเกลา ซึ่งทำให้มนุษย์ทำทุกอย่างเพื่อความพึงพอใจของตนหรือทำงานตามหลักของความพอใจ (Law of Pleasure) เป็นที่ตั้ง โดยไม่คำนึงสิ่งใด เปรียบเสมือนสันดานดิบของมนุษย์ ซึ่งแบ่งออกเป็นสัญชาตญาณแห่งการมีชีวิตหรือการมีชีวิต (Life Instinct) เช่น ความต้องการอาหาร ความต้องการทางเพศ ความต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย เป็นต้น และสัญชาตญาณแห่งความตาย (Death Instinct) เช่น ความต้องการก้าวร้าวหรือการทำอันตรายต่อตนเองและผู้อื่น เป็นต้น

อีโก้ (Ego) หมายถึง ส่วนที่ควบคุมพฤติกรรมที่เกิดจากความต้องการของอิดเป็นตัวประสานระหว่างอิด และซูเปอร์อีโก้ โดยอาศัยกฎเกณฑ์ทางสังคมและหลักแห่งความจริง (Reality Principle) มาช่วยในการตัดสินใจไม่ใช่แสดงออกตามความพอใจของตนเองเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคิดแสดงออกอย่างมีเหตุผลด้วย

ซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) หมายถึง มโนธรรมหรือจิตในส่วนที่ได้รับการขัดเกลาจากประสบการณ์การอบรมสั่งสอนหรือผ่านกระบวนการสังคมประกิต โดยอาศัยหลักการศีลธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่าง ๆ ในสังคมนั้นเป็นตัวบังคับและควบคุมความคิดให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

ซึ่งสามารถนำหลักการของทฤษฎีเข้ามาใช้ในกระบวนการแนะแนวและการปรึกษาได้ โดยให้ผู้ให้บริการศึกษาและวิเคราะห์ภูมิหลังที่อาจเป็นต้นเหตุแห่งปัญหาหรือความต้องการของผู้รับบริการได้ด้วยทฤษฎีจิตวิเคราะห์นี้ ทั้งนี้การศึกษาภูมิหลังของผู้รับบริการเป็นเรื่องที่ต้องทำอย่างรอบคอบและระมัดระวังมากที่สุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยกระบวนการของการศึกษารวบรวมข้อมูลเป็นรายบุคคลตามหลักการทางการแนะแนวอย่างถูกต้องด้วย

2.2.2 จิตวิทยากลุ่มการรู้คิด (Cognitive Psychology)

จิตวิทยากลุ่มรู้คิด ผู้นำคนสำคัญได้แก่ วูล์ฟกัง โคห์เลอร์ (Wolfgang Kohler) เอ็ดเวิร์ด ซี. ทอลมัน (Edward C. Tolman) และฌอง เพียเจต์ (Jean Piaget) ซึ่งนักจิตวิทยากลุ่มนี้ได้ให้ความสนใจและมุ่งเน้นศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการรู้คิด การพัฒนาทางด้านสติปัญญา โดยเน้นให้เห็นถึงความจำเป็นในการสอนให้บุคคลรู้จักคิดใช้เหตุใช้ผลตั้งแต่อยู่ในวัยเด็ก เพราะจะเป็นรากฐานในเด็กเกิดการเตรียมตัวที่ถูกต้องเพื่อการพัฒนาต่อไปทุกด้าน เป็นการศึกษาโดยใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์

ทฤษฎีสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยากลุ่มนี้คือ ทฤษฎีพัฒนาการทางสติปัญญาของเพียเจต์ โดยเป็นการให้ความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าภายนอกกับสิ่งเร้าภายใน ซึ่งได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ กระบวนการรู้-คิด หรือกระบวนการคิดที่ช่วยส่งเสริม การเรียนรู้ให้กับบุคคลหรือผู้รับบริการ

2.2.3 จิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม (Humanism)

จิตวิทยากลุ่มมนุษยนิยม บุคคลสำคัญในกลุ่มนี้ได้แก่ อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) และคาร์ล อาร์ โรเจอร์ (Carl R. Rogers) พื้นฐานของแนวคิดกลุ่มนี้มาจากปรัชญาตะวันตก โดยเฉพาะปรัชญากลุ่มอัตถิภาวนิยม (Existentialism) นักจิตวิทยากลุ่มนี้มีมุมมองมนุษยนิยมในแง่การมีเอกลักษณ์ที่เฉพาะตนบุคคลมากกว่าที่จะมองภาพรวมของบุคคล มนุษย์ทุกคนเมื่อเกิดมาเป็นผู้ที่มีความบริสุทธิ์ มีความใฝ่ดี และก็ยังได้ให้ความสำคัญต่อการศึกษาศักยภาพบุคคลในฐานะที่เป็นอินทรีย์ทั้งหมด ซึ่งมีลักษณะที่เฉพาะตนและถูกเร้าให้พยายามตอบสนองกับศักยภาพที่มีอยู่ในตนเพื่อสร้างสรรค์การมีเกียรติศักดิ์ศรี และการมีคุณค่าในตนเอง ดังนั้นแนวคิดมนุษยนิยมได้ถูกนำไปเป็นฐานคิดของการแนะแนวและการปรึกษา โดยมุ่งเน้นผู้รับบริการรู้จักเสาะแสวงหา แนวทางการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนาตนได้ด้วยตนเอง ตระหนักถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล จัดกิจกรรมแนะแนวและการปรึกษาโดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง

2.2.4 จิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม (Behaviorism)

จิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม ผู้นำแนวความคิดของกลุ่มนี้คือ จอห์น บี วัตสัน (John B. Watson) ซึ่งเป็นผู้ที่นำเสนอให้มีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในด้านที่อาจสังเกตและมองเห็นได้ การศึกษาพฤติกรรมของบุคคล ในแนวใหม่นี้จัดได้ว่าเป็นวิธีการศึกษาพฤติกรรมในลักษณะที่เป็นวิทยาศาสตร์มากขึ้น ทำให้ท่านได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งจิตวิทยาสมัยใหม่ แนวคิดหลักเชื่อว่าพฤติกรรมมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ศักยภาพแห่งการเรียนรู้ของมนุษย์เป็นศักยภาพที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด ซึ่งการเรียนรู้เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็นชัดได้อย่างชัดเจน และนอกจากนี้ยังเน้นว่าพฤติกรรมทุกอย่างต้องมีสาเหตุ และสาเหตุนั้นเกิดจากสิ่งเร้า (Stimulus) ที่มากระทบกับอินทรีย์ (Organism) ทำให้อินทรีย์นั้นมีพฤติกรรมตอบสนอง (Response)

และนอกจากนี้ยังมี บี เอฟ สกินเนอร์ (B.F. Skinner) ซึ่งเป็นเจ้าของหลักการที่ว่า บุคคลหรือสัตว์ประเภทอื่นๆ จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือมีพฤติกรรมซ้ำๆ เมื่อได้รับการเสริมแรง (Reinforcement) ทั้งทางบวกและทางลบ โดยสรุปแนวคิดคือ การวางเงื่อนไข (Conditioning) เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ด้วยการทดลองของพาฟลอฟ และสกินเนอร์ เชื่อว่าสามารถใช้วิธีฝึกฝนอบรมที่เหมาะสม เพื่อฝึกผู้รับบริการให้มรพฤติกรรมตามที่ปรารถนาได้ โดยใช้วิธีการวางเงื่อนไขกับผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากการเรียนรู้มากกว่าสัญชาตญาณ หรือคุณสมบัติอื่นๆที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด หรือพฤติกรรมที่ส่วนใหญ่ของมนุษย์เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้มากกว่าเกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ โดยที่ได้แบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมที่มีการเคลื่อนไหวภายนอก (Explicit Movement) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เราสามารถมองเห็นหรือวัดได้ เช่น การเดิน การวิ่ง การกิน การนอน ฯลฯ และพฤติกรรมที่มีการเคลื่อนไหวภายใน (Implicit

Movement) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ไม่อาจมองเห็นด้วยสายตา นอกจากวัดได้จากเครื่องมือที่เหมาะสม (Sensitive Instruments) เช่น การคิด หรือการเกร็งของกล้ามเนื้อ เป็นต้น

โดยการนำจิตวิทยาากลุ่มพฤติกรรมนิยมมาประยุกต์ใช้ในการแนะแนว และการปรึกษาเชิงจิตวิทยานั้น ส่วนใหญ่เป็นการมุ่งเน้นในเรื่องของพฤติกรรมโดยอาศัยหลักการของการวางเงื่อนไขและการเสริมแรง

2.2.5 จิตวิทยาากลุ่มเกสตัลท์ (Gestalt Psychology)

จิตวิทยาากลุ่มเกสตัลท์ มีกลุ่มผู้นำได้แก่ แมกซ์ เวิร์ธไมเออร์ (Max Wertheimer) ร่วมกับ เคิร์ท เลอวิน (Kurt Lewin) เคิร์ท คอฟฟ์กา (Kurt Koffka) และวูล์ฟกัง โคห์เลอร์ (Wolfgang Kohler) จิตวิทยาากลุ่มเกสตัลท์ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องของการรับรู้และการเรียนรู้ โดยพบว่าการเรียนรู้เกิดจากการนำเอาสิ่งเร้าต่างๆมารวมกัน เริ่มต้นจากการรับรู้ในส่วนรวมก่อน แล้วจึงสามารถแยกแยะวิเคราะห์เพื่อการเรียนรู้ส่วนย่อยแต่ละส่วนต่อไป ในลักษณะของภาพและพื้น กล่าวคือ การเรียนรู้ของบุคคลจะเป็นไปด้วยดีและสร้างสรรค์ ถ้าเขาได้มีโอกาสเห็นภาพรวมทั้งหมดของสิ่งที่เขาจะเรียนรู้เสียก่อน เมื่อเกิดภาพรวมทั้งหมดแล้วก็เป็นกรง่ายที่บุคคลจะเรียนสิ่งที่ละเอียดปลีกย่อยต่อไป

หลักการสำคัญของจิตวิทยาากลุ่มนี้ก็คือเรื่องของการรับรู้ภาพและพื้น (Figure and Ground), การรับรู้เป็นหมวดหมู่และเป็นกระสวน (Perceptual Grouping and Pattern) การพิสูจน์การรับรู้ (Perceptual Hypothesis) และการหยั่งรู้ (Insight) ซึ่งกลุ่มนี้มีความเชื่อว่าความสามารถในการแก้ไข ปัญหาของคนเรานั้นต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการหยั่งรู้ คนเราจะหยั่งเห็นได้ต้องอาศัยการมี ประสบการณ์เป็นตัวช่วยในการรับรู้

การนำหลักของจิตวิทยาากลุ่มเกสตัลท์มาใช้ในการแนะแนวและการปรึกษานั้น หัวใจที่สำคัญคือการที่ผู้ให้บริการควรจัดกิจกรรมหรือการให้บริการใดๆเพื่อช่วยให้ผู้รับบริการได้เกิดการ ตระหนักรู้ตนเอง ตระหนักรู้ปัญหาของตนเอง ตลอดจนตระหนักรู้ในแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญห ของตนเองได้ด้วยการหยั่งรู้

2.2.6 จิตวิทยาพัฒนาการ (Developmental Psychology)

จิตวิทยาพัฒนาการเป็นจิตวิทยาอีกแขนงหนึ่งที่มุ่งเน้นการศึกษาทางด้านการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับมนุษย์ทุกช่วงวัยนับตั้งแต่การเริ่มปฏิสนธิจนกระทั่งวาระสุดท้ายของชีวิต ในทุก ๆ มิติ ทุก ๆ ด้าน ทั้งในทางด้านการเจริญเติบโตทางร่างกาย ความคิด อารมณ์ ความรู้สึก เจตคติ พฤติกรรมการแสดงออก สังคม บุคลิกภาพ ตลอดจนสติปัญญาของแต่ละบุคคล จิตวิทยาพัฒนาการนับได้ว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการศึกษาและการทำความเข้าใจในมนุษย์ในทุกช่วงวัย อีกทั้งยังสามารถใช้ จิตวิทยาพัฒนาการเพื่อการเตรียมการต่างๆ ทั้งในการป้องกันแก้ไข หรือส่งเสริมพัฒนาการทุกด้าน ของแต่ละบุคคล โดยทฤษฎีจิตวิทยาพัฒนาการที่สำคัญอยู่ 4 ทฤษฎี คือ

1. ทฤษฎีพัฒนาการทางเพศของ فروยด์ ประกอบด้วย 5 ขั้น คือ
 - 1.1 ขั้นปาก (Oral Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุแรกเกิด ถึง 1 ขวบ
 - 1.2 ขั้นทวารหนัก (Anal Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุ 1 – 3 ขวบ
 - 1.3 ขั้นอวัยวะสืบพันธุ์ตอนต้น (Phallic Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุ 3 – 5 ขวบ
 - 1.4 ขั้นระยะแฝง (Latency Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุ 6 – 11 ปี
 - 1.5 ขั้นอวัยวะสืบพันธุ์ตอนปลาย (Genital Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุ 12 ปีขึ้นไป
2. ทฤษฎีพัฒนาการทางด้านสติปัญญาของเพียเจท์ ประกอบด้วย 4 ขั้น
 - 2.1 ขั้นประสาทสัมผัสและการเคลื่อนไหว (Sensori-motor Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุแรกเกิด ถึง 2 ปี
 - 2.2 ขั้นการคิดก่อนปฏิบัติ (Pre-operational Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุ 2 - 7 ปี
 - 2.3 ขั้นการคิดอย่างมีเหตุผลเป็นรูปธรรม (Concrete Operation Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุ ถึง 7 - 11 ปี
 - 2.4 ขั้นการคิดอย่างมีเหตุผลเป็นนามธรรม (Formal Operation Stage) ตั้งแต่ช่วงอายุ 11 ปีขึ้นไป
3. ทฤษฎีพัฒนาการทางบุคลิกภาพของอีริกสัน ประกอบด้วยพัฒนาการตามขั้นตอน 8 ขั้น ได้แก่
 - 3.1 ความไว้วางใจกับความไม่ไว้วางใจ (Trust VS. Mistrust) ช่วงแรกเกิด - 18 เดือน
 - 3.2 ความเป็นตัวของตัวเองกับความสงสัย (Autonomy VS. Doubt) ช่วงอายุ 18 เดือน - 3 ปี
 - 3.3 ความริเริ่มกับความรู้สึกผิด (Initiative VS. Guilt) ช่วงอายุ 3 - 5 ปี
 - 3.4 ความขยันหมั่นเพียรกับความรู้สึกต่ำต้อย (Industry VS. Inferiority) ช่วงอายุ 6 - 12 ปี
 - 3.5 ความเป็นเอกลักษณ์กับความสับสนในบทบาท (Identity VS. Role Confusion) ช่วงอายุ 12 - 18 ปี
 - 3.6 ความผูกพันกับการแยกตัว (Intimacy VS. Isolation) ช่วงอายุ 18 - 35 ปี
 - 3.7 การทำประโยชน์ให้สังคมกับการคิดถึงแต่ตนเอง (Generativity VS. Self Absorption) ช่วงอายุ 35 - 55 หรือ 65 ปี
 - 3.8 บุรณาการกับความสิ้นหวัง (Integrity VS. Despair) ในช่วง 55หรือ 65 ปี

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวุฒิ ศรีธรรมมา (2560) พบว่า 1) ภายหลังจากทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองมีความอ่อนน้อมถ่อมตนสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) ความอ่อนน้อมถ่อมตนของนักเรียนกลุ่มทดลองในระยะหลังการทดลองก็บระยะติดตามผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติอย่างมีระดับ .01

ธนากร จักรหา (2560) พบว่า 1) ความตระหนักรู้ในตนเองด้านอาชีพของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 สาขางานซ่อมบำรุงเครื่องจักรกล วิทยาลัยการอาชีพหนองแค หลังใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อสร้างเสริมความตระหนักรู้ในตนเองด้านอาชีพสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) ความตระหนักรู้ในตนเองด้านอาชีพของนักเรียนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นปีที่ 3 สาขางานซ่อมบำรุงเครื่องจักรกล วิทยาลัยการอาชีพหนองแค ในระยะติดตามผลสูงกว่าระยะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วัฒนา วงศ์ชาบุตร (2558) พบว่า ภายหลังจากทดลอง นักเรียนหอพักชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมการมีจิตสาธารณะสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) พฤติกรรมการมีจิตสาธารณะของนักศึกษาในกลุ่มทดลองระยะหลังการทดลองกับระยะติดตามผลไม่แตกต่างกัน

สุภาพร เติวิยะ (2559) พบว่า ระดับของพฤติกรรมที่แสดงออกถึงคุณลักษณะด้านการมีจิตสาธารณะของนักศึกษาเพิ่มขึ้นทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการรับรู้และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม การแสดงออกถึงการรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติ และทรัพยากรธรรมชาติ การหลีกเลี่ยงการใช้หรือการก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม การเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และการแสดงออกถึงความพร้อมที่จะช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นและในสังคม นอกจากนี้ นักศึกษาได้เรียนรู้ การทำโครงการ สามารถทำโครงการที่ สอดคล้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่พบในชุมชนของตนได้เป็นอย่างดีและเกิดความภาคภูมิใจในการทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นในสังคม

อรรวรรณ ศรีไสยเพชร (2559) พบว่า 1) ภายหลังจากทดลองใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยการเรียนรู้แบบโครงงาน เพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา นักเรียน มีทักษะการแก้ปัญหาสูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) ภายหลังจากใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยการเรียนรู้ แบบโครงงาน เพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ นักเรียนกลุ่มทดลองมีทักษะการแก้ปัญหาไม่แตกต่างกับหลังการทดลอง

3. แนวความคิดเกี่ยวกับโรงเรียนเดอะแคร์การบริหาร

3.1 ประวัติความเป็นมาของโรงเรียนเดอะแคร์การบริหาร

โรงเรียนเดอะแคร์การบริหารเป็นหนึ่งในโรงเรียนเอกชนนอกระบบที่จัดการเรียนการสอนในรูปแบบที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Students center) ให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ โดยได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงศึกษาธิการ และเริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 25 กันยายน 2556 เป็นต้นมา ตั้งอยู่ที่ 247/1 อาคารสหกรณ์อ้อมทรัพย์โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ ชั้น 3-4 ถนนสรรพสิทธิ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดอุบลราชธานี ด้วยเหตุที่การมีสุขภาพดีปราศจากโรคภัยถือเป็นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ทุกเพศทุกวัย ในทางการแพทย์ถือว่าวัยผู้สูงอายุ และเด็กเล็ก เป็นวัยที่มีสุขภาพร่างกายอ่อนแอและไวต่อโรคกว่าวัยอื่นๆซึ่งต้องการการดูแลเป็นพิเศษ ประกอบกับภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันทำให้ทุกคนต้องเร่งรีบในการประกอบกิจการงานต่างๆจึงทำให้ไม่มีเวลาในการดูแลทั้งผู้สูงอายุ และเด็กเล็ก จากการเปิดเผยของกระทรวงสาธารณสุข พบว่ามีจำนวนผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นถึงร้อยละ 14 ของจำนวนประชากรทั้งประเทศ แสดงให้เห็นว่าประเทศไทยเริ่มเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว และจะทำให้เกิดปัญหาทางด้านสังคมตามมาอีกมากมาย หากไม่มีการวางแผนและเตรียมบุคลากรเพื่อรับมือกับปัญหานี้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวนั้น รวมทั้งเพื่อให้โอกาสทางการศึกษาแก่นักเรียนที่มีความสนใจทางด้านบริการสุขภาพ จึงได้ก่อตั้งโรงเรียนเดอะแคร์การบริหาร โดยมีคณะผู้บริหารงาน ซึ่งล้วนแล้วเป็นผู้ที่เชี่ยวชาญทางด้านบริการสุขภาพ และการสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักคือ เพื่อผลิตบุคลากรในสาขาบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล เพื่อเป็นการสร้างงานสร้างอาชีพให้แก่ประชาชนรวมทั้งเป็นการเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านการบริการสุขภาพ ในการดูแลเด็กเล็ก และผู้สูงอายุให้มีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดี ครอบคลุมทั้งด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสุขภาพ สร้างบุคลากรด้านสาธารณสุขที่มีคุณธรรม จริยธรรม สามารถช่วยงานทางการแพทย์ และให้บริการด้านสุขภาพตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และด้วยเจตนารมณ์ที่ต้องการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากลให้สมดังปรัชญาของโรงเรียนที่ว่า “สร้างบุคลากรที่มีคุณภาพเพื่อชีวิตที่ดีของสังคม” และ คำขวัญของโรงเรียนที่ว่า “คุณภาพคือหัวใจของเรา (Quality is the best)” จึงได้มีการวางระบบประกันคุณภาพ ภายในของโรงเรียนตามเกณฑ์ของกระทรวงศึกษาธิการควบคู่ไปกับการประกันคุณภาพให้เป็นที่ยอมรับภายนอกองค์กร

ในวันที่ 29 กันยายน 2558 โรงเรียนเดอะแคร์การบริหารผ่านเกณฑ์การประเมินเพื่อรับรางวัลโรงเรียนที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีมาก ประจำปี 2558 ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เรื่อง ผลการประเมินโรงเรียนนอกระบบเพื่อรับรางวัล

ที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีมากและดี ประจำปีงบประมาณ 2558 ประกาศ ณ วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2558

ในวันที่ 15 ธันวาคม 2557 โรงเรียนเดอะแคร้การบริบาล ได้รับอนุญาตให้เป็นผู้ดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ. 2545 ในสาขาอาชีพ การดูแลผู้สูงอายุ ระดับ 1 ใบอนุญาตดำเนินการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ เลขที่ 2/2557 รวมไปถึงมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการทดสอบเป็นผู้ที่จะทำหน้าที่เป็นผู้ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติและเข้ารับการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ ในสาขาการดูแลผู้สูงอายุ ระดับ 1 และในสาขาการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย ระดับ 1 โดยบุคลากรที่สอบผ่านคิดเป็นร้อยละ 80 ของบุคลากรทั้งหมด

3.2 วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

เพื่อผลิตบุคลากรในสาขาด้านบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมาตรฐานในระดับสากล

3.3 วิสัยทัศน์

เป็นสถาบันการศึกษาที่มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้เป็นบุคลากรทางด้านสุขภาพที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม จริยธรรม มีใจรักและทักษะทางด้านบริการสุขภาพในระดับมาตรฐานสากล เพื่อตอบสนองความต้องการของสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างสังคมคุณภาพ

