

การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและ
ทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

นางรมย์ฤดี เวสน์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาดลอดชีวิต

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทคัดย่อและแฟ้มข้อมูลฉบับเต็มของวิทยานิพนธ์ตั้งแต่ปีการศึกษา 2554 ที่ให้บริการในคลังปัญญาจุฬาฯ (CUIR)
เป็นแฟ้มข้อมูลของนิสิตเจ้าของวิทยานิพนธ์ที่ส่งผ่านทางบัณฑิตวิทยาลัย

The abstract and full text of theses from the academic year 2011 in Chulalongkorn University Intellectual Repository(CUIR)
are the thesis authors' files submitted through the Graduate School.

THE DEVELOPMENT OF A TRAINING MODEL BASED ON TRANSFORMATIVE
LEARNING CONCEPT AND SELF ESTEEM THEORY TO
ENHANCE SERVICE MIND OF AIRLINE PERSONNEL

Mrs. Romrudee Vess

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Doctor of Philosophy Program in Non-Formal Education

Department of Lifelong Education

Faculty of Education

Chulalongkorn University

Academic Year 2011

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

โดย

นางรมย์ฤดี เวสน์

สาขาวิชา

การศึกษานอกระบบโรงเรียน

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

รองศาสตราจารย์ ดร. อาชัญญา รัตนอุบล

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ดร. สมบัติ สุวรรณพิทักษ์

คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาคุษฎีบัณฑิต

..... คณบดีคณะครุศาสตร์
(ศาสตราจารย์ ดร. ศิริชัย กาญจนวาสี)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. เกียรติวรรณ อมาตยกุล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร. อาชัญญา รัตนอุบล)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
(ดร. สมบัติ สุวรรณพิทักษ์)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. มนัสวาสน์ โกวิทยา)

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา)

..... กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(ศาสตราจารย์ กิตติคุณ ดร. รัตนา พุ่มไพศาล)

รมย์ฤดี เวสณี: การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน. (THE DEVELOPMENT OF A TRAINING MODEL BASED ON TRANSFORMATIVE LEARNING CONCEPT AND SELF ESTEEM THEORY TO ENHANCE SERVICE MIND OF AIRLINE PERSONNEL) อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : รศ.ดร. อาชัญญา รัตนอุบล, อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม : ดร.สมบัติ สุวรรณพิทักษ์, 427 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน (3) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบผลการมีจิตบริการระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ (4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้สร้างรูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนโดยนำไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานสายการบินผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารจาก 4 กลุ่มงานได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 49 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลองเข้าร่วมฝึกอบรมด้วยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นและกลุ่มควบคุมที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ผู้วิจัยใช้การวิจัยกึ่งทดลองแบบ 2 กลุ่มทดสอบก่อนและทดสอบหลังการฝึกอบรม โดยมีการติดตามผลหลังสิ้นสุดการอบรมเป็นเวลา 1 เดือนและนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบ

ผลการวิจัยพบว่า (1) พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการอันประกอบด้วยด้านความรู้ธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการ และด้านการพัฒนาตนเอง (2) รูปแบบการฝึกอบรมมี 3 องค์ประกอบคือ หลักการ การวางแผนและกระบวนการ โดยหลักการ ประกอบด้วย 1)การตระหนักรู้และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2)การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ 3)การเห็นคุณค่าในตนเอง 4)การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ การวางแผน ประกอบด้วย 1)การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงกับทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง 2)เนื้อหาการฝึกอบรม 3)กิจกรรมการฝึกอบรม กระบวนการประกอบด้วย 1) วัตถุประสงค์ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม 4) สถานที่อบรม 5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม 6) เนื้อหาการอบรม 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน 8) การประเมินผลฝึกอบรม (3) กลุ่มทดลองมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น โดยมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนี้คือ ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการให้บริการ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ และกลุ่มทดลองมีผลคะแนนความเครียดลดน้อยลง (4) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จคือ 1) การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน 2) การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง 4) การฝึกสมาธิ 5) วิทยากร 6) การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายใจ และ 7) การเขียนสะท้อนคิด ปัญหาและอุปสรรคคือ 1) การขาดแคลนบุคลากร 2) ช่วงเวลาและระยะเวลาของการอบรม 3) ปัญหาวิกฤตอุทกภัย

ภาควิชา การศึกษาตลอดชีวิต..... ลายมือชื่อนิสิต.....

สาขาวิชา..... การศึกษานอกระบบโรงเรียน..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก.....

ปีการศึกษา 2554..... ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม.....

5184493027 : MAJOR NON-FORMAL EDUCATION

KEYWORDS : NON-FORMAL EDUCATION/ TRAINING MODEL/ TRANSFORMATIVE LEARNING/
SELF ESTEEM/ SERVICE MIND/ AIRLINE

ROMRUDEE VESS : THE DEVELOPMENT OF A TRAINING MODEL BASED ON
TRANSFORMATIVE LEARNING CONCEPT AND SELF ESTEEM THEORY TO ENHANCE
SERVICE MIND OF AIRLINE PERSONNEL. ADVISOR: ASSOC. PROF. ARCHANYA RATANA-
UBOL, Ph.D., CO-ADVISOR: SOMBAT SUWANPITAK, Ph.D., 427 pp.

The purposes of this research were to 1) identify the training needs for enhancing the service mind of the airline personnel, 2) develop a training model based on transformative learning concept and self esteem theory to enhance service mind of the airline personnel, 3) compare service mind enhancement between the two groups: the experimental group using the developed training model and the control group attended the airline training providing for the front line staffs, 4) analyze the factors related to airline personnel's professional success, problem and hindrance for using the service mind training model. The research studies with the airline personnel who are front line staffs which are cabin attendant, ground staff, reservation and ticketing staff. The samples of this study were 49 staffs that divided into 2 groups, the experiment group who attended the training using the developed model and the control group attended the airline training providing for the front line staffs. The research methodology used Quasi Experiment, measured before and after training then compared the result after 1 month between 2 groups.

The research findings were divided into 4 main parts based on the research objectives as follows: *Part 1*: The results of the training needs revealed that they needed three basic disciplines: a) airline business trends, b) potentiality of services and c) self development. *Part 2*: The results of the proposed training model consisted of three main factors: a) Principles, referred to (1) the awareness and comprehension of airline customers' necessities, (2) the perspective transformation in service, (3) the self-esteem building, and (4) the body and mind wellbeing. b) Planning, referred to a series of action consisted of three steps: (1) integration of transformative concept and self-esteem theory, (2) training contents, and (3) training activities. And c) Procedures, consisted of eight components: (1) training objectives, (2) participants, (3) trainers and facilitators, (4) training venue, (5) training schedule, (6) training contents, (7) training activities (8) training evaluation. *Part 3*: The results of the comparative study of service mind enhancement between the two groups showed that the experimental group obtained more airline business trends, potentiality of services as well as better understanding of service knowledge, attitude, behavior and characteristic. In addition to the score of stress modification revealed that the experimental group using the integration of specific theoretical concepts into service mind training had fewer score on it than the control group at the 0.05 level of significance. *Part 4*: The results of an analysis of factors that influenced success, related problem and hindrance for the service mind training model revealed that practitioners and responsive organizational units should be encouraged to pursue ways into accomplishments on service mind, consisted of seven components were (1) service experience sharing between functions, (2) transformative learning, (3) self esteem, (4) meditation (5) trainers (6) body and mind exercise, and (7) journal writing; problem and hindrance are (1) front line staffs insufficient (2) timing and duration of training and (3) flood crisis.

Department : Lifelong Education Student's Signature

Field of Study : Non-Formal Education Advisor's Signature

Academic Year : 2011 Co-advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างดียิ่งจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คือ รองศาสตราจารย์ ดร.อาชัญญา รัตนอุบล และดร.สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ รองปลัดกระทรวง ศึกษาธิการ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ซึ่งท่านทั้งสองเป็นทั้ง “ครู” ผู้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และเป็นทั้งผู้ให้กำลังใจ ให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยตลอดมา จนสามารถทำงานวิจัยดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุลที่ให้เกียรติเป็นประธาน กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มนัสวาสน์ โกวิทยา และศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.รัตนา พุ่มไพศาล ที่ให้เกียรติเป็นกรรมการ สอบวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบเครื่องมือวิจัยและได้ให้ข้อคิด ข้อเสนอแนะที่ทรงคุณค่า และขอขอบพระคุณ คุณสรณี รัตนจิระวงศ์ ผู้จัดการกองมาตรฐาน คุณภาพบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ผู้รับเชิญเป็นวิทยากรให้ความรู้

ขอขอบพระคุณอาจารย์เกษมสุข ภมรสติชัย อาจารย์พิเศษคณะแพทยแผนตะวันออก มหาวิทยาลัยรังสิตและที่ปรึกษาคณะกรรมการพัฒนางานวิชาการการศึกษาเมืองพัทยา ผู้เป็นที่ปรึกษาการวิจัย และผู้ช่วยผู้วิจัย 2 ท่าน คือ คุณ อัสมา หลิวเจริญ หัวหน้าแผนกต่างประเทศ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชน สถาบันพัฒนาเยาวชนโลก และคุณนาฏนิตดา เรืองเดช ครูฝึกอบรม สังกัดฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ในสาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิตทุกท่านและคณาจารย์คณะครุศาสตร์ผู้ทำหน้าที่ “ครู” ด้วยหัวใจแห่งความเป็นครูอย่างแท้จริง และขอขอบคุณ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้การสนับสนุนทุนวิจัย “ทุน 90 ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”

ขอขอบพระคุณผู้ให้กำเนิด คุณพ่อประเทศ – คุณแม่อรทัย รมยานนท์ และขอขอบคุณ ผศ.ดร.สมบุญ วรรณ (เวสสุนทรเทพ) สามีกุชีวิตและบุตรสาวทั้งสองของผู้วิจัย ลีธ – ศุภร วรรณ ผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจดีตลอดมา

คุณประโยชน์ใดใดที่เกิดจากดุษฎีนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบถวายแด่พระเดชพระคุณพระเทพญาณมหามุณี และ พระภาวนาวิริยคุณ ผู้เป็นแสงธรรมนำชีวิตให้แก่ผู้วิจัยได้รู้จักเป้าหมายของการเกิดมาเป็นมนุษย์ พบพระพุทธศาสนา ได้รู้จักการให้ทาน รักษาศีล ทำสมาธิภาวนา จนสามารถดำรงตนเป็นครูที่ดี เป็นลูกที่ดี เป็นแม่ที่ดี เป็นภรรยาที่ดีและที่สำคัญ...เป็นคนดีของสังคม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญภาพ	ญ
สารบัญตาราง.....	ต
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	2
คำถามการวิจัย	14
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	14
สมมติฐานของการวิจัย	15
ขอบเขตการวิจัย	16
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย.....	17
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	20
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
ตอนที่ 1 แนวคิดการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบโรงเรียน.....	21
ตอนที่ 2 แนวคิดการฝึกอบรม.....	39
ตอนที่ 3 แนวคิดการประกอบอาชีพบริการงานสายการบิน.....	72
ตอนที่ 4 แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง.....	82
ตอนที่ 5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง (SELF ESTEEM)	94
ตอนที่ 6 แนวคิดด้านจิตบริการ.....	112
ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	138
ตอนที่ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย	151

บทที่ 3	วิธีดำเนินการวิจัย.....	160
	ระยะที่ 1 : การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับ พนักงานสายการบิน	161
	ระยะที่ 2 : การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การ เปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้าง จิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน	170
	ระยะที่ 3 : การศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงาน สายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มที่ได้รับ การอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ใน การให้บริการ	191
	ระยะที่ 4 : การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคใน การนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้.....	203
บทที่ 4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	207
	ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ สำหรับพนักงานสายการบิน.....	207
	ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่ การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้าง จิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน	222
	ตอนที่ 3 การศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการระหว่างกลุ่มพนักงาน สายการบินที่นำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานซึ่งปฏิบัติ หน้าที่ในการให้บริการ	231
	ตอนที่ 4 ผลการศึกษากวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรคในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้.....	250

บทที่ 5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	261
	สรุปผลการวิจัย	264
	อภิปรายผลการวิจัย	278
	ข้อเสนอแนะ	312
	รายการอ้างอิง	318
	ภาคผนวก	332
	ภาคผนวก ก	333
	ภาคผนวก ข	335
	ภาคผนวก ค	368
	ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์	427

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษา การพัฒนาบุคลากร และ การฝึกอบรม.....	42
2	ลักษณะและพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำ.....	107
3	การแบ่งลักษณะพฤติกรรมตามระดับของการตอบสนองที่แตกต่างกัน.....	131
4	การจัดกลุ่มเกณฑ์วัด SERVQUALที่ปรับปรุงใหม่ของ Zeithaml และคณะ	134
5	จำนวนพนักงานสายการบินในแต่ละกลุ่มงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ ผู้โดยสาร.....	162
6	แสดงการคำนวณโดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์ เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจาก แต่ละสายการบิน.....	162
7	รายละเอียดโครงการฝึกอบรม “การเสริมสร้างจิตบริการ”.....	194
8	การบันทึกติดตามผลหลังการอบรม.....	202
9	ข้อมูลแสดงพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	207
10	วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน.....	210
11	วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ.....	213
12	วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านการพัฒนาตนเอง.....	216
13	ข้อมูลความต้องการการจัดกิจกรรมการเรียนรู้.....	218
14	เนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงาน สายการบิน.....	220
15	รายละเอียดกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงาน สายการบิน.....	228
16	ค่าคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการก่อนการทดลอง ของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม.....	231
17	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการก่อนและ หลังการทดลองของกลุ่มทดลอง.....	232
18	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการก่อนและ หลังการทดลองของกลุ่มควบคุม.....	232

ตารางที่	หน้า
19	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการหลัง การทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 233
20	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อน การทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 233
21	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงาน สายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง..... 234
22	ค่าคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อน และหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม..... 234
23	ค่าคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินหลัง การทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 235
24	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบิน ก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 235
25	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง..... 236
26	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม..... 236
27	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการหลังการ ทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 237
28	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับพนักงานสาย การบิน ก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 237
29	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับ พนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง..... 238
30	ค่าคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับพนักงานสาย การบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม..... 238
31	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของ พนักงานสายการบินหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 233
32	ค่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 240

ตารางที่	หน้า
33	การเปรียบเทียบค่าคะแนนของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง..... 240
34	ค่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม..... 241
35	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 241
36	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 242
37	การเปรียบเทียบค่าคะแนนของความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง..... 242
38	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความมั่นคงทางอารมณ์สำหรับพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม..... 243
39	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความมั่นคงทางอารมณ์สำหรับพนักงานสายการบิน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 243
40	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 244
41	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง..... 244
42	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม..... 245
43	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 245
44	ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 246
45	การเปรียบเทียบค่าคะแนนความเครียดของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง..... 246
46	ค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม..... 247

ตารางที่	หน้า
47	การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับความเครียดของพนักงานสายการบิน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม..... 247
48	สรุปเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัววัดผลด้านจิตบริการระหว่างกลุ่มทดลอง กับกลุ่มควบคุมทั้งก่อนและหลังการทดลอง..... 248
49	การสรุปเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัววัดผลด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมทั้งก่อนและหลังการทดลอง..... 249
50	สรุปเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองของกลุ่มทดลองกับ กลุ่มควบคุม..... 250
51	ตารางการอบรม..... 299

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงช่วงอายุของบุคคลและประเภทของการศึกษาที่พึงได้รับ.....	27
2	กระบวนการฝึกอบรม.....	44
3	รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน.....	49
4	รูปแบบการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของ Houle (1980).....	54
5	ขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสาร.....	78
6	กระบวนการในการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง (The Process of Reflective Action).....	106
7	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำและสูง.....	106
8	วงล้อชีวิต (Life Wheel) ของ Emma Dolman และ Dave Bond (2011).....	111
9	แสดงวงจรที่สัมพันธ์กันระหว่างความคิดและการกระทำ.....	119
10	แสดงจุดสัมผัสในงาน.....	120
11	แสดงแนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของสถาบัน TICSS ประเทศอังกฤษ.....	122
12	องค์ประกอบของ V-SERVE.....	123
13	กรอบความคิดของการบูรณาการการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง.....	153
14	กรอบแนวคิดการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน.....	159
15	การกำหนดเนื้อหาการอบรมจากแนวคิดที่ได้บูรณาการ 6 ชั้น.....	173
16	การกำหนดกิจกรรมจากเนื้อหาการอบรมและผู้เข้าอบรม.....	174
17	ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมกับแนวคิดที่ได้บูรณาการ 6 ชั้น.....	175
18	องค์ประกอบของกระบวนการฝึกอบรม.....	227
19	รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน....	286

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิสัยทัศน์การพัฒนาของประเทศไทยในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 – พ.ศ. 2559) มีแนวคิดที่มีความต่อเนื่องจากแนวคิดของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 - 11 ที่ยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและคนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา รวมทั้งสร้างสมดุลการพัฒนาในทุกมิติ เพื่อให้การพัฒนาและบริหารประเทศเป็นไปบนทางสายกลาง เชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการ เป็นการเตรียม “ระบบภูมิคุ้มกัน” เพื่อให้พร้อมรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในประเทศ เพราะการที่จะพัฒนาประเทศเพื่อมุ่งไปสู่สังคมที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรมและมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องเตรียมคนให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับโลกและภูมิภาค โดยเฉพาะในประชาคมอาเซียน ดังนั้นแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 จึงมุ่งเน้นการพัฒนาคนทุกช่วงวัยให้เข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนและมีภูมิคุ้มกันต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว และรุนแรง สามารถดำเนินชีวิตอย่างสมดุลทุกด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่ประเทศไทยจะต้องปรับตัวในอนาคต สามารถก้าวไปสู่วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศที่พึงปรารถนาในระยะยาว ซึ่งแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 มีประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้ คือ 1. คนไทยต้องมีการเรียนรู้ตลอดชีวิตและเรียนรู้อย่างต่อเนื่องทั้งในด้านการศึกษา ทักษะการทำงาน และการดำเนินชีวิต เพื่อให้เป็นภูมิคุ้มกันสำคัญในการดำรงชีวิตและปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก 2. คนไทยต้องตระหนักถึงคุณค่าวัฒนธรรมและภูมิปัญญาไทย ด้วยการสร้างจิตสำนึกที่ดี มีค่านิยมที่พึงประสงค์อยู่ร่วมกันด้วยความรัก ความสามัคคี เป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน บนความแตกต่างหลากหลายทางวัฒนธรรม เพื่อเป็นฐานในการก้าวไปสู่สังคมที่มีความใส่ใจและแบ่งปันต่อผู้อื่น ตลอดจนนำไปสู่การสร้างและพัฒนานวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมที่เชื่อมต่อกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ของประเทศในอนาคต 3. สถาบันทางสังคมต้องมีความเข้มแข็ง ทำหน้าที่และบทบาทของตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11, พ.ศ.2555 – พ.ศ. 2559)

การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 จึงเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่มาใช้ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันใหม่ให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถปรับตัวรองรับ

ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งเป้าหมายไปที่การพัฒนาคุณภาพคน และสังคมไทยให้มีคุณภาพ มีโอกาสเข้าถึงทรัพยากร และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจด้วยฐานความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และความคิดสร้างสรรค์ บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม นับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การสร้างภูมิคุ้มกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว เริ่มได้ด้วยการต่อยอดสู่นวัตกรรมความรู้ การฝึกฝนจนเกิดความคิดสร้างสรรค์ การเปิดใจกว้างพร้อมรับทุกความคิดเห็น พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง และการปลูกฝังจิตใจที่มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ มีระเบียบวินัย ควบคู่กับการพัฒนาคนด้วยการเรียนรู้ในศาสตร์วิทยาการให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างหลากหลาย สอดคล้องกับแนวโน้มการจ้างงาน และเตรียมพร้อมสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ซึ่งพระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ.2551 ได้ดำเนินการสอดคล้องและรองรับกับแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 มาโดยตลอดดังเช่นที่ได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์และจุดเน้นการสร้างสังคมอุดมปัญญา คือ การจัดการให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนอย่างมีคุณภาพและทั่วถึง รวมทั้งการมีศักยภาพในการประกอบอาชีพ ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัว ชุมชนและสังคมได้อย่างมีความสุข (พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551)

ความพร้อมที่จะรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันใหม่ โดยสามารถต่อยอดจากภูมิคุ้มกันเดิมอันเป็นบทบาทของนักรับการศึกษาที่จะสามารถพัฒนาประชากรไทยให้มีศักยภาพในการประกอบอาชีพได้หลากหลาย การศึกษาเกี่ยวกับการประกอบอาชีพประกอบด้วย 4 มาตรฐานการเรียนรู้อันได้แก่ 1) การมีความรู้ ความเข้าใจและเจตคติที่ดีในงานอาชีพมองเห็นช่องทางและตัดสินใจประกอบอาชีพได้ตามความต้องการและศักยภาพของตนเอง 2) การมีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะในอาชีพที่ตัดสินใจเลือก 3) การมีความรู้ ความเข้าใจในการจัดการอาชีพอย่างมีคุณธรรมและ 4) การมีความรู้ ความเข้าใจในการพัฒนาอาชีพให้มีความมั่นคง (สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย, 2553) ในส่วนของการพัฒนาอาชีพนั้น เป็นกระบวนการที่ได้ถูกจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือให้บุคลากรสามารถที่จะจัดการกับอาชีพของตนเอง อันได้แก่ การประเมินศักยภาพของบุคคล การกำหนดเส้นทางอาชีพที่เหมาะสม วางแผนและฝึกอบรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาและมีความก้าวหน้าในงาน (ปภาวดี ประจักษ์สุภนิมิต และกิงพร ทองใบ, 2531) สำหรับผู้ที่ได้เลือกเส้นทางอาชีพที่เหมาะสมกับตนเองแล้ว การพัฒนาให้มีความมั่นคงก้าวหน้าในสายอาชีพนั้นจึงเป็นบทบาทที่สำคัญของการศึกษานอกระบบ โดยมีการฝึกอบรมเป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ช่วยในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความชำนาญและทักษะ

ในการปฏิบัติงาน เพราะการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่กำลังปฏิบัติอยู่ หรือที่จะได้รับมอบหมาย โดยประเมินผลของการฝึกอบรมได้จากพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในขณะที่การศึกษาซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเลือกอาชีพและปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม ประเมินผลของการศึกษาจะได้ออกมาจากการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532) ซึ่งจะต้องคำนึงถึงรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมและสอดคล้องต่อความต้องการทั้งของตัวบุคคลและองค์กร

ในการจัดรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคล ต้องเข้าใจถึงพื้นฐานลักษณะธรรมชาติ ในกระบวนการเรียนรู้ซึ่งผู้เรียนเป็นผู้ใหญ่ การฝึกอบรมมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการเรียนรู้ เนื่องจาก การฝึกอบรมเป็นกระบวนการหนึ่งซึ่งมุ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ โดยหมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการปฏิบัติที่มีการเน้นย้ำบ่อยๆ หรืออาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถที่จำเป็น และมีเจตคติที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น การฝึกอบรมแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามวัตถุประสงค์ของการอบรม คือ 1) การฝึกอบรมเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมาแล้ว กล่าวคือ เมื่อการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรมีปัญหาเกิดขึ้น สามารถสำรวจค้นพบได้ หรือเป็นที่ปรากฏชัดแจ้งว่าเป็นความจำเป็นที่จะต้องแก้ปัญหาดังกล่าวด้วยการฝึกอบรม (มีความจำเป็นในการฝึกอบรม) จึงได้มีการจัดการฝึกอบรมขึ้น 2) การฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ความจำเป็นในการฝึกอบรมประเภทนี้ มักเกิดขึ้น เมื่อมีแผนหรือมีความคาดหมายว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคคล หรือวิธีการปฏิบัติงานในหน่วยงานและบุคลากรที่มีอยู่เดิมในปัจจุบัน ยังไม่สามารถรองรับการปฏิบัติงานใหม่นั้นได้ จึงจำเป็นจะต้องจัดการฝึกอบรมเพื่อป้องกันปัญหาที่คาดว่าจะเกิดขึ้น และ 3) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพสูงขึ้นในระยะยาว หมายถึง เมื่อมิได้มีปัญหาก็มีแผนในการเปลี่ยนแปลงในระยะสั้นแต่อย่างใด แต่ในระยะยาวมุ่งที่จะพัฒนางานและพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศขององค์กรโดยรวม จึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมขึ้นอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทั้งองค์กร (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

การพัฒนาบุคลากรในการประกอบอาชีพด้านบริการเป็นอีกหนึ่งบทบาทของการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่จะมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจนั้นให้ก้าวไกลได้ เพราะการบริการมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศและรักษาสถานภาพทางเศรษฐกิจของประเทศไทยไว้ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันการดำเนินทางธุรกิจเป็นการดำเนินงานที่มีการแข่งขันอย่างรุนแรงทั้งในระดับประเทศและระหว่างประเทศ หน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ ได้ปรับตัวทางธุรกิจโดย

เปลี่ยนแปลงเข้าสู่ระบบเศรษฐกิจแบบบริการ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ต่างก็เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพิ่มมากขึ้นเพราะธุรกิจจะแข่งขันกันที่คุณภาพของการให้บริการ ดังนั้น การที่องค์กรตั้งเป้าหมายที่จะส่งมอบบริการที่เป็นเลิศให้แก่ลูกค้าผู้มาใช้บริการจึงเป็นหัวใจสำคัญของการประกอบอาชีพด้านบริการ เพราะงานบริการเป็นงานที่ต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลปะในการให้บริการ ดังนั้นการศึกษาและประยุกต์นำความรู้ในแขนงวิชาต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ ช่วยให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถรักษาลูกค้ากลุ่มเดิมไว้ทั้งยังสามารถเพิ่มจำนวนลูกค้ากลุ่มใหม่ให้เพิ่มขึ้นด้วยได้ อันจะเป็นการส่งผลให้หน่วยงานหรือองค์กรสามารถอยู่รอดได้ในยุคของธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงในด้านบริการ ดังนั้นการให้บริการจึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญของหน่วยงานหรือองค์กรต่างๆ องค์กรใดสามารถให้บริการที่ดีแก่ลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดความประทับใจ และยินดีที่จะกลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้มารับบริการอาจจะช่วยประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการส่งผลดีต่อองค์กรนั้นให้มีความก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป (เทพ สงวนกิตติพันธุ์, 2551)

ธุรกิจบริการมีบทบาทสำคัญในเศรษฐกิจไทย โดยเป็นส่วนหนึ่งที่แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 ได้ให้ความสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสาขาบริการที่มีศักยภาพ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11, พ.ศ.2555 – พ.ศ. 2559) ซึ่งธุรกิจการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจสำคัญที่สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ อัตราการขยายตัวของการบินของประเทศไทยขยายตัวสูงขึ้นร้อยละ 5.9 อันเนื่องมาจากจำนวนผู้โดยสารที่เพิ่มขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2553) เพราะการขนส่งทางอากาศนอกจากจะเป็นกิจการสาธารณูปโภคยังเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ โดยเฉพาะต่ออุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทย (กรมการบินพลเรือน, 2554) ดังจะเห็นได้จากการที่ในปีพ.ศ.2554 กรุงเทพมหานครได้รับการจัดอันดับว่าเป็นเมืองที่น่าท่องเที่ยวที่สุดเป็นอันดับ 1 ของโลก ติดต่อกันเป็นปีที่ 3 (นิตยสาร ทราเวลแอนด์เลเซอร์, 2554)

บทบาทของธุรกิจการบินที่มีต่อระบบเศรษฐกิจทั้งของประเทศและของโลก ทำให้ธุรกิจและการท่องเที่ยวเชื่อมต่อกัน ในแต่ละปีมีการเดินทางทางอากาศมากกว่า 38 ล้านเที่ยวบิน ผู้โดยสารเดินทางมากกว่า 3,300 ล้านคนจากสายการบินทั่วโลกมากกว่า 2000 สายการบิน มีสนามบินนานาชาติ 836 แห่ง ซึ่งในปีพ.ศ.2554 สนามบินสุวรรณภูมิของประเทศไทยได้รับการจัดอันดับว่ามีความหนาแน่นเป็นอันดับที่ 17 ของโลกโดยมีจำนวนผู้โดยสารมากถึง 48 ล้านคน ในขณะที่สนามบิน Hartsfield-Jackson Atlanta International, Atlanta ของสหรัฐอเมริกา

จำนวนผู้โดยสารมากเป็นอันดับหนึ่งของโลกคือ 92.4 ล้านคน (Oagaviation.com/aviation-reports,2011:online) ส่วนธุรกิจการบินในประเทศไทยนั้น มีสายการบินที่มีการกำหนดตารางบิน และได้รับรองมาตรฐานด้านความปลอดภัย จดทะเบียนเพื่อดำเนินการขนส่งผู้โดยสารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ รวม 6 สายการบิน ได้แก่ 1) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด 3) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด 4) บริษัท วัน ทู โก แอร์ไลน์ จำกัด 5) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด 6) บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด (กรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม, 2555) ซึ่งธุรกิจการบินของประเทศไทยมีการพัฒนาเติบโตอย่างชัดเจนในระยะเวลา 30 กว่าปีที่ผ่านมาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งสายการบินเชิงพาณิชย์ขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ.2490 จึงส่งผลให้การประกอบอาชีพงานสายการบินได้รับความสนใจมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง เพราะเป็นอาชีพที่มีความมั่นคงและก้าวหน้า รวมทั้งพนักงานสายการบินยังได้รับสิทธิซื้อบัตรโดยสารในราคาพนักงานเพื่อการเดินทางท่องเที่ยวไปยังสถานที่ต่างๆ ทั่วโลก แต่เพราะด้วยธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็ว มีเทคโนโลยีที่ก้าวไกล การออกแบบเครื่องบินพาณิชย์มีความปลอดภัยและสะดวกสบายมากขึ้น ผู้โดยสารนิยมเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น เกิดสายการบินใหม่ๆ ขึ้นมากมาย จึงก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องในระหว่างสายการบิน ดังนั้น แต่ละสายการบินจึงพยายามสร้างจุดเด่นของการให้บริการด้วยการพัฒนาคุณภาพของการบริการให้ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้ามากขึ้น กลยุทธ์การให้บริการที่เหนือกว่าด้วยการเสริมสร้างให้พนักงานมีจิตบริการจึงถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของสายการบินจนเกิดความภักดี ทำให้สามารถรักษาสฐานลูกค้าเดิมและเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ให้ได้มากที่สุด เพราะพนักงานที่มีจิตบริการ ย่อมตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสารและมีความพร้อมที่จะให้บริการในฐานะพนักงานสายการบิน

การสร้างพนักงานสายการบินให้เป็นผู้มีจิตบริการจึงเป็นกลยุทธ์สำคัญที่จะสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของผู้โดยสารในด้านบริการ อันจะนำมาซึ่งรายได้หลักและความภักดีตลอดจนสร้างศักยภาพในการแข่งขัน แต่จากงานวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจผู้โดยสารกับการกลับมาใช้บริการของสายการบินซ้ำอีก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ (อุทัยเมษ โรจนมุกดา, 2548) ซึ่งหมายถึง ผู้โดยสารไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของสายการบิน ในขณะที่พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ (วราภรณ์ ทิมวัฒนา, 2536) สายการบินจึงต้องเร่งพัฒนา

และสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าทุกจุดสัมผัสของการบริการเพื่อให้ผู้โดยสารประทับใจในการให้บริการ และกลับมาใช้บริการของสายการบินนั้นอีก ดังนั้น การที่พนักงานสายการบินมีจิตบริการยอมให้บริการที่ดีแก่ผู้โดยสาร เพราะการบริการที่ดีย่อมสามารถผูกใจลูกค้าให้เกิดความภักดี ทำให้ลูกค้าประทับใจกลับมาใช้บริการโดยเลือกเดินทางกับสายการบินนั้นอีก (เทพ สงวนกิตติพันธ์, 2551) ซึ่งเมื่อสามารถผูกมัดใจลูกค้าได้แล้ว ลูกค้าจะเป็นบุคคลสำคัญที่จะช่วยประชาสัมพันธ์การบริการของสายการบินที่ตนเองประทับใจไปยังลูกค้าอื่นให้มาร่วมเป็นลูกค้าด้วย เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่สายการบิน สร้างรายได้และผลกำไรให้กับสายการบิน ทั้งยังได้รับค่าชื่นชมอันส่งผลให้สายการบินมีชื่อเสียงและมีรายได้เพิ่มขึ้น การสร้างจิตบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงานผู้ประกอบอาชีพด้านบริการนั้น นับว่าเป็นงานที่สำคัญของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงานที่จะต้องคิดหาวิธีการมาสร้างหรือพัฒนาพฤติกรรมดังกล่าว (เทพ สงวนกิตติพันธ์, 2551) เพราะการบริการเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแตกต่าง รวมทั้งยังเป็นกลยุทธ์ที่จะผูกใจลูกค้าไว้ได้ในระยะยาว

ในขณะที่ธุรกิจการบินในประเทศไทยซึ่งดูเหมือนว่าเป็นธุรกิจที่ประสบความสำเร็จอย่างสูงสาขาหนึ่ง แต่ในปีที่ผ่านมา ก็ได้รับผลกระทบอย่างมากจากปัจจัยภายนอกหลายด้าน เช่น ราคาน้ำมันที่สูงขึ้น การชะลอตัวของเศรษฐกิจโลก ภัยพิบัติทางธรรมชาติจากแผ่นดินไหวและสึนามิในญี่ปุ่น รวมทั้งวิกฤตอุทกภัยในประเทศไทยเมื่อช่วงเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน พ.ศ.2554 ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจการขนส่งทางอากาศในวงกว้าง ปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวได้เกิดเป็นพลังขับเคลื่อนที่ส่งผลโดยตรงต่อการดำเนินธุรกิจการบินที่ผู้บริหารจะได้ดำเนินการทบทวนทิศทางองค์กรและแผนยุทธศาสตร์ โดยยังคงให้ความสำคัญในด้านการสร้างความแข็งแกร่งและความสามารถในการแข่งขัน ทั้งในด้านกลุ่มธุรกิจองค์กร ด้านลูกค้า ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ ด้านเครือข่ายเส้นทางบินและฝูงบิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านต้นทุน และด้านการเงิน รวมทั้งความรับผิดชอบต่อสังคม โดยต้องเร่งพัฒนาความสามารถของพนักงานสายการบิน เพื่อให้ปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกทั้งตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความสามารถเหล่านี้จะเป็นการเตรียมพร้อมรองรับต่อการเปลี่ยนผ่านสู่อนาคตและการเปลี่ยนแปลงที่มีโอกาสการณได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเตรียมความพร้อมในด้านจิตบริการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว อันนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการในทุกสายการบิน เพราะทิศทางการทำธุรกิจการบินในปัจจุบันนั้น ได้ให้ความสำคัญกับผู้โดยสารเป็นอันดับแรก ความท้าทายที่สำคัญคือการมุ่งพัฒนาหาแนวทางการบริการที่จะทำให้ผู้โดยสารประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก สายการบินจึงต่างวางแผนกลยุทธ์ที่จะพยายามทำลูกค้าชาจรให้เป็นลูกค้าขาประจำและเลือกใช้บริการสายการบินนั้นไปตลอดชีวิต ตัวชี้วัดที่สำคัญที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้สายการบิน

คือ ความคุ้มค่าและคุณภาพบริการที่ได้รับอันเป็นผลสืบเนื่องโดยตรงจากการมีจิตบริการของพนักงานสายการบิน (www.worldairlineawards.com, 2011: online)

ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว พนักงานสายการบินจำเป็นต้องได้เรียนรู้การพัฒนาบริการด้านการบิน เทคโนโลยีและความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลาเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และผู้บริหารต้องส่งเสริมให้พนักงานได้รู้จักวิธีการเรียนรู้ความรู้ใหม่ๆ อย่างเหมาะสม (อาชัญญา รัตนอุบล, 2545) ความสามารถในการเรียนรู้ สร้างสรรค์และพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ย่อมเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการเพิ่มคุณค่าของงานบริการ (Keplan และ Norton, 1996) ดังนั้น สิ่งที่ต้องการศึกษานอกระบบโรงเรียนจะสามารถมีส่วนช่วย ทั้งยังจะส่งผลต่อเนื่องในระยะยาว คือการพัฒนาฝึกอบรมผู้ประกอบการอาชีพสายการบินให้ได้มีความรู้ มีความพร้อมทั้งด้านพฤติกรรมและจิตใจด้านการบริการ ทั้งนี้ การอบรมและพัฒนาจะต้องเป็นไปอย่างต่อเนื่อง แต่จากที่ผ่านมาพบว่า ในงานสายการบินพนักงานกลุ่มที่มีโอกาสได้พัฒนาฝึกอบรมด้านจิตบริการ ส่วนใหญ่จะเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพราะเป็นกลุ่มที่มีโอกาสได้ให้บริการกับผู้โดยสารมากที่สุด ซึ่งในความเป็นจริงแล้วยังมีพนักงานกลุ่มอื่นๆ ที่มีความสำคัญจะต้องทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยเช่นกัน ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานบริการภาคพื้น เป็นต้น ที่ควรจะได้พัฒนาด้านจิตบริการเพื่อประสิทธิภาพในการให้การดูแลต้อนรับผู้โดยสาร เพราะภาคอุตสาหกรรมธุรกิจบริการนั้นไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากความต้องการของผู้โดยสารที่แปรเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัย ความยั่งยืนของธุรกิจการบินจึงขึ้นอยู่กับความต่อเนื่องของการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรของงานสายการบินให้มีความพร้อมและปรับตัวได้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา สิ่งนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถกระทำเพียงผู้เดียวได้ จะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายคือทั้งฝ่ายบริหารและฝ่ายพนักงาน ซึ่งฝ่ายบริหารจะต้องเห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาด้านจิตบริการและให้การสนับสนุนในทุกรูปแบบ ในขณะที่ฝ่ายพนักงานก็ต้องเข้าใจในสภาพวิกฤตที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่เป็นอยู่ มีความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนโดยไม่ต้องมีใครบังคับ อันเป็นการเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงตนเองก่อน โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มผู้ให้บริการทุกกลุ่มที่มีโอกาสบริการลูกค้าโดยตรง จะต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีในการให้บริการ การที่จะก้าวไปสู่จุดหมายนี้ได้ พนักงานของสายการบินจะต้องเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีมุมมองแนวคิดใหม่และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อเติมเต็มความสามารถด้านจิตบริการ โดยมีจุดหมายปลายทางอยู่ที่สามารถรักษาลูกค้าให้อยู่กับสายการบินให้ได้ตลอดไปและพยายามดึงกลุ่มลูกค้าที่กำลังจะจากไปหรือจากไปแล้วให้กลับมาใช้บริการได้อีก ซึ่งความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงนี้ นับเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันใหม่ที่สอดคล้องกับนโยบายของ

แผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 อันเป็นปฐมบทให้ผู้วิจัยสนใจที่จะพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบินโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformation Learning Theory) ของ Mezirow (1991)

Mezirow (1991) ได้พัฒนาแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นแนวคิดทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ที่พยายามอธิบายการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับมโนทัศน์ มีรากฐานจากการวิเคราะห์ถึงทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ของนักศึกษานอกโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใหญ่ แนวคิดดังกล่าวใช้การอ้างอิงหลายทฤษฎีในการตอบคำถามถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลคนหนึ่ง โดยเน้นการเปลี่ยนแปลงที่ต้องเข้าใจในประสบการณ์ของตัวบุคคล ต้องเรียนรู้ที่จะทำความเข้าใจในประสบการณ์เหล่านั้น โดยขึ้นอยู่กับความเชื่อส่วนบุคคล มิใช่ความเชื่อของผู้อื่น ทั้งนี้ Mezirow (1991) มีความเชื่อว่าเป้าหมายของการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่คือ การช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่คิดได้ด้วยตนเอง โดยการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนค่านิยม การให้ความหมายต่อสิ่งต่างๆ และการกำหนดเป้าหมายของตนมากกว่าการปฏิบัติตามสิ่งที่คนอื่นกำหนดให้โดยไม่มีข้อโต้แย้ง (ชิตชงศ์ ส. นันทนาเนตร, 2551)

แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคล การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภายใน มิใช่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพียงเปลือกนอก เพราะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากภายในของผู้ใดคนหนึ่ง ควรจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มาจากแก่นภายในของบุคคลนั้นๆ เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่และต้องถึงขั้นที่ทำให้บุคคลคนหนึ่งเปลี่ยนแปลงจุดยืน มุมมอง ไม่ว่าจะเป็นความคิด ความเชื่อ บุคลิกลักษณะนิสัย โลกทัศน์ การดำรงชีวิต การมีความคิดเห็นและทัศนคติมุมมองด้านสังคมและสภาพแวดล้อม จนกระทั่งนำไปสู่การที่บุคคลนั้นตัดสินใจที่จะนำพาตนเองไปสู่เป้าหมายสำคัญ หัวใจของทฤษฎีจึงอยู่ที่ การเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง แต่เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีคุณค่าพอที่จะทำให้บุคคลตัดสินใจที่จะเลือกเป็นหรือเลือกกระทำในสิ่งที่ตนเองได้ตัดสินใจแล้ว ที่เรียกว่าเป็นการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ (Mezirow, 1991)

การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์หมายถึงกระบวนการที่บุคคลตระหนักรู้ว่ามีเหตุผลว่าสมมติฐานหรือความเชื่อต่างๆ มีผลต่อตนในการรับรู้ เข้าใจ และมีความรู้สึกต่อโลกรอบตัวอย่างไร และทำไมจึงเป็นเช่นนั้น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของนิสัยที่คาดหวังที่จะเป็นไปได้เพื่อให้เกิดการรวม การจำแนก และการบูรณาการที่มากขึ้น และสุดท้ายคือการเลือกแนวทางที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ปฏิบัติบนความเข้าใจใหม่ ทั้งนี้ขั้นตอนของการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ มี 10 ระยะคือ

1) เริ่มจากความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานการณ์หรือสภาวะวิกฤตที่เป็นอยู่ 2) การศึกษาวิเคราะห์ ตรวจสอบตนเอง 3) การประเมินตนเองอย่างมีวิจารณ์ญาณ บนพื้นฐานของสถานการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมามีเหตุผล 4) การยอมรับในการวิพากษ์วิจารณ์ร่วมกันกับผู้ที่ประสบการณีก่อเดียวกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจที่จะเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่ที่มีเป้าหมายในการปรับเปลี่ยน มโนทัศน์เช่นเดียวกัน 5) การสำรวจค้นคว้าเพื่อกำหนดบทบาทใหม่หรือแนวทางปฏิบัติใหม่ 6) การวางแผนสำหรับการปฏิบัติ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 7) การค้นหา ความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ 8) การทดลองปฏิบัติตามแผน 9) การพัฒนา สมรรถนะและสร้างความเชื่อมั่นในตัวเองเพื่อการปฏิบัติในกรอบความคิดใหม่ 10) การบูรณาการ มโนทัศน์ใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงใหม่ (Mezirow, 1991)

Mezirow (1991) มีจุดมุ่งหมายที่จะอธิบายกระบวนการในการเรียนรู้ว่า เพียงเนื้อหาที่จะ เรียนรู้ และกระบวนการเรียนรู้ต่างๆ นั้นยังไม่พอเพียงที่จะเกิดการเปลี่ยนแปลงในบุคคลได้ หากแต่ หัวใจสำคัญนั้นต้องคำนึงถึงความเป็นตัวของตัวเอง การคิดได้เองของบุคคลคนนั้น เพราะการที่ ผู้ใดจะได้เรียนรู้ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการนั้นได้สำเร็จหรือไม่ ย่อมเกิดจากการที่ผู้นั้นเมื่อ ได้เรียนรู้ ได้รับรู้ข้อมูลไปแล้วจะนำไปแล้วนำไปวิพากษ์ตีความหมายให้เข้าใจ จนกระทั่งสามารถ ตัดสินใจได้ด้วยตนเองว่าจะเลือกที่จะรับหรือไม่รับความรู้ใหม่นั้น และเมื่อเลือกที่จะรับความรู้ใหม่ นั้นแล้ว ก็ยังมีกระบวนการในการบูรณาการความรู้ใหม่นั้นกับความรู้เดิม ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าพนักงาน สายการบินมีพื้นฐานความรู้เดิมด้านการบริการอยู่แล้ว แต่หากสามารถทำให้พนักงานกลุ่มนี้เข้าใจ ได้ด้วยตนเองถึงสถานการณ์วิกฤตและคิดอยากจะทำเปลี่ยนแปลงให้ตนเองมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้นโดย บูรณาการความรู้ใหม่กับความรู้เดิมและตัดสินใจเลือกด้วยตนเองนับเป็นบทบาทสำคัญของการ ศึกษาจากระบบโรงเรียน แต่ทั้งนี้ Mezirow (1991) มีความเห็นว่าไม่ใช่ว่าการเรียนรู้ทุกชนิดจะ สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ แต่ในฐานะของนักการศึกษาผู้ใหญ่ต้องพยายามผลักดัน ส่งเสริมให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลง ให้รู้จักคิด วิเคราะห์ อย่างมีหลักการ ใช้เหตุผลอันเป็นที่ ยอมรับของสากลในการแก้ปัญหา และเพื่อพัฒนาความสามารถทั้งด้านความคิดและการกระทำ สร้างการเปิดกว้างในการรับฟังการวิจารณ์ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพิ่มพูน ต่อยอดข้อมูล สามารถพึ่งพาอาศัยกันได้ มีความเข้าใจในประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งแนวคิดการเรียนรู้สู่การ เปลี่ยนแปลงนี้เป็นแนวคิดที่ตรงกับความต้องการของโลกในปัจจุบัน

จากแนวคิดการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคลในการที่จะ ใ้บรรลุเป้าหมายของการเสริมสร้างจิตบริการนั้น พนักงานสายการบินต้องเข้าใจถึงผลกระทบอัน เป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นต่อสายการบิน จากการที่ผู้โดยสารไม่พึงพอใจในการบริการ ที่จะทำให้

ผู้โดยสารไม่เลือกใช้สายการบินนั้นๆ อันจะส่งผลต่อรายได้ของสายการบินและมีผลกระทบโดยตรงต่อรายได้ของพนักงานสายการบินทุกคน ซึ่งนับว่าเป็นปัญหาที่จะเกี่ยวโยงไปถึงสถานะวิกฤตเศรษฐกิจของครอบครัวได้ในที่สุด ด้วยผลกระทบดังกล่าว ผู้วิจัยจึงเลือกใช้นวัตกรรมปรับเปลี่ยนมโนทัศน์จากแนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพราะเป็นแนวคิดที่เน้นการเปลี่ยนผ่านการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่ ที่จะช่วยให้พนักงานสายการบินเริ่มเกิดความเข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการให้บริการที่ไม่ได้คุณภาพว่าเป็นสถานะวิกฤตที่จะต้องเผชิญ จนเกิดการคิดได้ด้วยตนเองซึ่งในที่สุดสามารถปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ของตนเองและนำพาตนเองไปสู่ขั้นตอนของการเริ่มเกิดความเห็นใจต่อผู้อื่นทั้งต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน จึงเริ่มที่จะสำรวจตนเองในฐานะที่เป็นผู้ให้บริการโดยตรงว่าในสถานะแวดล้อมของเศรษฐกิจโลกปัจจุบันและสถานะวิกฤตของสายการบินดังกล่าว นั้น เป็นสภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถเข้าไปควบคุมได้ แต่เมื่อได้แกงคิดมุมมองที่ผ่านกระบวนการใคร่ครวญ วิพากษ์ ตัดสินใจที่เกิดจากการเรียนรู้ผ่านรูปแบบการฝึกอบรมที่จะได้พัฒนาขึ้นนั้น จะทำให้ได้คิดว่า ตนเองสามารถควบคุมและพัฒนาตนเองได้ โดยการพยายามที่จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้วยการเพิ่มจิตบริการ การเปลี่ยนแปลงนี้เกิดขึ้นจากภายในที่ต้องอาศัยประสบการณ์กลุ่มเพื่อให้มีการวิพากษ์สะท้อนกลับ และทุกคนต้องมีส่วนร่วมในบทบาทของการวิพากษ์เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ที่จะนำไปสู่การพัฒนาตนเองด้านจิตบริการ ทั้งนี้ลำพังเพียงการเรียนรู้จากการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์อาจจะยังไม่เพียงพอที่จะทำให้พนักงานสายการบินเกิดจิตบริการได้อย่างเต็มที่ แต่จะต้องประกอบด้วยความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ มั่นคงทางจิตใจ มองโลกในแง่ดีและสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งเกิดขึ้นได้จากการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) ทำให้บุคคลนั้นพร้อมที่จะเป็นผู้ให้และส่งผลต่อการมีจิตบริการได้ในที่สุด (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2553)

Lawrence (2000) ผู้ศึกษาเกี่ยวกับการเสริมสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองมาเป็นเวลากว่า 30 ปี ได้กล่าวว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลอีกปัจจัยหนึ่ง บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเอง สามารถให้เหตุผลในสิ่งที่ตนเองกระทำได้กระจ่างชัด มั่นใจในการกระทำหรือการตัดสินใจของตน กล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบมุ่งการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่าผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะวิตกกังวลซึมเศร้า ไม่มีเหตุผล ก้าวร้าวและรู้สึกแปลกแยกซึ่งจะทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติงานไม่มีความสุขในการทำงาน การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำมีความสัมพันธ์กับ

ความพึงพอใจในงานต่ำ หากนักการศึกษาผู้ใหญ่สามารถเติมเต็มช่องว่างด้านนี้ของผู้เรียน ด้วยการให้กำลังใจและสร้างความมั่นใจเพื่อเพิ่มระดับการเห็นคุณค่าในตนเองให้กับผู้เรียนได้ จนเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองสูง สามารถมองตนเองในด้านบวก พร้อมจะเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ ก็จะสามารถนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่า มีการเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถปรับตัวได้ดีเมื่อต้องประสบปัญหา โดยเฉพาะพนักงานสายการบินที่ต้องให้บริการผู้โดยสารนานาชาติ การที่รู้จักรักตนเองและมองเห็นตนเองในด้านบวกนี้เอง ได้เป็นพลังอันยิ่งใหญ่ที่สามารถนำพาให้ตนเองผ่านช่วงเวลาวิกฤตของชีวิตมาได้ เพราะมั่นใจว่าความคิดหรือความสามารถของตน จะได้รับการยอมรับและตนเองก็พร้อมที่จะรับฟังความเห็นและคำแนะนำจากผู้อื่น จึงส่งผลให้ผู้เห็นคุณค่าในตนเองย่อมมีความพึงพอใจในงานสูงและทำงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าคนที่ภูมิใจในตนเองหรือนับถือตนเองต่ำ ดังนั้น ผู้ที่มีความเข้าใจตนเองในทางที่ดี จะมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อตนเอง ซึ่งตามหลักจิตวิทยาไฮอิทแมนนิสพบว่าความรู้สึกที่มีต่อตัวเองจะส่งผลไปถึงความรู้สึกที่เรามีต่อผู้อื่นด้วย (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2553) ดังนั้น การที่มีความภาคภูมิใจในตนเองหรือการเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงที่มาจากภายในเพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองให้มีจิตบริการเพิ่มขึ้น

เนื่องจากงานสายการบินเป็นลักษณะงานที่จะต้องพบกับผู้คนจากต่างวัฒนธรรมที่เดินทางมาจากทั่วทุกมุมโลก จึงมีลูกค้าหลากหลายระดับ หลากหลายอารมณณ์และหลากหลายความต้องการ ซึ่งพนักงานสายการบินจะต้องมีความสามารถในการจัดการกับอารมณณ์ของตนเอง อุดหนุนและอดกลั้นสูง มีแรงจูงใจในตนเองที่จะให้บริการให้ดีที่สุดด้วยความเข้าใจลูกค้า เพื่อที่จะพยายามตอบสนองต่อความพึงพอใจที่มีหลากหลายรูปแบบให้ได้ เพราะลูกค้าเป็นศูนย์กลางของการบริการ ลูกค้าจึงเป็นผู้ที่มีโอกาสเลือกสายการบิน แต่สายการบินไม่สามารถเลือกลูกค้าได้ ด้วยเหตุนี้ สายการบินจึงต่างพยายามที่จะใช้กลยุทธ์ผูกใจลูกค้าให้เกิดความประทับใจและเลือกใช้บริการสายการบินของตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองจะช่วยก่อให้เกิดความมั่นคงทางอารมณณ์ สามารถควบคุมอารมณณ์ให้มีอารมณณ์ดีได้แม้ในสภาวะกดดันของการให้บริการ โดยสามารถให้บริการได้อย่างมีความสุข อันเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มระดับคุณภาพบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าให้ได้มากที่สุด

สำหรับแนวคิดด้านการจัดรูปแบบฝึกอบรม ผู้วิจัยเห็นว่ารูปแบบการจัดอบรมที่เป็นการศึกษาต่อเนื่องในสายวิชาชีพของ Houle (1972) นั้น เหมาะสมต่อการนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบฝึกอบรม เพราะเป็นรูปแบบที่เน้นถึงขั้นตอนของการอบรมเพื่อความก้าวหน้าในการพัฒนาอาชีพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แบ่งขั้นตอนของการจัดอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้

7 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้และระบุกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้ 2) การพิจารณาหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการอบรม 3) การกำหนดวัตถุประสงค์ 4) การออกแบบการฝึกอบรมที่คำนึงถึงองค์ประกอบ 10 ประการ คือ ภูมิหลังของผู้เรียน ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) การออกแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน การลำดับเนื้อหาการอบรม ตารางเวลาการอบรม วิธีการฝึกอบรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน แหล่งการเรียนรู้ และการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลฝึกอบรม 5) การวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตของผู้เรียน 6) ดำเนินการฝึกอบรม 7) การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม ทั้งนี้ Houle (1972) ได้ให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมอย่างเป็นรูปแบบเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะออกไปปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งการอบรมนั้นควรจะมีการออกแบบประกาศนียบัตร รับรองการสำเร็จหลักสูตร เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ นอกจากนี้ หลังจากได้ปฏิบัติงานในสายอาชีพนั้น ๆ แล้วเมื่อเวลาผ่านไประยะหนึ่ง จะต้องกลับมาเพื่อเข้าอบรมทบทวนความรู้หรืออบรมในหลักสูตรที่ทันสมัยกว่าหลักสูตรเดิม เพื่อพัฒนาบุคลากรให้ก้าวหน้าตามลำดับต่อไป เพราะเขามีความเห็นว่า การอบรมที่ต่อเนื่องมีส่วนช่วยฝึกฝนให้เกิดความเป็นมืออาชีพขึ้นได้ (Houle, 1981) ซึ่งนับว่าเป็นแนวคิดที่เหมาะสมต่อการจัดรูปแบบการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน ที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาความรู้ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง เพราะงานสายการบินเป็นงานที่มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วตามนวัตกรรมของอุตสาหกรรมการบินที่มีการพัฒนาให้มีความล้ำหน้าอยู่ตลอดเวลา สายการบินจึงได้กำหนดให้พนักงานต้องได้เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่างๆ อย่างน้อย 2 หลักสูตรเป็นประจำทุกปี (บริษัท การบินไทย จำกัด, 2555)

ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง Mezirow (1991) มาเป็นกระบวนการหลักในการวิจัย โดยมีกระบวนการย่อยที่เป็นองค์ประกอบคือ แนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) ดำเนินการวิจัยภายใต้กรอบแนวคิดการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1972) เพื่อนำไปสู่เป้าหมายของการวิจัยคือ การที่จะเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน ซึ่งแนวคิดของ Mezirow (1991) มีจุดเด่นที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของการศึกษาผู้ใหญ่คือการช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่คิดได้ด้วยตนเอง จนเข้าใจได้ว่าสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่เป็นสถานการณ์วิกฤต ซึ่งพนักงานสายการบินจะต้องปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ของตนเองผ่านการวิพากษ์ด้วยการอาศัยข้อมูลและประสบการณ์ด้านงานบริการที่ผ่านมาเป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจที่จะเพิ่มจิตบริการของตนเอง โดยดำเนินการวิจัยร่วมกับแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่มีจุดเด่นคือ การเห็นคุณค่าในตนเองนั้นสามารถพัฒนาขึ้นได้ ซึ่งเมื่อพัฒนาขึ้นได้แล้วจะทำให้เป็นผู้ที่มี

พฤติกรรมที่เหมาะสม มีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเป็นผู้ให้ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง เพราะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะเสริมสร้างจิตบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงานสายการบิน ส่วนแนวคิดของ Houle (1972) มีจุดเด่นที่เป็นรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาอาชีพ และที่สำคัญรูปแบบเน้นให้มีการกลับเข้ามารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความยั่งยืนของธุรกิจการบินที่ขึ้นอยู่กับความต่อเนื่องของการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรให้มีความพร้อมและปรับตัวได้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยรูปแบบการฝึกอบรมที่จะได้ทำการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดการเรียนรู้ สามารถเพิ่มคุณภาพในการบริการทุกด้านให้บรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นแนวทางการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานผู้ให้บริการทุกคนที่ผู้วิจัยคาดหวังว่าจะเกิดขึ้นได้ด้วยรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยจะได้พัฒนาขึ้น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการประเมินความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบินเพื่อเป็นการเตรียมการพัฒนาแบบการฝึกอบรม โดยเริ่มจากการศึกษาสิ่งที่สายการบินคาดหวังด้วยการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เกิดขึ้นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง ส่วนที่ต่างกันนั้นก็คือความต้องการเรียนรู้ (Lawson, 2006) ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความต้องการเรียนรู้จะนำไปวางแผน วิเคราะห์และสังเคราะห์อย่างเป็นระบบ เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นเกณฑ์ในการสร้างเครื่องมือวัดผลที่มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติ ซึ่งเป็นแกนหลักสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินประสบความสำเร็จ รวมทั้งยังสามารถตอบสนองเป้าประสงค์ของสายการบินได้ โดยเมื่อนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้เข้าสู่การวิจัยจนบรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อรูปแบบการฝึกอบรม เพื่อประเมินคุณค่าของรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นว่าควรจะต้องปรับปรุงในส่วนใดบ้าง กระบวนการประเมินผลจะสะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานด้านการให้บริการของพนักงานสายการบินที่ผู้เข้ารับการอบรมนำไปใช้กับผลลัพธ์ของการที่พนักงานสายการบินมีจิตบริการเพิ่มขึ้นภายหลังการฝึกอบรม ซึ่งจะเชื่อมโยงกับกระบวนการประเมินความต้องการเรียนรู้ ความสำเร็จที่เกิดจากการที่ผู้เรียนได้นำสิ่งที่เรียนรู้ไปพัฒนาตนเองจนเกิดการเปลี่ยนแปลงในการให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยจิตบริการนับว่าเป็นการเกิดศักยภาพในการประกอบอาชีพและเป็นแนวทางสำคัญต่อผู้บริหารองค์กรด้านการให้บริการที่จะนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

สรุป ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถึงแม้การฝึกอบรมด้านคุณภาพการให้บริการของพนักงานสายการบินจะได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้ว แต่ด้วยสภาวะวิกฤตของการแข่งขันในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ของสายการบินต่างๆ ในโลกรวมทั้งสายการบินในประเทศไทย จึงควรที่จะทำการศึกษาวิจัยพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่มีคุณภาพและมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้วิจัยจึงได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) และแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) ดำเนินการวิจัยภายใต้กรอบแนวคิดการพัฒนารูปแบบการศึกษาต่อเนื่องของ Houle (1972) เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ซึ่งจะเป็นอีกหนึ่งบทบาทของนักการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่จะช่วยพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมในสายงานธุรกิจการบิน ให้สามารถพัฒนาให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพื่อสร้างชื่อเสียงให้กับประเทศไทยในการก้าวสู่ประชาคมอาเซียนได้อย่างเต็มภาคภูมิ

คำถามการวิจัย

1. ความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านการมีจิตบริการ ได้แก่อะไรบ้าง ทั้งความรู้ เจตคติ พฤติกรรมการบริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานบริการสายการบิน
2. รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อการพัฒนาการมีจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ควรมีลักษณะอย่างไร ประกอบด้วยองค์ประกอบใดบ้าง
3. รูปแบบการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบินที่พัฒนาขึ้น จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดจิตบริการเพิ่มขึ้นได้หรือไม่ อย่างไร
4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ ในการที่จะเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินได้แก่อะไรบ้าง และแนวทางการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นควรเป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

3. เพื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

4. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

สมมติฐานของการวิจัย

เพื่อศึกษาผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) กล่าวว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะโดยการนึกได้หรือโดยการมองเห็นหรือได้ยิน จำได้ เป็นกระบวนการภายในที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออก ซึ่งสิ่งที่เรารู้ส่งผลต่อการเกิดเจตคติได้ วิจิตรา ชัยศรี (2537) กล่าวว่า เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่มติดัดมาแต่กำเนิด เป็นความรู้สึกนึกคิด และความคิดเห็นของบุคคลหรือท่าทีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับทราบหรือได้เห็น อันจะก่อให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ว่าชอบหรือไม่ชอบ และมีแนวโน้มที่จะทำการตอบสนองต่อสิ่งนั้น ซึ่งอาจเป็นไปได้ทั้งในทางบวกหรือลบ Kelman (1967) ได้กล่าวว่าเจตคตินั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เจตคติในงานบริการนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นปฐมเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมบริการ หากมีเจตคติในทางลบย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการในทางลบ และในทำนองเดียวกัน หากมีเจตคติในทางบวกย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการในทางบวกเช่นกัน ซึ่งพฤติกรรมบริการในทางบวกนี้ เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ในงานบริการของทุกองค์กร อภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549) กล่าวถึงการแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้นจะเกิดขึ้นจากการมี “จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)” ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า ทั้งนี้จิตสำนึกของการให้บริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งที่องค์การคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน

น้ำเพชร อยู่สกุล (2552) ได้ศึกษาถึงความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยและคุณลักษณะของพนักงานบนเครื่องบินมีผลต่อการปฏิบัติงานบริการ อันจะส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลำดับความสำคัญซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความภาคภูมิใจของพนักงาน ความรู้

และทัศนคติที่มีต่องานบริการ ความสามารถในการบริหารและความพร้อมต่อการทำงาน สุพรรณิภา กัลยาณมิตร (2550) ได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าทำงานตำแหน่ง พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า หลังการทดลองฝึกอบรมโดยใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น ผู้เข้า ฝึกอบรมได้รับความรู้ เกิดการพัฒนาทักษะและมีทัศนคติในการให้บริการแก่ผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น ซึ่ง งานวิจัยของ Franz (2010) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงแนวโน้มการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของ ประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งพบว่าทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง เป็นทฤษฎีที่สามารถเสริมสร้าง ความสามารถขององค์กรที่จะพัฒนาบุคลากรจนถึงขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นได้

หลักการและกระบวนการที่จะเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน โดยผ่านการ ฝึกอบรมที่ช่วยให้บุคคลมีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองในการบริการ อันเป็นความ เปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภายในและเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่าซึ่งทำให้บุคคลเลือกตัดสินใจ กระทำด้วยตนเอง ซึ่งนับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยาก แต่หากสามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้ว ก็ จะดำรงอยู่ได้นาน การมีจิตบริการนี้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้เกี่ยวกับการบริการและงานสายการบิน เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการบริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ทั้งนี้จาก การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน รวมทั้งงานวิจัยที่ใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง พบว่านักวิจัย ส่วนใหญ่จะประเมินผลผู้เข้าอบรมว่ามีการพัฒนาที่สูงขึ้นทั้งด้านความรู้ เจตคติและพฤติกรรม ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานตั้งนี้ว่าพนักงานสายการบินที่ผ่านการฝึกอบรมด้วยรูปแบบที่พัฒนาขึ้น มีจิต บริการสูงขึ้นกว่าก่อนการอบรมและสูงกว่าพนักงานสายการบินที่ไม่ได้ผ่านการฝึกอบรม ด้วยรูปแบบเดียวกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขอบเขตการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน คือ ขอบเขตด้านประชากร ขอบเขตด้านตัวแปร และขอบเขตด้านเนื้อหา

1. ขอบเขตด้านประชากร คือ พนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการซึ่งมีโอกาสได้ ติดต่อกับลูกค้าหรือผู้โดยสารโดยตรงหรือที่เรียกว่า Front line staff ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงานหลัก 4 กลุ่มของทุกสายการบินได้แก่ 1) พนักงานสำรองที่นั่ง 2) พนักงานบัตรโดยสาร 3) พนักงานต้อนรับ ภาคพื้นและ 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จำนวน 9,982 คน จาก 7 สายการบินซึ่งจดทะเบียน

ในประเทศไทยเพื่อดำเนินธุรกิจการบินเชิงพาณิชย์บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ โดยมีกำหนดตารางบินประจำและผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านความปลอดภัยการบิน

2. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา แบ่งเป็น 3 ด้านคือ 1.ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ประกอบด้วย 1) ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน 2) แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต 3) ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน 4) กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน 2.ด้านพัฒนาศักยภาพการบริการ ประกอบด้วย 1) เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ 3) ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน 4) การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ 5) การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร 3.ด้านการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย 1) ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ 2) แนวทางการฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง 3) การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ 4) การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ 5) การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความต้องการเรียนรู้ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวังที่จะให้เป็น ของพนักงานสายการบินอันเนื่องด้วยคุณภาพบริการของสายการบิน ซึ่งความแตกต่างที่เกิดขึ้นนี้เป็นความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อหาแนวทางที่จะเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานสายการบิน อันประกอบด้วย ความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยเมื่อได้เรียนรู้แล้วจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพงานบริการของสายการบินได้ในที่สุด

รูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1972) คือการจัดรูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ซึ่งมีองค์ประกอบ 7 ขั้นตอนดังนี้คือ 1) การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการใน

การเรียนรู้และระบุงิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้ของพนักงานสายการบิน 2) การตัดสินใจที่จะดำเนินการฝึกอบรมและหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการอบรม 3) การกำหนดวัตถุประสงค์ 4) การออกแบบการฝึกอบรมที่คำนึงถึงองค์ประกอบ 10 ประการ คือ ภูมิหลังของผู้เรียน ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยการอำนวยความสะดวก (Facilitator) การออกแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน การลำดับเนื้อหาการอบรม ตารางเวลาการอบรม วิธีการฝึกอบรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน แหล่งการเรียนรู้ การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลฝึกอบรม 5) การวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิตของพนักงานสายการบิน 6) ดำเนินการฝึกอบรม 7) การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

รูปแบบการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบิน หมายถึง การนำแนวคิด ทฤษฎี และหลักการ ตลอดจนผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนมาพัฒนาเป็นรูปแบบการฝึกอบรมให้แก่พนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดด้านจิตบริการของ Zeithaml และคณะ (1988) แนวคิดด้านการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) และแนวคิดการพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1972) โดยมีองค์ประกอบหลัก 3 ประการ คือ 1) หลักการ 2) การวางแผน และ 3) กระบวนการ

การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภายในบุคคลตามแนวคิดของ Mezirow (1991) ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้พนักงานสายการบินเปลี่ยนแปลงมุมมองด้านจิตบริการ โดยประกอบด้วย 10 ขั้นตอนคือ 1) สภาวะวิกฤตที่เป็นอยู่ของธุรกิจการบิน 2) การศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบตนเอง 3) การประเมินตนเอง 4) การวิพากษ์วิจารณ์ร่วมกับผู้ที่มีประสบการณ์ใกล้เคียงกันเพื่อเชื่อมโยงไปสู่การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ 5) การสำรวจค้นคว้าหาแนวทางปฏิบัติใหม่ 6) การวางแผนการปฏิบัติ 7) การค้นหาความรู้และทักษะเพื่อการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ 8) การทดลองปฏิบัติตามแผน 9) การพัฒนาสมรรถนะและสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง 10) การบูรณาการมโนทัศน์ใหม่เพื่อเข้าสู่การปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงใหม่ในการเสริมสร้างจิตบริการ

การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ หมายถึง กระบวนการที่พนักงานสายการบินตระหนักอย่างมีเหตุผลในการรับรู้ได้ด้วยตนเอง เข้าใจต่อสถานการณ์การแข่งขันด้านการให้บริการของสายการบิน และพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ด้วยการเลือกแนวทางที่จะปฏิบัติบนความเข้าใจใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ

การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่พนักงานสายการบินตัดสินใจเห็นคุณค่าของตนเอง โดยใช้ความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อตนเองว่ามีความสามารถ มีคุณค่า ซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นได้ และเมื่อพัฒนาขึ้นได้แล้วจะทำให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเป็นผู้ให้ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง และพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะความทุกข์หรือสภาวะวิกฤตที่ผ่านเข้ามาในชีวิต การเห็นคุณค่าตนเองเป็นปัจจัยหลักสำคัญประการหนึ่งต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ไปสู่การเพิ่มจิตบริการ

จิตบริการ หมายถึง การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการในฐานะพนักงานสายการบิน ซึ่งมีตัวชี้วัด 4 ประการคือ ความรู้งานสายการบิน เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้งานสายการบินและการบริการ มี 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานด้านสายการบิน 2) ความรู้ด้านบริการ
2. เจตคติในการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ความคิดเห็นที่มีต่อด้านบริการ 2) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ
3. พฤติกรรมในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ 1) ด้านความเชื่อถือได้ 2) การตอบสนองต่อลูกค้า 3) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 4) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า 5) ลักษณะทางกายภาพ
4. คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) การเป็นผู้ให้ 2) การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ 3) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น 4) การวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น

สายการบิน หมายถึง สายการบินที่นำเข้าสู่การศึกษาวิจัย ซึ่งจดทะเบียนในประเทศไทยเพื่อดำเนินธุรกิจการบินเชิงพาณิชย์ บริการขนส่งผู้โดยสารทางอากาศ โดยมีการกำหนดตารางบินประจำภายในประเทศหรือต่างประเทศและผ่านเกณฑ์มาตรฐานด้านความปลอดภัยการบิน ซึ่งมีทั้งสิ้นรวม 7 สายการบิน ได้แก่ 1) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด 3) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด 4) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด 5) บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด 6) สายการบินแสบพีแอร์ 7) สายการบินโซล่าแอร์

พนักงานสายการบิน หมายถึง พนักงานของสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการซึ่งมีโอกาสได้ติดต่อกับลูกค้าหรือผู้โดยสารโดยตรงหรือที่เรียกว่า Front line staff ซึ่งเป็นกลุ่มพนักงาน

หลัก 4 กลุ่มของทุกสายการบินได้แก่ 1) พนักงานสำรองที่นั่ง 2) พนักงานบัตรโดยสาร 3) พนักงานต้อนรับภาคพื้นและ 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องกับผลของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง รวมทั้งปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งกายภาพ และสิ่งแวดล้อมในขณะที่ดำเนินการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นซึ่งอาจจะเป็นผลในเชิงสนับสนุนหรือในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินการทดลองฝึกอบรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รูปแบบการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบิน ที่จะเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเสริมสร้างจิตบริการ ซึ่งสายการบินสามารถนำรูปแบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้อบรมพนักงานผู้มีหน้าที่ให้บริการได้อย่างเต็มรูปแบบ อันจะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อการพัฒนาบุคลากรของธุรกิจการบินในด้านบริการ

2. หน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจบริการสามารถนำรูปแบบการฝึกอบรมนี้ ไปขยายผลเพื่อใช้ในองค์กรนั้นๆ ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้เกิดจิตบริการโดยประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมต่อลักษณะงานขององค์กรเพื่อพัฒนารูปแบบของการให้บริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้ามากขึ้น

3. นำผลที่ได้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดแนวทางในการวิจัยและพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรด้านการบริการในอนาคต ในการที่จะสร้างความแตกต่างในการบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับโลกและภูมิภาค โดยเฉพาะการก้าวเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปีพ.ศ.2558

4. ข้อมูลด้านปัจจัยสนับสนุนและปัญหา อุปสรรค จากการใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง แต่ละองค์กรสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนารูปแบบของการให้บริการให้ทันสมัยและเป็นที่พอใจต่อผู้มารับบริการ หรือพัฒนาพนักงานขายและพนักงานบริการลูกค้าให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะงานบริการเป็นสิ่งที่อยู่ในทุกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการต่อลูกค้าภายในหรือลูกค้าภายนอกขององค์กรก็ตาม คุณภาพของการให้บริการที่ดีย่อมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ ทำให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรได้ตลอดไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วยแนวคิด 8 ตอน ดังต่อไปนี้

- ตอนที่ 1 แนวคิดการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบโรงเรียน
- ตอนที่ 2 แนวคิดการฝึกอบรม
- ตอนที่ 3 แนวคิดการประกอบอาชีพบริการงานสายการบิน
- ตอนที่ 4 แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง
- ตอนที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง
- ตอนที่ 6 แนวคิดด้านจิตบริการ
- ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ตอนที่ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตอนที่ 1 แนวคิดการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบโรงเรียน

1.1 การศึกษาตลอดชีวิต

1.1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาชาติ

พระราชบัญญัติการศึกษาชาติ พ.ศ.2542 ได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 รูปแบบ คือ (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545)

1) การศึกษาในระบบ หมายความว่า การศึกษาที่กำหนดจุดมุ่งหมาย วิธีการศึกษา หลักสูตร ระยะเวลาของการศึกษา การวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นเงื่อนไขของการสำเร็จการศึกษาที่แน่นอน

2) การศึกษานอกระบบ หมายความว่า กิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ และวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้น และมีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้

3) การศึกษาตามอัธยาศัย หมายความว่า กิจกรรมการเรียนรู้ในวิถีชีวิตประจำวันของบุคคลที่เกิดขึ้นโดยไม่มีหลักสูตรหรือวิธีการเรียนรู้ที่แน่นอน และบุคคลสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ได้อย่างอิสระ ตามความสนใจ เวลา ความต้องการ โอกาส ความพร้อม และศักยภาพในการเรียนรู้ของตนเอง

กฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติให้การจัดการศึกษายึดหลักการที่สำคัญประการหนึ่ง คือ เป็นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชน ซึ่งเป็นการศึกษาที่ผสมผสานระหว่างการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้การศึกษาตลอดชีวิตเป็นวิถีชีวิตของคนในชาติ ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงโอกาสทางการศึกษา สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จึงได้กำหนดความหมายของ “การศึกษาตลอดชีวิต” ไว้ว่า เป็นการศึกษาที่จัดให้กับประชาชนทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ หรือการศึกษาตามอัธยาศัย หรือการศึกษาที่ผสมผสานการศึกษาทั้งสามรูปแบบที่เหมาะสมกับบุคคล อายุ พื้นฐานการศึกษา อาชีพ ความสนใจ และสภาพแวดล้อมของผู้เรียนเพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เกิดสังคมแห่งการเรียนรู้และสังคมแห่งการสร้างสรรค์ (ร่างพระราชบัญญัติการศึกษาตลอดชีวิต, สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ, พ.ศ.2555)

1.1.2 ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต

กรมการศึกษานอกโรงเรียน (2538) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่า หมายถึง การศึกษาที่เกิดจากการผสมผสานระหว่างการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย เพื่อให้สามารถพัฒนาคุณภาพชีวิตได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

สุมาลี สังข์ศรี (2546) กล่าวถึงความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่า หมายถึง ภาพรวมของการศึกษาทุกประเภทที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งพัฒนาบุคคลให้ปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงในทุกช่วงชีวิตของบุคคลและพัฒนาต่อเนื่องไปให้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล

สุนทร สุนันท์ชัย (2548) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต ว่าเป็นการศึกษาทั้งหมดของชีวิตมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมุ่งพัฒนามนุษย์ให้ปรับตัวเข้ากับความเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบันและพัฒนาต่อเนื่องไปให้เต็มศักยภาพของบุคคลแต่ละคน เป็นการศึกษาที่เกิดจากแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งการเรียนรู้ทั้งในระบบ นอกระบบ และไม่เป็นทางการ

UNESCO (1970) ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่า การศึกษาตลอดชีวิตเป็นกระบวนการจัดการศึกษาในภาพรวมที่จะสนองความต้องการทางการศึกษาของแต่ละบุคคลแต่ละของกลุ่มตั้งแต่การศึกษาสำหรับเด็กไปจนถึงการศึกษาสำหรับผู้ ใหญ่อย่างเป็นทางการที่ต่อเนื่องตลอดชีวิต (www.krukorsornor.com, 2012)

Faure (1972) อธิการบดีว่าการศึกษาธิการ ประเทศฝรั่งเศสและคณะ ได้ให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่าการศึกษาตลอดชีวิตไม่ใช่ระบบการศึกษาแต่อย่างใด หากเป็นแม่บทของการศึกษาโดยรวมการศึกษาแต่ละแบบมาจัดให้มีความต่อเนื่อง ผสมผสาน และเสริมซึ่งกันและกัน (www.krukorsornor.com, 2012)

Dave (1976) นักการศึกษาให้ความหมายของการศึกษาตลอดชีวิตว่าเป็นแนวคิดที่พยายามมองการศึกษาในภาพรวม ซึ่งรวมการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ให้มีการประสานสัมพันธ์ทั้งในด้านของความต่อเนื่องของเวลาในช่วงชีวิตคนและเนื้อหาสาระที่คนต้องนำความรู้ไปใช้ การศึกษาตลอดชีวิตจะต้องมีลักษณะที่ยืดหยุ่นในด้านเวลา สถานที่ เนื้อหา และเทคนิคการเรียนการสอน ตลอดจนการเรียนรู้มีหลายรูปแบบและหลายวิธีการ (www.krukorsornor.com, 2012)

นอกจากนี้ยังมีคำที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาตลอดชีวิต คือ การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และการศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543) อธิบายถึงการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) ว่าหมายถึง การรับความรู้ ทักษะและเจตคติที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลาตั้งแต่เกิดจนตาย ทุกสถานที่ทั้งในโรงเรียนและนอกโรงเรียน ทั้งตั้งใจและไม่ตั้งใจ ทั้งวางแผนและไม่วางแผน แต่ความต่อเนื่องของประสบการณ์ในการเรียนจะบังเกิดเป็นการเรียนรู้ที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2543) อธิบายคำว่า การศึกษาตลอดชีวิต หมายถึง การจัดการกระบวนการให้มีผลต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต เป็นการศึกษาทั้งหมดของชีวิตมนุษย์ตั้งแต่เกิดจนตาย โดยมุ่งพัฒนามนุษย์ให้ปรับตัวเข้ากับสภาพเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน และพัฒนาต่อเนื่องให้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล เป็นการศึกษาที่เกิดจากแรงจูงใจที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งการเรียนรู้ทุกชนิด

สรุปความหมายของการศึกษาตลอดชีวิต เป็นกระบวนการศึกษาอย่างยืดหยุ่นที่มีผลต่อการเรียนรู้ของบุคคลในทุกรูปแบบของการศึกษาที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย เพื่อมุ่งให้บุคคลได้พัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องได้เต็มศักยภาพ โดยบุคคลนั้นจะต้องมีแรงจูงใจที่จะศึกษาหาความรู้ด้วยตนเอง

1.1.3 ปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต

การศึกษาตลอดชีวิตเป็นการศึกษาในภาพรวมทั้งหมดซึ่งครอบคลุมทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย เป็นการศึกษาที่จำเป็นสำหรับบุคคลทุกช่วงอายุ ที่มุ่งพัฒนาบุคคลอย่างเต็มศักยภาพให้มีความรู้ ทักษะและประสบการณ์อย่างเพียงพอต่อการดำรงชีวิต (สุมาลี สังข์ศรี, 2545) เป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในวงการศึกษา ปัจจุบัน เพราะมนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะได้เรียนรู้อย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าการเรียนรู้นั้นจะเกิดขึ้นในช่วงใดของชีวิต ซึ่งนักการศึกษาได้ให้ความเห็นในเชิงปรัชญาด้านต่างๆ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2543)

1.1.3.1 การศึกษากับความเปลี่ยนแปลง: ความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นไม่ว่าจะโดยมนุษย์หรือ ธรรมชาติ มนุษย์ก็ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ต้องมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะของการเปลี่ยนแปลง การศึกษาตลอดชีวิตจึงมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจดังกล่าว

1.1.3.2 การศึกษากับการพัฒนามนุษย์ไปสู่ความสมบูรณ์: มนุษย์ต้องการพัฒนาตนเองไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นทั้งด้านความเป็นอยู่และด้านจิตใจ การพัฒนาเกิดขึ้นได้ด้วยการเรียนรู้ ดังเช่นที่แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2520 ได้สนับสนุนเรื่องนี้ว่า “รัฐพึงจัดให้สาระและการเรียนรู้ครบถ้วนและกลมกลืนระหว่างความเจริญของทางคุณธรรม จริยธรรม และปัญญา กับความเจริญทางวัตถุ และระหว่างความเจริญของทางร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพื่อการดำรงชีวิตที่สมบูรณ์ตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา” การพัฒนาตนเองให้ไปสู่ความสมบูรณ์จึงเป็นงานตลอดชีวิต การศึกษาจึงต้องกระทำตลอดชีวิตไม่มีที่สิ้นสุดเช่นกัน

1.1.3.3 การศึกษากับสังคมแห่งการเรียนรู้: ได้มีผู้เสนอให้ใช้การศึกษาตลอดชีวิตเป็นเครื่องมือที่จะสร้างสรรค์สังคมที่ให้ความสำคัญต่อการศึกษาหรือสังคมแห่งการเรียนรู้ขึ้น ทั้งยังใช้เป็นเครื่องมือที่จะทำความเข้าใจในตัวมนุษย์ เพราะการศึกษาตลอดชีวิตมุ่งสร้างคนให้เป็นคนใหม่ที่มีความอยากรู้อยากเห็นตลอดชีวิต มีทักษะความสามารถที่จะเรียนตลอดชีวิตได้

1.1.3.4 การศึกษากับประชาธิปไตย: การศึกษาเพื่อส่งเสริมความเป็นประชาธิปไตยเป็นการศึกษาที่ทำให้คนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกัน ยอมรับความแตกต่างระหว่างกัน และยอมรับการเปลี่ยนแปลง สังคมที่จะเป็นประชาธิปไตยได้นั้น ต้องเน้นการศึกษาตลอดชีวิตสำหรับประชาชนทุกคน

1.1.3.5 การศึกษากับธรรมชาติของการเรียนรู้: การจัดระบบของการศึกษาให้มนุษย์ได้มีแหล่งเรียนรู้มากขึ้น ย่อมเป็นการเสริมโอกาสที่จะเรียนรู้ซึ่งมนุษย์มีอยู่โดยธรรมชาติให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น การจัดให้มีโอกาสได้เรียนรู้มากขึ้นจึงเท่ากับส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตให้เป็นอย่างยิ่ง

สรุป การศึกษาตลอดชีวิตในเชิงปรัชญาจัดว่าเป็นเครื่องมือเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและพัฒนามนุษย์อย่างต่อเนื่อง เป็นเครื่องมือในการสร้างสังคมในการเรียนรู้ ให้มนุษย์ชวนชวนอยากเรียนรู้ตลอดชีวิต ดังนั้น การศึกษาตลอดชีวิต จึงช่วยให้มนุษย์พัฒนาตนไปสู่ความสมบูรณ์

1.1.4 ความสำคัญของการศึกษาตลอดชีวิต

สุมาลี สังข์ศรี (2545) ได้มีความเห็นว่า การศึกษาตลอดชีวิตนั้นเป็นสิ่งสำคัญและมีความจำเป็นและสำคัญต่อบุคคล สังคมและประเทศชาติเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการศึกษาที่ไม่แยกจากชีวิตและผสมกลมกลืนไปกับการดำเนินชีวิตของบุคคล ซึ่งได้สรุปความสำคัญของการศึกษาตลอดชีวิตว่ามีความสำคัญดังนี้

- 1) ช่วยให้คุณคนได้มีโอกาสเรียนรู้ในทุกช่วงเวลาของชีวิต
- 2) ช่วยให้คุณคนได้รับโอกาสทางการศึกษาอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน
- 3) ช่วยให้คุณคนได้รับการศึกษาที่กลมกลืนกับวิถีการดำเนินชีวิตจริง
- 4) ช่วยให้คุณคนได้รับการศึกษาที่นำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้
- 5) ช่วยให้คุณคนได้รับการศึกษาที่สอดคล้องกับงาน สามารถเลือกและพัฒนาอาชีพได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
- 6) ช่วยให้คุณคนมีความรู้ รวมทั้งทักษะที่จะใช้ในการแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต
- 7) ช่วยให้คุณคนสามารถเลือกที่จะเรียนรู้ให้ได้ตรงกับความสามารถของตนเองอย่างอิสระ

- 8) ช่วยให้คุณคนได้มีโอกาสพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพ
- 9) ช่วยให้คุณคนสามารถพึ่งตนเองและเกิดการนำตนเองได้ในการเรียนรู้
- 10) ช่วยให้คุณคนสามารถพัฒนาตนเองได้ตลอดทุกช่วงวัยชีวิต อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเองได้อย่างเหมาะสม
- 11) ช่วยให้ผู้ที่อยู่โอกาสในสังคมได้โอกาสในการศึกษาที่เป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของตนเอง
- 12) ช่วยให้คุณคนและองค์กรในสังคม ได้ร่วมมือกันมีส่วนร่วมต่อกันในการจัดการศึกษา
- 13) เป็นการศึกษาที่ช่วยสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้

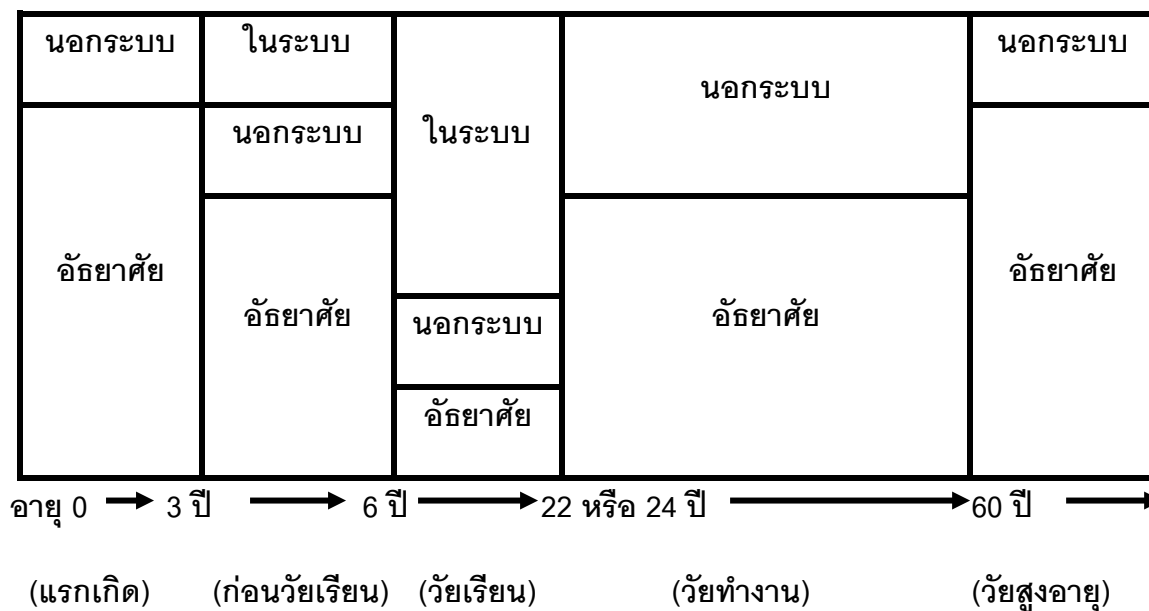
สรุป การศึกษาตลอดชีวิตมีความสำคัญต่อทุกช่วงเวลาของชีวิต เพราะครอบคลุม การศึกษาทุกประเภท ทุกระดับ สามารถกระทำการศึกษาได้ทุกช่วงเวลาของชีวิตและการกระทำได้ในทุกสถานที่ ตั้งแต่เกิดจนตาย มีความเสมอภาพและความเท่าเทียมกันในโอกาสทางการศึกษา มีวิธีการเรียนรู้ที่ผสมกลมกลืนไปกับการดำเนินชีวิตและมีเนื้อหาสาระสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับชีวิตทุกคนมีอิสระเลือกในสิ่งที่ต้องการ จะเรียนรู้จนเต็มศักยภาพ มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพ รวมทั้งทักษะของการแสวงหาความรู้หรือมีเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ที่จะสามารถสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ได้ในที่สุด

1.1.5 แนวทางการส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิต

การศึกษาตลอดชีวิตมีการศึกษา 3 ประเภทเป็นองค์ประกอบคือ การศึกษาในระบบโรงเรียน การศึกษานอกระบบ และ การศึกษาตามอัธยาศัย ซึ่งการศึกษาทั้ง 3 ประเภทนี้ ช่วยให้คุณคนเกิดการเรียนรู้ได้ตลอดชีวิตโดยบางช่วงอาจจะได้รับการศึกษาเพียง 1 หรือ 2 ประเภท บางช่วงชีวิตอาจได้รับการศึกษาทั้ง 3 ประเภทผสมผสาน ดังนี้ (แผนภาพที่ 1)

การศึกษาตลอดชีวิต

ประเภทการศึกษาที่พึงได้รับ



แผนภาพที่ 1 แสดงช่วงอายุของบุคคลและประเภทของการศึกษาที่พึงได้รับ (สุมาลี สังข์ศรี, 2545)

จากแผนภาพดังกล่าว จะเห็นได้ว่าในชีวิตของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตายจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาทั้ง 3 ประเภทผสมผสานกัน การศึกษาในระบบส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุวัยเรียน นอกจากนั้นส่วนที่เหลือของชีวิตจะเป็นการศึกษาตามอধ্যาศัยและการศึกษานอกระบบ ดังนั้นการส่งเสริมให้เกิดการศึกษาตลอดชีวิตก็คือ การส่งเสริมการจัดการศึกษาทุกประเภทให้เป็นไปตามหลักการและทิศทางของการศึกษาตลอดชีวิต โดยการจัดการศึกษาที่จะทำให้กิจกรรมเข้าถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย ให้เรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าการศึกษานอกระบบเป็นแบบจำลองของการศึกษาตลอดชีวิต ถ้าพัฒนาการศึกษานอกระบบได้ก็เท่ากับว่าได้ส่งเสริมการศึกษาตลอดชีวิตให้แก่ประชากรมากกว่าครึ่งหนึ่งของประเทศ (สุมาลี สังข์ศรี, 2545) ซึ่งจะได้กล่าวถึงการศึกษานอกระบบโรงเรียนในตอนต่อจากนี้ไป

สรุป การศึกษาตลอดชีวิตเป็นกระบวนการศึกษาอย่างยืดหยุ่นที่มีผลต่อการเรียนรู้ของบุคคลในทุกรูปแบบที่เกิดขึ้นตลอดชีวิตของบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย มีวิธีการเรียนรู้ที่ผสมกลมกลืนไปกับการดำเนินชีวิตที่ช่วยให้บุคคลมีความรู้ ทักษะและอิสระที่จะเลือกแสวงหาความรู้ในสิ่งที่ต้องการได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต เพื่อมุ่งให้บุคคลได้พัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างเต็มศักยภาพ

1.2 การศึกษานอกระบบโรงเรียน

การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นประสบการณ์และกิจกรรมการศึกษาที่จัดให้แก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย โดยยึดปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งอธิบาย ความหมาย กิจกรรมและหลักการจัดการศึกษานอกระบบ ดังต่อไปนี้

1.2.1 ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียน

วิจิตร ศรีสะอ้าน (2522) กล่าวถึง การศึกษานอกระบบโรงเรียน (Non-Formal Education) ว่าหมายถึงการศึกษาที่จัดให้ นอกเหนือจากการศึกษาในโรงเรียน ซึ่งอาจดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันต่างๆ ที่ไม่ใช่สถาบันทางการศึกษาตามปกติ ลักษณะการจัดมีทั้งแบบที่จัดอย่างมีระเบียบแบบแผน หรือกึ่งระเบียบแบบแผน โดยทั่วไปมักใช้วิธีดำเนินการที่ไม่แน่นอนตายตัว โดยมีเป้าหมายมุ่งเน้นการช่วยเหลือผู้ที่ขาดโอกาสเข้าศึกษาในระบบโรงเรียน และเพิ่มพูนความรู้แก่ผู้ที่ประกอบอาชีพอยู่แล้ว

ทวีป อภิสวัสดิ์ (2523) ได้กล่าวถึงความมุ่งหมายของการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ดังนี้ เพื่อให้ประชาชนอ่านออกเขียนได้ และมีนิสัยรักการอ่าน รักการค้นคว้า จะเป็นเครื่องมือในการแสวงหาวิชาความรู้เพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนที่มีได้อยู่ในระบบโรงเรียนได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมในขั้นที่สูงขึ้น เพื่อเสริมสร้างให้ประชาชนคิดเป็น แก้ปัญหาเป็น โดยใช้เหตุผลและมีความคิดเป็นเครื่องมือในการแสวงหาวิชาความรู้เพิ่มเติม เป็นการสร้างภาวะแวดล้อมของการเรียนรู้อย่างเท่าเทียมกันในการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องกันไป เพื่อให้ประชาชนได้มีโอกาสศึกษาวิชาชีพ และเพิ่มเติมวิชาการความรู้ในการประกอบอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ หรือในการที่จะเปลี่ยนอาชีพใหม่ ตามความต้องการอันจะเป็นประโยชน์ในการยกระดับฐานะทางเศรษฐกิจของตน ของครอบครัว ของชุมชนและของประเทศชาติ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนได้พัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบันของโลก ซึ่งเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ปฐุม นิคมานนท์ (2528) ได้ให้ความหมายของคำว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียน ว่าหมายถึง กิจกรรมที่สังคมสนใจจัดขึ้น เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาโดยเฉพาะ ซึ่งนอกเหนือจากการเรียนตามปกติในโรงเรียน กิจกรรมดังกล่าวอาจจัดเป็นกิจกรรมเฉพาะ หรือเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมอื่นใด ทั้งนี้เพื่อมุ่งสนองความต้องการด้านการเรียนรู้ตามความสนใจของแต่ละบุคคล

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2529) ได้ให้ความหมายของ การศึกษานอกระบบ ว่าเป็นกิจกรรมทางการศึกษาใดๆ ที่จัดขึ้นอย่างมีระบบ แต่จัดขึ้นนอกเหนือจากระบบโรงเรียนภาคปกติ ทั้งนี้ไม่ว่าจะแยกออกเป็นกิจกรรมหนึ่งต่างหาก หรือเป็นส่วนสำคัญของกิจกรรมหลักก็ตาม โดยมีความมุ่งหมายที่จะให้บริการต่อประชากรให้ได้รับการเรียนรู้ ทั้งเยาวชนและผู้ใหญ่

อาชัญญา รัตนอุบล (2542) กล่าวถึงการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่ามีความหมายครอบคลุมถึงการศึกษาระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษาด้วย ก็ตามที่จัดขึ้นโดยบุคคล หน่วยงาน และสถาบันต่างๆ ในสังคม ไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนรู้ตามธรรมชาติ การจัดการเรียนรู้จากสังคม และการจัดการเรียนรู้ที่ได้รับจากโปรแกรมการศึกษาที่จัดขึ้นนอกเหนือไปจากการศึกษาในโรงเรียนตามปกติ จากการได้มีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อมุ่งแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน ฝึกอาชีพ หรือเพื่อพัฒนาความรู้เฉพาะเรื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะและทัศนคติที่พึงประสงค์ของบุคคลต่างๆ ในสังคม โดยยึดหลักการที่ว่า กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนนั้นๆ จะสนองตอบต่อความต้องการ ความสนใจและประยุกต์ใช้แก้ปัญหาให้แก่บุคคลนั้นได้ด้วย

สุมาลี สังข์ศรี (2546) กล่าวถึง การศึกษานอกระบบโรงเรียน ว่าเป็นกิจกรรมทางการศึกษาทุกรูปแบบที่จัดให้บริการแก่บุคคลซึ่งได้ศึกษาในโรงเรียนระดับหนึ่งแต่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาต่อ หรืออาจจะเป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน หรือผู้สูงอายุซึ่งพลาดโอกาสศึกษาเล่าเรียนเมื่ออยู่ในวัยเรียน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทั้งในด้านที่จะเป็นพื้นฐานแก่การดำรงชีวิต การอ่านการเขียน การคิดคำนวณเบื้องต้นความรู้ทางด้านทักษะการประกอบอาชีพ ตลอดจนความรู้และข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันในด้านต่าง ๆ เพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม

อุณา นพคุณ(2546) ให้ความหมายการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่าเป็นกิจกรรมหรือโปรแกรมที่สถาบันต่างๆ ในสังคมจัดขึ้น โดยมีเจตนาและมีความมุ่งหมายที่จะจัดกิจกรรมทางการศึกษาให้แก่ผู้ที่ประสงค์จะเรียนรู้และรับประสบการณ์ต่างๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตัวเองหรือการเปลี่ยนแปลงในกลุ่ม โดยกิจกรรมดังกล่าวนี้จัดให้แก่ทุกเพศ ทุกวัย ทุกชุมชนและทุกระดับการศึกษาเพื่อให้บุคคล กลุ่มบุคคลหรือชุมชน มีความรู้ ทักษะ และเจตคติที่ดี โดยใช้ระยะเวลาสั้น ทั้งนี้มีหลักสูตรที่ยืดหยุ่น ประหยัดและตอบสนองความต้องการ ความสนใจของผู้เรียนได้

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2551) ได้กล่าวถึงความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนคือ มวลความรู้ประสบการณ์ และกิจกรรมทางการศึกษาทุกรูปแบบที่จัดให้บริการแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย แต่ไม่มีโอกาสได้ศึกษาต่อ หรืออาจจะเป็นผู้ใหญ่วัยทำงาน หรือผู้สูงอายุซึ่งพลาดโอกาสใน

การศึกษาเล่าเรียนเมื่ออยู่ในวัยเรียนจะด้วยสาเหตุใดๆ ก็ตาม การศึกษาดังกล่าวนี้อาจทำให้ประชาชนทุกเพศ ทุกวัย โดยไม่จำกัดพื้นฐานการศึกษา ประสบการณ์ หรือขอบเขตความสนใจ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนได้รับความรู้ในทุกๆ ด้านที่จะเป็นพื้นฐานสำคัญต่อการดำรงชีวิต การอ่านการเขียน การคิดคำนวณเบื้องต้น ความรู้ทางด้านทักษะการประกอบอาชีพ ตลอดจนความรู้และข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และการปรับตัวเข้ากับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้อย่างเหมาะสม

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2551) ให้ความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นกิจกรรมการศึกษาที่มีกลุ่มเป้าหมาย ผู้รับบริการและวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ที่ชัดเจน มีรูปแบบ หลักสูตร วิธีการจัดและระยะเวลาเรียนหรือฝึกอบรมที่ยืดหยุ่นและหลากหลายตามสภาพความต้องการและศักยภาพในการเรียนรู้ของกลุ่มเป้าหมายนั้นและมีวิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ที่มีมาตรฐานเพื่อรับคุณวุฒิทางการศึกษา หรือเพื่อจัดระดับผลการเรียนรู้

สรุปความหมายของการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่า เป็นกิจกรรมใดๆ ที่รวมไปถึงประสบการณ์การจัดการเรียนรู้ทุกชนิดของบุคคลไม่ว่าจะเป็นการจัดการเรียนรู้ตามธรรมชาติ การจัดการเรียนรู้จากสังคมที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการในการแก้ปัญหาของผู้เรียน โดยมีความยืดหยุ่นในวิธีการเรียนรู้ เพื่อให้เหมาะสมต่อการแสวงหาความรู้ที่จะมุ่งแก้ปัญหาในชีวิตประจำวัน การฝึกอาชีพ แสวงหาความรู้เพิ่มเติม และพัฒนาตนเองให้ทันต่อสภาพเหตุการณ์ของโลกในปัจจุบันซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักเตรียมตัวให้พร้อมเพื่อการประกอบอาชีพต่อไป ตลอดจนช่วยให้ผู้ที่มิงานทำอยู่แล้ว ได้พัฒนาความสามารถด้านวิชาชีพของตนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

1.2.2 กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

กิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนสามารถจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มหลักคือ ประเภทการศึกษาสามัญ ประเภทการให้ความรู้และทักษะอาชีพ และประเภทการให้ความรู้ทั่วไปและข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน (สุมาลี สังข์ศรี, 2545)

ประเภทการให้ความรู้และทักษะอาชีพ - เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้พื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ได้แก่ ความรู้ในการอ่าน-เขียน การคำนวณเบื้องต้น การ

ติดต่อสื่อสาร สังคม-สิ่งแวดล้อม ซึ่งกิจกรรมในกลุ่มนี้ได้แก่ การสอนอ่าน-เขียน การศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญแบบชั้นเรียน แบบเรียนด้วยตนเองและแบบทางไกล

ประเภทการให้ความรู้และทักษะอาชีพ เป็นกิจกรรมที่ให้ความรู้ในด้านวิชาชีพต่างๆ เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงอาชีพเดิมหรือสร้างอาชีพใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ เช่น การฝึกอาชีพแบบระยะสั้น แบบกลุ่มสนใจ แบบหลักสูตรประกาศนียบัตรอาชีพ (ป.อ.) แบบหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรช่างฝึกหัด เป็นต้น

ประเภทการให้ความรู้ทั่วไปและข่าวสารข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน - เป็นการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต ได้แก่ ความรู้ด้านสุขภาพ กฎหมาย ศาสนา สิ่งแวดล้อม การเมือง เศรษฐกิจ ฯ กิจกรรมในกลุ่มนี้ได้แก่ การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ การจัดตั้งที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ห้องสมุดประชาชน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์กีฬา นันทนาการ สวนสมุนไพร ฯ

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์ (2551) กล่าวถึงงานการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่าเป็นงานที่ไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (Dynamic) ส่งเสริมการร่วมมือช่วยเหลือกัน อีกทั้งยังเป็นการศึกษาที่ฝึกให้ยอมรับและเคารพความคิดผู้อื่น มองเห็นคุณค่าของประสบการณ์ทุกคนไม่ว่าประสบการณ์นั้นจะเป็นไปในด้านใด ส่งเสริมให้คนใฝ่รู้และสะสมประสบการณ์เป็นเรื่องหลัก เพราะการเรียนรู้คือการแลกเปลี่ยน สิ่งเหล่านี้จึงเป็นแนวคิดของหลักการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน

การศึกษานอกระบบโรงเรียน แบ่งได้ดังนี้ (นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552)

1.2.2.1 การศึกษาขั้นพื้นฐาน เป็นการจัดการศึกษาเพื่อให้ประชาชนได้มีความรู้พื้นฐานในการดำรงชีวิตสามารถคิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น รู้จักหาข้อมูลต่างๆ มาประกอบการคิด การตัดสินใจในการดำรงชีวิตประจำวัน ตลอดจนเสริมสร้างความรู้และทักษะ สำหรับการศึกษต่อเนื่อง โดยจัดกิจกรรมที่ให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความสามารถในการอ่านเขียน การคิดคำนวณ สามารถเรียนรู้และดำรงสภาพความเป็นอยู่ในชีวิตประจำวันได้ตามสภาพสังคมและวัฒนธรรม อันจะเป็นความรู้พื้นฐานที่จะนำไปใช้ในชีวิต อาทิ การวิจัยรณรงค์เพื่อการรู้หนังสือ การศึกษาผู้ใหญ่แบบเบ็ดเสร็จ การศึกษาของผู้ใหญ่สายสามัญระดับต่างๆ ซึ่งมีทั้งวิธีการเรียนด้วยตนเอง เรียนระบบทางไกลและเรียนแบบชั้นเรียน

1.2.2.2 การพัฒนาทักษะอาชีพ เป็นการจัดขึ้นเพื่อให้ความรู้ ในการอบรม อาชีพที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ที่ช่วยเพิ่มรายได้ โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ผู้เรียนได้มีความรู้ มี ทักษะในวิชาชีพเฉพาะอย่าง เพื่อนำมาปรับปรุงอาชีพของตน หรือสร้างอาชีพใหม่เพื่อเพิ่ม รายได้ กิจกรรมในกลุ่มนี้จัดขึ้นเพื่อให้ความรู้ ให้การอบรมอาชีพต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ซึ่งกิจกรรมได้แก่ การจัดการศึกษาอาชีพตามหลักสูตรกลุ่มสนใจ การจัดการศึกษาตามหลักสูตร ประกาศนียบัตรอาชีพ (ปอ.) การจัดการศึกษาตามหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น เป็นต้น

1.2.2.3 การพัฒนาทักษะชีวิต ด้วยการให้บริการข่าวสาร ข้อมูล เพื่อให้ กลุ่มเป้าหมายต่างๆ ได้รับความรู้ ข่าวสาร ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทันทต่อเหตุการณ์ความเป็นไปที่ เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น การให้ข่าวสารข้อมูล ได้แก่ ที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน หอ กระจายข่าว พิพิธภัณฑสถานเคลื่อนที่ เป็นต้น หรือการบริการข่าวสารความรู้ เช่น หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ ใบปลิว โปสเตอร์ การจัดรายการวิทยุโทรทัศน์ การจัดฉายภาพยนตร์ การให้ความรู้โดยการใช้สื่อ พื้นบ้านต่างๆ การจัดศูนย์การเรียนรู้ เป็นต้น

1.2.2.4 การศึกษาเพื่อพัฒนาชุมชน มีนโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานดังนี้

1) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน: มุ่งเน้นในการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ของ ชุมชนให้เป็นฐานของการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ เพื่อสร้างความแข็งแกร่งของชุมชน มุ่งส่งเสริม ให้ชุมชนที่มีความพร้อม ดำเนินการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ในชุมชนให้มากขึ้น โดยกำหนดเป้าหมาย ให้สำนักงาน กศน.จังหวัด จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ชุมชน หนึ่งแห่งในตำบลเป็นศูนย์กลางส่งเสริมการศึกษา นอกกระบวนและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบล เพื่อเป็นแม่ข่ายของศูนย์การเรียนรู้ต่างๆ ในชุมชน โดย ี่องค์การบริหารส่วนตำบล และภาคีเครือข่ายอื่นให้ความเห็นชอบด้วย

2) อาสาสมัครที่จะส่งเสริมการศึกษานอกกระบวนและการศึกษาตาม อัธยาศัย: มุ่งเน้นส่งเสริมให้ผู้ที่มีความจิตอาสา ผู้รู้หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นได้อาสาสมัครเข้ามา มีบทบาท ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้การศึกษานอกกระบวนและการศึกษาตามอัธยาศัยในชุมชน โดยเป็นผู้ สื่อสารข้อมูลสาระความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและนำเสนอความต้องการในการเรียนรู้และ การพัฒนาชุมชน โดยเป็นที่ร่วมกับครูในสังกัดสำนักงาน กศน.

3) การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ในชุมชน: มุ่งเน้นในการที่จะพัฒนา ความสามารถของกลุ่มเป้าหมายในการแสวงหาความรู้ การส่งเสริมให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ใน การแก้ปัญหาและพัฒนาชุมชน การจัดการความรู้ การวิจัยชุมชน ซึ่งเป็นพื้นฐานของการนำความรู้ ไปใช้ในการแก้ปัญหาและใช้ในการพัฒนาชุมชนอย่างยั่งยืน เช่น เศรษฐกิจพอเพียง การพัฒนา ชุมชนบนพื้นที่สูง การพัฒนาชุมชนในเขตพัฒนาพิเศษเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้ ฯลฯ

1.2.2.5 การศึกษาตามอัธยาศัย หมายถึง การศึกษาที่เกิดขึ้นจากแหล่งการเรียนรู้ที่ไม่เป็นทางการ เช่น จากสิ่งแวดล้อมรอบตัว จากการทำงาน การพักผ่อน ซึ่งแหล่งการเรียนรู้ประเภทนี้จัดขึ้นด้วยวัตถุประสงค์อย่างอื่น แต่มีผลทำให้บุคคลเกิดความรู้ได้ด้วย (สุมาลี สังข์ศรี, 2545) การศึกษาตามอัธยาศัยมีนโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานในด้านการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ในชุมชน การพัฒนาห้องสมุดประชาชน การพัฒนารูปแบบและวิธีการเรียนรู้ของการศึกษาตามอัธยาศัยให้มีความหลากหลายเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ (2542) ได้กล่าวถึงกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนดังที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญดังนี้

- 1) มีส่วนเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับความต้องการโดยเฉพาะบุคคลที่จะนำไปสู่การพัฒนาทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งจะมีคุณลักษณะที่แตกต่างไปจากการวิจัยทางการศึกษาที่จัดขึ้นในระบบโรงเรียน
- 2) ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมในด้านหนึ่งด้านใด โดยเฉพาะ อันเป็นผลมาจากการได้รับความรู้จากกิจกรรมในการวิจัยนั้นๆ
- 3) การจัดกิจกรรมในการวิจัยการศึกษานอกระบบโรงเรียน มักจะก่อให้เกิดการเรียนรู้และผู้เรียนได้รับประสบการณ์ ซึ่งจะก่อให้เกิดความชำนาญและทักษะ
- 4) มีลักษณะที่ยืดหยุ่นรวมก่อให้เกิดนวัตกรรมต่างๆ ทางการศึกษาได้โดยง่าย
- 5) การวิจัยที่จัดขึ้นทางด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน ส่วนมากมีค่าใช้จ่ายน้อยและผู้เรียนอาจจะต้องช่วยเหลือตนเองในด้านค่าใช้จ่ายบ้าง
- 6) เป็นการวิจัยที่อยู่ใกล้ชิดกับจุดประสงค์ในการนำไปใช้เพราะว่าเป็นการวิจัยที่ริเริ่มเพื่อให้ตรงกับความต้องการโดยเฉพาะของผู้เรียน
- 7) เป็นวิธีการที่พยายามใช้ประโยชน์จากการศึกษาให้มากที่สุด โดยการฝึกความชำนาญความรู้ที่เรียนมาแล้วจากในระบบโรงเรียน แล้วนำมาสร้างเสริมและฝึกปฏิบัติให้มากขึ้นอีกในกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน

1.2.3 หลักการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน นักการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้ให้หลักการเกี่ยวกับการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ดังนี้

วิษชุดา อมรพันธุ์ (2532) กล่าวว่า การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นกลไกที่มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อการนำไปสู่การพัฒนาต่างๆ ของประเทศ ซึ่งควรยึดหลัก ดังนี้

- 1) หลักการเรียนรู้เพื่อการทำงานและการทำงานเพื่อการเรียนรู้ อันเป็นหลักการธรรมชาติที่เป็นความจริงพื้นฐานของชีวิตมนุษย์ เพราะงานกับมนุษย์ย่อมเป็นสิ่งที่แยกออกจากกันไม่ได้
- 2) หลักการบริการการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นแบบเปิด ที่ผู้บริการจะต้องทำให้เกิดความคล่องตัว มีความยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ กฎระเบียบต่างๆ กำหนดไว้อย่างกว้างๆ สรรหาแนวทางวิธีการและรูปแบบต่างๆ เพื่อให้สอดคล้องและสนองความต้องการของผู้เรียนให้มากที่สุด
- 3) หลักสังคมของการเรียน การศึกษานอกระบบโรงเรียนถือหลักการว่าสถาบันที่มีอยู่ในสังคม เป็นสถาบันการเรียนรู้ทั้งสิ้น เช่น สถาบันทางศาสนา เศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง ครอบครัว สมาคม มูลนิธิ สโมสร ชมรม และชุมชน
- 4) หลักความเสมอภาคและเสรีภาพในการศึกษา การศึกษานอกระบบโรงเรียนให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชนในชนบทและในเมืองให้ทุกคน ได้รับการศึกษาตามความถนัด ความสนใจ ความสามารถ และความต้องการความจำเป็นของบุคคลและสังคม
- 5) หลักการศึกษาตลอดชีวิต มนุษย์จะต้องเรียนรู้ตั้งแต่เกิดจนตาย ทั้งนี้เพื่อจะได้ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อชีวิตการทำงานและเพื่อจะได้สามารถดำเนินชีวิตและดำรงชีวิตอยู่รอดได้ตลอดไป
- 6) หลักการระดมสรรพกำลังทั้งปวงที่มีอยู่ในสังคม การศึกษานอกระบบโรงเรียนถือว่าการศึกษาคือภารกิจของทั้งบุคคลและสังคม จึงจำเป็นต้องระดมเอาทรัพยากรมาใช้เพื่อให้การศึกษานอกระบบโรงเรียนดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 7) หลักการศึกษาเพื่อปวงชน การศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการศึกษาเพื่อทุกคนมิใช่เป็นการศึกษา เพื่อคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง อาชีพใดอาชีพหนึ่ง หมู่ใดหมู่หนึ่ง หรือชุมชนใดชุมชนหนึ่ง แต่เป็นการศึกษาที่เป็นไปสำหรับคนทุกคน ทุกเวลา ทุกสถานที่
- 8) หลักการจัดให้สัมพันธ์กับการพัฒนาในด้านอื่น เช่น มีหน่วยฝึกอบรมในเรื่องการศึกษานอกระบบโรงเรียน สำหรับฝึกอบรมครูที่จะเป็นกำลังสำคัญแต่หน่วยงานอื่นๆ
- 9) หลักการจัดควรมีการทดลองในการศึกษานอกระบบโรงเรียน ในวงแคบก่อนที่จะขยายงานให้กว้างขวางออกไป โดยให้สถาบันอุดมศึกษา สถาบันทางศาสนา สื่อมวลชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน และควรมีการควบคุมด้านคุณภาพของสื่อมวลชน ได้แก่ การจัดการรายการวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น

สุมาลี สังข์ศรี (2545) ได้สรุปหลักการสำคัญของการศึกษานอกระบบได้ดังนี้

- 1) หลักความเสมอภาคในโอกาสทางการศึกษา ประชาชนทุกคนควรมีโอกาสที่จะรับบริการทางการศึกษานอกระบบอย่างเท่าเทียมกัน โดยเฉพาะผู้ที่พลาดโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียน
- 2) หลักการกระจายโอกาสทางการศึกษา ต้องหาวิธีการกระจายการศึกษานอกระบบให้ไปสู่กลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง แม้จะอยู่ในชนบทที่ห่างไกล
- 3) หลักความต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมการศึกษาลดชีวิตควรจัดกิจกรรมการศึกษานอกระบบอย่างต่อเนื่องและให้พร้อมต่อความต้องการ
- 4) หลักความยืดหยุ่น การศึกษานอกระบบมีความยืดหยุ่นในเรื่องกฎเกณฑ์ที่สามารถปรับให้เหมาะสมและอำนวยความสะดวกแก่กลุ่มเป้าหมายมากที่สุด
- 5) หลักการสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย กิจกรรมเน้นสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเป็นสำคัญ โดยมีการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายก่อนจัดกิจกรรม
- 6) หลักความสัมพันธ์กับการดำเนินชีวิต เนื้อหาหลักสูตรของกิจกรรมการศึกษานอกระบบควรมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับสภาพและปัญหาในชีวิตจริง
- 7) หลักความหลากหลาย กิจกรรมควรมีความหลากหลายทั้งประเภทและวิธีการเรียนการสอน เพื่อให้สอดคล้องกับธรรมชาติและความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
- 8) หลักความเป็นประชาธิปไตย กลุ่มเป้าหมายควรมีอิสระในการเลือกกิจกรรมได้ตามความสนใจ ความสะดวก สามารถหยุดพักกิจกรรมและกลับมาเข้าร่วมได้ใหม่เมื่อมีความพร้อม
- 9) หลักการมีส่วนร่วม ผู้จัดควรให้หน่วยงานรัฐ เอกชน สมาคม มูลนิธิ องค์กรต่างๆ ฯ ในชุมชน รวมทั้งประชาชนได้เข้าร่วมด้วย
- 10) หลักการพึ่งพาตนเอง เป้าหมายของการจัดกิจกรรมมุ่งให้ผู้เรียนพึ่งพาตนเองได้ สามารถนำความรู้ไปใช้ในการดำเนินชีวิต ปรับปรุงอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิตตนเองได้อย่างเหมาะสม

สุวพิชชา ประสิทธิ์ธัญกิจ (2548) กล่าวถึง การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือทางด้านการศึกษาแก่เด็กด้อยโอกาส ซึ่งจะมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยน

ได้ตามความเหมาะสม ทั้งในเรื่องคุณสมบัติของผู้เรียน สถานที่เรียน วิธีการเรียน รวมทั้งการประเมินผลการเรียน โดยมุ่งที่จะส่งเสริมการรู้หนังสือ การพัฒนาตนเองเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งการศึกษาต่อเนื่อง ทั้งสายสามัญและสายอาชีพ ดังต่อไปนี้

1) การจัดหลักสูตรวิชาสามัญ มุ่งให้เด็กด้อยโอกาสได้มีโอกาสเข้ารับการศึกษาลักษณะการจัดมีความยืดหยุ่นในวิธีการเรียน สถานที่เรียน และเวลาเรียน เพื่อเอื้อต่อสภาพปัญหาและความพร้อมของผู้เรียนที่พลาดโอกาสทางการศึกษาในระบบโรงเรียน แต่มีความต้องการจะศึกษาในวิชาสามัญเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับการศึกษาระดับสูงต่อไป

2) การจัดหลักสูตรวิชาชีพ เป็นการจัดการศึกษาที่มุ่งให้เด็กด้อยโอกาสได้รับความรู้และประสบการณ์ด้านวิชาชีพ สามารถนำความรู้ที่ได้ไปประกอบอาชีพหาเลี้ยงตนเองและครอบครัว รูปแบบนี้เหมาะสำหรับเด็กด้อยโอกาสที่ต้องการความรู้ เพื่อประกอบอาชีพหารายได้ โดยไม่ต้องใช้เวลาในการศึกษามากนักการจัดหลักสูตรวิชาสามัญและหลักสูตรวิชาชีพเพื่อผู้ด้อยโอกาสชุมชนและหน่วยงานต่างๆ จะเป็นผู้ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการจัดหลักสูตรดังกล่าว เพื่อสนองความต้องการผู้ด้อยโอกาสได้ตามความจำเป็น

3) การจัดหลักสูตรการศึกษานอกโรงเรียนแบบเบ็ดเสร็จขั้นพื้นฐานเป็นหลักสูตรที่กำหนดสาระการเรียนรู้เฉพาะให้มีความสอดคล้องกับผู้ด้อยโอกาสบางประเภท เช่น กลุ่มเด็กเร่ร่อน เด็กลูกกรรมกรก่อสร้าง เด็กในสถานสงเคราะห์ เด็กแออัด เด็กในสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน เป็นต้น ลักษณะการจัดมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนแบบบูรณาการ ผสมผสานเนื้อหาสาระให้ผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวัน

สรุป หลักการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เป็นการจัดการกิจกรรมการเรียนรู้ที่มีความยืดหยุ่น โดยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วม เป็นการให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้ที่สนใจได้ศึกษาตามความถนัดในการประกอบอาชีพและความต้องการของสังคม อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการพัฒนาสังคมและชุมชน

1.2.4 ความสำคัญของการศึกษานอกระบบต่อการศึกษาลดชีวิต การที่การศึกษานอกระบบมีความจำเป็นและมีความสำคัญมากสำหรับการศึกษาในช่วงหลังการศึกษาพื้นฐาน จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการศึกษาลดชีวิตด้วยเหตุผลดังนี้ (สุมาลี สังข์ศรี, 2546)

1) การศึกษานอกระบบไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของอายุผู้เรียน

2) การศึกษานอกระบบมีความยืดหยุ่นในเรื่องหลักสูตรสามารถปรับเปลี่ยนหลักสูตรให้สนองความต้องการของผู้เรียน สนองความต้องการของชุมชน สังคมและสภาพแวดล้อมได้ในทันที ซึ่งสอดคล้องกับสภาพสังคมสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและที่เปลี่ยนไปในอนาคต

3) การศึกษานอกระบบสามารถจัดหลักสูตรระยะสั้นได้ เพื่อผลิตบุคลากรให้ได้ทันเวลาตามความต้องการของตลาดแรงงานของสังคม

4) การศึกษานอกระบบสามารถจัดหลักสูตรที่มีความหลากหลาย เพื่อให้สนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและปรับเปลี่ยนได้ตามสถานการณ์

5) การศึกษานอกระบบจัดได้โดยหน่วยงานต่างๆ มิได้จำกัดอยู่ว่าจะต้องเป็นหน้าที่ของสถาบันศึกษาเท่านั้น และสามารถรับรองคุณวุฒิแก่ผู้เรียนได้ เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันในการไปหางานทำหรือหาอาชีพที่ดีขึ้น

6) กิจกรรมการศึกษานอกระบบสามารถให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ซึ่งนับว่าเป็นการเปิดโอกาสทางการศึกษาให้แก่ประชาชนอย่างเท่าเทียมกันเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

7) การศึกษานอกระบบมีความยืดหยุ่นในเรื่องวิธีการถ่ายทอดความรู้ ประชาชนที่เข้ารับการศึกษานอกระบบไม่จำเป็นต้องมาเข้าเรียนในชั้นเรียนทุกวัน การเรียนการสอนค่อนข้างจะเอื้อกับสภาพการทำงานและสภาพการดำเนินชีวิต

8) การศึกษานอกระบบมีความยืดหยุ่นในแง่ของระยะเวลาเรียน การจัดกิจกรรม อาจจะมีขึ้นในช่วงเวลาเย็น เวลาค่ำ วันหยุดสัปดาห์หรือช่วงเวลาตามความพร้อมความสะดวกของกลุ่มเป้าหมาย

9) การศึกษานอกระบบมีความยืดหยุ่นในแง่ของสถานที่เรียนหรือสถานที่จัดกิจกรรม ไม่จำเป็นต้องจัด ณ สถานศึกษาหรือจัดการเรียนการสอนในห้องเรียน ทำให้สามารถพัฒนาคนหรือผลิตได้ทันเวลาทันเหตุการณ์ ไม่ยึดติดกฎระเบียบมากเกินไป

การศึกษานอกระบบช่วยทำให้เกิดการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตซึ่งเป็นเป้าหมายของการศึกษาของทุกประเภท ประชาชนต้องได้รับโอกาสอย่างกว้างขวางและต้องได้รับการศึกษาอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต จึงจะสามารถสร้างความพร้อมสร้างความเชื่อมั่นที่จะเผชิญกับสถานการณ์ของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาได้ ดังนั้นการศึกษานอกระบบเป็นการศึกษาที่มีส่วนอย่างมากในการส่งเสริมให้เกิดการศึกษาตลอดชีวิต

ดังนั้น อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การศึกษานอกระบบโรงเรียนเป็นกิจกรรมทางการศึกษาทุกรูปแบบที่จัดให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่จะเรียนรู้แก่บุคคลทุกกลุ่ม ทุกวัย โดยมุ่งให้คนไทยได้รับการศึกษาตลอดชีวิตและการศึกษาอาชีพเพื่อการมีงานทำที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน เพื่อให้เกิดสังคมฐานความรู้อย่างต่อเนื่องและการมีอาชีพอย่างยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการจัดการฝึกอบรมที่หลากหลาย ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาตลอดชีวิตให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกระดับอย่างต่อเนื่องและเข้มแข็ง ให้ผู้เรียนสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงในชีวิตประจำวัน รวมทั้งสามารถให้บริการได้อย่างกว้างขวาง โดยมีกิจกรรมที่สำคัญได้แก่ การสอนอ่าน-เขียน การศึกษานอกโรงเรียนสายสามัญแบบชั้นเรียน แบบเรียนด้วยตนเองและแบบทางไกล การฝึกอาชีพหลักสูตรระยะสั้น กลุ่มสนใจ หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) การเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ การจัดตั้งที่อ่านหนังสือประจำหมู่บ้าน ห้องสมุดประชาชน ศูนย์การเรียนชุมชน ศูนย์กีฬาันทนาการ สวนสมุนไพร ฯ เป็นต้น

ตอนที่ 2 แนวคิดการฝึกอบรม

2. แนวคิดการฝึกอบรม

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

น้อย ศิริโชติ (2524) ได้กล่าวขยายความถึงความหมายของการฝึกอบรมที่ค่อนข้างจะครอบคลุมไว้ดังนี้ การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่เกิดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรมโดยจัดทำเป็นช่วงๆ หรือระยะเวลาตามความเหมาะสมของแต่ละเรื่องซึ่งอาจจะใช้เวลา 3 วัน 1 สัปดาห์หรือมากกว่านั้นการจัดฝึกอบรมอาจจะเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ ผู้จัดการฝึกอบรม อาจจะเป็นหน่วยราชการ เอกชน หรือบริษัทห้างร้าน ก็ได้

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2532) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้หลายนัยยะดังนี้

การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อช่วยให้มีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่และเพื่อให้เกิด ความร่วมมือกันระหว่างปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การ

การฝึกอบรม คือ การถ่ายทอดความรู้เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความชำนาญ ความสามารถ และทัศนคติในทางที่ถูกต้อง เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานและภาระหน้าที่ต่าง ๆ ในปัจจุบันและอนาคตเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน หรือเพิ่มขีดความสามารถในการจัดรูปขององค์การ

ส่วนความหมายในกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันสืบเนื่องมาจากเรียนรู้ การฝึกอบรมจะหมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลมีความรู้ ความเข้าใจ มีความสามารถที่จำเป็น และมีทัศนคติที่ดีสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยงานหรือองค์การนั้น

อีกหนึ่งความหมายของการฝึกอบรม คือ กระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ และความชำนาญ ในเรื่องหนึ่งเรื่องใด และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ และ สวิง สุวรรณ (2536) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการจัดการเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานมากที่สุด

กรีซ อัมโกชน (2545) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอื่นที่จะทำให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดความรู้ความเข้าใจ มีทัศนคติอันเหมาะสมและเกิดความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จนกระทั่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้หรือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

โสภณ ภูเกล้าวัน (2552) ได้กล่าวโดยสรุปไว้ดังนี้ การฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ที่ดีที่สุดในการที่จะพยายามใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้มีค่าต่อองค์กรมากที่สุดและประหยัดที่สุดด้วย

Kingsbury (1957) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นความพยายามขององค์กรที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน ไปในทางที่พัฒนาขึ้นทั้งด้านทัศนคติ ทักษะในการทำงาน พัฒนาความรู้ ความคิด และยังรวมถึงการช่วยขจัดความกังวลใจ ข้อข้องใจ ปัญหาต่างๆ ในการทำงานให้หมดไปอีกด้วย

Flippo (1961) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคคล ให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

Beach (1975) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรม ไว้ดังนี้ การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคคลได้เรียนรู้และมีความชำนาญ เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะ และเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทางที่ต้องการ

สรุป ความหมายของการฝึกอบรม คือ การพัฒนาบุคลากรให้มี ความรู้ ความเข้าใจ เกิดทักษะ เพิ่มขีดความสามารถและมีทัศนคติ ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน จนกระทั่งเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพไปในทิศทางที่องค์กรต้องการ

2.2 ความแตกต่างของการศึกษา การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม

ความเหมือนของคำว่า การศึกษา การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม มีความเกี่ยวข้องกันจนดูเสมือนว่า จะแยกออกจากกันได้ยาก แต่หากสามารถทำความเข้าใจถึงประเด็นที่มีความแตกต่างกัน ก็จะช่วยให้สามารถทำความเข้าใจถึงกระบวนการฝึกอบรม บทบาทและหน้าที่ของผู้รับผิดชอบการจัดฝึกอบรมได้ดีขึ้น (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

2.2.1 การศึกษา

การศึกษาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอย่างเป็นระบบ ที่จะทำให้บุคคลมีความรู้ ทักษะและทัศนคติในเรื่องต่างๆ โดยพื้นฐาน ที่มุ่งเน้นการสร้างคนให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้ด้วยดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ ถึงแม้ว่า การศึกษายุคปัจจุบันจะเน้นให้ความสำคัญแก่ตัวผู้เรียนเป็นหลัก (Student-Centered) ทั้งในด้านของการจัดเนื้อหาการเรียนรู้อะดับความยากง่ายและเทคนิควิธีการเรียนรู้ เพื่อให้ตรงกับความสนใจ ความต้องการ ระดับสติปัญญา และความสามารถของผู้เรียนก็ตาม การศึกษาโดยทั่วไปก็ยังคงเป็นการสนองความต้องการของบุคคล ในการ เตรียมพร้อม หรือสร้างพื้นฐานในการเลือกอาชีพมากกว่า การมุ่งเน้นให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง การศึกษาจึงเป็นเรื่องระยะยาว และอาจประเมินไม่ได้ในทันที นอกจากนั้น การศึกษาเป็นเรื่องที่สามารถกระทำตลอดชีวิต (Lifelong Education) ไม่จำกัดระยะเวลาอีกด้วย

2.2.2 การพัฒนาบุคลากร

การพัฒนาบุคลากรมีความใกล้เคียงมากกับการฝึกอบรม กล่าวคือ การฝึกอบรมเป็นการเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ สำหรับบุคลากรระดับปฏิบัติการ เพื่อให้สามารถทำงานอย่างใด อย่างหนึ่งได้ตามจุดประสงค์เฉพาะอย่าง ในขณะที่การพัฒนาบุคคลนั้น มุ่งเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ในเรื่องต่างๆไป อย่างกว้างๆ จึงเป็นการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรระดับบริหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งในทางปฏิบัติแล้วบุคลากรทั้งสองระดับก็ต้องมีทั้งการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรรวม เพียงแต่จะเน้นหนักไปในทางใดเท่านั้น การพัฒนาบุคคลอาจหมายถึงความรวมถึงการให้ การศึกษาเพิ่มเติม การฝึกอบรม การสอนงาน หรือ การนิเทศก์งาน การสอนแนะ การให้คำปรึกษา การมอบหมายหน้าที่ให้เป็นครั้งคราว การให้รักษาการแทน การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน เพื่อให้โอกาสศึกษางานใหม่ หรือการได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้ และประสบการณ์จากหน่วยงานอื่น เป็นต้น จากความหมายของการพัฒนาบุคคลดังกล่าว ทำให้เข้าใจได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการหนึ่งหรือส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคคลเท่านั้น เพราะการพัฒนาบุคคลเป็นเรื่องที่มีจุดประสงค์และแนวคิดกว้างมากกว่าการฝึกอบรม

2.2.3 การฝึกอบรม

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคคลนั้น เป็นเรื่องที่มีวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจง เน้นถึงการเพิ่มประสิทธิภาพของงานซึ่งตัวบุคคลนั้นปฏิบัติอยู่หรือจะปฏิบัติต่อไปในระยะยาว เนื้อหาของเรื่องฝึกอบรมอาจเป็นเรื่องที่ตรงกับความต้องการเรียนรู้ของผู้เข้าอบรมหรือไม่ก็ได้ แต่จะเป็นเรื่องที่มีมุ่งเน้นให้ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติอยู่หรือกำลังจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ การฝึกอบรมจึงต้องเป็นเรื่องที่จะต้องมีการกำหนดระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดลงอย่างแน่นอน โดยมีจุดประสงค์ให้

เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งสามารถประเมินผลได้จากการปฏิบัติงานหรือผลงาน หลังจากได้รับการฝึกอบรม

สรุปได้ว่า การศึกษา (Education) เน้นที่ตัวบุคคล การฝึกอบรม (Training) เน้นถึงการทำให้สามารถทำงานที่ต้องการได้ การพัฒนาบุคลากร (Development) เน้นที่องค์การ เพื่อให้ตรงกับนโยบาย เป้าหมาย ขององค์กรที่สังกัด (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการศึกษา การพัฒนาบุคลากร และการฝึกอบรม (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

หัวข้อ	การศึกษา	การพัฒนาบุคลากร	การฝึกอบรม
1. เป้าหมาย	-เลือกอาชีพ -ปรับตัวให้เข้ากับสังคมและสิ่งแวดล้อม	-เสริมสร้างคุณภาพและความก้าวหน้าของบุคคล	-เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. เนื้อหา	-กว้าง	-ตรงกับศักยภาพและงานในอนาคต	-ตรงกับงานที่กำลังปฏิบัติหรือจะได้รับมอบหมาย
3. ความต้องการของ	-บุคคล	-หน่วยงานและบุคคล	-งาน
4. ระยะเวลาที่ใช้	-ยาวนานและทำได้ต่อเนื่องไม่มีที่สิ้นสุด	-ใช้ตลอดอายุงาน -มองในระยะยาว	-ใช้ระยะเวลาจำกัด
5. วัย	-วัยเรียน	-วัยทำงาน	-วัยทำงาน
6. โอกาสที่จะบรรลุวัตถุประสงค์	-ปานกลาง	-สูง	-ต่ำ
7. การประเมินผลพิจารณาจาก	-การปฏิบัติงานในอนาคต	-เกือบจะประเมินไม่ได้เนื่องจากสภาพแวดล้อมที่ยากต่อการควบคุม	-จากพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

2.3 การฝึกอบรมกับการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

ตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ 70 ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้นมีกรอบคิดที่นักวิชาการและผู้จัดฝึกอบรมนำมาศึกษาและใช้อย่างกว้างขวาง Knowles (1973) ได้ตั้งสมมติฐานในเรื่องลักษณะการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เอาไว้ 4 ข้อคือ

1. เมื่อคนเราเติบโตขึ้น ผู้ใหญ่มีแนวโน้มที่จะชอบการชี้นำด้วยตัวเอง (Self-direction)
2. ประสบการณ์ของผู้ใหญ่นั้นเป็นทรัพยากรการเรียนรู้ที่ทรงคุณค่า ดังนั้นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม (Active Participation) จากประสบการณ์ของผู้ใหญ่ควรนำมาใช้เป็นวิธีการจัดการฝึกอบรม
3. ผู้ใหญ่นั้นมักจะให้การตระหนักรู้ถึงเรื่องราวเฉพาะที่มาจากชีวิตจริง ดังนั้นการจัดฝึกอบรมควรจะใช้เรื่องในชีวิตจริงมาเป็นแนวทางการจัดการฝึกอบรม
4. ผู้ใหญ่ต้องการที่จะเรียนรู้ทักษะและใฝ่หาความรู้ที่จำเป็นในการเพิ่มขีดความสามารถของตนในการทำงานและนำทักษะที่ได้เรียนรู้มาใช้งานได้ทันที

นอกจากนี้ ผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมจะต้องเข้าใจบทบาทที่สำคัญของผู้สอน วิทยากร หรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitators) ในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

1. ผู้สอนควรรับรู้และยอมรับว่าผู้เรียนทุกคนมีคุณค่า ควรที่จะเคารพให้เกียรติต่อทุกความเห็นและประสบการณ์ของเขา
2. ผู้สอนควรช่วยให้ผู้เรียนสามารถตระหนักได้ด้วยตนเองว่า อาจจะต้องปรับพฤติกรรม (ทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ และทัศนคติ) อันเนื่องมาจากพฤติกรรมที่มุ่งหวังไม่ครบถ้วน
3. ผู้สอนควรจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เอื้อต่อการเรียน เช่น ห้องเรียนอากาศถ่ายเทได้ดี มีการจัดที่นั่งที่เอื้อต่อการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนด้วยตนเอง
4. ผู้สอนควรหาวิธีการที่จะสร้างความไว้วางใจ และความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และควรพยายามหลีกเลี่ยงการแข่งขัน หรือการตัดสินว่าอะไรควรหรือไม่ควร
5. ผู้สอนควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในเรื่องการพิจารณากำหนดวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ ตามความต้องการของผู้เรียน โดยสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรของผู้สอนและของเนื้อหาวิชา การกำหนดกิจกรรมเพื่อการเรียนการสอน รวมทั้งการเลือก

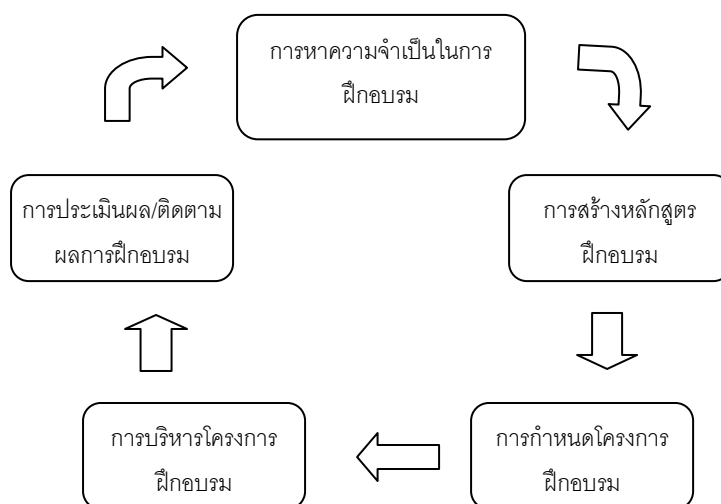
วัตถุประสงค์ และวิธีการเรียนการสอน วิธีการวัดผลความก้าวหน้าเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.4 กิจกรรมทางด้านการฝึกอบรม

