

ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึก  
การให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล  
จังหวัดอุบลราชธานี\*

THE EFFECTS OF USING A GUIDANCE ACTIVITIES PACKAGE TO  
DEVELOP SERVICE MIND OF THE CARE CHILD AND ELDERLY CARE  
SCHOOL STUDENTS, UBON RATCHATHANI PROVINCE

สิทธิพร วงศ์ศิริ

Sitthiporn Wongsiri

สุขอรุณ วงษ์ทิม

Sukaroon Wongtim

วัลภา สบายยิ่ง

Wunlapa Sabaiying

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิราช

Sukhothai Thammathirat Open University, Thailand

E-mail: sitthiporn.wongsiri.max@gmail.com

## บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว 2) เปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวและนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแบบปกติ มีสมมุติฐานการวิจัยคือ 1) หลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวนักเรียนกลุ่มทดลองมีจิตสำนึกการให้บริการเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว 2) หลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีจิตสำนึกการให้บริการเพิ่มขึ้นกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแบบปกติ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบกึ่งทดลอง วัดผลก่อนและหลังการทดลอง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คนที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม มีคะแนนจากแบบวัดจิตสำนึกในการให้บริการตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมาแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน กลุ่มทดลองได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ จำนวน 10 ครั้ง เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ ชุดกิจกรรม

\* Received 22 June 2021; Revised 8 August 2021; Accepted 25 October 2021



แนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการและแบบวัดจิตสำนึกในการให้บริการ ( $r=.81$ ) สถิติที่ใช้ในวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที ผลการวิจัย พบว่า 1) ภายหลังการทดลอง นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01 และ 2) ภายหลังการทดลอง นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01

**คำสำคัญ:** ชุดกิจกรรมแนะแนว, จิตสำนึกการให้บริการนักเรียน, โรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล

## 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 and the assumption of this research were to. 1) after the experiment, the students using the guidance activities package had service mind higher than before and 2) after the experiment, the students using the guidance activities package had service mind higher than the control group. Using a quasi - experimental research (pretest - posttest control group design). 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 50<sup>th</sup> 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 ( $r=.81$ ). Data analyses 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.



## บทนำ

“การบริการ” (Service) เป็นคำที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นับตั้งแต่ที่มนุษย์ได้มีการเริ่มเข้ามาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน มีการจัดวางระบบงานแบ่งภาระหน้าที่ และตำแหน่งต่าง ๆ กันไป จะเห็นได้ว่าการช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน ทำให้เกิดบทบาทของการเป็นผู้ให้และการเป็นผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้รับบริการให้เกิดความพอใจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องเข้าใจถึงหลักการของจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) (วัชรภรณ์ สุริยาภิวรรณ, 2546) โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในการบริการ มีจิตใจรักในการให้บริการ ต้องทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย วาจา และจิตใจ โดยในการทำงานนั้น จะต้องทำด้วยอารมณ์รื่นเรีง มีความยิ้มแย้ม แจ่มใสและควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ปฏิบัติด้วยความสุภาพกับผู้มารับบริการ จึงจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญในเรื่องการจัดระบบการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในลำดับต้น ๆ ในการบริหารงาน ควรมีประสิทธิภาพการให้บริการทุกครั้งที่มีผู้มารับบริการและองค์การควรมีจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) และมีทักษะการบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service Behavior) (ตรีเพ็ชร อ่ำเมือง, 2553)

จากการให้ความสำคัญของการบริการนั้น ไม่ว่าจะเป็นสายงานหรืออาชีพใด ตำแหน่งงานใดก็ตามแต่ จิตสำนึกในการบริการ คือ หัวใจของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายอาชีพที่ต้องให้บริการผู้อื่นที่ต้องให้ความตระหนักเป็นอย่างมากในการให้บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ก็ถือได้ว่าเป็นงานบริการด้านสุขภาพและงานทางด้านการดูแลผู้คน ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล ทันตแพทย์ เภสัชกร ผู้ช่วยพยาบาล พนักงานผู้ช่วยพยาบาล หรือ ตำแหน่งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่างก็ต้องให้การบริการด้วยจิตสำนึกการให้บริการ โดยให้ถือเป็นหัวใจของการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนเกิดความเข้าใจอย่างแท้จริงและการตระหนักรู้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านจิตสำนึกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องาน มีกิจกรรมยามที่สุภาพอ่อนโยน ใช้ระดับของภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ มีแววตาที่ อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงออกเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้มในระหว่างที่ให้การบริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง ไม่ทำหน้าหงิกหน้างอ มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ไม่ชักช้าโอ้อ้อ กระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงาหาวนอน มีความสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และแรงจูงใจในการทำงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างรายได้ที่มั่นคง มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี การแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ มีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้รับบริการ ได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างดีกับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ที่เหมาะสมกับงานด้านบริหาร