3.4 ขอบข่ายและภารกิจ

3.4.1 ผลิตบุคลากรสาขาบริการสุขภาพให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และเจตคติอันดีงามในการช่วยดูแลผู้ป่วย ผู้สูงอายุและเด็กเล็กและสามารถปฏิบัติหน้าที่ช่วยงานทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.4.2 ผลิตบุคลากรสาขาบริการสุขภาพให้มีมนุษยสัมพันธ์ และสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี

3.4.3 ผลิตบุคลากรสาขาบริการสุขภาพให้สามารถคิดใช้วิจารณ์ญาณในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

3.4.4 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเอง และยกระดับวิชาชีพโดยการทดสอบผ่านเกณฑ์มาตรฐาน ฝีมือแรงงานแห่งชาติ เป็นแรงงานด้านวิชาชีพบริการสุขภาพที่มีคุณภาพระดับสากล ปฏิบัติงานได้ทั้งในและต่างประเทศ

3.5 หลักสูตรการเรียนการสอน

3.5.1 หลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ (420 ชั่วโมง)

3.5.2 หลักสูตรการดูแลเด็กเล็ก (420 ชั่วโมง)

3.5.3 ภาษาญี่ปุ่นและการสื่อสาร (160 ชั่วโมง)

3.5.4 ภาษาญี่ปุ่นระดับกลาง (160 ชั่วโมง)

3.5.5 ภาษาอังกฤษธุรกิจ (160 ชั่วโมง)

3.6 รางวัลที่หน่วยงานได้รับ

3.6.1 รางวัลโรงเรียนที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีมาก ประจำปีการศึกษา 2558 ตามประกาศสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน เรื่อง ผลการประเมินโรงเรียนนอกระบบเพื่อรับรางวัลโรงเรียนที่มีระบบการประกันคุณภาพภายในอยู่ในระดับดีมากและดี ประจำปีงบประมาณ 2558 ประกาศ ณ วันที่ 11 กันยายน พ.ศ. 2558 กระทรวงศึกษาธิการ ณ โรงแรมเอเชีย กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 29 กันยายน 2558

3.6.2 เครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานตามประกาศกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เรื่องการออกเครื่องหมายมาตรฐานฝีมือแรงงานให้แก่สถานประกอบการ ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน 2540 เนื่องจากเป็นสถานประกอบการที่มีลูกจ้างผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาอาชีพภาคบริการ สาขาการดูแลผู้สูงอายุ ระดับ 1 รวมแล้วไม่ต่ำกว่าอัตราร้อยละสิบของลูกจ้างทั้งหมดในหน่วยงานผลิตหรือบริการ ตามประกาศที่ รง 0404/07114 ณ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 7 อุบลราชธานี กระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2558

3.6.3 รางวัลทรงคุณค่า เกียรติยศแห่ง สช. (OPEC AWARDS) ประจำปีงบประมาณ 2559 สาขาผู้บริหารสถานศึกษายอดเยี่ยม ด้านบริหารจัดการโรงเรียนเอกชนนอกระบบของกระทรวงศึกษาธิการ ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2559

3.6.4 รางวัลสถานประกอบกิจการดีเด่นด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี พ.ศ. 2558 (The Best of DSD 2016) ณ สโมสรทหารบก กรุงเทพฯ กระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2559

3.7 จุดเด่นของโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล

3.7.1 ด้านการศึกษา

นักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล หมายถึง ผู้ที่สนใจศึกษาในหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุ 420 ชั่วโมงและหลักสูตรการดูแลเด็กเล็ก 420 ชั่วโมง เพื่อให้การบริบาลผู้อื่น ๆ และสามารถเข้าบรรจุงานในตำแหน่ง พนักงานผู้ช่วยทางการบริบาล โดยมีทักษะการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการช่วยเหลือดูแลผู้ใช้บริการและช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพ ปฏิบัติงานสนับสนุนงานพยาบาลที่ไม่ยากภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิด หรือตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างชัดเจนหรือละเอียดถี่ถ้วน และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมายให้มีประสิทธิภาพ มีความรู้ความสามารถในการบริบาลผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ระดับได้ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ผู้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการบริบาล และช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพ หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ปฏิบัติงานสนับสนุนงานพยาบาลที่ไม่ยาก

เกี่ยวกับงานสนับสนุนงานพยาบาลต่าง ๆ เช่น การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในการดูแลสุขวิทยาส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อม การจัดทำผู้รับบริการหลังผ่าตัด โดยการให้ยาระงับความรู้สึกทางไขสันหลัง การจำกัดการเคลื่อนไหวโดยการผูกยึด การนวดหลังเพื่อคลายกล้ามเนื้อ ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิด หรือตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพทั้งร่างกายและจิตใจ ของผู้ใช้บริการ จัดเตรียมเก็บรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ทุกชนิดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ ศึกษาสาเหตุอาการผู้ใช้บริการเพื่อรายงานอาการให้หัวหน้าทีมทราบ รับคำสั่งดูแลช่วยเหลือตามแผนการรักษา ปฏิบัติการดูแลเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดสิ่งแวดล้อม และสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการช่วยชำระร่างกายผู้ใช้บริการ ป้อนอาหาร และช่วยเหลือให้ได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ให้ยาทางปากตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและญาติผู้รับบริการ บันทึกอุปสรรคในการปฏิบัติงานและรายงานหรือปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพอนามัยและการป้องกันโรคแก่ผู้ใช้บริการได้

ระดับที่ 2 หมายถึง ผู้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการบริหาร และช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพ หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ปฏิบัติงานสนับสนุนงานพยาบาลที่ไม่ยากเกี่ยวกับงานสนับสนุนงานพยาบาลต่าง ๆ เช่น การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ การจัดทำผู้รับบริการหลังผ่าตัด โดยการให้ยาระงับความรู้สึกทางไขสันหลัง การจำกัดการเคลื่อนไหวโดยการผูกยึด การนวดหลังเพื่อคลายกล้ามเนื้อ การบันทึกน้ำเข้า - ออกจากร่างกาย การเก็บตัวอย่างส่งตรวจ การทำแผลแห้ง ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิด หรือตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพทั้งร่างกายและจิตใจ ของผู้ใช้บริการ จัดเตรียมเก็บรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ทุกชนิดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อยู่เสมอ ศึกษาสาเหตุอาการผู้ใช้บริการเพื่อรายงานอาการให้หัวหน้าทีมทราบ รับคำสั่งดูแลช่วยเหลือตามแผนการรักษา ปฏิบัติการดูแลเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดสิ่งแวดล้อม และสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการช่วยชำระร่างกายผู้ใช้บริการ ป้อนอาหาร และช่วยเหลือให้ได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ให้ยาทางปากตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและญาติผู้รับบริการ บันทึกอุปสรรคในการปฏิบัติงานและรายงานหรือปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพอนามัย และการป้องกันโรคแก่ผู้ใช้บริการได้ ให้คำปรึกษาแนะนำในการปฏิบัติงานแก่พนักงานบริหาร ระดับ 1 ได้

ระดับที่ 3 หมายถึง ผู้มีความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านการบริหาร และช่วยเหลือพยาบาลวิชาชีพ หรือบุคลากรทางการแพทย์อื่น ๆ ปฏิบัติงานสนับสนุนงานพยาบาลที่ไม่ยากเกี่ยวกับงานสนับสนุนงานพยาบาลต่างๆ เช่น การป้องกันการแพร่กระจายเชื้อ การจัดทำผู้รับบริการหลังผ่าตัด โดยการให้ยาระงับความรู้สึกทางไขสันหลัง การจำกัดการเคลื่อนไหวโดยการผูกยึด การนวดหลังเพื่อคลายกล้ามเนื้อ การบันทึกน้ำเข้า - ออกจากร่างกาย การเก็บตัวอย่างส่งตรวจ การทำแผลแห้ง

การดูแลในปาก การให้ออกซิเจน ภายใต้การกำกับตรวจสอบโดยใกล้ชิด หรือตามคำสั่ง หรือแบบ หรือแนวทางปฏิบัติ หรือคู่มือที่มีอยู่อย่างชัดเจน สามารถปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค และการฟื้นฟูสภาพทั้งร่างกายและจิตใจ ของผู้ใช้บริการ จัดเตรียมเก็บรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ทุกชนิด ให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้อยู่เสมอ ศึกษาสาเหตุอาการผู้ใช้บริการเพื่อรายงานอาการให้หัวหน้าทีมทราบ รับคำสั่งดูแลช่วยเหลือตามแผนการรักษา ปฏิบัติการดูแลเกี่ยวกับการรักษาความสะอาดสิ่งแวดล้อม และสุขวิทยาส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการช่วยชำระร่างกายผู้ใช้บริการ ป้อนอาหาร และช่วยเหลือที่ได้รับประทานอาหารที่มีคุณค่า ให้อย่างถูกต้องตามที่ได้รับมอบหมาย ให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการอย่างใกล้ชิด ให้ความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการและญาติผู้รับบริการ บันทึกอุปสรรคในการปฏิบัติงานและรายงานหรือปฏิบัติงานส่งเสริมสุขภาพอนามัยและการป้องกันโรคแก่ผู้ใช้บริการได้ สามารถให้คำแนะนำ ถ่ายทอดเทคนิคการปฏิบัติงานให้กับพนักงานบริหารทุกระดับได้

ด้านกิจกรรมพัฒนานักเรียนด้านวิชาการ ที่มีการจัดกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือกลุ่มนักเรียนที่มีคาดว่าจะมีปัญหาการเรียน เช่น โครงการพี่สอนน้อง โครงการเราทำได้ กิจกรรมสอนเสริม กิจกรรมติวก่อนสอบ เป็นต้น เพื่อให้การช่วยเหลือได้ทันเวลา ช่วยลดปัญหานักเรียนเรียนไม่จบ ไม่มีแรงบันดาลใจหรือกำลังใจในการเรียน รวมไปถึงมีผลการเรียนที่ไม่ผ่านตามเกณฑ์มาตรฐานโรงเรียนและมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ และมีการจัดกิจกรรมและโครงการต่างๆที่สนับสนุนกลุ่มนักเรียนที่มีผลการเรียนดีมาก เช่น โครงการนักเรียนตัวอย่าง กิจกรรมโล่ประกาศเกียรติคุณ เป็นต้น เพื่อสร้างแรงกระตุ้นเชิงบวกในการเรียน และสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเรียน นอกจากนี้ยังมีระบบครูพี่เลี้ยงที่ให้การช่วยเหลือสนับสนุนทางด้านการศึกษาเป็นรายกรณีอีกด้วย

จากการดำเนินกิจกรรมและโครงการต่างๆทำให้นักเรียนร้อยละ 85 มีผลการเรียนอยู่ในระดับ 3.00 ขึ้นไป และนักเรียนผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงานแห่งชาติ สาขาการดูแลผู้สูงอายุ ระดับ 1 จำนวน 168 คน จากผู้เข้าทดสอบจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 91.80 และสาขาการเลี้ยงดูเด็กปฐมวัย ระดับ 1 จำนวน 126 คน จากผู้เข้าทดสอบ จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 83.44 โดยนับตั้งแต่ปี 2558 – 2561

จากข้อมูลดังกล่าว สามารถสะท้อนถึงความสำเร็จของกิจกรรมพัฒนานักเรียนด้านวิชาการได้อย่างดี และสามารถสร้างนักเรียนผู้ซึ่งเป็นเลิศทางด้านวิชาการ และมีสามารถระดับสากล ซึ่งสอดคล้องกับคำขวัญและปรัชญาโรงเรียน ที่มุ่งเน้นในด้านคุณภาพเป็นสำคัญ จนได้รับรางวัลโล่รางวัลสถานประกอบการดีเด่นด้านการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปี พ.ศ. 2558 (The Best of DSD 2016) ณ สโมสรทหารบก กรุงเทพฯ กระทรวงแรงงาน เมื่อวันที่ 25 สิงหาคม 2559

3.7.2 ด้านอาชีพ

การส่งนักเรียนฝึกงานยังสถานประกอบการจริง (ระยะเวลา 420 ชั่วโมง) และระบบติดตามดูแลนักเรียนทั้งระหว่างฝึกงาน หลังการสำเร็จการศึกษา และการทำงาน เพื่อช่วยแก้ไข

และป้องกันปัญหาต่าง ๆ ในการทำงาน นอกจากนี้ยังจัดตั้งชมรมศิษย์เก่าเดอะแคร์ เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงเรียนและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาไปแล้ว ทราบถึงแนวโน้มของตำแหน่งงาน ความต้องการของนายจ้างและลูกจ้าง รวมไปถึงข้อมูลเชิงลึกของแต่ละตำแหน่งงานแต่ละสถานประกอบการ และนำมาปรับประยุกต์ในการจัดการเรียนการสอนต่อไป โดยพบว่าอัตราการมีงานทำของผู้ที่สำเร็จการศึกษาเพิ่มขึ้นโดยคิดเป็นร้อยละ 97 ของผู้ที่สำเร็จการศึกษาทั้งหมด และมีเพียงแค่ร้อยละ 3 ที่ยังไม่มีงานทำ ซึ่งมีสาเหตุหลักคือการรอนานที่ตนเองชื่นชอบ และเหตุผลส่วนตัว

นับได้ว่าทางโรงเรียนเดอะแคร์การบริหารมีอัตราสำเร็จการศึกษาแล้วมีงานทำอยู่ในระดับต้นๆของประเทศ ซึ่งสะท้อนได้จากรางวัลระดับประเทศหลายรางวัล และการที่มีหลายหน่วยงานและสถานประกอบการ ไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลเอกชน โรงเรียนอนุบาล เนอสเซอรี่ ศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ คลินิก ร้านยา ขอเข้ามาศึกษาดูงานเพื่อคัดเลือกนักเรียนไปฝึกงานและทำงาน เพื่อมุ่งเน้นให้นักเรียนสามารถทำงานได้จริงตามมาตรฐานและความต้องการของสถานประกอบการ ได้ประสบการณ์การทำงานจริงยังสถานประกอบการจริง ส่งผลให้นักเรียนประสบความสำเร็จในสายอาชีพที่ตนเองเลือก มีความสุขในการทำงาน และช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงานลดได้ร้อยละ 75 ของกลุ่มนักเรียนที่ประสงค์หางานใหม่ นับได้ว่าประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีในการบริหารจัดการงานแนะแนวและการให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา

3.7.3 ด้านส่วนตัวและสังคม

ระบบการดูแลและติดตามให้การช่วยเหลือนักเรียน มีการแบ่งภาระกิจในการให้ความช่วยเหลือดูแลนักเรียนหลายระบบ เช่น ระบบครูที่ปรึกษา ระบบครูปกครอง ระบบครูพี่เลี้ยง ระบบครูเวรประจำวัน ระบบครูเวรหอพัก ระบบครูที่ปรึกษาพิเศษรายกรณี และระบบคณะกรรมการฝ่ายปกครอง ซึ่งมีตัวแทนทั้ง 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้บริหาร ฝ่ายคณะกรรมการนักเรียนและฝ่ายคณะกรรมการผู้ปกครอง เข้ามาทำงานบริหารจัดการความเสี่ยงร่วมกัน โดยจะมีการแบ่งความรับผิดชอบกระจายกันออกไป และมีการประชุมเพื่อประเมินระดับพัฒนาการความสัมพันธ์ของนักเรียนอยู่เป็น 3 ระยะคือ ระยะระหว่างเข้าเรียนภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ (2 เดือน) ระยะก่อนออกฝึกงาน (1 เดือน) และระยะระหว่างการออกฝึกงาน (2 เดือน) เพื่อจัดแบ่งกลุ่มความเสี่ยงด้านต่างๆ เช่น กลุ่มเสี่ยงที่คาดว่าจะมีปัญหาทางด้านการศึกษา กลุ่มเสี่ยงที่คาดว่าจะมีปัญหาทางด้านการทำงาน กลุ่มเสี่ยงทางด้านพฤติกรรม กลุ่มเสี่ยงทางด้านการศึกษาสังคมหรือการอยู่รวมกันในสังคม กลุ่มเสี่ยงทางด้านจิตใจตนเอง และกลุ่มเสี่ยงต่อปัญหาอื่น ๆ

ด้านการส่งเสริมและพัฒนาเจตคติที่ดีต่องานด้านบริหาร ประกอบด้วย การปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลา การรักษาวินัยในการทำงานความปลอดภัยในการทำงาน ความซื่อสัตย์ ความละเอียดรอบคอบ และความประหยัด สามารถการสื่อสารสื่อความหมายที่สุภาพอ่อนโยน และมีประสิทธิภาพ ด้านการสร้างความสัมพันธ์และปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เด็ก และผู้รับบริการ และในทางด้านการศึกษาปฏิบัติต่อผู้รับบริการ เด็ก และผู้รับบริการอย่างเอื้ออาทรและเห็นใจ นอกจากนี้ยังมี

การตรวจประเมินวัดความฉลาดทางด้านอารมณ์อยู่เป็นระยะ โดยทำการตรวจวัดประเมินออกเป็น 3 ด้าน คือ เก่ง ดี และมีสุข และแบบบันทึกสังเกตการณ์พฤติกรรมนักเรียนรายบุคคล เพื่อลดความเสี่ยงของการเกิดปัญหาด้านต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น ใช้แนวทางในการสร้างภูมิคุ้มกัน ช่วยสร้างการรับรู้ และความเข้าใจตนเอง ทำให้ลดการเกิดปัญหา เกิดความรักต่อโรงเรียน สถาบันและองค์กร และสามารถให้การช่วยเหลือนักเรียนกลุ่มที่มีปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันที และตรงประเด็น



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร้การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี มีวิธีดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. ตัวแปรและนิยามปฏิบัติการ
4. เครื่องมือในการวิจัย
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล
7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi - experimental Research) โดยใช้การทดลองรูปแบบวัดก่อนการทดลองและหลังการทดลอง โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม (Pretest – Posttest Control Group Design) มีการทดสอบก่อนและหลังการทดลอง ซึ่งมีรูปแบบดังนี้

ตารางที่ 3.1 รูปแบบการวิจัย

กลุ่ม	การทดสอบก่อนการทดลอง ของกลุ่มทดลอง (Pre-Test)	การให้ตัวแปร	การทดสอบหลังการทดลอง ของกลุ่มทดลอง (Post-Test)
ทดลอง (E)	O ₁	X	O ₂
ควบคุม (C)	O ₃	-X	O ₄

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการทดลอง

- O₁ แทน การทดสอบก่อนการทดลองของกลุ่มทดลอง (Pre - Test)
- O₂ แทน การทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง (Post - Test)
- O₃ แทน การทดสอบก่อนการทดลองของกลุ่มควบคุม (Pre - Test)
- O₄ แทน การทดสอบหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม (Post - Test)
- X แทน ชุดกิจกรรมแนะแนว (Guidance Activities Package)
- X แทน ข้อเสนอแนะแบบปกติ (Normal Information)

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

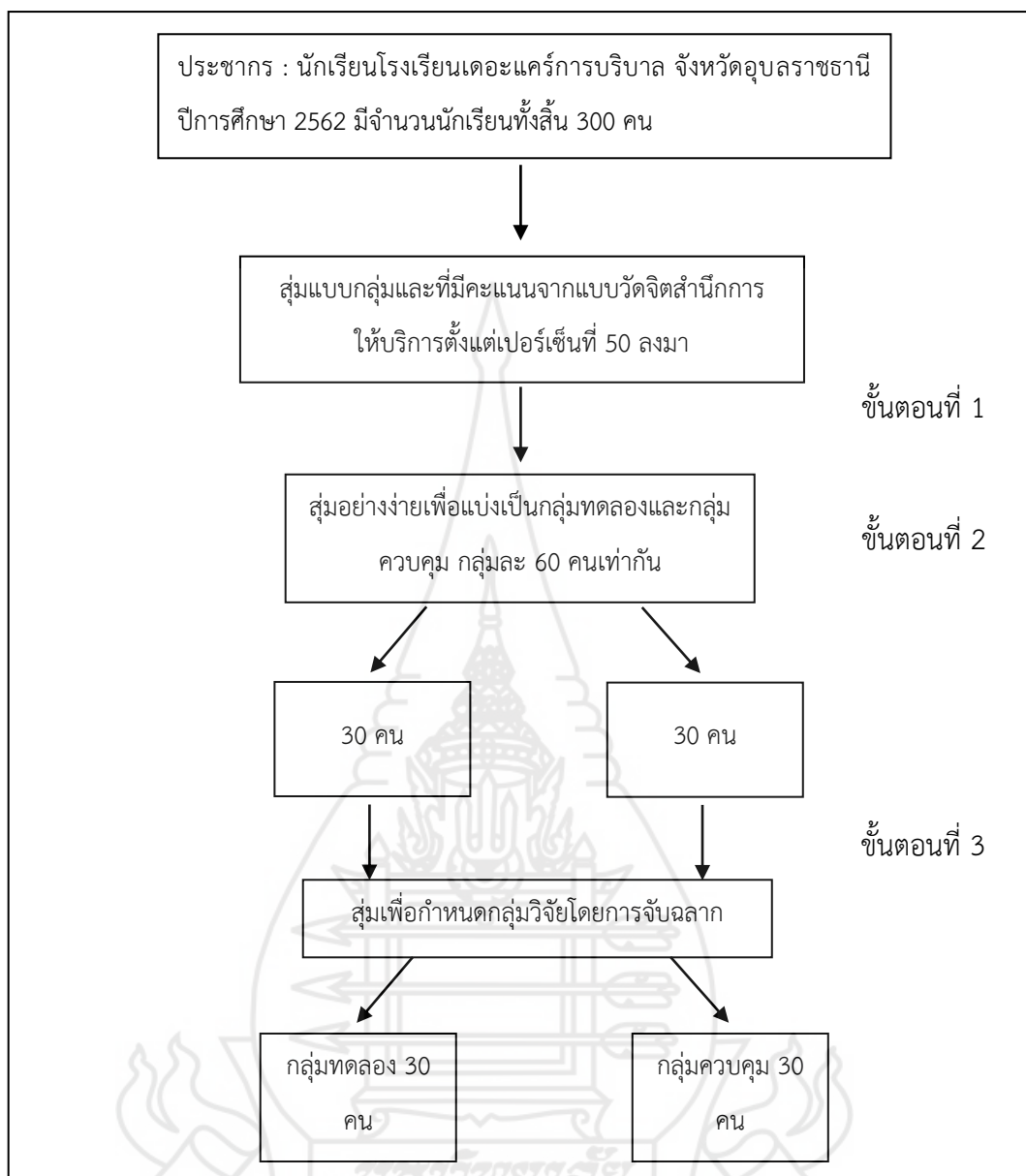
2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนโรงเรียนเดชะแครงการบริหาร จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 300 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนของโรงเรียนเดชะแครงการบริหาร จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม มีคะแนนจากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมาแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน

2.2.1 *กลุ่มทดลอง* หมายถึง กลุ่มนักเรียนที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

2.2.2 *กลุ่มควบคุม* หมายถึง กลุ่มนักเรียนที่ใช้ข้อเสนอแนะแบบปกติ





ภาพที่ 3.1 ขั้นตอนการกำหนดกลุ่มวิจัย

3. ตัวแปรในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ 1) ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี โดยประกอบไปด้วยชุดกิจกรรมแนะแนว จำนวน 10 ชุดกิจกรรมแนะแนว ใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมละ 50 นาที และ 2) ข้อเสนอแนะแบบปกติ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ จิตสำนึกการให้บริการ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ 2 ประเภท ได้แก่ เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวัดจิตสำนึก การให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มทดลอง โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

4.1 แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดระดับการมีจิตสำนึกการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความคิดการให้บริการ ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ และด้านพฤติกรรมการให้บริการ ทั้งก่อนและหลังการใช้ ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ โดยมีข้อความจำนวน 34 ข้อความ ซึ่งจะมีข้อความเชิงบวก จำนวน 23 ข้อความ และข้อความเชิงลบ จำนวน 11 ข้อความ และแต่ละข้อความจะมี มาตรฐานประเมินอยู่ 5 หน่วย จาก “จริงมากที่สุด” ถึง “จริงน้อยที่สุด”

4.1.1 ศึกษาเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัย บทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ทั้งเอกสารฉบับภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเขียนนิยามปฏิบัติการ และสร้างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ โดยการร่างข้อความ จำนวน 34 ข้อ ซึ่งจะมีข้อความเชิงบวก จำนวน 23 ข้อความ และข้อความเชิงลบ จำนวน 11 ข้อความ ภายใต้ค่านิยามปฏิบัติการ ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านความคิดการให้บริการ ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ และด้านพฤติกรรมการให้บริการ และจัดทำตารางแสดงจำนวนข้อความแต่ละองค์ประกอบดังนี้

ตารางที่ 3.2 นิยามปฏิบัติการสำหรับการสร้างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

นิยามปฏิบัติการ	ข้อความ
องค์ประกอบที่ 1 ด้านความคิดการให้บริการ : ความคิด ความเชื่อ ที่มีผลต่อการให้บริการ เช่น ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความตั้งใจและใส่ใจที่จะ ให้บริการตามศักยภาพและความสามารถอย่างเต็มที่ เห็นคุณค่าและความสำคัญของงานบริการ ไม่มองข้ามถึงความสำคัญเล็ก ๆ น้อย ๆ มีการ ยอมรับในการพัฒนางานด้านบริการอยู่เสมอ ความคิดที่จะอุทิศตนเพื่องานบริการ รักการเรียนรู้ เพื่อพัฒนางานบริการ มีมุมมองแนวความคิด ต่อผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ ไม่มีอคติต่อ	<ol style="list-style-type: none"> 1. คุณค่าของผู้ให้บริการคือความประทับใจของลูกค้า 2. การมีความเชื่อมั่นในงานบริการ จะต้องเกิดมาจากความรักงานบริการ 3. ความใส่ใจในการให้บริการคือลักษณะที่สำคัญของผู้ให้บริการ 4. ฉันตั้งใจจะอุทิศตนเพื่อพัฒนางานบริการของฉันสู่ความเป็นเลิศ 5. หนึ่งในหัวใจของการบริการที่ดีคือการให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเสมอภาค

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

นิยามปฏิบัติการ	ข้อความ
ผู้รับบริการ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และมีความเชื่อในการบริการที่เป็นบวก เป็นต้น	<ol style="list-style-type: none"> 6. การให้ความสำคัญในการให้บริการจะขึ้นอยู่กับเงินและชื่อเสียงของลูกค้าเท่านั้น 7. คุณภาพในการให้บริการ จะมีผลต่อเงินเดือนของผู้ให้บริการ 8. ฉันคิดว่าค่าตอบแทนที่สูง จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลอยากทำงานบริการ 9. ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้อะไรเพิ่มเติมมากมายในวิธีการให้บริการเพราะใคร ๆ ก็สามารถทำกันได้ทั้งนั้น 10. การบริการที่ดีนั้นต้องยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง 11. การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเหมือนญาติมิตร เป็นสิ่งที่ฉันตระหนัก
<p>องค์ประกอบที่ 2 ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ : สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและจิตใจ ของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการบริการ โดยจะแสดงออกมาในลักษณะ เช่น รู้สึกชื่นชอบ มีความต้องการที่จะให้บริการ มีความรักและมีความสุขในงานบริการ รู้สึกสนุกกับการทำงานบริการ มีความอดทนต่อแรงกดดัน ไม่อ่อนไหวต่อแรงกดดัน จัดการกับอารมณ์ได้ดีรู้สึกอบอุ่น สนิทสนม และคุ้นเคยใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีความประทับใจ รู้สึกสนใจและใส่ใจในรายละเอียดของการให้บริการ เป็นต้น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ฉันรู้สึกขอบคุณต่อคำตำหนิของผู้ที่วิจารณ์ 2. ฉันรู้สึกความปลาบปลื้มต่อคำชื่นชมของผู้รับบริการ 3. ฉันไม่หวั่นไหวต่อคำวิจารณ์ของผู้รับบริการ 4. ไม่ว่าจะโดนต่อว่าจากลูกค้าอย่างไร ฉันก็ยังรู้สึกดี 5. ถึงแม้จะภาระงานจะมีแรงกดดันมากขนาดไหน ฉันก็ยังรู้สึกดีต่อการให้บริการผู้อื่น 6. ความต้องการที่จะให้บริการ ขึ้นอยู่กับอารมณ์และความพอใจของฉัน 7. ฉันรู้สึกน้อยใจที่ไม่มีใครเห็นคุณค่าในสิ่งที่ฉันทำให้ 8. เรื่องความถูกใจหรือไม่ถูกใจในการให้บริการนั้น ไม่ได้ทำให้ฉันต้องกังวลใจอะไรมากนัก เพราะฉันคนไม่แคร์ใคร 9. ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น 10. ฉันรู้สึกภูมิใจในตนเองในการเป็นผู้ให้บริการ 11. ฉันมีความสุขเมื่อได้ให้บริการผู้อื่น 12. ฉันรู้สึกรักในอาชีพที่ให้บริการผู้อื่น

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

นิยามปฏิบัติการ	ข้อความ
<p>องค์ประกอบที่ 3 ด้านพฤติกรรมบริการ :</p> <p>การกระทำที่แสดงออกมาในการให้บริการ</p> <p>สื่อให้เห็นถึงความพร้อม และสอดคล้องกันกับ</p> <p>เป้าหมายที่ต้องการจะช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้</p> <p>บรรลุตามความต้องการของผู้รับบริการด้วย</p> <p>ความเต็มใจ มีลักษณะที่แสดงออกให้เห็น เช่น</p> <p>การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ มีแววตาที่อ่อนโยน</p> <p>มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่าง</p> <p>เป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้มในขณะที่ให้บริการ</p> <p>ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง มีความกระตือรือร้น</p> <p>กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน</p> <p>ไม่เชื่องซึม มีการแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับ</p> <p>สถานการณ์ และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ</p> <p>เป็นต้น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. โดยปกติแล้วทุกคนมักจะเห็นรอยยิ้มของฉัน อยู่เสมอ ในขณะที่ทำงาน 2. แม้จะมีภาระงานมากเพียงใด ฉันก็มีวิธีการจัดการ อารมณ์และความรู้สึกของฉันได้ 3. ความกระตือรือร้นเป็นหนึ่งในคุณสมบัติหลักของฉัน 4. ฉันมีความกระปรี้กระเปร่าสำหรับการทำกิจกรรมใด ๆ 5. ฉันแสดงอย่างเป็นมิตรนั้นต่อผู้อื่น 6. ฉันไม่แสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่น 7. สำหรับฉันการยิ้มนั้นเป็นเรื่องทำได้ยาก เพราะฉันเป็น คนที่ขี้อาย 8. ฉันแสดงกิริยาความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้อื่น 9. ฉันไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้อื่น 10. ฉันลืมนตรวจสอบความเรียบร้อยของการแต่งกาย ก่อนมาเรียนเพราะรีบร้อน 11. ฉันพูดคุยกับผู้อื่นอย่างสุภาพ นุ่มนวล

4.1.2 ออกแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับร่าง) มีลักษณะแบบวัดเป็นประเภท
มาตราประเมิน มีข้อความจำนวน 34 ข้อ ซึ่งจะมีข้อความเชิงบวก จำนวน 23 ข้อความ และข้อความเชิงลบ
จำนวน 11 ข้อความ แต่ละข้อความมีมาตรวัดอยู่ 5 หน่วย จาก “จริงมากที่สุด” ถึง “จริงน้อยที่สุด” โดยมี
คะแนนที่เป็นไปได้ตั้งแต่ 30 คะแนนถึง 170 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนรวมสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกการ
ให้บริการมาก ผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่าเป็นผู้ที่มีจิตสำนึกการให้บริการน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

ที่	รายการข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
00	คุณค่าของผู้ให้บริการคือ ความประทับใจของลูกค้า					
00	ฉันไม่หวั่นไหวต่อ คำวิจารณ์ของผู้รับบริการ					
00	ฉันพูดคุยกับผู้อื่น อย่างสุภาพ นุ่มนวล					

ภาพที่ 3.2 ตัวอย่างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการข้อความเชิงบวก

วิธีประมาณค่าข้อความเชิงบวก จำนวน 23 ข้อความ ข้อที่ 1 , 2 , 3 , 4 , 5 , 11 , 12 , 13 , 14 , 15 , 16 , 20 , 21 , 22 23 , 24 25 26 , 27 , 28 , 29 31 , 34 แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

มาตรฐานค่า	ความหมาย	ระดับคะแนน
5	จริงมากที่สุด	5
4	จริงมาก	4
3	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	3
2	จริงน้อย	2
1	จริงน้อยที่สุด	1

แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ						
ที่	รายการข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้าง ไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
00	ฉันรู้สึกน้อยใจที่ไม่มีใครเห็นคุณค่าในสิ่งที่ฉันทำให้					
00	ความต้องการที่จะให้บริการ ขึ้นอยู่กับอารมณ์และความพอใจของฉัน					
00	สำหรับฉันการยืนนั้นเป็นเรื่องทำได้ยาก เพราะฉันเป็นคนที่ขี้อาย					

ภาพที่ 3.3 ตัวอย่างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการข้อความเชิงลบ

วิธีประมาณค่าข้อความเชิงลบ จำนวน 11 ข้อความ ข้อที่ 6 , 7 , 8 , 9 , 10 , 17 , 18 , 19 , 30 , 32 , 33 แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

มาตรประมาณค่า	ความหมาย	ระดับคะแนน
5	จริงมากที่สุด	1
4	จริงมาก	2
3	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	3
2	จริงน้อย	4
1	จริงน้อยที่สุด	5

4.1.3 นำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแต่ละข้อความ ความครอบคลุมของเนื้อหา และการใช้สำนวนภาษาอีกครั้ง พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4.1.4 นำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับร่าง) เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC) จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหาทั้งรายข้อและรายฉบับ

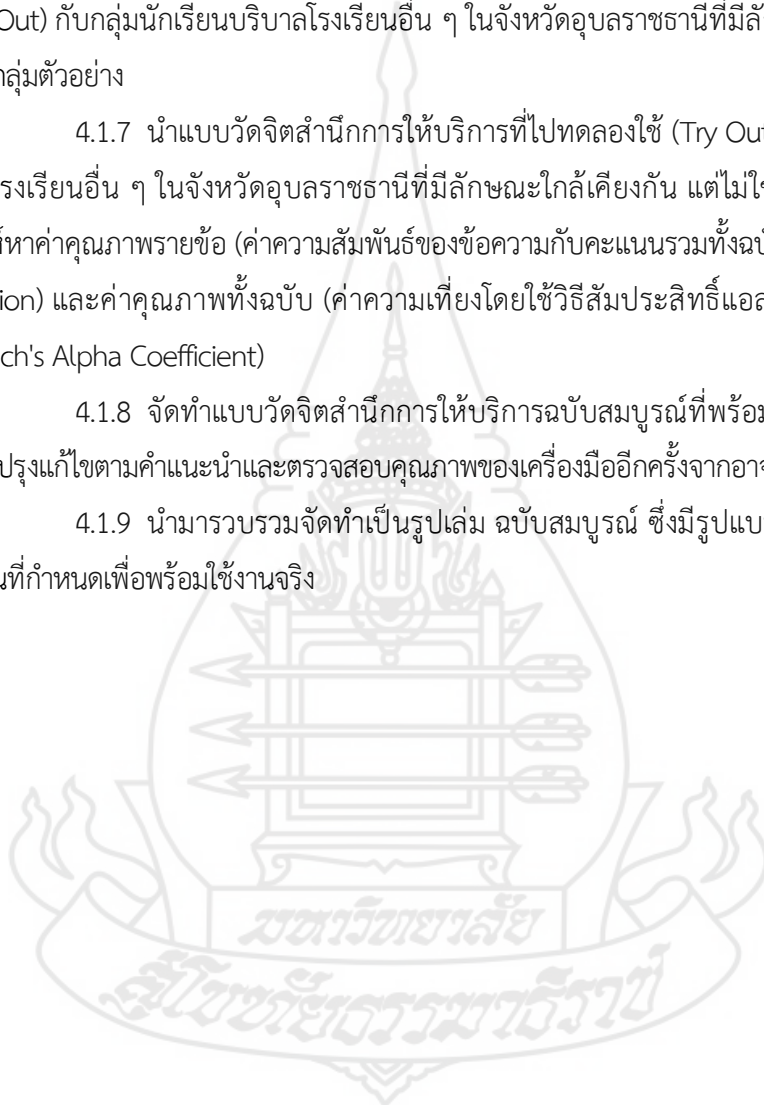
4.1.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้ง

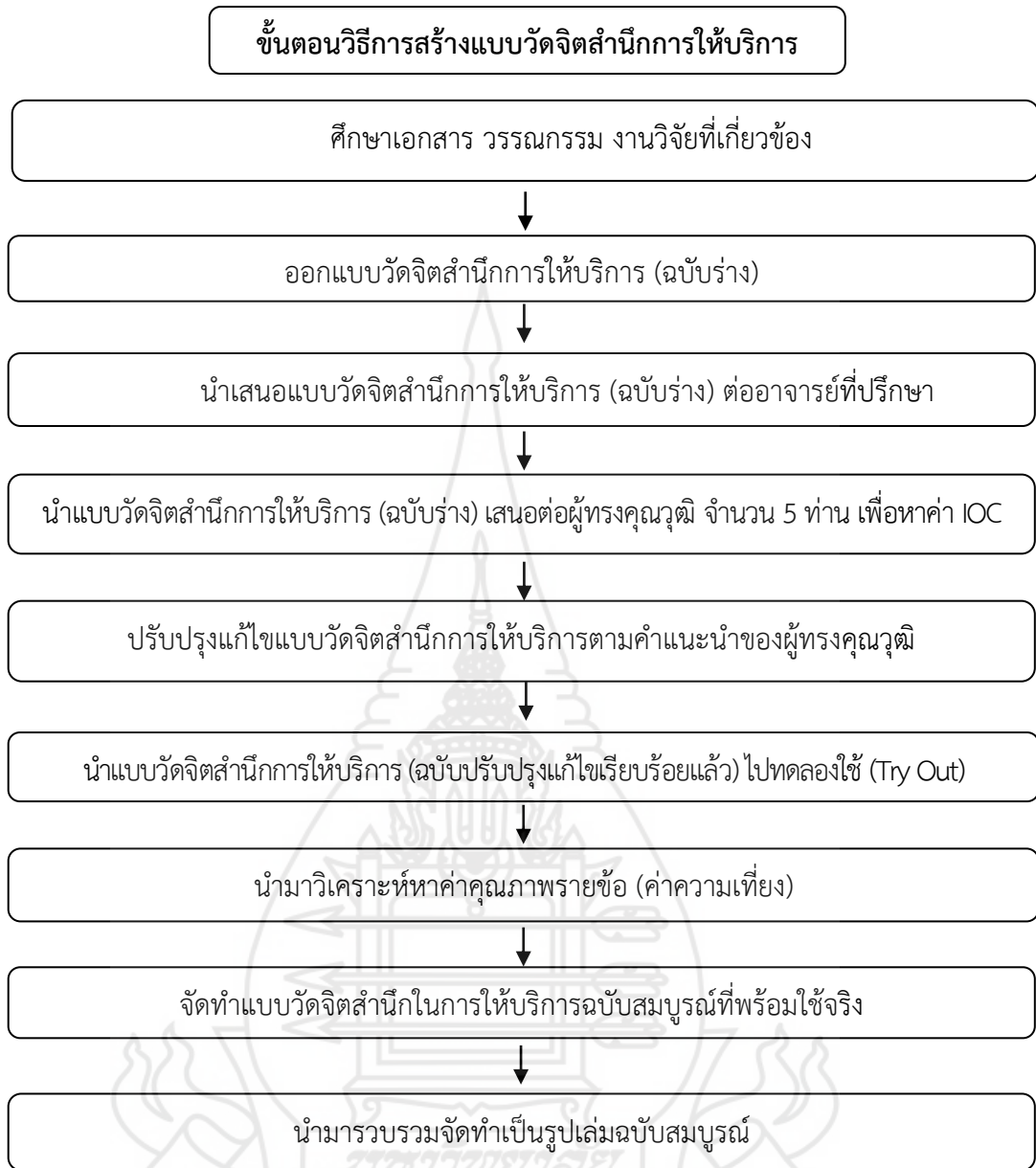
4.1.6 นำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว) ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักเรียนบริหารโรงเรียนอื่น ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

4.1.7 นำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการที่ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักเรียนบริหารโรงเรียนอื่น ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง มาวิเคราะห์หาค่าคุณภาพรายข้อ (ค่าความสัมพันธ์ของข้อความกับคะแนนรวมทั้งฉบับ) (r : item total correlation) และค่าคุณภาพทั้งฉบับ (ค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก) (Cronbach's Alpha Coefficient)

4.1.8 จัดทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการฉบับสมบูรณ์ที่พร้อมใช้จริง โดยที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้งจากอาจารย์ที่ปรึกษา

4.1.9 นำมารวบรวมจัดทำเป็นรูปเล่ม ฉบับสมบูรณ์ ซึ่งมีรูปแบบเครื่องมือวัดตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อพร้อมใช้งานจริง





ภาพที่ 3.4 ขั้นตอนวิธีการสร้างแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

4.2 ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ โดยมีขั้นตอนวิธีการสร้างดังนี้

4.2.1 ศึกษาเอกสาร วรรณกรรม งานวิจัย บทความทางวิชาการ วารสารวิชาการ สื่อสิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการ ทั้งเอกสารฉบับภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ ซึ่งในแต่ละชุดกิจกรรมแนะแนวที่สร้างขึ้นโดยการนำทฤษฎี หลักการและแนวความคิดทางการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา รวมไปถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

4.2.2 ออกแบบชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับร่าง) ซึ่งประกอบไปด้วยชุดกิจกรรมแนวแนว จำนวน 10 ชุดกิจกรรมแนวแนว ใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมละ 50 นาที โดยมีองค์ประกอบอยู่ 3 ด้าน คือ ด้านความคิดการให้บริการ , ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ และด้านพฤติกรรมกรให้บริการ โดยมีรายละเอียดของกิจกรรมดังนี้

ครั้งที่ 1 ปฐมนิเทศ อธิบายรายละเอียด ชี้แจงเงื่อนไขต่างๆ และให้กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มควบคุมทำแบบวัดจิตสำนึกในการให้บริการก่อนจัดกิจกรรมแนวแนว

ครั้งที่ 2 โลกของงานบริหาร

ครั้งที่ 3 ปลุกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริหาร

ครั้งที่ 4 กิจกรรมฉันคือใคร

ครั้งที่ 5 เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการด้านบริหาร

ครั้งที่ 6 กิจกรรมหัวเราะเก่ง อารมณ์เปลี่ยน

ครั้งที่ 7 กิจกรรมยิ้มสวย ไหว้งาม ปิยวาจา

ครั้งที่ 8 กิจกรรมด้วยสองมือแห่งเรา

ครั้งที่ 9 กิจกรรมเราทำได้

ครั้งที่ 10 กิจกรรมปัจฉิมนิเทศ สรุปผล และให้กลุ่มตัวอย่างและกลุ่มควบคุม ทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการหลังจัดกิจกรรมแนวแนว

4.2.3 นำชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับร่าง) เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของแต่ละข้อความความครอบคลุมของเนื้อหาและการใช้สำนวนภาษาอีกครั้ง พร้อมทั้งนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4.2.4 นำชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับร่าง) เสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC) จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหา

4.2.5 ปรับปรุงแก้ไขชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ และเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบอีกครั้ง

4.2.6 นำชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ (ฉบับปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว) ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักเรียนบริหารโรงเรียนอื่นๆในจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์

4.2.7 จัดทำชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการฉบับสมบูรณ์ที่พร้อมใช้จริง โดยที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมืออีกครั้งจากอาจารย์ที่ปรึกษา

4.1.8 นำมารวบรวมจัดทำเป็นรูปเล่ม ฉบับสมบูรณ์ ซึ่งมีรูปแบบชุดกิจกรรมแนวแนวตามมาตรฐานที่กำหนดเพื่อพร้อมใช้งานจริง



ภาพที่ 3.5 ขั้นตอนวิธีการสร้างชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

แผนการจัดชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามานั้น ได้ช่วยให้เกิดองค์ความรู้และแนวทางในการจัดทำแผนชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ มีการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา เป้าหมาย ของแต่ละกิจกรรม เช่น บทบาทสมมุติ การเล่นเกม การกรณีศึกษา เล่าเรื่อง ถ่ายทอดประสบการณ์ การจำลองสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสร้างเสริมตนเอง ตลอดจนป้องกัน แก้ไข ส่งเสริมและพัฒนาตนได้อย่างเหมาะสมในด้านจิตสำนึกการให้บริการ โดยแบ่งออก 3 ขั้นตอน คือ ขั้นนำ ขั้นดำเนินกิจกรรม และขั้นสรุป ซึ่งประกอบไปด้วยชุดกิจกรรมแนะแนว จำนวน 10 ชุดกิจกรรมแนะแนว ใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมละ 50 นาที ซึ่งในแต่ละชุดกิจกรรมแนะแนวที่สร้างขึ้นโดยมีการนำทฤษฎี หลักการและแนวความคิดทางการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และทฤษฎีอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความคิดการให้บริการ
 - 1.1 กิจกรรมที่ 2 โลกของงานบริหาร
 - 1.2 กิจกรรมที่ 3 ปลูกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริหาร
2. ทางด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ
 - 2.1 กิจกรรมที่ 4 ฉันทคือใคร
 - 2.2 กิจกรรมที่ 5 เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการด้านบริหาร
 - 2.3 กิจกรรมที่ 6 หัวเราะเก่ง อารมณ์เปลี่ยน
3. ทางด้านพฤติกรรมการให้บริการ
 - 3.1 กิจกรรมที่ 7 ยิ้มสวย ไหว้งาม ปิยวาจา
 - 3.2 กิจกรรมที่ 8 ด้วยสองมือแห่งเรา
 - 3.3 กิจกรรมที่ 9 เราทำได้
4. ปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ
 - 4.1 กิจกรรมที่ 1 ปฐมนิเทศ
 - 4.2 กิจกรรมที่ 10 ปัจฉิมนิเทศ สรุปผล

ตารางที่ 3.3 โครงสร้างของชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียน
เดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี

กิจกรรมที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา
1.	ปฐมนิเทศ	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงรายละเอียดของงานวิจัยและวิธีการขั้นตอนการดำเนินงาน 2. เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพทำความรู้จักระหว่างกันและละลายพฤติกรรม	50 นาที
2.	โลกของงานบริบาล	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานบริบาล 2. เพื่อให้นักเรียนสามารถบอกถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานบริบาลได้	50 นาที
3.	ปลูกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริบาล	1. เพื่อให้นักเรียนสรุปลักษณะทัศนคติที่ดีต่องานบริการด้านบริบาล 2. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายได้ถึงแนวความคิดที่มีต่องานบริการด้านบริบาล	50 นาที
4.	ฉันคือใคร	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงสภาวะอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่น 2. เพื่อให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่น 3. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายถึงความรู้สึกอันพึงประสงค์ต่องานบริการด้านบริบาล	50 นาที
5.	เคล็ดลับที่ไม่ลับของการ บริการด้านบริบาล	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงเทคนิคและเคล็ดลับการให้บริการด้านบริบาลอย่างมืออาชีพ 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการให้บริการที่ดีอย่างมืออาชีพงานบริบาล	50 นาที

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

กิจกรรมที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา
6.	หัวเราะแก่ง อารมณ์เปลี่ยน	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและวิธีการหัวเราะให้ถูกวิธีเพื่อปรับเปลี่ยนอารมณ์ 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการสร้างอารมณ์และความรู้สึกที่ดี	50 นาที
7.	ยิ้มสวย ไหว้งาม ปิยวาจา	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและวิธีการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี และการพูดอย่างปิยวาจา 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี และการพูดอย่างปิยวาจา	50 นาที
8.	ด้วยสองมือแห่งเรา	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและความสำคัญของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ การให้บริการงานด้านบริหาร 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการการรับมือกับแรงกดดันในการให้บริการงานด้านบริหาร	50 นาที
9.	เราทำได้	1. เพื่อให้นักเรียนสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการให้บริการงานด้านบริหารอย่างมืออาชีพ	50 นาที
10.	ปัจฉิมนิเทศ สรุปผล	1. เพื่อทำการสรุปผลและประเมินการดำเนินงาน 2. เพื่อยุติการดำเนินกิจกรรมแนะแนว	50 นาที

4.3 ข้อเสนอแนะแบบปกติ เป็นการจัดการเรียนการสอนโดยการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพผู้เรียนในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับงานด้านบริหาร ด้านทักษะความสามารถในการทำกิจกรรมพื้นที่เกี่ยวกับงานด้านบริหาร และด้านเจตคติที่ดีต่องานด้านบริหาร

รวมไปถึงให้ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องงานด้านบริหาร ที่จัดให้แก่นักเรียนของโรงเรียนเดอะแคร์-การบริบาล โดยผู้บริหารโรงเรียนที่กำหนดไว้ตามปกติ

การพิทักษ์สิทธิ์

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหลักการของจริยธรรมในการวิจัยหรือการปกป้องสิทธิของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ขออนุญาตทำการวิจัยจากผู้บริหารโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล
2. เคารพสิทธิ์ และไม่ล่วงละเมิดสิทธิมนุษยชนของผู้ถูกวิจัย โดยขอความร่วมมือในการเข้าร่วมการวิจัยด้วยความสมัครใจ และให้เซ็นลงนามยินยอมความสมัครใจ โดยปราศจากการบังคับใดๆ
3. ผู้วิจัยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์การวิจัยขั้นตอนการวิจัย การจดบันทึกข้อมูลและการใช้เครื่องบันทึกเสียงและภาพ และเปิดโอกาสให้ซักถามเพื่อให้ความมั่นใจในความมีอิสระของการยินยอมหรือปฏิเสธการให้ความร่วมมือ รวมถึงสิทธิที่จะหยุดให้ความร่วมมือในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งของการวิจัยก็ได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกวิจัย
4. รักษาความลับของผู้ถูกวิจัย โดยผู้วิจัยทำการถอดเทปบันทึกเสียงและภาพด้วยตัวเอง และใช้รหัสตัวอักษรแทนการใช้ชื่อจริงหรือข้อมูลที่สำคัญของผู้ถูกวิจัย รวมทั้งไม่นำความลับและข้อมูลของผู้ถูกวิจัยไปเปิดเผย แต่จะเปิดเผยข้อมูลที่ได้ทั้งหมดในรูปของผลการวิจัยในภาพรวม

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

5.1 ขั้นก่อนการทดลอง

5.1.1 ผู้วิจัยเตรียมการและวางแผน และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์รวมไปถึงเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม

5.1.2 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ที่เข้าไปดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช และโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล

5.1.3 ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการพร้อมคัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย โดย นักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม มีคะแนนจากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมาแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน

5.2 ขั้นทดลอง

5.2.1 ผู้วิจัยดำเนินการจัดชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการที่พัฒนาขึ้นกับกลุ่มทดลอง เป็นระยะเวลาจำนวน 10 วัน วันละ 50 นาที (ตามแผนการจัดกิจกรรม)

5.2.2 กลุ่มควบคุม ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

5.3 ชั้นหลังการทดลอง

5.3.1 ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ ในวันและเวลาเดียวกัน เพื่อเก็บคะแนนหลังการทดลอง

5.3.2 ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ทั้งก่อนการทดลองและหลังการทดลอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบผลการทดลอง

5.3.3 ผู้วิจัยจัดทำทสรูปการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารโรงเรียน และคณาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย และสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยต่อไป

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ มาวิเคราะห์ตามวิธีสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลด้านข้อมูลทั่วไปในด้านเพศ และ ช่วงอายุ โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าเฉลี่ย (Mean)

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลคะแนนของจิตสำนึกการให้บริการจากแบบประเมินตอนที่ 2 โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

6.3 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว โดยการทดสอบหาค่าที่ (t - test Paired)

6.4 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มควบคุม และกลุ่มทดลองที่ได้การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว โดยการทดสอบหาค่าที่ (t - test Independent)

7. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล จะนำข้อมูลที่ได้จากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการมาวิเคราะห์ตามวิธีสถิติ ดังนี้

7.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล

7.2 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล

7.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล ซึ่งมีการแปลความหมายหาค่าเฉลี่ย (Mean) แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ โดยแปลความหมายตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

7.4 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เพื่อใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร้การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี มีวิธีดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดตามหัวข้อต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.1 เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวและนักเรียนที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

2. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
M	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที่
p-Value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
**	แทน	ค่านัยสำคัญทางสถิติ .01

3. การนำเสนอผลการวิเคราะห์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว
- 3.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการให้การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

3.3 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent t - test) ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

กลุ่ม	n	M	S.D.	t	p - value
กลุ่มทดลอง	30	96.57	5.51	.49	.62
กลุ่มควบคุม	30	95.93	4.42		

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ไม่มีความแตกต่างกันของจิตสำนึกการให้บริการ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการให้การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบผลจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการให้การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (Dependent t - test) ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

กลุ่ม	n	M	S.D.	t	p-value
หลังการทดลอง	30	132.23	6.49	23.60**	.00
ก่อนการทดลอง	30	96.57	5.51		

** นัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกในการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent t - test) ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

กลุ่ม	n	M	S.D.	t	p-value
กลุ่มทดลอง	30	132.23	6.49	23.97**	.00
กลุ่มควบคุม	30	96.97	4.77		

**นัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัยอย่างครบถ้วน ซึ่งสามารถสรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะของการวิจัย ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวและนักเรียนที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

1.2 วิธีการดำเนินการวิจัย

1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้

1) ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวนนักเรียน 300 คน

2) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ นักเรียนของโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม มีคะแนนจากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมาแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน

1.2.2 ตัวแปรในการวิจัย มีดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ 1) ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ และ 2) ข้อเสนอแนะแบบปกติ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ จิตสำนึกการให้บริการ

1.2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีดังนี้

- (1) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ
- (2) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ดำเนินการทดลอง ได้แก่ ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

1.2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล มีดังนี้

- (1) ก่อนดำเนินการทดลองผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการเพื่อวัดจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างและเป็นการเก็บคะแนนก่อนทดลอง (Pre - test)
- (2) ดำเนินการทดลองผู้วิจัยนำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร้การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดลองใช้กับกลุ่มทดลอง จำนวน 10 ครั้ง ครั้งละ 50 นาที
- (3) ภายหลังกการทดลอง ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการเดียวกันและในเวลาเดียวกันเพื่อเก็บคะแนนหลังการทดลอง (Post - test)

1.2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- (1) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว
- (2) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการให้การใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว
- (3) ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังกการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ภายหลังกการทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

1.3.2 ภายหลังกการทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. อภิปรายผล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเพื่อทราบถึงผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร้การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งผลของการวิจัยสามารถอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานของการวิจัย ถึงแม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะยังไม่มีผลการศึกษาที่สอดคล้องโดยตรง แต่สามารถเทียบเคียงได้กับผลการศึกษาในการส่งเสริมและพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการในกลุ่มทดลองกลุ่มอื่น ๆ โดยใช้ทั้งชุดกิจกรรมแนะแนวและโปรแกรมการให้การปรึกษา เช่น ผลการศึกษาของสุนทรี ผาตินาวิณ (2558) พบว่า กลุ่มทดลองหลังใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวตามเทคนิคตัวแบบเพื่อพัฒนาพฤติกรรมความมีจิตสำนึกสาธารณะ มีพฤติกรรมความมีจิตสำนึกสาธารณะสูงกว่าพฤติกรรมดังกล่าวก่อนใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการศึกษาของประภาพร จันทร์แสนตอ (2557) พบว่า ภายหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านแม่แ้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมจิตสาธารณะเพิ่มขึ้น และผลการศึกษาของทัศนีย์ สาแก้วและคณะ (2557) พบว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพฤติกรรมจิตสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 67.61 และหลังเข้าร่วมกิจกรรมพฤติกรรมจิตสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้นเท่ากับ 72.07 โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเทียบเคียงผลการศึกษาของวัฒนา วงศ์ยาบุตร (2558) พบว่า ภายหลังจากทดลอง นักเรียนหอพักชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมการมีจิตสาธารณะสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการศึกษาของจักรตุลย์ มนตรีกุล ณ อยุธยา (2557) พบว่า หลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปฐมธานี ในกลุ่มทดลองมีคะแนนมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนในชั้นเรียนสูงกว่าคะแนนก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนามนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนในชั้นเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ มีผลเป็นเช่นนี้ เนื่องจากนักเรียนกลุ่มทดลองได้มีการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ จำนวน 10 ครั้ง ๆ ละ 50 นาที โดยมีการจัดกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันผ่านกิจกรรมทักษะกลุ่มสัมพันธ์ต่าง ๆ มีการรับชมวิดีโอทัศนภาพเคลื่อนไหวที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวข้องกับประเด็นหัวข้อที่กำลังศึกษาหรือจัดกรรมอยู่ในแต่ละกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อเชื่อมโยงให้เกิดการรับรู้ และกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศแห่งการเรียนรู้ เน้นการพูดคุยปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิเคราะห์ผลและอภิปรายผลร่วมกัน ส่งเสริมให้เกิดแนวความคิดหรือทัศนคติใหม่ๆที่ทำให้มีการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ ทั้งด้านความคิด อารมณ์และความรู้สึก และพฤติกรรมในการให้บริการ รวมทั้งได้รับ

การชี้แนะจากผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ดำเนินการจัดกิจกรรมที่มีการนำเอาองค์ความรู้และเทคนิคการให้การปรึกษา จากทฤษฎีการให้การปรึกษาต่างๆ มาปรับประยุกต์ใช้ในการจัดกิจกรรมแนะแนว เพื่อส่งเสริมให้เกิด การพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการได้อย่างเหมาะสม ประกอบกับชุดกิจกรรมแนะแนวที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้รับการพัฒนาขึ้นอย่างถูกต้องตามขั้นตอนและหลักเกณฑ์วิชาการ และผ่านการตรวจสอบคุณภาพ จากผู้เชี่ยวชาญ จึงส่งผลให้นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่า ก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว

2.2 ภายหลังจากใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ พบว่า กลุ่มทดลอง ที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานของการวิจัย ถึงแม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะยังไม่แสดงผลการศึกษาที่สอดคล้องโดยตรง แต่สามารถเทียบเคียงได้กับผลการศึกษาในการส่งเสริมและ พัฒนาจิตสำนึกการให้บริการในกลุ่มทดลองกลุ่มอื่น ๆ โดยใช้การชุดกิจกรรมแนะแนว เช่น ผลการศึกษา ของชญญา บุญรักษ์ (2556) พบว่า หลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและ ความรับผิดชอบต่อการเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและ ความรับผิดชอบต่อการเรียน สูงกว่าของนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดการให้ข้อเสนอแนะ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการศึกษาของพรพิชญ์ วิริยากุลภัทร์ (2556) พบว่า ภายหลังจากใช้ชุดกิจกรรม แนะแนวพัฒนาจิตสาธารณะ นักเรียนกลุ่มทดลองมีจิตสาธารณะสูงขึ้นกว่านักเรียนกลุ่มควบคุม ที่ใช้ข้อเสนอแนะเพื่อการแนะแนวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และผลการศึกษาของ พรพิชญ์ วิริยากุลภัทร์ (2553) พบว่า ภายหลังจากใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวพัฒนาจิตสาธารณะ นักเรียนกลุ่ม ทดลองมีจิตสาธารณะสูงขึ้นกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ใช้ข้อเสนอแนะเพื่อการแนะแนวอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และเทียบเคียงผลการศึกษาของวรรณพัช ชูทอง (2558) พบว่า นักเรียนกลุ่มทดลอง ที่ได้ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวด้วยเทคนิคตัวแบบมีพฤติกรรมจิตสาธารณะสูงกว่าพฤติกรรมดังกล่าว ของนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ระดับ .05

ซึ่งผลการวิจัย มีผลเป็นเช่นนี้ เนื่องจากนักเรียนกลุ่มทดลองได้มีการใช้ชุดกิจกรรม แนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ ได้ผ่านการร่วมกันทำกิจกรรมทักษะกลุ่มสัมพันธ์ในรูปแบบ ต่ ำ ง ำ เป็นลำดับขั้นตอนในแต่ละกิจกรรม ซึ่งในแต่ละขั้นตอนนั้นได้มีการเน้นกระตุ้นให้เกิดบรรยากาศ แห่งการเรียนรู้ พูดคุยปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิเคราะห์ผลและอภิปรายผลร่วมกัน ส่งเสริม ให้เกิดแนวความคิดหรือทัศนคติใหม่ ๆ ทำให้มีการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ ทั้งด้านความคิด อารมณ์ และความรู้สึก และพฤติกรรมในการให้บริการ ซึ่งมีความแตกต่างกับกลุ่มควบคุมที่ได้รับแต่ข้อเสนอแนะ แบบปกติเพียงอย่างเดียว จึงส่งผลให้นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการ

สูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอเทศแบบปกติที่มีแต่การให้คำแนะนำและการจัดการเรียนการสอนแบบปกติที่ไม่ได้มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

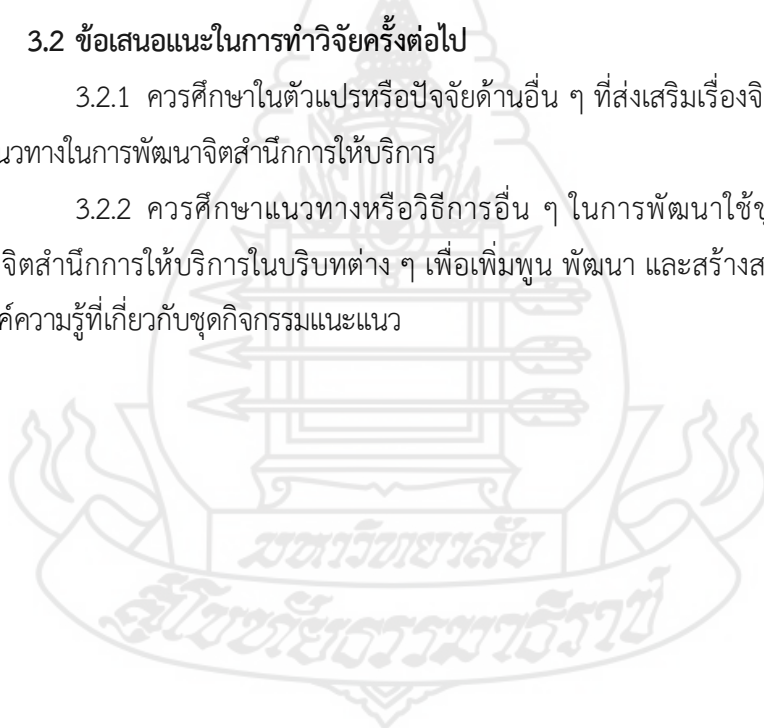
3.1.1 ก่อนที่จะนำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการไปใช้ ควรที่จะศึกษาแนวทางวิธีการใช้แบบวัตต์จิตสำนึกการให้บริการและขั้นตอนของชุดกิจกรรมแนะแนวโดยละเอียด รวมทั้งผู้จะนำไปใช้ควรนำแบบวัตต์จิตสำนึกการให้บริการไปทดลองใช้อีกครั้ง (Try out) ก่อนนำไปใช้จริง เพื่อให้เกิดความชำนาญ

3.1.2 ภายหลังจากการนำไปใช้ ควรที่จะติดตามพฤติกรรมของผู้ที่เข้าร่วมการวิจัยเป็นระยะ เพื่อวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวสูงขึ้นหรือไม่ และมีระยะเวลานานหรือไม่

3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาในตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งเสริมเรื่องจิตสำนึกการให้บริการ เพื่อให้ได้แนวทางในการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

3.2.2 ควรศึกษาแนวทางหรือวิธีการอื่น ๆ ในการพัฒนาใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการในบริบทต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูน พัฒนา และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ทางด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนว





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สกลนคร

บรรณานุกรม

- คึกฤทธิ์ โสตถิผโล พระอาจารย์. ม.ป.ป. คำสอนจากปากพระพุทเจ้าพุทธวจน เรื่องของกรรม เรื่องขอทาน.
กรุงเทพฯ: บ้านสยาม.
- จิราภรณ์ เกตุแก้ว. (2559). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะ สำหรับนักศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช. (ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขฎี-
บัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- เจียรนัย ทรงชัยกุล. (2558). ทฤษฎีและเทคนิคการปรึกษาแบบพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรม
และแบบวิเคราะห์สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคล. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคการปรึกษา
เบื้องต้น. (หน่วยที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- _____. (2558). ทฤษฎีและเทคนิคการปรึกษาแบบวิเคราะห์ลักษณะบุคคลและองค์ประกอบและ
ทฤษฎีพัฒนาการด้านอาชีพของ ซุเปอร์. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคการปรึกษา
เบื้องต้น. (หน่วยที่ 5). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ณัฐวีร์ นงนุช. (2552). ผลของกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาการรู้จักและการเข้าใจตนเองของนักเรียน
มัธยมศึกษาปีที่ 3. (ปริญญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย-
ศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- นิตดา ถาวร และคณะ. (2562). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างความทะเยอทะยานของ
นักเรียนวัยรุ่น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย-
สุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- นิรนาท แสนสา. (2588). ทฤษฎีและเทคนิคการปรึกษาแบบพฤติกรรมนิยมและแบบเผชิญ
ความจริง. ใน เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น. (หน่วยที่ 6). นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ปิยะพันธุ์ สุวรรณเวช และคณะ. (2558). การสร้างจิตสำนึกในการบริการของธุรกิจการค้าในโลกออนไลน์.
กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงาน
สรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม้ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน, กรุงเทพฯ.
- ภานุกานต์ บ่อเงิน. (2559). ผลการให้การปรึกษาแบบกลุ่มที่มีต่อเจตคติต่อการกระทำผิดวินัยของผู้ต้องขัง
เรือนจำกลางบางขวาง จังหวัดนนทบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม้ได้
ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