เป็นกิจกรรมที่องค์กรมอบหมายให้หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคลากรรับผิดชอบดำเนินการ ได้แก่ การจัดฝึกอบรมเองภายในองค์กร (In house training) เป็นการจัดฝึกอบรมให้บุคลากรภายในองค์กรได้เข้าอบรมพร้อมกันที่ละจำนวนมากๆ (Class room training) โดยดำเนินการตามขั้นตอนในการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากร การส่งบุคลากรไปอบรมจากหน่วยงานภายนอกองค์กร การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การศึกษาดูงาน การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงานจริง หรือ On the job training การสอนแนะหรือการให้คำปรึกษา (Coaching/Counseling) การสอนงานหรือนิเทศก์งาน (Job Instruction/Job Supervision)

2.5 กระบวนการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และความสามารถในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ การจัดโครงการฝึกอบรม ซึ่งเป็นเพียงหนึ่งในหลายวิธีการในการพัฒนาบุคลากรขององค์กร และการฝึกอบรมจะบังเกิดผลดีต่อเมื่อผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างมีระบบ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้หากผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรมมีความเข้าใจถึงกระบวนการฝึกอบรม และวิธีดำเนินการในแต่ละขั้นตอนอย่างเหมาะสมก่อนดังแสดงในแผนภาพที่ 2



แผนภาพที่ 2 กระบวนการฝึกอบรม (สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, 2532)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2532) ได้ให้ความหมายของกระบวนการฝึกอบรมว่า หมายถึง กระบวนการหรือ ขั้นตอนการปฏิบัติในอันที่จะทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรม เกิดความรู้ ความเข้าใจ ทศนคติ ทักษะ หรือความชำนาญ ตลอดจน ประสบการณ์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปตาม วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ซึ่งสามารถอธิบายขั้นตอนของ กระบวนการ ฝึกอบรมได้ ดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการฝึกอบรม หมายถึง การค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น ในองค์กร ว่ามีปัญหาหรือมีความต้องการพัฒนาองค์กรและบุคลากรในเรื่องใดบ้าง ที่จะสามารถ แก้ไขหรือปรับปรุงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยรวมไปถึงการพยายามหาข้อมูลว่าบุคลากรกลุ่มใด มีความจำเป็นที่จะต้องเข้ารับการอบรม โดยคำนึงถึงเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือเกณฑ์ กำหนดความสามารถของบุคลากรเป็นสำคัญ วิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการ ฝึกอบรมมีหลายหลายวิธี เช่น การสำรวจด้วยแบบสอบถาม การสังเกตการณ์ การทดสอบ การ ประชุม และการคาดการณ์จากแนวโน้มหรือทิศทางความเป็นไปขององค์กร เป็นต้น

2. การสร้างหลักสูตรฝึกอบรม หมายถึง การนำเอาความจำเป็นในการ ฝึกอบรมที่หามาได้แล้วนั้น มาวิเคราะห์ เพื่อกำหนดออกแบบเป็นหลักสูตร ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะหรือประเภทของหลักสูตร วัตถุประสงค์ของหลักสูตรฝึกอบรม หัวข้อการอบรม เนื้อหาการ อบรม วิธีการอบรม ระยะเวลา การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกวิทยากรผู้ดำเนินการฝึกอบรม เกณฑ์การวัดผลการเรียนรู้ เป็นต้น

3. การกำหนดโครงการฝึกอบรม คือ การวางแผนการดำเนินการฝึกอบรม อย่างเป็นขั้นตอนด้วยการเขียนออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร ดังที่เรียกว่า “โครงการฝึกอบรม” เป็นการระบุนรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ตั้งแต่เหตุผลความเป็นมา หรือความ จำเป็นในการ ฝึกอบรม หลักสูตร หัวข้อวิชาต่างๆ วิทยากร คุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ารับการอบรม วันเวลา สถานที่ อบรม ประมาณการ ค่าใช้จ่าย ตลอดจนรายละเอียดด้านการบริหารและธุรการต่าง ๆ ของการ ฝึกอบรม ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรม เป็นกิจกรรม ที่มี ผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย ทั้งนี้ โครงการ ฝึกอบรมที่สามารถสื่อได้ชัดเจนถึงประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากการฝึกอบรม ย่อมทำให้ผู้บริหารให้ การยอมรับและสนับสนุนให้เกิดโครงการอบรมที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

4. การบริหารโครงการฝึกอบรม หรือ การดำเนินการ ฝึกอบรม การ ดำเนินการฝึกอบรมที่มี ประสิทธิภาพและสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการหรือตอบสนอง ต่อกลยุทธ์ขององค์กรได้นั้น นอกจากจะได้สร้างหลักสูตรฝึกอบรมที่น่าสนใจ มีวิทยากรที่ชำนาญ และตอบสนองต่อความต้องการขององค์กรแล้ว จำเป็นต้องอาศัยผู้รับผิดชอบจัดการฝึกอบรม ซึ่ง

เข้าใจหลักการบริหารงานฝึกอบรม พอที่จะสามารถวางแผนและดำเนินงานธุรการทั้งหมดในช่วง ทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการอบรมได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย อาทิ การเตรียมการด้าน สถานที่ ตำราหรือเอกสารประกอบการอบรม โสตทัศนูปกรณ์ วัสดุอุปกรณ์ในห้องอบรม ยานพาหนะ ค่าตอบแทนวิทยากร รวมทั้งค่าใช้จ่ายใดๆที่อาจเกิดขึ้นจากการจัดอบรม ฯลฯ

5. การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม การประเมินผลการฝึกอบรม ถึงแม้จะได้ถูกกำหนดไว้แล้วในขั้นตอนของการสร้างหลักสูตร แต่เมื่อการฝึกอบรมเสร็จสิ้นลงแล้ว มิใช่เป็นเสร็จสิ้นเพียงผู้เข้ารับการอบรมเดินออกจากห้องอบรม เพราะผู้รับผิดชอบโครงการจะต้อง ทำการสรุปประเมินผลการฝึกอบรมและจัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบถึงผลของการฝึกอบรม ส่วนผู้รับผิดชอบโครงการก็จะต้องนำผลการประเมินโครงการฝึกอบรมมาใช้ พิจารณาประกอบในการจัด ฝึกอบรมในครั้งต่อไป (สำนักงาน ก.พ., 2532)

2.6 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม

ธีระ ประवालพฤษ์ (2538) ได้กล่าวถึงว่าการจัดฝึกอบรมได้มีนักวิชาการแบ่ง รูปแบบการฝึกอบรมไว้หลายแบบแตกต่างกันตามแนวความคิด เช่น รูปแบบที่ยึดปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นหลักซึ่งเน้นความสำคัญที่ผู้เข้ารับการอบรม รูปแบบที่ยึดกระบวนการเป็นหลักให้ความสำคัญของกระบวนการฝึกอบรมและรูปแบบที่ยึดผลผลิตเป็นหลัก เป็นต้น มีนักการศึกษาที่ แสดงแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสอนการฝึกอบรมที่เป็นวิชาการเรียนรู้ไว้ คือ Johnson และ Foa (1996) ได้แบ่งรูปแบบการสอนการฝึกอบรมเป็น 4 รูปแบบดังนี้

1. การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom training methods) เป็นวิธีการสอนการ อบรมที่ใช้ตำราเรียน การบรรยาย การสาธิต เป็นต้น
2. การเรียนรู้จากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Interactive videodisc) โดยใช้แผ่นวีดีโอ ดิสก์เล่นกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้เข้าอบรมหรือผู้เรียนจะมีปฏิสัมพันธ์กับโปรแกรมในแผ่นวีดีโอ ดิสก์ด้วยการตอบคำถามเลือก หรือเสนอปัญหาที่กำหนดไว้ในโปรแกรม
3. การเรียนรู้จากเครื่องมือจำลองสถานการณ์จริง (Simulators/ Mock-up) เป็นการ ให้เรียนรู้ด้วยการสร้างมือที่จำลองสภาพและสถานการณ์จริงโดยให้ผู้เรียนหรือผู้เข้ารับการ ฝึกอบรมได้ฝึก เช่น การฝึกบินของนักบินฝึกหัด การฝึกให้บริการแก่ผู้โดยสารในห้องโดยสาร จำลองของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
4. การเรียนรู้ด้วยเครื่องมือหรือบุคคลโดยตรง (Hand-on Training) ซึ่งหมายถึงการ ฝึกงานทุกรูปแบบโดยผู้เรียนจะเรียนรู้จากการใช้เครื่องมือหรือการเรียนรู้จากบุคลากรภายใต้ คำแนะนำของผู้ฝึก (Trainer) หรือผู้บังคับ (Supervisor)

เนื่องจากรูปแบบการฝึกอบรมมีหลากหลาย การเลือกรูปแบบโดยมึนขึ้นอยู่กับวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปใช้ได้เหมาะสมอาจพิจารณาได้จากรูปแบบการฝึกอบรมที่นำมาอธิบายดังต่อไปนี้

1. การจัดประสบการณ์ที่มีเป้าหมาย (Structured Experiences) เป็นรูปแบบการฝึกทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ วิธีการฝึก ผู้เข้ารับการอบรมจะต้องผ่านขั้นตอนของกิจกรรมที่ผู้ฝึกจัดวางแผนไว้ เพื่อให้เกิดประสบการณ์ตรง ลักษณะกิจกรรมจะเป็นแบบต่อเนื่องกัน รูปแบบของการจัดประสบการณ์ที่มีเป้าหมายนี้ Pfeiffer และ Jones (1974) ได้กำหนดวงจรกิจกรรมไว้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1.1 การจัดประสบการณ์ (Experiencing) โดยกำหนดกิจกรรมไว้ สำหรับผู้เข้ารับการอบรมกิจกรรมแต่ละเรื่องจะประกอบด้วย ชื่อเรื่อง วัตถุประสงค์ ขนาดของกลุ่ม เวลาที่ใช้ในการจัดทำกิจกรรม อุปกรณ์ และการจัดสถานที่ ตลอดจนกระบวนการในการดำเนินกิจกรรม ซึ่งผู้ฝึกจัดเตรียมไว้อย่างสมบูรณ์ในแต่ละเรื่อง สามารถนำมาใช้ให้เหมาะสมกับเรื่องที่ทำกรจัดอบรม

1.2 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ (Publishing) เป็นขั้นตอนที่ผู้เข้ารับการอบรมทำกิจกรรมด้วยการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความรู้ ความคิด ที่เกี่ยวกับหัวข้อเรื่องหรือเรื่องที่น่าเสนอ เช่น ประสบการณ์ของผู้เข้ารับการอบรมจะมีความแตกต่างกัน ทำให้สามารถเรียนรู้จากกัน

1.3 การอภิปรายและเพิ่มเติมประสบการณ์ (Processing) เป็นขั้นของกิจกรรมที่ผู้เข้าอบรมจะนำเอาข้อมูลจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์มาอภิปราย เพื่อประมวลประสบการณ์ หากกลุ่มมีความเห็นว่ที่น่าจะเสริมประสบการณ์วิทยากรจะให้ความช่วยเหลือได้

1.4 การสรุปหรือสร้างเป็นกฎเกณฑ์ (Generalizing) ผู้เข้าอบรมจะนำเอาประสบการณ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ประมวลและเสริมประสบการณ์มาสรุปหรือเป็นกฎเกณฑ์ที่จะนำไปใช้

1.5 การนำไปใช้ (Applying) ขั้นตอนนี้ผู้เข้าอบรมจะนำเอาข้อสรุปหรือกฎเกณฑ์ที่ได้ไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมจะต้องประเมินไปด้วยว่าข้อสรุปหรือเกณฑ์ที่นำไปใช้ได้มากน้อยเพียงใด มีอะไรบ้างที่เป็นข้อจำกัดในเรื่องนั้น

การนำรูปแบบการจัดประสบการณ์ที่มีเป้าหมายไปใช้ในการฝึกอบรม ควรใช้กับการอบรมเรื่องที่มีพื้นฐานมาบ้างแล้ว เพราะมีผลต่อขั้นตอนการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และการสังเกต ตลอดจนการสรุปข้อมูล เวลาที่ใช้ทำกิจกรรมตามขั้นตอนต่างๆ ควรมีประมาณ 3 ชั่วโมงรวมทั้งสถานที่ต้องเอื้ออำนวยต่อการเคลื่อนไหวในการทำกิจกรรม

2. รูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารในภาคธุรกิจเอกชน Digman (1990) ได้ศึกษาการพัฒนาผู้บริหารของบริษัทชั้นนำในสหรัฐอเมริกา 10 แห่ง และได้สรุปวิธีการสร้างผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพด้วยการฝึกอบรม มีขั้นตอนของรูปแบบดังต่อไปนี้

2.1 ประเมินความรู้และประสบการณ์ของผู้ที่จะเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหาร ใน 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นการประเมินโดยอายุงานด้วยการประเมินด้านทักษะความรู้ความสามารถของพนักงานที่มีอายุงาน 7 ปีขึ้นไป ที่สามารถจะพัฒนาเป็นผู้บริหารได้และอีกลักษณะหนึ่ง จะประเมินจากผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้บริหารแม้จะมีอายุงานเพียง 1-2 ปี เป็นการประเมินสำหรับผู้บริหาร “ทางด่วน”

2.2 แต่งตั้งให้ผู้ผ่านการประเมิน เข้าดำรงตำแหน่งของผู้บริหารระดับต้น เพื่อให้เรียนรู้จากประสบการณ์การปฏิบัติงานจริงเป็นระยะเวลา 1 เดือน

2.3 จัดฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาผู้บริหารให้แก่ผู้บริหารที่ผ่านงานครบ 1 เดือน เพื่อให้รู้โครงสร้างของระบบการบริหาร นโยบาย เป้าหมายของบริษัท ภารกิจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และพฤติกรรมกรรมการบริหารงาน

2.4 อบรมหลักการบริหารเบื้องต้น ให้ผู้เข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับต้น ในช่วงระยะเวลาดำรงตำแหน่งไม่เกิน 6 เดือน

2.5 อบรมหลักสูตรผู้บริหาร โดยพิจารณาคัดเลือกจากผู้บริหารระดับต้นให้เข้ารับการฝึกอบรมเป็นเวลา 3 สัปดาห์

2.6 แต่งตั้งให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมเข้าดำรงตำแหน่งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูง

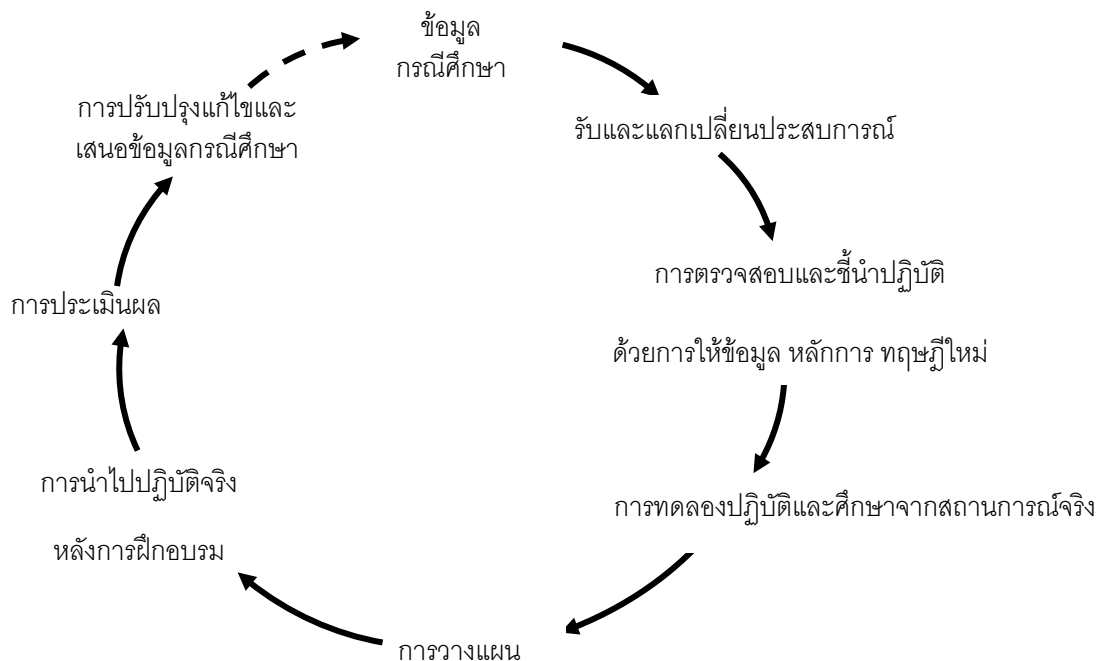
3. รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาปฏิบัติงาน (ธีระ ประวาลพฤกษ์, 2538) การฝึกอบรมแบ่งได้เป็น 3 ขั้นตอน คือ

3.1 การกำหนดสภาพปัจจุบัน ด้วยการเสนองานและปัญหาการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์

3.2 การแสวงหาความรู้และความสำเร็จใหม่ โดยเสนอกรณีตัวอย่างขององค์กรหรือบุคคลที่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานและเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ เทคนิค ทักษะเพื่อการปฏิบัติงาน

3.3 การเลือกแนวทางการปรับปรุงงานในหน้าที่ด้วยการให้สมาชิกอภิปราย เพื่อให้ได้วิธีการและยุทธศาสตร์ในการปฏิบัติงาน

รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงานแสดงให้เห็นกระบวนการฝึกอบรมได้
ดังนี้ (แผนภาพที่ 3)



แผนภาพที่ 3 รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน (ธีระ ประवालพุกษ์, 2538)

รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อแก้ปัญหาการปฏิบัติงาน เป็นรูปแบบที่ช่วยให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจปัญหาการทำงานที่ตนเองประสบมาและจากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ทำให้เกิดการเรียนรู้การแก้ปัญหาในด้านการให้ข้อมูล หลักการ ทฤษฎีใหม่ จะมีการทดลองปฏิบัติเพื่อการวางแผนนำไปใช้ปฏิบัติจริงหลังการฝึกอบรม การฝึกอบรมแบบนี้เมื่อดำเนินการตามลำดับและเป็นระบบจะทำให้การอบรมเกิดประสิทธิภาพ

4. รูปแบบการฝึกอบรมในลักษณะของการฝึกงาน การฝึกอบรมบางเรื่องมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมสามารถปฏิบัติงานได้ จะจัดอบรมในลักษณะของการฝึกงานให้แก่พนักงาน เช่น คนงานในโรงงานอุตสาหกรรม การจัดในรูปแบบของการฝึกงานทำได้ใน 3 รูปแบบคือ

4.1 จัดนอกสถานการณ์จริง เช่น จัดนอกสถานประกอบการ จัดในสถานศึกษา หรือหน่วยฝึกอบรม ลักษณะของการฝึกจะเริ่มจากให้เรียนรู้จากหลักการ ทฤษฎีหรือเนื้อหาสาระของสิ่งที่ต้องการฝึกอบรม แล้วให้ฝึกทดลองปฏิบัติในสิ่งที่เรียนรู้ จากนั้นจึงให้ฝึกปฏิบัติตามใบงาน และบางครั้งอาจให้ปฏิบัติจริงโดยรับงานเฉพาะมาทำ

4.2 การจัดในสถานการณ์จริง ได้แก่ การจัดในสถานประกอบการ โรงงาน ลักษณะของการฝึก ถ้าในกรณีที่มิมีโรงเรียนของตนเองในสถานประกอบการจะใช้วิธีปฏิบัติงานจริงและเรียนรู้ทฤษฎีในขณะที่ทำงานหรืออาจจะใช้วิธีการให้เรียนรู้ทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องที่จะฝึกแล้วจึงให้มีการทดลองงาน และเพื่อช่วยไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด จะใช้วิธีการฝึกตามใบงาน

4.3 การจัดแบบประสมระหว่างนอกงานกับในงาน คือ บางส่วนจะฝึกและเรียนรู้จากสถานศึกษา หรือหน่วยฝึกอบรม และอีกส่วนหนึ่งจะฝึกในสถานประกอบการหรือโรงงาน โดยแบ่งผู้เข้ารับการฝึกอบรมเป็น 2 พวก พวกแรกผู้ฝึกเป็นนักเรียน จะจัดการฝึกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรกจะเป็นการเตรียมผู้ฝึกให้มีความพร้อมด้วยการเรียนรู้ทฤษฎีแล้วจัดให้มีการทดลอง การปฏิบัติพื้นฐานและปฏิบัติเฉพาะสาขาตามใบงานเพื่อให้เกิดประสบการณ์ ตามลำดับ สำหรับส่วนที่สองจะส่งไปปฏิบัติงานจริงในโรงงานหรือสถานประกอบการ ผู้เข้าฝึกพวกที่สองเป็นเด็กฝึกหัด (Apprentices Trainee) ซึ่งมีความรู้พื้นฐานมาแล้ว แต่เมื่อเข้ามาสู่อาชีพจะต้องจัดให้มีการฝึกให้สามารถปฏิบัติงานที่จะต้องรับผิดชอบ โดยลักษณะการฝึกจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนหนึ่งฝึกในสถานศึกษา หน่วยฝึกอบรม อีกส่วนหนึ่งจะฝึกในสถานประกอบการ โรงงาน กิจกรรมที่ฝึกมี 5 กิจกรรม ได้แก่ การเรียนรู้ทฤษฎี การทดลอง การปฏิบัติพื้นฐาน การปฏิบัติเฉพาะสาขาและการปฏิบัติงานจริง สัดส่วนของกิจกรรมระหว่างทฤษฎีจากสถานศึกษากับการปฏิบัติที่เรียนที่สถานประกอบการอาจมีความแตกต่างกันไป

การพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน

การพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมที่เน้นความต้องการการเรียนรู้ของชุมชนหรือองค์กร ใน การที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของชุมชนหรือองค์กรนั้นๆ นักการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงต้องศึกษาข้อมูลเพื่อออกแบบและพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความต้องการของผู้เรียน นักการศึกษานอกระบบโรงเรียนหลายท่านได้พัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยได้สนใจศึกษา กระบวนการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1981) Blank (1982) Boone (1992) และ Field (1991) ดังนี้

2.6.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1981)

Houle (1981) ได้ออกแบบโดยให้ความสำคัญกับแนวทางปฏิบัติของการศึกษาต่อในสายวิชาชีพ ซึ่งมีมุมมองในด้านของการบริหารจัดการและมีประเด็นหลักของการเรียนรู้ที่นำไปใช้ได้จริง สามารถบูรณาการได้กับความรู้เดิมที่มีอยู่ โดยเน้นถึงขั้นตอนของความก้าวหน้าในสายอาชีพ ซึ่ง Houle ได้ออกแบบโดยแบ่งออกเป็นสองมิติ คือ มิติแรก รูปแบบของการออกแบบตามความแตกต่างในอำนาจการตัดสินใจควบคุมดำเนินการ แบ่งเป็น 11 กลุ่ม ใน 4 ระดับ คือ ระดับ

บุคคล ระดับกลุ่ม ระดับสถาบันและระดับมวลชน ส่วนมิติที่สอง เป็นมิติของประเด็นที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในการจัดรูปแบบ ซึ่งองค์ประกอบและขั้นตอนของการจัดรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียน Houle (1972) แบ่งไว้ 7 ขั้นตอน คือ 1) การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้และระบุกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้ 2) การตัดสินใจที่จะดำเนินการฝึกอบรม 3) การกำหนดวัตถุประสงค์ 4) การออกแบบการฝึกอบรม 5) การวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต 6) ดำเนินการฝึกอบรม 7) การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

1. การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้และระบุกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้ เป็นการระบุกิจกรรมที่ไม่ได้กำหนดตายตัว โดยแหล่งข้อมูลอาจมาจากภายในหรือภายนอกของบุคคลหรือกลุ่ม อาจมาจากสถานการณ์เฉพาะเมื่อกลุ่มประชุมอย่างไม่เป็นทางการที่มีการพูดคุยกันอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมการเรียนรู้อาจสนองความต้องการเฉพาะของบุคคลที่ทำให้บุคคลทราบถึงความต่างระหว่างสิ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันกับความสำเร็จที่ต้องการบรรลุ และการที่จะก้าวไปให้ถึงความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องเรียนรู้ในสิ่งใดเพิ่มเติมบ้าง

2. การตัดสินใจที่จะดำเนินการฝึกอบรม โดยต้องพิจารณาว่าจะต้องดำเนินการอบรมหรือไม่ หากจัดอบรมจะต้องหาทางเลือกที่ดีที่สุด เพราะหลายองค์การอาจต้องตัดสินใจให้เหมาะสมต่อการนำไปประยุกต์ในแต่ละภารกิจและสอดคล้องกับนโยบายหรือกฎระเบียบที่มีอยู่แล้ว

3. การกำหนดวัตถุประสงค์ ความสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์มีสองประการคือ ประการแรก วัตถุประสงค์เป็นหัวใจของการจัดกิจกรรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน การตัดสินใจที่จะมีกิจกรรมใดล้วนเป็นผลมาจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งขึ้น และประการที่สองคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ต้องประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นลักษณะของวัตถุประสงค์ ดังนี้คือ 1) ต้องมีเหตุมีผล 2) ต้องสามารถปฏิบัติได้จริง 3) มีหลายองค์ประกอบซึ่งจะต้องมีผลลัพธ์มากกว่าหนึ่งประการ 4) มีการจัดหมวดหมู่เป็นลำดับขั้น 5) สามารถแยกแยะสิ่งที่จะต้องทำหรือไม่ทำได้ 6) สามารถปรับเปลี่ยนได้ในกรณีที่คุณเรียนและผู้สอนซึ่งมีประสบการณ์ด้านการศึกษาเห็นสมควรที่จะปรับให้เหมาะสม การกำหนดวัตถุประสงค์ทำให้ความสำเร็จของกิจกรรมการศึกษาชัดเจนขึ้น เนื่องจากเป็นการช่วยกำหนดรูปแบบกิจกรรมและทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ ต้องเป็นสิ่งที่วัดได้โดยแบ่งวัตถุประสงค์เป็น 3 ประเภทคือ 1) วัตถุประสงค์ที่คาดหวังผลลัพธ์หรือการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม 2) วัตถุประสงค์ที่เป็นหลักเกณฑ์เพื่อชี้้นำกระบวนการ 3) วัตถุประสงค์ที่ส่งผลต่อการออกแบบกิจกรรม ซึ่งควรที่จะพัฒนาวัตถุประสงค์ทั้งสามประเภทนี้ไปด้วยกัน

4. การออกแบบการฝึกอบรม Houle (1972) ได้กล่าวถึงการออกแบบฝึกอบรมควรคำนึงถึงองค์ประกอบ 10 ประการดังต่อไปนี้คือ 1) ภูมิหลังของผู้เรียน 2) ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล 3)

ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) 4) การออกแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน 5) การลำดับเนื้อหาการอบรม 6) ตารางเวลาการอบรม 7) วิธีการฝึกอบรม 8) การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน 9) แหล่งการเรียนรู้ 10) การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลฝึกอบรม

5. การวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต โดยมี 4 องค์ประกอบคือ 1) การแนะแนวให้คำปรึกษา 2) รูปแบบการดำเนินชีวิต 3) แหล่งเงินทุน 4) การประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรม

6. ดำเนินการฝึกอบรม ตามแผนที่วางไว้

7. การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

ทั้งนี้ Houle (1981) เห็นว่าการสอนผู้ใหญ่ที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันอาจจะหมายรวมว่าเขาย่อมมีความต้องการที่คล้ายคลึงกันด้วย โดยเขายืนยันว่า สิ่งที่ชุมชนต้องการเพื่อให้อาชีพต่างๆ มีการพัฒนาที่ดีขึ้นก็คือ การปรับปรุงรูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต และการที่จะก้าวไปสู่ความเป็นมืออาชีพได้นั้นก็อยู่ที่คุณลักษณะทั้ง 14 ประการ ดังต่อไปนี้

1) สามารถเข้าใจถึงความหมายของหน้าที่ต่างๆ - สำหรับพนักงานใหม่อาจจะไม่มีความเข้าใจชัดเจนในหน้าที่ของตนเองได้ดั่งนัก กลุ่มอาชีพที่ Houle กล่าวว่า มีรูปแบบงานที่ไม่แน่นอน ได้แก่ สถาปนิก, เกษตรกร และทันตแพทย์ วิธีการเรียนรู้ทั้ง 3 วิธี จะถูกนำมาใช้ เช่น เริ่มด้วยการแสวงหาสืบค้นความรู้ที่ยังไม่ส่งผลให้เห็นผลงานที่สมบูรณ์จนกว่าจะถึงขั้นตอนสุดท้าย การบูรณาการวิธีการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพที่จะนำความรู้มาสู่การปฏิบัติ อาจมีความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ วิธีการเรียนรู้ด้วยการลงมือปฏิบัติย่อมแตกต่างจากการเรียนรู้ด้วยการแสวงหาและการเรียนการสอนในนิยามของจุดประสงค์, ลำดับขั้นตอนและผลลัพธ์ที่ได้ แต่เมื่อใดก็ตามที่ต้องการความชัดเจนในหน้าที่ของวิชาชีพนั้นๆ จึงต้องอาศัยวิธีการเรียนรู้ทั้ง 3 วิธีที่กล่าวมาแล้ว

2) มีความรู้แจ่มแจ้งในทฤษฎี - ทุกวิชาชีพย่อมแสวงหาบุคคลที่มีความรู้ทั้งศิลป์และศาสตร์ของวิชาชีพ ซึ่งย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละสายอาชีพ การเข้าใจได้ลึกซึ้งถึงในศาสตร์และศิลป์ของวิชาชีพนั้นๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยในการแก้ปัญหาได้ทั้งระดับปัจเจกบุคคลและระดับสังคม

3) สามารถที่จะแก้ปัญหาได้ - Houle (1981) กล่าวว่าแบบทดสอบที่จะพิสูจน์ถึงความสำเร็จในวิชาชีพนั้นๆ ได้ดีที่สุที่สุดก็คือ ความสามารถในการแก้ปัญหาหรืออย่างน้อยก็ตัดสินใจได้ว่า ปัญหาใดที่สามารถแก้ได้หรือไม่ได้

4) สามารถนำความรู้สู่การปฏิบัติได้ - ความรู้ที่นำไปใช้ได้จริงย่อมมีประโยชน์ต่อการประกอบอาชีพ การนำประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ของผู้เรียนมาประกอบกับความรู้ใหม่ที่ได้รับ ย่อมนำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติหน้าที่การงานในอาชีพนั้นๆ

5) เพิ่มพูนความรู้ความสามารถของตนเอง - ความสนใจในสิ่งอื่นๆ นอกเหนือจากสาย อาชีพของตนเองแล้ว ความสามารถที่จะเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เป็นสิ่งที่ Houle คำนึงถึงว่า จะช่วยสามารถเพิ่มพูนศักยภาพให้กับตนเอง เขามองว่า การเชี่ยวชาญในเรื่องใดมากเกินไป จะเป็นสิ่งที่อันตรายพอๆ กับไม่มีความเชี่ยวชาญเลย อื่นๆ ด้วย ในทางกลับกัน หากไม่สนใจที่จะเชี่ยวชาญในเรื่องใดเสียเลยบุคคลนั้นก็ไร้ค่า Houle กล่าวว่าแม้ในสายวิชาชีพของตนเอง ที่ดูเหมือนว่าจะไม่มีอะไรที่ศึกษาเพิ่มเติมได้อีก แต่หากบุคคลนั้นสนใจในสิ่งใหม่ๆ ย่อมจะเป็นการเพิ่มพูนสติปัญญาให้กับตนเองได้เช่นกัน

6) การฝึกอบรมอย่างเป็นรูปแบบ - Houle (1981) กล่าวว่า กระบวนการจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างเต็มรูปแบบ ย่อมจะสามารถถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคนิคของอาชีพนั้นๆ ให้แก่ผู้ที่กำลังจะออกไปประกอบอาชีพได้

7) มีใบรับรองอย่างเป็นทางการ - การศึกษาอบรมต่อในบางสายอาชีพ จำเป็นต้องได้รับการรับรองโดยเฉพาะจากหน่วยงานของรัฐหรือองค์กรที่ได้รับการยอมรับ เพื่อจะได้รับรองวิทยฐานะ

8) เสริมสร้างภูมิปัญญาท้องถิ่น - การได้เข้าไปมีส่วนร่วมและศึกษาในวัฒนธรรมและวิถีชีวิตชาวบ้านในชุมชนนั้น ๆ Houle(1981) เห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีและจะมีส่วนสำคัญต่องานวางแผนการศึกษาต่อเนื่อง แต่เขาก็เห็นว่า งานบางอย่างอาจต้องพึ่งคนในท้องถิ่นนั้นๆ ให้ดูแลจัดการด้านการศึกษา เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

9) มีกฎหมายสนับสนุน - ความเป็นมืออาชีพ จำเป็นต้องมีกฎหมาย หรือข้อกำหนดคุณสมบัตินี้

10) ต้องเป็นที่ยอมรับ - ความเป็นมืออาชีพนั่น ต้องเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แต่ Houle เชื่อว่าการศึกษาต่อเนื่อง แม้ไม่จำเป็นต้องมีการประกาศโฆษณา แต่อย่างน้อยก็ควรจะได้รับ การยอมรับผ่านทางงานการศึกษาด้านอื่น ๆ

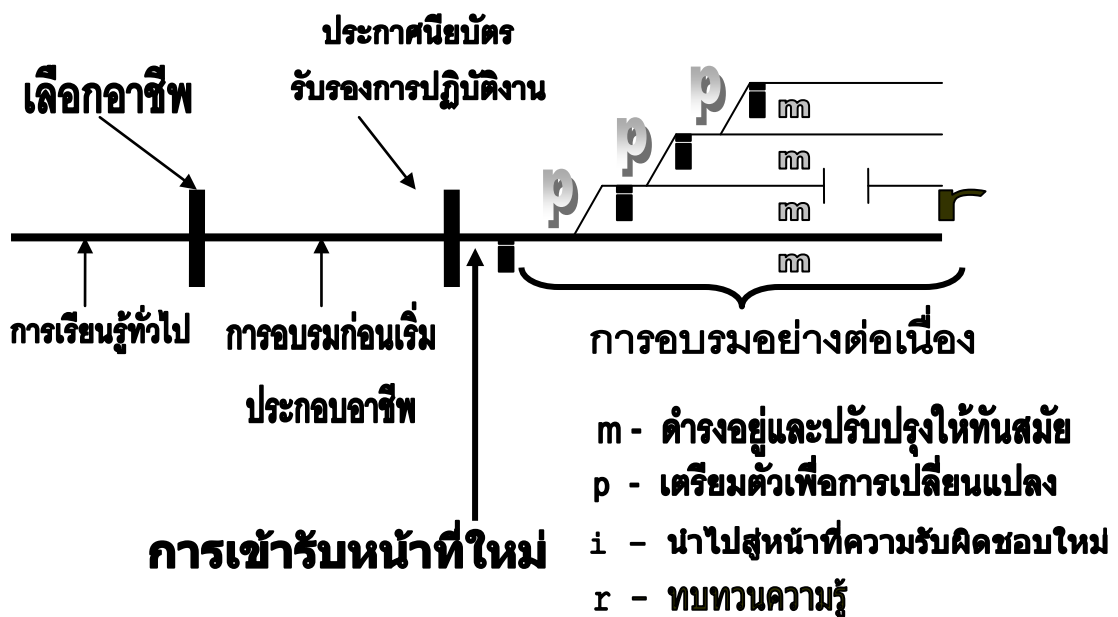
11) ความมีจรรยาบรรณ- การมีจรรยาบรรณในวิชาชีพ เป็นสิ่งที่ Houle ให้ ความสำคัญ

12) บทลงโทษ - หากมีการกระทำผิดจรรยาบรรณ เขาเห็นว่าควรมีบทลงโทษ และ เป็นสิ่งที่ต้องประกาศให้ผู้ประกอบวิชาชีพทุกคนได้รับทราบ ในบทลงโทษนี้

13) ความเกี่ยวข้องกับ วิชาชีพอื่นๆ - การศึกษาต่อเนื่องในวิชาชีพ มีส่วนในการเชื่อมสัมพันธภาพที่ดีกับสายงานอื่นๆ ได้ด้วยการให้โอกาสทางการศึกษาที่ต้องการความร่วมมือจากหลายๆ อาชีพ

14) ความเกี่ยวข้องกับผู้อื่น - Houle กล่าวว่า รูปแบบสัมพันธภาพพื้นฐานเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ ในการอบรมก่อนที่จะออกไปประกอบอาชีพ แต่ทั้งนี้สิ่งที่ยากขึ้นไปนั้น เป็นเรื่องที่คุณต้องสะสมได้ด้วยประสบการณ์

กล่าวโดยสรุป Houle (1981) ให้ความสำคัญในการจัดทำรูปแบบหลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่ ที่จะออกไปประกอบอาชีพว่าอยู่ที่การเข้ารับการอบรมก่อนเริ่มปฏิบัติงานจริงและการอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยก่อนที่จะเลือกอาชีพนั้น การเรียนรู้จะเป็นการเรียนรู้ทั่วไป แต่เมื่อเลือกอาชีพแล้วจะต้องผ่านการฝึกอบรมและควรเป็นการฝึกอบรมที่มีประกาศนียบัตรรองรับเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนรับหน้าที่ใหม่ โดยเมื่อเริ่มหน้าที่แล้วควรได้รับการอบรมอย่างต่อเนื่อง (แผนภาพที่ 4) เพื่อรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะและเพื่อการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพสู่ความเป็นมืออาชีพที่เรียกว่า การเรียนรู้ที่ไม่รู้จบและไม่หยุดนิ่ง (Dynamic Conception of Professionalization)



แผนภาพที่ 4 รูปแบบการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของ Houle (1980)

2.6.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของ Blank (1982)

จากการศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับ แบบจำลองการพัฒนาโปรแกรมเพื่อการเรียนรู้เชิงสมรรถนะของ Blank (1982) ซึ่งเน้นการจัดรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อวัตถุประสงค์ในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมทางด้านสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในองค์กรก่อนเริ่มปฏิบัติงาน โดยเนื้อหาของหลักสูตรในกระบวนการฝึกอบรม จะถูกกำหนดจากความต้องการขององค์กร ซึ่งเป็นการกำหนดผลลัพธ์ที่ต้องการจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในองค์กร Blank (1982) กล่าวว่าโมเดลนี้มีปรัชญาพื้นฐาน 2 ข้อ ดังนี้

1. เชื่อว่าความสามารถของมนุษย์เป็นความสามารถที่สามารถแสดงออกได้ แต่ความรู้ ทักษะ และความพยายามจะมีคุณค่าน้อยกว่าผลของการแสดงออก
2. การรู้แจ้งนั้นสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคน คือ ทุกคนสามารถเรียนรู้ได้ดีถ้ามีวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพและให้เวลาที่เพียงพอ

ทั้งนี้ สามารถสรุปขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างรูปแบบการฝึกอบรมได้ 12 ประการดังนี้

1. กำหนดและบรรยายลักษณะเฉพาะของหน้าที่ (Identify and Describe Specific Occupation) เป็นการกำหนดและบรรยายขอบเขตเฉพาะของหน้าที่ เพื่อเป็นการเตรียมรูปแบบการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร โดยเนื้อหาที่กำหนดจะต้องมีส่วนที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขในการทำงานและสมรรถนะที่พึงประสงค์ในระดับที่กระบวนการฝึกอบรมสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้
2. การกำหนดพื้นฐานทั่วไปที่จำเป็นของผู้เรียน (Identify Essential Student Prerequisites) ผู้ดำเนินการจัดการฝึกอบรมควรจะต้องกำหนดพื้นฐานที่จำเป็นของผู้เรียน เช่น ความรู้และทักษะที่จำเป็น เพื่อเป็นการประกันความสำเร็จที่จะได้รับหลังจากการฝึกอบรม
3. กำหนดและตรวจสอบหน้าที่ที่ใช้ในการปฏิบัติงานจริง (Identify and Verify Job Tasks) ทั้งนี้เนื่องจากการสร้างแบบจำลองการเรียนรู้เชิงสมรรถนะตามแนวคิดของ Blank(1982) ถูกกำหนดขึ้นจากสมรรถนะที่พึงประสงค์ซึ่งบุคลากรจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานจริง ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการระบุขอบเขตและตรวจสอบหน้าที่ของสมรรถนะที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ
4. วิเคราะห์ขอบเขตของงานที่ต้องทำและความรู้ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน (Analyze Job Task and Necessary Knowledge Tasks) ในการกำหนดเนื้อหาของการฝึกอบรม ผู้จัดการฝึกอบรมจำเป็นต้องวิเคราะห์ขอบเขตและองค์ความรู้ที่จำเป็น รวมถึงทัศนคติที่จำเป็นต่อ

การปฏิบัติงาน เพราะเนื่องจากว่าเนื้อหาเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของเป้าหมายที่ผู้เรียนจะต้องเกิดขึ้น หลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม

5. การเขียนเป้าหมายปลายทางในการปฏิบัติงาน (Write Terminal Performance Objectives) คือการกำหนดจุดหมายปลายทาง ที่ต้องการหลังจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม

6. การจัดเรียงลำดับงานและเป้าหมายสุดท้ายของการปฏิบัติงาน (Sequence Tasks and Terminal Performance Objectives) คือ การจัดเรียงลำดับงานกับเป้าหมายสุดท้าย ที่ต้องการจากการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกันในส่วนของความสำคัญและเป้าหมาย สุดท้ายที่ต้องการของงาน

7. การพัฒนาแบบทดสอบวัดผลงานภาคปฏิบัติ (Develop Performance Tests) ที่เกี่ยวข้องกับพื้นฐานของการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าผลงานที่ได้จากการวัดจะสามารถนำไปใช้ได้จริง

8. การเขียนแบบทดสอบ (Develop Written Tests) คือการเขียนแบบทดสอบที่จะ ควรจะต้องเน้นความรู้และภาระงาน รวมทั้งจะต้องสามารถประเมินความเข้าใจในส่วน ของหลักการที่สำคัญของงานนั้น ๆ ด้วย

9. การพัฒนาแผนแนวทางการเรียนรู้ (Develop Draft of learning guides) จะช่วย ให้ผู้เรียนสามารถบรรลุเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการจากการเข้าร่วมการฝึกอบรม

10. การทดสอบ ทดลองและปรับปรุงแผนการเรียนรู้ (Try out, Field Test, and Revise Learning Guide) ด้วยการนำแผนการเรียนรู้มาทดลองใช้ และปรับปรุงแผนการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการเข้าร่วมกิจกรรมการฝึกอบรม

11. การพัฒนาระบบการบริหารงานการเรียนรู้ (Develop System of Manage Learning) ด้วยการจัดระบบแผนการเรียนรู้ เพื่อเก็บข้อมูลการเรียนรู้และความก้าวหน้าของผู้เรียน ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาแผนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

12. การนำแผนการเรียนรู้ไปใช้จริงและประเมินผล (Implement and Evaluate Training Programs) โดยในขั้นตอนนี้ผู้ดำเนินกิจกรรมจะนำแผนการเรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์ จริงและดำเนินการประเมินผลเพื่อศึกษาถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้แผนการเรียนรู้ ในการพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน

สรุป รูปแบบของ Blank (1982) นั้น มีลักษณะใกล้เคียงกับรูปแบบของ Houle (1981) ในด้านที่เป็นการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมที่มุ่งเน้นการนำไปปฏิบัติได้จริงในการประกอบอาชีพ มีวัตถุประสงค์ในการเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อม มีความสามารถและทักษะที่จำเป็นต่อการ

ปฏิบัติงานในองค์กร โดยจุดเด่นของ Blank (1982) คือเนื้อหาของหลักสูตรในกระบวนการฝึกอบรม จะถูกกำหนดจากความต้องการขององค์กร มิใช่จากความต้องการของผู้เรียน

2.6.3 รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของ Field (1991)

แนวคิดการฝึกอบรมของ Field (1991) เป็นรูปแบบที่ดีในการฝึกอบรมในภาคอุตสาหกรรมเพราะได้ประมวลความรู้จากตัวอย่างการฝึกอบรมทั้งด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมในการนำเสนอแนวทางวิธีการในการจัดการฝึกอบรมแก่บุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งยังให้รายละเอียดเป็นอย่างดีในเรื่องของชนิดของทักษะ กระบวนการวิเคราะห์ความสามารถสำหรับงาน และลำดับขั้นตอนการตอบสนองของผู้เรียน ซึ่งสามารถนำมาเป็นโครงสร้างในโครงการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี ซึ่งมีรายละเอียดพอสรุปได้ดังนี้ Field (1991)

1. ชนิดของทักษะ Field (1991) เป็นทักษะที่ต้องการในสถานประกอบการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มคือ ทักษะการทำงาน ทักษะการจัดการการทำงาน ทักษะการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อม ทักษะการเรียนรู้ในสถานประกอบการ และทักษะการสร้างสัมพันธ์ในการทำงาน
2. กระบวนการวิเคราะห์ความสามารถสำหรับงาน กระบวนการนี้ Field (1991) เริ่มต้นจากการอธิบายจำแนกให้เห็นลักษณะของอาชีพของคนงาน จากนั้นจึงแยกย่อยออกเป็นงาน แล้วจึงกำหนดความสามารถที่จำเป็นต้องมีในการทำงานแต่ละงานนั้น เพื่อเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมในแต่ละความสามารถ

Field (1991) ได้ให้ตัวอย่างที่สัมพันธ์กับการฝึกอบรมของพนักงานปฏิบัติการในสายงานการผลิต เพื่อช่วยให้การออกแบบและกำหนดโครงสร้างการฝึกอบรมไว้ดังนี้ 1) ตอบสนองต่อตัวบุคคล โดยใช้บทบาทสมมติเป็นการฝึกฝนในสถานการณ์ที่เกิดขึ้น 2) กระทำตามลำดับขั้น การสัมผัสภาพเพื่อให้ได้ข้อเท็จจริง 3) แยกแยะระหว่างสิ่งที่แตกต่างกันหากมีกรณีขัดแย้ง 4) ตอบสนองต่อเหตุการณ์หรือข้อมูลที่แตกต่างออกไปอย่างเป็นปกติ ด้วยวิธีการที่ยืดหยุ่นและสร้างสรรค์ จากแนวคิดดังกล่าว Field (1991) ได้นำเสนอรูปแบบของตนในการออกแบบการฝึกอบรมทักษะในภาคอุตสาหกรรมไว้ 7 ขั้นตอน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. ตรวจสอบในเรื่องทักษะและการจัดการฝึกอบรม ผู้ฝึกอบรม จะต้องเข้าไปสู่สถานที่ปฏิบัติงานเพื่อทำการศึกษาลำเนาและทำการวิจัยประเภทต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในหน่วยงานนั้นพร้อมกับแยกแยะปัญหาและประเด็นที่จะนำไปสู่การฝึกอบรม ด้วยการเปรียบเทียบผลการวิจัยที่ทำในหลายลักษณะเช่นการวิจัยเชิงปฏิบัติการกับการวิจัยเชิงสำรวจหรือด้วยการวิเคราะห์ความจำเป็นอื่นๆ

2. วิเคราะห์ความสามารถในการทำงาน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถ จะต้องใช้วิธีการพัฒนาความสามารถทั้งหลายรวมกันตามความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในแต่ละงานที่มีลักษณะเฉพาะ

3. กำหนดวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม การเขียนวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรมที่ต้องระบุกิจกรรมที่กระทำได้ ตามเงื่อนไขและมาตรฐานที่ต้องการให้มีในแต่ละความสามารถที่กำหนดไว้

4. กำหนดโครงการการฝึกอบรม จะต้องตรวจสอบวิธีการที่แตกต่างกันในการสร้างลำดับชั้นในโครงการฝึกอบรมและวิธีการที่แตกต่างกันในการจัดฝึกอบรมทักษะซึ่งรวมถึงการฝึกอบรมนอกสถานที่ปฏิบัติงาน การฝึกอบรมแบบสถานการณ์สมมติโดยใช้คอมพิวเตอร์ และการฝึกอบรมระหว่างการทำงาน

5. ดำเนินการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรมด้วยวิธีต่างๆ ที่ออกแบบไว้ ตลอดจนการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือช่วยในการฝึกอบรม เช่น คู่มือแนะนำการอ้างอิง คู่มือผู้ใช้ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้โมดูล ตลอดจนกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการอธิบายและสาธิตงาน

6. นิเทศก์การฝึกปฏิบัติ ในขั้นนี้เป็นกระบวนการของการนำทักษะที่ได้รับจากการเรียนรู้ถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติงานจริง จึงต้องการหาวิธีการที่จะให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนทักษะที่ได้เรียนตามโครงสร้างและภายใต้การแนะนำของผู้สอน

7. ประเมินทักษะ เป็นการทดสอบความสามารถของผู้เรียนด้วยวิธีต่าง ๆ และประเมินการเปลี่ยนแปลงของทักษะและความรู้ที่เป็นผลมาจากการฝึกอบรม

สรุป รูปแบบการฝึกอบรมของ Field (1991) เป็นรูปแบบที่เหมาะสมต่อการอบรมในภาคอุตสาหกรรมเพราะมีการตรวจสอบและวิเคราะห์ทักษะความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการประมวลความรู้จากตัวอย่างการฝึกอบรมทั้งด้านธุรกิจและอุตสาหกรรมในวิธีการจัดการฝึกอบรมแก่บุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.6.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมของ Boone (1992)

Boone (1992) ได้ให้นิยามการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมไว้ว่า คือกระบวนการในการวางแผนที่เป็นระบบสมบูรณ์และครอบคลุม เพื่อคาดการณ์ในอนาคตเกี่ยวกับความร่วมมือระหว่างองค์กรทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน เจ้าหน้าที่กับผู้เรียนหรือตัวแทนของผู้เรียน ในการจัดทำและส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ผู้เรียนพึงประสงค์ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในสิ่งแวดล้อมและวิถีชีวิตของผู้เรียนในชุมชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเรื่อง “การเรียนรู้แบบร่วมมือ” (Collaboration Learning) หรือการให้ผู้เรียนเข้ามามีส่วน

ร่วมในการจัดกิจกรรมที่โปรแกรมการฝึกอบรมให้ความสำคัญเรื่อง ความร่วมมือระหว่างผู้เรียนกับ นักการศึกษาในระบบโรงเรียน หรือองค์กรทางการศึกษาระบบโรงเรียน คือลักษณะเด่นที่ทำให้โปรแกรมมีความหมายกว้างกว่าหลักสูตร

การพัฒนาโปรแกรมเป็นระบบใหญ่ที่ประกอบด้วยแนวความคิดต่างๆ ในระบบใหญ่นั้น ดังกล่าวจะประกอบด้วยระบบย่อยอีก 3 ระบบที่มีแนวความคิดที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ระบบย่อย 3 ระบบสามารถจำแนกได้เป็น

- 1) ระบบการวางแผน (Planning)
- 2) ระบบการสร้างและการนำโปรแกรมไปปฏิบัติ (Design and Implementations)
- 3) ระบบการประเมินผลและความรับผิดชอบในการรายงานผล (Evaluation and Accountability)

ข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรมนั้น Boone (1992) ได้เสนอว่า ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้พัฒนาควรยอมรับข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับหน้าที่และบทบาท ดังต่อไปนี้

1. หน้าที่พื้นฐานจะเป็นนักส่งเสริมการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) และเป็นผู้อำนวยการ ความสะดวก (Facilitator) ในการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดความร่วมมือ
2. ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม ผู้พัฒนาจะต้องทำหน้าที่นำเสนอความต้องการของผู้เรียนหรือปัญหาที่ชุมชนต้องการแก้ไขเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ขององค์กรได้ทราบ เพราะทุกขั้นตอนของการพัฒนาโปรแกรมจะต้องอาศัยความร่วมมือ จากคณะเจ้าหน้าที่ขององค์กรทุกฝ่าย
3. คุณสมบัติและนิสัยของผู้พัฒนาโปรแกรมจะทำให้ นักพัฒนาโปรแกรมปฏิบัติงาน และวางโปรแกรมการฝึกอบรมแตกต่างกันตามปรัชญา ความเชื่อเจตคติ ทักษะ และประสบการณ์ที่แตกต่างกัน
4. นักพัฒนาโปรแกรมควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการสร้างกรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) จากแนวความคิดที่หลากหลายและสังเคราะห์ให้สอดคล้องกับภารกิจ และปรัชญาขององค์กรได้
5. หน้าที่ของนักพัฒนาโปรแกรม คือ การตัดสินใจในการเลือกวิธีปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ในทุกขั้นตอนของโปรแกรม และการตัดสินใจจะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้องน่าเชื่อถือ
6. นักพัฒนาโปรแกรมจะต้องมีหน้าที่ในการวางแผน การสร้างและนำโปรแกรมไปปฏิบัติ การประเมินผลโปรแกรมและความรับผิดชอบในการรายงาน

สรุป การพัฒนาโปรแกรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนตามแนวคิดของBoone (1992) จะต้องยอมรับว่า การพัฒนาเป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลง การตัดสินใจ ความร่วมมือ และระบบต่างๆ ที่มีแนวความคิด โดยผู้พัฒนามีหน้าที่ทั้งการเป็นผู้ส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงและผู้อำนวยความสะดวก ในการทำให้เกิดความร่วมมือในการเรียนการสอน

ผู้วิจัยได้เลือก การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมด้านการพัฒนาของ Houle (1981) เพื่อนำมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพราะเป็นรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาอาชีพ เนื่องด้วยแนวคิดและหลักการเน้นให้ผู้เรียนได้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงโดยใช้การเรียนการสอนจากการปฏิบัติงาน ที่ผู้เรียนสามารถมีส่วนร่วมในการวางแผน ออกแบบกิจกรรม และผู้เรียนจะเป็นผู้ชี้้นำการจัดการเรียนรู้จากการมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งที่เกิดขึ้นในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้(Existential/ Phenomenology) ที่จะทำให้การเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินบรรลุเป้าหมายได้ และที่สำคัญรูปแบบเน้นให้มีการกลับเข้ามารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งนับว่าเป็นแนวคิดที่เหมาะสมต่อการจัดรูปแบบการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน ที่จะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาความรู้ด้านการบริการอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรสายการบินสามารถปรับตัวได้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง

2.7 การคัดเลือก การออกแบบ และพัฒนาการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ

Lawson (2006) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมมี 2 แบบ คือ การฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ (Active Training) และการฝึกอบรมแบบไม่มีปฏิบัติการ (Passive Training) การฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ (Active Training) คือ การฝึกอบรมที่ผู้เรียนนำเอาทักษะและวิชาความรู้มาใช้ปฏิบัติจริงในการอบรม ส่วนการฝึกอบรมแบบไม่มีปฏิบัติการ (Passive Training) คือ การฝึกอบรมที่ผู้เรียนไม่มีโอกาสนำเอาทักษะและวิชาความรู้มาปฏิบัติ ผู้เรียนเพียงรับฟังจากการบรรยายเท่านั้น การฝึกอบรมแบบปฏิบัติการเป็นวิธีการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด ผู้เรียนจะเรียนรู้และจดจำได้ดีเมื่อมีกิจกรรมเข้าไปเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการมีอีกรูปแบบหนึ่งที่เรียกว่า การฝึกอบรมแบบความร่วมมือ (Cooperative Training) เป็นการแบ่งกลุ่มคนกลุ่มเล็ก เพื่อให้ผู้อบรมทำงานร่วมกันโดยใช้ความสามารถอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ด้วยวิธีการเรียนรู้ 2 แบบ คือ การเรียนรู้โดยธรรมชาติและการเรียนรู้ที่แต่ละคนจะใช้วิธีการที่แตกต่างกันไป

การฝึกอบรมแบบความร่วมมือ เป็นการเรียนรู้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้เรียนมากที่สุด วิธีการคือ ต้องแบ่งกลุ่มจับคู่ ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ต้องมีการวางแผนอย่างรอบคอบและ

ร่วมมือกันเป็นอย่างดี โดยใช้ทักษะและประสบการณ์ การบริหาร การจัดการ เพื่อให้เกิดการทำงานอย่างมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้เรียนมีความพยายามและนำผลสำเร็จมาสู่กลุ่ม นักฝึกอบรมต้องทำหน้าที่เป็นทั้งผู้สังเกตการณ์ ผู้ให้คำแนะนำ เป็นพี่เลี้ยง ที่ปรึกษา เพื่อให้การเรียนรู้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จ ประโยชน์ของการเรียนรู้แบบความร่วมมือคือสามารถปรับให้เหมาะกับความแตกต่างของแต่ละบุคคล การเรียนรู้แบบความร่วมมือสามารถนำไปใช้ได้โดยปรับปรุงเนื้อหาสาระให้เหมาะสม หากตัวผู้เรียนมีความแตกต่างกัน มีวัฒนธรรมที่ไม่เหมือนกัน ยิ่งทำให้มีความท้าทายในการพัฒนาบุคคลให้เกิดความรู้และทักษะ การทำงานอย่างมีส่วนร่วมเป็นทีมจึงมีประสิทธิภาพมากกว่า จากการศึกษาวิจัยพบว่าการเรียนรู้แบบความร่วมมือ จะทำให้การเรียนรู้มีประสิทธิภาพสูงกว่า สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่ดีกว่า มีสุขภาพจิตที่ดีกว่า ทั้งยังจะทำให้ผู้เรียนสามารถสร้างสรรค์ความคิดใหม่ ๆ และสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ดีกว่า ถ้ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ได้มากกว่าและเกิดผลงานมากกว่าและดีกว่าด้วย (Lawson, 2006)

2.7.1 การสร้างสิ่งแวดล้อมสำหรับการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ คือ การสร้างบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งผู้เรียนและผู้สอน สามารถทำได้ด้วยวิธีการดังต่อไปนี้ (Lawson, 2006)

2.7.1.1 การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ (Physic Setting) มีความสำคัญต่อผู้เรียนมาก เช่น อาจใช้เพลง แผ่นภาพโปสเตอร์ เทคนิค อุปกรณ์ ภาพยนตร์ตัวอย่าง รูปภาพ ฉายภาพนิ่ง ฉายวีดิทัศน์ ภาพศิลปะ ภาพการ์ตูน แอนิเมชั่น เพื่อสร้างบรรยากาศให้เหมาะสมต่อการฝึกอบรมหรือการถามคำถามให้แสดงความเห็นเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนตื่นตัวและตอบสนองต่อการเรียนรู้หรืออาจจัดที่นั่งเป็นรูปตัวยู เพราะการนั่งหันหน้าเข้าหากันทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยลดการควบคุมจากผู้สอน

2.7.1.2 กลยุทธ์และเทคนิค (Strategies and Technique) พื้นฐานการเรียนรู้ การสอน ทฤษฎีแรงจูงใจ งานวิจัย การเรียนรู้แบบกลุ่ม สิ่งแวดล้อม กลยุทธ์และเทคนิคเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การฝึกอบรมบรรลุถึงผลสำเร็จ การทำงานเป็นกลุ่มจะให้ทุกคนได้รับมอบหมายหน้าที่ เช่น ผู้รักษาเวลา ผู้จัดบันทึก ผู้บรรยาย สิ่งต่างๆ เหล่านี้ ผู้เรียนมีความสามารถและเข้าใจในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

2.7.1.3 การวางระดับเนื้อหา (Moderate Level of Content) การฝึกอบรมกลุ่ม คือการเรียนรู้และมุ่งเน้นที่กิจกรรมมากกว่าเนื้อหา ผู้สอนควรชี้แนะว่า “จำเป็นต้องรู้” มากกว่า “รู้ไว้ก็ดี” เนื้อหาสาระ ทักษะความเข้าใจต้องกำหนดให้สมดุลกันและใช้เวลาไม่มากเกินไป ผู้เรียนเรียนรู้อะไรและนำไปปฏิบัติอย่างไรเพื่อให้สามารถลงมือทำได้หลังจากการฝึกอบรม ผู้สอนควรสื่อให้รู้ถึงเนื้อหาสาระและต้องให้การสื่อสารเป็นกลยุทธ์เมื่อเริ่มโครงการฝึกอบรม วิธีการสื่อสารที่ดีอย่างหนึ่งก็คือ การส่งจดหมายเชิญเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้เรียนทราบว่ามีหัวข้ออะไร เนื้อหาโดยย่อของการฝึกอบรม ทั้งนี้เพื่อผู้เรียนจะได้ทราบโดยย่อว่าผู้เรียนจะเรียนรู้เรื่องอะไร มีการจัดกิจกรรมอันใด ควรเตรียมตัวอย่างไร ควรไปค้นคว้าเรื่องอะไร ต่างๆ เหล่านี้เป็นต้น เพื่อให้โครงการฝึกอบรมน่าสนใจและเกิดประโยชน์ที่สุด

2.7.1.4 ความสำคัญของผู้มีส่วนร่วม (High Level of Participations) ผู้สอนมีหน้าที่อำนวยความสะดวก การบริหารจัดการกระบวนการเรียนรู้ ผู้เรียนถูกนำเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมโดยการกระตุ้นจากการทำกิจกรรมโดยมีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่ม ต่อเนื่องจนถึงลงมือปฏิบัติ มีส่วนร่วมในการอภิปราย ตอบสนองกิจกรรมและกระบวนการต่าง ๆ

2.7.1.5 การพึ่งพากันในกลุ่ม (Interdependent) การเรียนรู้แบบกลุ่ม คือ การสร้างให้เกิดความเป็นอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่ม ผู้สอนพยายามสนับสนุนให้สมาชิกในกลุ่มสามารถทำได้ในระดับขั้นสูง ผู้เรียนแต่ละคนต้องรับผิดชอบต่อส่วนของตนและส่วนที่เหลือในกลุ่ม เพื่อให้ออกมาเป็นรูปลักษณะที่สมบูรณ์แบบที่สุด

2.7.1.6 การบรรยาย (Minimal Lecture) ควรใช้เวลาไม่เกิน 15 นาทีในการบรรยาย ผู้สอนสนับสนุนให้มีการปฏิบัติจริงมากกว่าการรับฟังการบรรยาย

2.7.1.7 กลุ่มย่อย (Use of Small Group) การแบ่งกลุ่มย่อยประกอบด้วย 2 - 8 คน ทำให้เกิดพลังในกลุ่ม เพราะจะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มประสานงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทั้งยังก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ต่อกันและกันอีกด้วย ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะและการทำงานร่วมกัน เปิดโอกาสให้ผู้ที่ไม่ค่อยพูดได้มีโอกาสแสดงออกอย่างอิสระเสรีทำให้ได้รับการยอมรับและเกิดความเชื่อมั่นในกลุ่ม

2.7.1.8 การสอนโดยเพื่อน (Peer Teaching) การเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ทำให้เกิดประสบการณ์ เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่มและทักษะการเรียนรู้ระหว่างกลุ่ม ซึ่งให้ประโยชน์ทั้งผู้เรียนและผู้สอน

2.7.1.9 การเลือกวิธีการ (Variety of Methods) การแสดงบทบาทสมมติ กิจกรรม เกมส์ ประสบการณ์ เป็นวิธีการที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมการฝึกอบรมแบบปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนมีส่วนร่วมในกิจกรรมเหล่านั้นด้วย

2.7.1.10 การทำซ้ำ (Iterative Process) การใช้กิจกรรมระหว่างผู้สอนและผู้เรียนเพื่อสร้างความรู้ แนวคิด ทักษะให้เกิดการทับซ้อนกันเพื่อให้ผู้เรียนเห็นภาพ เกิดความเข้าใจและสามารถบูรณาการเชื่อมโยงเนื้อหาความรู้ต่าง ๆ ที่ได้รับการจากฝึกอบรม

2.7.1.11 การนำไปใช้ในชีวิตรจริง (Real World Applications) ผู้สอนควรใช้ตัวอย่างจากสถานการณ์จริงหรือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการฝึกอบรมเพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาและก่อนจบการฝึกอบรม ผู้สอนควรให้ผู้เรียนได้มีโอกาสพัฒนารายบุคคล แจกแจงความสามารถรายบุคคล เพื่อที่แต่ละคนจะได้นำความรู้ทักษะที่ได้จากการฝึกอบรมไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในชีวิตรจริงได้มากที่สุด

2.7.2 การออกแบบการฝึกอบรมแบบปฏิบัติการ (Designing Active-Training Activities) เมื่อเลือกเนื้อหาของการฝึกอบรมได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือ การกำหนดวิธีการ การออกแบบ การเลือกใช้วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จะใช้ในการฝึกอบรม กำหนดกิจกรรมเพื่อสร้างทักษะและประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียน ซึ่งหลักการออกแบบจะต้องครอบคลุมถึงการละลายพฤติกรรมเพื่อสร้างความร่วมมือ ในขณะเดียวกันเป็นการปรับพฤติกรรมให้เข้าหากัน การออกแบบจะต้องตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลาย ๆ ข้อและความต้องการหลาย ๆ อย่างและการออกแบบจะต้องปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมสอดคล้องเข้ากับความต้องการ การออกแบบอาจมีการเพิ่ม ตัด ย่อ ขยาย กิจกรรมต่าง ๆ ให้พอเหมาะและทันต่อเวลาที่มีเพื่อให้สอดคล้องและลงตัวกับประสบการณ์ของผู้เรียน ข้อสำคัญควรนำเสนอกิจกรรมที่ได้มีการออกแบบ สร้างและพัฒนาขึ้นมาตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการฝึกอบรมให้มากที่สุด(Lawson, 2006)

2.7.2.1 ปัจจัยที่ควรพิจารณา (Factor to Consider) การฝึกอบรมแบบปฏิบัติการควรพิจารณาถึงแหล่งทรัพยากร เครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ กิจกรรม สำหรับการพัฒนาโครงการและควรค้นหาปัจจัยที่มีผลกระทบในการตัดสินใจ

2.7.2.1.1 เวลา การฝึกอบรมแบบปฏิบัติการต้องใช้เวลาและขึ้นอยู่กับกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย การเลือกใช้กิจกรรมที่เหมาะสมจะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ประทับใจ เช่น การเลือกใช้กิจกรรมดูวีดีทัศน์เป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลา เพราะต้องดูตั้งแต่ต้นจนจบและต้องดูซ้ำหลายเที่ยวจนเกิดความเข้าใจ

2.7.2.1.2 ราคาค่าใช้จ่าย การฝึกอบรมแบบปฏิบัติต้องมีค่าใช้จ่ายในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เพื่อใช้ในการพัฒนาโครงการ ต้องมีการบริหารจัดการงบประมาณอย่างลงตัว ต้องคำนึงถึงลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและต้องควบคุมงบประมาณให้พอเพียง

2.7.2.1.3 คุณภาพ ควรเลือกสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและอยู่ในงบประมาณเพื่อนำมาใช้เป็นองค์ประกอบของการฝึกอบรมแบบปฏิบัติ

2.7.2.1.4 ความเหมาะสม ทั้งเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์และสื่อต่างๆ ควรเลือกใช้ให้เหมาะสม สอดคล้องและลงตัวกับการฝึกอบรมแบบปฏิบัติ ทั้งผู้เรียนผู้สอน หัวข้อเนื้อหา สาระหลักสูตร กิจกรรม วัตถุประสงค์ สถานที่และเวลาต้องมีความสอดคล้องกันทั้งหมด

2.7.2.1.5 ประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญ กิจกรรมการแสดงบทบาท การสาธิตและกรณีศึกษาจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความเชี่ยวชาญของผู้ฝึกอบรม

2.7.3 เครื่องมือต่าง ๆ (Instrumentation) เครื่องมือหมายถึงรวมไปถึงกระดาษและปากกาที่ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับบุคคล กลุ่มหรือองค์กร ประเภทของเครื่องมือได้แก่ แบบสำรวจ แบบสอบถาม แบบทดสอบ เครื่องมือเหล่านี้ใช้เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับและตรวจสอบระบุขอบข่ายที่จะปรับปรุง การวางพื้นฐานหรือการเริ่มต้นพัฒนาความก้าวหน้าในอนาคต การเลือกและการพัฒนาเครื่องมือต้องคำนึงถึงความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ โดยมีพื้นฐานตั้งอยู่บนทฤษฎีและต้องพิจารณาถึงภาษาที่ใช้ว่าเหมาะสมกับระดับผู้อ่านหรือไม่ (Lawson, 2006)

2.7.4 การบรรยาย (Lectures) การบรรยายในหัวข้อการอบรม หากมีเวลาจำกัดควรบรรยายแต่ละช่วงไม่เกิน 10 นาที วิธีที่จะทำให้การบรรยายได้ผลดี น่าสนใจและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ได้แก่ การถามและตอบคำถาม การใช้สื่อที่น่าสนใจ การเล่าเรื่องสั้น การยกปัญหากรณีต่าง ๆ การยกตัวอย่าง เพราะผู้ออกแบบการอบรมควรคำนึงถึงเสมอว่า “ผู้เรียนเรียนรู้โดยการทำ มิใช่โดยการบอกให้ทำ (People learn by doing, not by being told)” Lawson (2006) ได้เสนอทางเลือกอื่นแทนการบรรยายดังนี้

2.7.4.1 การถามคำถามในกลุ่ม (Group Inquiry) ให้ผู้เข้าอบรมจับคู่ศึกษาข้อมูลและเนื้อหาสาระของการอบรม ทำความเข้าใจให้มากที่สุด ทำเครื่องหมายคำถามตรงที่ไม่เข้าใจ แล้วรวมกลุ่มใหญ่และตอบคำถามที่ผู้เข้าอบรมสงสัย เพื่อสร้างความสนใจและกระตุ้นให้มีการตั้งคำถาม