จึงทำให้ผู้วิจัยได้การศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาออกแบบพัฒนาชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ เช่น ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์(Maslow's Theory of Motivation) (Maslow, A. H., 1970) โดยลำดับขั้นความต้องการมี 5 ระดับ, ทฤษฎี ERG (Alderfer C.P., 1972) ซึ่งได้พัฒนามาจากทฤษฎีของมาสโลว์ โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประเภท คือ ความต้องการดำรงอยู่ (Existence Needs) ความต้องการความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) และความต้องการเจริญก้าวหน้าในงาน (Growth Needs) เป็นต้นพร้อมทั้งได้ศึกษางานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เช่น การศึกษาของมนต์จรัส วัชรสิงห์ พบว่า จิตบริการกับแรงจูงใจในการทำงาน อย่างน้อยหนึ่งด้านที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาลได้ คือ ด้านจิตบริการด้านมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น แรงจูงใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสำเร็จในงาน จิตบริการด้านการมีความรู้ในงานที่ให้บริการ แรงจูงใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จิตบริการด้านการมีทัศนคติที่ดี เป็นต้น (มนต์จรัส วัชรสิงห์, 2558) ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Thomas A. Ryan. & Patricia C.S. ที่ได้กล่าวเกี่ยวกับประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในเชิงแง่บวกและสิ่งที่เป็นลบที่ทุ่มเทลงให้กับงาน โดยที่ประสิทธิภาพในการทำงานอาจมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายามกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น (Thomas A. Ryan. & Patricia C.S., 1954) และแนวความคิดของ Elmore R.F. ที่ได้กล่าวว่า ตัวแบบอย่างในการพัฒนาองค์การ มีรากฐานคติที่ว่าคนจะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด ถ้าหากได้รับผิดชอบควบคุมการทำงานที่เขาได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจต่างๆที่เพียงพอต่อการเกิดพันธสัญญาในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ (Elmore,R.F., 1985)

หากแต่ในความเป็นจริงในยุคปัจจุบันนี้ ภาพลักษณ์และความพึงพอใจในการรับบริการของบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ค่อนข้างจะมีปัญหาอยู่จำนวนมาก สะท้อนได้จากสถิติจำนวนที่เกิดข้อพิพาท ร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือดำเนินคดีความเกี่ยวกับการให้บริการด้านต่าง ๆ ของบุคลากรสาธารณสุขในปี 2561 ที่ผ่านมาจากหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีการร้องทุกข์ในระบบอยู่ 1,722 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.43 (ข้อมูล ณ วันที่ 3 ตุลาคม 2561) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค มีการร้องเรียน 3,245 เรื่อง แบ่งออกเป็นเรื่องอาหารและยา 1,335 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.14 บริการสาธารณสุข 529 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.30 บริการสุขภาพสาธารณสุข 460 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.18 เป็นต้น ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นอยู่เรื่อย ๆ โดยที่ปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นจะเป็นในลักษณะของการขาดประสิทธิภาพในการให้บริการที่ไม่ได้ตามมาตรฐานการรักษาที่ดีและการขาดจิตสำนึกการให้บริการของบุคลากร อาทิเช่น ปัญหาการรักษาผิดพลาด ปัญหาการไม่เอาใจใส่ในการดูแล