- มณฑิรา จารุเพ็ง. (2558). ทฤษฎีและเทคนิคการปรึกษาแบบผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางและแบบเกสตัลท์. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น*. (หน่วยที่ 3). กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มนต์จรัส วัชรสิงห์. (2558). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. *วารสารวิชาการศิลปะศาสตร์ประยุกต์*, 8(2), 115-131.
- ยุพาพรรณ ศิริอ้าย และคณะ. (2558). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาทักษะชีวิตด้านการจัดการอารมณ์ และความเครียดของเด็กกำพร้า มูลนิธิห่วงใยเด็กกำพร้า จังหวัดเชียงใหม่. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- รัตนิตา เลียงลิลา. (2558). *การพัฒนามาตรฐานการบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, กรุงเทพฯ.
- ลัดดาวรรณ ณ ระนอง. (2558). ทฤษฎีและเทคนิคการปรึกษาแบบจิตวิเคราะห์และแบบอัตถิภาวนิยม. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น*. (หน่วยที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุขอรุณ วงษ์ทิม. (2558). ทฤษฎีและเทคนิคการปรึกษาแบบแอดเลอร์และแบบอย่างสั้นที่มุ่งเน้นคำตอบ. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชาเทคนิคการปรึกษาเบื้องต้น*. (หน่วยที่ 7). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุภาพร เตวิยะ และคณะ. (2559). ความมีจิตสาธารณะของนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ- เชียงรายที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการรับใช้สังคม. *วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ*, 6(11), 81-96.
- อรรวรรณ ศรีไสยเพชร. (2559). *ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวโดยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- Alderfer C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth*. New York: Free Press.
- Elmore, R.F. (1985). "Forward and backward mapping: Reversible logic in the analysis of public policy". In K. Hanf and T. A. J. Toonen (Ed.), *Policy Implementation in Federal and Unitary Systems : Questions of Analysis and Design*. (pp.33-70). Dordrecht : Nijhoff.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. 2nd ed. New York: Harper and Row.
- Thomas A. Ryan; Patricia C.S. (1954). *Principles of industrial psychology*. New York: The Mcronald Press.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-------------------|--|
| 1. ชื่อ – นามสกุล | นางจันทร์ทิมา ขุนบำรุง |
| สถานที่ทำงาน | สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดเชียงใหม่ |
| วุฒิการศึกษา | ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนว) |
| 2. ชื่อ – นามสกุล | นางสมหญิง ไชยพรม |
| สถานที่ทำงาน | โรงเรียนบุญวาทย์วิทยาลัย |
| วุฒิการศึกษา | ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา) |
| 3. ชื่อ – นามสกุล | นางสาวสาริณี สกฤษสุข |
| สถานที่ทำงาน | โรงพยาบาลนครพนม |
| วุฒิการศึกษา | ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา) |
| 4. ชื่อ – นามสกุล | นายสงค์ แก่นตาคำ |
| สถานที่ทำงาน | โรงเรียนวันอินทราธรรม |
| วุฒิการศึกษา | ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา)
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต |
| 5. ชื่อ – นามสกุล | นายรัชพงศ์ พิลาคุณ |
| สถานที่ทำงาน | โรงเรียนปทุมเทพวิทยาคาร |
| วุฒิการศึกษา | ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา)
ศึกษาศาสตรบัณฑิต (การแนะแนว)
ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาญี่ปุ่น) |



ภาคผนวก ข

การหาค่าความเที่ยงของเครื่องมือ
และผลวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

**ตารางผลการหาค่าอำนาจการจำแนกรายข้อและค่าความเที่ยงของ
แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการไปทดลองใช้ (Try Out)**

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	สรุปผล	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	สรุปผล
ข้อที่ 1	.271	ใช้ได้	ข้อที่ 18	.054	ใช้ไม่ได้
ข้อที่ 2	.501	ใช้ได้	ข้อที่ 19	-.222	ใช้ไม่ได้
ข้อที่ 3	.310	ใช้ได้	ข้อที่ 20	.294	ใช้ได้
ข้อที่ 4	.288	ใช้ได้	ข้อที่ 21	.425	ใช้ได้
ข้อที่ 5	.312	ใช้ได้	ข้อที่ 22	.349	ใช้ได้
ข้อที่ 6	-.019	ใช้ไม่ได้	ข้อที่ 23	.428	ใช้ได้
ข้อที่ 7	.406	ใช้ได้	ข้อที่ 24	.589	ใช้ได้
ข้อที่ 8	.216	ใช้ได้	ข้อที่ 25	.494	ใช้ได้
ข้อที่ 9	.230	ใช้ได้	ข้อที่ 26	.231	ใช้ได้
ข้อที่ 10	.382	ใช้ได้	ข้อที่ 27	.233	ใช้ได้
ข้อที่ 11	.237	ใช้ได้	ข้อที่ 28	.217	ใช้ได้
ข้อที่ 12	.233	ใช้ได้	ข้อที่ 29	.312	ใช้ได้
ข้อที่ 13	.465	ใช้ได้	ข้อที่ 30	.241	ใช้ได้
ข้อที่ 14	.478	ใช้ได้	ข้อที่ 31	.253	ใช้ได้
ข้อที่ 15	.232	ใช้ได้	ข้อที่ 32	.260	ใช้ได้
ข้อที่ 16	.207	ใช้ได้	ข้อที่ 33	.208	ใช้ได้
ข้อที่ 17	.349	ใช้ได้	ข้อที่ 34	.283	ใช้ได้

ค่าอำนาจจำแนก ข้อที่ใช้ได้คือ r มีค่า -0.222 ถึง $.589$ ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ $.780$

จากการนำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการที่ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มนักเรียนบริบาลโรงเรียนอื่น ๆ ในจังหวัดอุบลราชธานีที่มีลักษณะใกล้เคียงกัน แต่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าคุณภาพรายข้อ (ค่าความสัมพันธ์ของข้อความกับคะแนนรวมทั้งฉบับ) (r : item total correlation) และค่าคุณภาพทั้งฉบับ (ค่าความเที่ยงโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก) (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทำการวิเคราะห์ โดยควรมีค่าอยู่ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนทั้งฉบับ (item total correlation) หรือ r ตั้งแต่ $.20$ ขึ้นไป และค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าตั้งแต่ $.70$ ขึ้นไป พบว่า มีค่าความเที่ยง = $.780$ และมีค่าความสัมพันธ์ของข้อความกับคะแนนรวมทั้งฉบับอยู่ระหว่าง -0.222 ถึง $.589$ ซึ่งมี 3 ข้อความที่มีค่าน้อยกว่า $.20$ คือ ข้อที่ 6 ข้อที่ 18 และข้อที่ 19 จึงตัดออกจากชุดข้อความทั้ง 3 ข้อความ

ตารางผลการหาค่าอำนาจการจำแนกรายข้อและค่าความเที่ยงของ
แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนก	สรุปผล	ข้อที่	ค่าอำนาจ จำแนก	สรุปผล
ข้อที่ 1	.317	ใช้ได้	ข้อที่ 20	.280	ใช้ได้
ข้อที่ 2	.502	ใช้ได้	ข้อที่ 21	.383	ใช้ได้
ข้อที่ 3	.293	ใช้ได้	ข้อที่ 22	.343	ใช้ได้
ข้อที่ 4	.330	ใช้ได้	ข้อที่ 23	.428	ใช้ได้
ข้อที่ 5	.338	ใช้ได้	ข้อที่ 24	.613	ใช้ได้
ข้อที่ 7	.375	ใช้ได้	ข้อที่ 25	.491	ใช้ได้
ข้อที่ 8	.223	ใช้ได้	ข้อที่ 26	.210	ใช้ได้
ข้อที่ 9	.239	ใช้ได้	ข้อที่ 27	.294	ใช้ได้
ข้อที่ 10	.391	ใช้ได้	ข้อที่ 28	.307	ใช้ได้
ข้อที่ 11	.254	ใช้ได้	ข้อที่ 29	.273	ใช้ได้
ข้อที่ 12	.254	ใช้ได้	ข้อที่ 30	.284	ใช้ได้
ข้อที่ 13	.488	ใช้ได้	ข้อที่ 31	.332	ใช้ได้
ข้อที่ 14	.497	ใช้ได้	ข้อที่ 32	.201	ใช้ได้
ข้อที่ 15	.257	ใช้ได้	ข้อที่ 33	.208	ใช้ได้
ข้อที่ 16	.230	ใช้ได้	ข้อที่ 34	.299	ใช้ได้
ข้อที่ 17	.330	ใช้ได้			

ค่าอำนาจจำแนก ข้อที่ใช้ได้คือ r มีค่า .201 ถึง .613 ค่าความเที่ยงทั้งฉบับ .811

เมื่อทำการตัดข้อความที่มีค่าคะแนนรายข้อกับคะแนนทั้งฉบับ (item total correlation) หรือ r น้อยกว่า .20 ออกไปแล้ว ทำให้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักเพิ่มขึ้นเป็น .811 และมีค่าความสัมพันธ์ของข้อความกับคะแนนรวมทั้งฉบับ อยู่ระหว่าง .201 ถึง .613

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม ของ คะแนน	ค่าเฉลี่ย (IOC)	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
2	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
3	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
4	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
5	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
6	1	0	0	1	0	2	0.4	ปรับปรุง
7	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
8	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
9	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
10	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
11	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
12	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
13	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
14	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
15	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
16	1	-1	1	1	1	3	0.6	ใช้ได้
17	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
18	1	0	0	1	0	0	0.4	ปรับปรุง
19	0	1	1	1	0	3	0.6	ใช้ได้
20	0	1	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ/ ผู้เชี่ยวชาญ					ผลรวม ของ คะแนน	ค่าเฉลี่ย (IOC)	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
21	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
22	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
23	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
24	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
25	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
26	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
27	1	1	0	1	0	3	0.6	ใช้ได้
28	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
29	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
30	1	1	0	1	1	4	0.8	ใช้ได้
31	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้
32	1	1	1	1	1	5	1	ใช้ได้
33	1	0	0	1	1	3	0.6	ใช้ได้
34	1	0	1	1	1	4	0.8	ใช้ได้

จากผลคะแนนเฉลี่ยของความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามตัวแปรที่ศึกษาของผู้ทรงคุณวุฒิ (IOC) จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบหาคุณภาพด้านความตรงของเนื้อหาทั้งรายข้อและรายฉบับ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยอยู่ตั้งแต่ 0.4 – 1 จากนั้นเลือกข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า .5 ขึ้นไป ส่วนข้อความที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า .5 มี 2 ข้อ คือ ข้อที่ 6 และข้อที่ 18 ที่ต้องปรับปรุงในข้อความ

ตารางแสดงผลการประเมินคุณภาพของชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

ครั้งที่	ชื่อเรื่อง	ค่าเฉลี่ยคุณภาพ				สรุปผล
		ความถูกต้อง	เหมาะสม	ความสอดคล้อง	ค่าเฉลี่ย	
1	ปฐมนิเทศ	5	5	5	5	ใช้ได้
2	โลกของงานบริการ	5	5	5	5	ใช้ได้
3	ปลูกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริการ	5	5	5	5	ใช้ได้
4	ฉันคือใคร	5	5	5	5	ใช้ได้
5	เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการ ด้านบริการ	5	5	5	5	ใช้ได้
6	หัวเราะเก่ง อารมณ์เปลี่ยน	5	5	5	5	ใช้ได้
7	ยิ้มสวย ไหว้งาม ปียวาจา	5	5	5	5	ใช้ได้
8	ด้วยสองมือแห่งเรา	5	5	5	5	ใช้ได้
9	เราทำได้	5	5	5	5	ใช้ได้
10	ปัจฉิมนิเทศ สรุปผล	5	5	5	5	ใช้ได้

หมายเหตุ ผู้ทรงวุฒิ จำนวน 5 ท่าน





ภาคผนวก ค

แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการและ
ชุดกิจกรรมแนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

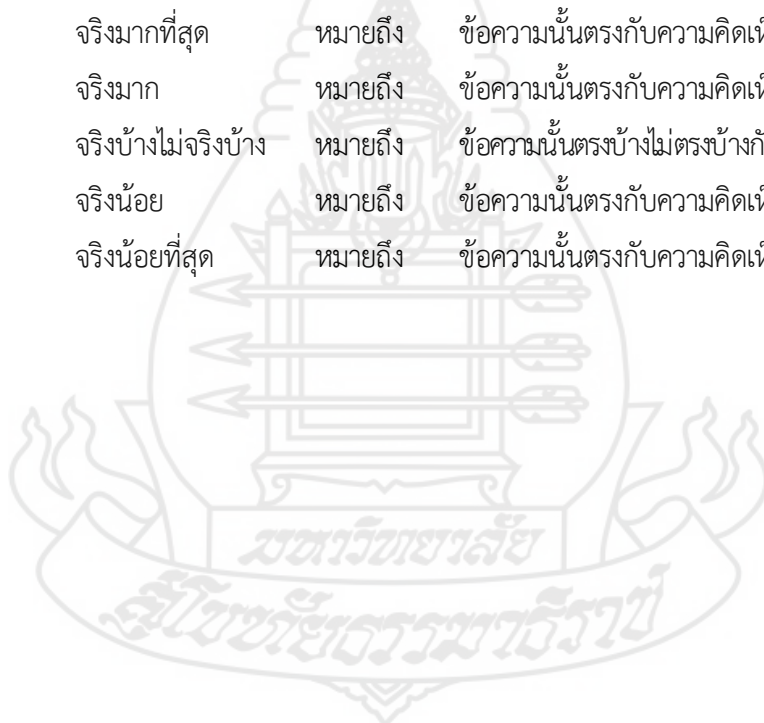
รหัสชุดแบบวัด :

แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

คำชี้แจง :

1. แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการฉบับนี้ มีทั้งหมด 2 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและส่วนที่ 2 การวัดจิตสำนึกการให้บริการ มีข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 31 ข้อ
2. แบบวัดฉบับนี้ เป็นเพียงการวัดจิตสำนึกการให้บริการของผู้ที่ทำแบบวัดฉบับนี้เท่านั้น ไม่มีข้อที่ถูกหรือข้อที่ผิด จึงขอความร่วมมือให้ตอบตามความเป็นจริง และตรงกับความรู้สึกมากที่สุด และขออย่าวิตกกังวลใจในคำตอบที่เลือกมาเพราะจะไม่มีผลกระทบและความเสียหายใดๆต่อผู้ทำแบบวัดฉบับนี้
3. ในการทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการฉบับนี้ ให้ทำเครื่องหมาย **X** ลงในช่องว่างของระดับความคิดเห็นของท่าน เพียงช่องเดียวต่อหนึ่งข้อเท่านั้น โดยมีรายละเอียดของแต่ละระดับดังนี้

จริงมากที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
จริงมาก	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
จริงบ้างไม่จริงบ้าง	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงบ้างไม่ตรงบ้างกับความคิดเห็นของท่าน
จริงน้อย	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
จริงน้อยที่สุด	หมายถึง	ข้อความนั้นตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด



ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- เพศ ชาย หญิง อายุ ปี
- ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ปวส.
- ปริญญาตรี อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 การวัดจิตสำนึกการให้บริการ

ที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
จิตสำนึกการให้บริการด้านความคิด						
1	คุณค่าของผู้ให้บริการคือความประทับใจของลูกค้า					
2	การมีความเชื่อมั่นในงานบริการจะต้องเกิดมาจากความรักงานบริการ					
3	ความใส่ใจในการให้บริการคือลักษณะที่สำคัญของผู้ให้บริการ					
4	ฉันตั้งใจจะอุทิศตน เพื่อพัฒนางานบริการของฉันสู่ความเป็นเลิศ					
5	หนึ่งในหัวใจของการบริการที่ดีคือการให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเสมอภาค					
6	คุณภาพในการให้บริการจะมีผลต่อเงินเดือนของผู้ให้บริการ					
7	ฉันคิดว่าค่าตอบแทนที่สูงจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลอยากทำงานบริการ					
8	ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้อะไรเพิ่มเติมมากมาย ในวิธีการให้บริการเพราะใคร ๆ ก็สามารถทำกันได้ที่นั่น					

ที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
9	การบริการที่ฉันต้องยึดผู้ให้บริการ บริการเป็นศูนย์กลาง					
10	การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่น เหมือนญาติมิตรเป็นสิ่งที่ฉัน ตระหนัก					
จิตสำนึกการให้บริการด้านอารมณ์และความรู้สึก						
11	ฉันรู้สึกขอบคุณต่อคำตำหนิของ ผู้ที่วิจารณ์					
12	ฉันรู้สึกความปลาบปลื้มต่อคำ ชื่นชมของผู้รับบริการ					
13	ฉันไม่หวั่นไหวต่อคำวิจารณ์ของ ผู้รับบริการ					
14	ไม่ว่าจะโดนต่อว่าจากลูกค้า อย่างไร ฉันก็จะยังรู้สึกดี					
15	ถึงแม้จะภาระงานจะมีแรงกดดัน มากขนาดไหนฉันก็ยังรู้สึกดีต่อ การให้บริการผู้อื่น					
16	ความต้องการที่จะให้บริการ ขึ้นอยู่กับอารมณ์และความพอใจ ของฉัน					
17	ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือ ผู้อื่น					
18	ฉันรู้สึกภูมิใจในตนเองในการเป็น ผู้ให้บริการ					
19	ฉันมีความสุขเมื่อได้ให้บริการ ผู้อื่น					
20	ฉันรู้สึกรักในอาชีพที่ให้บริการ ผู้อื่น					
จิตสำนึกการให้บริการด้านพฤติกรรม						
21	โดยปกติแล้วทุกคนมักจะเห็น รอยยิ้มของฉันอยู่เสมอ ในขณะที่ ทำงาน					

ที่	ข้อความ	จริงมากที่สุด	จริงมาก	จริงบ้างไม่จริงบ้าง	จริงน้อย	จริงน้อยที่สุด
22	แม้จะมีภาระงานมากเพียงใด ฉันก็มีวิธีการจัดการอารมณ์และความรู้สึกของฉันได้					
23	ความกระตือรือร้นเป็นหนึ่งในคุณสมบัติหลักของฉัน					
24	ฉันมีความกระปรี้กระเปร่าสำหรับการทำกิจกรรมใด ๆ					
25	ฉันแสดงอย่างเป็นมิตรนั้นต่อผู้อื่น					
26	ฉันไม่แสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่น					
27	สำหรับฉันการยืมนั้นเป็นเรื่องทำไต่ยาก เพราะฉันเป็นคนที่ย้อาย					
28	ฉันแสดงกิริยาความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้อื่น					
29	ฉันไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้อื่น					
30	ฉันลืมตรวจสอบความเรียบร้อยของการแต่งกาย ก่อนมาเรียน เพราะรีบร้อน					
31	ฉันพูดคุยกับผู้อื่นอย่างสุภาพนุ่มนวล					

โปรดตรวจสอบอีกครั้งว่าได้ทำแบบวัดฉบับนี้ครบทุกข้อแล้วหรือไม่
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล
ในครั้งนี้

เกณฑ์การประเมินผลแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

1. ด้านความคิดการให้บริการ

มากกว่า 35 คะแนนขึ้นไป	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านความคิด อยู่ในระดับ มาก
18 คะแนน – 34 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านความคิด อยู่ในระดับ ปานกลาง
ต่ำกว่า 17 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านความคิด อยู่ในระดับ น้อย

2. ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ

มากกว่า 35 คะแนนขึ้นไป	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านอารมณ์และความรู้สึก อยู่ในระดับ มาก
18 คะแนน – 34 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านอารมณ์และความรู้สึกอยู่ในระดับ ปานกลาง
ต่ำกว่า 17 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านอารมณ์และความรู้สึก อยู่ในระดับ น้อย

3. ด้านพฤติกรรมกรรมการให้บริการ

มากกว่า 37 คะแนนขึ้นไป	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับ มาก
19 คะแนน – 36 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับ ปานกลาง
ต่ำกว่า 18 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการด้านพฤติกรรม อยู่ในระดับ น้อย

สรุปผล แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

มากกว่า 105 คะแนนขึ้นไป	มีจิตสำนึกในการให้บริการ อยู่ในระดับ มาก
53 คะแนน – 104 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการ อยู่ในระดับ ปานกลาง
ต่ำกว่า 52 คะแนน	มีจิตสำนึกในการให้บริการ อยู่ในระดับ น้อย

แบบค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ

ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นความสอดคล้องของข้อคำถาม กับนิยามตัวแปรที่ศึกษาของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ เพื่อวัดตัวแปรที่ศึกษา ในการวิจัย “จิตสำนึกการให้บริการ” ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เรื่องผลของการใช้ชุดกิจกรรม แนวแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียน โรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาความสอดคล้องของประเด็นข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ เมื่อพิจารณาแล้วให้ใส่เครื่องหมาย (✓) ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียน ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

- + 1 หมายถึง เห็นด้วยว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตรงกับนิยามตัวแปรที่ศึกษา
- 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตรงกับนิยามตัวแปรที่ศึกษา
- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตรงกับนิยามตัวแปรที่ศึกษา

ข้อที่	ประเด็นข้อคำถามที่จะพิจารณา	ระดับความสอดคล้องของความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
		+1	0	-1	
	ด้านความคิดการให้บริการ หมายถึง ความคิด ความเชื่อ ที่มีผลต่อการ ให้บริการ ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความตั้งใจและใส่ใจที่จะให้บริการ ตามศักยภาพและความสามารถ อย่างเต็มที่ เห็นคุณค่าและความสำคัญของงานบริการไม่มองข้ามถึงความสำเร็จ เล็ก ๆ น้อย ๆ มีการยอมรับในการพัฒนา งานด้านบริการอยู่เสมอ ความคิดที่จะการ อุทิศตนเพื่องานบริการ รักการเรียนรู้ เพื่อพัฒนางานบริการ มีมุมมอง แนวความคิดต่อผู้รับบริการอย่าง สร้างสรรค์ ไม่มีอคติต่อผู้รับบริการยึด ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และมีความเชื่อ ในการบริการที่เป็นบวก เป็นต้น				

ข้อที่	ประเด็นข้อคำถามที่จะพิจารณา	ระดับความสอดคล้องของความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
		+1	0	-1	
1	คุณค่าของผู้ให้บริการคือความประทับใจของลูกค้า				
2	การมีความเชื่อมั่นในงานบริการจะต้องเกิดมาจากความรักงานบริการ				
3	ความใส่ใจในการให้บริการคือลักษณะที่สำคัญของผู้ให้บริการ				
4	ฉันตั้งใจจะอุทิศตนเพื่อพัฒนางานบริการของฉันสู่ความเป็นเลิศ				
5	หนึ่งในหัวใจของการบริการที่ดีคือการให้ความสำคัญกับทุกคนอย่างเสมอภาค				
6	การให้ความสำคัญในการให้บริการจะขึ้นอยู่กับเงินและชื่อเสียงของลูกค้าเท่านั้น				
7	คุณภาพในการให้บริการจะมีผลต่อเงินเดือนของผู้ให้บริการ				
8	ฉันคิดว่าค่าตอบแทนที่สูงจะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลอยากทำงานบริการ				
9	ไม่จำเป็นต้องเรียนรู้อะไรเพิ่มเติมมากมาย ในวิธีการให้บริการเพราะใครๆ ก็สามารถทำกันได้ทั้งนั้น				
10	การบริการที่ดีนั้นต้องยึดผู้ให้บริการเป็นศูนย์กลาง				