2.7.4.2 การค้นหาข้อมูล (Information Search) ให้ผู้เข้าอบรมค้นหาข้อมูลจากที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นแผ่นพับ คู่มือ วารสาร หรือหนังสือ แล้วจัดกลุ่มย่อยเพื่ออภิปราย รายงาน และตอบคำถาม

2.7.4.3 การอภิปรายกลุ่ม (Guided Discussion) เป็นการอภิปรายกลุ่มตามวิธี Socratic โดยการตั้งคำถามเป็นชุดโดยเขียนไว้บนกระดาน เพื่อดึงเอาความรู้และประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดความคิดรวบยอดเกี่ยวกับเรื่องที่เรียน โดยทำตามคำแนะนำของการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Cooperative Learning) และให้ผู้เข้ารับการอบรมจับคู่หรือจัดกลุ่มทำงาน เพื่อให้ได้คำตอบ

2.7.4.4 การแบ่งปันความรู้ (Active Knowledge Sharing) ให้ผู้เข้ารับการอบรมจัดกลุ่ม ๆ ละ 2 – 3 คน นำข้อมูลที่วิทยากรนำเสนอ แล้วถามหรือสุ่มถามคำตอบจากแต่ละกลุ่ม กลุ่มอื่นจะตั้งใจฟังคำตอบเพราะต้องการรู้ว่ากลุ่มของตนตอบถูกต้องหรือไม่

2.7.4.5 บทเรียนแบบเพื่อนสอนเพื่อน (Peer Lessons) แบ่งกลุ่มย่อย ให้แต่ละกลุ่มศึกษาบทเรียนกลุ่มละตอน แล้วตัดสินใจเลือกวิธีสอนแก่เพื่อนในห้อง แต่ละกลุ่มอาจมีวิธีการสอนที่แตกต่างกัน เช่น บางกลุ่มอาจเลือกคนในกลุ่มนำเสนอ ในขณะที่บางกลุ่มอาจร่วมกันนำเสนอ

2.7.4.6 การออกแบบแบบตัวต่อ (Jigsaw Design) วิธีนี้คล้ายกับวิธีเพื่อนสอนเพื่อน สร้างกลุ่มใหม่โดยแบ่งกลุ่มย่อย ที่เรียกว่า Home Group ส่งตัวแทน 1 คนไปศึกษาแต่ละหัวข้อย่อยที่กำหนดในกลุ่มใหม่ ซึ่งจะเรียกว่า Expert Group แล้วกลับมาที่ Home Group เพื่อสอนเพื่อนเกี่ยวกับสิ่งที่ได้ศึกษามาซึ่งจะครอบคลุมทุกหัวข้อย่อย แล้วกลุ่มช่วยกันตอบคำถามที่ได้รับ ทำให้แน่ใจว่าได้ข้อมูลมาถูกต้อง Jigsaw Design สร้างความรับผิดชอบร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มในการรวบรวมข้อมูลที่แยกเป็นหลายส่วนมารวมสร้างองค์ความรู้

2.7.4.7 การจัดการแข่งขันการเรียนรู้ (Learning Tournament) เป็นการแบ่งกลุ่ม ๆ ละ 5 – 7 คน ให้แต่ละกลุ่มศึกษาอภิปรายและช่วยกันศึกษาบทเรียนที่ได้รับพร้อมทำแบบทดสอบ นำคะแนนที่ได้ของแต่ละคนมารวมเป็นคะแนนของทีม ให้รางวัลทีมที่ชนะ

2.7.5 กิจกรรมการเรียนรู้โดยประสบการณ์ (Experiential Learning Activities) เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนเกี่ยวข้องกับกระบวนการเรียนรู้โดยตรง โดยใช้ประสบการณ์จริง ได้แก่ การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) กรณีศึกษา (Case Studies) กิจกรรมในตะกร้า (in-basket activities) สถานการณ์จำลอง (Simulation) และเกมส์ (Games) เป็นต้น (Lawson, 2006)

2.7.5.1 การแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) คือ กระบวนการที่ผู้เรียนสวมบทบาทที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตน และพฤติกรรมที่สังเกตพบ มาเป็นข้อมูลในการอภิปราย เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ วัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนมีความเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมทั้งของตนเองและของผู้อื่น ประเภทของบทบาทสมมติมีหลายวิธี เช่น แบบที่ผู้สอนเขียนบทและให้ผู้เรียนอ่านในส่วนของตนเอง (Scripted role play), แบบที่ผู้สอนสร้างเรื่องขึ้นมาแล้วให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมที่กำหนดให้ (Coaching role play), แบบที่ผู้สอนให้ผู้เรียนแสดงบทบาทสมมติขึ้นมาเอง (Spontaneous role play) และแบบที่ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม 3 คนหมุนเวียนบทบาทการแสดงในทุกบทบาท (Rotating Trio role play) โดยมีขั้นตอนการแสดงบทบาทสมมติดังต่อไปนี้ คือ นำเสนอสถานการณ์และบทบาทสมมติ คัดเลือกผู้แสดงบทบาท กำหนดผู้สังเกตการณ์แสดงบทบาทสมมติ อภิปรายเกี่ยวกับความรู้ ความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมที่ผู้แสดงแสดงออก แล้วสรุปการเรียนรู้ที่ได้รับ ข้อดีของการแสดงบทบาทสมมติคือ ทำให้ผู้เรียนเข้าใจความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของตน พัฒนาทักษะในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ทำให้การเรียนการสอนมีสภาพใกล้เคียงกับความเป็นจริงและผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างสนุกสนาน แต่มีข้อเสียคือ ใช้เวลามาก หากเตรียมการไม่ดี อาจเกิดปัญหาตามมา และหากการแสดงไม่เป็นไปตามบทที่กำหนดไว้ ผู้สอนต้องสามารถแก้ไขปัญหาในสถานการณ์นั้นได้

2.7.5.2 กรณีศึกษา (Case Study) คือ ปัญหาหรือสถานการณ์ที่ผู้สอนนำมาจากสถานการณ์จริง แล้วให้ผู้เรียนตอบประเด็นคำถามเกี่ยวกับเรื่องนั้น ๆ แล้วนำคำตอบและเหตุผล

มาใช้เป็นข้อมูลในการอภิปราย วัตถุประสงค์เพื่อช่วยให้ผู้เรียนฝึกการเผชิญเหตุการณ์และสามารถแก้ไขปัญหาโดยไม่ต้องรอให้เกิดปัญหาขึ้นมาจริง ๆ แนวทางในการนำกรณีศึกษามาใช้จะเป็นในรูปแบบของการเล่าเรื่องโดยใช้จินตนาการของผู้เรียนที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงที่สุด สร้างตัวละคร สร้างบทสนทนาสมจริง ให้อารมณ์ที่เฉพาะเจาะจงอย่างเหมาะสม มีการสร้างภาพอธิบายในใจของผู้เขียนให้ชัดเจนขึ้น สร้างเรื่องให้ชวนติดตาม สร้างคำถามหรือคำชี้้นำให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสคิดวิเคราะห์เรื่องตามได้

2.7.5.3 กิจกรรมในตะกร้า (In-Basket Activities) คือ กระบวนการที่ผู้เรียนได้เผชิญกับสถานการณ์ที่คล้ายกับความเป็นจริงโดยมีขั้นตอนคือ จัดเตรียมสถานการณ์สมมติ จัดเตรียมอุปกรณ์ ทั้งผู้สอนและผู้เรียนอภิปรายถึงวิธีการและพฤติกรรมที่เกิดขึ้น แล้วสรุปการเรียนรู้ ข้อดีคือ ช่วยให้ผู้เรียนได้สัมผัสกับประสบการณ์จริงในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริง และผู้เรียนได้ฝึกทักษะในการจัดแบ่งงาน และบริหารเวลาด้วย ส่วนข้อเสียคือ ผู้เรียนที่มีประสบการณ์น้อยอาจไม่สามารถทำกิจกรรมให้เสร็จในเวลาที่กำหนด

2.7.5.4 การใช้สถานการณ์จำลอง (Simulations) คือ กระบวนการที่ผู้สอนช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยให้ผู้เรียนลงไปเล่นในสถานการณ์ที่มีบทบาท มีข้อมูล มีกติกาการเล่นที่สะท้อนความเป็นจริง มีการตัดสินใจแก้ปัญหา ซึ่งการตัดสินใจนั้นจะส่งผลถึงผู้เล่นในลักษณะเดียวกับที่เกิดขึ้นในสถานการณ์จริง

2.7.5.5 การใช้เกมส์เพื่อการสอน (Instructional Games) คือผู้สอนช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด โดยให้ผู้เรียนเล่นเกมกติกาและนำเนื้อหาและข้อมูลของเกมส์มาเป็นข้อมูลในการอภิปรายเพื่อสรุปการเรียนรู้

2.7.5.6 การเรียนจากการปฏิบัติจริง (Action Learning) เป็นการเรียนที่เกิดขึ้นที่หน้างาน เช่นในโรงงาน ในสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อระบุความต้องการทางธุรกิจ เพื่อพัฒนาทักษะประสบการณ์ของปัจเจกบุคคล

2.8 การนำเสนอการฝึกอบรม (Delivering Training)

การฝึกอบรมที่ดีย่อมขึ้นอยู่กับผู้ดำเนินการอบรมเป็นปัจจัยหลักสำคัญ ทั้งการเตรียมตัว การสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน ที่ผู้อบรมจะต้องมีเทคนิคในการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ พร้อมข้อเสนอแนะในการใช้เครื่องมือต่างๆ รวมทั้งการปรับปรุงรูปแบบในการนำเสนอ ซึ่ง Lawson (2006) ได้กล่าวถึงดังนี้

2.8.1 การสร้างบรรยากาศในการเรียนการสอน (Creating a Positive Learning Environment) ความสำเร็จหรือล้มเหลวของการอบรมอยู่ที่ 'การเตรียม' โดยรวมถึงการเตรียมตัวของผู้สอน การเตรียมบรรยากาศของการเรียน การเตรียมผู้เข้าอบรม และการดูแลผู้เข้าอบรม ซึ่งแบ่งเป็นขั้นตอนคือ (Lawson, 2006)

2.8.1.1 ขั้นตอนก่อนเริ่มการอบรม

2.8.1.1.1 แบบสอบถามก่อนการอบรม (Pre-session Questionnaire)

ก่อนเริ่มหลักสูตรการอบรมนั้น ควรส่งจดหมายและแบบสอบถามไปยังผู้เข้าอบรม เพื่อเป็นการต้อนรับผู้เข้าอบรม และเพื่อที่ผู้เข้าอบรมจะได้รับทราบถึงหัวข้อเรื่องที่จะอบรม วันเวลาสถานที่ ข้อกำหนดต่างๆ ที่ควรทราบและปฏิบัติ

2.8.1.1.2 การมอบหมายงานก่อนการอบรม (Pre-session Assignments)

การมอบหมายงานก่อนเริ่มการอบรมนี้ สามารถช่วยประหยัดเวลาในการสัมมนาเชิงปฏิบัติการได้ โดยอาจเป็นการมอบหมายให้ผู้เข้าอบรมอ่านเอกสาร 1-2 หน้า หรืออาจให้ทำแบบทดสอบวัดความรู้ ทั้งนี้ไม่ควรให้งานมากเกินไป เพราะผู้เข้าอบรมจะมีความรู้สึกลำบาก

2.8.1.1.3 การมีส่วนร่วมของหัวหน้างานและผู้สนับสนุนการเข้าอบรม

(Manager Involvement and Support) หัวหน้างานควรอธิบายให้ลูกน้องเข้าใจถึงความสำคัญของการเข้ารับการอบรม ควรบอกถึงเหตุผล ความจำเป็น และความคาดหวังที่หน่วยงานต้องการให้พนักงานได้รับจากการอบรมครั้งนี้

2.8.1.2 ขั้นตอนหลังการอบรม

2.8.1.2.1 หัวหน้างานควรให้พนักงานเข้าพบเพื่อรายงานสิ่งที่ได้รับจากการอบรม

2.8.1.2.2 สอบถามถึงสิ่งที่เขาได้เรียนรู้ว่าเป็นไปตามคาดหวังของเขาหรือไม่และควรแนะนำให้เพื่อนร่วมงานอื่นๆได้เข้ารับการอบรมในหลักสูตรนี้หรือไม่

2.8.1.2.3 ควรเน้นในสิ่งที่พนักงานได้เรียนรู้มาว่า จะนำมาใช้กับหน่วยงานได้อย่างไร และหัวหน้า จะมีส่วนช่วยพนักงานนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานได้อย่างไร

2.8.1.2.4 ควรให้พนักงานได้ถ่ายทอดสิ่งที่ได้รับมาจากการอบรมหรือเอกสารข้อมูลต่างๆ แก่เพื่อนร่วมงาน

2.8.1.2.5 หลังการอบรมประมาณ 2-3 เดือน ควรติดตามผลการปฏิบัติงานว่า เขาสามารถประยุกต์สิ่งที่ได้เรียนรู้มาทำงานที่เขาทำได้หรือไม่ และควรสอบถามว่าเขาต้องการเข้าอบรมหลักสูตรอื่นใดเพิ่มเติมอีก

2.8.1.3 การเตรียมตัว ขั้นตอนการเตรียมตัวของผู้ฝึกอบรมต้องเตรียมเนื้อหาหลักสูตร เอกสาร และกิจกรรมที่ใช้ในหลักสูตรให้พร้อม หมั่นฝึกซ้อมจนมั่นใจและพร้อมที่จะตอบคำถามต่างๆ ในหลักสูตรนั้นๆ ได้

2.8.1.4 การจัดที่นั่งของผู้เรียน การจัดโต๊ะและที่นั่งในการการเรียนการสอน ขึ้นอยู่กับการให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และความต้องการในการควบคุมการเรียนการสอน ซึ่งสามารถจัดได้หลายรูปแบบดังนี้

2.8.1.4.1 การจัดที่นั่งแบบห้องเรียน ผู้สอนจะอยู่หน้าห้องเรียน จำนวนผู้เข้าเรียนมีน้อย ผู้สอนสามารถควบคุมชั้นเรียนได้ดี ลักษณะการสื่อสารเป็นแบบ One-way communication

2.8.1.4.2 การจัดที่นั่งแบบรูปเกือกม้า ผู้อบรมจะอยู่หน้าห้อง สามารถควบคุมการอบรมได้ สามารถมองเห็นผู้อบรมได้ทุกคน การสื่อสารเป็นแบบ Two-ways communication

2.8.1.4.3 การจัดที่นั่งแบบสี่เหลี่ยมจัตุรัสหรือวงกลม การจัดลักษณะนี้ ผู้สอนจะนั่งรวมกันกับผู้เรียน เป็นบรรยากาศที่ผ่อนคลาย สามารถแสดงความคิดเห็นด้วยกันได้มาก เหมาะกับการแก้ปัญหาร่วมกัน

2.8.1.4.4 การจัดที่นั่งแบบ Cluster เป็นการจัดที่นั่งเป็นกลุ่มเล็กๆหลายหลายกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากขึ้น และแต่ละคนก็สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวก

2.8.1.4.5 การจัดที่นั่งแบบ Conference การจัดแบบนี้จะค่อนข้างเป็นทางการ ผู้อบรมจะยืนอยู่ด้านหน้า ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการอบรมน้อย ผู้สอนสามารถควบคุมการอบรมได้ดี การสื่อสารเป็นแบบ two-way communication ได้บ้าง

2.8.1.4.6 การจัดที่นั่งแบบนั่งล้อมวง การจัดแบบนี้มีความเป็นกันเองมาก ผู้สอนอยู่ในกลุ่มผู้เรียน ผู้สอนและผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างดี

2.8.1.4.7 การจัดที่นั่งแบบ Chevron การจัดที่นั่งแบบนี้จะคล้ายกับการจัดแบบ ห้องเรียน แต่มีจำนวนผู้เรียนมากกว่า บรรยากาศเป็นแบบทางการ

2.8.1.5 การเริ่มอบรม การเริ่มต้นที่ดีนั้นมีความสำคัญมาก ในช่วง 2-3 นาทีแรก ผู้สอนจะสามารถสร้างได้ทั้งประสบการณ์ทั้งประทับใจและไม่ประทับใจให้แก่ผู้เรียนได้ ซึ่งสิ่งที่ผู้สอนต้องคำนึงคือการสร้างบรรยากาศที่ผู้เรียนรู้สึกปลอดภัย กระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความคิด โดยผู้สอนเข้าไปมีส่วนร่วมกับผู้เรียนในกระบวนการเรียนรู้เพื่อทำให้ผู้เรียนสนใจการเรียน การเริ่มต้นที่ดีควรเริ่มจากการให้มีกิจกรรมละลายพฤติกรรม เพราะผู้เรียนอาจมาจากต่างที่ ยังไม่มีความคุ้นเคยกัน กิจกรรมละลายพฤติกรรมจะช่วยให้ผู้เรียนลดความเครียด และความกังวลรวมทั้งกระตุ้นให้เกิดพลังได้ด้วย

2.8.2 เทคนิคการสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ ได้แก่ การแบ่งกลุ่มย่อย การใช้แบ่งกลุ่มแบบสองคนต่อกลุ่มการจับคู่ และวงจรประสบการณ์การเรียนรู้ ผู้สอนควรแนะนำกิจกรรมว่ามีอะไรบ้าง ลำดับขั้นตอนก่อนหลัง และรายละเอียดของกิจกรรม ผู้สอนต้องมีความสามารถในการควบคุมกิจกรรมให้ประสบความสำเร็จ เข้าใจถึงกระบวนการของกิจกรรมมีอะไรบ้าง ขั้นตอนลำดับเป็นอย่างไร รวมทั้งมีความคิดสร้างสรรค์รูปแบบกิจกรรมของตนเอง

2.8.3 กระบวนการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

2.8.3.1 การแนะนำกติกาและวิธีการของกิจกรรม โดยบอกวัตถุประสงค์ของกิจกรรม จัดโต๊ะและห้องเรียนให้เหมาะสมกับกิจกรรม จัดสรรเวลาให้เหมาะสมกับกิจกรรมและควรมีการถามคำถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม หรือควรสาธิตให้ดูก่อน

2.8.3.2 การควบคุมดูแลกิจกรรม ผู้สอนควรสังเกตดูว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำกิจกรรมได้อย่างถูกต้อง และควรช่วยเหลือแนะนำเมื่อจำเป็น

2.8.3.3 การควบคุมกำกับเวลา ควรมีการแจ้งเวลาเป็นระยะๆ เพื่อจะได้บริหารการจัดกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.8.3.4 การสรุปผลกิจกรรม ควรมีการเปิดโอกาสให้ตัวแทนของแต่ละกลุ่มสรุปผลกิจกรรมและมีการถามคำถามปิดท้ายว่า ท่านชอบกิจกรรมใดมากที่สุด เพราะเหตุใด ท่านเรียนรู้อะไรบ้าง และต้องเปิดใจรับคำวิจารณ์หรือคำแนะนำทั้งด้านบวกและด้านลบ

2.8.3.5 การใช้แบบประเมินผลกิจกรรม แบบประเมินต้องบอกได้ว่าเราวัดอะไรทำไมจึงเลือกประเมินแบบนี้ และเข้าใจว่าการประเมินไม่มีผิดหรือถูก แบบประเมินที่ซับซ้อนควรอธิบายพร้อมสาธิตการประเมินและให้เวลาที่เหมาะสม ผลของการประเมินควรรวมคะแนนและนำเสนอเป็นตารางหรือกราฟ ทั้งนี้ หลักการประเมินต้องสอดคล้องและนำไปพัฒนาการอบรมครั้งต่อไป

2.8.4 การปรับปรุงรูปแบบเพื่อการนำเสนอ ผู้สอนควรพิจารณาในเรื่องของ บุคลิกภาพ การแต่งกาย การใช้มือ สีหน้าท่าทาง การเคลื่อนไหวหรือเพื่อให้ดูมีความเป็นมืออาชีพ

สรุป องค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างความสำเร็จของการฝึกอบรมอยู่ที่การให้ความสำคัญกับการเตรียมการ การมีส่วนร่วมของผู้สอน การรู้จักเลือกใช้เทคนิคหลากหลายเพื่อดึงความสนใจของผู้เรียนตลอดการอบรม โดยผู้สอนต้องมั่นใจว่าดำเนินการจัดกิจกรรมต่างๆ อย่างมีระบบและใกล้ชิดกับผู้เข้าอบรม จนบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เพราะการเรียนรู้ที่แท้จริงจะเกิดขึ้นระหว่างดำเนินกิจกรรม การใส่ใจต่อผู้ฝึกอบรมแม้ในเรื่องเล็กน้อยจะส่งผลดีต่อความรู้สึกของผู้เข้าอบรม

ตอนที่ 3 แนวคิดการประกอบอาชีพบริการงานสายการบิน

3.1 แนวคิดการพัฒนาอาชีพ

3.1.1 ความหมาย

ปกาวดี ประจักษ์ศุภนิมิต และกิงพร ทองใบ, 2531 (อ้างถึงใน ชูชัย สมितिโกร, 2553 : online) กล่าวถึงการพัฒนาอาชีพว่าหมายถึง กระบวนการซึ่งองค์การจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคลากรในการจัดการกับอาชีพตนเอง ซึ่งอาจได้แก่การประเมินศักยภาพของบุคคล กำหนดเส้นทางอาชีพที่เหมาะสม วางแผนและฝึกอบรม

สำนักงานส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (2551) ให้ความหมายว่า การพัฒนาอาชีพ หมายถึง การทำให้อาชีพเจริญเติบโต งามงาม และมากขึ้น และการเปลี่ยนแปลงที่ละเล็กละน้อย โดยผ่านลำดับขั้นตอนต่างๆ ไปสู่ระดับที่ขยายขึ้น

มูลนิธิสถาบันโลจิสติกส์แห่งเอเชีย (2553) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาอาชีพว่าเป็นวิธีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรชนิดหนึ่ง ที่องค์กรสามารถนำไปใช้เพื่อส่งเสริมความก้าวหน้าและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรได้

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2554) ให้ความหมายว่า การพัฒนาอาชีพ เป็นการดำเนินงานอาชีพให้มีการพัฒนาและก้าวหน้ายิ่งขึ้น ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ โดยมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดอย่างมีระบบ การพัฒนาอาชีพจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการพัฒนาตนเองให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอและรู้จักวิเคราะห์ข้อมูลสถานการณ์ของชุมชนทั้งภายในและภายนอกให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพบริบทของพื้นที่ ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามที่มีการเปลี่ยนแปลง

สรุป การพัฒนาอาชีพ หมายถึง การสร้างความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพเพื่อคุณภาพชีวิต ทั้งด้วยช่องทางการฝึกอบรมและการพัฒนาตนเอง ประกอบกับการวิเคราะห์ความต้องการของตลาดในอาชีพนั้นๆ เพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาอาชีพได้อย่างเหมาะสม

3.1.2 ประโยชน์ของการพัฒนาอาชีพ

การพัฒนาอาชีพมีความสำคัญ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ คือ 1) เป็นการใช้ทรัพยากรในชุมชนให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่น โดยการนำมาประกอบอาชีพให้มีรายได้มากขึ้น 2) เป็นการขยายตลาดให้กว้างขวางออกไปได้มากขึ้น 3) ช่วยเปลี่ยนรูปแบบของผลิตภัณฑ์หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ออกสู่ตลาดได้มากยิ่งขึ้น 4) ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ตามที่ตนเองต้องการได้มากยิ่งขึ้น 5) การพัฒนาผลิตภัณฑ์ช่วยเพิ่มปริมาณของผลิตภัณฑ์ และทำให้การใช้แหล่งทุน และการดำเนินการด้านการตลาดสามารถดำเนินการได้มากขึ้นด้วย 6) ช่วยทำให้เศรษฐกิจของชุมชนดีขึ้น 7) เป็นการช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนให้ดีขึ้น และทำให้คนในชุมชนสามารถพึ่งตนเองได้ในที่สุด (สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2554)

การพัฒนาอาชีพของบุคลากร มีความสำคัญและเป็นประโยชน์แก่องค์กร (สุรชาติ ถีกสถิตย์, 2552) ซึ่งได้แก่ การช่วยรับประกันว่าบุคลากรที่มีความสามารถจะอยู่กับองค์กรต่อไป เพราะบุคลากรที่มีความสามารถและประสิทธิภาพ ย่อมเป็นที่ต้องการของหน่วยงานทุกแห่ง การช่วยให้องค์กรสามารถดึงบุคลากรที่มีความสามารถสูงเข้ามาทำงานได้มากขึ้น ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร และช่วยให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและลดความล้าสมัย เพราะในปัจจุบัน หน่วยงานต่างๆ ย่อมมีการเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และด้วยเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่ก้าวไกลที่ผู้คนทั่วโลกสามารถติดต่อถึงกันได้ทุกที่ทุกเวลา ในเวลาอันรวดเร็ว ดังนั้น บุคลากรระดับบริหารในสายงานบริการจึงต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์ยาวไกล ทันทต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างบุคลากรในองค์กรให้สามารถพัฒนาตนเองได้มีศักยภาพอย่างเต็มที่ ทิศทางการจัดการศึกษาของกระทรวงศึกษาธิการในด้านพัฒนาอาชีพจึงมีพันธกิจที่จะพัฒนาระดับ และจัดการศึกษาเพื่อเพิ่มศักยภาพ และขีดความสามารถให้ประชาชน มีอาชีพที่สามารถสร้างรายได้ที่มั่นคง ทั้งยังเป็นบุคลากรที่มีวินัย คุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความรับผิดชอบ ต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, พ.ศ.2555) ยุทธศาสตร์การจัดการศึกษาจึงมุ่งเน้นให้ประชาชนพัฒนาต่อยอดความสามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาอาชีพ ตามความถนัดที่

ตนเอง โดยมีการจัดการความรู้ พัฒนาอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยจะเน้นให้ผู้เรียนมีทักษะการเรียนรู้เพื่อให้เป็นเครื่องมือการเรียนรู้ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นไปตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่กำหนดให้เป็นองค์กรหลักในการสร้างสังคมอุดมปัญญา ด้วยการจัดการให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชน อย่างมีคุณภาพและทั่วถึง อันประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ คือ พัฒนาศักยภาพการเรียนรู้ของประชาชน การเพิ่มศักยภาพการจัดการความรู้ของชุมชน และการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กรและภาคีเครือข่าย (กระทรวงศึกษาธิการ, พ.ศ.2555)

สรุป ประโยชน์ของการพัฒนาอาชีพจะเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรได้พัฒนาศักยภาพในตนเอง จนต่อยอดไปสู่จุดสูงสุดในเส้นทางอาชีพนั้น อันเป็นการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพและรับประกันว่า บุคลากรจะสามารถอยู่กับองค์กรได้ต่อไป สามารถสร้างชื่อเสียงให้องค์กร ทั้งยังจะเป็นที่ต้องการขององค์กรอื่นๆ ทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งจะเป็นผู้ที่มีทักษะในการเรียนรู้อันเป็นพื้นฐานของสังคมอุดมปัญญาที่จะทำให้เกิดเป็นสังคมของการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อย่างยั่งยืน

3.1.3 กลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการพัฒนาอาชีพ

ในปีพ.ศ.2555 สำนักงานการศึกษานอกระบบโรงเรียนได้กำหนดพันธกิจของงานการศึกษานอกระบบโรงเรียนในส่วนที่เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพคือ จัดและส่งเสริมการศึกษาอาชีพเพื่อการมีงานทำเพื่อพัฒนาสมรรถนะของประชาชนและชุมชนให้สามารถสร้างสรรค์และแข่งขันด้านอาชีพได้อย่างยั่งยืน เพื่อให้พันธกิจดังกล่าวบรรลุความสำเร็จ สำนักงานการศึกษานอกระบบโรงเรียนจึงได้วางแผนกลยุทธ์ด้วยการพัฒนาอาชีพต่อยอดจากความสามารถหลักที่มีอยู่ของชุมชน โดยกระบวนการจัดการความรู้ โดยใช้แผนธุรกิจตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเครื่องมือในการยกระดับเศรษฐกิจ รวมทั้งส่งเสริม สนับสนุนภาคีเครือข่าย ให้ใช้องค์ความรู้ ทรัพยากร และการจัดการตามบทบาทหน้าที่มาร่วมจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพ พัฒนาทักษะพื้นฐานการเรียนรู้ การคิดเพื่อการนำ ตนเอง พึ่งพาตนเอง และพัฒนาอาชีพบนฐานความรู้และพัฒนาการเรียนรู้ ด้วยรูปแบบที่หลากหลาย นอกจากนี้ยังพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานให้บุคลากรโดยใช้กระบวนการ วิจัย พัฒนาการเรียนรู้ กระบวนการสอนแนะของผู้บริหารพัฒนาบุคลากรและระบบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาอาชีพเป็นเครื่องมือในการพัฒนา (สำนักงานกศน., พ.ศ.2555)

3.1.3.1 นโยบายเร่งด่วนของกศน. (สำนักงานกศน., พ.ศ.2555)

การพัฒนาอาชีพได้เป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญของนโยบายเร่งด่วนของกศน. ในปีพ.ศ.2555 โดยมีแนวทางที่จะจัดตั้งศูนย์ฝึกอาชีพชุมชนดังรายละเอียดต่อไปนี้คือ

1) เร่งเสนอจัดตั้งคณะกรรมการศูนย์ฝึกอาชีพชุมชนจังหวัดในทุกจังหวัด โดยมีผู้อำนวยการสำนักงาน กศน.จังหวัดเป็นกรรมการและเลขานุการคณะกรรมการ เพื่อเป็นกลไกในการกำหนดทิศทางเพื่อส่งเสริมสนับสนุนและบูรณาการการดำเนินงานการจัดการศึกษาอาชีพเพื่อการมีงานทำของศูนย์ฝึกอาชีพชุมชนของจังหวัด

2) เร่งสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความต้องการด้านการศึกษาอาชีพเพื่อการมีงานทำของประชาชน ความต้องการด้านแรงงาน สินค้า และบริการ รวมทั้งศักยภาพของพื้นที่ ทั้ง 5 ด้าน กล่าวคือ ศักยภาพของทรัพยากรธรรมชาติในแต่ละพื้นที่ ศักยภาพของพื้นที่ตามลักษณะภูมิอากาศ ศักยภาพของภูมิประเทศและทำเลที่ตั้งของแต่ละพื้นที่ ศักยภาพของศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและวิถีชีวิตของแต่ละพื้นที่ และศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละพื้นที่ เพื่อนำมากำหนดหลักสูตรอาชีพตาม 5 กลุ่มอาชีพหลัก คือ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม พาณิชยกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และบริหารจัดการและบริการ

3) เร่งพัฒนาและจัดทำหลักสูตรการศึกษาอาชีพให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน ความต้องการของตลาด และศักยภาพของพื้นที่โดยมีเป้าหมายเพื่อให้การจัดการศึกษาอาชีพแนวใหม่ เป็นการจัดการศึกษาที่สามารถสร้างอาชีพหลัก ที่มั่นคงให้กับผู้เรียนโดยสามารถสร้างรายได้ได้จริงทั้งในระหว่างเรียนและสำเร็จการศึกษาไปแล้ว และสร้างความสามารถเชิงการแข่งขันให้กับชุมชน

4) จัดให้มีศูนย์ฝึกอาชีพในทุกอำเภออย่างน้อยอำเภอละ 2 แห่ง เพื่อเป็นศูนย์กลางในการฝึก พัฒนา สาธิต และสร้างอาชีพของผู้เรียนและชุมชน รวมทั้งเป็นที่จัดเก็บ แสดง จำหน่าย และกระจายสินค้าและบริการของชุมชนอย่างเป็นระบบครบวงจร

5) ประสานการดำเนินงานกับศูนย์ฝึกอาชีพชุมชนของหน่วยงานและสถานศึกษาต่างๆ ในพื้นที่เพื่อเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายการฝึกและสร้างอาชีพของประชาชนและชุมชนในจังหวัด กลุ่มจังหวัด และระหว่างจังหวัด

6) จัดให้มีระบบการประสานงานเพื่อสนับสนุนให้ผู้เรียนสามารถเข้าถึงแหล่งทุนต่างๆ สำหรับเป็นช่องทางในการเสริมสร้างความเข้มแข็งและการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านอาชีพอย่างต่อเนื่องให้กับผู้เรียน

7) จัดให้มีการกำกับ ติดตาม และรายงานผลการจัดการศึกษาอาชีพ เพื่อการมีงานทำอย่างเป็นระบบต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามความต้องการด้านการศึกษาอาชีพ

3.1.3.2 การบริหารจัดการและฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ

ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (2543) ได้กล่าวถึงการที่บุคคลจะประสบความสำเร็จในงานอาชีพได้นั้น บุคคลจะต้องนำเอาแนวความคิด ความรู้ ความสามารถตลอดจนประสบการณ์ มาช่วยจัดการงานหน้าที่ของตนให้ประสบความสำเร็จ โดยจะต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน ซึ่งการจัดการงานอาชีพนั้น แบ่งตามประเภทของผู้รับผิดชอบได้สองประเภทคือ

3.1.3.2.1 การจัดการงานอาชีพโดยองค์กร องค์กรจะต้องสร้างสายอาชีพงานที่มีคุณค่าและมีผลตอบแทนที่เพียงพอต่อการยังชีพในสังคมอย่างสมศักดิ์ศรี ดังนั้น การจัดการงานอาชีพโดยองค์กรนั้น จึงเป็นภารกิจของฝ่ายบุคคลที่จะต้องมีการจัดการ ออกแบบ โครงสร้างตำแหน่งและโครงสร้างอัตราเงินเดือน เพื่อสร้างความพึงพอใจในอาชีพขององค์กร รวมถึงรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาให้บุคลากรก้าวหน้าในสายอาชีพนั้น

3.1.3.2.2 การจัดการงานอาชีพโดยตนเอง เป็นการเริ่มต้นจากการคิดวางแผน บนพื้นฐานความรู้ความสามารถของตนเอง แม้องค์กรจะมีการบริหารจัดการที่ดีในการพัฒนา ฝึกอบรมบุคลากร แต่ความสำเร็จในสายอาชีพส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพราะองค์กรไม่สามารถหยิบนความก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานได้ หากพนักงานนั้นไม่มี ความสามารถ

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ (2540) กล่าวถึงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพเป็นการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาทักษะในการประกอบอาชีพให้แก่ผู้ที่ยังทำงานไม่เป็นให้สามารถทำงานได้ โดยผ่านการ ฝึกอบรม การฝึกอบรมนั้นจะเป็นการฝึกทักษะใหม่ให้แก่ผู้ที่ต้องการประกอบอาชีพ

วิรัช คันศร (2551) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ ซึ่งพบว่าการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพในสาขาต่างๆ ในประเทศไทย ที่ผ่านมามีส่วนใหญ่มุ่งเน้น การพัฒนาด้านทักษะเดียวที่เน้นการฝึกอบรมระยะสั้นเป็นหลัก เพื่อสนองต่อความต้องการสร้าง อาชีพให้แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาสให้มีรายได้พอเลี้ยงตนเองและครอบครัว แต่การพัฒนาสร้างอาชีพ ใหม่ๆ ได้เกิดขึ้นมากมายในโลกโดยเป็นอาชีพที่อยู่บนฐานความรู้หรือวิทยอาชีพ ทั้งนี้ ประเทศไทย จำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาคนในระยะยาว ที่ต้องการทั้งคุณภาพและความเป็นเอกในการแข่งขัน ควบคู่กันไปเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์โลก ให้ประชากรไทยสามารถปรับตัวรับกระแสการ

เปลี่ยนแปลงได้ทัน ดังนั้น การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพจึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานได้อย่างรวดเร็ว โดยจะต้องมีการพัฒนาอาชีพให้คนไทยมีทั้งทักษะเดี่ยวและทักษะที่หลากหลายอันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมนานาชาติที่เปลี่ยนแปลงไป

สรุป การพัฒนาอาชีพเป็นกระบวนการที่ถูกจัดขึ้นเพื่อช่วยเหลือบุคลากรขององค์กรหรือชุมชนในการจัดการกับอาชีพตนเอง ด้วยการวางแผนและฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาอาชีพบนฐานความรู้ ความสามารถของตนเองและพัฒนาการเรียนรู้ด้วยรูปแบบที่หลากหลายอยู่ตลอดเวลาเพื่อความก้าวหน้าในงาน อันเป็นสิ่งจำเป็นก่อนที่จะสามารถก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งอื่นๆ ต่อไป อันจะนำไปสู่การพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมนานาชาติในการพัฒนาอาชีพ

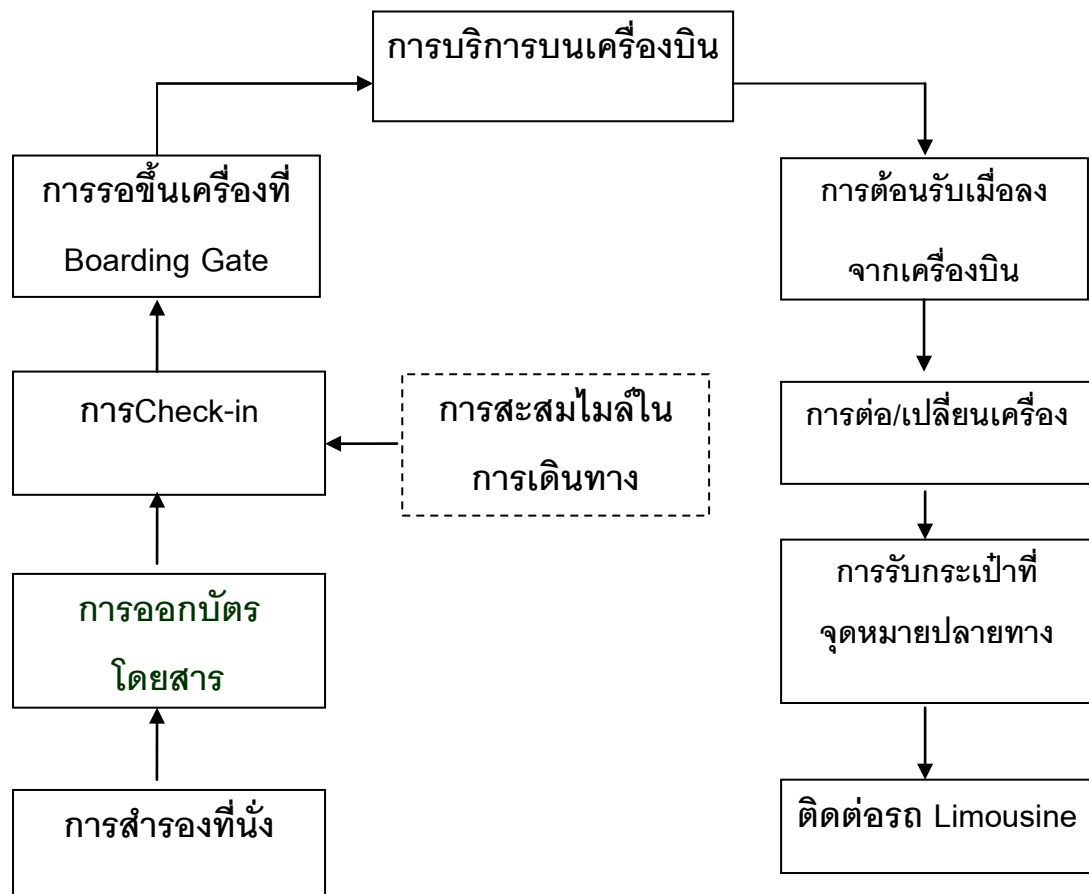
3.2 แนวคิดการประกอบอาชีพบริการงานสายการบิน

3.2.1 งานสายการบิน

การดำเนินธุรกิจสายการบินย่อมประกอบด้วยบุคลากรหลายฝ่าย หากพิจารณาจากขั้นตอนที่ผู้โดยสารตัดสินใจที่จะเลือกเดินทางกับสายการบินใดสายการบินหนึ่งย่อมมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่คล้ายคลึงกันในแต่ละสายการบิน โดยเริ่มจากขั้นตอนของการสำรองที่นั่ง ขั้นตอนการซื้อบัตรโดยสาร ขั้นตอนการ Check-in ขั้นตอนการสะสมไมล์ (หากมี) ขั้นตอนการรอขึ้นเครื่องที่ Boarding Gate ขั้นตอนการเดินทางระหว่างเที่ยวบิน ขั้นตอนเมื่อลงจากเครื่องบิน ขั้นตอนการเปลี่ยนเครื่องหรือเที่ยวบินเพื่อเดินทางต่อ ขั้นตอนการรับกระเป๋าและสัมภาระการเดินทาง และในบางสายการบินการมีขั้นตอนบริการรถรับส่ง Limousine (แผนภาพที่ 5) ดังนั้น เมื่อจำแนกกลุ่มพนักงานตามลักษณะงานที่มีโอกาสให้บริการกับลูกค้าหรือผู้โดยสารโดยตรง จึงได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานออกบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พนักงานดูแลกระเป๋าและสัมภาระ พนักงานบริการรถรับส่ง Limousine และพนักงานดูแลการสะสมไมล์ ทั้งนี้ ยังมีพนักงานในส่วนงานอื่นที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าด้วยเช่นกัน อาทิ พนักงานคลังสินค้า ที่มีหน้าที่ให้บริการด้านการรับส่งสินค้า พัสดุและไปรษณีย์แก่ลูกค้าในส่วนที่เป็นการบรรจุกระวางใต้ท้องเครื่องบิน พนักงานในส่วนครัวการบิน ซึ่งมีลูกค้าจากสายการบินอื่นมาใช้บริการให้จัดส่งอาหารขึ้นไปในเที่ยวบิน รวมทั้งพนักงานประจำห้องฝึกบินจำลอง (Simulator) ที่ให้บริการแก่สายการบินอื่นในการให้นักบินมาเช่าเวลาเพื่อทำการฝึกบิน กลุ่มพนักงานดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ล้วนเป็นกลุ่มผู้ที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าและผู้โดยสารตามลักษณะงานดังกล่าว (บมจ.การบินไทย, 2549)

3.2.1.1 งานสำรองที่นั่ง

ก่อนการเดินทาง ผู้โดยสารจะทำการสำรองที่นั่ง โดยทางสายการบินจะขอทราบชื่อจำนวนผู้โดยสารที่เดินทาง เส้นทางบินและวันที่เดินทาง เพื่อยืนยันว่าผู้โดยสารจะได้เดินทางตามเวลาที่ต้องการ และกำหนดให้ผู้โดยสารซื้อบัตรโดยสารภายในวันที่สายการบินกำหนดไว้ มิฉะนั้นการสำรองที่นั่งจะถูกยกเลิก นอกเหนือจากการสำรองที่นั่งบนเครื่องบินแล้ว ยังมีบริการอื่นที่ผู้โดยสารจะสามารถใช้ได้จากการสำรองที่นั่ง เช่น การจองโรงแรม รถเช่า โปรแกรมการท่องเที่ยว รวมถึงบริการพิเศษอื่นๆ เช่น อาหารพิเศษ อาหารเด็ก อาหารสำหรับผู้ป่วยโรคเบาหวานฯ สำหรับอาหารพิเศษควรแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมง ปัจจุบันสายการบินต่างได้เปิดให้มีการสำรองที่นั่งผ่านทาง Internet รวมทั้งผู้โดยสารยังสามารถตรวจสอบตารางเวลาที่เครื่องบินเข้าออก ราคาบัตรโดยสารภายในประเทศ รวมทั้งข้อมูลต่างๆ ได้จาก website ซึ่งสะดวกง่ายดายและมี Internet Check-in ที่ผู้โดยสารสามารถ Check-in ผ่านระบบ Internet ได้ล่วงหน้าก่อนเวลาเครื่องออกตั้งแต่ 2 – 24 ชั่วโมง (บมจ.การบินไทย, 2549)



แผนภาพที่ 5 ขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสาร (บมจ.การบินไทย, 2555)

3.2.1.2 งานด้านบัตรโดยสาร

สายการบินจะทำการขนส่งผู้โดยสารและสัมภาระตามกำหนดตารางบิน ผู้โดยสารทุกคนยกเว้นนักบินและลูกเรือจะต้องมีบัตรโดยสาร สายการบินมีสิทธิที่จะปฏิเสธการรับผู้โดยสาร หากตรวจสอบได้ว่า ผู้โดยสารเป็นคนละบุคคลกับชื่อที่ปรากฏอยู่บนบัตรโดยสาร หรือมีเหตุผลอื่นๆ อันจะเกี่ยวข้องต่อการผิดกฎระเบียบของสายการบินในการขนส่งผู้โดยสารและสัมภาระ บัตรโดยสาร แต่ละฉบับจะประกอบด้วย Coupon หลายๆ ใบ บัตรโดยสาร คือสัญญาข้อตกลงอันถูกต้องระหว่างผู้โดยสารกับสายการบินในการขนส่งผู้โดยสารและสัมภาระตามเส้นทางที่ได้กำหนดไว้ใน Coupon การออกบัตรโดยสารและกฎระเบียบของการใช้บัตรโดยสาร นั้นต้องปฏิบัติเหมือนกันในทุกๆ สายการบิน แต่ปัจจุบันได้มี E-ticketing คือการให้บริการบัตรโดยสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นวิวัฒนาการใหม่ที่ผู้โดยสารเดินทางโดยไม่ต้องถือบัตรโดยสาร เพราะ E-ticketing นั้นเหมือนบัตรโดยสารที่ใช้อยู่ในปัจจุบันทุกประการ เพียงแต่เปลี่ยนแปลงรูปแบบการบันทึกข้อมูลการเดินทาง ที่ออกบัตรโดยสารจากแบบกระดาษเปลี่ยนเป็นบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ออนไลน์แทน (บมจ.การบินไทย, 2549)

3.2.1.3 งานบริการภาคพื้น

สำหรับธุรกิจการบินแล้ว ผู้โดยสาร คือรายได้ที่สำคัญที่สุด และเป็นบุคคลสำคัญมากกว่า ผู้โดยสารของกิจการขนส่งอื่นๆ ดังนั้นจึงต้องมีการเอาใจใส่ดูแลให้บริการแก่ผู้โดยสารของสายการบินเป็นพิเศษ โดยพนักงานต้อนรับภาคพื้นมีหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารในด้านต่างๆ คือ ตรวจสอบเอกสารการเดินทางของผู้โดยสารว่าถูกต้องครบถ้วน และเป็นไปตามกฎเกณฑ์การเข้าประเทศของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางของผู้โดยสาร ตรวจสอบบัตรโดยสารและออกบัตรที่นั่งให้กับผู้โดยสาร ลงทะเบียนและตรวจรับสัมภาระของผู้โดยสาร ไปจนถึงจุดหมายปลายทางของผู้โดยสารโดยจะต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ของศุลกากรแต่ละประเทศ งานบริการต้อนรับภาคพื้นรวมครอบคลุมไปทั้ง การ Check-in การดูแลผู้โดยสารในห้องรับรองของผู้โดยสาร ชั้นหนึ่งและชั้นธุรกิจ การดูแลผู้โดยสารพิเศษ เช่น ผู้โดยสาร V.V.I.P., ผู้โดยสาร V.I.P., ผู้โดยสารเด็กเล็กเดินทางคนเดียว ผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารป่วยและผู้โดยสารพิการ การดูแลให้ผู้โดยสารขึ้นเครื่องที่ประตูทางออกขึ้นเครื่องบิน การดูแลผู้โดยสารเมื่อลงจากเครื่องบิน การดูแลกรณีกระเป๋าสัมภาระล่าช้าหรือสูญหาย ทั้งนี้ ไม่รวมถึงขั้นตอนการตรวจหนังสือเดินทางและกระเป๋าสัมภาระ ซึ่งเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตรวจคนเข้าเมืองและเจ้าหน้าที่ศุลกากร (บมจ.การบินไทย, 2549)

3.2.1.4 งานคลังสินค้า

ภายในเครื่องบินนอกจากสายการบินทำการขนส่งผู้โดยสารแล้ว ยังทำการขนส่งสินค้า พืชและไปรษณีย์ภัณฑ์ ซึ่งประเทศไทยมีรายได้จากการส่งออกมากเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ (สำนักส่งเสริมธุรกิจบริการ กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2551) กิจกรรมการขนส่งสินค้าจึงมีลูกค้าที่เป็นผู้ส่งออกมาใช้บริการอยู่เป็นจำนวนมาก และเป็นงานที่ทำรายได้ให้กับสายการบินรองลงมาจากรายได้จากการขายบัตรโดยสาร ในขณะที่ผู้โดยสารมีบัตรโดยสารเป็นสัญญาข้อตกลงอันถูกต้องระหว่างผู้โดยสารกับสายการบินในการขนส่งผู้โดยสาร สัมภาระและสินค้าที่ส่งภายในห้องเก็บของใต้เครื่องบินที่มีไซส์สัมภาระของผู้โดยสารก็ต้องมีเอกสารประกอบการเดินทางเช่นกัน ที่เรียกว่า Airwaybill (AWB) พนักงานในคลังสินค้าจะต้องมีความรู้ความสามารถในการจัดระวางบรรทุกสินค้าต่างๆ เหล่านั้นเป็นอย่างดี เพราะจะมีสินค้าทุกประเภท อาทิ พืชผัก ผลไม้ ดอกไม้ สัตว์ต่างๆ เครื่องมือเครื่องจักรกล เสื้อผ้า ฯลฯ รวมทั้งสินค้าอันตรายที่จะต้องขนส่งโดยวิธีพิเศษ การให้บริการดูแลการขนส่งสินค้าให้ถึงจุดหมายปลายทางตรงเวลาในสภาพที่ดีเยี่ยมสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและยินดีที่จะกลับมาใช้บริการกับสายการบินนั้นอีก(บมจ.การบินไทย, 2549)

3.2.1.5 งานครัวการบิน

โดยทั่วไปแล้ว สายการบินส่วนใหญ่ในสถานีหรือเมืองที่เป็นศูนย์ปฏิบัติการมักจะดำเนินธุรกิจครัวการบินเพื่อจัดส่งอาหารขึ้นเครื่องในเที่ยวบินของตนเอง แต่ในกรณีที่เดินทางไปยังสถานี ในต่างประเทศก็มีความจำเป็นต้องใช้บริการครัวการบินของสายการบินอื่นในประเทศนั้น ในทางกลับกัน สายการบินอื่นที่เดินทางมาประเทศไทยก็มีความจำเป็นที่จะต้องสั่งอาหารจากครัวการบินของสายการบินในประเทศไทยเช่นกัน ครัวการบินของสายการบินในประเทศไทยที่มีกำลังผลิตมากที่สุดคือ ครัวการบินไทยที่สนามบินสุวรรณภูมิ ซึ่งสามารถผลิตอาหารส่งขึ้นเครื่องให้กับสายการบินต่างๆ ได้มากถึงวันละ 65,000 ที่ โดยมีกำลังผลิตสูงสุดได้มากถึงวันละ 80,000 ที่ (บริษัท การบินไทยฯ, 2553) รองลงมาคือครัวการบินของ Bangkok Airways ซึ่งมีกำลังผลิตวันละ 25,000 ที่ ดังนั้น คุณภาพ ความสะอาดและรสชาติของอาหารรวมทั้งการให้บริการที่ดีกับสายการบินลูกค้าที่มาติดต่อ ย่อมเป็นสิ่งที่ทำให้สายการบินลูกค้าพอใจ ดังนั้น พนักงานครัวการบินจึงเป็นกลุ่มพนักงานที่มีโอกาสให้บริการกับสายการบินลูกค้าด้วยเช่นกัน(บมจ.การบินไทย, 2549)

3.2.1.6 งานบริการบนเครื่องบิน

งานบริการบนเครื่องบิน เป็นกระบวนการบริการที่หน่วยธุรกิจหรือสายการบินในอุตสาหกรรมการบินออกแบบหรือผลิตออกมา ณ เวลาใดเวลาหนึ่งเพื่อนำส่งมอบให้กับผู้ให้บริการหรือผู้โดยสารภายในอากาศยาน ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างสูงสุดหรือเป็นกลุ่มเป้าหมายหรือ

เป็นศูนย์กลางของวงจรบริการ โดยบริการที่ส่งมอบนั้นอาจอยู่ในรูปของสิ่งที่จับต้องไม่ได้และหรือสิ่งที่จับต้องได้ในรูปของการส่งมอบพร้อมกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เช่นการมอบของที่ระลึก การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มบนเที่ยวบิน เป็นต้น ฯลฯ การบริการของธุรกิจการบินที่ให้แก่ผู้โดยสารที่ใช้บริการบนเครื่องบินระหว่างทำการบิน จะแยกเป็นการบริการด้านความปลอดภัยบนเครื่องบินและการให้บริการด้านอำนวยความสะดวกบนเครื่องบิน (อุททอง ฉัตรชัยเวช, 2551)

พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินเป็นบุคลากรที่มีโอกาสอยู่ใกล้ชิดกับผู้โดยสารมากและนานที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานสายการบินในแผนกอื่นๆ โดยเฉพาะในช่วงระยะเวลาของการทำการบินข้ามประเทศ หรือระหว่างทวีป การเดินทางในเส้นทางการบินต่างๆ ของสายการบินที่ประกอบการอยู่ในปัจจุบัน กระบวนการของการบริการนับตั้งแต่วินาทีแรกของการที่ผู้โดยสารได้พบพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน หากสามารถสร้างความประทับใจ ความพึงพอใจ และสนองความต้องการของผู้โดยสารได้มาก ก็จะสะท้อนให้เห็นถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์และการบริการของสายการบินนั้นๆ ได้เป็นอย่างดี ก็จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการของสายการบินอีก โดยพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีหน้าที่หลักดูแลความปลอดภัยในการเดินทางให้กับผู้โดยสารตลอดเที่ยวบิน (Safety Awareness) นับตั้งแต่ก้าวแรกของการต้อนรับเมื่อผู้โดยสารขึ้นเครื่องบินจนกระทั่งลงจากเครื่องบิน (บมจ.การบินไทย, 2549)

การปฏิบัติงานบริการบนเครื่องบิน สามารถแบ่งได้เป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้ คือ

1. การบริการก่อนเครื่องบินขึ้น
2. การบริการหลังเครื่องบินขึ้น
3. การบริการก่อนเครื่องบินลง
4. การบริการหลังเครื่องบินลง

3.2.2 การฝึกอบรมเพื่อประกอบอาชีพงานสายการบิน

ปัจจุบันสายการบินต่างๆ มุ่งเน้นการฝึกอบรมให้พนักงานทุกระดับผู้มีหน้าที่ให้บริการ ให้ความสำคัญที่ศูนย์รวมจุดเดียวกัน คือ ผู้โดยสารหรือลูกค้าเป็นสำคัญเพราะบุคคลเหล่านั้นเป็นผู้นำรายได้ในการประกอบการของธุรกิจการบิน เป็นผู้ให้เงินเดือน ค่าตอบแทนของพนักงานในทุกระดับชั้น สายการบินต่างนำเครื่องบินแบบใหม่ที่ทันสมัยและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการเดินทางบนอากาศยานมาใช้เพื่อยกระดับการบริการด้วยกันทั้งสิ้น (บมจ.การบินไทย, 2549) โดยทั่วไปสายการบินจะจัดหลักสูตรฝึกอบรมให้กับพนักงานที่เข้าใหม่เพื่อให้มีความรู้พื้นฐานในเบื้องต้นที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หลังจากเริ่มปฏิบัติงานก็จะมีการเรียนรู้ในลักษณะ On the job

training ที่มีพนักงานรุ่นก่อนมาทำหน้าที่ coaching ยกเว้นในสายงานอาชีพบางชนิดของสายการบิน จำเป็นต้องใช้ระยะเวลาในการอบรม เพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานมีสมรรถนะเพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่นั้น เช่น อาชีพนักบินที่ใช้ระยะเวลาอบรมประมาณ 1 ปี อาชีพพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินใช้เวลาอบรมประมาณ 10 สัปดาห์ เป็นต้น นอกจากการฝึกอบรมเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงานต่างๆ ของสายการบินแล้ว เช่น หลักสูตรด้านการสำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร หลักสูตรการขนส่งสินค้า หลักสูตรการปฏิบัติงานภาคพื้น หลักสูตรด้านอุปกรณ์ลานจอด ฯลฯ สายการบินยังต้องจัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ เช่น ความรู้ด้านความปลอดภัย ความมั่นคงการบิน การดับเพลิงและปฐมพยาบาล รวมทั้งหลักสูตรที่เป็นการพัฒนาตนเอง เช่น การพัฒนาบุคลิกภาพ ให้กับพนักงานด้วยเช่นกัน

ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากสายการบินที่จดทะเบียนในประเทศไทยบางสายการบินเป็นสายการบินต้นทุนต่ำ จึงมีหน่วยงานที่ให้บริการไม่ครบถ้วน อาทิ ไม่มีหน่วยงานด้านคลังสินค้าและครัวการบิน ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมให้กับกลุ่มของพนักงานสายการบินที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้โดยสารโดยตรง 4 กลุ่มที่ทุกสายการบินจะต้องมี ได้แก่ 1) พนักงานสำรองที่นั่ง 2) พนักงานออกบัตรโดยสาร 3) พนักงานบริการภาคพื้น 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เนื่องจากเป็นกลุ่มที่จะต้องมีความตั้งใจในการให้บริการและจัดว่าเป็นกลุ่มที่มีบทบาทต่อการขับเคลื่อนองค์กรมากที่สุด เพราะลูกค้าหรือผู้โดยสารที่มาใช้บริการ จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจและประทับใจจนอยากที่จะกลับมาใช้บริการสายการบินนั้นอีกได้หรือไม่ อยู่ที่การให้บริการของพนักงานกลุ่มนี้สำคัญ

ตอนที่ 4 แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง

4.1 ทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning Theory)

จากรูพรรณ กุลติลล (2552) ได้กล่าวถึงกระแสการศึกษาทั่วโลกที่กำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเข้าใจใหม่ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพร้อมที่จะเข้าใจคุณค่าด้านในของมนุษย์ โดยเฉพาะในตนเอง อันเป็นที่มาของ การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformative Learning) ที่เน้นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเข้าใจใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นได้จากความพร้อมด้วยเหตุด้วยปัจจัยของแต่ละคน อย่างเป็นธรรมชาติ

จุมพล พูลภัทรชีวิน (2552) กล่าวถึงการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงว่า เป็นเป้าหมายของการเรียนรู้ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นพื้นฐานอย่างลึกซึ้ง ทั้งการเปลี่ยนแปลงภายในตน การเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร และการเปลี่ยนแปลงภายในสังคม

ทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงเป็นทฤษฎีที่นักการศึกษาผู้ใหญ่ชื่อ Mezirow ได้พัฒนาขึ้น เมื่อปี ค.ศ.1978 โดยเขามีความเห็นที่เห็นว่าผู้ใหญ่มีศักยภาพของความเป็นอิสระเสรีในการคิดและการกระทำที่สูง และมีความเชื่อเกี่ยวกับฐานรากแห่งพฤติกรรมมนุษย์ว่า บุคคลเมื่อมีประสบการณ์เช่นใดก็จะมองสิ่งเร้าหรือปรากฏการณ์ต่างๆตามประสบการณ์ของตนเอง เป็นกรอบที่บุคคลใช้อ้างอิง (Frames of Reference) ในการตีความหมายและสร้างความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ และส่งผ่านถึงกรอบความคิดและการกระทำของบุคคลนั้น กรอบการอ้างอิงจึงเป็นโครงสร้างของความเชื่อเบื้องต้นของบุคคล (Structure of Assumptions) เป็นตัวกำหนดกรอบการคิดของบุคคลและเมื่อกรอบความคิดเป็นเช่นใด แนวทางการกระทำก็จะเป็นเช่นนั้น ทฤษฎีจึงเกี่ยวข้องและครอบคลุมกับการมีมโนภาพแห่งตนเชิงบวกและเห็นคุณค่าของตนเอง

หัวใจของทฤษฎีอยู่ที่การเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแต่ต้องเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภายในและเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่าซึ่งทำให้บุคคลเลือกที่ตัดสินใจในตนเอง ทฤษฎีอ้างอิงหลายทฤษฎีโดยกล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อบุคคลคนหนึ่งว่า เกิดขึ้นเมื่อได้รับการเรียนรู้ และการตีความ โดยใช้เหตุผล สะท้อนกลับเชิงวิพากษ์ และการอภิปรายเชิงเหตุผล (Taylor 1998)

การเรียนรู้ตามทฤษฎีของ Mezirow (1991) เป็นกระบวนการที่ผู้เรียนปลดปล่อยหรือเป็นอิสระจากกรอบความเชื่อเดิมที่ตนเองเคยยึดถืออยู่ ซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ 1) ขยายกรอบการอ้างอิงที่ตนยึดถืออยู่ ซึ่งเกิดจากการเพิ่มเติมรับรู้ในประสบการณ์ใหม่ๆ หรือทบทวนประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ของบุคคลนำไปสู่การขยายกรอบความคิดเดิม หรือ 2) เกิดกรอบการอ้างอิงใหม่ ซึ่งเกิดขึ้นหากประสบการณ์ใหม่ที่บุคคลได้รับได้เข้าแทนที่ประสบการณ์เดิม มีผลให้สิ่งที่บุคคลยึดถือตามประสบการณ์เดิมเปลี่ยนแปลงไปด้วย นำสู่กรอบความคิดใหม่ขึ้น หรือ 3) จัดรูปกรอบการอ้างอิงที่มีอยู่ ซึ่งเกิดเมื่อบุคคลมีประสบการณ์ใหม่เพิ่มขึ้น ก็ได้ละทิ้งสิ่งที่ตนยึดถือตามประสบการณ์เดิมทั้งหมด แต่นำประสบการณ์ใหม่มาผสมผสานกับประสบการณ์เดิม เกิดกรอบการอ้างอิงหรือการยึดถือในรูปแบบผสมผสานขึ้น นำไปสู่กรอบความคิดใหม่ที่มีการผสมผสานกับกรอบความคิดเดิมบางส่วน

การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) จึงเป็นกระบวนการปรับเปลี่ยนกรอบการอ้างอิงหรือ ความเชื่อ ความรู้สึก ทักษะคิดต่อเนื่องถึงกระบวนการทัศนคติทางความคิดของบุคคล โดยเริ่มต้นด้วยการทบทวนชีวิต (life review) และคิดไตร่ตรองในประสบการณ์ของตนเอง ตระหนักถึงอย่างมีวิจักษณ์ญาณว่า ความเชื่อเบื้องต้นที่ตนยึดถือและปฏิบัติอยู่เป็นตัวเข้ามาจำกัดวิถีทางการรับรู้ ความเข้าใจ ความรู้สึกนึกคิดของเราอย่างไร และทำไม เมื่อความเข้าใจในความเชื่อเบื้องต้น ของเราครอบคลุมมากขึ้น ก็จะทำให้เห็นความแตกต่าง เห็นรายละเอียดทุกแง่มุม และเกิดการบูรณาการความรู้ ความเชื่อ และประสบการณ์ใหม่เข้ากับสิ่งเดิมได้ เกิดการเปลี่ยนแปลงในฐานรากซึ่งเป็นที่มาของพฤติกรรมที่แท้จริง นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลต่อเนื่องถึงการปฏิบัติการทางสังคม (social action) ในท้ายสุดจะปลดปล่อยบุคคลนั้นออกจากกรอบความเชื่อและความคิดเดิมที่ครอบงำเขาอยู่ ซึ่งหมายถึงบุคคลได้มีการเรียนรู้และเกิดการปรับความเข้าใจ ปรับความรู้สึกนึกคิด และปรับการกระทำในแนวทางใหม่ เพื่อการพัฒนาตนเองและสังคมให้ก้าวหน้าขึ้นอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง มิได้ยึดติดการความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด และการกระทำเดิม

Mezirow (1991) เชื่อว่าการปรับเปลี่ยนกรอบความเชื่อและความคิดของบุคคลจะประสบผลอย่างดีในภาวะวิกฤตการณ์ของชีวิต คือภาวะที่บุคคลไม่ทราบว่าจะตัดสินใจทิศทางของชีวิตอย่างไร (Disorienting dilemma) และผลของการปรับเปลี่ยนความเชื่อและความคิดจะเป็นการเปลี่ยนแปลงชีวิตของบุคคลนั้นอย่างสำคัญ กระบวนการที่บุคคลตระหนักอย่างมีเหตุผลในการรับรู้ได้ด้วยตนเอง เข้าใจและพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเรียกว่า การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดเดิมที่เคยยึดถือมา ไปเป็นมโนทัศน์ใหม่ที่มีความครอบคลุมกว่าเดิม เปิดกว้าง มีความชัดเจน ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้สึกนึกคิดได้ เป็นมโนทัศน์ที่เกิดจากการวิพากษ์จากเหตุการณ์ในอดีต ที่ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้นมาใหม่ และความคิดความเชื่อนี้ได้รับการยอมรับว่าเหมาะสม และสามารถเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อไป โดยองค์ประกอบที่สำคัญของทฤษฎีการเรียนรู้จากการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ประกอบด้วย ประสบการณ์ของบุคคล การมองย้อนอดีตอย่างวิพากษ์วิจารณ์ และการเสวนาและอภิปรายด้วยเหตุผล

ทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงวิพากษ์หลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานอกโรงเรียน โดยที่มองว่าทุกทฤษฎีมีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคลอันเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภายใน ไม่ใช่เป็นการเปลี่ยนจากภายนอก การเปลี่ยนแปลงจากภายในของบุคคลคนหนึ่งให้เป็นอย่างไรโดยหนึ่งต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงจากรากฐานของบุคคล ไม่ว่าจะ

ความคิด ความเชื่อ บุคลิกลักษณะนิสัย โลกทัศน์ การดำรงชีวิต ความคิดและมุมมองเกี่ยวกับสังคม สภาพแวดล้อมไปจนถึงการตัดสินใจเพื่อนำตนเองไปสู่บทบาทใดบทบาทหนึ่ง

4.2 ขั้นตอนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง

ขั้นตอนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) สรุปได้ดังนี้

1) เริ่มจากภาวะวิกฤตหรือภาวะยากลำบากของชีวิต เป็นขั้นตอนแรกของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม โดยทฤษฎีมองว่า การเรียนรู้ของผู้ใหญ่เริ่มต้นได้อย่างดี เมื่อผู้ใหญ่ต้องเผชิญกับความยุ่งยากในชีวิต ซึ่งเมื่อริเริ่มขึ้นแล้วกระบวนการเรียนรู้จะติดตามมาได้ง่ายทำให้สามารถพิชิตปัญหาอุปสรรคต่างๆ ที่เผชิญได้

2) ตรวจสอบตนเอง (Self-examination) เป็นการตรวจสอบกรอบความเชื่อของตนเอง การยึดถือปฏิบัติของตนเอง เพื่อสร้างความเข้าใจในตนเอง มองเห็นความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคมรอบข้างและมุมมองของตนเองที่มีต่อโลก ซึ่งกระบวนการทบทวนชีวิตนี้ ทำให้ผู้ทบทวนได้เห็นภาพระบบความคิดของตนเองซึ่งเป็นระบบภายในที่แสดงออกสู่ภายนอก

3) ประเมินตนเองอย่างมีวิจารณญาณ (Critical assessment) เกี่ยวกับความเชื่อเบื้องต้น (assumptions) เป็นการประเมินตนเองภายหลังจากการสำรวจตรวจสอบตนเองแล้ว โดยอาจมีการประเมินแบบวิพากษ์วิจารณ์ความเชื่อเบื้องต้น ซึ่งกรอบความเชื่อเบื้องต้นนี้เป็นตัวกำหนดมุมมองโลก และ/หรือทัศนคติ ส่วนบุคคล

4) วิพากษ์วิจารณ์ร่วมกันในประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อแต่ละบุคคลได้มีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น อาทิ การสนทนา การร่วมวิพากษ์สถานการณ์ต่างๆ กับผู้ที่มีประสบการณ์คล้ายคลึงกัน โดยใช้ประสบการณ์ปกติธรรมดาที่มีอยู่ของบุคคล เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจและประสบการณ์ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับการสนทนาหรือการวิพากษ์ ซึ่งเชื่อมโยงต่อเนื่องถึงการวางแผนเป้าหมายในการปฏิบัติเพื่อการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน

5) ค้นหาทางเลือกบทบาทใหม่ของตน เมื่อเข้าใจถึงการยึดถือปฏิบัติของตนเองและกลุ่มและสถานการณ์ที่เป็นปัญหา จึงค้นหาทางเลือกใหม่ ความสัมพันธ์ใหม่ และการกระทำใหม่เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวทางดำเนินชีวิตที่เคยยึดถือสิ่งๆ ที่คิดว่าเหมาะสม

6) วางแผนเพื่อการปฏิบัติการ หลังจากนั้นจึงได้วางแผนการกระทำ จากการประเมินสถานการณ์และจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

7) ดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้และทักษะในการปฏิบัติการ เป็นขั้นตอนของการเตรียมความพร้อมในด้านองค์ความรู้เพื่อการปฏิบัติ ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มผู้ร่วมปฏิบัติจะเฝ้าหาความรู้และทักษะในการนำไปปฏิบัติ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมาย

8) ทดลองปฏิบัติตามแผนและประเมินผลย้อนกลับ ในขณะที่ปฏิบัติการและหลังจากปฏิบัติการ จะมีการติดตามประเมินผลควบคู่ไปด้วย เพื่อปรับเปลี่ยนให้ทันสถานการณ์เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นรวมทั้งเพื่อแสวงหาองค์ความรู้เพิ่มเติมให้เหมาะสมสำหรับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้

9) พัฒนาความสามารถและความเชื่อมั่นในตนเองในบทบาทใหม่ เมื่อบุคคลหรือกลุ่มได้ปฏิบัติจนเห็นผลสำเร็จแล้ว ความเชื่อมั่นในตนเองต่อกรอบความเชื่อใหม่ ทักษะคิดใหม่ กรอบความคิดใหม่และการกระทำใหม่ และความสัมพันธ์กับสังคมรอบข้างหรือผู้เกี่ยวข้องในแนวทางใหม่ได้เกิดขึ้น

10) บุรณาการเข้าสู่ชีวิตบนพื้นฐานของมุมมองใหม่ เมื่อความเชื่อมั่นได้เกิดขึ้นบุคคลหรือกลุ่มจะผสมผสานสิ่งใหม่เข้าสู่วิถีชีวิตบนพื้นฐานของแนวความคิดใหม่ ซึ่งเมื่อมาถึงขั้นนี้แล้วความยั่งยืนในกระบวนการเรียนรู้ได้เกิดขึ้น การกระทำการใดๆ ในวิถีชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาหรือการพัฒนาตนเองหรือสังคม จะมีการทบทวนอย่างรอบคอบอย่างเป็นขั้นตอน นำไปสู่การปรับเปลี่ยน ทักษะคิด ความคิดและการปฏิบัติใหม่ได้ในที่สุด

สรุป ขั้นตอนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงมี 10 ขั้นตอนดังกล่าว โดยแกนหลักของกระบวนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ประกอบด้วย 3 ส่วนร่วมกันคือ 1) ประสบการณ์ 2) การคิดไตร่ตรอง และ 3) การสนทนาอย่างมีเหตุผล ซึ่งการสนทนาอย่างมีเหตุผลนี้ จะรวมถึง องค์ประกอบต่างๆ ในการสนทนา เช่น ข้อมูลข่าวสารที่สมบูรณ์ความรู้ความสามารถที่จะประเมินข้อโต้แย้ง และความมีเสรีภาพในการคิดและวิพากษ์ (Mezirow, 1991)

4.3 รูปแบบการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง

การสะท้อนความคิดไตร่ตรองเป็นกระบวนการในการประเมินเนื้อหา กระบวนการสมมติฐานในการตีความและให้ความหมายต่อประสบการณ์ แบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ การสะท้อนความคิดต่อสาระของปัญหา (Reflection on Content) การสะท้อนความคิดต่อกระบวนการแก้ปัญหาโดยเลือกใช้เทคนิคการแก้ปัญหา- Problem Solving Technique (Reflection on Process) และการสะท้อนความคิดต่อสาเหตุหรือสมมติฐานของปัญหา (Reflection on Premise of Problem) โดยพิจารณาว่าปัญหานั้นเป็นปัญหาจริงหรือไม่หรือปัญหาที่แท้จริงคืออะไร โดยจะเลือกใช้เทคนิคการกำหนดปัญหา (Problem Posing Technique)

Mezirow (1991) กล่าวถึงการสร้างความหมายผ่านกระบวนการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง (Reflection) ว่าเป็นการสะท้อนความคิดที่เป็นแกนกลางพลวัตของการเรียนรู้แบบเจาะจง การแก้ปัญหา และการรับรองผลทดสอบที่สมเหตุสมผล รวมถึงการการถอดบทเรียนจาก

ประสบการณ์ การตีความใหม่ หรือการนำประสบการณ์มาประยุกต์ใช้อย่างใคร่ครวญ ซึ่งการสะท้อนความคิดไตร่ตรองนั้นต่างจากการคิดอย่างใคร่ครวญ (Thoughtful Action) ทั้งนี้แนวคิดการสะท้อนความคิดไตร่ตรองของ Mezirow (1991) ได้ยึดแนวคิดของ Dewey (1933) เป็นหลัก

การสะท้อนความคิดไตร่ตรองตามแนวคิดของ Dewey (1933) เป็นการคิดในลักษณะเชิงรุก ยินยัดและคิดพิจารณาอย่างถี่ถ้วนจากพื้นฐานความเชื่อ ความรู้ ที่มีหลักฐานสนับสนุนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อสรุปที่ควรจะเป็นซึ่งนักการศึกษาถือว่า เป็นการรับรองผลทดสอบที่ถูกต้อง โดยต้องมีการทบทวนทางเลือกในการแก้ปัญหาตามโมเดลของการตั้งสมมติฐาน ซึ่งความคิดในใจที่เกิดจากจิตใต้สำนึกเป็นจุดประกายให้เกิดการพัฒนาหลักการแก้ปัญหาโดยจิตสำนึก ทั้งนี้ขั้นตอนก่อนการสืบค้นเชิงวิฤต (Pre-reflective Stage หรือ Premise Reflection) เป็นแก่นของการสร้างความหมายและการตระหนักในคุณค่า และการเห็นความสำคัญในการปรับเปลี่ยนมุมมองของความหมายในผู้เรียนผู้ใหญ่ ซึ่งในมุมมองของ Dewey(1933) การสะท้อนความคิดไตร่ตรองต้องมีการทบทวนทางเลือกในการแก้ปัญหาที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกับกลยุทธ์ ทางเลือกที่จะใช้ในการแก้ปัญหาซึ่งเป็นไปตามโมเดลของการตั้งสมมติฐาน ที่ต้องมีการบูรณาการเครื่องมือในการเรียนรู้ การระบุปัญหา สาเหตุของปัญหาที่มีหลักฐานประกอบ การพัฒนาสมมติฐาน การทดสอบสมมติฐาน และการปรับวิธีการแก้ปัญหา จากผลทดสอบที่ได้ Dewey (1933) เรียกกระบวนการสะท้อนความคิดไตร่ตรองว่าเป็น การสืบค้นเชิงวิฤต (Critical Inquiry) (Mezirow,1991)

แม้ Dewey (1933) เข้าใจว่า การสะท้อนความคิดไตร่ตรอง เป็นกระบวนการในการตรวจสอบสมมติฐานและรับรองผลการตรวจสอบ แต่เขาไม่ได้ระบุถึงความแตกต่างระหว่างการสะท้อนความคิดไตร่ตรองต่อสาระของปัญหา และสะท้อนความคิดไตร่ตรองต่อกระบวนการแก้ไข ปัญหา เขาไม่ได้พิจารณาเกี่ยวกับอุปนิสัยของผู้เรียนต่อการคาดหวังซึ่งอาจส่งผลต่อการสะท้อนความคิดไตร่ตรองในเชิงจิตวิทยา Dewey กล่าวไว้ในหนังสือ How We Think ว่า ความคิดในใจที่เกิดจากจิตใต้สำนึกเป็นจุดประกายให้เกิดการพัฒนาเป็นหลักการโดยจิตสำนึก

Dewey (1933) ถือเสมอว่าในกระบวนการสืบค้นเชิงวิฤตและการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง ผู้เรียนต้องตระหนักถึงปัญหาที่แท้จริงที่มีอยู่ว่าอาจมีวิธีแก้ไขที่ไม่ตายตัว ในการตระหนักถึงความต่างของปัญหาในแต่ละสถานการณ์นี้ เป็น “ขั้นตอนก่อนการสืบค้นเชิงวิฤต ” (Pre-reflective Stage) ซึ่งทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงเรียก Pre-reflective Stage ของ Dewey ว่า “Premise Reflection” (การเสนอสมมติฐานในการสะท้อนความคิด) ที่ถือเป็นแก่นของการสร้างความหมายและการตระหนักในคุณค่า และการเห็นความสำคัญในการปรับเปลี่ยนมุมมองของความหมายในผู้เรียนผู้ใหญ่ ซึ่งเราสามารถเห็นได้ทะลุปรุโปร่งถึงวิสัยของการตีความประสบการณ์ในชีวิตประจำวัน

ของผู้เรียน เพื่อประเมินซ้ำอย่างสมเหตุสมผลต่อสิ่งที่อาจไม่เคยมีการตั้งคำถามมาก่อน และมีติของการสะท้อนความคิดไตร่ตรองนี้ เป็นส่วนที่ขาดหายไปในทฤษฎีการเรียนรู้อื่นๆ การสะท้อนความคิดไตร่ตรองในความเห็นของนักการศึกษาผู้ใหญ่ที่ Mezirow (1991) กล่าวถึงมีดังต่อไปนี้

Knowles (1975) มีความเห็นว่า เป็นการตีความจากข้อเท็จจริงมาประยุกต์เข้ากับหลักทฤษฎีอย่างมีเหตุผลในเชิงตรรกะ

Gagne (1972) เห็นว่าการคิดไตร่ตรองทำให้การสร้างโครงร่างการเรียนรู้ขยายวงกว้าง และยกระดับการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เกิดการพิจารณา การระบุปัญหาตามสถานการณ์

Knox (1977) มองว่าเป็นการคิดเชิงวิฤตรวมถึงความสามารถในการตีความ ความน่าเชื่อถือของหลักฐาน และความสัมพันธ์กับการคิดเชิงอนุมาน

Halpern (1984) การคิดเชิงวิฤตเป็นการคิดที่เน้นเป้าประสงค์

Kolb (1984) ใช้ reflective observation เป็นหัวใจของทฤษฎีการเรียนรู้จากประสบการณ์ เขากล่าวว่า reflective observation และ active experimentation เป็นการโต้แย้งแบบสามเส้า

Cell (1984) ให้ความแตกต่างระหว่าง Active reinterpretation กับ Reflective interpretation ไว้ว่า Active reinterpretation เป็นกระบวนการตอบโต้ที่มีความยืดหยุ่นกว่าต่อการเปลี่ยนแปลงภายใต้แต่ละสถานการณ์ คือการเรียนรู้แบบคิดใคร่ครวญด้วยการสะท้อนความคิด ซึ่งผู้เรียนบางกลุ่มอาจมาถึงจุดที่ค่อยๆตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงภายใต้จิตสำนึกจากการตีความใหม่ หรือผู้เรียนบางกลุ่มอาจเพียงเริ่มมองเห็นสิ่งต่างๆในมุมมองที่เปลี่ยนไป ในขณะที่ Reflective interpretation จะรวมการปฏิบัติของผู้เรียนเพื่อเห็นผลที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงตนเองจากการตีความใหม่

Cell (1984) ให้ข้อสังเกตว่า ความแตกต่างของการตีความใหม่ 2 รูปแบบนี้ อยู่ที่ความสามารถในการแก้ไขความลำเอียงที่เกิดจากเหตุผลและทัศนคติที่คับแคบของผู้เรียน

สรุป ความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับการสะท้อนความคิดไตร่ตรองของนักการศึกษาผู้ใหญ่ที่ Mezirow กล่าวถึงนั้น เห็นว่าเป็นความคิดเชิงวิฤตที่ตีความมาจากข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์จริงของบุคคล ที่ต้องอาศัยความเห็นกลุ่มช่วยในการไตร่ตรอง การตีความมีความยืดหยุ่นเพราะขึ้นอยู่กับกลุ่มผู้เรียน แต่ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นการยกระดับการเรียนรู้ของผู้เรียนที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงตนเอง

4.4 กระบวนการในการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง (The Process of Reflective Action)

กระบวนการในการสะท้อนความคิดไตร่ตรองเริ่มจากการกำหนดว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง ซึ่งจะต้องสามารถตีความในประเด็นปัญหานั้นให้ได้แล้วจึงตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง จากนั้นเข้าสู่กระบวนการสร้างข้อเสนอหรือทบทวนทางเลือกในการแก้ปัญหาโดยทางเลือกนั้นขึ้นอยู่กับว่าเข้าใจในประเด็นปัญหาได้อย่างชัดเจนหรือไม่ซึ่งแบ่งเป็นทางเลือก 2 ทาง ดังนี้ (แผนภาพที่ 5)

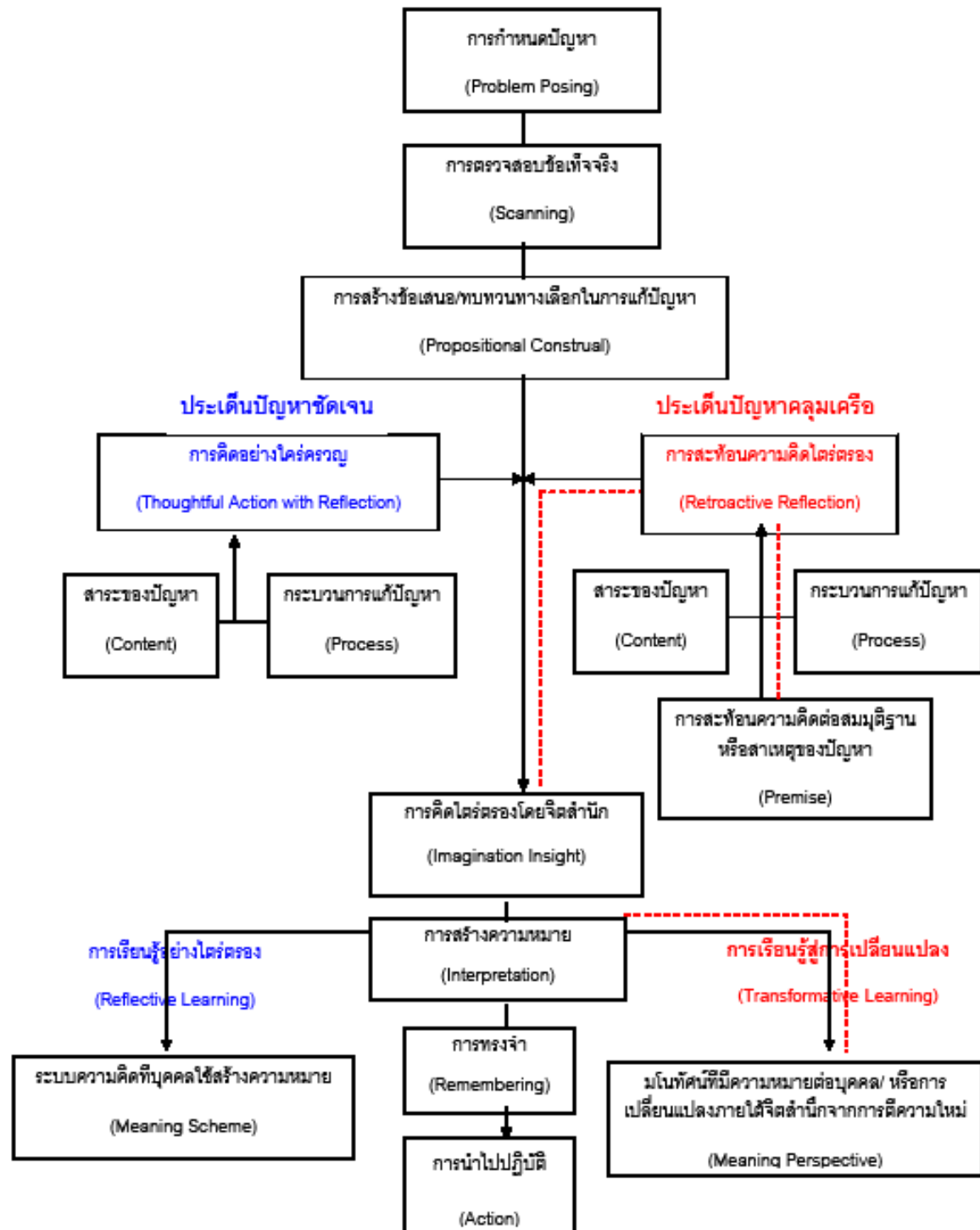
4.4.1 ในกรณีที่ตระหนักถึงประเด็นปัญหาได้ชัดเจน – พิจารณาหาหนทางในการแก้ปัญหา ด้วยการคิดอย่างใคร่ครวญ (Thoughtful Action with Reflection) ด้วยการพิจารณาถึงเฉพาะสาระของปัญหา (Content) และกระบวนการแก้ไขปัญหา (Process)

4.4.2 ในกรณีที่ตระหนักถึงประเด็นปัญหาได้ไม่ชัดเจน คลุมเครือ – การพิจารณาหาหนทางในการแก้ปัญหานั้นย่อมซับซ้อนมากขึ้น ต้องอาศัยการพิจารณาไตร่ตรองอย่างละเอียดรอบคอบ ดังนั้นจึงต้องนำการสะท้อนความคิดต่อสมมุติฐานของปัญหาหรือสาเหตุของปัญหา (Premise) มาพิจารณาประกอบกับสาระของปัญหา (Content) และกระบวนการแก้ไขปัญหา (Process) การไตร่ตรองสะท้อนความคิดเพื่อพยายามสืบค้นหาหนทางในการแก้ไขปัญหานี้ เรียกว่า การสะท้อนความคิดไตร่ตรอง (Retroactive Reflection) ซึ่งนับว่าเป็นจุดเน้นในทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow

เมื่อพิจารณาจากแผนภาพที่ 6 ของกระบวนการในการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง ในกรณีที่ที่สามารถเข้าใจประเด็นปัญหาได้ชัดเจน โดยไม่ต้องอาศัยการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง กระบวนการจะเคลื่อนเข้าสู่การคิดไตร่ตรองโดยจิตสำนึก ซึ่งเป็นธรรมชาติที่มนุษย์เราจะตัดสินใจปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่ภายในจิตสำนึก จากนั้นจึงเข้าสู่กระบวนการสร้างความหมาย ที่มนุษย์เราจะสามารถจดจำและนำไปสู่การปฏิบัติได้ แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเป็นเพียงการเรียนรู้อย่างไตร่ตรอง (Reflective Learning) ที่ได้จากระบบความคิดที่บุคคลใช้สร้างความหมาย เป็นกรอบความหมายจากการตีความใหม่แต่ยังมีไม่ใช่เป็นการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง

ในขณะที่ปัญหาที่มีความซับซ้อนต้องอาศัยการสะท้อนความคิดไตร่ตรองต่อสมมุติฐานของปัญหา นับว่าเป็นมิติสำคัญที่จะส่งผลให้เกิดการเรียนรู้ใหม่ที่เป็นอิสระจากกรอบความคิดเดิมที่ได้จากการไตร่ตรอง จนเกิดการบูรณาการความรู้ ความเชื่อ และประสบการณ์ใหม่ผนวกกับความรู้และประสบการณ์เดิม เมื่อกระบวนการเคลื่อนเข้าสู่การคิดไตร่ตรองโดยจิตสำนึก จะเกิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงภายใต้จิตสำนึกของการตีความใหม่ที่เป็นมโนทัศน์ที่มีความหมายต่อบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่รากฐาน อันเป็นที่มาของพฤติกรรมที่แท้จริง ซึ่งจะมีประโยชน์ต่อการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เรียน

การสะท้อนความคิดไตร่ตรอง จึงใช้เป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้เรียนเปิดมุมมองในการรับรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งมีกระบวนการโต้แย้งด้วยการประเมินใหม่ต่อสิ่งที่ได้เรียนรู้ในอดีต อันเป็นพลวัตวิฤต(Critical dynamic) ต่อการเรียนรู้ จนทำให้สามารถนำมาพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ที่ครอบคลุม และบูรณาการเข้ากับองค์ความรู้เดิมของผู้เรียนได้ นอกจากนี้เป็นการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงแล้ว การสะท้อนความคิดไตร่ตรองยังสามารถใช้เพื่อการยืนยันการเรียนรู้ในความรู้และประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ได้อีกด้วย



แผนภาพที่ 6 กระบวนการในการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง (The Process of Reflective Action) ของ Mezirow (1991)

4.5 การสะท้อนความคิดไตร่ตรองในมิติอื่นๆ (Mezirow, 1991)

4.5.1 การสะท้อนความคิดในมิติของการรู้คิด (Reflection as Metacognition) เป็นสถานภาพของการรับรู้ (cognitive status) และการทำงานของกรรับรู้ ที่นักแก้ปัญหา มักจะบูรณาการนำความรู้ด้านการรู้คิดรวมเข้ากับความสามารถในเชิงกลยุทธ์มาใช้ในการแก้ปัญหา กิจกรรมด้านการรู้คิด (การตรวจสอบ-ทบทวน-แก้ไขตนเอง) ของผู้เรียนจึงแตกต่างกันไปตามภูมิหลังของแต่ละคน ซึ่งการรู้คิดเป็นทักษะที่สามารถฝึกฝนกันได้

4.5.2 การสะท้อนความคิดในมิติของการรู้ปฏิบัติ (Reflection in Action) คือ รู้ว่าคิดอะไร เป็นความคิดในสิ่งที่เรารู้ว่าจะต้องปฏิบัติอย่างไรนั้น, คิดอย่างไร เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ได้คิดไว้และทำไมจึงคิดเช่นนั้น ซึ่งเป็นการกำหนดกรอบของการแก้ปัญหา

4.5.3 การสะท้อนความคิดในมิติของการรู้สติ (Reflection as Mindfulness) เป็นการตั้งใจ เต็มพร้อม ตื่นตัว มีความตระหนักรู้ในสาระของปัญหาและมีมุมมองที่หลากหลายมีสติตื่นรู้ โดยต้องสามารถแยกให้ออกได้ว่า ณ เวลาใดควรเอาสติวางไว้ที่ใด การรู้สติส่งผลดีคือทำให้มีความมั่นใจมากขึ้น มีความกระตือรือร้นเข้มแข็งและมีสุขภาพแข็งแรง

บทบาทของการสะท้อนความคิดไตร่ตรองมีเนื้อหาสาระสำคัญ 9 ประเด็นคือ

1) การนำการเรียนรู้ในอดีตมาครุ่นคิดใช้ (Validation of Prior Learning) หรือการพินิจพิจารณาความเชื่อ ทศนคติ นับเป็นหน้าที่หลักของการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง

2) การสะท้อนความคิดไตร่ตรอง เป็นแกนกลางแห่งพลวัตรของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบด้วย การคิดแก้ปัญหา การกำหนดปัญหา และการแปลงกรอบความหมาย และมุมมองของความหมาย

3) ผู้เรียนมักสะท้อนความคิดไตร่ตรองจากกรอบความหมายของปัญหา แต่กระบวนการหรือหลักเหตุและผลในการแก้ปัญหา มักอยู่เหนือปัญหาที่ถูกกำหนดมา

4) เนื้อหาและกระบวนการในการสะท้อนความคิดไตร่ตรองอาจเป็นส่วนหนึ่งของการคิดใคร่ครวญ (Thoughtful) ซึ่งช่วยให้ผู้เรียนสามารถประเมินได้ว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในการเรียนรู้ใดๆ หรือไม่เพียงใด แต่การคิดใคร่ครวญอาจไม่เกี่ยวข้องกับการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง เพราะคนส่วนใหญ่ไม่เคยมีคำถามกับวิธีการหรือเหตุผลของการกระทำใดๆ ของตนเอง

5) การสะท้อนความคิดไตร่ตรองในหลักเหตุและผล Premise Reflection รวมถึงการตั้งสมมติฐานทางเลือกเพื่อการโต้แย้งแบบสามเส้า (Dialectic-presuppositional) เพื่อระบุปัญหาและเลือกสมมติฐานที่เหมาะสม

6) ในกระบวนการการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง ผู้เรียนจะสามารถเปลี่ยนกรอบความหมายของปัญหา (โดยการขยายความ การสร้างเสริม การหักล้าง การยืนยัน การตั้งข้อสงสัย การแปลงรูป) การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง เกี่ยวข้องทั้งการสร้างความหมายผ่านเนื้อหาและการสะท้อนความคิดไตร่ตรอง (Content and Process Reflection) และการสร้างความหมายผ่านการสะท้อนความคิดไตร่ตรองในหลักเหตุและผล (Premise Reflection)

7) การเรียนรู้แบบการสะท้อนความคิดไตร่ตรองรวมถึง การยืนยัน การหาหรือเพิ่มเติม การแปลงการตีความประสบการณ์สู่การเรียนรู้ การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงจะเกิดผลเมื่อมีการแปลงการตีความประสบการณ์สู่การเรียนรู้ โดยมุ่งเน้นการสะท้อนความคิดไตร่ตรองในหลักเหตุและผล และการแปรเปลี่ยนมุมมองของความหมายเป็นหลัก ซึ่งการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงนี้นับเป็นหัวใจของการเรียนรู้ของผู้ใหญ่

8) ผู้เรียนพยายามสะท้อนความคิดไตร่ตรองเพื่อคาดคะเนรูปแบบสัญลักษณ์ ที่เลือกจากมุมมองและการตีความในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งเป็นศูนย์กลางของพลวัตรในการสื่อสารการแก้ปัญหา การพยายามที่จะเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมลงตัวในแต่ละสถานการณ์ที่เผชิญ

9) ปฏิบัติการสะท้อนความคิดไตร่ตรองต้องอยู่บนพื้นฐานของการรับรู้ข้อมูลในเรื่องที่ไม่คุ้นเคยหรือเรื่องที่มีปกติที่ถูกต้องแม่นยำ หลีกเลี่ยงการรับรู้การให้คำมั่นสัญญาก่อนเวลาอันควร มีมโนทัศน์ที่ดี มีการทำงานที่มีประสิทธิผลและเป็นที่ยอมรับ มีความยืดหยุ่น มีนวัตกรรม และมีศักยภาพในการเป็นผู้นำ

สรุป ทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) สามารถใช้เป็นเครื่องมือนำทางในการวิจัยกระบวนการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินได้ เพราะจุดเน้นของทฤษฎีที่ว่า การสะท้อนความคิดไตร่ตรองเป็นตัวทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในความเชื่อและความคิดที่บุคคลยึดถือปฏิบัติโดยบูรณาการกับความรู้และประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ เพื่อเกิดมุมมองหรือแนวคิดใหม่ด้านจิตบริการ ประกอบกับอาศัยแนวคิดอื่นร่วมในการศึกษาวิจัยคือ แนวคิดด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1972) ย่อมจะสามารถนำไปสู่การบรรลุจุดประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้

ตอนที่ 5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem)

5.1 ความหมาย

การเห็นคุณค่าในตนเองที่ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Self –Esteem มีคำแปลในภาษาไทยหลายคำรวมทั้งความภาคภูมิใจในตนเอง ความนับถือตนเองและความรักยกย่องในตนเอง โดยมีคำอธิบายหลายนัยยะดังนี้

ประภาส ณ พิกุล (2551) ได้ให้ความหมายของความภูมิใจในตนเองว่า หมายถึง การพิจารณาตัดสินค่าของตนเองตามความรู้สึก และทัศนคติที่มีต่อตนเองทั้งในด้านดีและไม่ดีในเรื่องต่างๆ เช่น การประสบความสำเร็จ การประสบความล้มเหลว การปฏิเสธตนเอง การพึ่งตนเอง คิดว่าตนเองมีค่าในสังคม ตลอดจนได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและสังคม

สุพัตรา ทาวงศ์ (2551) กล่าวถึงการเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองในทางที่ดี มีความเคารพและยอมรับตนเองว่ามีความสำคัญ มีความสามารถและใช้ความสามารถที่มีอยู่กระทำการต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ยอมรับนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง เคารพในตนและผู้อื่น และมีชีวิตอยู่อย่างมีเป้าหมาย

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2553) กล่าวถึงการเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นความรู้สึกของคนที่มีความจิตใจละเอียดอ่อนลึกซึ้งที่จะสามารถเห็นว่าตัวเองมีคุณค่า ซึ่งความรู้สึกนี้จะมีเฉพาะในคนเท่านั้น ผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองจะเป็นผู้ที่มีความสุขกับการใช้ชีวิตอย่างพอเพียงและพร้อมที่จะแบ่งปันส่วนเกินของชีวิตให้กับผู้อื่นได้โดยง่าย

Stagner (1961) กล่าวว่า ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเอง จะรับรู้ว่าเป็นผู้ที่เหนือกว่าผู้อื่นในด้านใดด้านหนึ่งหรือหลายๆ ด้าน หรือเหนือกว่าผู้อื่นในทุกๆ ด้าน

Coopersmith (1967) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินคุณค่าของตนเองตามความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อตนเอง เป็นประสบการณ์ซึ่งแต่ละบุคคลได้รับจากผู้อื่น โดยคำพูดหรือการแสดงออกทางพฤติกรรม เป็นการอธิบายทัศนคติของความคิดที่เห็นชอบและขัดแย้ง และชี้แจงถึงขอบเขตที่บุคคลเชื่อในตัวเองเกี่ยวกับความสามารถ ความสำคัญ ความสำเร็จ และความมีคุณค่า

Maslow (1970) ให้ความหมายว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง รู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีสมรรถภาพและความเข้มแข็งในการกระทำการต่างๆ ได้อย่างเชี่ยวชาญสามารถ

Lawrence (2000) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการประเมินผลของความต่างกันระหว่างตัวตนที่ตนมองเห็นว่าเป็นอย่างไรกับตัวตนในอุดมคติที่ตนอยากจะเป็น

คนเราทุกคนนั้นมีความแตกต่างกัน มีชีวิตจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดและลีลาของชีวิตที่แตกต่างกัน เมื่อบุคคลรักตนเอง ภูมิใจเห็นคุณค่า ความสามารถของตนเองมากขึ้นเท่าใด ก็จะมีความรู้สึกเคารพและเข้าใจในความเป็นตัวเองของผู้อื่นมากขึ้นเท่านั้น มีความเคารพความคิดเห็นและการกระทำของบุคคลรอบข้างมากขึ้นและยิ่งความรู้สึกของการยอมรับ เคารพ และศรัทธาที่แผ่กว้างไปยังบุคคลอื่นมากเท่าใด ผู้ที่เห็นคุณค่าของตนเองก็จะยิ่งมีความสุขมากขึ้นเท่านั้น (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2534)

สรุป การเห็นคุณค่าในตนเองหมายถึง หมายถึง การตัดสินคุณค่าของตนเอง โดยใช้ความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อตนเองว่ามีความสามารถมีคุณค่า ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองสามารถพัฒนาขึ้นได้และเมื่อพัฒนาขึ้นได้แล้วจะทำให้เป็นผู้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเป็นผู้ให้ มีคุณภาพทางอารมณ์สูงขึ้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง เพราะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ การเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นเสมือนแหล่งพลังงานของจิตใจที่บุคคลจำเป็นต้องมีไว้เพื่อใช้เผชิญกับสภาวะความทุกข์หรือสภาวะวิกฤติที่ผ่านเข้ามาในชีวิต การเห็นคุณค่าตนเองเป็นทักษะสำคัญในการที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองไปสู่การเพิ่มจิตบริการ

5.2 ทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

5.2.1 ทฤษฎีแห่งตัวตน (Self Theory) ของ Rogers (1987)

นักจิตวิทยาในกลุ่มมนุษยนิยมมีความเห็นว่าคุณค่าบุคคลควรมีความเข้าใจในตนเอง มองตนเองตามความเป็นจริง เพราะหากบุคคลมองเห็นตนเองต่างกับความเป็นจริงมาก แสดงให้เห็นถึงว่าคุณค่านั้นมีความเป็นไปได้หรือแนวโน้มที่จะเป็นผู้ที่มีปัญหาหรือสร้างปัญหาให้กับตนเองและผู้อื่นได้ ดังเช่นที่ Rogers (1987) ได้ศึกษาบุคลิกภาพในบุคคลจากประสบการณ์ของบุคคลนั้นเอง ซึ่งรวมไปถึงความรู้สึก และทัศนคติหรือมุมมองของบุคคลนั้นที่มีต่อโลก มีต่อตนเองและมีต่อสังคม โดยมุ่งให้ความสำคัญที่ความเป็นตัวของตัวเองของบุคคลนั้นๆ ทฤษฎีของโรเจอร์สจึงชื่อว่า ทฤษฎีแห่งตัวตน (Self Theory)

Rogers (1987) อธิบายว่ามนุษย์ทุกคนมีตัวตน 3 แบบ คือ

1. ตัวตนที่เจ้าตัวมองเห็นตนเอง (Perceived Self หรือ Self Concept) คือ ภาพที่ตนเห็นตนเองว่า ตนเป็นคนอย่างไร คือใครมีความรู้ ความสามารถ ลักษณะเฉพาะตนอย่างไร

โดยทั่วไปบุคคลรับรู้ มองเห็นตนเองหลายแง่หลายมุม อาจไม่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือภาพที่คนอื่นเห็น เช่น บุคคลที่มีความเห็นแก่ตัว อาจไม่นึกเลยว่าตนเองเป็นบุคคลประเภทนั้น

2. ตัวตนที่เป็นจริง (Real Self) คือ ลักษณะตัวตนที่เป็นจริงเช่นนั้น ซึ่งปรากฏว่าบ่อยครั้งที่ตนเองมองไม่เห็นตนเองว่าแท้จริงแล้วเป็นคนอย่างไร ไม่รู้ความเป็นจริงของตน

3. ตัวตนในอุดมคติ (Ideal Self) คือ ตัวตนที่เจ้าตัวเองอยากเป็นอยากมีอยากได้ แต่ยังไม่สามารถเป็นได้หรือมีได้ในขณะปัจจุบัน

การที่บุคคลสามารถมองเห็นตนเองได้ถูกต้องตามความเป็นจริง ย่อมเป็นผลดี เพราะการที่มองเห็นได้ตรงได้ถูกต้องนี้ ทำให้การดำเนินชีวิตเต็มไปด้วยความหวัง เกิดความกระตือรือร้น และมีความหวังหล่อเลี้ยงใจอยู่เสมอ จึงมีความพึงพอใจในตนเองที่สูง อันจะนำไปสู่ความพอใจในบุคคลอื่นได้อีกด้วย ตรงข้ามกับบุคคลที่มองเห็นตนเองห่างไกลจากความเป็นจริง ทั้งมองเห็นตนเองสูงเกินไปกว่าความเป็นจริงหรือมองเห็นตนเองต่ำไปกว่าความเป็นจริงก็ตาม มักจะประสบกับความผิดหวังทั้งในตนเองและผู้อื่น หากมองเห็นตนเองสูงกว่าความเป็นจริง อาจทำให้มองผู้อื่นในแง่ลบ มองเห็นผู้อื่นนั้นด้อยกว่าตนเอง ทำให้รวมกลุ่มกับใคร ๆ ได้ยาก หากมองเห็นตนเองต่ำกว่าความเป็นจริงก็จะเกิดปมด้อย มีความรู้สึกต่ำต้อย ขาดการเห็นคุณค่าในตนเอง ไม่สามารถพัฒนาตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

ดังนั้น บุคคลที่มีความสามารถในการมองเห็นตนเองได้ถูกต้องตามความเป็นจริง เข้าใจตนเองไปในทางที่ดี ย่อมจะมีความรู้สึกที่ดีต่อทั้งตนเองและผู้อื่น และจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมไปในทางบวก มีความเชื่อมั่นในตนเอง มองเห็นคุณค่าในตนเอง ยอมรับนับถือตนเอง ซึ่งตรงกันข้ามกับผู้ที่มองเห็นตนเองแตกต่างจากความเป็ความจริง จะเกิดความเข้าใจตนเองไปในทางที่ไม่ดี และรู้สึกไม่ดีต่อตนเอง ที่จะแสดงพฤติกรรมไปในทางลบ เช่น การประเมินตนเองต่ำว่าไร้คุณค่า ไม่ยอมรับนับถือตนเอง คิดอยู่เสมอว่าตนเองนั้นไม่เป็นที่ต้องการของคนอื่น การที่บุคคลสามารถมองเห็นและเข้าใจตนเองได้ถูกต้องย่อมก่อให้เกิดคุณค่าต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ 1. ทำให้บุคคลนั้นสามารถควบคุมตนเองได้ดีขึ้น 2. ทำให้ตนเองเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น 3. ช่วยให้ผู้คนนั้นมองเห็นพฤติกรรมรวมทั้งสิ่งที่เป็นเหตุจูงใจให้ตนเองทำพฤติกรรมนั้นชัดเจนขึ้น 4. ช่วยให้ผู้คนสามารถทำงานได้อย่างเต็มตามความสามารถที่มีอยู่ 5. ช่วยให้ผู้จักและเข้าใจผู้อื่นได้ดีขึ้น 6. ช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น คุณค่าทั้งหลายของการที่เห็นตนเองถูกต้องตามความเป็นจริงดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น เรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า การเห็นคุณค่าในตนเองหรือการนับถือตนเอง (Self-esteem) ซึ่งจะมีตั้งแต่การเห็นคุณค่าในตนเองหรือนับถือตนเองต่ำไปจนถึงสูง การที่บุคคลรู้จักยอมรับตนเอง เห็นคุณค่าในตนเองตามความเป็นจริงนับว่าเป็นทักษะสำคัญในการที่จะเรียนรู้

พัฒนาตนเองในการดำเนินชีวิต เพราะการที่บุคคลรู้จักยอมรับ หรือปฏิเสธตนเอง ย่อมส่งผลให้เกิด การสานสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างบุคคล และจะเป็นสิ่งที่ใช้พยากรณ์ได้ถึงสัมพันธภาพที่บุคคลอื่นมี ต่อเราได้เช่นกัน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ เป็นผลมาจากการนับถือตนเองของบุคคล Harris (1990) ได้ ศึกษาและพบว่าผู้ที่นับถือตนเองต่ำ จะมีปัญหาด้านอารมณ์มากกว่าผู้ที่นับถือตนเองสูง แต่การนับ ถือตนเองของบุคคลกลุ่มนี้จะเกิดขึ้นได้ง่ายเมื่อเขาเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่นที่ต่ำกว่า ใน บางครั้งผู้ที่นับถือตนเองต่ำ จะพยายามแสดงปมเด่นบางอย่างเพื่อเป็นการชดเชยปมด้อยของตน เช่น การแต่งกาย เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลเหล่านี้ก็ยังไม่สามารถเพิ่มการเห็นคุณค่าในตนเองให้ สูงขึ้นได้ แม้จะพยายามสร้างปมเด่นให้ตนเองแล้วก็ตาม ในทางกลับกัน ผู้ที่มีการนับถือตนเองสูงจะ มีความสุขและพึงพอใจในชีวิตของตนเองเพราะเขาจะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบ ความสำเร็จที่มีผลมาจากความปรารถนาที่จะทำใหเป้าหมายในชีวิตหรือการทำงานของพวกเข าบรรลุผลสำเร็จ ไม่ใช่มาจากแรงจูงใจที่จะทำให้สำเร็จเพื่อชดเชยความ รู้สึกที่ตนเอง ไม่ภาคภูมิใจใน ตนเอง ซึ่งเป็นแรงจูงใจที่ไม่ได้ก่อให้เกิดความสุขของชีวิตแต่อย่างใด

การเห็นคุณค่าในตนเองนั้น มักจะเริ่มเกิดขึ้นจากวัยเด็กตอนต้น Roger (1987) นักจิตวิทยาด้านมนุษยนิยม ได้อธิบายว่า ความรู้สึกนับถือตนเองหรือการเห็นคุณค่าในตนเองเป็น สิ่งที่พัฒนามาจากวัยเด็ก รวมทั้งเกิดจากปฏิสัมพันธ์ของพ่อแม่และบุคคลรอบข้างที่เด็กได้มีโอกาส ใกล้ชิดและให้การยอมรับ หากบุคคลรอบข้างมีปฏิริยาตอบสนองต่อเด็กเช่นไร เด็กก็จะพัฒนาไป ในทิศทางนั้น ซึ่งพ่อแม่จะเป็นบุคคลที่มีความสำคัญที่สุดในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง เมื่อเด็กอยู่ในวัยเริ่มต้น แต่เมื่อเติบโตจนถึงวัยเด็กตอนปลายและเข้าสู่วัยรุ่น เด็กก็จะเริ่มได้รับ อิทธิพลจากครู เพื่อนและบุคคลรอบข้างอื่นๆ ที่เขามีปฏิสัมพันธ์ด้วยว่าจะมีทิศทางในการ ตอบสนองไปในทางสร้างสรรค์หรือทำลายความรู้สึกของการเห็นคุณค่าในตนเอง (Waitley, 1993)

การเห็นคุณค่าในตนเอง แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือประเภทที่ 1 ความรู้สึกดี - ไม่ดี, บวกหรือลบเกี่ยวกับคุณค่าในตนเอง ประเภทที่ 2 ความเชื่อในความสามารถของตนเองที่จะจัดการ ปัญหาได้ (Self-efficacy) ประเภทที่ 1 เป็นความรู้สึกต่อตนเองเมื่ออยู่คนเดียว ส่วนประเภทที่ 2 เป็นความรู้สึกจะเกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับปัญหาที่ต้องแก้ไขและใช้ความสามารถในการทำงาน เฉพาะอย่างให้สำเร็จ ซึ่งในบุคคลคนเดียวกันอาจจะมีการเห็นคุณค่าในตนเองที่สูงหรือต่ำกว่าอีก ประเภทหนึ่งได้

แนวความคิดเรื่องการเห็นคุณค่าในตนเองของ Rogers ประกอบด้วย

1. การเปิดใจกว้างรับประสบการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพอใจของแต่ละบุคคล ต่อประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับโดยไม่คำนึงถึงว่าจะประสบการณ์ทางด้านบวกหรือลบก็ตาม
2. ความจำเป็นในการดำรงชีวิต คือ ไม่ต่อต้านหรือขัดขวางประสบการณ์ใดๆ ที่ผ่านเข้ามาแต่สามารถยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นในชีวิตได้ และมีชีวิตอยู่ด้วยความสุข การยอมรับได้ในระดับนี้จะทำให้บุคคลนั้นสามารถที่จะเผชิญกับสิ่งใหม่ที่สำคัญกว่าอันอาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต
3. ความเชื่อมั่นในตนเอง คือ มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองว่าสามารถที่จะกระทำการต่างๆ ได้ด้วยตนเองโดยไม่ขึ้นกับคนอื่น ยอมรับสภาพความเป็นจริงว่าตนเองพร้อมและเปิดใจกว้างในการยอมรับฟังความคิดเห็นของคนอื่นและไม่ยอมให้ผู้อื่นมากำหนดทางให้ตนเดิน
4. ความเป็นอิสระ คือ มีอิสระในการที่จะตัดสินใจด้วยตนเองไม่ ขึ้นอยู่กับผู้อื่น หรือการคาดหวังความช่วยเหลือจากผู้อื่นหรือจากสังคมใดๆ มีความซื่อสัตย์ต่อตนเองอยู่ตลอดเวลา
5. มีความคิดสร้างสรรค์ คือ มีความคิดริเริ่มในสิ่งที่ดีอยู่ตลอดเวลา รู้จักวิธีการหลีกเลี่ยงหรือสามารถเผชิญกับสิ่งต่างๆ ได้

สรุปแนวคิดทฤษฎีของ Rogers (1987) ได้ว่า แนวคิดสำคัญคือ การพัฒนาให้ถึงความ เป็นมนุษย์อย่างแท้จริง นั่นคือการพัฒนาบุคคลให้ยอมรับความจริงและยอมรับตนเอง เป็น ตัวของตัวเอง เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความสำคัญจากบุคคลที่ตนเองสัมพันธ์ด้วยนั้น จะ สร้างการเห็นคุณค่าในตนเองขึ้น ซึ่งตรงกับแนวทางการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith (1981) ที่จะต้องพัฒนาให้มีโอกาสได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นจนไปสู่การ ยอมรับตนเองและภูมิใจในตนเองในที่สุด

5.2.2 ทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith (1981)

Coopersmith (1981) เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับการเห็นคุณค่า ในตนเองมาอย่างกว้างขวาง ได้อธิบายถึงคุณลักษณะพื้นฐานของการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่ง บุคคลนำมาใช้เป็นสิ่งที่ตัดสินใจว่าตนเองประสบความสำเร็จ มีอยู่ 4 ประการ คือ

1. การมีความสำเร็จ (Power) หมายถึง เป็นอิทธิพลที่บุคคลมีต่อชีวิตตนเอง และต่อ เหตุการณ์ต่างๆรอบตัว มีความเชื่อมั่นในอำนาจการกระทำของตนเองว่าจะก่อให้เกิดผลตามที่ ต้องการ และมีความสามารถเพียงพอในการกระทำการต่างๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ด้วย ตนเอง

2. การมีความสำคัญ (Significance) หมายถึง เป็นวิถีทางที่บุคคลรู้สึกเกี่ยวกับการถูกยอมรับ การมีคุณค่าอย่างเหมาะสม ตนเองยังเป็นที่รักของบุคคลอื่น มีประโยชน์และเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวและสังคม

3. การมีคุณค่า (Virtue) หมายถึง เป็นการปฏิบัติตัวสอดคล้องกับศีลธรรม จริยธรรม ค่านิยม และวัฒนธรรม ประเพณี สามารถรับรู้คุณค่าของตนตามความเป็นจริง มองโลกในแง่ดี พอใจในชีวิตที่เป็นอยู่ มีการแสดงออกของความคิดที่ดีและถูกต้องตามทำนองคลองธรรม

4. การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง เป็นวิธีการที่จะพิจารณาถึงความสำคัญ โดยการกระทำให้สำเร็จตามเป้าหมาย สามารถเผชิญอุปสรรคต่างๆที่ผ่านเข้ามาในชีวิตด้วยความมั่นใจ ปรับตัวได้ดี ใช้กลไกป้องกันตนเองน้อย และสามารถดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองนั้น Coopersmith (1981) ได้ศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบอยู่ 2 ประเภท ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ คือ องค์ประกอบภายในบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองจากตนเอง ในด้านต่างๆ และองค์ประกอบภายนอกบุคคล ซึ่งเกี่ยวกับการได้รับการเห็นคุณค่าจากผู้อื่น ดังนี้

1. องค์ประกอบภายในบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลแต่ละคนที่มีผลทำให้การเห็นคุณค่าในตนเองของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ ความสามารถทั่วไปสมรรถภาพภาวะทางอารมณ์ ค่านิยมส่วนบุคคล ระดับความมุ่งหวัง รวมถึงลักษณะทางกายภาพของบุคคล ดังนี้

1.1 ลักษณะทางกายภาพ (Physical Attributes) เช่น ความสูง น้ำหนัก สีผิว ความแข็งแรงของร่างกาย บุคลิกภาพหรือคุณสมบัติอื่นๆ ที่ปรากฏให้เห็น บุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพที่ดี จะมีส่วนช่วยเสริมให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองสูงกว่าผู้ที่มีลักษณะทางกายภาพด้อยกว่า และเนื่องจากลักษณะทางกายภาพนี้เป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาของผู้พบเห็นเป็นอันดับแรก จึงทำให้บุคคลมักจะประเมินหรือตัดสินกันที่ลักษณะภายนอกก่อน ยิ่งบุคคลมีความคุ้นเคยกันน้อยเท่าไร จะประเมินจากลักษณะภายนอกมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งจะมีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลที่ได้รับการประเมิน (Coopersmith, 1981; อ้างถึงในจินดาพร แสงแก้ว, 2541)

1.2 สมรรถภาพ ความสามารถ และการกระทำ (General Capacity Ability) ลักษณะทั้ง 3 ด้านนี้จะสัมพันธ์ระหว่างกัน จะมีส่วนส่งเสริมให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยเป็นตัวบ่งชี้บอกถึงความดีของการประสบความสำเร็จ หรือความล้มเหลวในสิ่งที่กระทำการ

เห็นคุณค่าในตนเองขึ้นอยู่กับความสามารถในการกระทำสิ่งต่างๆ ให้สำเร็จ การได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการ จะทำให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองทางบวก แต่ถ้าเกิดความล้มเหลวก็จะเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองในทางลบ ซึ่งจะมีเรื่องของศักยภาพและแรงจูงใจเข้ามาเป็นตัวสนับสนุนด้วย ดังเช่นเด็กบางคนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำแต่ยังมีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าเด็กที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง ทั้งนี้เพราะเด็กอาจมีความสามารถทางด้านอื่นทดแทนจึงทำให้เด็กมุ่งสนใจในด้านนั้นมากกว่าด้านวิชาการ (Coopersmith, 1981)

1.3 ภาวะของความรู้สึกและอารมณ์ (Affective States) เป็นความรู้สึกของบุคคล มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น แล้วเกิดการเปรียบเทียบและประเมินตนเอง โดยที่บุคคลนั้นอาจจะประเมินตนเองในด้านบวก ซึ่งเป็นการมองตนเองว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถ ประสบความสำเร็จ มีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง และรู้สึกเป็นสุข อันเป็นการส่งเสริมให้มีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองเพิ่มสูงขึ้น แต่หากบุคคลประเมินตนเองในด้านลบ เขาจะประเมินตนเองว่าไม่มีความสามารถ ไร้สมรรถภาพ มีความรู้สึกด้อย รู้สึกวิตกกังวล และไม่สามารถประสบความสำเร็จในอนาคตได้ ส่งผลให้ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองลดต่ำลง (Coopersmith, 1981)

1.4 ค่านิยมส่วนบุคคล (Self-Values) เป็นการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลจะผันแปรตามค่านิยมและการให้คุณค่า ตลอดทั้งความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งเขาให้ความสำคัญแตกต่างกัน เช่น คนที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน หากประสบความสำเร็จล้มเหลวก็จะเกิดความอายและการเห็นคุณค่าในตนเองจะต่ำลง ถ้าบุคคลนั้นประสบความสำเร็จในการเรียนก็จะมีค่าเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น การที่บุคคลแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับค่านิยมของตนเอง จะทำให้บุคคลนั้นมีการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น (Coopersmith, 1981) นอกจากนี้บุคคลบางคนมีแนวโน้มที่จะใช้เกณฑ์ค่านิยมทางสังคมเป็นตัวตัดสินคุณค่าของตนเอง

1.5 ระดับความมุ่งหวัง (Aspiration) ของแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะมีความมุ่งหวังด้านการประสบความสำเร็จในผลงาน ความสามารถด้านต่างๆ ที่มีต่อตนเอง ซึ่งสิ่งนี้มีผลต่อระดับการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลนั้นๆ หากบุคคลนั้นมีความมุ่งหวังสูงเกินความสามารถของตน โอกาสที่เขาจะประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหวังก็ย่อมน้อยลง ทำให้ความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองลดลงได้ แต่หากบุคคลมีความสามารถ มีการกระทำหรือมีความนึกคิดเป็นไปตามที่ตนมุ่งหวังหรือดีกว่าที่คาดหวัง เขาก็จะเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองสูงขึ้น (Coopersmith, 1981)

2. องค์ประกอบภายนอกบุคคล หมายถึง สภาพแวดล้อมภายนอกที่บุคคลมีปฏิสัมพันธ์ด้วย ซึ่งส่งผลให้บุคคลเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกัน ได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน และการศึกษา สถานภาพทางสังคม รวมถึงกลุ่มเพื่อน ดังนี้

2.1 ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่และลูกเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมาก ดังนั้นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากความสัมพันธ์ภายในครอบครัวจึงเป็นรากฐานสำคัญในชีวิต เด็กที่ได้รับความรักความอบอุ่น การสนับสนุน ให้กำลังใจ ให้สิทธิเสรีภาพในการกระทำของเด็ก ระเบียบกฎเกณฑ์ที่พ่อแม่ใช้ปกครองลูก และการจัดการดูแลให้เด็กมีอิสระในขอบเขตที่กำหนดสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะทำให้เด็กเกิดความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต เชื่อมมั่นในตนเองและมีการเห็นคุณค่าในตนเอง(Coopersmith, 1981)

2.2 โรงเรียนและการศึกษา โรงเรียนสามารถจัดกิจกรรมเพื่อช่วยให้นักเรียนมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองและรู้สึกเป็นเจ้าของในผลงานจากการกระทำได้ โดยการจัดกิจกรรมต่างๆ เช่น การจัดรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อให้เด็กได้แสดงออกอย่างเหมาะสม รวมทั้งสร้างบรรยากาศในชั้นเรียน ครูจะเป็นผู้ที่มีบทบาทมีอิทธิพลต่อนักเรียนอย่างมาก และครูสามารถทำให้นักเรียนรู้สึกว่าคุณค่า และมีความสำคัญได้ เพราะครูเป็นผู้ประเมินความสามารถของนักเรียนในการทำงานที่โรงเรียนไม่ว่าจะเป็นการตอบคำถาม การแก้ปัญหา การคิดหรือความสามารถอื่นๆ ซึ่งจะทำให้นักเรียนเกิดทัศนคติต่อตนเองจากการประเมินนั้น นอกจากนี้บุคลิกภาพของครู ลักษณะท่าทาง ความสนใจ ความรัก ความอบอุ่น ที่มีต่อนักเรียนหรือความเชื่อและทัศนคติที่ครูมีต่อนักเรียน ตลอดจนการแสดงออกล้วนมีส่วนเกี่ยวข้องต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนเพราะทำให้เด็กมีความรู้สึกต่อครูแตกต่างกัน ดังที่ Hamachek (1978) และ Lang (1960) ศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีภาพพจน์ของตนเองในด้านดีส่วนมากจะรับรู้ว่าคุณค่าของตัวเองมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเองและยิ่งนักเรียนมีการรับรู้เช่นนั้นมากเท่าไร ก็ยิ่งทำให้ผลการเรียนของนักเรียนดีขึ้นเท่านั้น

2.3 สภาพทางสังคม กลุ่มเพื่อน ความภาคภูมิใจในตนเองส่วนหนึ่งเกิดจากการรับรู้ในการมองตนเองตามสภาพที่เป็นอยู่แล้วและเปรียบเทียบกับคนอื่นๆ ที่คล้ายคลึงกับตนเองในด้านทักษะความสามารถ พรสวรรค์ และความถนัด ถ้าเปรียบเทียบแล้วพบว่า ตนเองมีความสามารถ มีทักษะในการเรียนรู้ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ หรือมีความถนัดในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากกว่ากลุ่มเพื่อนในวัยเดียวกัน บุคคลนั้นก็จะมี การเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น ตรงกันข้ามเมื่อใดที่บุคคลพบว่าตนเองขาดทักษะหรือความถนัดในการดำเนินกิจกรรมใดๆ ให้ทัดเทียมกับสมาชิกในกลุ่มเมื่อนั้นบุคคลจะเกิดความรู้สึกว่าตนเองไม่เป็นที่ยอมรับของกลุ่มเพื่อน ความรู้สึกเช่นนั้นก็จะส่งผลให้ความภาคภูมิใจในตนเองลดลง

สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของ Coopersmith (1981) เน้นการพัฒนาให้แต่ละคนมีโอกาสได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการยอมรับตนเอง มีความสามารถตลอดจนการที่ได้กระทำสิ่งที่ตนเองปรารถนาและประสบความสำเร็จตามที่ตนได้ตั้งเป้าหมายไว้

5.2.3 ทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000)

Lawrence (2000) ได้ออกแบบการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับผู้เรียน ผู้ใหญ่ไว้ 6 ขั้นตอน ซึ่งอาจไม่ต้องนำมาใช้ทุกขั้นตอน สามารถเลือกใช้เฉพาะบางขั้นตอนได้ เว้นแต่ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำควรจะได้รับการพัฒนาทุกขั้นตอน โดยให้ใช้กับผู้เรียนเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่มก็ได้ แต่ละขั้นตอนไม่ควรใช้เวลาเกิน 1 ชั่วโมง ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การแนะนำให้ผู้เรียนได้ทราบถึงโปรแกรมการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง ที่เริ่มต้นจากการอธิบายให้ผู้เรียนทราบว่า การที่จะสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองได้นั้น จะได้ผลที่ดีที่สุดเมื่อผู้เรียนมีความมั่นใจและเชื่อมั่นในตนเองว่าจะสามารถทำได้ โดยผู้สอนต้องอธิบายเพิ่มเติมว่า โปรแกรมการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองนี้ เป็นส่วนเสริมจากการอบรมและเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้นไป จะมีแบบฝึกหัดเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองที่ผู้เรียนจะต้องนำกลับไปทำเป็นการบ้านและนำมาส่งในครั้งต่อไป ในขั้นตอนของการแนะนำนี้ หากผู้สอนพบว่าผู้เรียนมีความสนใจก็จะเริ่มนำสู่โปรแกรมการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองในขั้นต่อไปได้เลย แต่หากสังเกตเห็นผู้เรียนไม่ให้ความสนใจ ผู้สอนไม่ควรจะดำเนินการพัฒนาต่อ เพราะการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองนั้นจำเป็นต้องได้รับความสมัครใจและความร่วมมือจากผู้เรียนด้วยความเต็มใจ หากผู้เรียนสนใจที่จะเข้าร่วมโปรแกรม ผู้สอนจึงเริ่มต้นแนะนำให้ทำแบบทดสอบเพื่อการรู้จักตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 3 แบบทดสอบ ได้แก่ แบบทดสอบด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem Questionnaire) แบบทดสอบด้านอารมณ์ (Emotionally Questionnaire) และแบบทดสอบด้านบุคลิกภาพแบบปิดหรือแบบเปิด (Introvert/ Extravert Questionnaire) ทั้งนี้ ควรอธิบายให้ผู้เรียนทราบว่าผลของแบบทดสอบมิได้หมายความว่าเราจะมีลักษณะเช่นนั้น 100% เพียงแต่นำมาเป็นแนวทางให้รู้จักตัวตนของเราได้ดีขึ้น ก่อนที่จะเริ่มเข้าสู่การพัฒนาในขั้นตอนต่อไป

2. การพัฒนาให้ผู้เรียนยอมรับตนเองตามความเป็นจริงมีความเป็นธรรมชาติ ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง จะเป็นผู้ที่มีความเชื่อมั่นในตนเองและเปิดเผย มองตนเองในด้านบวก มีความรู้สึกมั่นคง และปลอดภัย ไม่หวั่นไหวต่อคำวิจารณ์ หรือการตำหนิจากผู้อื่นได้ง่าย ปราศจากความกลัวและวิตกกังวลต่างๆ ส่วนผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำก็จะมีลักษณะตรงกันข้าม ไม่เปิดเผยตนเองเสมือนใส่หน้ากากไว้ตลอด ในขั้นตอนนี้หากมีผู้เรียนลักษณะเช่นนี้

ก่อนที่พัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองในขั้นต่อไป ผู้สอนควรพยายามที่จะให้ผู้เรียนแสดงความเป็นตัวตนที่แท้จริงกล้าแสดงออก ด้วยการให้ผู้เรียนฝึกยอมรับความเป็นจริงของตนเอง โดยผ่านกิจกรรม 3 อย่างคือ กิจกรรมเปิดเผยตนเอง กิจกรรมยอมรับตนเองและกิจกรรมที่มอบหมายให้กลับไปทำที่บ้าน โดยจุดมุ่งหมายในขั้นตอนนี้ เพื่อช่วยให้ผู้เรียนกล้าเปิดเผยตัวตนที่แท้จริง มีความเป็นธรรมชาติ บุคคลที่มีคุณสมบัติเช่นนี้ย่อมสื่อสารกับบุคคลอื่นได้ดีกว่าและมีแนวโน้มว่าจะสามารถพัฒนาเปลี่ยนแปลงตนเองได้ดีกว่าเช่นกัน

3. การเรียนรู้ด้านการใช้ภาษาภายใต้ความมั่นใจและรู้คุณค่าในตนเอง โดยกิจกรรมที่ใช้ในขั้นตอนนี้ ผู้สอนจะอ่านบทความให้ฟังแล้วให้ผู้เรียนร่วมกันสนทนาอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับการใช้ภาษาภายใต้ความมั่นใจขึ้น จากนั้นจึงให้แบ่งกลุ่มๆ ละ 3 คน ร่วมทำกิจกรรมโดยกิจกรรมแรกให้ 2 คนคุยกันเกี่ยวกับเรื่องงานอดิเรกของแต่ละคนและให้คนที่ 3 สังเกตและบันทึกภาษากายของทั้งสองคน จากนั้นสลับบทบาทกันจนครบ ส่วนกิจกรรมต่อมาจับกลุ่ม 3 คนเช่นกัน และให้สองคนจับคู่อ่านบทสนทนาเกี่ยวกับการรับเจ้าคะ ยืนยันคะ ขอให้คู่สนทนาทำตามที่ตนร้องขอและให้คนที่ 3 สังเกตและบันทึกภาษากายของทั้งสองคนเหมือนเดิม หลังจากนั้นมีการบ้านให้กลับไปฝึกสังเกตภาษากายรวมทั้งการใช้ส่ายตาของผู้คนรอบด้าน การพัฒนาในขั้นตอนนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ที่จะสร้างความมั่นใจให้กับตนเองด้วยท่าทีที่ผ่อนคลายและเป็นกันเองมากขึ้น

4. การสร้างความมุ่งมั่น กล้าแสดงออก ในขั้นตอนนี้ผู้สอนจะอ่านเนื้อความที่อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างความก้าวร้าว ความมุ่งมั่นและความถ่อมตน หลังจากนั้นให้ผู้เรียนร่วมกันสนทนาอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับความแตกต่างระหว่าง 3 คำนั้น แล้วเริ่มทำกิจกรรมแรกคือให้ประเมินตนเองว่าจัดอยู่ในประเภทใดโดยให้คะแนนจาก 1 ถึง 10 เริ่มจากมีความก้าวร้าวมากให้คะแนนน้อยสุดเริ่มจาก 1 และไล่ขึ้นไปเป็นความมุ่งมั่นอยู่ในระดับกลางไปจนถึงมีความถ่อมตน ในขณะที่เดียวกันก็ให้เพื่อนเป็นผู้ประเมินเรา เปรียบเทียบผลการประเมินและอภิปรายแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน กิจกรรมที่ 2 ต่อมาคือฝึกการแสดงความเชื่อมั่นของตนเอง โดยฝึกการใช้คำพูด 3 คำคือ ผม/ดิฉัน, เมื่อไรและเพราะอะไร และให้สร้างประโยคจาก 3 คำนั้น กิจกรรมนี้จะช่วยฝึกให้ผู้เรียนกล้าแสดงออกอย่างมุ่งมั่น แน่วแน่แต่ไม่ก้าวร้าว กิจกรรมที่ 3 ให้ผู้เรียนจับคู่สนทนาด้วยบทสนทนายกหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ที่ผู้ซื้อยืนยันต้องการสินค้าและขอรับเงินคืน กิจกรรมนี้ฝึกให้ผู้เรียนยืนยันสิทธิ์ของตน ซึ่งบางครั้งต้องใช้เทคนิค “แผ่นเสียงตกร่อง” ฝึกการพูดอย่างแน่วแน่ไม่ก้าวร้าว แล้วให้ผู้เรียนที่เหลือได้ร่วมอภิปรายแสดงความคิดเห็น กิจกรรมที่ 4 ยกตัวอย่างเปรียบเทียบระหว่าง 2 เหตุการณ์ของพฤติกรรมผู้ที่มีความแน่วแน่นคงกับผู้ที่ไม่มี

แล้วให้ผู้เรียนช่วยกันวิเคราะห์พฤติกรรม สุดท้ายมอบหมายการบ้านให้ผู้เรียนเขียนคำพูดที่ควรใช้เมื่อมีขอทานมาขอเงิน โดยให้ใช้คำพูดใน 3 ลักษณะคือ ความก้าวร้าว ความมุ่งมั่นและความถ่อมตน

5. การบริหารจัดการความเครียด Lawrence (2000) มีความเห็นว่าท่ามกลางชีวิตความเป็นอยู่ของผู้คนในยุคปัจจุบันที่ต้องเผชิญความเครียดอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่เราไม่สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดเหล่านั้นได้ แต่เรายังมีวิธีที่จะจัดการกับความหงุดหงิดขุ่นเคืองที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลงได้ ในขั้นตอนนี้ Lawrence(2000) ได้มีแบบทดสอบความเครียดเพื่อที่ผู้เรียนจะได้ทราบถึงระดับความเครียดของตนเอง พร้อมทั้งแนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเพื่อหลีกเลี่ยงความเครียด รวมทั้งแนะนำเทคนิคการผ่อนคลายทำสมาธิซึ่งประกอบด้วยการผ่อนคลายร่างกายและเทคนิคการบอกย้ำกับตนเองว่าเราเป็นคนมีความสุข จากนั้นใช้เทคนิคการยุติการประมาณค่าตนเองของ Ellis(1974) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ว่าด้วยเหตุผลและอารมณ์ (RET - Rational - Emotive Therapy) ที่เห็นว่าคนเรานั้นเพียงแต่มีชีวิตอยู่ก็มีคุณค่าแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องประมาณค่าของตนเองต่อไปอีก ดังนั้นในขั้นตอนนี้ Lawrence(2000) เห็นว่าเราทุกคนสามารถหาทางหลีกเลี่ยงและจัดการกับความเครียดของเราได้ เพราะความเครียดเริ่มจากกังวลด้านจิตใจ แต่จะส่งผลสุดท้ายต่อสภาพร่างกาย

6. การสร้างความเข้มแข็งให้ตนเอง ด้วยการมีมุมมองที่บวก การปรับจิตใต้สำนึกและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองที่เป็นปัจจุบัน ใน 4 ขั้นตอนที่ผ่านมามีได้มุ่งเน้นถึงการพัฒนารูปร่างหน้าตาของตนเองโดยผ่านการพัฒนาคุณภาพรายบุคคล ในขณะที่ขั้นตอนที่ 5 เป็นการจัดการกับความเครียดเพราะจากประสบการณ์ผู้ที่มีความเครียดมักจะเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำด้วย ในขั้นตอนนี้ผู้เรียนจะได้เรียนรู้ถึงการปกป้องตนเองที่เสมือนเป็นการฉีดวัคซีนสร้างความเข้มแข็งให้แก่ตนเองด้วยการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน โดยกิจกรรมคำชม ที่ให้ผู้เรียนเขียนคุณสมบัติพิเศษที่แต่ละคนมีอยู่และให้กลุ่มได้ต่างชื่นชมคุณสมบัตินั้นๆ พร้อมร่วมอภิปรายถึงความรู้สึกที่แต่ละคนได้รับหลังคำชื่นชม จากนั้นเป็นกิจกรรมหยั่งลึกไปถึงจิตใต้สำนึก โดยอาศัยเทคนิคในขั้นตอนที่ 5 ที่ใช้เทคนิคการผ่อนคลายทำสมาธิ แต่ในขั้นตอนนี้จะเป็นการสร้างสรรคจินตนาการในด้านบวก โดยในขณะที่สภาวะร่างกายและจิตใจเข้าสู่ช่วงของการผ่อนคลายอย่างเต็มที่ ให้จินตนาการถึงภาพของตนเองแต่ในด้านดี ในด้านบวก อันเปรียบเสมือนเป็นการจรรีกรูปภาพลักษณะที่งดงามเหล่านั้นของเราไว้ในจิตใต้สำนึกของเราเอง นอกจากนี้ ผู้เรียนแต่ละคนย่อมมีภูมิหลังและประสบการณ์ที่สะสมมาตั้งแต่วัยเยาว์แตกต่างกันทั้งดีและไม่ดี ซึ่งเราไม่สามารถกลับไปแก้ไขในสิ่งไม่ดีที่ผ่านมาแล้วนั้นได้ แต่สิ่งที่เราทำได้คือ สิ่งที่เป็นปัจจุบันโดยมีเป้าหมายมองไปข้างหน้า ซึ่งจะใช้กิจกรรมให้ผู้เรียนเขียนเหตุการณ์ที่มีความสำคัญต่อชีวิตของตนเองทั้งด้านดีและไม่ดีในช่วงเวลาตั้งแต่เด็กจนถึงปัจจุบัน แล้วให้ลองเปรียบเทียบความรู้สึกที่ผ่านมาพบกับ

ความรู้สึก ณ ปัจจุบัน พร้อมให้กลุ่มร่วมอภิปรายว่าจะทำอย่างไรให้ความรู้สึกไม่ดีที่ผ่านมาเหล่านั้น ไม่สามารถติดตามเรามาได้