ปัญหาของการจัดการเรื่องคิวรับการตรวจรักษา การแสดงกริยาที่ไม่เหมาะสมกับผู้รับบริการ ปัญหาการสื่อสารที่ไร้ประสิทธิภาพและการใช้น้ำเสียงที่ไม่สุภาพกับผู้ป่วย ปัญหาการพูดจาที่ดูถูกผู้รับบริการ ปัญหาการมีปฏิสัมพันธ์เชิงลบกับผู้รับบริการ เป็นต้น ซึ่งเป็นมูลเหตุในการเกิดข้อพิพาทระหว่างบุคลากรทางการแพทย์กับผู้รับบริการ ด้วยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ที่ซึ่งเป็นโรงเรียนผลิตบุคลากรผู้ซึ่งจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในบุคลากรทางด้านสาธารณสุขที่จะต้องร่วมทำงานในการให้บริการด้านงานบริบาลในสถานพยาบาลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ผู้ช่วยแพทย์ ผู้ช่วยพยาบาล ผู้ช่วยทันตแพทย์ ผู้ช่วยเภสัชกร ผู้ช่วยดูแลผู้ป่วย เป็นต้น จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาจิตสำนึกการบริการและความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น มุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกในการบริการที่สูงเพิ่มมากขึ้น ช่วยพัฒนาขีดความสามารถทางด้านบริการอย่างมืออาชีพและมีทักษะการบริการที่เป็นเลิศ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว
2. เพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวและนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

### วิธีดำเนินการวิจัย

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

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 300 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนของโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม มีคะแนนจากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 50 ลงมาแล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือ 2 ประเภท ได้แก่ เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการวัดจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มตัวอย่าง และเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มทดลอง ได้แก่



1. แบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดระดับการมีจิตสำนึกการให้บริการ โดยใช้การวิเคราะห์และเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความคิดการให้บริการ ด้านอารมณ์และความรู้สึกการให้บริการ และด้านพฤติกรรมการให้บริการ ทั้งก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ โดยมีข้อความจำนวน 34 ข้อความ ซึ่งจะมีข้อความเชิงบวก จำนวน 23 ข้อความ และข้อความเชิงลบ จำนวน 11 ข้อความ และแต่ละข้อความจะมีมาตราประเมินอยู่ 5 หน่วยจาก “จริงมากที่สุด” ถึง “จริงน้อยที่สุด”

2. ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ เป็นเครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มทดลอง โดยที่ชุดของกิจกรรมแนะแนวจะจัดให้นักเรียนโรงเรียนเดอแคร์การบิบาล จังหวัดอุบลราชธานี โดยมีการใช้เทคนิควิธีการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ เนื้อหา เป้าหมาย ของแต่ละกิจกรรม เช่น บทบาทสมมุติ เกมกรณีศึกษา เล่าเรื่องถ่ายทอดประสบการณ์ และการอภิปรายกลุ่ม เพื่อให้แก่นักเรียนกลุ่มทดลองมีการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ ประกอบไปด้วยชุดกิจกรรมแนะแนว จำนวน 10 ชุดกิจกรรมแนะแนว ใช้เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมละ 50 นาที ซึ่งในแต่ละชุดกิจกรรมแนะแนว ที่สร้างขึ้นโดยการนำทฤษฎี หลักการและแนวความคิดทางการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยารวมไปถึงองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบเนื้อหา (Content validity) เป็นการตรวจสอบเพื่อดูว่าเนื้อหาของชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ และข้อคำถามของแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ มีความสมบูรณ์ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาและมีความถูกต้องตามแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยได้นำเสนอชุดกิจกรรมแนะแนวและแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการที่ได้สร้างขึ้นต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านศึกษาศาสตร์ การวัดและประเมินผลการศึกษา รวมไปถึงมีประสบการณ์ทำงานในด้านการแนะแนวและให้คำปรึกษาเชิงจิตวิทยา หรือเป็นครูผู้สอนวิชาแนะแนวในโรงเรียน เพื่อตรวจสอบความครบถ้วน และความสอดคล้องของเนื้อหาของแบบสอบถามที่ตรงเรื่องที่จะศึกษา (IOC) โดยที่ตัดข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.5 ข้อที่ไม่ผ่านออก พร้อมปรับปรุงชุดแบบวัด และนำไปทดสอบกับตัวอย่างอื่นที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรจำนวน 30 ชุด (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .81 และนำผลที่ได้เข้าปรึกษาอีกครั้ง เพื่อนำมาจัดทำเป็นฉบับสมบูรณ์ พร้อมใช้งานจริง