ข้อที่	ประเด็นข้อคำถามที่จะพิจารณา	ระดับความสอดคล้องของความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
		+1	0	-1	
11	การทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเหมือนญาติมิตรเป็นสิ่งที่ฉันตระหนัก				
	ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและจิตใจ ของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการบริการ โดยจะแสดงออกมาในลักษณะ รู้สึกชื่นชอบ มีความต้องการที่จะให้บริการ มีความรักและมีความสุขในงานบริการ รู้สึกสนุกกับการทำงานบริการ มีความอดทนต่อแรงกดดัน ไม่อ่อนไหวต่อแรงกดดัน จัดการกับอารมณ์ได้ดี รู้สึกอบอุ่น สนับสนุน และคุ้นเคยใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีความประทับใจ รู้สึกสนใจและใส่ใจในรายละเอียดของการให้บริการ เป็นต้น				
12	ฉันรู้สึกขอบคุณต่อคำตำหนิของผู้ที่วิจารณ์				
13	ฉันรู้สึกความปลาบปลื้มต่อคำชื่นชมของผู้รับบริการ				
14	ฉันไม่หวั่นไหวต่อคำวิจารณ์ของผู้รับบริการ				
15	ไม่ว่าจะโดนต่อว่าจากลูกค้าอย่างไร ฉันก็จะยังรู้สึกดี				
16	ถึงแม้จะภาระงานจะมีแรงกดดันมากขนาดไหน ฉันก็ยังรู้สึกดีต่อการให้บริการผู้อื่น				
17	ความต้องการที่จะให้บริการขึ้นอยู่กับอารมณ์และความพอใจของฉัน				

ข้อที่	ประเด็นข้อคำถามที่จะพิจารณา	ระดับความสอดคล้องของความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
		+1	0	-1	
18	ฉันรู้สึกน้อยใจที่ไม่มีใครเห็นคุณค่าในสิ่งที่ฉันทำให้				
19	เรื่องความถูกต้องหรือไม่ถูกต้องในการให้บริการนั้น ไม่ได้ทำให้ฉันต้องกังวลใจอะไรมากนัก เพราะฉันคนไม่แคร์ใคร				
20	ฉันรู้สึกมีความสุขที่ได้ช่วยเหลือผู้อื่น				
21	ฉันรู้สึกภูมิใจในตนเองในการเป็นผู้ให้บริการ				
22	ฉันมีความสุขเมื่อได้ให้บริการผู้อื่น				
23	ฉันรู้สึกรักในอาชีพที่ให้บริการผู้อื่น				
<p>ด้านพฤติกรรมการให้บริการ หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมาในการให้บริการ สื่อให้เห็นถึงความพร้อม และสอดคล้องกันกับเป้าหมายที่ต้องการจะช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจมีลักษณะที่แสดงออกให้เห็น การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ มีแววตาที่อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่างเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้มในขณะที่ให้บริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน ไม่เซื่องซึม มีการแต่งกายที่ดูดี เหมาะสมกับสถานการณ์ และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ เป็นต้น</p>					

ข้อที่	ประเด็นข้อคำถามที่จะพิจารณา	ระดับความสอดคล้องของความคิดเห็น			ข้อเสนอแนะ
		เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	
		+1	0	-1	
24	โดยปกติแล้วทุกคนมักจะเห็นรอยยิ้มของฉันอยู่เสมอ ในขณะที่ทำงาน				
25	แม้จะมีภาระงานมากเพียงใดฉันก็มีวิธีการจัดการอารมณ์และความรู้สึกของฉันได้				
26	ความกระตือรือร้นเป็นหนึ่งในคุณสมบัติหลักของฉัน				
27	ฉันมีความกระปรี้กระเปร่าสำหรับการทำกิจกรรมใด ๆ				
28	ฉันแสดงอย่างเป็นมิตรนั้นต่อผู้อื่น				
29	ฉันไม่แสดงความก้าวร้าวต่อผู้อื่น				
30	สำหรับฉันการยิ้มนั้นเป็นเรื่องทำได้ยาก เพราะฉันเป็นคนที่ย้าย				
31	ฉันแสดงกิริยาความสุภาพอ่อนโยนต่อผู้อื่น				
32	ฉันไม่กระตือรือร้นที่จะให้บริการผู้อื่น				
33	ฉันลืมตรวจสอบความเรียบร้อยของการแต่งกาย ก่อนมาเรียน เพราะรีบร้อน				
34	ฉันพูดคุยกับผู้อื่นอย่างสุภาพนุ่มนวล				

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

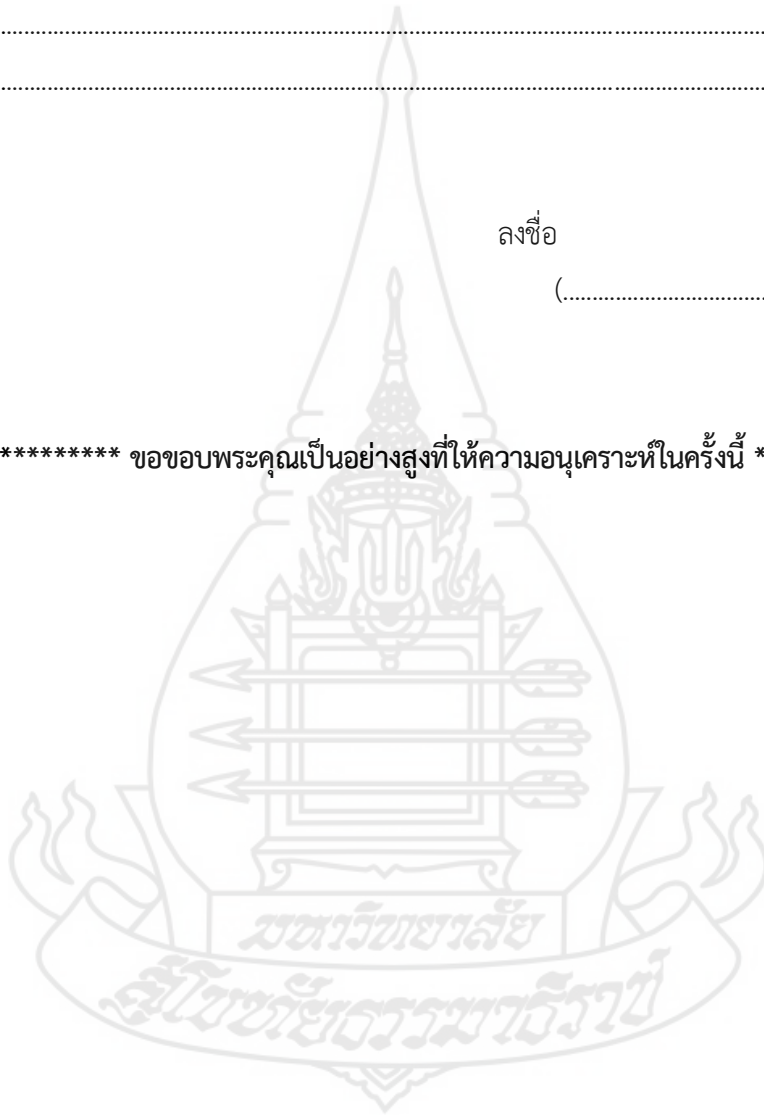
.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)

***** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้ *****



แบบประเมินคุณภาพของชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

ขอความอนุเคราะห์ท่านผู้ทรงคุณวุฒิประเมินความเหมาะสมของชุดกิจกรรมแนะแนว กับนิยามตัวแปรที่ศึกษาของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ เพื่อเป็นการวัดตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัย “จิตสำนึกการให้บริการ” ซึ่งเป็นชุดกิจกรรมแนะแนวที่ใช้ในการวิจัย เรื่องผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียน โรงเรียนเดอะแคร้การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี

คำชี้แจง โปรดพิจารณาความเหมาะสมของชุดกิจกรรมแนะแนวแต่ละกิจกรรมว่ามีความถูกต้อง ความเหมาะสม และมีความสอดคล้องหรือไม่ เมื่อพิจารณาแล้วให้ใส่เครื่องหมาย (✓) ลงใน ช่องระดับความคิดเห็นของท่านพร้อมเขียนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ใน การนำไปพิจารณาปรับปรุงต่อไป

กิจกรรมที่	ชื่อชุดกิจกรรม	รายการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		ความถูกต้อง	เหมาะสม	ความสอดคล้อง	
1	ปฐมนิเทศ				
10	ปัจฉิมนิเทศ สรุปผล				
ด้านความคิดการให้บริการ หมายถึง ความคิด ความเชื่อที่มีผลต่อการให้บริการ ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความตั้งใจและใส่ใจที่จะให้บริการตามศักยภาพและความสามารถอย่างเต็มที่ เห็นคุณค่าและความสำคัญของงานบริการ ไม่มองข้ามถึงความสำคัญเล็ก ๆ น้อย ๆ มีการยอมรับในการพัฒนางานด้านบริการอยู่เสมอ ความคิดที่จะการอุทิศตนเพื่องานบริการ รักการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานบริการ มีมุมมองแนวความคิดต่อผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ ไม่มีอคติต่อผู้รับบริการ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และมีความเชื่อในการบริการที่เป็นบวก เป็นต้น					
2	ฉันคือใคร				
3	ปลูกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการ				

กิจกรรมที่	ชื่อชุดกิจกรรม	รายการประเมิน			ข้อเสนอแนะ
		ความถูกต้อง	เหมาะสม	ความสอดคล้อง	
	<p>ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ หมายถึง สภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและจิตใจ ของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการ บริการ โดยจะแสดงออกมาในลักษณะรู้สึกชื่นชอบ มีความต้องการที่จะ ให้บริการ มีความรักและมีความสุขในงานบริการ รู้สึกสนุกกับการ ทำงานบริการ มีความอดทนต่อแรงกดดัน ไม่อ่อนไหวต่อแรงกดดัน จัดการกับอารมณ์ได้ดี รู้สึกอบอุ่น สนุกสนม และคุ้นเคยใกล้ชิดกับ ผู้รับบริการ มีความประทับใจ รู้สึกสนใจและใส่ใจในรายละเอียดของ การให้บริการ เป็นต้น</p>				
4	ฉันคือใคร				
5	เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการ				
6	หัวเราะเก่ง อารมณ์เปลี่ยน				
	<p>ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ หมายถึง การกระทำที่แสดงออกมา ในการให้บริการ สื่อให้เห็นถึงความพร้อม และสอดคล้องกันกับ เป้าหมายที่ต้องการจะช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้บรรลุตามความ ต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีลักษณะที่แสดงออกให้เห็น การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ มีแววตาที่อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่างเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้มใน ขณะที่ให้บริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน ไม่เซื่องซึม มีการแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ และใช้ภาษาที่เหมาะสม กับกาลเทศะ เป็นต้น</p>				
7	ยิ้มสวย ไหว้งาม ปิยวาจา				
8	ด้วยสองมือแห่งเรา				
9	เราทำได้				

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ ผู้ประเมิน
(.....)

***** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในครั้งนี้ *****



แผนชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามานั้น ได้ช่วยให้เกิดองค์ความรู้และแนวทางในการจัดทำแผนชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ มีการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา เป้าหมาย ของแต่ละกิจกรรม เช่น บทบาทสมมุติ การเล่นเกม การกรณีศึกษา เล่าเรื่อง ถ่ายทอดประสบการณ์ การจำลองสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือสร้างเสริมตนเอง ตลอดจนป้องกัน แก้ไข ส่งเสริมและพัฒนาตนได้อย่างเหมาะสมในด้านจิตสำนึกในการให้บริการ โดยแบ่งออก 3 ขั้นตอน คือ ขั้นนำ ขั้นดำเนินกิจกรรม และขั้นสรุป ซึ่งประกอบไปด้วยชุดกิจกรรมแนะแนว จำนวน 10 ชุดกิจกรรมแนะแนว ใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมละ 50 นาที ซึ่งในแต่ละชุดกิจกรรมแนะแนวที่สร้างขึ้นโดยมีการนำทฤษฎี หลักการและแนวความคิดทางการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา และทฤษฎีอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความคิดการให้บริการ
 - 1.1 กิจกรรมที่ 2 โลกของงานบริการ
 - 1.2 กิจกรรมที่ 3 ปลุกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริการ
2. ทางด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ
 - 2.1 กิจกรรมที่ 4 ฉันคือใคร
 - 2.2 กิจกรรมที่ 5 เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการด้านบริการ
 - 2.3 กิจกรรมที่ 6 หัวเราะเก่ง อารมณ์เปลี่ยน
3. ทางด้านพฤติกรรมการให้บริการ
 - 3.1 กิจกรรมที่ 7 ยิ้มสวย ไหว้งาม ปิยวาจา
 - 3.2 กิจกรรมที่ 8 ด้วยสองมือแห่งเรา
 - 3.3 กิจกรรมที่ 9 เราทำได้
4. ปฐมนิเทศและปัจฉิมนิเทศ
 - 4.1 กิจกรรมที่ 1 ปฐมนิเทศ
 - 4.2 กิจกรรมที่ 10 ปัจฉิมนิเทศ สรุปผล

โครงสร้างของชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ
ของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี

กิจกรรมที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา
1.	ปฐมนิเทศ	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงรายละเอียดของงานวิจัยและวิธีการขั้นตอนในการดำเนินงาน 2. เพื่อสร้างสัมพันธภาพทำความรู้จักระหว่างกันและละลายพฤติกรรม	50 นาที
2.	โลกของงานบริบาล	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานบริบาล 2. เพื่อให้นักเรียนสามารถบอกถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานบริบาลได้	50 นาที
3.	ปลูกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้าน บริบาล	1. เพื่อให้นักเรียนสรุปวิธีการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการด้านบริบาล 2. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายได้ถึงแนวความคิดที่มีต่องานบริการด้านบริบาล	50 นาที
4.	ฉันคือใคร	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงสภาวะอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่น 2. เพื่อให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่น 3. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายถึงความรู้สึกอันพึงประสงค์ต่องานบริการด้านบริบาล	50 นาที
5.	เคล็ดลับไม่ลับของการ บริการด้านบริบาล	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงเทคนิคและเคล็ดลับในการให้บริการด้านบริบาลอย่างมืออาชีพ 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการให้บริการที่ได้อย่างมืออาชีพงานบริบาล	50 นาที

กิจกรรมที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา
6.	หัวเราะเก่ง อารมณ์เปลี่ยน	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและวิธีการหัวเราะให้ถูกวิธีเพื่อปรับเปลี่ยนอารมณ์ 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการสร้างอารมณ์และความรู้สึกที่ดี	50 นาที
7.	ยิ้มสวย ไหว้งาม ปิยวาจา	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและวิธีการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี และการพูดอย่างปิยวาจา 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี และการพูดอย่างปิยวาจา	50 นาที
8.	ด้วยสองมือแห่งเรา	1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและความสำคัญของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในการให้บริการงานด้านบริหาร 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการการรับมือกับแรงกดดันในการให้บริการงานด้านบริหาร	50 นาที
9.	เราทำได้	1. เพื่อให้นักเรียนสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน 2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการให้บริการงานด้านบริหารอย่างมืออาชีพ	50 นาที
10.	ปัจฉิมนิเทศ สรุปผล	1. เพื่อทำการสรุปผลและประเมินการดำเนินงาน 2. เพื่อยุติการดำเนินกิจกรรมแนะแนว	50 นาที

กิจกรรมที่ 1

ชื่อกิจกรรม : ปฐมนิเทศ

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

การปฐมนิเทศเป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เป็นกิจกรรมที่ช่วยสร้างสัมพันธ์ภาพ และทำความรู้จักระหว่างกันและกัน สร้างความเข้าใจ โดยการแนะนำให้รู้จักกันและสร้างความคุ้นเคยกัน ละลายพฤติกรรม ซึ่งจะช่วยลดความวิตกกังวล สร้างความรัก ความศรัทธาและความไว้วางใจระหว่างกันได้ เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงรายละเอียดของงานวิจัยและวิธีการขั้นตอนในการดำเนินงาน
2. เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพทำความรู้จักระหว่างกันและละลายพฤติกรรม

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. Power Point
2. ไมค์และลำโพง
3. คอมพิวเตอร์พกพา
4. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : เกม ใครมาจากที่ไหน
5. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : เกม Lucky number
6. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : เกม เท้าล่าชื่อ มือล่าลายเซ็น
6. เพลงสันตนาการ : น่องชื่ออะไร
7. เพลงสันตนาการ : ไก่ย่าง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 5 นาที

1. กล่าวทักทายพร้อมแนะนำผู้ดำเนินกิจกรรมงานวิจัย ด้วยรอยยิ้มและความเป็นมิตร อย่างกันเอง เพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี
2. พูดคุยในเรื่องทั่ว ๆ ไปโดยเน้นเรื่องที่สนุกสนาน เพื่อลดความกดดันระหว่างผู้ดำเนินกิจกรรมงานวิจัยและผู้ร่วมกิจกรรม

ขั้นตอนกิจกรรม : 40 นาที

1. จัดกิจกรรมนันทนาการโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เกมใครมาจากที่ไหนและเกม Lucky number เพื่อเป็นการทำความรู้จักซึ่งกันละกันให้มากขึ้นกว่าเดิม โดยมีวิธีการเล่นดังนี้

1.1 ให้สุ่มเลือกเลขตั้งต้นมา 1 ตัวเลข

1.2 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนับตัวเลขไม่เกินคนละ 3 ตัวเลขต่อรอบที่เล่น เช่น 1 หรือ 1,2 หรือ 1,2,3 หากใครที่นับตรงกับตัวเลขที่กำหนดไว้คือผู้ที่จะออกมาเล่นเกม

1.3 ให้ร่วมกันร้องเพลง “น้องชื่ออะไร” (ตามเอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 1.1) จากนั้นให้แนะนำตัวเองโดยการแนะนำชื่อ – นามสกุล ชื่อเล่น (เล่นซ้ำเปลี่ยนคนร่วมกิจกรรมไปเรื่อง ๆ จนครบทุกคน)

1.4 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทายชื่อเพื่อน ๆ ใครทายผิดให้ออกมาเต้นเพลง “ไถ่อย่าง” (ตามเอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 1.2)

2. จัดกิจกรรมนันทนาการโดยใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์เกม เท้าล่าชื่อ มือล่าลายเซ็น

2.1 ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมนั่งเป็นวงกลม และแจกกระดาษและดินสอให้ทุกคน

2.2 ให้เวลา 1 นาที ไปหาเพื่อนเขียนชื่อเขาบนเท้า/มือเราให้ได้มากที่สุด ต้องอ่านออก จากนั้นให้กลับไปนั่งที่เดิม

2.3 เรียกออกมาทีละคนหรือสุ่มเรียก 10 คน ถามชื่อคนนี้คือใครให้ชี้ หรือไปเอาตัวมา 2 - 3 คน

2.4 ถ้ากลุ่มใดตอบชื่อเพื่อนถูกมากที่สุดถือว่าเป็นกลุ่มชนะ ส่วนกลุ่มที่แพ้ให้เต้นเพลง ไถ่อย่าง

3. ผู้วิจัยแนะนำตัวอีกครั้งอย่างเป็นทางการและชี้แจงรายละเอียดของงานวิจัยและวิธีการขั้นตอนในการดำเนินงาน

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. สรุปรายละเอียดของกิจกรรมในงานวิจัยโดยรวมอีกครั้ง

2. ตอบข้อคำถาม ข้อสงสัย

3. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน

2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ

3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว

เพลงน้องชื่ออะไร

น้องชื่ออะไร น้องชื่ออะไร น้องชื่ออะไร

น้องชื่อ....(ชื่อผู้ถูกถาม)....

น้องชื่อ....(ชื่อผู้ถูกถาม).... น้องชื่อ....(ชื่อผู้ถูกถาม)....

ท่าของน้อง....ท่าเต็นของผู้ถูกถาม....

ท่าของน้อง....ท่าเต็นของผู้ถูกถาม....ท่าของน้อง....ท่าเต็นของผู้ถูกถาม....

ท่าของน้อง....ท่าเต็นของผู้ถูกถาม....ท่าของน้อง....ท่าเต็นของผู้ถูกถาม....