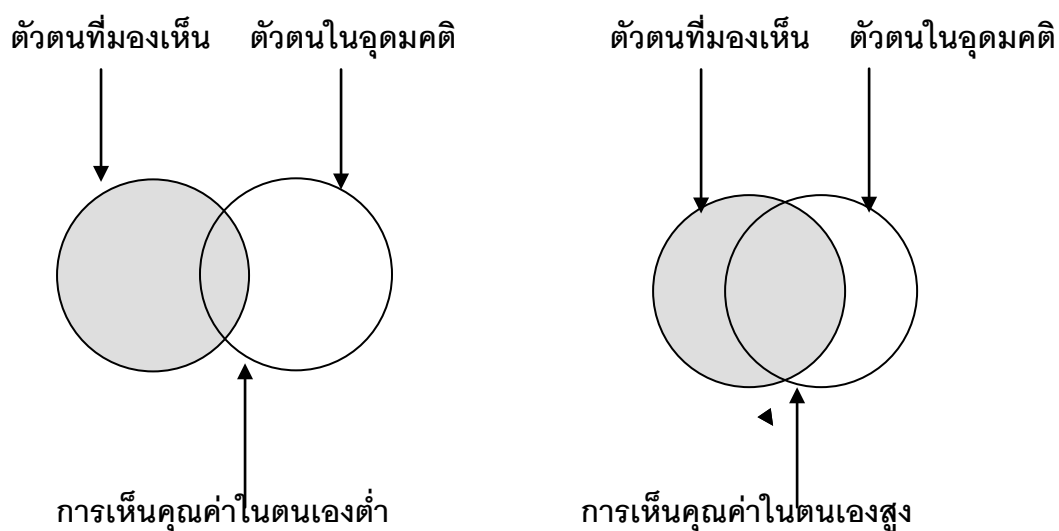
สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) เป็นการนำเสนอแนวทางที่ช่วยให้บุคคลสามารถที่จะพัฒนาความภูมิใจในตนเองได้ ซึ่งเราไม่สามารถกลับไปแก้ไขสิ่งไม่ดีที่ผ่านมาแล้วได้ แต่สิ่งที่เราทำได้คือ สิ่งที่เป็นปัจจุบันโดยมีเป้าหมายมองไปข้างหน้า

Coopersmith (1981) และ Maslow (1970) (อ้างถึงใน ประภาส ณ พิบูล, 2551) ได้ศึกษาพบว่า เพศหญิงที่มีความภาคภูมิใจในตนเองหรือเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีลักษณะเข้มแข็ง มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าแสดงออก มีความวิตกกังวลต่ำ มีลักษณะเหนือผู้อื่น และยังมีความภาคภูมิใจในตนเองสูงมากเท่าใด ก็จะเป็นบุคคลที่ยิ่งตั้งเป้าหมายชีวิตไว้สูง อีกทั้งยังมีความกระตือรือร้นต่อสิ่งใหม่ๆ และสิ่งที่ท้าทายความสามารถ พอใจกับงานที่ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ อยากรู้ อยากเห็น ใจกว้างและสามารถยอมรับผู้อื่นได้มาก

ปัจจัยที่สำคัญที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลคือการเห็นคุณค่าในตนเอง (Karen, 1993) ได้ศึกษาพบว่าคนที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะวิตกกังวลซึมเศร้า ไม่มีเหตุผล ก้าวร้าว และรู้สึกแปลกแยก ซึ่งจะทำให้มีปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสุขในการทำงาน ผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานต่ำ และสัมพันธ์กับการว่างงานด้วย คนที่มีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองสูง (High self-esteem) จะเปิดรับประสบการณ์ใหม่ๆ มีการปรับตัวได้ดีเมื่อต้องประสบปัญหา เพราะไม่กลัวว่าความคิดหรือความสามารถของตน จะไม่ได้รับการยอมรับ และพร้อมที่จะรับฟังข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) จากผู้อื่นและมีความพึงพอใจในงานสูงและได้งานทำมากกว่าคนที่ภูมิใจในตนเองต่ำ (www.novabizz.com, 2010 : online)

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2545) กล่าวถึงความรู้สึกที่เรามีต่อตัวเราจะเป็นตัวกำหนดชะตาชีวิตของทุกคน เพราะความรู้สึกนี้จะติดตัวเราไปตลอดเวลา หากเราเชื่อว่าเราทำได้ เราก็จะทำได้ ไม่ว่าเรื่องนั้นจะยากเพียงใดก็ตาม แต่ถ้าเราเชื่อว่าเราทำไม่ได้เราก็จะทำได้แม้เรื่องนั้นจะเป็นเพียงเรื่องง่ายๆ ดังนั้น ผู้ที่มีภาพพจน์ตนเองในด้านบวก ภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเองย่อมจะมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีความสามารถที่แตกต่างจากผู้อื่น โดยไม่จำเป็นที่จะต้องไปเปรียบเทียบกับสิ่งอื่นใด จะเป็นผู้ที่พอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ เป็นอยู่และมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่ดีที่สุด บุคคลที่มีความภูมิใจในตนเอง มองตนเองในด้านบวกจึงเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

สุพัตรา ทาวงศ์ (2551) ได้กล่าวถึงความภูมิใจในตนเองว่าเป็นความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองในทางที่ดี มีความเคารพและยอมรับตนเองว่ามีความสำคัญ มีความสามารถและใช้ความสามารถที่มีอยู่กระทำการต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย ยอมรับนับถือตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเอง เคารพในตนและผู้อื่น และมีชีวิตอยู่อย่างมีเป้าหมาย ทั้งนี้ การเห็นคุณค่าในตนเองนั้น พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบตัวตนที่แท้จริง (Self-concept) กับตัวตนในอุดมคติ (Ideal self) โดยบุคคลที่มองเห็นตนเองในอุดมคติต่างจากความเป็นจริง จะมีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ (Low self-esteem) และคนที่มีความคิดเห็นตรงกันกับตนในอุดมคติ จะเป็นคนที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูง เพราะการที่บุคคลจะรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองได้ก็ต่อเมื่อยอมรับตนเองได้ โดยรับรู้สอดคล้องตามที่ตนเองคาดหวัง ทั้งในด้านความรู้สึก เจตคติ ความเชื่อในเอกลักษณ์และคุณค่า ความศรัทธาในตนเอง รวมทั้งสัมพันธ์ภาพของตนเองกับบุคคลอื่น อาจกล่าวได้ว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นความแตกต่างระหว่างตัวตนที่แท้จริงและตัวตนที่อยากจะเป็นหรือตัวตนในอุดมคติ (แผนภาพที่ 7) นอกจากนี้เหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตของบุคคลก็มีผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลด้วย กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความสำเร็จในสิ่งที่กระทำ ก็จะมีการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลประสบความสำเร็จล้มเหลวก็จะทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนไม่มีความสามารถ การเห็นคุณค่าในตนเองย่อมลดลงเช่นกัน



แผนภาพที่ 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำและสูง

(สุพัตรา ทาวงศ์, 2551)

บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจะมีบุคลิกภาพที่ดี เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเอง สามารถให้เหตุผลในสิ่งที่ตนเองกระทำได้กระจ่างชัด มั่นใจในการกระทำ หรือการตัดสินใจของตน กล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความคิดสร้างสรรค์ มุ่งการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มั่นคงทางจิตใจ มองโลกในแง่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ดังนั้น บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจึงใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข มีความวิตกกังวลน้อย มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต จะมีระบบภูมิคุ้มกันทางจิตใจให้บุคคลสามารถเผชิญกับปัญหาได้อย่างมั่นใจและอดทน และมีพลังในการขจัดสิ่งไม่ดีในชีวิตออกไป เปิดใจรับแต่สิ่งดีๆ เข้ามาในชีวิต ปัจจัยที่จะช่วยให้บุคคลมีการเห็นคุณค่าในตนเองนั้น ได้แก่โอกาสที่บุคคลนั้นจะได้ใช้พลังความสามารถที่มีอยู่ในตนเองในการคุ้มครองดูแลตนเองหรือมีโอกาสได้เกื้อกูลผู้อื่น ได้รับการให้ความสำคัญ ได้รับความเชื่อถือศรัทธา และประสบความสำเร็จในสิ่งที่มุ่งหวัง

Khera (1998) (อ้างถึงในยลสิริรัตน์ มาตผล, 2551) ได้ทำการรวบรวมลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำไว้ ดังนี้

ตารางที่ 2 ลักษณะและพฤติกรรมที่สัมพันธ์กับการเห็นคุณค่าในตนเองสูงและต่ำ

การเห็นคุณค่าในตนเองสูง	การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ
- พุดคุยเกี่ยวกับความคิด	- พุดคุยเกี่ยวกับผู้คน
- มีทัศนคติเกี่ยวกับความหวังใญ่ดูแล	- มีทัศนคติเกี่ยวกับการวิพากษ์วิจารณ์
- มีความอ่อนน้อมถ่อมตน	- มีความเย่อหยิ่ง จองหอง
- เคารพในอำนาจ	- ต่อต้านอำนาจ
- เคารพในการพิสูจน์ความผิด	- ก้าวต่อไปเพื่อแสวงหาสิ่งที่ต้องการ
- มีความมั่นใจ	- มีความสับสน วุ่นวายใจ
- เกี่ยวพันกับลักษณะเฉพาะตัว	- มีความเกี่ยวข้องกับการมีชื่อเสียง
- มีความกล้าแสดงออก	- มีความก้าวร้าว รุนแรง
- มีความรับผิดชอบ	- มักตำหนิหรือโทษสิ่งอื่น
- มองโลกในแง่ดี	- มีความเห็นแก่ตัว

ตารางที่ 2 (ต่อ)

การเห็นคุณค่าในตนเองสูง	การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ
- มีความเข้าใจในสิ่งต่างๆ	- เชื่อถือโชคกลาง
- ชอบการเรียนรู้	- เชื่อว่ารู้ทุกสิ่ง
- อ่อนไหว ไวต่อความรู้สึก	- โกรธง่าย อารมณ์เสีย ใจน้อย
- มีความสันโดษ	- มีความโดดเดี่ยวเดียวดาย
- ชอบการอภิปราย	- ชอบการโต้แย้ง
- เชื่อถือในคุณค่าของตนเอง	- เชื่อในคุณค่าของทั้งหมด
- แนะนำไปในทางที่ดี	- ชักนำไปในทางที่ผิด
- อยู่ในระเบียบวินัย	- บิดเบือนความรู้สึกอิสระเสรี
- มีแรงขับภายใน	- มีแรงขับดันจากภายนอก
- เคารพและยอมรับผู้อื่น	- ชอบถูกเหยียดหยามผู้อื่น
- มีความสุภาพ เรียบร้อย	- มีพฤติกรรมแสดงความหยาบคาย
- รู้จักขอบเขต	- ไม่รู้จักขอบเขต
- เป็นผู้ให้	- มีความละโมภ

6.2.4 แนวทางในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นแหล่งพลังงานของจิตใจที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อใช้เผชิญกับสภาวะความทุกข์หรือสภาวะวิกฤติที่ผ่านเข้ามาในชีวิต การเห็นคุณค่าในตนเองนั้นสามารถพัฒนาได้ซึ่งขึ้นอยู่กับการจัดการต่อความคิดที่มีต่อพื้นฐานเดิมในการเห็นคุณค่าในตนเองของตนเองโดยอาศัยกิจกรรมที่ออกแบบขึ้น ซึ่งมีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาผู้ใหญ่ได้เสนอแนวทางไว้ดังนี้

Brandan (1966) ได้เสนอแนวทางการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองไว้ โดยเชื่อว่าการเชื่อมั่นในการมีคุณค่าของตน การได้รับการประสบความสำเร็จและมีความสุขและการยืนยัน

ความต้องการของตนตามสิทธิของตนนั้น ควรจะได้รับการฝึกฝนอยู่ตลอดเวลาโดยเสนอแนวทางไว้ 6 ข้อ ดังนี้

1. การดำรงชีวิตอยู่ด้วยสติสัมปชัญญะ เคารพต่อความจริง ใส่ใจในสิ่งที่ควรได้รับการใส่ใจ พร้อมกับเปิดรับข้อมูลทุกด้าน
2. การยอมรับในตนเอง รับผิดชอบต่อความคิด การกระทำและความรู้สึกของตนเอง ที่แสดงออกไป
3. การมีความรับผิดชอบในตนเอง หลีกเลี่ยงการตำหนิผู้อื่นหรือเหตุการณ์ต่างๆ ตามความคิดเห็นของตนเอง
4. การกล้าแสดงออกในทางที่เหมาะสม มีความมั่นใจในตนเอง
5. การมีเป้าหมายในการดำเนินชีวิตและมุ่งมั่นให้บรรลุเป้าหมายนั้น
6. การมีศักดิ์ศรีในตนเอง มีความซื่อสัตย์และจริงใจ ให้เกียรติผู้อื่นและปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างยุติธรรม

Bruno (1983) กล่าวถึงการสร้างเสริมการเห็นคุณค่าในตนเองไว้ 4 ประการ คือ

1. การเสนอแนะหรือให้ข้อคิดโดยตรง (Direct Suggestion) อาจเป็นการได้รับข้อคิด คำแนะนำหรือข้อเสนอแนะจากผู้อื่น หรือให้ข้อคิดเสนอแนะแก่ตนเอง (Autosuggestion) ก็ได้ วิธีการนี้เป็นการให้ข้อมูล (Inputs) ที่ทำให้เกิดกำลังใจและสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองได้ แต่จะต้องได้รับการเสริมแรงโดยเหตุการณ์ทางบวกที่ต่อเนื่องกันด้วย
2. สร้างผลสำเร็จให้กับตนเองมากขึ้น (Increase Success) เป็นการพยายามที่จะเพิ่มความสำเร็จให้แก่ตนเองโดยการไปให้ถึงวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ลดความคาดหวังลง เป็นการลดความอยากได้หรือความคาดหวังต่างๆ ลง ซึ่งเป็นวิธีการ"พอเพียง" ตามวิถีชีวิตของชาวพุทธ
4. การยุติการประเมินค่าตนเอง ซึ่งอธิบายได้โดยใช้หลักทฤษฎีว่าด้วยเหตุผลและอารมณ์ (Rational – Emotive Therapy) ของ Albert Ellis (1974) ที่เห็นว่ามนุษย์เรานั้นเพียงแต่มีชีวิตอยู่ก็มีคุณค่าแล้ว จึงไม่จำเป็นต้องประเมินค่าของตนเองต่อไปอีก ด้วยความคิดนี้ จึงเชื่อว่าการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลจะเพิ่มขึ้นได้ ถ้าบุคคลนั้นเลิกพิจารณาตัดสินค่าของตนเอง

Coopersmith (1984) สรุปเทคนิคเฉพาะในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง ไว้ ดังนี้

1. การยอมรับความรู้สึกของตนเองตามความเป็นจริง จะช่วยให้บุคคลสามารถถ่ายทอดความรู้สึกออกมา โดยเฉพาะการยอมรับความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกกลัว ความรู้สึก

ขัดแย้งและความรู้สึกปฏิเสธของบุคคล เป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการแสดงความรู้สึกของบุคคลในขณะนั้น

2. การยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลในการเผชิญกับปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาที่แตกต่างกัน ควรทำความเข้าใจในวิธีการแก้ปัญหาและให้โอกาสแต่ละบุคคลในการแสดงความสามารถในการแก้ปัญหา เนื่องจากบุคคลมีความคิดที่เหมาะสมเฉพาะวัยและมีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่ต้องเผชิญอยู่แล้ว นอกจากนี้การให้โอกาสได้ฝึกเลือกวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเอง จะทำให้บุคคลค้นพบว่ามีวิธีการที่เหมาะสมอีกหลายอย่างที่อาจจะนำมาเลือกใช้ได้

3. ควรหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับบุคคลอย่างกะทันหัน ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกไม่มั่นใจ ดังนั้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นควรแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างชัดเจนในทันทีและถ้าเป็นไปได้ไม่ควรให้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันเกิดขึ้น

4. การมีตัวแบบที่ดีและมีประสิทธิภาพในการเผชิญ เนื่องจากตัวแบบมีอิทธิพลต่อความรู้สึกมั่นคงของบุคคล ตัวแบบจึงควรมีความเชื่อมั่นและให้การสนับสนุนบุคคลสามารถใช้ศักยภาพที่มีอยู่ในการเผชิญปัญหาอย่างมั่นใจ และให้กำลังใจว่าสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ในการเผชิญปัญหาด้วยตนเอง

5. ช่วยให้บุคคลพัฒนาวิธีการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยให้เขาได้ระบายความขุ่นมัว ซึ่งจะเป็นโอกาสให้เขาได้ค่อยๆ เข้าใจความยุ่งยากในตนเอง ช่วยลดระดับความเครียด จากนั้นบุคคลจะค่อยๆ ใส่ใจกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับตนเอง

6. ให้ความสำคัญกับการนับถือตนเองของบุคคลนั้น เพื่อเพิ่มความเข้มแข็งในการที่จะแก้ปัญหา

7. สนับสนุนให้ผู้ใกล้ชิดมีความรู้ความเข้าใจในตัวบุคคลนั้น และให้ความร่วมมือในการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการที่จะแก้ปัญหา

วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา (2538) ได้ศึกษาถึงผลของการฝึกอาสนะและสมาธิตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสของสตรีในสถานสงเคราะห์หญิงบ้านเกร็ดตระการ พบว่าการฝึกสมาธิทำให้สตรีเหล่านั้นมีพฤติกรรมด้านบวกและพฤติกรรมที่แสดงว่ามีการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น

Dolman และ Bond (2011) ได้ทำการทดลองให้อาสาสมัครทำสมาธิด้วยตนเองโดยใช้เทคนิคการปล่อยวางใจ ไม่คิดอะไรอย่างน้อยวันละ 30 นาที ต่อเนื่องกัน 45 วันและนำผลที่ได้ของแต่ละบุคคลมาเปรียบเทียบกับผู้ที่ไม่ได้ทำสมาธิ ซึ่งได้ให้อาสาสมัครประเมินความรู้สึกที่ได้รับในกราฟวงกลม “วงล้อแห่งชีวิต” (แผนภาพที่ 8) โดยให้คะแนนต่ำสุดคือ 1 และสูงสุดคือ 10 ซึ่งแบ่งออกเป็น 12 ด้าน คือ ด้านความสบายใจ ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ด้านมิตรสหาย ด้านหน้าที่

การงาน ด้านสุขภาพ บ้าน การเงิน ด้านเวลาท่องเที่ยวพักผ่อน ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ด้านสัมพันธภาพภายในครอบครัว ด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและด้านสัมพันธภาพกับผู้อื่น ซึ่งผลการทดลองพบว่า อาสาสมัครกลุ่มที่ทำสมาธิอย่างต่อเนื่องมีประสบการณ์ที่น่าพึงพอใจ โดยมีความสุขมากขึ้น มีการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น



แผนภาพที่ 8 วงล้อชีวิต (Life Wheel) ของ Dolman และ Bond (2011)

สรุป บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองย่อมมีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง เพราะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ การเห็นคุณค่าในตนเองจะเป็นแหล่งพลังงานของจิตใจที่ผู้ให้บริการนำมาใช้เมื่อต้องเผชิญกับสภาวะความกดดันจากการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีความต้องการหลากหลาย เพราะผู้ให้บริการจะมีความรู้สึกมั่นคงและปลอดภัย ไม่หวั่นไหวต่อคำตำหนิจากผู้อื่นได้ง่าย บุคคลที่มีความภูมิใจในตนเองย่อมมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่ดีที่สุด จึงเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด การเห็นคุณค่าในตนเองนี้สามารถสร้างให้เพิ่มขึ้นได้ด้วยการยอมรับตนเอง ลดความคาดหวังและการฝึกสมาธิให้มีคลื่นสมองต่ำ นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่จะเสริมสร้างจิตบริการแก่พนักงานสายการบินโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกใช้แนว

ทางการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) เนื่องจากเป็นแนวทางที่ค่อนข้างยืดหยุ่น ผู้เรียนไม่จำเป็นต้องใช้ทุกขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนใช้เวลาไม่เกินหนึ่งชั่วโมงซึ่งเหมาะสมต่อการนำเข้ามาเสริมในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมและที่สำคัญทฤษฎีได้นำเสนอแนวทางพร้อมกิจกรรมการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองอย่างละเอียดที่สามารถนำมาใช้ได้จริง

ตอนที่ 6 แนวคิดด้านจิตบริการ

6.1 ความหมายของการบริการ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2539) ให้ความหมายของ “การบริการ” หมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540) ได้อธิบายคำว่า “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่า เป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้รับบริการ ลูกค้า ผู้บริโภค) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ พนักงานบริการ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันคือระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

สุขุม นวลสกุล (2550) ให้ความหมายของการบริการว่า หมายถึง การทำประโยชน์ให้ผู้อื่น ทำให้ผู้อื่นมีความพอใจโดยตั้งอุดมการณ์ไว้ว่า งานของเราคือการบริการและต้องพยายามพัฒนาปรับปรุงผลงานให้มีคุณภาพ เพื่อก้าวไปสู่จุด “ความพึงพอใจ” ของผู้อื่น

วรางคณา หทัยยุทธ์ (2550) ให้ความหมายของการบริการว่าเป็นสินค้าตัวหนึ่ง การบริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นมาจากตัวบุคคล ซึ่งต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์และทักษะทำให้ชนะใจลูกค้าซึ่งถือว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร

ความหมายในเชิงวิชาการ กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ผลิตผลออกมาในรูปของเวลา, สถานที่, รูปแบบ หรือสิ่งประเพณีที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา ตัวอย่างเช่น งานรักษาสีทิวทัศน์ประโยชน์ ลิขสิทธิ์ต่างๆ ทำความสะอาด ดูแลบริเวณ ออกแบบ ฯลฯ การบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมหรือสูญสลายไปได้ง่าย โดยจะทำขึ้นและส่งมอบเพื่อให้ใช้สอยบริการนั้นในทันที หรือเกือบในเวลาที่ใช้บริการนั้น ตัวอย่างเช่น บริการตัดผม ทำฟัน

ฉายภาพยนตร์ การบรรยาย การแสดงละคร การตรวจรักษาโรค ฯลฯ หรืออาจเป็นในรูปแบบวัตถุ ภาตที่สัมผัสจับต้องได้ โดยทำการผลิตให้สำเร็จแล้วนำออกจำหน่ายหรือใช้สอยในภายหลังนั้นได้ ตัวอย่างเช่น บริการทำการวิจัย หรือการสำรวจข้อมูล ส่วนความหมายในเชิงปฏิบัติ หมายถึง การเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ตอบสนองต่อความประสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ และเข้าถึงได้ง่าย โดยมีต้องเรียกหาด้วยความเต็มใจหรือสมัครใจ (บมจ.การบินไทย, 2548)

Gronroos (1990) ให้นิยามของคำว่า บริการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือกลุ่มของกิจกรรมที่ โดยธรรมชาติแล้วมีลักษณะที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) และมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่าง ลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมถึงระบบและทรัพยากรที่ใช้ในการบริการ ในการจัดหาวิธีการในการ แก้ปัญหาหรือช่วยเหลือลูกค้า (บมจ.การบินไทย, 2550)

สรุป การบริการเป็นกระบวนการที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ผู้มา ใช้บริการ จัดเป็นสินค้าชนิดหนึ่งซึ่งจับต้องไม่ได้ แต่สัมผัสได้ด้วยความรู้สึก ได้ถูกนำมาเป็น เครื่องมือหรือกลยุทธ์สำคัญที่ใช้ในการแข่งขันและการสร้างความผูกพันให้กับลูกค้าผู้มารับบริการ ให้เป็นลูกค้าถาวร โดยคุณภาพของการให้บริการต้องพัฒนาให้ทันต่อความต้องการของผู้มาใช้ บริการที่อาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

6.2 ลักษณะจำเพาะที่บ่งบอกถึงงานบริการ (บมจ.การบินไทย, 2548)

1. ผลผลิตหรือสิ่งป้อนออก (Output) มีลักษณะจับต้องได้ยาก (Intangible)
2. ผลผลิตมักมีความหลากหลาย เบี่ยงเบน และหารูปแบบที่เป็นตัววัดเปรียบเทียบให้ ตรงกับมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่งได้ยาก
3. มักต้องส่งมอบหรือถูกสัมผัสและบริโภคหรือใช้ประโยชน์จากลูกค้าในทันทีที่ผลิตออกมา
4. ในกระบวนการให้บริการ ลูกค้าต้องมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมและสัมผัสบริการในขณะ ทำการให้บริการเป็นอย่างมากเสมอ
5. ทักษะหรือความชำนาญเฉพาะตัวมักถูกส่งมอบลูกค้าโดยตรง
6. งานบริการไม่สามารถผลิตออกมาเป็นแบบมวล (Mass Production) ได้
7. ต้องอาศัยการตัดสินใจ และสามัญสำนึกของผู้ให้บริการแต่ละบุคคลเป็นอย่างมาก
8. องค์กรที่อยู่ในภาคบริการมักมีพนักงานจำนวนมาก หรือใช้ต้นทุนและค่าใช้จ่ายด้าน บุคลากรสูงกว่าต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายด้านอื่นๆ
9. หน่วยให้บริการมักถูกกระจายอำนาจและแจกจ่ายตัวไปในตำแหน่งที่ใกล้ชิดกับลูกค้า
10. การวัดประสิทธิผลของงานบริการมักกระทำได้ยากในเชิงคณิตศาสตร์

11. การควบคุมคุณภาพบริการจะกระทำที่กระบวนการให้บริการ (Service Process Control) มากกว่า เพราะการควบคุมผลิตรายการ (Service Output Control) กระทำได้ยาก

12. หน่วยวัดต้นทุนหรือราคาในงานบริการที่อยู่ในกรอบหรือแนวเดียวกันกระทำได้ยาก ลูกค้ามักจะเทียบราคากับความพอใจในการเลือกใช้บริการนั้นๆ มากกว่าหาบริการที่ราคาถูกกว่า หรือพยายามบังคับบริการที่ตนชอบให้ลดราคาลงมา

สรุป ลักษณะของงานบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ที่ต้องส่งมอบให้ผู้มาใช้บริการโดยตรง ต้องอาศัยทักษะ ประสบการณ์หรือความชำนาญเฉพาะตัว ผลผลิตของงานบริการแต่ละลักษณะมีความหลากหลาย หาเกณฑ์วัดที่เป็นมาตรฐานได้ยากเพราะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นหลัก การควบคุมคุณภาพบริการจะมุ่งเน้นที่กระบวนการให้บริการเป็นหลัก

6.3 ความสำคัญของการบริการ

ปัจจุบันนี้การเสนอขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใดก็ตาม จะต้องมีการให้บริการผนวกรวมอยู่ด้วยเสมอ โดยเฉพาะในธุรกิจการให้บริการ เพราะโดยแท้จริงนั้นบริการก็คือสินค้าอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นที่ประจักษ์ดีว่าการขายที่ประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องมีบริการที่ดี ดีจนถึงระดับที่ลูกค้าต้องกลับมาใช้บริการอีก ที่เรียกว่าเกิดการ “ขายซ้ำ” กล่าวคือเป็นบทบาทหน้าที่ของผู้ที่ทำธุรกิจบริการ จะต้องรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้ได้ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ ทำให้เกิด “การขายซ้ำแล้วซ้ำอีก” ที่จะสามารถชักนำลูกค้ารายใหม่ได้อย่างต่อเนื่อง (สมิต สัจฉกร, 2542)

สมิต สัจฉกร (2542) กล่าวถึงความสำคัญของการบริการไว้ 2 ด้านคือ

1. **การบริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ทั้งต่อผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้คือ มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ รู้สึกนิยมในหน่วยงานที่มาให้บริการ ผู้ใช้บริการมีความระลึกถึงและยินดีที่จะมาขอรับบริการอีก รู้สึกประทับใจ มีการบอกต่อแนะนำให้ผู้อื่นมาใช้บริการเพิ่มขึ้น ผู้ใช้บริการเกิดความภักดีต่อหน่วยบริการที่ให้บริการและมีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานไปในทางที่ดี

2. **การบริการที่ไม่ดี** จะส่งผลทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ ทั้งต่อผู้ให้บริการและต่อหน่วยงานที่ให้บริการ ดังนี้คือ ผู้ใช้บริการรู้สึกรังเกียจตัวผู้ให้บริการ เสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ ผิดหวังและไม่อยากมาใช้บริการอีก มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี รู้สึกไม่ดีต่อการบริการของหน่วยงานไปอีกนานและที่สำคัญจะบอกต่อไปยังผู้อื่นไม่ให้มาใช้บริการ

ศิริพร วิษณุภูมิมาชัย (2551) ได้กล่าวถึง แนวทางในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า ด้วยทั้งคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ โดยในแง่มุมมองของความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กร มีความเห็นว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นต่อวิชาชีพงานบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของ บุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็จากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์เทคนิคต่างๆที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจและอยากกลับมาใช้บริการ อีก ซึ่งแนวทางที่จะสร้างความประทับใจนั้นประกอบด้วย

1) มีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องทุ่มเททั้งแรงกายและแรงใจ ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ เสียสละและทุ่มเทอย่างเต็มที่

2) มีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ทั้งยังสามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร รวมทั้งระเบียบ นโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย โดยต้องขวนขวายหาความรู้จาก เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

3) มีความช่างสังเกต (Observe) เพราะหากผู้ให้บริการมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

4) มีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมของการกระตือรือร้น จะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ใส่ใจให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ในการช่วยเหลือผู้ที่มารับบริการ

5) มีกิริยาวาจาสุภาพ (Manner) กิริยาวาจาเป็นสิ่งที่สื่อถึงความคิด ความรู้สึก ที่ส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

6) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดสร้างสรรค์ที่แปลกใหม่ แตกต่างที่ไม่ยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ การปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ ๆ เพื่อปฏิรูปงานบริการได้ดี

7) สามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ทำให้ผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนหลากหลายชนชั้น ต่างการศึกษา ดังนั้นกิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าวหรือแสดงกิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมอารมณ์ให้ได้

8) ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วนหรือเหตุฉุกเฉิน ผู้ให้บริการจะต้อง

สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

9) มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความรู้สึกรักงานบริการ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10) มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

สรุป การบริการเป็นสิ่งสำคัญเพราะลูกค้าต้องการได้รับการดูแลเอาใจใส่ที่ดี ต้องการได้สินค้าคุณภาพดี บริการที่ดี การต้อนรับที่อบอุ่น ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วคุ้มค่าต่อเงินที่เสียไป ดังนั้น การบริการจึงขึ้นอยู่กับบุคคลผู้ให้บริการที่จะสามารถให้บริการที่มีทั้งคุณภาพและคุณค่า สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ ซึ่งคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจได้นั้น ต้องเป็นผู้ที่ผ่านการคัดเลือก ผ่านการอบรม มีกิริยามรรยาทดี มีประสบการณ์และปฏิภาณไหวพริบ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์และที่สำคัญต้องเป็นผู้ที่มีใจรักในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ เพราะเมื่อลูกค้าพึงพอใจ อยากรกลับมาใช้บริการอีกองค์กรก็อยู่รอด (Win - Win Strategy)

6.4 ความหมายของจิตบริการ

เกษมสุข ภมรสถิตย์ (2544) ได้ศึกษาถึงเรื่องของจิตใจ โดยที่ปกติของมนุษย์มีอารมณ์ร่างกายและจิตใจเป็นความเกี่ยวเนื่องที่แยกออกจากกันไม่ได้ อารมณ์ไม่ใช่จิตใจแต่เป็นอารมณ์ของจิตใจ หากอารมณ์ไม่ดีก็เสมือนใจที่สวมใส่เสื้อผ้าไม่ดี คับ อึดอัด การมีอารมณ์เสีย หงุดหงิดเป็นการปิดโอกาสทางความคิดและภูมิปัญญา แต่มีกุญแจที่ไขไปสู่การปรับสมดุลได้ก็คือ “สมาธิ” เพราะเป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้ใจมีประสิทธิภาพได้ทันทีที่จะควบคุมอารมณ์ไว้ได้เมื่อมีสิ่งไม่ดีมากระทบ สมาธิเป็นหนทางที่นำไปสู่การดูแลจิตใจและอารมณ์ให้สงบสมดุล ความมั่นคงของใจที่ถูกฝึกดีแล้วจะส่งผลให้อารมณ์ไม่หวั่นไหวเมื่อถูกกระทบ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินชีวิต

สมิต สัจฉกร (2548) ให้ความหมายของคำว่า บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นโดยมีหลักยึดถือปฏิบัติ

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี (2555) ให้ความหมายของคำว่า จิต หรือ จิตใจ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด เซวณปัญญา ความสำนึก ความมีสติ ในขณะที่จิต ในความหมายเชิงพุทธศาสนา หมายถึง สิ่งที่อยู่นอกเหนือความคิด เหตุผล ตรรกะ จิตสามารถเป็นสะพานเชื่อมระหว่างความคิดกับปัญญาญาณ

“จิตบริการ” หรือ “จิตสำนึกในการให้บริการ” หรือ “การมีใจในงานบริการ” มาจากคำภาษาอังกฤษว่า “Service Mind” คำว่า Service แปลว่า การบริการ และคำว่า Mind แปลว่า จิตใจ เมื่อรวมกันจึงหมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ

สำนักงานพุทธศาสนาแห่งชาติ (2553 : ออนไลน์) ให้ความหมายของคำว่า จิตบริการ หมายถึง เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว ให้บริการและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและกระตือรือร้นต่อการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์ (2549) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงว่าบุคคลมีจิตบริการไว้ 6 ประการ ดังนี้ 1. ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า 2. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า 3. สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี 4. เก็บอารมณ์ได้ดีขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากลูกค้า 5. มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า 6. เปิดใจรับฟังคำติชมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของตนได้เสมอ

เทพ สงวนกิตติพันธุ์ (2551) กล่าวถึงการที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อหน่วยงานและตัวผู้ให้บริการเอง ดังนี้คือ 1. ทำให้สามารถผูกมัดใจลูกค้า เพราะการบริการที่ดีย่อมสามารถผูกใจลูกค้าให้เกิดความภักดี (Loyalty) ต่อสินค้าหรือการบริการ ทำให้ผู้ใช้บริการกลับมาใช้บริการอีก 2. เกิดการประชาสัมพันธ์หรือบอกต่อ โดยเมื่อสามารถผูกมัดใจลูกค้าได้แล้ว ลูกค้าจะเป็นผู้หนึ่งที่จะช่วยประชาสัมพันธ์สินค้าหรือบริการที่ตนเองประทับใจนั้นไปยังผู้อื่นให้มาร่วมเป็นลูกค้าด้วย 3. เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ซึ่งเมื่อลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดี ย่อมจะเกิดความพึงพอใจและประทับใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานของผู้ให้บริการอีกด้วย 4. สร้างรายได้และผลกำไร หน่วยงานที่ทำให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจ ย่อมที่จะรักษาลูกค้าเก่าไว้ได้และมีลูกค้าใหม่เพิ่ม ดังนั้นรายได้และ

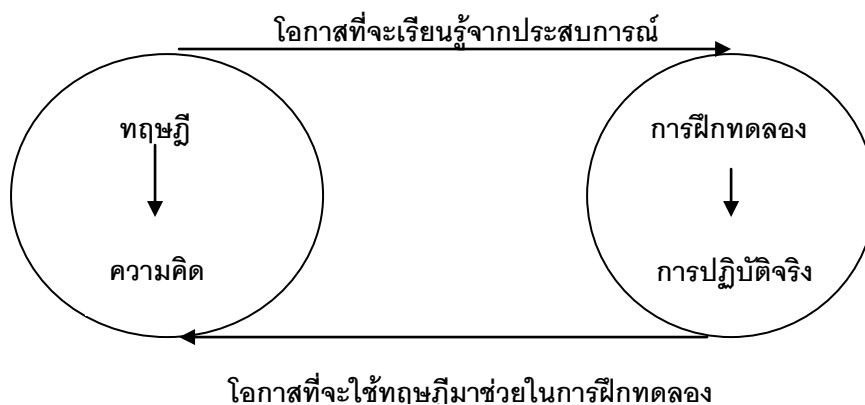
ผลกำไรของหน่วยงานก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย 5. ได้รับคำชื่นชมและความก้าวหน้าในงาน การให้บริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าประทับใจและชื่นชมในตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน นอกจากนี้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกและบอกต่อ จะส่งผลให้หน่วยงานมีรายได้และเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น พนักงานผู้ให้บริการก็ย่อมมีความเจริญก้าวหน้าด้วยเช่นกัน

สรุป ความหมายของจิตบริการหมายถึง การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ สามารถรักษาจิตใจและอารมณ์ให้มั่นคงมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ช่วยเหลือผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น การมีจิตบริการที่ดีย่อมสามารถผูกใจลูกค้า ทำให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก ทั้งยังจะช่วยประชาสัมพันธ์และชักชวนผู้อื่นให้มาร่วมใช้บริการด้วย ซึ่งจะช่วยสร้างชื่อเสียงและผลกำไรให้หน่วยงาน

6.5 แนวคิดด้านการบริการ

6.5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการบุคคล (Human Services Theory)

Thompson (2000) มีความเห็นว่าการใช้ทฤษฎีและภาคปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่ต้องทำคู่กันไปในธุรกิจบริการเช่นเดียวกับความคิดและการกระทำที่ต่อเนื่องกัน จากการศึกษาของ Kolb (1984) ได้กล่าวถึงวงจรแห่งการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่ภาคการปฏิบัติให้ได้ผลดีซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ระยะเวลา คือ ระยะเวลาที่ 1 ประสบการณ์ต่างๆ สะสมมาที่จะส่งผลต่อการเรียนรู้ ระยะเวลาที่ 2 การระลึกถึงเหตุการณ์กลับไปยังประสบการณ์ที่ผ่านมานั้น ระยะเวลาที่ 3 กรอบแนวคิดที่เป็นนามธรรม และระยะเวลาที่ 4 การทดลองปฏิบัติจริง ส่วนในความเป็นมืออาชีพ Thompson (2000) เห็นว่าลัทธิความรู้ในระดับพื้นฐานนั้นไม่เพียงพอที่จะก่อให้เกิดการบริการที่เป็นเลิศแต่จะต้องมีความรู้ในการให้บริการในระดับขั้นสูง รวมทั้งมีภาพพจน์ในด้านบวกที่จะมุ่งมั่นต่อการให้บริการในระดับมาตรฐานที่สูง การกำหนดคุณค่าและหลักการปฏิบัติ มีความสามารถในการตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามหรือผ่อนปรนในกฎระเบียบที่วางไว้ และพยายามแสวงหาความรู้ที่จะเป็นบันไดพื้นฐานให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งเขาได้กล่าวถึงว่า จากการเรียนรู้ด้านทฤษฎีที่ตกผลึกออกมาเป็นความคิด และนำความคิดที่เป็นความรู้จากทฤษฎีนั้นมาทดลองฝึกฝน อันเป็นโอกาสที่จะได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ได้ฝึกทดลองจนไปสู่การได้ปฏิบัติจริง และหมุนเวียนกลับไปสู่การนำทฤษฎีกลับมาช่วยในการฝึกทดลองอีกดังแผนภาพที่ 9

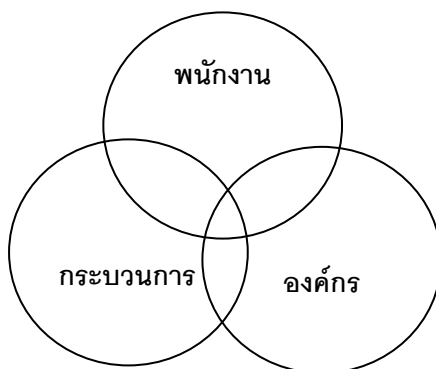


แผนภาพที่ 9 แสดงวงจรที่สัมพันธ์กันระหว่างความคิดและการกระทำ Thompson (2000)

สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการบุคคลเน้นถึงการมีความรู้ในการให้บริการในระดับขั้นสูง และมีภาพพจน์ในด้านบวกที่จะมุ่งมั่นต่อการให้บริการและพยายามแสวงหาความรู้ที่จะเป็นบันไดพื้นฐานให้เกิดการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

6.5.2 แนวคิดห้วงนาทีแห่งสัมผัส (Moment of Truth)

Zeithaml และ Parasuraman (1990) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ ทุกๆ ครั้งที่ลูกค้าได้สัมผัสกับงานบริการ ณ จุดสัมผัสเหล่านั้นของการบริการจะสร้างสถานการณ์ที่เรียกกันว่า “ห้วงนาทีแห่งสัมผัส” (Moment of Truth) ซึ่งเป็นศัพท์ที่เป็นที่รู้จักกันทั่วไปในบรรดาผู้ทำงานบริการ เป็นศัพท์ที่กำหนดขึ้นครั้งแรกโดย Mr. Jan Carlzen ประธานสายการบิน Scandinavian Airlines System (SAS) ที่ประสบความสำเร็จในการแก้ไขบริการของสายการบินนี้ จนสามารถพลิกฟื้นให้กิจการที่ขาดทุนอย่างหนัก กลับมามีกำไรและเติบโตได้อย่างรวดเร็ว ห้วงนาทีแห่งสัมผัสนี้คือ “นาทีที่ลูกค้าติดต่อกับพนักงาน กระบวนการ หรือ ตัวองค์กร เพื่อรับบริการ” เป็นนาทีที่สำคัญเพราะคือนาทีที่ลูกค้าจะตัดสินว่าบริการที่ได้รับนั้นมีคุณภาพดีเพียงใด การตัดสินคุณภาพบริการ ณ นาทีแห่งสัมผัสที่จุดสัมผัสต่างๆ นี้จะนำไปสู่ประสบการณ์ที่ดีหรือไม่ดีของลูกค้า หรือผู้โดยสารได้ จุดสัมผัสเหล่านี้ อาจหมายถึงพนักงานของกิจการ กระบวนการทำงานของกิจการตลอดจนตัวกิจการเอง (แผนภาพที่ 10)



แผนภาพที่ 10 แสดงจุดสัมผัสในงาน (Zeithaml และ Parasuraman, 1990)

วิทยา ด้านอํารงกุล (2547) ได้อธิบายถึงจุดสัมผัสเหล่านี้มีส่วนที่ซ้อนทับกันอยู่และมีผลกระทบซึ่งกันและกัน พนักงานก็เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการบริการองค์กร สภาพขององค์กรก็มีผลต่อกระบวนการบริการและตัวพนักงาน ทุกจุดสัมผัสล้วนมีความสำคัญกับลูกค้า แม้ว่าความสำคัญจะต่างกันไปตามวาระโอกาสและลักษณะการติดต่อของลูกค้า ห้วงนาที่แห่งสัมผัสเกิดขึ้นมากมายในกระบวนการบริการ หากห้วงนาที่แห่งสัมผัสเกิดปัญหาขึ้นตั้งแต่ในห้วงนาที่แรกๆ จะส่งผลกระทบต่อคุณภาพของงานบริการในสายตาของลูกค้า มากกว่ากรณีที่เกิดปัญหาในห้วงนาที่สัมผัสท้ายๆ เพราะห้วงนาที่สัมผัสแรกๆ จะส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ให้ลูกค้าพลอยหงุดหงิดไปกับห้วงนาที่แห่งสัมผัสอื่นๆ ที่ติดตามมาในภายหลัง จากการศึกษาของโรงแรมแมริออต (Kandampully, 2007) พบว่าห้วงนาที่สัมผัส 4 จุดในช่วง 10 นาทีแรกของการเข้าพักของลูกค้ามีส่วนสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อประสบการณ์ของลูกค้า ส่วนห้วงนาที่แห่งสัมผัสในงานบริการสายการบินนับตั้งแต่การสำรองที่นั่ง การออกบัตรโดยสาร การ Check-in เพื่อขึ้นเครื่องของผู้โดยสารและสัมภาระ ตลอดไปจนถึงการขึ้นเครื่องบิน การให้บริการระหว่างเที่ยวบินและการรับสัมภาระเมื่อถึงจุดหมายปลายทาง ซึ่งจะเห็นได้ว่ากระบวนการให้บริการของธุรกิจสายการบินมีจุดสัมผัสที่สำคัญทั้งด้านบวกและด้านลบ เป็นทั้งจุดที่ก่อให้เกิดโอกาสการสร้างประทับใจให้ผู้ใช้บริการได้อย่างดีเยี่ยมและในขณะเดียวกันก็เป็นจุดอาจสร้างความไม่ประทับใจได้ด้วยเช่นกัน หากจุดสัมผัสใดเกิดทำให้ผู้โดยสารเกิดความไม่พึงพอใจยอมแก้ไขให้มีความรู้สึกพอใจใหม่ได้ยาก แม้ว่าจะได้รับบริการที่ดีจากพนักงาน ณ ห้วงนาที่แห่งสัมผัสอื่นๆ ภายหลังจากนั้นก็ตาม

ห้วงนาที่แห่งสัมผัสจากการใช้บริการครั้งแรกของลูกค้าจะยิ่งสำคัญมาก เพราะจะเป็นการสร้างความประทับใจหรือไม่ประทับใจครั้งแรกให้เกิดกับลูกค้า ซึ่งจะสร้างประสบการณ์อย่างฝังใจให้กับลูกค้าไปในที่สุด ประสบการณ์เชิงบวกที่ลูกค้าได้รับอย่างสม่ำเสมอจะเป็นการต่อยอดภาพลักษณ์ของบริการที่ดีในใจของลูกค้า ประสบการณ์เชิงลบที่เกิดบ่อยๆ จะนำไปสู่ผลในทางตรงกันข้าม แต่หากเป็นประสบการณ์บวกบ้างลบบ้างจะทำให้ลูกค้ารู้สึกไม่มั่นใจต่อคุณภาพของบริการ เกิดความตะขิดตะขวงใจและมองหาผู้ให้บริการรายอื่นต่อไป

สรุป ห้วงนาที่แห่งสัมผัสเป็นนาที่ที่เริ่มตั้งแต่ลูกค้ามาติดต่อกับพนักงาน กระบวนการหรือตัวองค์กร โดยเฉพาะหากเป็นการใช้บริการครั้งแรกห้วงนาที่แห่งสัมผัสของลูกค้าจะยิ่งสำคัญมาก เพราะจะเป็นการสร้างความประทับใจหรือไม่ประทับใจครั้งแรกให้เกิดกับลูกค้าและลูกค้าจะจดจำประสบการณ์นั้นฝังใจไปตลอดไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ด้านบวกหรือลบก็ตาม

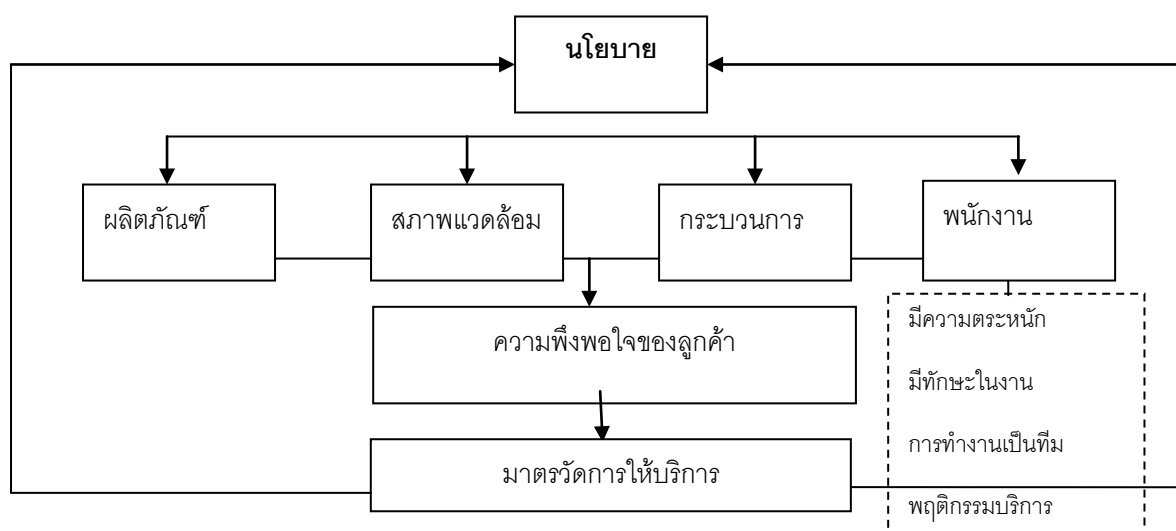
6.5.3 มาตรฐานงานบริการ

Zeithaml และ Parasuraman (1990) (อ้างถึงใน Kandampully, 2007) ได้ศึกษาจากแนวคิดห้วงนาที่แห่งสัมผัส (Moment of Truth) จึงได้ต่อยอดแนวคิดการบริการว่าหากต้องการที่จะสร้างความปลื้มปิติใจในทุกช่วงเวลาของห้วงนาที่สัมผัสได้ จะต้องทราบถึงภาพรวมของงานบริการนั้นๆ โดยละเอียดเพื่อที่จะได้ทราบถึงกระบวนการให้บริการทั้งหมดของงานนั้นๆ โดยอาศัยพิมพ์เขียวบริการ หากมีจุดใดที่เห็นว่ายังมีความบกพร่องในการให้บริการหรือเป็นจุดที่ได้รับคำติจากผู้มาใช้บริการมากที่สุด จุดนั้นจะเป็นจุดที่ต้องปรับปรุงแก้ไขเป็นอันดับแรก รวมทั้งต้องพิจารณาถึงผลกระทบที่จะมีต่อจุดสัมผัสของงานบริการในจุดอื่นๆ ด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Nicole (2010: online) ที่กล่าวถึงการพัฒนางานบริการนั้นเปรียบเสมือนสถาปนิกผู้ออกแบบที่จะต้องร่างแบบอาคารก่อสร้างก่อน ในงานบริการก็เช่นกันต้องมีแบบร่างงานการให้บริการเพื่อที่จะสามารถปรับปรุงการบริการได้ครบถ้วนทุกจุดบริการ

สถาบัน TICSS (The International Customer Service Standard) (2010) ซึ่งเป็นสถาบันของประเทศอังกฤษดำเนินการรับรองมาตรฐานด้านการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ ทั่วโลก ได้กำหนดแนวทางในการประเมินคุณภาพบริการไว้ โดยคำนึงถึงปัจจัยหลัก 5 ปัจจัยคือ (แผนภาพที่ 11)

1. นโยบาย ด้านการให้บริการขององค์กร ซึ่งรวมทั้งด้านเวลา การเงินและการสนับสนุนในปัจจุบันด้านอื่นๆ

2. กระบวนการให้บริการ ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้ผู้ใช้บริการของหน่วยงานนั้นเกิดความพึงพอใจต่อบริการ
3. พนักงานผู้ให้บริการ จะต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะในงานบริการ
4. คุณภาพของสินค้าหรือบริการ ต้องสามารถไว้วางใจได้
5. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ



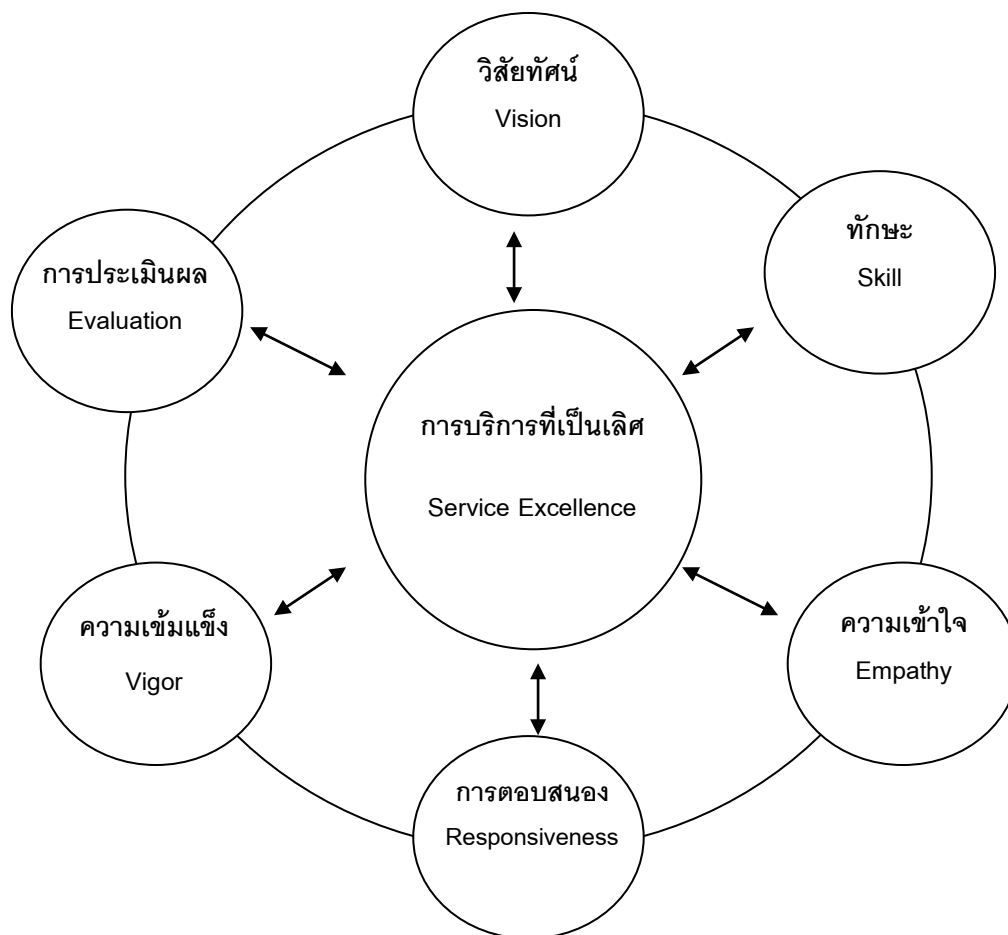
แผนภาพที่ 11 แสดงแนวทางในการประเมินคุณภาพบริการของสถาบันTICSSประเทศอังกฤษ (2010)

สรุป การที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในทุกจุดที่มารับบริการนั้น มีการกำหนดกระบวนการตรวจสอบมาตรฐานงานบริการซึ่งครอบคลุมถึงนโยบายด้านบริการขององค์กร กระบวนการบริการ พนักงานผู้ให้บริการ คุณภาพของสินค้าหรือบริการและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ

6.6 ต้นแบบของการบริการสมัยใหม่

วิทยา ด้านธำรงกุล (2547) ได้นำเสนอการสร้างต้นแบบใหม่ของการบริการที่เรียกว่า “V-SERVE” คำนี้มีที่มาจากการเล่นเสียงของคำว่า “We serve” หรือ “เราบริการ” โดยพบว่ากิจกรรมที่จะนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการนั้น สามารถจะครอบคลุมไว้ได้อย่างครบถ้วนภายใต้ต้นแบบที่อาจถือได้ว่าเป็นหัวใจของการบริการสมัยใหม่ 6 องค์ประกอบ ซึ่งจะครอบคลุมการสร้างคุณภาพบริการภายในและบริการภายนอกไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ 1) V คือ Vision หรือวิสัยทัศน์แห่งบริการ 2) S คือ Skills หรือทักษะในงานบริการ 3) E หรือ Empathy หรือความเข้าใจลูกค้า 4) R คือ Responsiveness หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว 5) V คือ Vigor หรือ

การสร้างเสริมเข้มแข็งในงานบริการ 6) E คือ Evaluation หรือการประเมินผลการบริการ (แผนภาพที่ 12) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



แผนภาพที่ 12 องค์ประกอบของ V-SERVE (วิทยา ด้านอํารงกุล, 2547)

V-SERVE

1) V คือ Vision หรือวิสัยทัศน์แห่งบริการ ผู้ให้บริการควรมองบริการจากมุมมองของลูกค้าในฐานะที่ ลูกค้าเป็นศูนย์กลางแห่งงานบริการ อันเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งอันดับแรกของผู้บริหารงานบริการในภาวะแห่งการแข่งขันและเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน การรู้จักรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาวางแผนบนพื้นฐานจากข้อมูลที่ได้จากการฟังลูกค้า จะนำความสำเร็จมาสู่งานบริการในที่สุด

2) **S คือ Skills** หรือทักษะในงานบริการ เป็นสิ่งพนักงานบริการต้องได้รับการฝึกฝน เพื่อให้บริการที่น่าประทับใจแก่ลูกค้า และที่สำคัญคือการมีทักษะในการสื่อสารและการแก้ไขปัญหาของลูกค้าหรือข้อร้องทุกข์ของลูกค้า

3) **E หรือ Empathy** หรือความเข้าใจลูกค้า ซึ่งมีไม่เพียงเป็นการเข้าใจธรรมดา แต่ต้องเป็นการเข้าใจชนิดที่สามารถเข้าไปนั่งอยู่ในใจของลูกค้าได้ เข้าใจความต้องการที่แตกต่างเป็นรายบุคคลของลูกค้าได้ ซึ่งเป็นแนวโน้มที่สำคัญสำหรับบริการในยุคใหม่ที่ต้องการให้บริการที่เกินความคาดหวังของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความเข้าใจนี้จะเกิดได้ด้วยการสะสมข้อมูล เพื่อการเรียนรู้ตัวตนที่แท้จริงของลูกค้า และการพยายามสร้างบริการแบบเจาะจงตรงใจ (Service Customization) เสมือนกับการตัดเสื้อที่พอดีเหมาะกับตัว (Tailor made)

4) **R คือ Responsiveness** หรือการตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว เป็นการทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าผู้ให้บริการคือเพื่อนที่ดี พร้อมจะสร้างจุดสัมผัสในงานบริการ (Touch Point) ให้ทุกจุดบริการเป็นประสบการณ์ที่ดีเสมอกับลูกค้า การตอบสนองที่ดีจะเกิดได้ด้วยการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนของการให้บริการที่เหมาะสมได้ด้วยเทคนิคของการพิมพ์เขียวบริการ และการใช้วิธีการที่ถูกต้องในการกอบกู้บริการ เมื่อเกิดความผิดพลาดใดๆ ขึ้นกับการบริการ

5) **V คือ Vigor** หรือการสร้างความเข้มแข็งในงานบริการ ที่เกิดจากพนักงานมีความเข้มแข็งทั้งกายและใจ ซึ่งเริ่มต้นตั้งแต่จุดแรกคือ การคัดเลือกพนักงานบริการ การพัฒนาฝึกอบรม การจ่ายค่าตอบแทน การให้อำนาจแก่พนักงาน รวมไปถึงการมีผู้นำที่เข้มแข็งในงานบริการ และการสร้างวัฒนธรรมที่เข้มแข็งในงานบริการเพื่อการขับเคลื่อนบริการที่เป็นเลิศ การสร้างความเข้มแข็งนี้เกี่ยวข้องกับบริการภายในเป็นส่วนใหญ่

6) **E คือ Evaluation** หรือการประเมินผลการบริการ เป็นการทวนตรวจสอบว่าบริการที่ส่งมอบให้ลูกค้า นั้น สร้างความสุขและความประทับใจให้ลูกค้าได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งการผูกใจลูกค้าและการเทียบวัดงานบริการของตนกับคู่แข่ง หรือกับกิจการที่มีความเป็นเลิศในบริการ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นเลิศยิ่งกว่า และการรักษาลูกค้าไว้ได้อย่างยาวนาน

สรุป ต้นแบบของการบริการสมัยใหม่ที่จะสามารถนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบคือ ทัศนคติแห่งบริการ ทักษะในงานบริการ ความเข้าใจลูกค้า การตอบสนองอย่างเต็มใจและรวดเร็ว การสร้างความเข้มแข็งในงานบริการและการประเมินผลการบริการ

6.7 การปรับปรุงคุณภาพงานบริการ

ปัจจุบันกลยุทธ์ทางการตลาดของธุรกิจทุกแขนง นอกเหนือจากคุณภาพของสินค้าแล้ว ยังต้องมุ่งเน้นที่คุณภาพของการบริการ โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่งานบริการจัดเป็นสินค้าอย่างหนึ่งเช่นกัน พร้อมทั้งให้ความสำคัญต่อลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการว่า เป็นบุคคลสำคัญ ดังเช่นที่ท่านมหาตมะคานธีได้ให้นิยามของลูกค้าไว้ว่า (บมจ.การบินไทย, 2548)

“ลูกค้าคือแขกคนสำคัญที่สุด ที่ได้มาเยือนเรา เขามีได้มาเพื่อฟังฟังเรา เราต่างหากที่ต้องฟังพาทอาศัยเขา เขามีใช้บุคคลที่มาขัดจังหวะการปฏิบัติงานของพวกเรา หากแต่ว่าการบริการเขาคือวัตถุประสงค์แห่งงานของพวกเราผู้ให้บริการ เขามีใช้บุคคลแปลกหน้า แต่เขาคือส่วนหนึ่งของงานบริการของเรา พวกเรามีใช้สงเคราะห์เขา แต่เขาต่างหากที่กำลังสงเคราะห์พวกเรา ด้วยการให้พวกเรามีโอกาสได้บริการเขา”

กล่าวได้ว่าแนวโน้มของงานในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนนับจากนี้ไปจะมุ่งให้ความสำคัญต่อการบริการเป็นสำคัญ โดยมีลูกค้าหรือผู้มารับบริการเป็นจุดศูนย์กลางและมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ผู้บริการกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่องตลอดไป ทั้งนี้ต้องอาศัยความร่วมมือของพนักงานทุกคนในองค์กร ภายใต้เจตนาอันแรงกล้าของผู้บริหารระดับสูงที่จะมอบบริการอันเป็นเลิศแก่ลูกค้าและนโยบายด้านบริการที่สนับสนุนอย่างแข็งแกร่งและต่อเนื่องจากองค์กร เพราะผู้ที่มีจิตบริการจะตระหนักรู้ สำนึกในฐานะผู้ให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ อย่างยิ้มแย้มแจ่มใสและอารมณ์ดี

6.8 ความรู้งานสายการบินและการบริการ

ความรู้ ที่คำศัพท์ภาษาอังกฤษใช้คำว่า (Knowledge) เป็นการรับรู้เบื้องต้น ซึ่งบุคคลส่วนมาก จะได้รับผ่าน ประสบการณ์ โดย การเรียนรู้ จาก การตอบสนองต่อสิ่งเร้า (S-R) แล้วจัดระบบเป็นโครงสร้าง ของ ความรู้ ที่ผสมผสานระหว่าง ความจำ (ข้อมูล) กับ สภาพจิตวิทยา ซึ่งมีผู้ให้คำจำกัดไว้ดังนี้เช่น

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) กล่าวว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะได้โดยการนึกได้หรือโดยการมองเห็นหรือได้ยิน จำได้ ความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้ ความรู้จึงเป็นความจำ ที่เลือกสรร ซึ่งสอดคล้อง กับ สภาพจิตใจ ของตนเอง อันเป็นกระบวนการภายในที่อาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกได้

การเกิดความรู้ไม่ว่า ระดับใดก็ตาม ย่อมมีความสัมพันธ์ กับ ความรู้สึกนึกคิด ซึ่งเชื่อมโยงกับการเปิดรับข่าวสาร ของบุคคล นั้นเอง รวมไปถึงประสบการณ์และลักษณะทาง ประชากร (การศึกษา เพศ อายุ ฯลฯ) ของแต่ละคน ที่เป็นผู้รับข่าวสาร ถ้าประกอบกับการที่บุคคลมีความพร้อมในด้านต่างๆ เช่น มีการศึกษา มีการเปิดรับข่าวสาร ก็มีโอกาส ที่จะมีความรู้ในเรื่องนี้ และสามารถเชื่อมโยงความรู้นั้นเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ สามารถระลึกได้ รวบรวมสาระสำคัญ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ รวมทั้งประเมินผลได้ต่อไป ซึ่งจะก่อให้เกิดเจตคติตามมา (ดาราวรรณ ศรีสุกใส, 2542)

Good (1973) (อ้างถึงใน โสภิตสุดา มงคลเกษม, 2539) กล่าวว่า ความรู้เป็นข้อเท็จจริง (facts) ความจริง (truth) เป็นข้อมูลที่มีมนุษย์ได้รับและเก็บรวบรวมจากประสบการณ์ต่างๆ การที่บุคคลยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้อย่างมีเหตุผล บุคคลควรจะต้องรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้น เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ

สรุปได้ว่า ความรู้งานสายการบินและการบริการเป็นข้อมูลด้านงานบริการของสายอาชีพ ผูกพันกับประสบการณ์ด้านงานบริการที่พนักงานสายการบินได้รับรู้และเก็บสะสม จดจำไว้ในตนเอง เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ อันเป็นกระบวนการภายในที่อาจส่งผลต่อเจตคติในการบริการและพฤติกรรมบริการได้ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานด้านสายการบิน 2) ความรู้ด้านบริการ

6.9 เจตคติในการให้บริการ

เจตคติหรือทัศนคติ ซึ่งคำศัพท์ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Attitude เป็นแนวคิดที่กล่าวถึงกันมากในงานวิจัยด้านสังคมศาสตร์ที่มีจุดประสงค์ที่จะพัฒนาคุณภาพงานบริการ การสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ เป็นต้น มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ดังนี้

ศักดิ์ สุนทรเสถณี (2531) กล่าวถึงเจตคติที่เชื่อมโยงไปถึงพฤติกรรมของบุคคลว่า หมายถึง 1. ความสลับซับซ้อนของความรู้สึกหรือการมีอคติของบุคคลในการที่จะสร้างความพร้อมที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามประสบการณ์ของบุคคลนั้นที่ได้รับมา 2. ความโน้มเอียงที่จะมีปฏิกิริยาต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางที่ดีหรือต่อต้านสิ่งแวดล้อมที่จะมาถึงทางหนึ่งทางใด 3. ในด้านพฤติกรรม หมายถึง การเตรียมตัว หรือความพร้อมที่จะตอบสนอง

วิจิตรา ชัยศรี (2537) กล่าวว่า เจตคติหรือทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นของบุคคลหรือท่าทีที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ได้รับทราบหรือได้เห็น อันจะก่อให้เกิดความรู้สึกทางอารมณ์ว่าชอบหรือไม่ชอบ และมีแนวโน้มที่จะทำการตอบสนองต่อสิ่งนั้น ซึ่งอาจ

เป็นไปได้ทั้งในทางบวกหรือลบ เจตคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่มติดัดตัวมาแต่กำเนิด

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2544) ให้ความหมายของคำว่า เจตคติ หมายถึง ท่าที หรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำจำกัดความของเจตคติมีหลายแนวทาง เมื่อพิจารณาความหมายของเจตคติโดยอาศัยจำนวนองค์ประกอบจะให้ความหมายของเจตคติได้ 3 กลุ่ม คือ

1) เจตคติมี 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัญญา (Cognitive Component) องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Component) และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component)

2) เจตคติมี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านปัญญา และองค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

3) เจตคติมี 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านอารมณ์ความรู้สึก

ลักษณะของเจตคติ ลักษณะที่สำคัญได้แก่ 1) เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล 2) มีเป้าหมาย (Target) 3) มีทิศทาง (Direction) 4) มีความเข้ม (Intensity) 5) มีลักษณะค่อนข้างคงทนแต่อาจเปลี่ยนแปลงได้

จากคำจำกัดความต่าง ๆ ของเจตคติ จะเห็นได้ว่ามีประเด็นร่วมที่สำคัญดังนี้คือ

1) ความรู้สึกภายใน

2) ความพร้อม หรือ แนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในทางใดทางหนึ่ง

เกียรติวรรณ อมาตยกุล (2547) กล่าวถึง ความรู้สึกที่มีต่อตัวเราจะส่งผลไปถึงความรู้สึกที่เรามีต่อผู้อื่นด้วย ผู้ที่จิตใจอ่อนคลาย มีคลื่นสมองต่ำย่อมเกิดความรู้สึกที่อยากจะทำสิ่งดีๆ ให้แก่ชีวิตมากขึ้นตามหลักการนีโอฮิวแมนนิสซึ่งเป็นแนวคิดที่มุ่งพัฒนาอัจฉริยภาพที่ซ่อนเร้นในตัวมนุษย์ทุกคนให้ปรากฏออกมาให้มากที่สุด เป็นการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจและคุณธรรมโดยให้มีคลื่นสมองต่ำ จนเกิดพลังบวกที่จะทำให้คิดดี พูดดีและทำดี การมีคลื่นสมองต่ำจะทำให้เกิดความรู้สึกหรือมีเจตคติที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความสุข คลื่นสมองต่ำสามารถฝึกได้ด้วยการทำสมาธิ การฝึกโยคะ การรับประทานอาหารธรรมชาติที่ไม่ได้มาจากเนื้อสัตว์ การใช้คำพูดดีๆ และการอยู่ใกล้ผู้ที่คิดดีหรือการอยู่ในกลุ่มของผู้มีคลื่นสมองต่ำด้วยกัน

ชนินทร สุขเจริญ (2551) ได้ให้ความหมายของทัศนคติหรือเจตคติว่าหมายถึง ความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ รวมถึง

ท่าทีที่แสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกอันบ่งบอกถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เกิดขึ้นจากประสบการณ์ หรือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น สามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่จะมีความมั่นคงพอประมาณ ไม่แปรเปลี่ยนไปทุกขณะจิต หรือเปลี่ยนตามอารมณ์ในขณะใดขณะหนึ่งของบุคคล การแสดงออกของทัศนคติมี 2 รูปแบบ คือ ทัศนคติในเชิงบวกและทัศนคติในเชิงลบ

สำนักงานกศน. (2553) ให้ความหมายของคำว่า เจตคติ หมายถึง สภาพความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคลอันเป็นผลทำให้เกิด มีท่าทีหรือมีความคิดเห็น รู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

Good (1959) ให้คำจำกัดไว้ว่า เจตคติ คือ ความพร้อม ที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่งที่เป็นการสนับสนุน หรือ ต่อต้านสถานการณ์ บางอย่าง บุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Rosenberg และ Hovland (1960) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เจตคติเป็นการจูงใจต่อแนวโน้มในการตอบสนองอย่างเฉพาะเจาะจงกับสิ่งที่เกิดขึ้น