## การเก็บรวบรวมข้อมูล

### ขั้นก่อนการทดลอง

1. ผู้วิจัยเตรียมการและวางแผน และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์รวมไปถึงเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม

2. ผู้วิจัยจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย

3. ผู้วิจัยให้ผู้เข้าร่วมทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการเพื่อคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายโดยนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาล จังหวัดอุบลราชธานี ปีการศึกษา 2562 จำนวน 60 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่มที่มีคะแนนจากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 50 ลงมา แล้วสุ่มอย่างง่ายเพื่อแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 30 คน

### ขั้นทดลอง

1. ผู้วิจัยดำเนินการจัดชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการที่พัฒนาขึ้นกับกลุ่มทดลอง เป็นระยะเวลาจำนวน 10 วัน วันละ 50 นาที (ตามแผนการจัดกิจกรรม)

2. กลุ่มควบคุม ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

### ขั้นหลังการทดลอง

1. ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทำแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการ ในวันและเวลาเดียวกัน เพื่อเก็บคะแนนหลังการทดลอง

2. ผู้วิจัยนำผลคะแนนที่ได้จากแบบวัดจิตสำนึกการให้บริการของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทั้งก่อน การทดลองและหลังการทดลองเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อเปรียบเทียบผลการทดลอง

3. ผู้วิจัยจัดทำบทสรุปการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารโรงเรียน และคณาจารย์ที่ปรึกษาวิจัย และสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อเผยแพร่งานวิจัยต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าที (t - test)

### ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองทั้งก่อนและหลังการให้ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (Dependent t - test) ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 1



กลุ่ม	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
หลังการทดลอง	30	132.23	6.49	23.60**	.00
ก่อนการทดลอง	30	96.57	5.51		

\*\* นัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 1 พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกในการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมภายหลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (Independent t - test) ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 2

กลุ่ม	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p
กลุ่มทดลอง	30	132.23	6.49	23.97**	.00
กลุ่มควบคุม	30	96.97	4.77		

\*\* นัยสำคัญที่ระดับ .01

จากตารางที่ 2 พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## อภิปรายผล

1. ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานข้อที่ 1 ของการวิจัยที่กล่าวว่า หลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว นักเรียนกลุ่มทดลองมีจิตสำนึกการให้บริการเพิ่มขึ้นกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว ถึงแม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะยังไม่มีผลการศึกษาที่สอดคล้องโดยตรง หากแต่สามารถเทียบเคียงได้กับผลการศึกษาของสุนทรี ผาดินาวิน พบว่า กลุ่มทดลองหลังใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวตามเทคนิคตัวแบบเพื่อพัฒนาพฤติกรรมความมีจิตสำนึกสาธารณะ และมีพฤติกรรมความมีจิตสำนึกสาธารณะสูงกว่าก่อนใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (สุนทรี ผาดินาวิน, 2558) และผลการศึกษาของประภาพร จันทร์แสนตอ พบว่า ภายหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว เพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านแม่แว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่ มีคะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมจิตสาธารณะเพิ่มขึ้น ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมแนะแนว (ประภาพร จันทร์แสนตอ, 2557) และผลการศึกษาของทัศนีย์ สากแก้วและคณะพบว่า



ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมพฤติกรรมจิตสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 67.61 และหลังเข้าร่วมกิจกรรมพฤติกรรมจิตสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้นเท่ากับ 72.07 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ทัศนีย์ สาแก้ว และคณะ, 2557) และเทียบเคียงผลการศึกษาของวัฒนา วงศ์ษาบุตร พบว่า ภายหลังจากทดลองนักเรียนหอพักชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ในกลุ่มทดลอง มีพฤติกรรมการมีจิตสาธารณะสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (วัฒนา วงศ์ษาบุตร, 2558)

2. ภายหลังจากใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ พบว่า กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานข้อที่ 2 ของการวิจัยที่กล่าวว่า หลังจากการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีจิตสำนึกการให้บริการเพิ่มขึ้นกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ ถึงแม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้ จะยังไม่มีผลการศึกษาที่สอดคล้องโดยตรง หากแต่สามารถเทียบเคียงได้กับผลการศึกษาของชัยญา บุญรักษ์ พบว่า หลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อการเรียนของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อการเรียน สูงกว่าของนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ใช้ชุดการให้ข้อเสนอแนะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (ชัยญา บุญรักษ์, 2556) และผลการศึกษาของวรรณพัช ชูทอง พบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองที่ได้ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวด้วยเทคนิคตัวแบบมีพฤติกรรมจิตสาธารณะสูงกว่าพฤติกรรมดังกล่าวของนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับชุดกิจกรรมแนะแนวปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (วรรณพัช ชูทอง, 2558)

### สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเมื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองก่อนและหลังการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานข้อที่ 1 และเมื่อเปรียบเทียบจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวและนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ พบว่า ภายหลังจากทดลอง กลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว มีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามข้อสมมติฐานข้อที่ 2 โดยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้คือ ก่อนที่จะนำชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการไปใช้ควรที่จะศึกษาแนวทางการใช้แบบวัตต์จิตสำนึกการให้บริการและขั้นตอนของชุดกิจกรรมแนะแนวโดยละเอียด รวมทั้งผู้จะนำไปใช้ควรนำแบบวัตต์จิตสำนึกการให้บริการไปทดลองใช้อีกครั้ง (Try out) ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อให้เกิดความชำนาญ และภายหลังจากการนำไปใช้ควรที่จะ



ติดตามพฤติกรรมของผู้ที่เข้าร่วมการวิจัยเป็นระยะ เพื่อวิเคราะห์ถึงผลสัมฤทธิ์ของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวสูงขึ้นหรือไม่และมีระยะเวลาานานหรือไม่ รวมไปถึงมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาในตัวแปรหรือปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ส่งเสริมเรื่องจิตสำนึกการให้บริการ เพื่อให้ได้แนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ ในการพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการ และควรศึกษาแนวทางหรือวิธีการอื่น ๆ ในการพัฒนาใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการในบริบทต่าง ๆ เพื่อเพิ่มพูนพัฒนา และสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ ทางด้านองค์ความรู้ที่เกี่ยวกับชุดกิจกรรมแนะแนว

### เอกสารอ้างอิง

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- ชญัญญา บุญรักษ์. (2556). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อการเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนพรตพิทยพยัต กรุงเทพมหานคร. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ตรีเพ็ชร อ่าเมือง. (2553). คู่มือ-เทคนิคการให้ บริการด้วยใจ. ใน รายงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์กอง บริการทั่วไป. สำนักงานคณบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทัศนีย์ สาแก้ว และคณะ. (2557). การพัฒนาจิตสาธารณะของอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้านในจังหวัดชัยนาท. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ประภาพร จันทร์แสนตอ. (2557). การใช้กิจกรรมแนะแนวเพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนบ้านแม่แ้ว อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่. ใน การค้นคว้าอิสระศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนว. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มนต์จรัส วัชรสิงห์. (2558). จิตบริการและแรงจูงใจในการทำงานที่พยากรณ์ประสิทธิภาพการให้บริการของพยาบาล. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, 8(2), 115-131.
- วรรณพัช ชูทอง. (2558). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวด้วยเทคนิคตัวแบบเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนบ้านเตง (เรือนจุลประชาสรรค์) จังหวัดพัทลุง. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วัชรภรณ์ สุริยาภิวัดณ์. (2546). ธุรกิจยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัฒนา วงศ์ชาบุตร. (2558). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการมีจิตสาธารณะของนักศึกษาหอพักชั้นปีที่ 2 มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี จังหวัด



- กาญจนบุรี. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและการ  
ปรึกษาเชิงจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุนทรี่ ผาตินาวิน. (2558). ผลการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวตามเทคนิคตัวแบบเพื่อพัฒนา  
พฤติกรรม ความมีจิตสำนึกสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 โรงเรียนแสน  
สุข จังหวัดชลบุรี. ใน วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและ  
การปรึกษาเชิงจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- 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. In Questions of Analysis  
and Design (pp. (pp.33-70)). Dorbrectt: 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.