เพลง ไก่ย่าง

ไก่ย่างถูกเผา ไก่ย่างถูกเผา...
มันจะถูกไม้เสียบ มันจะถูกไม้เสียบ
เสียบตุ๋นซ้าย เสียบตุ๋นขวา เสียบตุ๋นซ้าย เสียบตุ๋นขวา
เฮ้อ!! ร้อนจริงๆ ร้อนจริงๆ ร้อนจริงๆ



กิจกรรมที่ 2

ชื่อกิจกรรม : โลกของงานบริการ

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

ในยุคที่ความต้องการแรงงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายอาชีพที่ต้องให้บริการผู้อื่นที่ต้องให้ความตระหนักเป็นอย่างมากในการให้บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ก็ถือได้ว่าเป็นงานบริการด้านสุขภาพและงานทางด้านการดูแลผู้คน ไม่ว่าจะแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล หรือ ตำแหน่งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่างก็ต้องให้การบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ โดยให้ถือเป็นหัวใจของการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนเกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงและการตระหนักรู้ จึงมีความเป็นอย่างยิ่งสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านความคิดที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาจิตสำนึกในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เช่น การมีแนวความคิดที่ตั้งใจและใส่ใจที่จะให้บริการตามศักยภาพและความสามารถอย่างเต็มที่ การเห็นคุณค่าและความสำคัญของงานบริการ การไม่มองข้ามถึงความสำคัญเล็ก ๆ น้อย ๆ มีการ

อ ม ร์ บ

ในการพัฒนางานด้านบริการอยู่เสมอ ความคิดที่จะการอุทิศตนเพื่องานบริการ รักการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานบริการ มีมุมมองแนวความคิดต่อผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ ไม่มีอคติต่อผู้รับบริการ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นต้น เพื่อพัฒนาเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ ได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างดีกับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ที่เหมาะสมกับงานด้านบริการ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานบริการ
2. เพื่อให้นักเรียนสามารถบอกถึงความเป็นมาและความสำคัญของงานบริการได้

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วิดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง บอกเล่าข่าวดี : ศูนย์ดูแลผู้ป่วยผู้สูงอายุ
2. คอมพิวเตอร์พกพา
3. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 2 นาที

1. พูดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์เกริ่นนำเกี่ยวกับงานด้านการบริการ

2. ตั้งคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหาร เช่น อะไรคืองานบริหารในมุมมองของคุณ , คุณเห็นอะไรจากงานด้านบริหาร , หากไม่มีใครที่มาทำหน้าที่บริหาร คุณคิดว่าโลกของเราจะเป็นอย่างไร , อะไรที่ทำให้คุณเห็นคุณค่าของคนที่ทำงานด้านบริหาร , หากคุณเลือกได้ คุณอยากจะทำอะไร เป็นต้น

ขั้นตอนกิจกรรม : 43 นาที

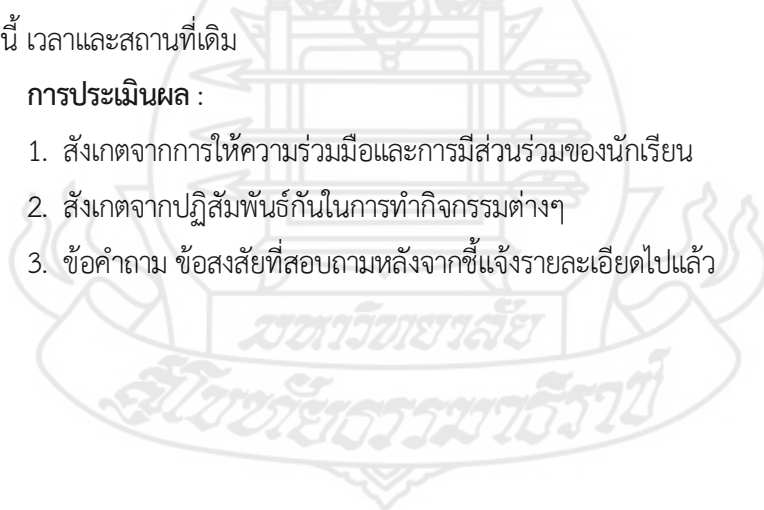
1. แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน โดยการนับตัวเลข 1 , 2 , 3 , 4 และ 5
2. เปิดวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง บอกเล่าข่าวดี : ศูนย์ดูแลผู้ป่วยผู้สูงอายุ
3. ให้ตัวแทนนักเรียนแสดงความคิดเห็น ตอบคำถามกลุ่มละ 3 นาที ในประเด็นดังต่อไปนี้
 - 3.1 อะไรคืองานบริหารในมุมมองของคุณ
 - 3.2 คุณเห็นอะไรจากงานด้านบริหาร
 - 3.3 อะไรที่ทำให้คุณเห็นคุณค่าของคนที่ทำงานด้านบริหาร
 - 3.4 หากไม่มีใครที่มาทำหน้าที่บริหาร คุณคิดว่าโลกของเราจะเป็นอย่างไร
 - 3.5 หากคุณเลือกได้ คุณอยากจะทำอะไร
4. สรุปบรรยายถึงหลักการและความสำคัญของงานด้านบริหาร

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 2.1

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง บอกเล่าข่าวดี : ศูนย์ดูแลผู้ป่วยสูงอายุ



แหล่งที่มา : https://www.youtube.com/watch?v=FiFHFFw_6A สืบค้นเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2562

กิจกรรมที่ 3

ชื่อกิจกรรม : ปลุกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริหาร ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

ปลุกความคิด สร้างเชื่อ เพื่องานบริการด้านบริหารนี้ เป็นการกระตุ้นให้เกิดการสร้างความคิด ความเชื่อ ความมุ่งมั่น ความตั้งใจและใส่ใจที่จะให้บริการตามศักยภาพและความสามารถอย่างเต็มที่ เห็นคุณค่าและความสำคัญของงานบริการ ไม่มีอคติต่อผู้รับบริการ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง การเกิดความอยากให้ผู้อื่นมีสุขภาพที่ดีขึ้น เป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อมุ่งไปสู่การตอบสนองแนวความคิด ในเหตุผลที่ว่า “มนุษย์เป็นสัตว์โลกที่ต้องการเติบโตและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข”

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนสรุปวิธีการสร้างทัศนคติที่ดีต่องานบริการด้านบริหาร
2. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายได้ถึงแนวความคิดที่มีต่องานบริการด้านบริหาร

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง จิตวิทยาสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง
2. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง แรงบันดาลใจจาก Jack Ma ที่คุณควรดู
3. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : อภิปรายผล
4. คอมพิวเตอร์พกพา
5. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 2 นาที

1. พุดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์และตั้งคำถามเกริ่นนำเกี่ยวกับการชมคลิป : คุณได้อะไรจากการชมคลิป

ขั้นดำเนินกิจกรรม : 43 นาที

1. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง จิตวิทยาสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง
2. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง แรงบันดาลใจจาก Jack Ma ที่คุณควรดู
3. ให้ตัวแทนนักเรียนแสดงความคิดเห็น/ตอบคำถามในประเด็นดังกล่าว 2 คน คนละ1นาที

โดยการสุ่มเลือก

4. แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน โดยการนับตัวเลข 1 , 2 , 3 , 4 และ 5
5. ให้แต่ละกลุ่มย่อยร่วมกันวิเคราะห์ถึงปัจจัยและแนวทางการสร้างทัศนคติและปรับเปลี่ยนแนวความคิดที่เสริมสร้างความเชื่อมั่นแรงจูงใจต่องานด้านบริการ
6. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มย่อยออกมาอภิปรายในประเด็นหัวข้อดังกล่าว ไม่เกินกลุ่มละ 3 นาที
ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที
 1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
 2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 3.1

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง จิตวิทยาสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง



แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=deY0ulw6kuc> สืบค้นเมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2562



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 3.2

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง จิตวิทยาสร้างแรงจูงใจในการทำงานด้วยตนเอง



แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=deY0ulw6kuc> สืบค้นเมื่อวันที่ 8 ตุลาคม 2562

กิจกรรมที่ 4

ชื่อกิจกรรม ฉันทคือใคร

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

“ฉันทเป็นใคร” เป็นคำถามง่ายๆที่ใครหลายคนอาจจะหาคำตอบได้ และก็ยังมียกหลายคนที่กำลังค้นหาคำตอบอยู่ อารมณ์และความรู้สึกของตนเองนั้นเป็นเรื่องที่อธิบายออกมาเป็นคำพูดได้ยากในบางสถานการณ์หรือในบางครั้งก็อาจจะมีคำพูดมากมายที่อธิบายออกมาแต่ไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงที่อยู่ในจิตใจ ตามแนวพุทธศาสนาเพียงแค่คุณกำหนดเพื่อรู้จิต ก็จะสามารถวิเคราะห์ถึงสภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่นได้ หรือการนำเอาเทคนิคขณะนี้ฉันทระหนักรู้ (Now I'm aware) จากทฤษฎีการให้การปรึกษาตามแนวคิดกลุ่มอัตถิภาวะนิยม ซึ่งเหมาะสำหรับผู้ที่กำลังค้นหาสภาวะอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่น เพื่อสามารถจัดการกับอารมณ์ สร้างรู้สึกที่อบอุ่น สนับสนุน และคุ้นเคยใกล้ชิดกับผู้อื่นได้ง่าย

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงสภาวะอารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่น
2. เพื่อให้นักเรียนสามารถวิเคราะห์อารมณ์และความรู้สึกของตนเองและคนอื่น
3. เพื่อให้นักเรียนสามารถอธิบายถึงความรู้สึกอันพึงประสงค์ต่องานบริการด้านบริหาร

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วิดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง ดนตรีบำบัดความเครียด เพลงบรรเลงเพื่อการฝึกสมาธิ
2. วิดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง ทูบตีคนแก่กว่า ผู้ดูแลคนชรา ไร่สำนึก (คลิปคนที่บริการที่บริการที่ดี มีความสุข)
3. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : เล่าเรื่องถ่ายทอดประสบการณ์
4. คอมพิวเตอร์พกพา
5. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 7 นาที

1. พุดคุยในประเด็นตามแนวความคิดของกิจกรรมและตั้งคำถามเกริ่นนำ “ฉันทเป็นใคร”

2. ให้นักเรียนนั่งหลับตา พร้อมเบาเพลงบรรเลงเบาๆ ในวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง ดนตรีบำบัดความเครียด เพลงบรรเลงเพื่อการฝึกสมาธิเพื่อสร้างบรรยากาศให้เอื้อต่อการนั่งสมาธิ 3 นาที

ขั้นตอนกิจกรรม : 42 นาที

1. เปิดวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง ทูตคนแก่กว่า ผู้ดูแลคนชรา ไร้สำนึก
2. พุดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์และตั้งคำถามเกริ่นนำเกี่ยวกับการชมคลิป : คุณได้อะไรจากการชมคลิปให้ตัวแทนนักเรียนแสดงความคิดเห็นในประเด็นดังกล่าว 3 คน คนละ 2 นาที โดยการสุ่มเลือก
3. ให้ตัวแทนนักเรียนเล่าเรื่องถ่ายทอดประสบการณ์ในประเด็นดังต่อไปนี้ จำนวน 2 คน คนละ 3 นาที โดยการสุ่มเลือก ที่ไม่ใช่คนเดิมที่เคยออกมาแล้ว
 - 3.1 ประสบการณ์เกี่ยวกับการได้รับการด้วยอารมณ์ที่ดี
 - 3.2 ประสบการณ์เกี่ยวกับการได้รับการด้วยอารมณ์ที่ไม่ดี
4. แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 6 กลุ่ม กลุ่มละ 5 คน ให้นักเรียนร่วมกันวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์และความรู้สึกในการให้บริการอันพึงประสงค์และไม่พึงประสงค์ในการให้บริการและวิเคราะห์วิธีการจัดการทางด้านอารมณ์ของผู้ให้บริการอันพึงประสงค์
5. แล้วให้แต่ละกลุ่มออกมานำเสนอ ไม่เกินกลุ่มละ 5 นาที

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 2 นาที

1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว

เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 4.1

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง ดนตรีบำบัดความเครียด เพลงบรรเลงเพื่อการฝึกสมาธิ



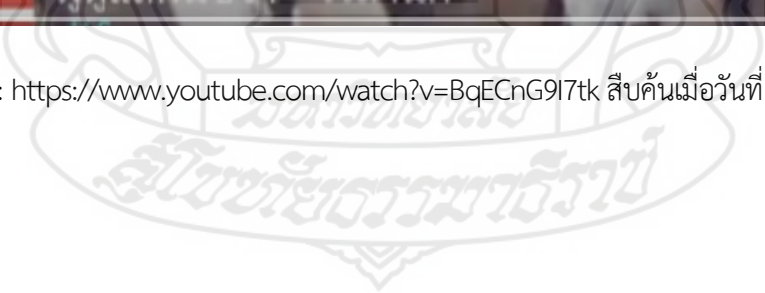
แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=LXKAGsgSlzE> สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2562

เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 4.2

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง ทูตตีคนแก่กว่า ผู้ดูแลคนชรา ไร้สำนึก



แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=BqECnG9I7tk> สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2562



กิจกรรมที่ 5

ชื่อกิจกรรม : เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการด้านบริหาร ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

เคล็ดที่ไม่ลับของการบริการด้านบริหาร เป็นกิจกรรมที่เน้นให้เกิดสภาวะอารมณ์ ความรู้สึก และจิตใจของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการบริการที่ดี โดยมีการแสดงออกมาในลักษณะ เช่น รู้สึกชื่นชอบ มีความต้องการที่จะให้บริการ มีความรักและมีความสุขในงานบริการ รู้สึกสนุกกับการทำงาน บริการ มีความอดทนต่อแรงกดดัน ไม่อ่อนไหวต่อแรงกดดัน จัดการกับอารมณ์ได้ดี สร้างความคุ้นเคย ใกล้ชิดกับผู้รับบริการ มีความประทับใจ รู้สึกสนใจและใส่ใจในรายละเอียดของการให้บริการ โดยเน้นใช้หลักการของแนวความคิดของหัวใจแห่งการบริการ นำมาปรับประยุกต์ใช้

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงเทคนิคและเคล็ดลับในการให้บริการด้านบริหารอย่างมืออาชีพ
2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการให้บริการที่ดีอย่างมืออาชีพงานบริหาร

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ข้อคิดจากคุณชายพุฒิภัทร
2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : การสาธิต
3. คอมพิวเตอร์พกพา
4. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 3 นาที

1. พุดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์และเกริ่นนำในคำถาม “การบริการคืออะไร และอะไรคือหัวใจการให้บริการ”

ขั้นดำเนินกิจกรรม : 42 นาที

1. เปิดวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ข้อคิดจากคุณชายพุฒิภัทร
2. ให้ผู้แทน 3 คน โดยการสุ่มแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามเกริ่นนำ : คุณเห็นอะไรในคลิปนี้ คนละไม่เกิน 2 นาที

3. อธิบายและบรรยายสรุปเนื้อหาเกี่ยวกับหัวใจของงานบริการและเคล็ดลับในการให้บริการด้านบริหารอย่างมืออาชีพ

4. แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน แล้วให้แต่ละกลุ่มร่วมกันวิเคราะห์ถึงสภาวะอารมณ์ ความรู้สึกที่สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการบริการด้านบริหารอย่างมืออาชีพ พร้อมออกแบบกิจกรรมฝึกทักษะการให้บริการด้านบริหารที่ด้อย่างมืออาชีพ

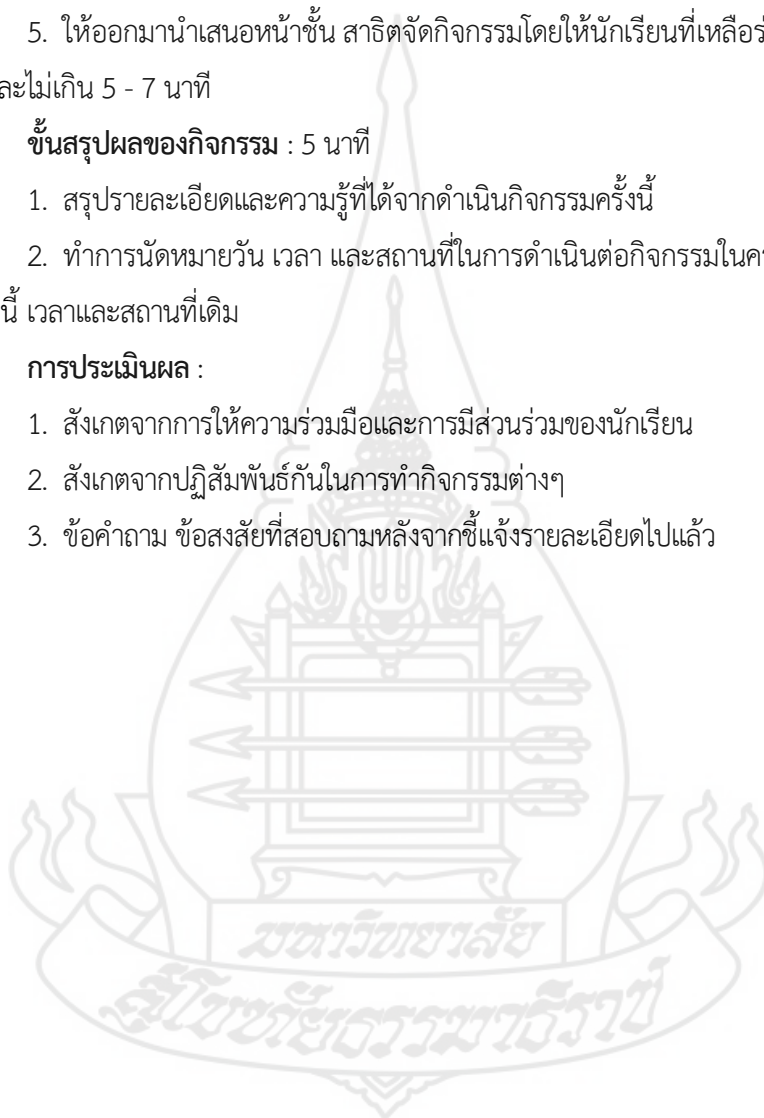
5. ให้ออกมานำเสนอหน้าชั้น สาธิตจัดกิจกรรมโดยให้นักเรียนที่เหลือร่วมทำกิจกรรมเช่นกัน มีเวลากลุ่มละไม่เกิน 5 - 7 นาที

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 5.1

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง จรรยาบรรณวิชาชีพพยาบาล ข้อคิดจากคุณชายพุฒิภัทร



แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=mY5AQtl-Zx8> สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2562



กิจกรรมที่ 6

ชื่อกิจกรรม : หัวเราะแก่ง อารมณ์เปลี่ยน

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

การจัดการกับสภาวะทางอารมณ์ที่ตื้นนั้น เป็นสิ่งที่จำเป็นมาสำหรับผู้ให้บริการ เพราะบุคคลมีความสามารถพัฒนาความฉลาดทางด้านอารมณ์ไม่เท่ากัน จึงต้องมีเครื่องมือหรือสิ่งที่จะช่วยในการพัฒนาสภาวะอารมณ์ให้ดีขึ้นเสมอ เป็นผู้ที่มีความสามารถเชิงจิตวิทยาและบริหารจัดการความเครียดของตนเองและผู้อื่นได้ดี รวมทั้งยังเป็นผู้ที่มองโลกในแง่ดีด้วย การหัวเราะนับเป็นอีกหนึ่งวิธีการที่จะช่วยให้อารมณ์เปลี่ยนได้ดี ดังคำกล่าวที่ว่า “หัวเราะวันละนิด จิตแจ่มใส”

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและวิธีการหัวเราะให้ถูกวิธีเพื่อปรับเปลี่ยนอารมณ์
2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการสร้างอารมณ์และความรู้สึกที่ดี

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง "น้ำค่อม" จะทำให้วิที่ขาได้หรือไม่ ?
2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : เกม ห้ามหัวเราะ
3. เพลงสันตนาการ : ผลไม้
4. คอมพิวเตอร์พกพา
5. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 2 นาที

1. พูดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์และตั้งคำถามเกริ่นนำเกี่ยวกับการชมคลิปวิดีโอ :

ในแต่ละวัน คุณหัวเราะบ่อยหรือหรือไม่

ขั้นดำเนินกิจกรรม : 43 นาที

2. เปิดวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง "น้ำค่อม" จะทำให้วิที่ขาได้หรือไม่ ? เพื่อสาธิตวิธีการเล่นเกม
3. ให้นักเรียนจับคู่แล้วพลัดกันทำสีหน้าท่าทางหรือทำหน้าตาให้ตลกที่สุด หากใครหัวเราะออกมาก่อนถือว่าเป็นฝ่ายแพ้ และผู้ที่สามารถกลั้นไม่หัวเราะหรือหัวเราะทีหลังถือว่าเป็นฝ่ายชนะ
4. ให้นักเรียน ผู้ที่ชนะจับคู่แข่งขันเล่นเกมนี้ต่อ ได้ผู้ชนะหนึ่งคน

5. แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน และให้ระดมความคิดออกแบบวิธีการทำให้ลดความเครียดและความวิตกกังวลใจและการสร้างอารมณ์และความรู้สึกที่ดีด้วยการใช้เสียงหัวเราะบำบัด

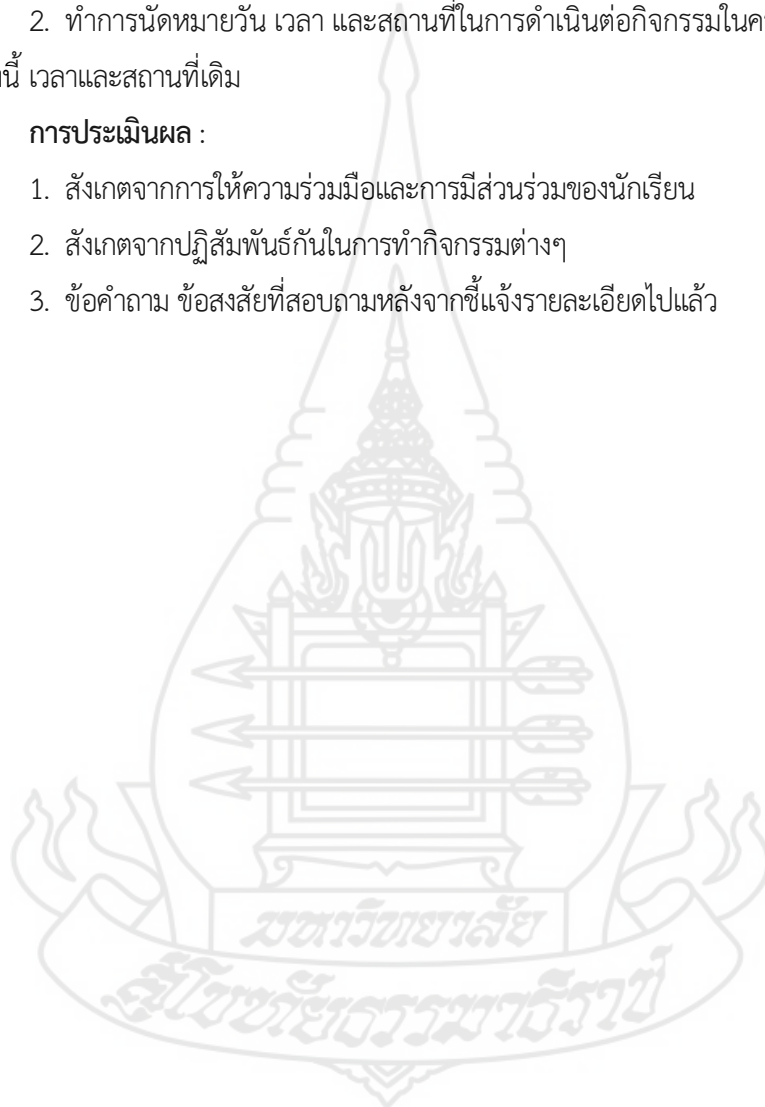
6. ออกมานำเสนอหน้าชั้น โดยให้เวลากลุ่มละไม่เกิน 5 นาที

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 6.1

วิดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง "น้ำค่อม" จะทำให้วิที่ขำได้หรือไม่ ?