Kendler (1963) กล่าวว่า เจตคติ หมายถึง สภาวะความพร้อม ของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์หรือแนวความคิด

Watson และ Johnson (1972) ได้กล่าวถึงเจตคติของบุคคลที่เปลี่ยนแปลงได้เมื่อรับอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง ไว้ดังนี้

1. เจตคติของบุคคลจะมีผลอย่างมากจากกลุ่มที่เขามีส่วนร่วมและกลุ่มที่เขาต้องการจะร่วมด้วย
2. ถ้าเจตคติ ของบุคคลสอดคล้องกับมาตรฐานหรือบรรทัดฐานของกลุ่มจะเป็นการเสริมแรง (Reinforcement) ให้กับเจตคติ นั้น มากขึ้น ในทางตรงข้าม จะเป็นการลงโทษ (Penalty) ถ้าบุคคลนั้นมี เจตคติ ไม่ตรงกับมาตรฐานหรือบรรทัดฐานของกลุ่ม
3. บุคคลที่ขึ้นอยู่กับกลุ่ม หรือติดอยู่กับกลุ่มมาก จะเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลง เจตคติ ได้ยากที่สุด ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นความพยายามของบุคคลภายนอก
4. การสนับสนุน หรือเห็นด้วยกับเจตคติ บางอย่างของสมาชิกในกลุ่มแม้เพียง 1 คนเท่านั้น ก็สามารถลดอิทธิพลของกลุ่มใหญ่ที่มีต่อเจตคติของสมาชิกในกลุ่มได้
5. แม้เป็นเพียงสมาชิก 2 คนในกลุ่มเท่านั้น ที่ยึดมั่นในความคิดหรือเจตคติบางอย่าง ก็จะมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่ม

6. การมีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่มและการตัดสินใจกลุ่มจะช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเจตคติ ถ้ากลุ่มตัดสินใจยอมรับเจตคติใหม่ สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับเจตคติใหม่นั้นด้วย

7. ถ้าบุคคลเปลี่ยนแปลงกลุ่มอ้างอิงของตน เจตคติของบุคคลก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย

เจตคติในงานบริการนับว่าเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่ง เพราะเป็นปฐมเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมบริการ หากมีเจตคติในทางลบย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการในทางลบ และในทำนองเดียวกัน หากมีเจตคติในทางบวกย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมบริการในทางบวกเช่นกัน ซึ่งพฤติกรรมบริการในทางบวกนี้ เป็นสิ่งที่พึงประสงค์ในงานบริการของทุกองค์กร Kelman (1967) ได้กล่าวว่าเจตคตินั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ โดยมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude Change) 3 ประการ คือ 1.การยินยอม(Compliance) การยินยอมนั้น จะเกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขาและในขณะเดียวกันก็มุ่งหวังจะได้รับความปลอดภัยหรือการยอมรับจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงของเจตคติ ซึ่งจะเป็นพลังผลักดันให้บุคคลยอมกระทำตามมากหรือน้อยได้นั้น จะขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ 2.การเลียนแบบ (Identification) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้ นับว่าเป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความต้องการจะสร้างสัมพันธที่ดีกับผู้อื่น จากการเลียนแบบนี้ เจตคติของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปได้มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดการเลียนแบบ 3. ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน (Internalization) สิ่งนี้เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลเหนือกว่าเขา ซึ่งสิ่งนั้นต้องตรงกับความต้องการภายในหรือค่านิยมของเขามีอยู่เดิม ส่วนความพึงพอใจที่ได้จะขึ้นอยู่กับรายละเอียดของพฤติกรรมนั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวหากกระทบกับความคิด ความรู้สึกและพฤติกรรม จะมีผลต่อการเปลี่ยนเจตคติทั้งสิ้น

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เจตคติในการให้บริการจึงหมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีผลต่ออารมณ์ เป็นความรู้สึกภายในหรือมุมมองที่มีต่องานบริการ ที่จะส่งผลให้แสดงความรู้สึกนั้นออกมาทางพฤติกรรมบริการ โดยเจตคตินั้นมีทั้งด้านบวกและด้านลบ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งจากปัจจัยภายในของบุคคล (ความต้องการที่อยากจะเปลี่ยน)และปัจจัยภายนอก เช่นจากอิทธิพลกลุ่ม เป็นต้น เจตคติที่ดีในการบริการประกอบด้วยความคิดเห็นที่มีต่อด้านบริการและความสามารถในการควบคุมอารมณ์ขณะที่ให้บริการ

6.10 พฤติกรรมในการให้บริการ

พฤติกรรม คำศัพท์ภาษาอังกฤษใช้คำว่า Behavior คือ กริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิบัติการโต้ตอบเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Wade และ Tavris (1999) อธิบายว่า พฤติกรรมคือการกระทำของคนเราที่สังเกตได้

Zimbardo และ Gerrig (1999) อธิบายว่า พฤติกรรมเป็นการกระทำของบุคคลเพื่อปรับตัวต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้

Lahey (2001) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นการประพฤติปฏิบัติของบุคคลที่สามารถสังเกตได้ อาการแสดงออกต่าง ๆ เหล่านั้น อาจเป็นการเคลื่อนไหวที่สังเกตได้หรือวัดได้ เช่น การเดิน การพูด การเขียน การคิด การเต้นของหัวใจ เป็นต้น ส่วนสิ่งเร้าที่มากระทบแล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมก็ อาจจะเป็นสิ่งเร้าภายใน และสิ่งเร้าภายนอก ซึ่งสิ่งเร้าภายใน ได้แก่ สิ่งที่เกิดจากความต้องการทางกายภาพ เช่น ความหิว ความกระหาย สิ่งเร้าภายในนี้จะมีอิทธิพลสูงสุดในการกระตุ้นเด็กให้แสดงพฤติกรรม และเมื่อเด็กเหล่านี้โตขึ้นในสังคม สิ่งเร้าภายในใจจะลดความสำคัญลง สิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ สิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ที่สัมผัสได้ด้วยประสาททั้ง 5 คือ ตา หู จมูก ลิ้น การสัมผัส สิ่งเร้าที่มีอิทธิพลที่จะจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ได้แก่ สิ่งเร้าที่ทำให้บุคคล เกิดความพึงพอใจที่เรียกว่า การเสริมแรง ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 2 ชนิด คือ การเสริมแรงทางบวก เป็นสิ่งเร้าที่พอใจทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมเพิ่มขึ้น เช่น คำชมเชย การยอมรับของเพื่อน ส่วนการเสริมแรงทางลบ คือ สิ่งเร้าที่ไม่พอใจหรือไม่พึงปรารถนานำมาใช้เพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาให้ลดลง เช่น การลงโทษเมื่อไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้ (<http://www.novabizz.com/NovaAce>, 2010 : online)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549) กล่าวถึงการแสดงพฤติกรรมต่อลูกค้านั้นจะเกิดขึ้นจากการมี “จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)” ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงความตระหนักและเข้าใจในบทบาทและความรับผิดชอบที่ต้องตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า รวมทั้งการแสดงออกที่จะช่วยเหลือและให้ความร่วมมือแก่ลูกค้า ทั้งนี้จิตสำนึกของการให้บริการนั้นจะเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นความสามารถหลัก (Core Competency) ที่องค์กรคาดหวังให้พนักงานทุกคน ทุกระดับตำแหน่งงานมีความสามารถด้านนี้เหมือนกัน และความสามารถด้าน “จิตสำนึกของการให้บริการ” ได้เป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยได้แบ่งลักษณะพฤติกรรมตามระดับของการตอบสนองที่แตกต่างกัน ดังนี้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2549)

ตารางที่ 3 การแบ่งลักษณะพฤติกรรมตามระดับของการตอบสนองที่แตกต่างกัน

ระดับ	ลักษณะพฤติกรรม
1 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> • ทำภารกิจส่วนตัวก่อนเสมอ โดยให้ลูกค้ารอการให้บริการจากตนเอง • ไม่รับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า • แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจบ่อยครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด
2 (ต่ำกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> • ช่วยเหลือลูกค้าตามความจำเป็น หรือเท่าที่มีการร้องขอ • ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้าได้ไม่ละเอียด • แสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจเป็นบางครั้งเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลในรายละเอียด
3 (ตามมาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> • ยิ้มแย้มแจ่มใสในการให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้า • ให้ข้อมูล หรือตอบข้อซักถามต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องชัดเจน • รับฟัง หาสเหตุและแนวทางแก้ไขข้อร้องเรียนต่างๆ ในการให้บริการของตนเองจากลูกค้า
4 (สูง/เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนด)	<ul style="list-style-type: none"> • ควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพได้อย่างเหมาะสม เมื่อลูกค้าแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงไม่พอใจ • ให้คำแนะนำแก่ลูกค้าถึงบุคคล หรือสถานที่ที่ควรติดต่อ หากตนเองไม่สามารถให้บริการหรือให้ข้อมูลใดๆ • พัฒนาและปรับปรุงตนเองเสมอในการให้บริการแก่ลูกค้า
5 (สูง/เกินกว่ามาตรฐานที่กำหนดอย่างมาก)	<ul style="list-style-type: none"> • เสนอที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าก่อนเสมอ • เป็นตัวแทนของหน่วยงาน / องค์กรในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และถ่ายทอดหลักปฏิบัติในการให้บริการแก่ลูกค้า • สอนและให้คำแนะนำแก่สมาชิกภายในและภายนอกทีมในการควบคุมและแสดงกิริยาท่าทาง และน้ำเสียงที่เหมาะสมเมื่อเผชิญกับลูกค้าในรูปแบบต่างๆ

Zeithaml, Parasuraman และคณะ (1988) (อ้างถึงใน Kandampully, 1988) เป็นกลุ่มนักวิจัยที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ได้กำหนดมิติที่จะใช้วัดคุณภาพในการให้บริการ (Dimension of service quality) ไว้ 10 ด้าน โดยพัฒนาตัวแปรหลัก 10 ตัวแปรเพื่อใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งได้จากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการให้บริการ ด้วยการวิจัยในสำนักงาน 89 แห่ง ของ 5 บริษัทชั้นนำของสหรัฐอเมริกาในการบริการ โดยตัวแปรที่ได้นับเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องการตลาดบริการ (ชัชวาลย์ ทตศิวัช, 2552) มีรายละเอียดดังนี้

มิติที่ 1 ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่ปรากฏให้เห็นหรือจับต้องได้ในกาให้บริการ

มิติที่ 2 ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่เป็นไปตามคำมั่นสัญญาได้อย่างตรงไปตรงมาและถูกต้อง

มิติที่ 3 ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การที่องค์การที่ให้บริการแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าหรือผู้รับบริการอย่างเต็มที่ ทันทีทันใด

มิติที่ 4 สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติที่ 5 ความมีไมตรีจิต (Courtesy) หมายถึง มีอัธยาศัยนอบน้อม มีไมตรีจิตที่เป็นกันเอง รู้จักให้เกียรติผู้อื่น จริงใจ มีน้ำใจ และมีความเป็นมิตรของผู้ปฏิบัติการให้บริการ

มิติที่ 6 ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นด้วยความซื่อตรงและสุจริตของผู้ให้บริการ

มิติที่ 7 ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่บริการปราศจากอันตราย ความเสี่ยงภัยหรือปัญหา ต่าง ๆ

มิติที่ 8 การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การติดต่อเข้ารับบริการเป็นไปด้วยความสะดวก ไม่ยุ่งยาก

มิติที่ 9 การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และการสื่อความหมาย

มิติที่ 10 การเข้าใจลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Understanding of customer) ในการค้นหาและทำความเข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ รวมทั้งการให้ความสนใจต่อการตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

ต่อมาภายหลัง Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) (อ้างถึงในรัชชวาลย์ ทัศนวิฑู, 2552) ได้นำตัวแบบและวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL มาทดสอบซ้ำ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกลุ่มทั้งสิ้น 12 กลุ่ม คำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์จำนวน 97 คำตอบ ได้ทำการจับกลุ่มเหลือเพียง 10 กลุ่มที่แสดงถึงคุณภาพการให้บริการ พร้อมกับได้นำหลักวิชาสถิติ เพื่อพัฒนาเครื่องมือสำหรับการวัดการรับรู้คุณภาพในการบริการของผู้รับบริการ และได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (reliability) และความเที่ยงตรง (validity) พบว่า SERVQUAL สามารถแบ่งมิติได้เป็น 5 มิติหลักและยังคงมีความสัมพันธ์กับมิติของคุณภาพการให้บริการทั้ง 10 ประการ SERVQUAL ที่ทำการปรับปรุงใหม่จึงได้ทำการยุบรวมบางมิติจากเดิมให้รวมกันเป็นมิติที่ปรับปรุงใหม่ ซึ่งประกอบด้วย 5 มิติหลัก (ตารางที่ 4) คือ

มิติที่ 1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้หรือภาพลักษณ์ที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะอาด สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใยอย่างตั้งใจจากผู้ให้บริการ

มิติที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจลูกค้ารายบุคคลและดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนได้

ตารางที่ 4 การจัดกลุ่มเกณฑ์วัดSERVQUALที่ปรับปรุงใหม่ของ Zeithamlและคณะ (1990)

รูปแบบเดิม	รูปแบบใหม่	คำอธิบาย
1. ลักษณะทางกายภาพ ของบริการ	1. ภาพลักษณ์ที่ปรากฏ	ลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้หรือ ภาพลักษณ์ของบริการ
2. ความเชื่อถือได้	2. ความเชื่อถือได้	ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับ สัญญาที่ให้ไว้อย่างถูกต้อง เหมาะสม
3. การตอบสนองต่อลูกค้า	3. การตอบสนองต่อลูกค้า	ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างทันพ่วงที่
4. สมรรถนะ 5. การมีไม่ตรีจิต 6. ความน่าเชื่อถือ 7. ความปลอดภัย	4. การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า	ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้ เกิดขึ้นและตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ 9. การติดต่อสื่อสาร 10. การเข้าใจลูกค้า	5. การรู้จักและเข้าใจลูกค้า	ความสามารถในการเข้าใจลูกค้าเป็น รายบุคคล

การวิจัยนี้ จึงเป็นการนำแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman และ Berry (1990) ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านคุณภาพบริการมาเป็นพื้นฐานกำหนดดัชนีชี้วัดเพื่อประเมินพฤติกรรมในการให้บริการซึ่งมี 5 ด้านคือ 1) ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) 2) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) 3) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance) 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) ซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานสายการบินควรมีเมื่อปฏิบัติหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารหรือลูกค้า

6.11 คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ

นอกจากพฤติกรรมในการให้บริการแล้ว การมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำหน้าที่บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้ทั้งจากภายนอกและเป็นสิ่งที่มืออยู่ภายใน เช่นจิตใจและอารมณ์ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ซึ่งคุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้ (สมิต รัชฎกร, 2548)

- 1) มีจิตใจรักงานบริการ ผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี สิ่งสำคัญประการแรกต้องมีใจรักในงานบริการ เพราะบุคคลจะทำการหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจและทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นได้ ย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม
- 2) มีความรู้ในงานที่จะบริการ งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ที่ทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ตนจะบริการอย่างแท้จริง มิฉะนั้น จะเกิดความเสียหายแก่งานที่ตนรับผิดชอบขึ้นได้
- 3) มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการ การมีความรู้ในสิ่งที่ตนจะให้บริการนั้น จะทำให้สามารถอธิบายให้คำชี้แจงและการช่วยเหลือแก่ผู้ที่มารับบริการได้
- 4) มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน การวางตนเป็นสิ่งสำคัญในงานบริการเพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป ซึ่งต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา การแสดงกิริยามรรยาทและคำพูด รวมทั้งการสื่อสารที่เป็นภาษากายด้วยเช่นกัน
- 5) มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันต่อผลที่ตนได้กระทำลงไป ซึ่งจะส่งผลให้ทำหน้าที่บริการอย่างเสียไม่ได้
- 6) มีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ จึงมีคำกล่าวที่ว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เพื่อเป็นหลักประกันว่าจะให้บริการอย่างมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างครบถ้วน
- 7) มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ
- 8) มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล ผู้ทำงานบริการหากมีสิ่งใดมากระทบต้องตั้งสติอย่างมั่นคง หากมีเหตุการณ์ใดมากระทบและเกิดอารมณ์อ่อนไหวแสดงปฏิกิริยาในทางรุนแรง ย่อมส่งผลเสียต่อการให้บริการ
- 9) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ทำงานบริการควรมีความคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิม ผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์จะสามารถจินตนาการจากประสบการณ์มาสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

10) มีความช่างสังเกต การรับรู้ว่าจะต้องให้บริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นการรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตจะติดอยู่ในความทรงจำที่ก่อให้เกิดความประทับใจ

11) มีวิจรรย์ญาณไตร่ตรองรอบคอบ การที่ผู้มาใช้บริการร้องขอให้บริการในกรณีที่เกิดขึ้นกว่าจะปฏิบัติได้ ผู้ทำงานบริการจึงควรไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใดหากมีอำนาจตัดสินใจ

12) มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา ผู้ทำงานบริการต้องมีการติดต่อทั้งทางตรงและทางอ้อมกับผู้มาใช้บริการที่มีภูมิหลังแตกต่างกัน ซึ่งบางครั้งอาจเกิดปัญหาขึ้นได้ในหลายรูปแบบ ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถวิเคราะห์ปัญหาและหาหนทางที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา

หลักคำสอนในพระพุทธศาสนาได้มีการกล่าวถึงบทรธรรมซึ่งเป็นที่ยึดเหนี่ยวน้ำใจต่อกัน เป็นสิ่งที่บุคคลพึงปฏิบัติต่อกัน หรืออาจจะกล่าวว่าเป็นเทคนิควิธีที่ทำให้บุคคลรักใคร่ สร้างความพึงพอใจต่อกัน ซึ่งจัดได้ว่าเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้มีจิตบริการที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เพราะงานบริการเป็นงานของผู้ให้ เป็นงานที่ต้องทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจและพึงพอใจจนอยากจะกลับมาใช้บริการนั้นอีก บทรธรรมนี้เรียกว่า สังคหวัตถุ แปลว่า วิธีสงเคราะห์ หมายถึง วิธีปฏิบัติเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่นที่ยังไม่เคยรักใคร่นับถือ หรือที่รักใคร่ นับถืออยู่แล้วให้สนิทแนบยิ่งขึ้นชอบมากยิ่งขึ้น มี 4 ประการ ดังนี้ (ประยุทธ์ ปยุตโต¹, 2532; ธรรมลีลา, 2547; ที่พนิกาย ปาฎิกถาคค พระไตรปิฎกเล่ม 11 ข้อ 140 หน้า 167)

1) ทาน คือ การให้ ได้แก่ การเสียสละ การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การแบ่งปันช่วยเหลือกันเพื่อขจัดความโลภหรือความตระหนี่ เป็นการชำระจิตใจให้สะอาด ยกกระดับจิตใจให้สูงขึ้น และการให้นี้เป็นไปเพื่อสงเคราะห์หรือเพื่อยึดเหนี่ยวน้ำใจคนอื่น ในแง่ปฏิบัติเน้นที่การแสดงอหยาศัยไมตรีมากกว่าปริมาณความมากหรือน้อยของวัตถุที่ให้ เพราะฉะนั้น คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้บุคคลไม่เป็นผู้ที่เห็นแก่ตัว ดังมีพระพุทธพจน์ที่ทรงตรัสว่า “ผู้ให้ย่อมเป็นที่รัก”

2) ปิยวาจา ได้แก่ การพูดคำสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน เพื่อให้เกิดความสมานสามัคคี ปิยวาจาทำได้ง่าย เพราะวาจานั้นเกิดขึ้นจากตัวเรา เพียงเรามีสติ มีเมตตาในใจก็สามารถพูดออกมาได้ คำพูดมีอยู่ 2 ประเภท ได้แก่ คำพูดที่พูดออกไปแล้วคนฟังซึ้ง เช่น คำหยาบ คำด่า คำประชด คำกระทบกระเทียบ คำสบถ เป็นต้น คำพูดเหล่านี้เรียกว่า “อัปปิยวาจา” ส่วนคำพูดที่พูดออกไปแล้วทำให้คนฟังรัก เช่น คำอ่อนหวาน คำชมเชยจากใจจริง คำพูดที่ชวนให้เกิดความสมัครสมาน

¹ พระพรหมคุณาภรณ์

ไมตรี เป็นต้น คำพูดเช่นนี้จึงเรียกว่า “ปิยวาจา” ซึ่งต้องเป็นคำจริง เป็นคำสุภาพไพเราะอ่อนหวาน พูดแล้วก่อให้เกิดประโยชน์ พูดด้วยจิตเมตตา พูดถูกกาลเทศะ คือ ถูกเวลาและสถานที่

3) อุตถจริยา หมายถึง การบำเพ็ญประโยชน์ช่วยเหลือกันซึ่งและกัน หลักธรรมข้อนี้มุ่งสอนให้คนพัฒนาตน 2 ด้าน คือ การทำตนให้เป็นประโยชน์และทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ การทำตนให้เป็นประโยชน์ หมายถึง ทำตนให้มีคุณค่าในสังคมของตน ไม่นิ่งดูตายมีสิ่งใดพอจะช่วยเหลือคนอื่นได้ก็เอาใจใส่ชวนชวยช่วยเหลือตามสติกำลัง ทางพระพุทธศาสนาเรียกว่า “คนทำหมู่คณะให้ดังงาม” บุคคลที่มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลต่อกันในการปฏิบัติงานย่อมได้รับการสรรเสริญ

4) สมานัตตตา การวางตนเสมอต้นเสมอปลาย หมายถึง การวางตนได้เหมาะสม มีความหมาย 2 ประการ คือ ประการแรกคือวางตนได้เหมาะสมกับฐานะที่ตนมีอยู่ในสังคมได้อย่างเสมอต้นเสมอปลาย เช่น หากมีอาชีพครูก็ต้องมีความรักในตัวศิษย์เสมอกัน หากมีอาชีพด้านบริการก็ต้องมีความยิ้มแย้มแจ่มใสให้กับผู้มาใช้บริการทุกคน เป็นต้น ประการที่สองคือปฏิบัติตนอย่างสม่ำเสมอต่อคนทั้งหลาย ให้ความเสมอภาค ไม่เอารัดเอาเปรียบผู้อื่น เสมอในสุขและทุกข์ คือ ร่วมสุขร่วมทุกข์ ร่วมรับรู้ปัญหา และร่วมแก้ปัญหาเพื่อประโยชน์ของสังคม คุณธรรมข้อนี้จะช่วยให้เป็นผู้ที่มีจิตใจหนักแน่นไม่โลเล รวมทั้งยังเป็นการสร้างความนิยม และไว้วางใจให้แก่ผู้อื่นอีกด้วย

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าสังคัตถุทั้ง 4 ประการดังกล่าวเป็นคุณลักษณะที่พึงมีของผู้ที่มีจิตบริการ คือ การเป็นผู้ให้ การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นและการยิ้มแย้มแจ่มใสวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น ซึ่งเป็นสิ่งที่แตกต่างจากพฤติกรรมด้วยเพราะพฤติกรรมเป็นการแสดงออกที่มีได้หมายความว่า จะสร้างความพึงพอใจได้เสมอไป แต่คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการเป็นพฤติกรรมที่รับรองว่าจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการได้

สรุป จิตบริการ หมายถึง การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการในฐานะพนักงานสายการบิน ซึ่งมีตัวชี้วัด 4 ประการคือ ความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยประการแรกความรู้งานสายการบินและการบริการมี 2 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานด้านสายการบิน 2) ความรู้ด้านบริการ ประการที่สอง เจตคติในการให้บริการซึ่งประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ความคิดเห็นที่มีต่อด้านบริการ 2) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการ ประการที่สามคือ พฤติกรรมในการให้บริการซึ่งมี 5 ด้านคือ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ความเชื่อถือได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ประการที่สี่ คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) การเป็นผู้ให้ 2) การ

เป็นผู้มีวาจาไพเราะ 3) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น 4) การยิ้มแย้มแจ่มใสและวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น

ตอนที่ 7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยภายในประเทศ

7.1.1 ด้านงานสายการบิน

วรางคณา ทิมวัฒนา (2536) ศึกษาถึงความพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตส ในบริษัท การบินไทย จำกัด พบว่าแอร์โฮสเตสส่วนใหญ่คือร้อยละ 51.2 มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำทั้งในลักษณะงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และสวัสดิการ โดยมีความพึงพอใจสูงเพียงด้านเดียวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ทั้งนี้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อประสิทธิภาพงานบริการบนเครื่องบิน เพราะเมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้ว ย่อมจะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความกระตือรือร้นและขยันหมั่นเพียร ดังนั้นเมื่อผลการวิจัยพบว่า แอร์โฮสเตสมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงนอกเหนือจากความมุ่งหวังต่อผลงานที่ดี

อรุณรัตน์ นิยม (2537) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการการบิน ระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ โดยพบว่าความคิดเห็นของผู้โดยสารต่างสายการบินที่มีต่อส่วนผสมทางการตลาดของสายการบินมีความแตกต่างกันน้อยมาก การดำเนินการทางด้านการตลาดในการที่จะให้ผู้โดยสารติดต่อกับตราห้อยโดยเลือกใช้บริการกับสายการบินตนทุกครั้งที่มีโอกาสเป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก การปรับปรุงด้านการบริการจึงเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดของสายการบิน ทั้งนี้ ความคิดเห็นของผู้โดยสารที่มีต่อการบริการของสายการบินไทย แยกเป็นหัวข้อได้ ดังนี้ 1. การบริการ สายการบินไทย ควรมีเคาน์เตอร์พิเศษสำหรับผู้โดยสาร ที่มาถึงสนามบินก่อนเวลาเปิด Check-in เพื่อให้ความสะดวก แก่ผู้โดยสารในการที่ไม่ต้องรอเป็นเวลานาน 2.สายการบินไทยควรลดราคาบัตรโดยสารลง เพื่อให้สายการบินไทยมีลูกค้าเพิ่มขึ้นส่วนหนึ่งได้ 3. สายการบินไทยควรขยายตัวแทนจำหน่ายให้มากขึ้นและกระจายอยู่ทั่วภูมิภาค และมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง 4.ควรเน้นรณรงค์ด้านการส่งเสริมการจำหน่ายเพื่อจูงใจให้ลูกค้าหันมาใช้บริการมากขึ้น

พิชัย ปิยะจิตเมตตา (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจรวมของผู้โดยสาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการบริการของสายการบินไทย กรณีศึกษาเส้นทางกรุงเทพฯ-ฮ่องกง-กรุงเทพฯ พบว่าปัจจัยอันดับแรก คือด้านพนักงานขายบัตรโดยสาร ณ สำนักงานขาย ซึ่งมีการให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี มีกิจกรรมรียาท ปัจจัยรองลงมา คือการบริการต้อนรับของพนักงานสายการบิน โดยรวมทั้งด้านสิ่งอำนวยความสะดวกภายในเครื่องบิน อาหารและเครื่องดื่มบนเครื่องบิน ตามมาด้วยปัจจัยด้านความปลอดภัยและปัจจัยสุดท้ายคือด้านการบริการและด้านอื่นๆ พบว่าผู้โดยสารจะมีความพึงพอใจ ในการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินที่มีราคาสูงกว่า เพราะได้รับการบริการที่ดี มีความปลอดภัย เครื่องบินมีความทันสมัยและใหม่กว่า และการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน

อุทัยโฆษ โรจนมุกดา (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินแอร์เอเชีย ซึ่งเป็นสายการบินต้นทุนต่ำพบว่าความพึงพอใจต่อด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการบริการ ด้านบุคลากร ด้านภาพลักษณ์มีในระดับปานกลาง โดยผู้โดยสารที่มีความแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรส การศึกษา อาชีพและรายได้ มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนความสัมพันธ์ของความพึงพอใจผู้โดยสารกับการกลับมาใช้บริการของสายการบินซ้ำอีก มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ เมื่อผู้โดยสารมีความพึงพอใจในด้านผลิตภัณฑ์ การบริการ บุคลากรและภาพลักษณ์สูง จะทำให้มีผู้โดยสารกลับมาใช้บริการของสายการบินแอร์เอเชียมากขึ้น

ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา (2549) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรมหลักสูตรขั้นพื้นฐาน ของพนักงานสายการบินไปสู่การปฏิบัติงาน โดยพบว่า พนักงานสายการบินหญิงมีแรงจูงใจในการถ่ายโอนความรู้มากกว่าพนักงานสายการบินชาย พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินที่มีอายุน้อย (ระหว่าง 22 - 24 ปี) มีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงน้อยกว่าพนักงานสายการบินที่มีอายุมากกว่า และพนักงานสายการบินที่ยังไม่มีประสบการณ์ในการทำงานมีความสามารถในการถ่ายโอนความรู้สูงกว่าผู้ที่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานมาก่อน ซึ่งการศึกษาวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมของพนักงานสายการบินให้มีความสอดคล้องต่อปัจจัยการถ่ายโอนความรู้ที่ได้จากการอบรม เพื่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพของงานสายการบิน

อุททอง ฉัตรชัยเวช (2550) ได้ศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานด้านการให้บริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ด้วยการสอบถามความเห็นของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน พบว่า พนักงานเสนอแนวทางการพัฒนางานบริการ โดยมุ่งเน้นความสำคัญด้านความปลอดภัยที่ต้องการให้เพิ่มเวลาในการตรวจสอบอุปกรณ์ความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น ส่วนการให้บริการระหว่างเที่ยวบิน พนักงานสายการบิน มีความเห็นว่า ควรมีการปรับรูปแบบและขั้นตอนการให้บริการทั้งอาหารและเครื่องดื่ม ให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ทำการบิน

น้ำเพชร อยู่สกุล (2552) ได้ศึกษาถึงความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยและคุณลักษณะของพนักงานบนเครื่องบินมีความแตกต่างกันและมีผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการปฏิบัติงานบริการ อันจะส่งผลต่อความเป็นเลิศในการบริการตามลำดับความสำคัญได้แก่ บุคลิกภาพของพนักงาน การทำงานเป็นทีม ความภาคภูมิใจของพนักงาน ความรู้และทัศนคติที่มีต่องานบริการ ความสามารถในการบริหาร และความพร้อมต่อการทำงาน

สรุป งานวิจัยการให้บริการของพนักงานสายการบินที่มีผู้ศึกษามานั้น พบว่าปัจจัยด้านความพึงพอใจในงานจะส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติงานโดยเฉพาะกลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยมีกลยุทธ์ด้านการปรับปรุงงานบริการเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดของสายการบิน ในขณะที่กลุ่มพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินมีความเห็นว่าสิ่งที่ปรับปรุงในการให้บริการนั้นควรมีการปรับรูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มให้เหมาะสมกับระยะเวลาที่ทำการบิน

7.1.2 ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง

ชูลีกร ชิตีรัตน์พริย (2541) วิจัยเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับการลำเอียงเพื่อตนเองภายในกลุ่มที่สมาชิกมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจต่างกัน ของสมาชิกในกลุ่มที่เห็นคุณค่าในตนเองสูง ปานกลาง และต่ำที่ได้รับการเฉลยว่าประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว โดยภายในกลุ่มแต่ละกลุ่มประกอบด้วยสมาชิก 4 คนที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มที่ได้รับการเฉลยว่าประสบความสำเร็จมีความลำเอียงเพื่อตนเอง, ระบุบทบาทของตนต่อผลงานของกลุ่ม 2. เมื่อได้รับการเฉลยว่าประสบความสำเร็จสมาชิกที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงมีความลำเอียงเพื่อตนเองและประเมินความสำคัญของงานไม่แตกต่างจากสมาชิกที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ 3. เมื่อได้รับการเฉลยว่าประสบความสำเร็จสมาชิกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มมีความลำเอียงเพื่อตนเอง 4. เมื่อได้รับการเฉลยว่า

ประสบผลล้มเหลวสมาชิกที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงมีความลำเอียงเพื่อตนเองและแสดงการยอมรับในความถูกต้องของเจลยน้อยกว่าสมาชิกที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำ 5. เมื่อได้รับการเจลยว่าประสบผลล้มเหลวสมาชิกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มสูงมีความลำเอียงเพื่อตนเองยอมรับในความถูกต้องของเจลยและประเมินความสำคัญของงานน้อยกว่าสมาชิกที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของกลุ่มต่ำ

สมศักดิ์ เจริญศรี (2543) ได้ศึกษาถึงผลการสอนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส ที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนแบบทางไกล ซึ่งมีความเห็นว่าการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนไม่ว่าระดับใด สาขาวิชาใด ควรเน้นหลักการสำคัญที่จะช่วยให้ผู้เรียนรู้จักตนเองและเห็นคุณค่าความสามารถของตน (Self-esteem) ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองนี้ ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส อธิบายว่ามีจุดเริ่มต้นมาจากจิตใฝ่มนุษย์ในระดับจิตใต้สำนึก โดยระบบการทำงานของจิตใต้สำนึกนี้เองที่มีผลทำให้บุคคลเกิดความเห็นคุณค่าในตนเองทั้งสูงหรือต่ำได้ โดยการได้ยิน ได้เห็นสิ่งต่าง ๆ ที่ผ่านเข้ามาในชีวิต เป็นการสร้างและนำความรู้สึกที่ดีต่อตนเองเข้าสู่จิตใต้สำนึกแทนที่ความรู้สึกที่ไม่ดีในช่วงเวลาที่เหมาะสมที่สุด คือ ช่วงเวลาที่ร่างกายจิตใจมีการผ่อนคลายมากที่สุด วิธีที่ทำให้ร่างกายจิตใจผ่อนคลายสามารถทำได้โดยการใช้วิธีการฝึกอาสนะสมาธิ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของโยคะ (Yoga) ครูจะเป็นผู้ให้ความรักความอบอุ่นด้วยการยิ้ม การพูดคุยหรือการพูดในทางบวก การสบตา การกล่าวทักทายสวัสดิ์ สลับด้วยการทำท่าโยคะ การเต้นเกาซิกิ เมื่อเปรียบเทียบการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาที่สอนโดยครูตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง และการสอนแบบปกติในกลุ่มควบคุม พบว่าการเห็นคุณค่าในตนเองหลังการทดลองสอนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ไพบุลย์ อิททิสันท์ (2544) ศึกษาถึงความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน การเห็นคุณค่าในตนเองและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย พบว่าพนักงานสายการบินของการบินไทยที่มีอายุและประสบการณ์การทำงานมากกว่าจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการที่ดีกว่า โดยพนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานและความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานบริการที่ดีกว่าพนักงานที่มีค่านิยมในการทำงานและความฉลาดทางอารมณ์ต่ำ

ปิยะวรรณ เลิศพานิช (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาเซาท์อารมณ์แบบผสมผสานและทดสอบการใช้รูปแบบกับเยาวชน ด้วยการแบ่งเป็นสองกลุ่มคือกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม รูปแบบที่ได้รับการพัฒนาขึ้นประกอบด้วยหลักการของรูปแบบซึ่งพัฒนาขึ้นจาก

การศึกษาตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาว์อารมณ์ โดยมีกระบวนการของการสร้างรูปแบบด้วยการสร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อสนับสนุน การดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาเชาว์อารมณ์แบบผสมผสาน โดยเมื่อนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้กับกลุ่มเยาวชนพบว่า หลังการทดลองเยาวชนที่ได้รับการฝึกด้วยรูปแบบการพัฒนาเชาว์อารมณ์แบบผสมผสานที่พัฒนาขึ้นนี้ มีเชาว์อารมณ์สูงกว่าก่อนการทดลอง สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ดีกว่า มีความอดกลั้น สงบเสงี่ยม มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตนตามกฎเกณฑ์ที่ตั้งไว้ สร้างแรงจูงใจให้กับตนเองได้แม้ในยามที่พบกับอุปสรรค สามารถให้กำลังใจแก่ตนเองได้ รู้จักอารมณ์ของตนเองรวมทั้งยังรู้จักอารมณ์ของผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเราและนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพที่ดีร่วมกันได้ในที่สุด

อรุณี สังขพานิช (2549) ได้ศึกษาถึงการเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี ซึ่งพยาบาลวิชาชีพเป็นกำลังสำคัญในการให้บริการสุขภาพแก่บุคคล ครอบครัว และสังคม ที่ต้องเกี่ยวข้องกับทุกคนดี คนเจ็บป่วยโดยต้องให้การดูแลแบบองค์รวม(Holistic Approach) พบว่า ในการผลิตพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลควรจัดกิจกรรมนักศึกษาที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนา นักศึกษาพยาบาลอย่างต่อเนื่องเพื่อให้นักศึกษาพยาบาลเกิดความภาคภูมิใจ และเห็นคุณค่าของตน รวมทั้งสนับสนุนให้นักศึกษาทุกคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของนักศึกษาด้วย

ชมพูนุท ชมพูนุท ธีรสวัสดิ์(2550) ได้ศึกษาผลของการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ที่มีต่อเชาว์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัทสีซิ่งแห่งหนึ่ง พบว่าผู้เข้าอบรมมีเชาว์อารมณ์ที่สูงขึ้นหลังเข้ารับการอบรมทั้งด้านแรงจูงใจ การเห็นอกเห็นใจ และทักษะทางสังคม อันส่งผลให้คุณภาพของงานบริการเพิ่มสูงขึ้น เพราะผู้ให้บริการได้เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละคน ทั้งนี้ ผู้วิจัยยังมีความเห็นว่านอกจากการเข้ารับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าวแล้ว พนักงานทุกระดับควรจะได้เข้าร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างเชาว์ปัญญาอื่น เช่น การฝึกสมาธิ และควรที่จะได้จัดให้มีกิจกรรมเสริมเชาว์ปัญญาอย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่องจึงจะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร

วัชรภรณ์ จิตมาศ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยประยุกต์แนวคิดทางพระพุทธศาสนา คือหลักไตรสิกขาและมรรค 8 ได้ 3 องค์ประกอบคือ การประพฤติดี จิตใจดีและคิดดี ได้แบบวัดจำนวน 54 ข้อ โดยแต่ละข้อเป็นสถานการณ์ที่มีการถามใน 3 ประเด็นคือ มีอารมณ์ความรู้สึกอย่างไร คิดอย่างไรและจะทำอย่างไร

โดยองค์ประกอบการประพฤติดีวัดจากความรับผิดชอบต่อตนเอง ความรับผิดชอบต่อการทำงาน ความรับผิดชอบต่อสังคม ความกตัญญูทวดเวที่ สัมมาวาจาและความซื่อสัตย์ องค์ประกอบจิตใจดี ได้แก่ การตระหนักรู้ตน ความเชื่อมั่นในตนเอง การตั้งใจตนเอง การมองโลกในแง่ดี การเห็นคุณค่าในตนเอง การประเมินตนเอง การจัดการกับความเครียด ความยืดหยุ่น ความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และความเพียรพยายาม องค์ประกอบคิดดีคือ ความใฝ่รู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การคิดถูกทางการคิดแก้ปัญหาและการวางแผน ทั้งนี้ ผู้วิจัยค้นพบว่าองค์ประกอบที่สะท้อนความฉลาดทางอารมณ์คือ การประพฤติดี หรือการกระทำที่รับผิดชอบต่อตนเอง การงานและสังคม รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างตนเองกับสังคมภายใต้ขอบเขตและกฎเกณฑ์ที่กำหนด

พัชรกิติดี ทองสัมฤทธิ์ (2552) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เป็นผู้เรียนเก่ง ในวิชาคอมพิวเตอร์กราฟิก 2 โดยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อน ซึ่งจากการเรียนในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนศึกษาศรรมราชศึกษา ที่ผู้เรียนในวิชากราฟิกตกแต่งภาพ (Photoshop) ต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องต่อผู้เรียน 2 คนได้พบว่าผู้เรียนจะมีความแตกต่างระหว่างบุคคลค่อนข้างมาก โดยที่บางคนสามารถเรียนและทำงานที่มอบหมายได้ในเวลาอันรวดเร็ว ในขณะที่ผู้เรียนบางส่วนใช้เวลามากในการทำงานขึ้นเดียวกัน ดังนั้นจึงทำให้ผู้เรียนเก่งบางคนรู้สึกเบื่อหน่ายในการรอเพื่อน จึงควรได้มีการช่วยเหลือผู้เรียนที่เรียนอ่อนและในขณะเดียวกันสามารถพัฒนาผู้เรียนเก่งไปพร้อมๆกัน โดยให้ผู้เรียนเก่งเหล่านี้ได้พัฒนาคุณลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ให้ผู้เรียนเก่งตัวให้ผู้เรียนอ่อนโดยใช้วิธีเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อน ผลการวิจัยพบว่าหลังการเรียนโดยใช้โดยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของผู้เรียนเก่งทุกคนมีค่าสูงขึ้น แสดงให้เห็นว่า การเรียนแบบเพื่อนช่วยเพื่อนสามารถพัฒนาคุณลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เป็นผู้เรียนเก่ง ในวิชาคอมพิวเตอร์กราฟิก 2 โดยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อนให้เพิ่มขึ้นได้จริง

สรุป การศึกษาเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองได้มีการศึกษาค่อนข้างมากในแนวคิดของนีโอฮิวแมนนิส ซึ่งเห็นว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเริ่มต้นจากจิตใต้สำนึกของมนุษย์ที่จะนำความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีเข้าสู่จิตใจ การปฏิบัติตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส เช่น การฝึกอาสนะสมาธิ การพูดในทางบวก การเต้นเกาซิก การฝึกโยคะส่งผลให้เป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงได้ เพราะจะทำให้เป็นผู้ที่มีความมั่นคงในอารมณ์และจิตใจงดงาม การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาขึ้นได้โดยผ่านการทำกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความภาคภูมิใจและส่งเสริมเขาวิปัญญา

รวมถึงการเรียนแบบช่วยเหลือซึ่งกันและกันและกันที่มีการศึกษาวิจัยว่าส่งผลให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมีค่าสูงขึ้น

7.1.3 ด้านการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง

ชนาธิป ศิริปัญญาวงศ์ (2552) ได้ศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบกิจกรรมตามทฤษฎี Transformation ซึ่งได้กล่าวว่า ทฤษฎีดังกล่าวพูดถึงการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเกิดจากภายในบุคคลและเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ถึงขั้นที่ทำให้บุคคลคนหนึ่งเปลี่ยนแปลงทั้งจุดยืน มุมมอง แนวคิด ทศนคติ รวมถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต และแนวทางให้คำตอบตนเองต่อความเป็นไปของชีวิต สิ่งแวดล้อม สังคม ธรรมชาติและสภาพแวดล้อม โดยเขามีความเห็นว่าการ Transformation ไม่ได้เห็นว่าการที่บุคคลเจริญเติบโตและมีวุฒิภาวะสูงขึ้นจะส่งผลให้มโนภาพแห่งตนจะเปลี่ยนจากการพึ่งพาคนอื่นไปสู่การพึ่งพาตนเองได้เสมอไป และมองว่าการที่บุคคลที่มีวุฒิภาวะยิ่งขึ้นนั้น ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์มากและไม่จำเป็นต้องมีความพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ แต่ทฤษฎีสามารถตอบคำถามถึงเหตุผลในการดำเนินรูปแบบกิจกรรมการจัดการศึกษาผู้ใหญ่ได้ เพราะจะช่วยให้ นักการศึกษาผู้ใหญ่มีความรู้ในเรื่องว่าจะสอนอะไร จะสอนอย่างไร หรือจัดโครงการอย่างไร การเรียนรู้ต้องทำให้เกิดการเปลี่ยนมโนภาพแห่งตนเชิงบวก และอธิบายถึงการที่บุคคลคนหนึ่งมีมุมมอง ทศนคติ รูปแบบและวิถีชีวิตของตนเองต่อสังคม และสิ่งที่สะท้อนในมุมมองกลับถึงผลกระทบที่สังคม สภาพแวดล้อม ขนบธรรมเนียมประเพณีและบรรทัดฐานต่างๆ มีผลอย่างไรต่อบุคคล

สรุป การศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงซึ่งเป็นแนวคิดที่ส่งผลให้บุคคลยอมรับในสภาพความเป็นจริงโดยผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองซ้ำๆ กัน จนรู้จักตนเองเมื่อรู้จักตนเองและยอมรับสภาพตามความเป็นจริงจึงพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง ไม่ยึดติดในแนวคิดหรือทฤษฎีใดตายตัว เป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเข้าใจใหม่ที่เริ่มจากระดับภายในของจิตใจที่จะสามารถพัฒนาลึกเข้าสู่ระดับของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ในที่สุด

7.1.4 ด้านงานบริการ

จันทร์จิฬา โพธิ์ขาว (2547) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่นเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกรให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุงการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์มาใช้บริการสารสนเทศเพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับวางแผนในการเรียน โดยการให้บริการสารสนเทศ มี

ความสัมพันธ์กับสภาพภูมิหลังของผู้มาใช้บริการ คือ ระดับชั้นปี และพฤติกรรมกรรมการเรียนของนักศึกษา ส่วนเพศ อายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการ โดยผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ คือ ควรจัดระบบสารสนเทศทางการศึกษาทั้งด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน กระบวนวิชา งานทะเบียน ฯลฯ ให้เป็นระบบมากขึ้น เป็นมาตรฐานเดียวกัน มีข้อมูลที่ต้องรวดเร็วเพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ วางแผน ระบบการศึกษา และงานบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น ในอนาคต การตีพิมพ์ประกาศสารสนเทศต่างๆ ควรมีข้อมูลและรายละเอียดให้ชัดเจนและควรเพิ่มข้อมูลให้มากขึ้น

อมรทิพย์ อาจสมิติ (2548) ได้ศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมของผู้โดยสารที่มีต่อการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำ ผลการวิจัยพบว่าทัศนคติในภาพรวมของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำอยู่ในระดับมาก โดยมีทัศนคติที่ดีต่อ สายการบินแอร์เอเชีย เป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือ สายการบินโอเรียนแอร์ และสายการบินนกแอร์ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทัศนคติ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยจากสูงสุดไปต่ำสุดตามลำดับคือ ความมั่นใจในด้านความปลอดภัย ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง ราคาค่าบัตรโดยสารมีราคาต่ำ การส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจ ความเชื่อมั่นต่อประสบการณ์ของนักบิน มีการโฆษณาทางสื่อวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ความเที่ยงตรงต่อเวลาขึ้นลงของเที่ยวบิน ความสะดวกในการซื้อหรือสำรองที่นั่ง และ ความเพียงพอของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าทัศนคติของผู้โดยสาร จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์มีความสัมพันธ์กับการใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำด้านความถี่ในการใช้บริการ และด้านค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยได้นำเสนอแนวทางการปรับปรุงการให้บริการผู้โดยสารของสายการบินต้นทุนต่ำ ว่าควรจะเน้นการให้บริการและทำการตลาดกับกลุ่มบุคคลวัยทำงาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับกลุ่มบุคคลที่เดินทางธุรกิจ

กัมปนาท ผุดผ่อง (2549) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมของเกาะสมุยมี ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นเพศชาย ไม่ถือสัญชาติไทย มีอายุระหว่าง 31-40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาสถานภาพโสด ทำงานเป็นพนักงานในบริษัทเอกชน มีรายได้ประจำเดือนสูงกว่า 50,000 บาท เคยเดินทางมาท่องเที่ยวที่เกาะสมุย โดยเลือกใช้บริการโรงแรมระดับปานกลาง โรงแรมตั้งอยู่หาดเฉวง ทำการสำรองห้องพักด้วยวิธีผ่านตัวแทนการท่องเที่ยว ระยะเวลาที่เข้าพักประมาณ 4 - 7 วัน การเข้าพักโรงแรม ในการเข้าพักครั้งต่อไปจะกลับมาพัก ณ โรงแรมแห่งเดิมอีก ผู้วิจัยศึกษาความพึง

พอใจของนักท่องเที่ยวใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านพนักงาน ด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยอาหาร และเครื่องดื่ม ด้านห้องพักและสิ่งแวดล้อม ด้านการอำนวยความสะดวกและบริการต่าง ๆ และด้านความเหมาะสมของราคาและบริการ ซึ่งผลการศึกษาพบว่ามีความพอใจในทุกด้าน โดยเฉพาะความพึงพอใจในด้านพนักงาน มีความพึงพอใจมากในเรื่องของการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความสุภาพ อ่อนโยน ส่วนด้านมาตรการรักษาความปลอดภัยในหัวข้อ ทางหนีไฟฉุกเฉิน ยังอยู่ในระดับที่ไม่พึงพอใจ

จิราพร วรรณรักษ์(2552) ได้ศึกษาและเห็นความสำคัญของจิตบริการต่อองค์กร ว่าเป็นการยกระดับการบริหารจัดการองค์กร ทำให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และเกิดความสามัคคีในหน่วยงานหรือองค์กร รวมทั้งจิตบริการยังมีความสำคัญต่อตนเอง เพราะทำให้เป็นคนมีความรับผิดชอบ เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ เป็นการทำตนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นคนมีความแก้แค้น เป็นที่รักของทุกคนอย่างมีความสุข ทั้งนี้การสร้างพฤติกรรมจิตบริการให้เกิดขึ้นกับพนักงานผู้ให้บริการนั้น นับเป็นงานที่สำคัญของผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน ที่จะต้องคิดหาวิธีการมาสร้างหรือพัฒนาพฤติกรรม โดยหลายหน่วยงานอาจใช้การฝึกอบรมสัมมนา ซึ่งก็อาจจะช่วยได้บ้างบางส่วนและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง ด้วยการเป็นคนคิดเชิงบวก และมีความเชื่อมั่นในการทำงาน จะต้องเรียนรู้ว่าทำอย่างไรให้ผู้รับบริการพอใจในบริการ เข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างของผู้รับบริการ วิเคราะห์ เรียนรู้และรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ หลีกเลียงคำว่า “ไม่” กับผู้รับบริการ สร้างเป้าหมายที่เป็นพลังอันยิ่งใหญ่อย่างไม่มีคำว่าปัญหาหรืออุปสรรค มองโลกในแง่ดี จริงใจไม่เลือกปฏิบัติ ต้องรู้ว่าผู้รับบริการยังต้องการอะไรและทำอย่างไรให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการของเราอีก เพื่อให้เป็นสุดยอดของการบริการ

อังคณา ธัญวัฒน์สวัสดิ์ (2553) ได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกาารให้บริการของพยาบาลในโรงพยาบาลทั่วไป เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ประเทศไทย พบว่า โดยรวมพฤติกรรมบริการของพยาบาลอยู่ในระดับดี โดยพบว่า การรับรู้คุณค่าวิชาชีพพยาบาลอยู่ในระดับที่ดี มีสุขภาพจิตที่ดี มีบรรยากาศในการทำงานที่ดี ทำให้แนวโน้มพฤติกรรมบริการของพยาบาลดีขึ้นไปด้วย ทั้งนี้ พฤติกรรมของพยาบาลที่แสดงออกในปัจจุบัน มักคำนึงถึงความคาดหวังของสังคม อิทธิพลทางการเมืองและระวางตนเพื่อป้องกันการถูกฟ้องร้องหรือร้องเรียน ซึ่งในยุคข้อมูลข่าวสารปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบอย่างมากต่อพยาบาลในการแสดงพฤติกรรมบริการ การมีจิตใจที่สมบูรณ่มั่นคง มีสมรรถภาพในการทำงาน มีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่สังคมพึงปรารถนาย่อมก่อให้เกิดการสร้างสรรคงานบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและได้มาตรฐาน รู้จักตนเอง สามารถ

พัฒนาผสมผสานบุคลิกภาพได้เหมาะสมกับความเป็นจริง สามารถควบคุมพฤติกรรม การแสดงออกได้อย่างเหมาะสม และสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่นได้ดี

สรุป งานวิจัยที่เกี่ยวกับด้านจิตบริการ ส่วนใหญ่มักจะค้นพบว่าแนวทางการปรับปรุงการให้บริการที่สำคัญจะต้องเน้นถึงการปรับให้ตรงกับความต้องการของกลุ่มผู้มาใช้บริการ ที่ผู้ให้บริการเองต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีสุขภาพจิตที่ดี เรียนรู้ว่าจะต้องทำอะไรจึงจะทำให้ผู้รับบริการพอใจในการบริการ เคารพและเข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างกันของผู้รับบริการ ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้สามารถพัฒนาขึ้นมาได้ในผู้ให้บริการ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

7.2.1 ด้านงานสายการบิน

Ellen (2002) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้โดยสาร ระหว่างการให้บริการของพนักงานสายการบินที่เคาน์เตอร์บัตรโดยสาร ท่าอากาศยานเมืองดีทรอยต์ สหรัฐอเมริกา โดยศึกษาในด้านต่างๆ ดังนี้คือ ด้านเจตคติ ด้านความรู้สึก ด้านคุณค่า ด้านความขัดแย้งและด้านการให้ความร่วมมือ โดยความรู้สึกที่เกิดขึ้นเป็นการทำงานร่วมกันของร่างกาย จิตใจและจิตวิญญาณ ถึงการที่จะสามารถบูรณาการความรู้สึกเข้าใจเห็นใจเข้ากับอารมณ์ของพนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยค้นพบว่าความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้โดยสารได้นั้น เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญของการให้บริการแก่ผู้โดยสารและส่งผลอย่างมีนัยสำคัญอย่างลึกซึ้งและซับซ้อนต่อการสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาผ่านบริบทของกระบวนการรับรู้และมิติของอารมณ์ที่มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น ในขณะที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้โดยสารผู้มารับบริการสามารถรับรู้ได้มากที่สุดจากภาษากายของผู้ให้บริการว่าได้ส่งผ่านความรู้สึกว่าสามารถเข้าใจในความรู้สึกของผู้โดยสารได้มากน้อยเพียงใด

7.2.2 ด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง

Erol และ Orth (2011) ได้ทำการศึกษาวิจัยการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้ใหญ่ วัยต้น (อายุไม่เกิน 30 ปี) ของกลุ่มตัวอย่างในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งเส้นทางการพัฒนาไปสู่การสามารถเห็นคุณค่าในตนเองได้อย่างสมบูรณ์นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในมิติของด้านต่างๆ คือ คุณสมบัติของการมีความรอบรู้แห่งตน การเสี่ยงภัยในชีวิต ด้านสุขภาพ ด้านรายได้ ซึ่งพบว่าปัจจัยด้านการมีความรอบรู้แห่งตน มีความสำคัญต่อระดับของการความรอบรู้แห่งตนของผู้ใหญ่

ในวัยต้นมากที่สุด ซึ่งในความรอบรู้แห่งตนนี้มีความมั่นคงทางอารมณ์ การเป็นคนชอบสังคมไม่เก็บตัวมีผลมากที่สุดต่อการเกิดความรู้แห่งตน แต่ทั้งนี้เป็นผลการวิจัยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งผู้วิจัยได้มีความเห็นว่า ควรที่จะได้มีการศึกษาวิจัยในประเทศที่มีวัฒนธรรมและความเชื่อที่แตกต่างกันไป เช่น ในประเทศแถบเอเชียและอัฟริกา เป็นต้น

7.2.3 ด้านการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง

IKabkci, Ferhan, Kilicer (2010) ได้ศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงที่นักการศึกษาจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาสู่ความเป็นมืออาชีพ โดยเฉพาะความสามารถในการสื่อสารด้าน ICT เพื่อที่จะให้ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นเพื่อบรรลุเป้าหมายนี้ จึงต้องให้ความรู้แก่นักการศึกษาของประเทศตุรกี ซึ่งได้พบว่าต้องมีการกำหนดโครงสร้างการศึกษาเรียนรู้แบบบุคคลต่อบุคคล บนพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง โดยรูปแบบการเรียนรู้ที่พบว่าคุณสมบัติด้าน ICT ที่จะพัฒนาขึ้นได้นั้น จำเป็นต้องเป็นการเรียนรู้แบบมีผู้สอนแนะนำประกอบเป็นรายบุคคล จึงจะทำให้ นักศึกษาเกิดการเปลี่ยนแปลงได้ด้วยตนเอง โดยผู้สอนจะมีบทบาทเป็นเพียงผู้ช่วยการเรียนรู้มากกว่าผู้ถ่ายทอดความรู้และทักษะให้โดยตรง

Franz (2010) ได้ทำการศึกษาวิจัยจากแนวโน้มที่ว่าปัจจุบันองค์กรภาคธุรกิจเอกชนและรัฐบาล ต่างลงทุนไปมากกับการฝึกอบรมบุคคลากรในด้านต่างๆ สมาคมการพัฒนาและฝึกอบรมของอเมริกา (ASTD – The American Society for Training and Development) ได้รายงานว่าการลงทุนด้านการฝึกอบรม ซึ่งเป็นจำนวนมากถึงร้อยละ 2.15 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดนั้น มุ่งเป้าไปที่การพัฒนาความรู้และทักษะของบุคคลากร ที่ถึงแม้ในหลายๆหน่วยงานจะได้มีการดำเนินการด้วยดีแล้วก็ตาม แต่องค์กรต่างก็ยังคงการพัฒนาให้ได้ลงลึกมากขึ้นจนถึงระดับที่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานได้ ซึ่งนับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยาก แต่หากสามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้ว ก็จะสามารถอยู่ได้นาน ซึ่งได้พบว่าทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง เป็นทฤษฎีที่สามารถเสริมสร้างความสามารถขององค์กรที่จะพัฒนาบุคคลากรจนถึงขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นได้

7.2.4 ด้านจิตบริการ

Tu (2004) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมในการใช้บริการของลูกค้า พบว่าในทศวรรษที่ผ่านมา ถึงแม้จะมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นเพียงไร ก็มีได้หมายความว่า จะเป็นหลักประกันให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการกับหน่วยงานเดิมที่ให้บริการอีก แต่สิ่งหนึ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญคือการที่ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ได้รับการบริการที่เกินความคาดหมาย สิ่งนี้คือปัจจัยที่

แท้จริงที่ดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นเขาจึงได้ทำการศึกษาถึงสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ซึ่งผู้วิจัยพบว่าตัวแปรที่สำคัญคือ ความคาดหวังของลูกค้าผู้มาใช้บริการผนวกกับ “อารมณ์” ของลูกค้า (ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะที่มาใช้บริการ และหลังจากได้รับบริการ) โดยมีประสบการณ์เดิมของลูกค้าที่มีต่อการบริการที่ได้เคยได้รับมาก่อน เป็นปัจจัยเร่งความคาดหวัง อารมณ์ ความรู้สึกถึงคุณภาพบริการที่ได้รับและความพึงพอใจของลูกค้า ทั้งนี้ อารมณ์มีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้าในทุกทิศทาง อารมณ์ส่งผลต่อประสบการณ์บริการและและการตัดสินใจคุณภาพของการให้บริการ เพราะเมื่อลูกค้าอยู่ในภาวะของอารมณ์ดี ก็จะมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจต่อสิ่งที่ได้รับสูง แต่หากอยู่ในภาวะของอารมณ์ไม่ดี แม้ความผิดพลาดเพียงเล็กน้อยของผู้ให้บริการก็จะกลายเป็นความผิดพลาดที่ใหญ่ไปได้ นอกจากนี้ ประสบการณ์ของการบริการที่ได้รับนั้นสำคัญ เพราะลูกค้ามักจะจดจำความรู้สึกนั้นไปตลอดไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ก็ตาม โดยมีข้อแม้ว่าปัจจัยทั้งปวงนี้อยู่บนพื้นฐานของการมีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐานโดยผ่าน “ความใส่ใจ” และการฝึกอบรมที่ดีแก่พนักงานอย่างสม่ำเสมอ

Naipaul และ Parsa (2000) ได้ร่วมกันทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับงานบริการที่เป็นงานเสริม (Supplementary Services) ของงานบริการหลัก (Core Services) ในธุรกิจการท่องเที่ยวและเดินทาง เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับส่วนที่เป็นงานบริการเสริม โดยพวกเขามีความเห็นว่าการที่ธุรกิจการท่องเที่ยวที่มีการแข่งขันสูง เจ้าของธุรกิจที่ปรารถนาจะประสบความสำเร็จได้ต้องสร้างความแตกต่าง และความแตกต่างนั้นต้องเป็นสิ่งที่มีคุณค่าโดยกลยุทธ์ที่สำคัญคือการเพิ่มคุณค่าของงานบริการหลักด้วยงานบริการเสริม ซึ่งได้ทำการศึกษาทดลองผู้เข้าร่วมงานเลี้ยงชุมนุม 2 กลุ่มที่จัดมีขึ้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ โดยให้ผู้จัดทำการทักทายต้อนรับเป็นอันดับกับผู้เข้าร่วมชุมนุมกลุ่มแรก ในขณะที่เมื่อมีการจัดงานเลี้ยงชุมนุมอีกครั้ง ให้ผู้จัดงานไม่ทักทายต้อนรับผู้เข้าร่วมชุมนุม แล้วให้ผู้ชุมนุมทั้งสองกลุ่มประเมินผลการจัดงานในภาพรวม ซึ่งในแบบสอบถามมีคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดงาน ผลปรากฏว่าผู้เข้าร่วมงานกลุ่มแรกที่ได้รับการต้อนรับทักทายประเมินผลการจัดงานประเมินว่ามีความประทับใจ, มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ในขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้รับการต้อนรับประเมินให้คะแนนต่ำกว่าในทุกๆ ด้าน ผลการวิจัยนี้ได้อธิบายสรุปว่า แม้การต้อนรับจะเป็นเพียงการให้บริการเสริมในการจัดงาน แต่ก็กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างที่ได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมของการจัดงานได้

Dolman และ Bond (2011) ได้ทำการศึกษาถึงคุณค่าที่ได้รับจากการฝึกสมาธิอย่างต่อเนื่อง เพื่อการเพิ่มศักยภาพแห่งการเป็นผู้นำ เพราะการมีสติระลึกรู้ นั้นเป็นพื้นฐานของการตระหนักรู้ในตนที่มีใช้เพียงส่งผลต่อจิตใจ แต่ยังส่งผลต่ออารมณ์ ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้สึกในส่วนลึกของจิตใจ และจิตวิญญาณ จากการศึกษาโดยสถาบันสุขภาพของสหรัฐอเมริกา มหาวิทยาลัยแมสซาชูเซตและมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด ถึงประโยชน์ของสมาธิที่มีต่อองค์กรธุรกิจที่ให้พนักงานฝึกสมาธิ พบว่าสมาธิช่วยลดการลาหยุดของพนักงานอันเนื่องมาจากการเจ็บป่วยและความเครียด บริษัทจ่ายเบี้ยประกันสุขภาพพนักงานน้อยลง พนักงานมีความสุขมากขึ้น ช่วยทำให้มีความจำดีขึ้น เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเรียนรู้ ปรับปรุงสุขภาพองค์รวมของพนักงานและการเพิ่มผลผลิต ช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้า โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มทดลองให้ทำสมาธิด้วยตนเองโดยเทคนิคทำใจให้ว่าง ปล่อยวาง ไม่คิดอะไร ซึ่งเป็นวิธีกลางๆ ไม่เกี่ยวกับการปฏิบัติสมาธิในศาสนา วันละอย่างน้อย 30 นาที ต่อเนื่องกัน 45 วันและกลุ่มควบคุมไม่ได้ทำสมาธิ ผลการทดลองพบว่ากลุ่มทดลองที่ทำสมาธิ ต่อเนื่องได้รับประสบการณ์ความสงบของใจ และรู้สึกดีที่ได้ปล่อยวางและปล่อยจิตให้ว่าง รู้สึกผ่อนคลาย สดชื่น แจ่มใสและสัมผัสได้ถึงสันติสุขภายใน ความเครียดลดลง เกิดความตระหนักรู้ และสัมผัสได้ถึงพลังของชีวิตมากกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป จากการที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ แสดงให้เห็นว่างานบริการนั้นจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีจิตบริการ แต่การที่องค์กรจะสามารถพัฒนาพนักงานให้มีคุณภาพการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ทั้งการต้อนรับ การแสดงออกทางภาษากาย การมีบุคลิกภาพที่ดี ฯ มีความสามารถด้านจิตบริการที่จะสร้างความประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการได้อีก องค์กรจึงต้องพัฒนาให้ได้ลงลึกมากขึ้นจนถึงระดับที่จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานได้ ซึ่งหากสามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้ว ก็จะสามารถอยู่ได้นาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเข้าใจใหม่ที่เริ่มจากระดับภายในของจิตใจที่จะสามารถพัฒนาลึกเข้าสู่ระดับของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ในที่สุด ประกอบกับการเห็นคุณค่าในตนเองก็จะช่วยเสริมสร้างจิตบริการขึ้นได้ โดยการฝึกสมาธิจะเป็นหนทางที่จะช่วยส่งผลให้เป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงได้ ดังเช่นที่ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่ได้ฝึกสมาธิมีความสุขมากขึ้น มีความจำดีขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์และความสามารถในการเรียนรู้ และช่วยเพิ่มความสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างพนักงานและลูกค้าผู้มาใช้บริการ ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสอดคล้องในการส่งเสริมจิตบริการ

ตอนที่ 8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ปัจจัยนำเข้า

1.1 แนวคิดจิตบริการของ Zeithaml และคณะ (1988) ประกอบด้วย

- 1) ความรู้งานสายการบินและการบริการ
- 2) เจตคติในการให้บริการ
- 3) พฤติกรรมในการให้บริการ
- 4) คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ

1.2 แนวคิดด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Lawrence (2000) ซึ่งมีขั้นตอนการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง 6 ขั้นตอน คือ

- 1) การแนะนำให้ผู้เรียนได้ทราบถึงโปรแกรมการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง
- 2) การพัฒนาให้ผู้เรียนยอมรับตนเองตามความเป็นจริงอย่างเป็นธรรมชาติ
- 3) การเรียนรู้ด้านภาษากายเพื่อแสดงออกถึงความมั่นใจและรู้คุณค่าในตนเอง
- 4) การสร้างความมุ่งมั่น กล้าแสดงออก
- 5) การบริหารจัดการความเครียด
- 6) การสร้างความเข้มแข็งให้ตนเอง ด้วยการมีภาพพจน์ตนเองในด้านบวก การปรับจิตใจสำนึกและรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองที่เป็นปัจจุบัน

1.3 แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ประกอบด้วย 10 ขั้นตอน คือ

- 1) การเผชิญสถานการณ์โดยเริ่มจากความรู้สึกไม่พอใจต่อสถานการณ์หรือสภาวะวิกฤตที่เป็นอยู่
- 2) การศึกษาวิเคราะห์ตรวจสอบตนเอง
- 3) การประเมินตนเองอย่างมีวิจารณญาณ บนพื้นฐานของสถานการณ์ต่างๆ ที่ผ่านมามีเหตุผล
- 4) การยอมรับในการวิพากษ์วิจารณ์ร่วมกับผู้ที่มีประสบการณ์ใกล้เคียงกัน เพื่อให้ได้มาซึ่งความเข้าใจที่จะเชื่อมโยงกับประสบการณ์ใหม่ที่มีเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนทัศนคติเช่นเดียวกัน
- 5) การสำรวจค้นคว้าเพื่อกำหนดบทบาทใหม่หรือแนวทางปฏิบัติใหม่

- 6) การวางแผนสำหรับการปฏิบัติ เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- 7) การดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้ได้องค์ความรู้ตามแผนที่วางไว้
- 8) การทดลองปฏิบัติตามแผน
- 9) การพัฒนาสมรรถนะและสร้างความเชื่อมั่นในตัวเองเพื่อการปฏิบัติในกรอบความคิดใหม่
- 10) การบูรณาการมโนทัศน์ใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงใหม่