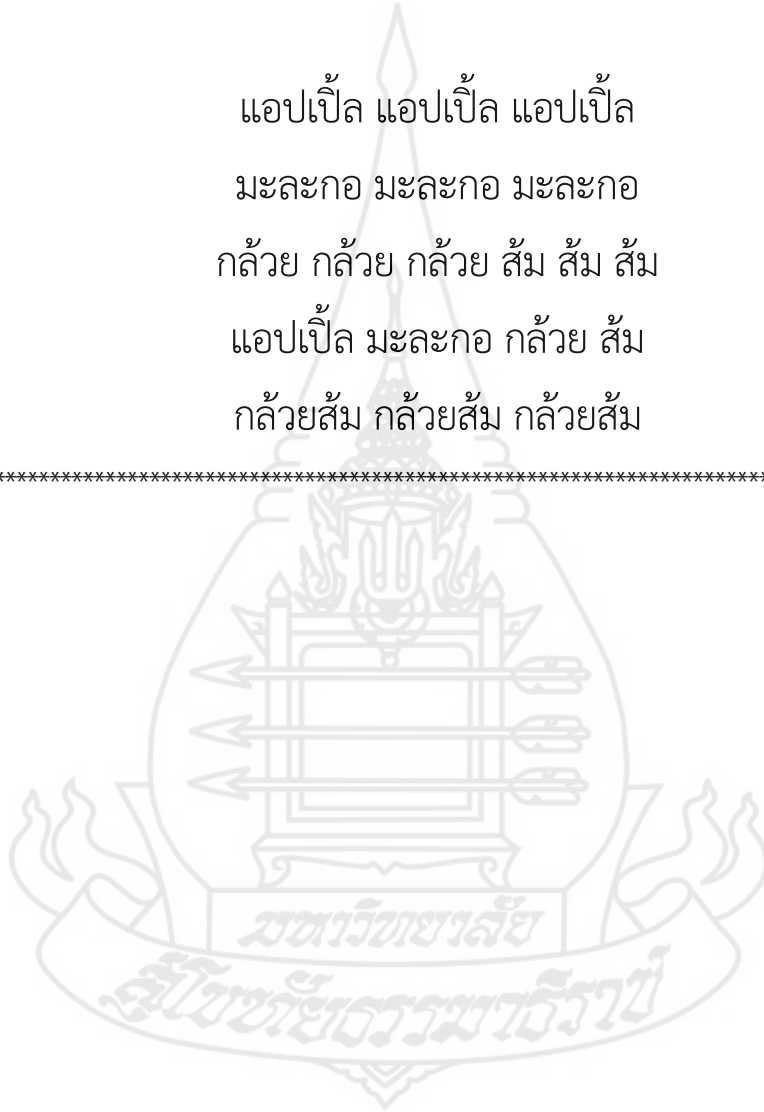


แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=sadC0qQ9mxg> สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2562



เพลง ผลไม้

แอปเปิ้ล แอปเปิ้ล แอปเปิ้ล
 มะละกอ มะละกอ มะละกอ
 กล้วย กล้วย กล้วย ส้ม ส้ม ส้ม
 แอปเปิ้ล มะละกอ กล้วย ส้ม
 กล้วยส้ม กล้วยส้ม กล้วยส้ม



กิจกรรมที่ 7

ชื่อกิจกรรม : ยิ้มสวย ไหว้งาม ปียวาจา

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

หนึ่งในหัวใจของการบริการที่ดีนั้น คือการบริการที่ใช้น้ำเสียงที่สุภาพ ใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ มีแววตาที่อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่างเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้มในขณะที่ให้การบริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง การแต่งกายเรียบร้อยดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ แต่งหน้าให้มีความเหมาะสมกับสถานภาพของผู้ให้บริการ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและวิธีการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี และการพูดอย่างปียวาจา
2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี และการพูดอย่างปียวาจา

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง เพื่อภาพลักษณ์ที่ดี ! ตลก 6 ฉาก
2. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง การไหว้ 3 ระดับ
3. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : แต่งเติมสร้างคิ้ว สวยจากภายในสู่ภายนอก
4. เพลงสันตนาการ : มะหมี
5. คอมพิวเตอร์พกพา
6. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 5 นาที

1. พูดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์และเกริ่นนำในคำถาม : การแต่งตัวของใครเหมาะสมที่สุด
2. วิดีทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง เพื่อภาพลักษณ์ที่ดี ! ตลก 6 ฉาก

ขั้นดำเนินกิจกรรม : 40 นาที

1. เปิดวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง การไหว้ 3 ระดับ
2. สาธิตและบรรยายสรุปถึงหลักการและความสำคัญของการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี การพูดอย่างมีศิลปะในการพูดแบบปียวาจา และการแต่งกายที่เหมาะสม

3. อธิบายกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : แต่งเติมสร้างคิ้ว สวยจากภายในสู่ภายนอก โดยแบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน

4. ให้แต่ละกลุ่มฝึกการยิ้มให้สวย การไหว้ให้ถูกวิธี และการพูดอย่างมีศิลปะในการพูดแบบปิยวาจา และการแต่งกายที่เหมาะสม พร้อมทั้งแต่งหน้าให้สวยที่สุด จากอุปกรณ์เครื่องแต่งหน้าที่มีอยู่ของสมาชิกในกลุ่ม

5. ให้ตัวแทนกลุ่มส่งผู้ที่สวยงามและมีการแต่งกายที่ดีเข้าประกวด โดยจะมีการเดินแบบ การไหว้ การตอบคำถาม จากผู้แทนแต่ละกลุ่มที่คัดเลือกให้ออกมาเป็นกรรมการร่วม

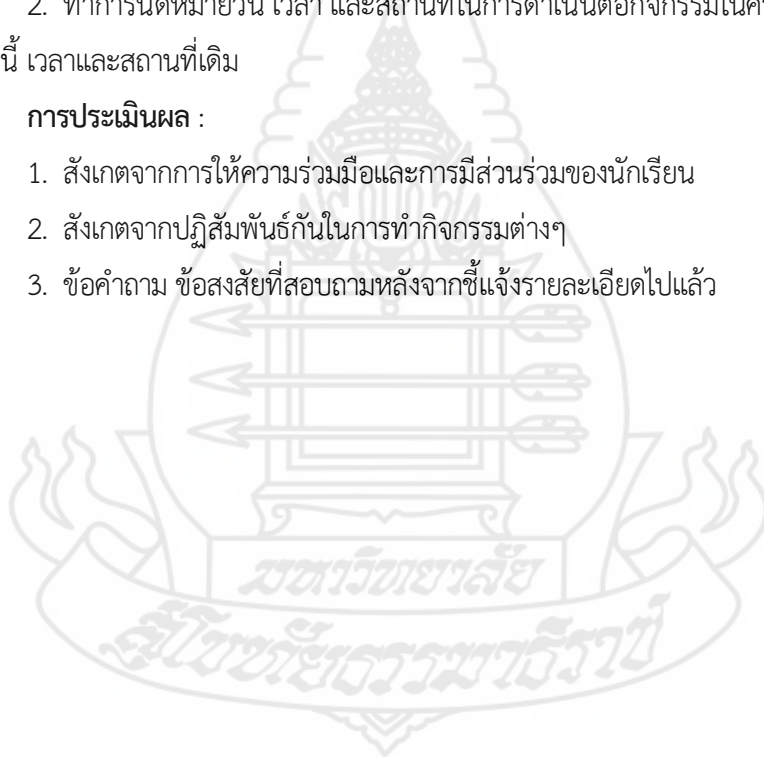
6. ตัวแทนจากกลุ่มไหนได้คะแนนเสียงโหวตมากที่สุด ถือว่าเป็นผู้ชนะในกิจกรรมนี้ โดยมีรางวัลคือสามารถสั่งให้กลุ่มผู้ที่แพ้กลุ่มหนึ่งออกมาเต้นเพลงมะหิ

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 7.1

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง เพื่อภาพลักษณ์ที่ดี ! ตลก 6 ฉาก



แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=2NT2PyLyTGU> สืบค้นเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2562



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 7.2

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง การไหว้ 3 ระดับ



แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=4hbAp6EMvPs> สืบค้นเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม 2562

เพลง มะหมี

มะหมี มะหมี มะหมี ชูตมะพร้าวทำกับข้าวอยู่ในครัว
 มะหมีไม่รู้ตัวถูกชัวลากเอาไป
 เอาไม้แห่รู่ ฤดูไถไถ แสบ ๆ คั่น ๆ มั่น ๆ บนกันไป
 เอาออกก็ไม่ได้ใครก็ได้ช่วยเอาออกที



กิจกรรมที่ 8

ชื่อกิจกรรม : ด้วยสองมือแห่งเรา

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

พฤติกรรมในการให้บริการอย่างมีคุณภาพและเหมาะสมนั้น จะต้องแสดงออกมามีให้เห็นถึงความพร้อม และสอดคล้องกันกับเป้าหมายที่ต้องการจะช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีลักษณะที่แสดงออกให้เห็น เช่น การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ มีแววตาที่อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่างเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้ม ในขณะที่ให้บริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน ไม่เซื่องซึม มีการแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ จึงกล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นต้องมีพื้นฐานที่ดีมาจากทัศนคติของบุคคลนั้น ด้วยเหตุนี้จึงนำพฤติกรรมบริการมาปรับประยุกต์ใช้เพื่อปฏิบัติให้ตัวเรามีความสุขที่แท้ในการทำงาน

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนทราบถึงหลักการและความสำคัญของพฤติกรรมอันพึงประสงค์ในการให้บริการงานด้านบริหาร
2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการรับมือกับแรงกดดันในการให้บริการงานด้านบริหาร

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมของวิชาชีพพยาบาล
2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : แสดงละคร
3. คอมพิวเตอร์พกพา
4. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 2 นาที

1. พูดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์และตั้งคำถามเกริ่นนำเกี่ยวกับการชมคลิปวิดีโอ : คุณเห็นอะไรในคลิปนี้

ขั้นตอนกิจกรรม : 43 นาที

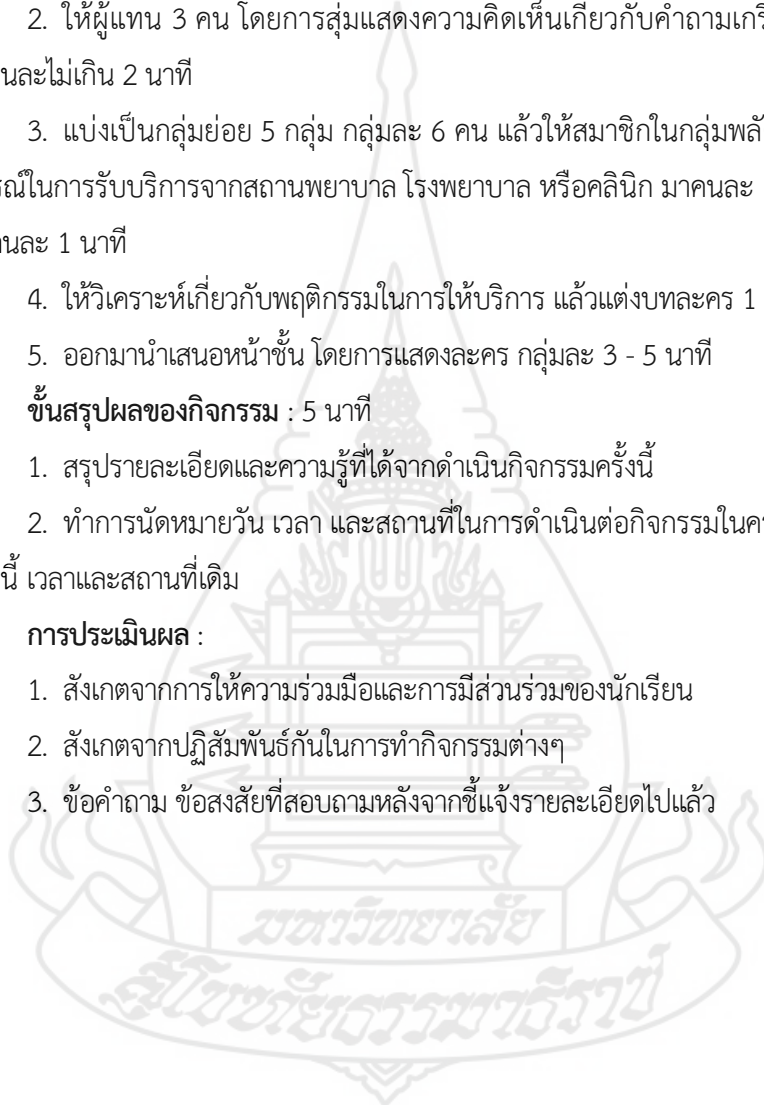
1. เปิดวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมการบริการที่เหมาะสมของวิชาชีพพยาบาล
2. ให้ผู้แทน 3 คน โดยการสุ่มแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคำถามเกริ่นนำ : คุณเห็นอะไรในคลิปนี้ คนละไม่เกิน 2 นาที
3. แบ่งเป็นกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม กลุ่มละ 6 คน แล้วให้สมาชิกในกลุ่มพุดกันเล่าเรื่องเกี่ยวกับประสบการณ์ในการรับบริการจากสถานพยาบาล โรงพยาบาล หรือคลินิก มาคนละ 1 เรื่อง โดยมาเวลาให้เล่าไม่เกินคนละ 1 นาที
4. ให้วิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ แล้วแต่งบทละคร 1 เรื่อง
5. ออกมานำเสนอหน้าชั้น โดยการแสดงละคร กลุ่มละ 3 - 5 นาที

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 8.1

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง การส่งเสริมพฤติกรรมบริการที่เหมาะสมของวิชาชีพพยาบาล



แหล่งที่มา : https://www.youtube.com/watch?v=tXgOO_GxpoA สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2562



กิจกรรมที่ 9

ชื่อกิจกรรม : เราทำได้

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

การให้บริการด้านบริบาลนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนสามารถปฏิบัติได้ คุณลักษณะของผู้ให้บริการด้านบริบาลที่ดีควรประกอบไปด้วยคุณลักษณะทางกาย คือ การมีบุคลิกภาพที่ดี มีการแสดงออกที่เหมาะสม และต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งต้องประกอบไปด้วย ความคิด ความเชื่อ และความรักการเรียนรู้เพื่อพัฒนางานบริการ มีมุมมองแนวความคิดต่อผู้รับบริการอย่างสร้างสรรค์ ไม่มีอคติต่อผู้รับบริการ ยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง และมีความเชื่อในการบริการที่เป็นบวก มีสภาวะอารมณ์ ความรู้สึกและจิตใจ ของผู้ให้บริการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการบริการ ให้บริการ มีความรัก และมีความสุขในงานบริการ รู้สึกสนุกกับการทำงานบริการ รู้สึกสนใจและใส่ใจในรายละเอียด ของการให้บริการ มีรอยยิ้มในขณะที่ให้บริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีการแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ และใช้ภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ แสดงออกมา ในการให้บริการ สื่อให้เห็นถึงความพร้อม และสอดคล้องกันกับเป้าหมายที่ต้องการจะช่วยเหลือ สนับสนุน เพื่อให้บรรลุตามความต้องการของผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ มีลักษณะที่แสดงออกให้เห็น

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อให้นักเรียนสามารถประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงในชีวิตประจำวัน
2. เพื่อให้นักเรียนฝึกทักษะการให้บริการงานด้านบริบาลอย่างมืออาชีพ

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. วิดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง เห็นกับตา ตอน นักบริบาลชุมชน
2. กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ : ระดมความคิดออกแบบกิจกรรมกลุ่ม
3. คอมพิวเตอร์พกพา
4. ไมค์และลำโพง

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 5 นาที

1. พุดคุยในประเด็นตามวัตถุประสงค์และตั้งคำถามเกริ่นนำเกี่ยวกับการชมคลิป : คุณได้อะไรจากการชมคลิปและทำอย่างไรให้คุณมีเจตคติที่ดีการให้บริการอย่างมืออาชีพ

ขั้นตอนกิจกรรม : 40 นาที

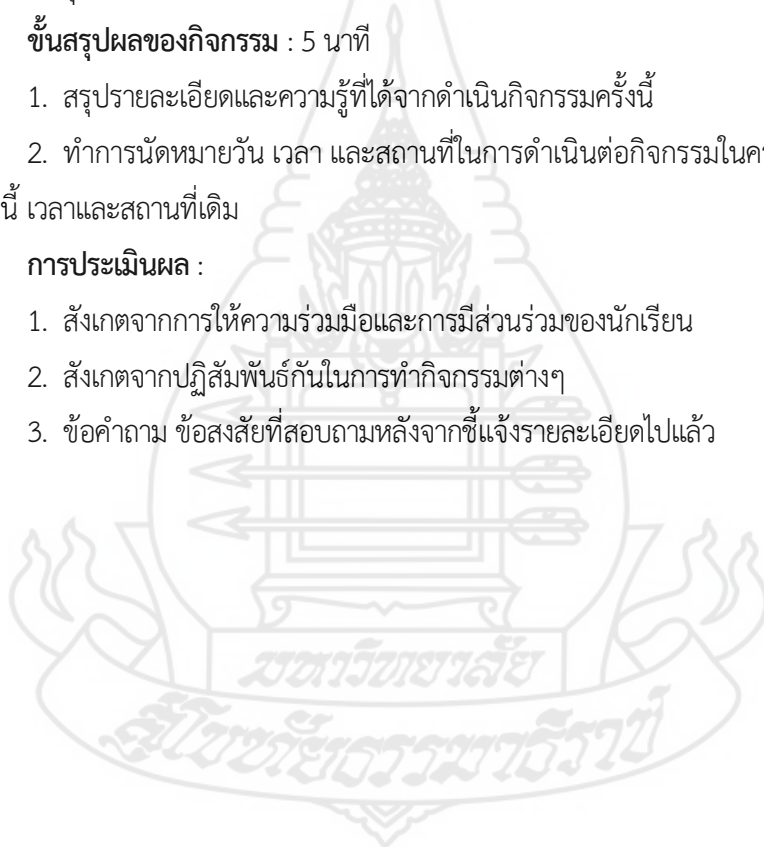
1. ชมวีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง เห็นกับตา ตอน นักบริหารชุมชน
2. ให้ตอบคำถามจากการชมคลิป : คุณได้อะไรจากการชมคลิปและทำอะไรให้คุณมีเจตคติที่ดีการให้บริการอย่างมืออาชีพ โดยการสุ่มนักเรียน 3 คน คนละ 2 นาที
3. ให้นักเรียนแบ่งเป็นกลุ่มย่อย 3 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน และให้ระดมความคิดออกแบบกิจกรรมที่ส่งเสริมการให้บริการด้านบริหารสุขภาพผู้สูงอายุ 1 กิจกรรม
4. ให้ออกมานำเสนอหน้าชั้น โดยสาธิตจัดกิจกรรมส่งเสริมการให้บริการด้านบริหารสุขภาพผู้สูงอายุ มีเวลากลุ่มละไม่เกิน 5 นาที

ขั้นสรุปผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้
2. ทำการนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการดำเนินต่อกิจกรรมในครั้งถัดไป โดยนัดหมายเป็นวันพรุ่งนี้ เวลาและสถานที่เดิม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่างๆ
3. ข้อคำถาม ข้อสงสัยที่สอบถามหลังจากชี้แจงรายละเอียดไปแล้ว



เอกสารแนบท้ายแผนกิจกรรมที่ 9.1

วีดิทัศน์ภาพเคลื่อนไหว เรื่อง เห็นกับตา ตอน นักบริหารชุมชน



แหล่งที่มา : <https://www.youtube.com/watch?v=OfRxetsgEdo&t=41s> สืบค้นเมื่อวันที่ 9 ตุลาคม 2562



กิจกรรมที่ 10

ชื่อกิจกรรม : ปัจฉิมนิเทศ สรุปลผล

ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม : 50 นาที

แนวความคิด :

การปัจฉิมนิเทศ สรุปลผลการดำเนินกิจกรรม เป็นกิจกรรมที่ถูกจัดขึ้นเป็นครั้งสุดท้ายของการดำเนินกิจกรรมวิจัยในครั้งนี้ โดยที่ทางผู้วิจัยชี้แจงข้อมูลและสรุปลผลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการงานวิจัยตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์อันดีที่มีต่อกันระหว่างผู้วิจัยและนักเรียน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจในความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อทำการสรุปลผลและประเมินการดำเนินผลงาน
2. เพื่อยุติการดำเนินกิจกรรมเนาะแนว

สื่อ เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ :

1. แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการหลังเข้าร่วมกิจกรรม
2. กระดาษเปล่า
3. คอมพิวเตอร์พกพา
4. ไมค์และลำโพง
5. ของที่ระลึก

วิธีการและขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรม :

ชั้นนำเข้าสู่กิจกรรม : 5 นาที

1. ให้นักเรียนจัดกลุ่มเป็นวงกลมและแจกกระดาษเปล่า

ชั้นดำเนินกิจกรรม : 40 นาที

1. ให้นักเรียนเขียนความรู้สึกที่มีต่อการเข้าร่วมงานวิจัยในครั้งนี้
2. สรุปรายละเอียดและความรู้ที่ได้จากดำเนินกิจกรรมครั้งนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด
3. ชี้แจงรายละเอียดในการทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการหลังเข้าร่วมกิจกรรม

ชั้นสรุปลผลของกิจกรรม : 5 นาที

1. มอบของที่ระลึกและถ่ายรูปร่วมกัน และกล่าวขอบคุณนักเรียนและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานวิจัยในครั้งนี้

2. เก็บแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการหลังเข้าร่วมกิจกรรม

การประเมินผล :

1. สังเกตจากการให้ความร่วมมือและการมีส่วนร่วมของนักเรียน
2. สังเกตจากปฏิสัมพันธ์กันในการทำกิจกรรมต่าง ๆ



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายสิทธิพร วงศ์ศิริ
วัน เดือน ปีเกิด	17 ธันวาคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (ภาษาญี่ปุ่น) มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2555 ศษ.บ. (การวัดและประเมินผลการศึกษา) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช พ.ศ. 2558 ศษ.บ. (การแนะแนว) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช พ.ศ. 2559 ศษ.บ. (การศึกษานอกระบบ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช พ.ศ. 2560
สถานที่ทำงาน	โรงเรียนปทุมราชวงศา ที่ตั้ง 261 หมู่ที่ 1 ตำบลนาหว้า อำเภอปทุมราชวงศา จังหวัดอำนาจเจริญ 37110
ตำแหน่ง	ครูผู้ช่วย กลุ่มงานแนะแนว กลุ่มบริหารงานวิชาการ โรงเรียนปทุมราชวงศา