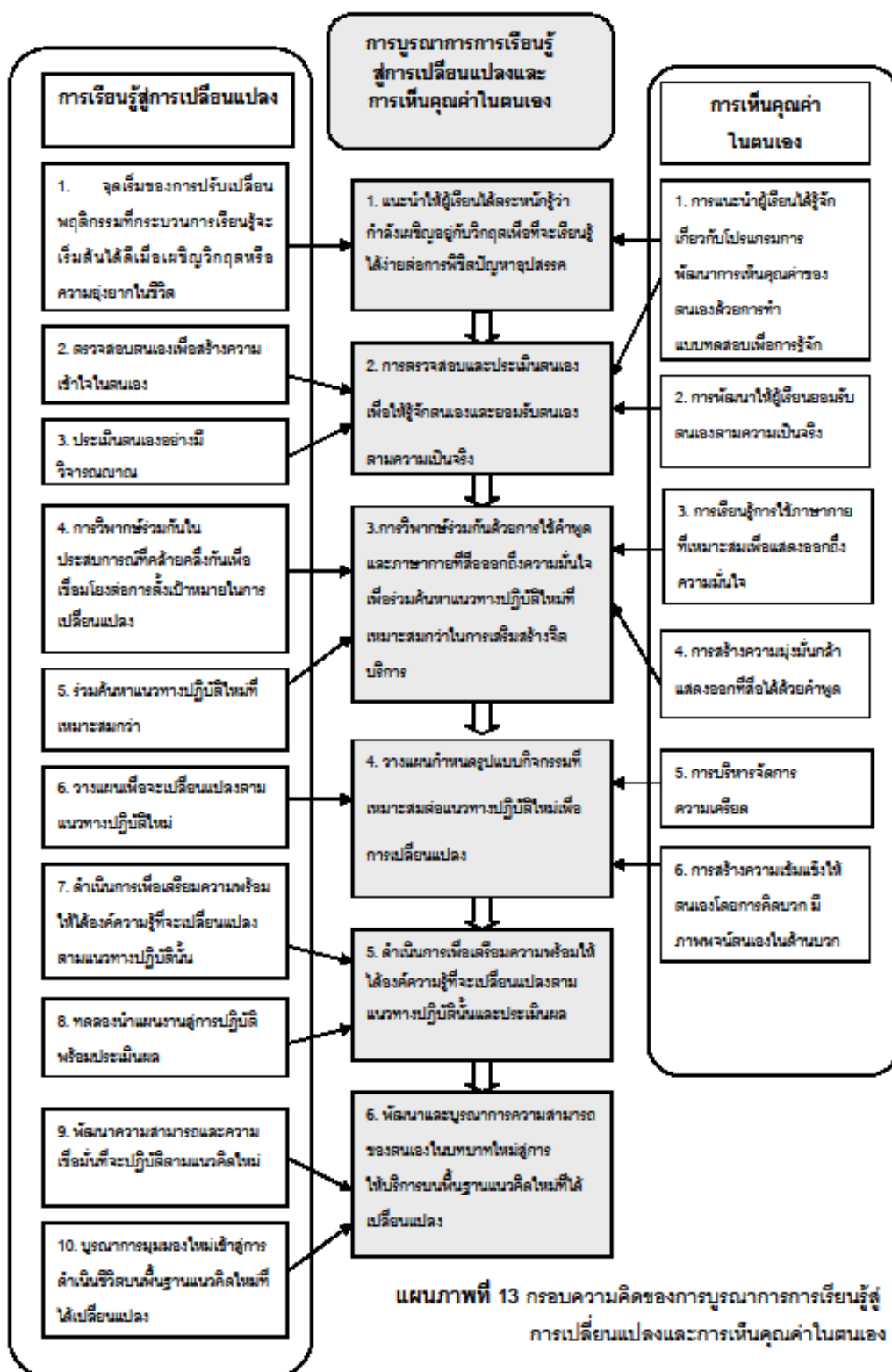
1.4 แนวคิดการจัดฝึกอบรมของ Houle (1972) ซึ่งจะนำมาใช้ในการพัฒนารูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียน ได้แบ่งขั้นตอนของการจัดรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียนไว้ 7 ขั้นตอน คือ

- 1) การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้และระบุกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้
- 2) การพิจารณาหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการฝึกอบรม
- 3) การกำหนดวัตถุประสงค์
- 4) การออกแบบการฝึกอบรม
- 5) การวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต
- 6) ดำเนินการฝึกอบรม
- 7) การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม

จากนั้น กอนำเข้าสู่กระบวนการวิจัย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงบูรณาการกับแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเอง ได้เป็น 6 ขั้นตอนคือ (แผนภาพที่ 13)

ขั้นตอนที่ 1 แนะนำให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้ว่ากำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ซึ่งเมื่อเริ่มขึ้นแล้วกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ง่าย ทำให้สามารถพิชิตปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่บูรณาการจากขั้นตอนที่ 1 ของแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงคือ จุดเริ่มของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่กระบวนการเรียนรู้จะเริ่มต้นได้ดีเมื่อเผชิญวิกฤตหรือความยุ่งยากในชีวิตกับขั้นตอนที่ 1 ของแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองคือ การแนะนำผู้เรียนได้รู้จักเกี่ยวกับโปรแกรมการพัฒนาการเห็นคุณค่าของตนเอง

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบและประเมินตนเองเพื่อให้รู้จักตนเองและยอมรับตนเองตามความเป็นจริง โดยใช้แบบทดสอบการเห็นคุณค่าในตนเอง ขั้นตอนนี้รวมขั้นตอนที่ 2 และ 3 ของการ



เรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงคือตรวจสอบตนเองเพื่อสร้างความเข้าใจในตนเองและ ประเมินตนเองอย่างมีวิจารณญาณแล้วบูรณาการเข้ากับขั้นตอนที่ 1 และ 2 ของแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเอง เพราะมีความสอดคล้องเหมือนกันที่จะต้องทำการสำรวจตนเองก่อน การตรวจสอบและประเมินตนเองโดยใช้แบบวัด 4 แบบ คือแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ แบบวัดบุคลิกภาพด้านเปิดหรือปิด และแบบวัดความเครียด

ขั้นตอนที่ 3 การวิพากษ์ร่วมกันด้วยการใช้คำพูดและภาษากายที่สื่อออกถึงความมั่นใจเพื่อร่วมค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกว่าในการเสริมสร้างจิตบริการ เป็นการนำขั้นตอนที่ 4 การวิพากษ์ร่วมกันในประสบการณ์ที่คล้ายคลึงกันเพื่อเชื่อมโยงต่อการตั้งเป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงและ ขั้นตอนที่ 5 ร่วมค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกว่าของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง มาบูรณาการเข้ากับขั้นตอน 3 และ 4 ของการเห็นคุณค่าในตนเองคือ การเรียนรู้การใช้ภาษากายเพื่อแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและความรู้สึกที่แท้จริงภายในของผู้เรียน โดยขั้นตอนนี้เมื่อวิพากษ์ร่วมกันแล้วจะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดแรงบันดาลใจและพบว่าแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นแนวคิดที่จะช่วยให้พนักงานสายการบินเกิดจิตบริการได้

ขั้นตอนที่ 4 วางแผนกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมต่อแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลง เช่น เทคนิคการจัดการความเครียด คิดบวก การมีภาพพจน์ตนเองในด้านบวก ขั้นตอนนี้ นำขั้นตอนที่ 6 ของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงคือการวางแผนเพื่อจะเปลี่ยนแปลงตามแนวทางปฏิบัติใหม่ที่ได้จากการวิพากษ์ร่วมกันมาบูรณาการกับขั้นตอนที่ 5 และ 6 ของการเห็นคุณค่าในตนเองเนื่องจากเป็นขั้นตอนที่เน้นถึงกิจกรรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่เหมาะสม คือ เทคนิคการจัดการความเครียด การคิดบวก การมีภาพพจน์ตนเองในด้านบวก

ขั้นตอนที่ 5 ดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้ได้องค์ความรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตามแนวทางปฏิบัตินั้นและทดลองปฏิบัติพร้อมประเมินผลเป็นการรวมขั้นตอนที่ 7 ของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงคือ การดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้ได้องค์ความรู้ แสวงหาความรู้เพื่อนำไปปฏิบัติให้ได้บรรลุเป้าหมายกับขั้นตอนที่ 8 ของการเห็นคุณค่าในตนเองคือดำเนินการตามแผนพร้อมทั้งมีการประเมินผลเพื่อปรับให้ทันต่อเหตุการณ์

ขั้นตอนที่ 6 พัฒนาและบูรณาการความสามารถของตนเองในบทบาทใหม่สู่การให้บริการบนพื้นฐานแนวคิดใหม่ที่ได้เปลี่ยนแปลง ขั้นตอนนี้รวมสองขั้นตอนสุดท้ายของการเรียนรู้สู่การ

เปลี่ยนแปลงเข้าด้วยกัน เพราะเมื่อมีความเชื่อมั่นและเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้เรียนก็จะผ산ความเชื่อหรือแนวทางใหม่นี้เข้ากับวิถีชีวิตเดิมของตน อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอย่างสมบูรณ์

2. กระบวนการ

ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดการจัดรูปแบบการศึกษาจากระบบโรงเรียนของ Houle (1972) มาเป็นแนวทางในการจัดทำรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งมี 7 ขั้นตอน โดยผู้วิจัยเห็นว่าเป็นรูปแบบที่เหมาะสมกับกลุ่มของพนักงานสายการบิน เนื่องจากเป็นรูปแบบที่ออกแบบมาใช้กับกลุ่มของผู้ที่ทำงานและมุ่งให้ผู้เรียนมีความเป็นมืออาชีพ โดยมีจุดเน้นอยู่ที่การอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการทบทวนความรู้และเตรียมพร้อมต่อการพัฒนางานบริการด้านธุรกิจการบินที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการกำหนดรูปแบบของกิจกรรมให้เหมาะสมต่อลักษณะงาน โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองที่ได้บูรณาการแล้ว นำเข้าสู่การวิจัยภายใต้กรอบของ Houle (1972) รวม 7 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้และระบุกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้ โดยพิจารณาจากความเป็นจริงในปัจจุบันเปรียบเทียบกับความต้องการที่จะเป็น ซึ่งจะสรุปได้เป็นความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านจิตบริการ โดยเนื้อหาความรู้ที่ต้องการนั้นได้มาจาก

1.1 การที่กลุ่มผู้เรียนประชุมสนทนากันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ทราบความสามารถตัวใดที่ยังขาดอยู่และตัวใดที่ยังคงไว้ในด้านบริการ

1.2 สรุปความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านจิตบริการ

2. การตัดสินใจที่จะดำเนินการฝึกอบรมและหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการอบรม ซึ่งเป็นการพิจารณาต่อเนื่องจากการที่ทราบถึงความต้องการที่จะเรียนรู้ จึงทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่าจะต้องดำเนินการอบรมให้กับพนักงานสายการบินที่มีหน้าที่ให้บริการ

3. การกำหนดวัตถุประสงค์ โดยรวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 และ 2 มากำหนดวัตถุประสงค์ ซึ่งมีดังนี้คือ

3.1 เพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน

3.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้สายการบิน

4. การออกแบบการฝึกอบรม ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1, 2 และ 3 มาพิจารณาจาก 10 องค์ประกอบ คือ 1 ภูมิหลังของผู้เรียน 2 ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล 3 ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยการ (Facilitator) 4 การออกแบบการฝึกอบรมที่

ชัดเจน 5 การลำดับเนื้อหาการอบรม 6 ตารางเวลาการอบรม 7 วิธีการฝึกอบรม 8 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน 9 แหล่งการเรียนรู้ 10 การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลฝึกอบรม

5. การวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยได้นำการบูรณาการการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งประกอบด้วย 6 ขั้นตอน มาใช้ประกอบการวางแผนฝึกอบรม โดยพิจารณาถึงการนำแนวคิดจากทั้ง 2 แนวคิด ที่ได้บูรณาการแล้วมากำหนด เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมที่สุดที่จะเสริมสร้างให้เกิดจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

6. ดำเนินการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบินตามที่ได้วางแผนไว้ โดยโครงการฝึกอบรมระบุถึงรายละเอียดของหลักสูตรการฝึกอบรมวัตถุประสงค์ประโยชน์ที่จะได้รับจากการอบรม ตารางการอบรม ค่าใช้จ่ายในการอบรม (หากมี) การประเมินผล การเรียนรู้ การติดตามผล เป็นต้น

7. การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม พิจารณาจากการบรรลุวัตถุประสงค์ของการอบรม มีการเปลี่ยนแปลงของเป้าหมายระหว่างการพัฒนาหรือไม่ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการฝึกอบรม โดยทำการประเมินหลังจากการดำเนินการฝึกอบรมสิ้นสุดลงดังนี้

7.1 ประเมินระดับจิตบริการที่เพิ่มขึ้นของพนักงานสายการบิน

7.2 วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งเสริมสนับสนุนให้การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมสำเร็จได้ด้วยดี ปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไข โดยให้ครอบคลุมทั้งสภาพแวดล้อมของการฝึกอบรม ผู้เรียนผู้สอน กระบวนการและกิจกรรมที่ใช้

3. ผลลัพธ์

3.1 ผลที่เกิดขึ้นคือได้รูปแบบการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบินเพื่อเสริมสร้างจิตบริการซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ หลักการ การวางแผน และกระบวนการ

3.1.1 หลักการ ประกอบด้วย 1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง 4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ

3.1.2 การวางแผน ประกอบด้วย 1) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง 2) เนื้อหาการฝึกอบรม 3) กิจกรรมการฝึกอบรม

3.1.2.1 การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง สามารถบูรณาการได้เป็น 6 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 แนะนำให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้ว่ากำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ซึ่งเมื่อเริ่มขึ้นแล้ว กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ง่าย ทำให้สามารถ

พิชิตปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ ขั้นที่ 2 ตรวจสอบและวิเคราะห์ตนเองเพื่อให้รู้จักตนเอง และยอมรับตนเองตามความเป็นจริง โดยใช้แบบวัดด้านการเห็นคุณค่าในตนเองที่ประยุกต์มาจากของ Lawrence (2000) โดยแบ่งเป็นแบบวัดทั้งหมด 4 ชุด คือแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิดหรือเปิดและแบบวัดความเครียด ขั้นที่ 3 การวิพากษ์ร่วมกันด้วยการใช้คำพูดและภาษากายที่สื่อออกมาถึงความมุ่งมั่นในการร่วมค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกว่าในการเสริมสร้างจิตบริการ ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดแรงบันดาลใจที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง โดยอาศัยแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นส่วนช่วยให้บรรลุผลสำเร็จต่อการที่จะมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น ขั้นที่ 4 ร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ โดยผ่านการเรียนรู้จากกิจกรรมและเนื้อหาการอบรมที่ได้ถูกออกแบบไว้ ขั้นที่ 5 ดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้ได้องค์ความรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตามแนวทางปฏิบัตินั้นและทดลองปฏิบัติพร้อมประเมินผล ขั้นที่ 6 พัฒนาและบูรณาการความสามารถของตนเองในบทบาทใหม่สู่การให้บริการบนพื้นฐานแนวคิดใหม่ที่ได้เปลี่ยนแปลง

3.1.2.2 เนื้อหาการฝึกอบรม ประกอบด้วย 3 หน่วยฝึกอบรม คือ

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน เนื้อหาประกอบด้วย 1) ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน 2) แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต 3) ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน 4) กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ เนื้อหาประกอบด้วย 1) เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ 3) ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน 4) การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ

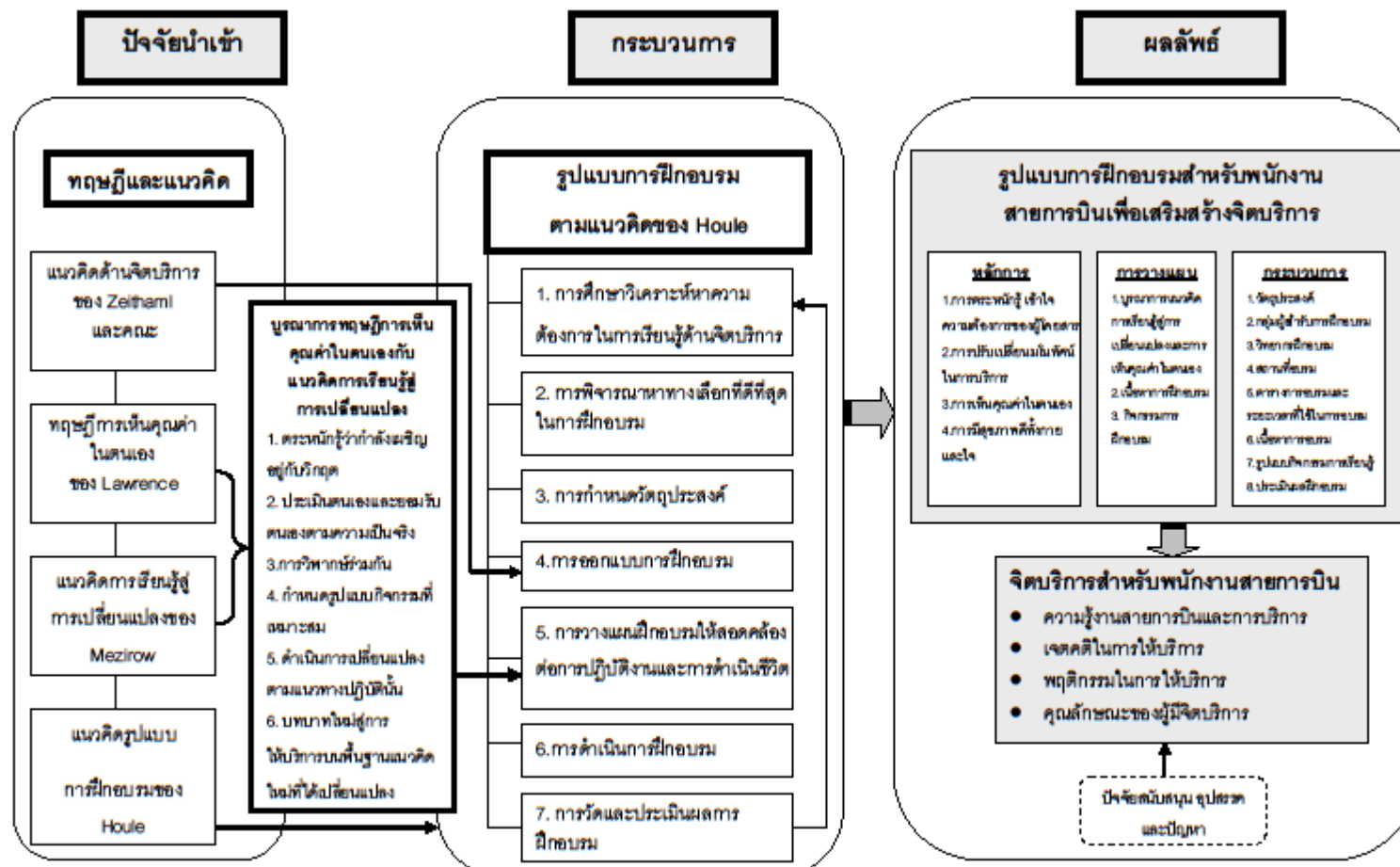
หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง เนื้อหาประกอบด้วย 1) ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ 2) แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่าในตนเอง 3) การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ 4) การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ 5) การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

3.1.2.3 กิจกรรมการฝึกอบรม ประกอบด้วย 15 กิจกรรม คือ 1) การผ่อนคลายจิตใจให้คลี่คลายไปกับเสียงเพลง 2) การจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมก่อนการอบรม 3) การบรรยายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงสภาวะวิกฤตของธุรกิจการบิน ที่จะส่งผลท้ายสุดกลายมาเป็นวิกฤตของครอบครัว หากไม่มีการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานสายการบิน 4) การเรียนรู้ผ่านบทบาทสมมุติถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น หากพนักงานสายการบินขาดจิตบริการ เพื่อ

กระตุ้นให้เกิดเจตคติและพฤติกรรมที่ดีในการบริการ 5) การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ 6) การประเมินตนเองของผู้เข้าอบรมซึ่งประกอบด้วยการทำแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิด/ด้านเปิด แบบวัดความเครียด 7) การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูด 8) การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ด้านจิตบริการ 9) การระดมสมองเพื่อกำหนดคุณลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของพนักงานสายการบิน 10) การจัดเสวนากลุ่มเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ว่าเป็นแนวทางที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้จริง 11) การนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ 12) การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ 13) การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ 14) การนำแนวทางใหม่ไปปฏิบัติและการบันทึกการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการที่เกิดขึ้น 15) การติดตามผลที่เกิดจากการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้น จากรายงานในสมุดบันทึก

3.1.3 กระบวนการ ประกอบด้วย 8 องค์ประกอบคือ 1) วัตถุประสงค์ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม 4) สถานที่อบรม 5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม 6) เนื้อหาการอบรม 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อพนักงานสายการบิน 8) การประเมินผลฝึกอบรม

3.2 จิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้งานสายการบินและการบริการ 2) เจตคติในการให้บริการ 3) พฤติกรรมในการให้บริการและ 4) คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ



แผนภาพที่ 14 กรอบแนวคิดการพัฒนาแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน 3) เพื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ 4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยได้วางแผนที่จะเลือกใช้การวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment) แบบ 2 กลุ่มทดสอบก่อนและทดสอบหลัง (Two Groups Pretest-Posttest Design) คือก่อนทดลองจะทำการทดสอบ (Pretest) เพื่อวัดข้อมูลพื้นฐานของพนักงานสายการบินไว้ก่อนทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จากนั้นดำเนินการด้วยการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาแล้ว ส่วนกลุ่มควบคุมได้อบรมหลักสูตรการบริการตามที่สายการบินกำหนดซึ่งได้แก่ การอบรมด้านความรู้พื้นฐานงานสายการบิน ความรู้ด้านการบริการ เมื่อสิ้นสุดการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม จึงทดสอบผลหลังการทดลอง (Posttest) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพร้อมกัน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบ ซึ่งได้แบ่งระยะการวิจัยเป็น 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 : การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการสร้างรูปแบบการฝึกอบรม

ระยะที่ 2 : การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้รูปแบบของ Houle (1981)

ระยะที่ 3 : การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง แล้วจึงทำการเปรียบเทียบวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย

ระยะที่ 4 : วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้เหมาะสมต่อกลุ่มผู้เรียนที่เป็นพนักงานสายการบินได้มากที่สุด

การดำเนินการในแต่ละระยะของการวิจัยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ระยะที่ 1 : การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ 1 จาก 7 ขั้นตอน ซึ่งรายละเอียดของขั้นตอนที่ 1 มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ของ Houle : การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้และระบุกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้ โดยพิจารณาจากความเป็นจริงในปัจจุบันเปรียบเทียบกับความต้องการที่จะเป็น ซึ่งจะสรุปได้เป็นความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านจิตบริการ ที่ได้มาจากการที่กลุ่มผู้เรียนประชุมสนทนากันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อให้ทราบว่าความสามารถตัวใดที่ยังขาดอยู่และตัวใดที่ยังคงไว้ในด้านบริการ พร้อมกับทำแบบสอบถามความต้องการเรียนรู้และสรุปความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านจิตบริการ จากนั้นจึงสรุปเป็นความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านจิตบริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการสร้างรูปแบบการฝึกอบรม เพราะรูปแบบการฝึกอบรมที่จะพัฒนาขึ้นนี้ จะสอดคล้องต่อความต้องการและความสนใจที่แท้จริงของผู้เรียน จึงจะทำให้การฝึกอบรมนั้นมีประโยชน์ต่อผู้เรียนได้อย่างสูงสุด ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์หาความต้องการเรียนรู้นี้สามารถนำไปใช้ในการกำหนดเนื้อหาสาระจัดวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับกลุ่มผู้เรียนได้เป็นอย่างดี

วิธีดำเนินการวิจัยในขั้นตอนนี้ มีดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรสำหรับการเสริมสร้างจิตบริการสำหรับผู้ประกอบอาชีพงานสายการบิน คือ พนักงานสายการบินผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยตรง จากสายการบินที่ทำการจดทะเบียนในประเทศไทยและมีการกำหนดตารางการบินจำนวน 7 สายการบินได้แก่ 1) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด 3) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด 4) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด 5) บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด 6) สายการบินสแปปีแอร์ 7) สายการบิน โซล่าแอร์ (กรมการขนส่งทางอากาศ กระทรวงคมนาคม, 2554; <http://th.wikipedia.org>, 2554) ซึ่งพนักงานใน 4 กลุ่มงานหลักผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยตรงของแต่ละสายการบินมีจำนวนโดยประมาณดังนี้

ตารางที่ 5 จำนวนพนักงานสายการบินในแต่ละกลุ่มงานที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร

สายการบิน	พนักงาน สำรองที่นั่ง	พนักงาน บัตรโดยสาร	พนักงานต้อนรับ ภาคพื้น	พนักงานต้อนรับ บนเครื่องบิน	รวม
การบินไทย	145	168	1,242	6,255	7,810
การบินกรุงเทพ	75		248	268	581
นกแอร์	80		120	200	400
โอเรียนท์ไทย	70		90	185	345
ไทยแอร์เอเชีย	125		300	400	825
สแปปี้แอร์	5			3	8
โซล่าแอร์	8			5	13
รวม					9,982

รวมเป็นจำนวนพนักงานสายการบิน 9,982 คน (ข้อมูลผลสำรวจ ณ วันที่ 15 มกราคม พ.ศ.2554) จากตาราง Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน

ตารางที่ 6 แสดงการคำนวณโดยเทียบบัญญัติไตรยางศ์เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสายการบิน

สายการบิน	พนักงาน สำรองที่ นั่ง	พนักงาน บัตรโดยสาร	พนักงาน ต้อนรับ ภาคพื้น	พนักงาน ต้อนรับ บน เครื่องบิน	รวม	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง
การบินไทย	145	168	1,242	6,255	7,810	302
การบินกรุงเทพ	75		248	268	581	22
นกแอร์	80		120	200	400	15
โอเรียนท์ไทย	70		90	185	345	13
ไทยแอร์เอเชีย	125		300	400	825	32
สแปปี้แอร์	5			3	8	1
โซล่าแอร์	8			5	13	
รวม					9,982	385

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ใช้ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (<http://www.watpon.com/table>, 2555) ในการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากกลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดจำนวน 9,982 คน สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จากจำนวนประชากรประมาณ 9,982 คน ซึ่งจากตารางได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 คน โดยได้กลุ่มตัวอย่างจากการอาสาสมัคร ซึ่งได้ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 15 – 29 กรกฎาคม พ.ศ.2554 จนกระทั่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

2. เครื่องมือการวิจัยและการดำเนินการสร้าง มีวิธีการตามขั้นตอนต่อไปนี้

2.1 ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

2.2 สร้างแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยจึงได้วางแผนเตรียมออกแบบเครื่องมือชุดที่ 1 ที่ใช้ในการวิจัย โดยแบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

ตอนที่ 3 : แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ตอนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ ประกอบด้วย ข้อคำถามมีให้เลือกตอบเพื่อให้ระบุรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของตนเอง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน โดยถามเกี่ยวกับเนื้อหาใน 3 ด้านคือความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ และด้านการพัฒนาตนเอง ข้อคำถามมี 40 ข้อเกี่ยวกับความต้องการได้จากการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมด้วยการเปรียบเทียบความจริงในปัจจุบันที่เป็นอยู่กับความคาดหวังที่ต้องการ ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีของลิคเคิร์ต (Lickert technique) เนื่องจากเป็นที่ยอมรับและนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย ประกอบกับผู้ตอบแบบสอบถามมีความคุ้นเคยกับวิธีการตอบแบบลิคเคิร์ตกันเป็นส่วนใหญ่ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า

(Rating scale) 5 ระดับ เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีระดับความต้องการในเรื่องนั้นๆ มากน้อยเพียงใด โดยมีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นมากที่สุด/ เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นมาก / เห็นด้วยมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามปานกลาง / เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นน้อย/ เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นน้อยที่สุด/ เห็นด้วยน้อยที่สุด

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 4.50 – 5.00 มีความต้องการในระดับมากที่สุด/ เห็นด้วยมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 มีความต้องการในระดับมาก/ เห็นด้วยมาก
- 2.50 – 3.49 มีความต้องการในระดับปานกลาง/ เห็นด้วยปานกลาง
- 1.50 – 2.49 มีความต้องการในระดับน้อย/ เห็นด้วยน้อย
- 1.00 – 1.49 มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด/ เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นแบบให้เลือกตอบจำนวน 4 ข้อและเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้และความต้องการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ รวมทั้งคำถามปลายเปิดสำหรับข้อเสนอแนะอีก 1 ข้อและเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับรูปแบบในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ระยะเวลาและช่วงเวลาที่ต้องการจัดกิจกรรม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มี 3 ด้านคือความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ และด้านการพัฒนาตนเอง ข้อคำถามในส่วนนี้เป็นแบบให้เลือกตอบ ข้อคำถามมี 20 ข้อ และเติมคำในช่องว่างเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ ข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อตรวจสอบว่าเนื้อหาที่ผู้ตอบต้องการเรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ มีมากน้อยเพียงใด โดยมีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นมากที่สุด/ เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นมาก / เห็นด้วยมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามปานกลาง / เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นน้อย/ เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีความต้องการในประเด็นที่ถามนั้นน้อยที่สุด/ เห็นด้วยน้อยที่สุด

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- | | |
|-------------|--|
| 4.50 – 5.00 | มีความต้องการในระดับมากที่สุด/ เห็นด้วยมากที่สุด |
| 3.50 - 4.49 | มีความต้องการในระดับมาก/ เห็นด้วยมาก |
| 2.50 – 3.49 | มีความต้องการในระดับปานกลาง/ เห็นด้วยปานกลาง |
| 1.50 – 2.49 | มีความต้องการในระดับน้อย/ เห็นด้วยน้อย |
| 1.00 – 1.49 | มีความต้องการในระดับน้อยที่สุด/ เห็นด้วยน้อยที่สุด |

นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษาความเหมาะสมของข้อความถาม และความครบถ้วนของเนื้อหาความรู้ที่ต้องการ เมื่อวันที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ.2554 โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน 2 ท่าน คือ 1) รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล 2) ผศ.ดร.วิระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกอบรม 2 ท่านคือ 1) ดร.วราณี เวสสุนทรเทพ 2) ดร.ชรินทร์ สุขเจริญ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานสายการบิน 1 ท่าน คือ ดร.สมพล สุวรรณประเสริฐ จากนั้นนำไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดคะแนนความคิดเห็นดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นตัวแทนความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อความนั้นเป็นไม่ตัวแทนความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการ

โดยค่า IOC ที่ได้มีระดับตั้งแต่ 0.6 – 1.0 เมื่อนำมาคำนวณรวมได้คือ 0.97 ซึ่งมากกว่า 0.5 ดังนั้น แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินนี้มีความสอดคล้องและเหมาะสม

ต่อการนำเข้าสู่การวิจัย ทั้งนี้ ในตอนที่ 1 ข้อ 6 ระดับการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ให้ความเห็นว่าในตัวเลือก ปริญญาเอก ให้เปลี่ยนเป็น อื่นๆ ระบุ..... ข้อ 7 ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ให้ความเห็นว่าให้เปลี่ยนจาก “ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ” เป็น “ลักษณะงานที่รับผิดชอบ” ในตอนที่ 2 คำอธิบายความหมาย

ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าให้เติมคำว่า “และธุรกิจการบิน” ต่อท้าย ในข้อคำถามที่ 3 สายการบินของท่านกำลังประสบปัญหา ผู้ทรงคุณวุฒิให้เติมด้านที่กำลังประสบปัญหา จึงเปลี่ยนเป็น “สายการบินของท่านกำลังประสบปัญหาด้านการเงิน” และเติมข้อคำถามว่า “สายการบินมีการสื่อสารข้อมูลของสายการบินให้แก่ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ” รวมทั้งให้เติมข้อคำถามสุดท้ายของด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการว่า “วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีส่วนในการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงาน” ส่วนข้อคำถามด้านการพัฒนาตนเองให้เพิ่มข้อ “พนักงานสายการบินมีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเอง” “พนักงานสายการบินเป็นผู้ใส่ใจดูแลสุขภาพตนเอง” “พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ” “พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี” และ “พนักงานสายการบินต้องการบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการให้บริการใหม่”

2.3 นำเครื่องมือไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยง (Reliability) แบบวัดความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) โดยทดสอบเพียงครั้งเดียว ดำเนินการคัดเลือกสถานที่ทดลองตามเกณฑ์ดังนี้คือ เป็นสายการบินที่ปฏิบัติการบินตามตารางบิน และมีพนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ครบทั้ง 4 กลุ่มงานคือ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และเป็นสายการบินที่ผู้วิจัยสามารถขอความร่วมมือจากพนักงานเพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการทดลองเครื่องมือได้ ซึ่งไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจริงในการเก็บข้อมูล แต่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกันกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยจึงเลือกบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธี Snow Ball ในการหากกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการทดลองเครื่องมือ ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวน 31 คน ส่งเครื่องมือเพื่อทำการทดลองเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ.2554 โดยขอเก็บรวบรวมส่งคืนภายในวันที่ 5 สิงหาคม พ.ศ.2554 แล้วนำมาคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS โดยใช้วิธีของCronbach (Cronbach Alpha Procedure) ในรูปแบบของสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ได้ค่า $\alpha = 0.885$ ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเที่ยงในระดับสูง จึงนับว่าแบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินนี้มีความเหมาะสมในการประเมิน ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงแก้ไขเครื่องมืออีกครั้งโดยได้

เปลี่ยนคำว่า “พนักงานห้องตัว” เป็น “พนักงานบัตรโดยสาร” ตามข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้เครื่องมือ จากนั้นจึงนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประสานงานกับผู้บังคับบัญชาต้นสังกัดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและในบางส่วนเป็นการให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลได้โดยอิสระ ผู้วิจัยได้เลือกสนามวิจัยรวม 7 สายการบิน ได้แก่ 1) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด 3) บริษัท สายการบินนกแอร์ จำกัด 4) บริษัท ไทยแอร์เอเชีย จำกัด 5) บริษัท โอเรียนท์ ไทย แอร์ไลน์ จำกัด 6) สายการบินสแปปีแอร์ 7) สายการบินโซล่าแอร์ โดยในส่วนของพนักงานของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างมากที่สุดและมีการแบ่งแยกพนักงานทั้ง 4 กลุ่มงานที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้ส่งเครื่องมือตามลักษณะงานทั้ง 4 กลุ่ม กล่าวคือ งานสำรองที่นั่งทำการเก็บข้อมูลที่บริษัท การบินไทยฯ สำนักงานหลานหลวง เนื่องจากเป็นศูนย์ปฏิบัติงานด้านการสำรองที่นั่ง โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา 14.00 – 16.00 น. ของวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ.2554 กลุ่มงานด้านบัตรโดยสาร ทำการเก็บข้อมูลกับพนักงานด้านบัตรโดยสารที่บริษัท การบินไทยฯ สำนักงานใหญ่ เนื่องจากมีสำนักงานขายบัตรโดยสาร นอกเหนือจากที่สำนักงาน ขายสีลม โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา 10.00 – 12.00 น. ของวันที่ 11 สิงหาคม พ.ศ.2554 กลุ่มงานบริการด้านภาคพื้น ทำการเก็บข้อมูลที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เนื่องจากเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับภาคพื้น โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลา 14.00 – 16.00 น. ของวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ.2554 กลุ่มงานบริการบนเครื่องบินทำการเก็บข้อมูลที่ศูนย์ฝึกอบรมหลักสี่ เนื่องจากเป็นสถานที่ฝึกอบรมของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ทำการเก็บข้อมูลเวลา 09.00 – 11.00 น. ของวันที่ 17 สิงหาคม พ.ศ. 2554 โดยผู้วิจัยไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองในวันที่ 19 สิงหาคม พ.ศ.2554 สำหรับส่วนที่ยังเสร็จไม่เรียบร้อย ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างส่งเครื่องมือคืนโดยช่องทางพนักงานเดินสาร สำหรับอีก 5 สายการบินที่เหลือ ผู้วิจัยได้อธิบายถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย คุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่าง และวิธีการตอบแบบสอบถามทางโทรศัพท์ และส่งเครื่องมือไปทางไปรษณีย์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม พ.ศ.2554 โดยกำหนดเวลาสิ้นสุดในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากทุกสนามวิจัยในวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ.2554 ซึ่งสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนได้จำนวน 245 ชุด คิดเป็นร้อยละ 63.64

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อพร้อมต่อการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ.2554 ในขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของความคิดเห็นที่เป็นคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในด้านความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ ด้านระยะเวลาการจัด กิจกรรมการเรียนรู้ ด้านช่วงเวลาการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ และด้านวิธีการที่จัดกิจกรรมการเรียนรู้ ทำให้ได้ข้อมูลที่ทราบถึงในประเด็นที่พนักงานสายการบินต้องการที่จะเรียนรู้จริง ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1.ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน โดยความต้องการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับอุปกรณ์อำนวยความสะดวกและเทคโนโลยีทันสมัยของสายการบิน โดยมีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 1 ในหัวข้อ “สายการบินของท่านมีระบบให้ผู้โดยสารแสดงตนขึ้นเครื่องผ่านโทรศัพท์มือถือที่มี NFC (Near Field Communication เป็นระบบ Contactless ในมือถือที่ใช้ในการทำธุรกรรมได้หลายรูปแบบ) แทน Boarding Pass” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 2.39 รองมีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 2 ในหัวข้อ “สายการบินของท่านมีบริการห้องอาบน้ำให้ผู้โดยสารบนเครื่องบิน” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 2.29 มีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 3 ในหัวข้อ “สายการบินของท่านมีจอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่ง” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 2.16

2.ด้านพัฒนาศักยภาพการบริการ โดยความต้องการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง โดยผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญนำจิตบริการสู่การเป็นวัฒนธรรมองค์กร โดยมีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 1 ในหัวข้อ “วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีส่วนในการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงาน” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 1.68 รองมีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 2 ในหัวข้อ “พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความ

คาดหวัง = 1.45 มีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 3 ในหัวข้อ “ผู้บริหารสายการบินเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 1.36

3.ด้านการพัฒนาตนเอง โดยความต้องการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับด้านนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผนที่จะพัฒนาตนเอง ความต้องการเรียนรู้แนวทางปฏิบัติใหม่ในการบริการด้วยการเป็นพนักงานที่มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส โดยมีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 1 ในหัวข้อ “พนักงานสายการบินมีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเอง” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 1.35 รองมีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 2 ในหัวข้อ “พนักงานสายการบินต้องการบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการให้บริการใหม่” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 1.32 มีความต้องการเรียนรู้สูงสุดเป็นอันดับ 3 ในหัวข้อ “พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส” โดยมีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความเป็นจริงกับความคาดหวัง = 1.26

สำหรับความต้องการเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ คือ 1.ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ประกอบด้วย ธุรกิจการบินมีความสำคัญต่อโลก ปัญหาด้านงานบริการของสายการบิน ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน รูปแบบการบริการของงานสายการบิน แนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคต กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน การแข่งขันบริการในเชิงธุรกิจ 2.ด้านพัฒนาศักยภาพการบริการ ประกอบด้วย ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร 3.ด้านการพัฒนาตนเอง ประกอบด้วย ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ แนวทางการฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

สำหรับด้านระยะเวลาและความต้องการเข้าร่วมกิจกรรม พนักงานสายการบินมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมสูงถึงร้อยละ 96.8 ความเห็นส่วนใหญ่ต้องการให้เป็นในรูปแบบการอบรม

และระยะเวลาในการจัดอบรมคือ 2 วัน ระยะเวลาของการจัดอบรมนั้นส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะจัดในในเวลาใดก็ได้ ซึ่งผู้วิจัยนำใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมและออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้การทดลองวิจัยครั้งนี้สำเร็จดังวัตถุประสงค์

ระยะที่ 2 : การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

2.1 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ 2 - 5 ดังนี้

ขั้นตอนที่ 2 ของ Houle : การพิจารณาหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการอบรม ซึ่งเป็นการพิจารณาต่อเนื่องจากการที่ทราบถึงความต้องการที่จะเรียนรู้แล้วพบว่า การเสริมสร้างจิตบริการ เป็นสิ่งที่พนักงานสายการบินยังขาดอยู่ จึงทำให้สามารถตัดสินใจได้ว่า จะต้องดำเนินการอบรมให้กับพนักงานสายการบินที่มีหน้าที่ให้บริการ

ขั้นตอนที่ 3 ของ Houle : การกำหนดวัตถุประสงค์ในการอบรม ในขั้นตอนนี้ อาจกล่าวได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะนำมาซึ่งเป้าหมายสุดท้ายคือการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นของพนักงานสายการบิน จึงรวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 มากำหนดวัตถุประสงค์ ซึ่งมีดังนี้คือ

3.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้สายการบิน

3.2 เพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน

ขั้นตอนที่ 4 ของ Houle : การออกแบบการฝึกอบรม ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 2 และ 3 มาพิจารณาจาก 10 องค์ประกอบคือ ภูมิหลังของผู้เรียน ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) การออกแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน การลำดับเนื้อหาการอบรม ตารางเวลาการอบรม วิธีการฝึกอบรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน แหล่งการเรียนรู้ การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลอบรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ภูมิหลังของผู้เรียน เนื่องจากผู้เรียนแต่ละคนต่างมีภูมิหลังทางสังคมที่แตกต่างกัน การสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่เอื้อต่อภูมิหลังทางสังคมของผู้เรียนจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สอนจะต้องคำนึงถึง

- 4.2 ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล เพราะผู้เรียนแต่ละคนย่อมมีความแตกต่างกัน เช่น ความสามารถในการเรียนรู้ ความกล้าที่จะแสดงออก การสื่อสาร เป็นต้น
- 4.3 ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยการหรือผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) เป็นผู้ที่จะนำพาผู้เรียนให้บรรลุวัตถุประสงค์การอบรมจึงต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และเข้าใจในงานบริการ
- 4.4 การออกแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้ทำความเข้าใจถึงแนวทางการฝึกอบรมว่าจะเป็นไปได้ในทิศทางใด
- 4.5 การลำดับเนื้อหาการอบรมที่จะถ่ายทอดให้ผู้เรียน ต้องคำนึงถึงความสามารถและความต้องการที่จะเรียนรู้ของผู้เรียน
- 4.6 ตารางเวลาการอบรมและกิจกรรมที่สอดคล้องต่อรูปแบบวิถีชีวิตและลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานสายการบิน
- 4.7 วิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อการถ่ายทอดความรู้ให้แก่พนักงานสายการบิน
- 4.8 การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน เป็นบทบาทที่ผู้สอนจะต้องพยายามให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความร่วมมือระหว่างกัน
- 4.9 แหล่งการเรียนรู้ อาทิ ข้อมูลความรู้ด้านงานบริการ ประสบการณ์ของพนักงานสายการบิน งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สถานที่อบรม สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ฯ
- 4.10 การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลฝึกอบรม จะต้องถูกกำหนดขึ้นก่อนที่จะเริ่มดำเนินการอบรม

ขั้นตอนที่ 5 ของ Houle : การวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงบูรณาการกับแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองมาเป็นแนวทางของการวางแผนฝึกอบรม ซึ่งแนวคิดที่บูรณาการมี 6 ขั้น คือ

ขั้นที่ 1 แนะนำให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้ว่ากำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ซึ่งเมื่อเริ่มขึ้นแล้วกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ง่าย ทำให้สามารถพิชิตปัญหาหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้

ขั้นที่ 2 ตรวจสอบและวิเคราะห์ตนเองเพื่อให้รู้จักตนเองและยอมรับตนเองตามความเป็นจริง โดยใช้แบบวัดด้านการเห็นคุณค่าในตนเองที่ประยุกต์มาจากของ Lawrence (2000) โดยแบ่งเป็นแบบวัดทั้งหมด 4 ชุด คือแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิดหรือเปิดและแบบวัดความเครียด

ขั้นที่ 3 การวิพากษ์ร่วมกันด้วยการใช้คำพูดและภาษากายที่สื่อออกมาถึงความมุ่งมั่นในการร่วมค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกว่าในการเสริมสร้างจิตบริการ ในขั้นตอนนี้

เป็นขั้นตอนที่จะทำให้ผู้เข้าอบรมเกิดแรงบันดาลใจที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง โดยอาศัยแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นส่วนช่วยให้บรรลุผลสำเร็จต่อการที่จะมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น

ขั้นที่ 4 ร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ โดยผ่านการเรียนรู้จากกิจกรรมและเนื้อหาการอบรมที่ได้ถูกออกแบบไว้

ขั้นที่ 5 ดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้ได้องค์ความรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตามแนวทางปฏิบัตินั้นและทดลองปฏิบัติพร้อมประเมินผล

ขั้นที่ 6 พัฒนาและบูรณาการความสามารถของตนเองในบทบาทใหม่สู่การให้บริการบนพื้นฐานแนวคิดใหม่ที่ได้เปลี่ยนแปลง

จากนั้น นำแนวคิดที่บูรณาการได้ 6 ขั้น มากำหนดเนื้อหาการอบรม โดยเนื้อหาของด้านแนวโน้มธุรกิจการบินประกอบด้วย ธุรกิจการบินมีความสำคัญต่อโลก ปัญหาด้านงานบริการของสายการบิน ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน รูปแบบการบริการของงานสายการบิน แนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคต กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน การแข่งขันบริการในเชิงธุรกิจ ผู้วิจัยได้สรุปหัวข้อการอบรมเป็น 4 หัวข้อ คือ

- 1) ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน
- 2) แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต
- 3) ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน
- 4) กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน

ส่วนเนื้อหาด้านพัฒนาศักยภาพการบริการประกอบด้วย ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยได้สรุปหัวข้อการอบรมเป็น 4 หัวข้อ คือ

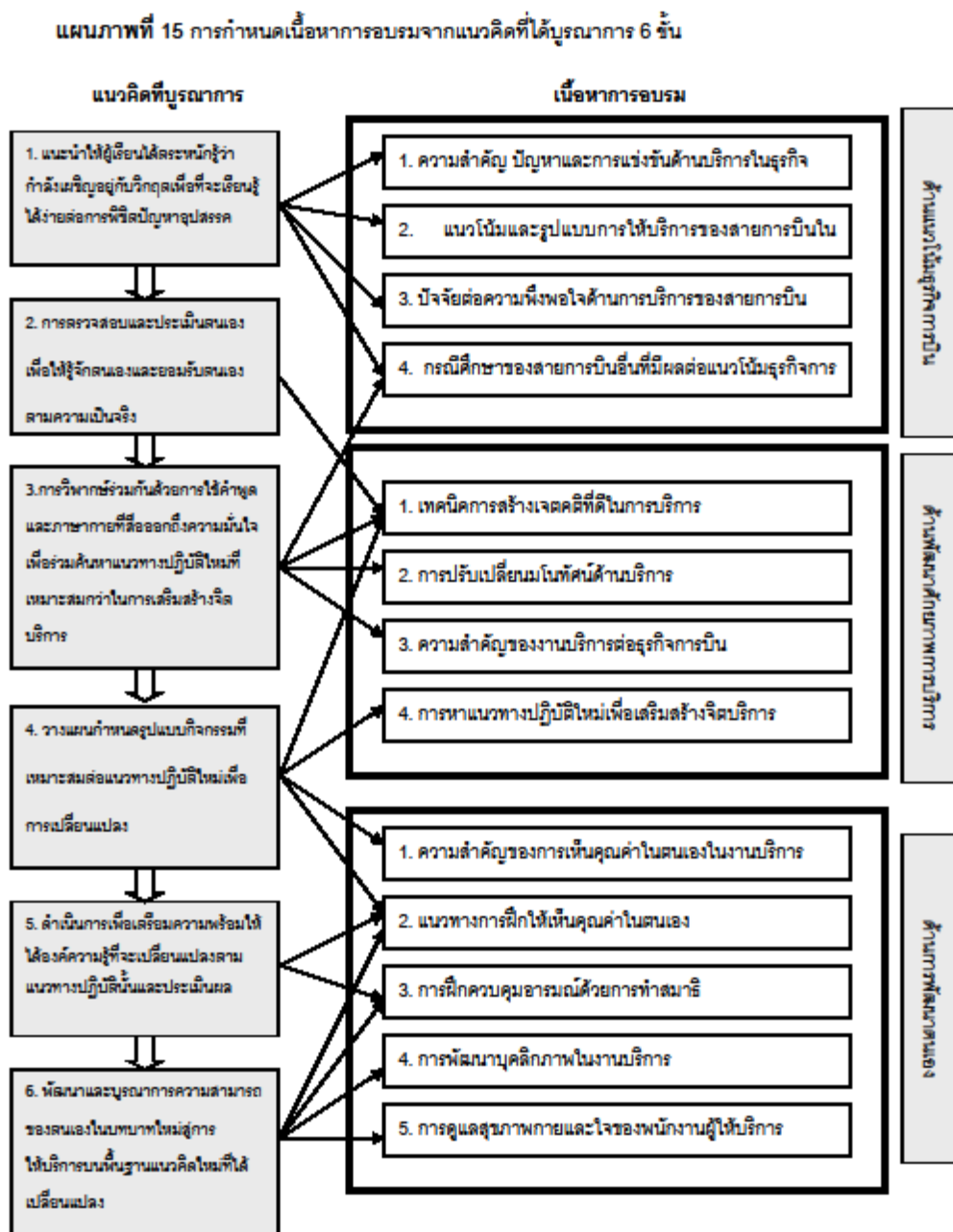
- 1) เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ
- 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ
- 3) ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน
- 4) การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ

และเนื้อหาด้านการพัฒนาตนเองประกอบด้วย ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ แนวทางการฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ ผู้วิจัยได้สรุปหัวข้อการอบรมเป็น 5 หัวข้อ คือ

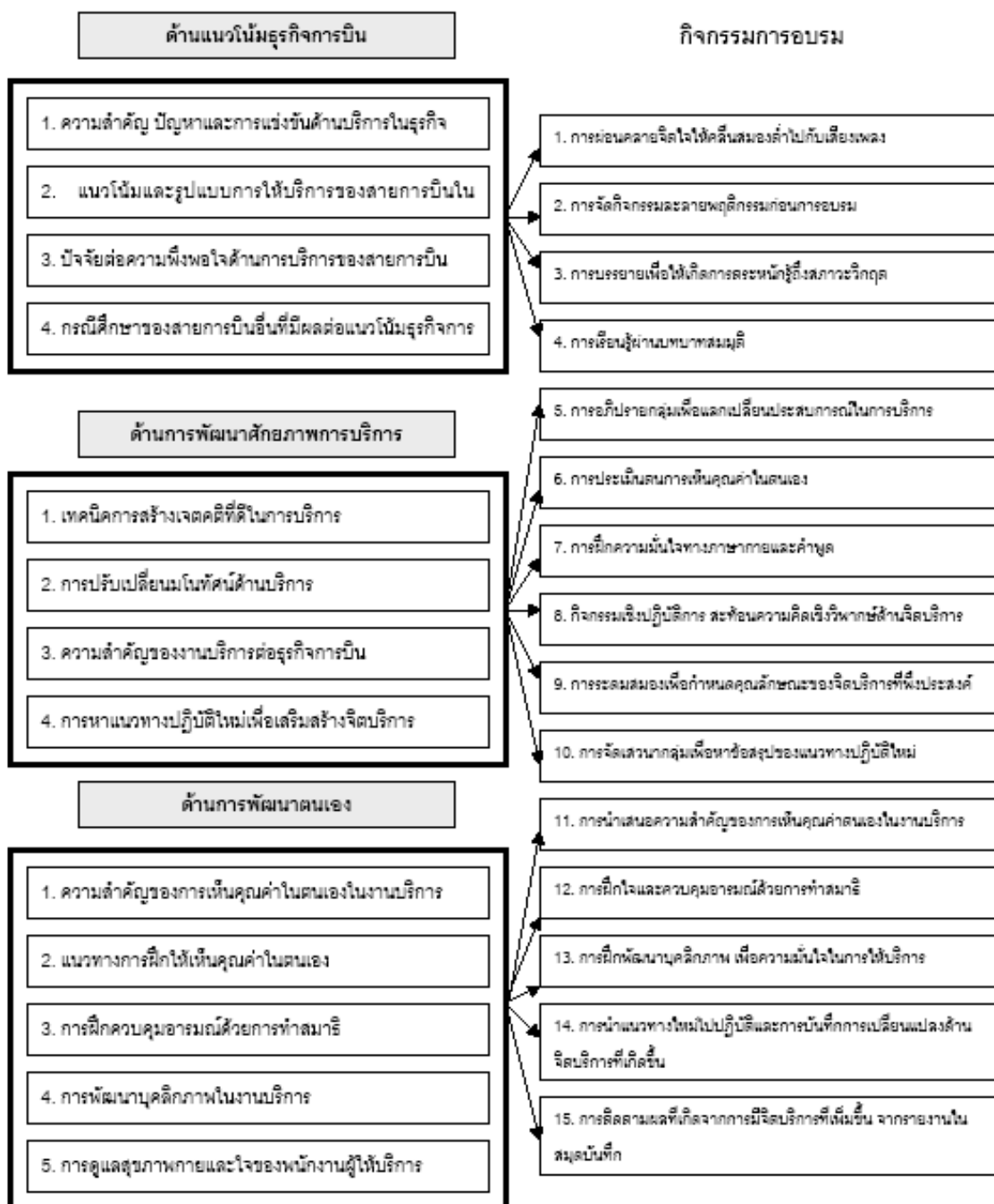
- 1) ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ
- 2) แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่าในตนเอง
- 3) การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
- 4) การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ
- 5) การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

รวมเป็นเนื้อหาการอบรม 13 หัวข้อและนำมากำหนดเป็นกิจกรรมการอบรมโดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ของแนวคิดที่ได้บูรณาการต่อเนื้อหาและกิจกรรมการอบรมได้ตั้งแผนภาพที่ 15 16 และ 17

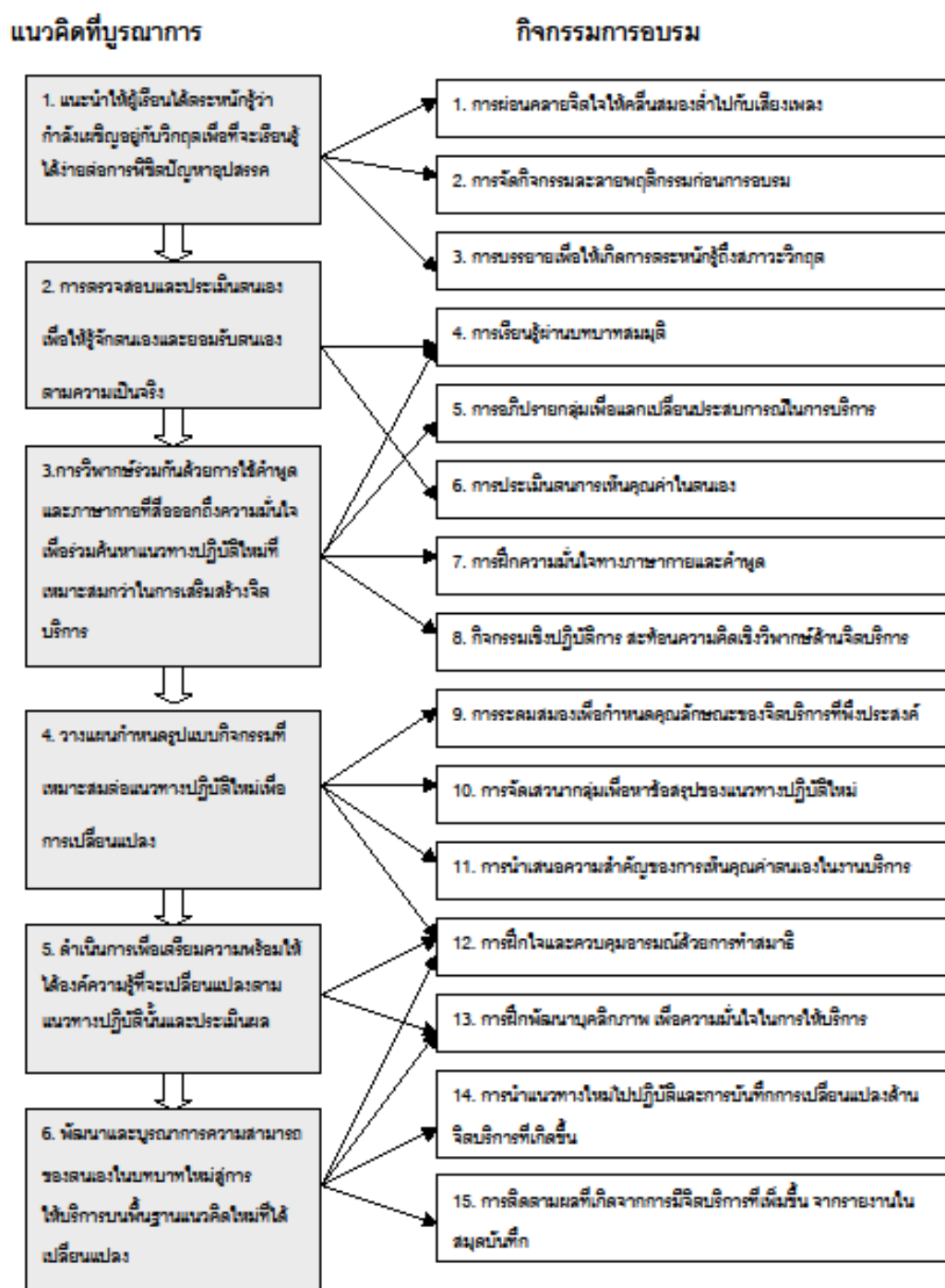
แผนภาพที่ 15 การกำหนดเนื้อหาการอบรมจากแนวคิดที่ได้บูรณาการ 6 ชั้น



แผนภาพที่ 16 การกำหนดกิจกรรมจากเนื้อหาการอบรมและผู้เข้าอบรม



แผนภาพที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างกิจกรรมกับแนวคิดที่ได้บูรณาการ 6 ชั้น



รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมศึกษามาจากแนวคิดและทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน เมื่อนำมาประมวลเข้ากับผลของความต้องการเรียนรู้ที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ 1 จึงทำให้ผู้วิจัยได้นำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ในการสังเคราะห์ ศึกษารายละเอียดรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อพนักงานสายการบินเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ ซึ่งประกอบด้วยหลักการ การวางแผน และกระบวนการ ดังนี้

1. หลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

- 1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร
- 2) การปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริการ
- 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง
- 4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ

2. การวางแผนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

- 1) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง
- 2) เนื้อหาการฝึกอบรม
- 3) กิจกรรมการฝึกอบรม

3. กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

- 1) วัตถุประสงค์
- 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม
- 4) สถานที่อบรม
- 5) ตารางอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม
- 6) เนื้อหาการอบรม
- 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน

8) การประเมินผลฝึกอบรม

ซึ่งสามารถอธิบายรายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบที่นำเข้าสู่การวิจัยได้ดังนี้

1. หลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้กระบวนการ

1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร เป้าหมายสำคัญของสายการบินคือ การสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการเพื่อให้กลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่องตลอดไป หลักการสำคัญที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกที่ดีและกลับมาใช้บริการของสายการบินนั้นอีกก็คือ การตระหนักรู้และสามารถที่จะเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารได้ เพราะความต้องการของผู้โดยสารนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัย ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของสายการบินที่จะต้องทำการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้โดยสารนี้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และนำมาเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการกำหนดแนวทางที่จะให้บริการของสายการบินนั้นเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ เป็นหลักการสำคัญที่จะช่วยทำให้พนักงานสายการบินตระหนักรู้อย่างมีเหตุผลในการรับรู้ได้ด้วยตนเอง เข้าใจต่อสถานการณ์การแข่งขันด้านการให้บริการของสายการบิน ได้มีการเรียนรู้และเกิดการปรับความเข้าใจ ปรับความรู้สึกนึกคิด และปรับการกระทำในแนวทางใหม่ เพื่อการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจการบิน มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง เข้าใจถึงแก่นแท้ของการให้บริการด้วยจิตบริการที่แท้จริง

3) การเห็นคุณค่าในตนเอง การที่ผู้ให้บริการตัดสินใจคุณค่าของตนเอง โดยใช้ความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อตนเองว่ามีความสามารถมีคุณค่า ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองสามารถพัฒนาขึ้นได้ บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองย่อมมีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง เพราะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะพนักงานสายการบินย่อมต้องเผชิญกับความเครียดจากการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีความต้องการหลากหลาย

4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ บุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพที่ดี ร่างกาย สมบูรณ์แข็งแรงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่จะมีส่วนช่วยเสริมให้บุคคลนั้นมีความรู้สึก ภาควุฒิใจในตนเองหรือเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าผู้ที่มีลักษณะทางกายภาพด้อยกว่า เนื่องจาก ลักษณะทางกายภาพนี้เป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาของผู้พบเห็นเป็นอันดับแรก การมีสุขภาพที่ดี สมบูรณ์ แข็งแรงจึงเป็นหนึ่งในคุณสมบัติสำคัญของผู้ให้บริการ นอกจากสุขภาพกายแล้ว สุขภาพใจยังเป็น สิ่งสำคัญ จากการที่พนักงานสายการบินต้องเผชิญกับความเครียดในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่ หลากหลาย ในขณะที่เราไม่สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดเหล่านั้นได้ แต่เรายังมีวิธีที่จะจัดการกับความหงุดหงิดขุ่นเคืองที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลงได้ ด้วยเทคนิคการผ่อนคลายทำสมาธิ เพราะสมาธิเป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้ใจมีประสิทธิภาพได้ทันทีที่จะควบคุมอารมณ์ไว้ได้ เมื่อมีสิ่งไม่ดีมากระทบ ดังนั้น การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ จะทำให้พนักงานสายการบินเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่าง เต็มที่ (พวงพันธุ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา; สัมภาษณ์, 2555)

2. การวางแผนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการ บิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

1) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็น คุณค่าในตนเอง ซึ่งเมื่อบูรณาการแล้วมีทั้งหมด 6 ขั้น คือ ขั้นที่ 1 แนะนำให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้ว่า กำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ขั้นที่ 2 ตรวจสอบและวิเคราะห์ตนเองเพื่อให้รู้จักตนเองและยอมรับตนเอง ตามความเป็นจริง ขั้นที่ 3 การวิพากษ์ร่วมกันด้วยการใช้คำพูดและภาษากายที่สื่อออกมาถึงความ มุ่งมั่นในการร่วมค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกว่าในการเสริมสร้างจิตบริการ ขั้นที่ 4 ร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ ขั้นที่ 5 ทดลองปฏิบัติพร้อม ประเมินผล ขั้นที่ 6 พัฒนาและบูรณาการความสามารถของตนเองในบทบาทใหม่สู่การให้บริการ บนพื้นฐานแนวคิดใหม่ที่ได้เปลี่ยนแปลง

2) เนื้อหาการฝึกอบรม สำหรับในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนกำหนดเนื้อหาจาก การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยให้ สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้บูรณาการขึ้นทั้ง 6 ขั้นตอน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการ กำหนดเนื้อหา โดยได้แบ่งออกเป็น 3 หน่วยการเรียนรู้ดังนี้คือ หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้าน

แนวโน้มธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน

1. ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน
2. แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต
3. ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน
4. กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ

1. เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ
2. การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ
3. ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน
4. การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง

1. ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ
2. แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่าในตนเอง
3. การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
4. การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ
5. การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

3) กิจกรรมการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการฝึกอบรมโดยให้กลุ่มทดลอง ผู้เข้าอบรมได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะและพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมที่เห็นว่าเหมาะสม โดยอาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงที่ความต้องการเรียนรู้จะต้องเกิดจากตัวผู้เรียนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ผู้สอนทำหน้าที่เป็นเสมือนเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้และให้กำลังใจ ซึ่งกิจกรรมการฝึกอบรมนี้จะส่งผลให้ผู้เรียนได้เกิดความรู้สึกในความต้องการของผู้โดยสาร การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ และให้สอดคล้องกับเนื้อหาการอบรม ซึ่งสรุปได้กิจกรรมการอบรมดังต่อไปนี้

1. การผ่อนคลายจิตใจให้คลื่นสมองต่ำไปกับเสียงเพลง
2. การจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมก่อนการอบรม

3. การบรรยายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงสภาวะวิกฤตของธุรกิจการบิน และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร
4. การเรียนรู้ผ่านบทบาทสมมติถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น หากพนักงานสายการบินขาดจิตบริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดเจตคติและพฤติกรรมที่ดีในการบริการ
5. การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ
6. การวิเคราะห์ตนเองของผู้เข้าอบรมในพฤติกรรมบริการ
7. การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูด
8. การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ด้านจิตบริการ
9. การระดมสมองเพื่อกำหนดคุณลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของพนักงานสายการบิน
10. การจัดเสวนากลุ่มเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ว่าเป็นแนวทางที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้จริง
11. การนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ
12. การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
13. การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ
14. การออกกำลังผสมผสานกายและใจ
15. การติดตามผลที่เกิดจากการทำสมาธิและการนำแนวทางใหม่ที่ทำให้มีจิตบริการเพิ่มขึ้นไปปฏิบัติ โดยรายงานในสมุดบันทึก

3. กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญ 8 ประการดังนี้

1) วัตถุประสงค์ จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพในการบริการ ด้านการพัฒนาตนเอง ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบิน ได้ดังนี้คือ

- 1.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้สายการบิน
- 1.2 เพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน

2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้เข้าอบรมจะต้องมาจาก 4 กลุ่มงานหลักของสายการบินคือ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยกำหนดเกณฑ์คือเป็นพนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรงกับผู้โดยสารมาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี ในบางสายการบินอาจจะมีลักษณะงานที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารมากกว่านี้ เช่น พนักงานผู้ดูแลโครงการสะสมไมล์ พนักงานต้อนรับประจำห้องรับรองที่สนามบิน เป็นต้น ซึ่งบางสายการบินอาจไม่มี แต่พนักงานจาก 4 ลักษณะงานดังกล่าว เป็นงานที่ทุกสายการบินจะต้องมี ดังนั้น การเข้ารับการอบรม อย่างน้อย พนักงานจากทั้ง 4 กลุ่มงานเหล่านั้นควรได้เข้ารับการอบรมโดยพร้อมเพรียงกัน โดยผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มทดลองซึ่งจะนำเข้าสู่การวิจัยได้มาจากการที่ผู้วิจัยได้เรียนเชิญไปยังผู้บังคับบัญชาของ 4 กลุ่มงานดังกล่าวประกอบกับการแจ้งให้ทราบแบบ Snow Ball โดยให้ผู้บังคับบัญชาสอบถามความสมัครใจและส่งรายชื่อผู้ที่สนใจเข้าอบรมให้ผู้วิจัยหรือให้สมัครเข้ารับการอบรมด้วยตนเองทาง email ซึ่งกำหนดการเดิมได้เตรียมการรวบรวมจำนวนกลุ่มทดลองอบรมภายในวันที่ 30 กันยายน พ.ศ.2554 เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเริ่มทำการทดลองอบรมประมาณกลางเดือน ตุลาคม พ.ศ.2554 แต่เนื่องจากเกิดวิกฤตอุทกภัย จึงเลื่อนการอบรมเป็นวันที่ 17 - 18 ธันวาคม พ.ศ.2554 และสามารถได้จำนวนกลุ่มทดลองอบรมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 19 คน

3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้เลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่วิทยากรให้ความรู้แก่ผู้เข้าอบรม โดยพิจารณาจากผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมของสายการบินมาไม่ต่ำกว่า 10 ปี มีบุคลิกภาพดี มีความสามารถในการถ่ายทอด มีความรู้ด้านงานสายการบินและการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้เชิญคุณ สรณี รัตนจิระวงศ์ ผู้จัดการกองมาตรฐานคุณภาพบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับผู้ช่วยผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประสานงานการฝึกอบรม ได้คัดเลือกจากผู้มีประสบการณ์ด้านงานฝึกอบรมมาเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 5 ปี มีบุคลิกภาพดี มีความกระตือรือร้น ซึ่งคัดเลือกผู้ช่วยผู้วิจัยได้ 2 ท่าน คือ คุณ อัชฌา หลิวเจริญ หัวหน้าแผนกต่างประเทศ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชน สถาบันพัฒนาเยาวชนโลก และคุณนาฏนันดา เรืองเดช ครูฝึกอบรม สังกัดฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

4) สถานที่อบรม ผู้วิจัยได้คำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางมาเข้าอบรมของผู้เรียนเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องมีรถขนส่งมวลชนผ่านหลายสาย หรือใกล้สถานีรถไฟฟ้าหรือรถไฟใต้ดิน และต้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ปลอดภัย การเดินทางในยามค่ำคืน ไม่เปลี่ยว มีห้อง

อบรมสัมมนาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการจัดอบรมครบ เช่น มีเครื่องฉาย LCD เครื่องฉายแผ่นทึบ Flipchart และปากกาเขียน White Board ด้านอาหารควรมีรสชาติดี สะอาดและมีให้เลือกหลายหลาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้สถานที่อบรมคือ โรงแรมรอยัล เบญจา ถนน สุขุมวิท ซอย 5 ซึ่งมีสถานีรถไฟฟ้า BTS อยู่ที่ซอย 7 ซึ่งเป็นซอยที่อยู่เชื่อมกัน ผู้เข้าอบรมสามารถเดินทางมาได้ด้วยรถไฟฟ้าและลงที่สถานีนานา หากผู้เข้าอบรมนำรถส่วนตัวมาเองก็สามารถนำรถไปจอดที่บริเวณอาคารจอดรถของโรงแรมได้ โรงแรมได้มีอาหารบุฟเฟต์นานาชาติจัดเตรียมไว้ให้เพียงพอ พร้อมของว่างน้ำชากาแฟ และที่สำคัญห้องอบรมสัมมนาของโรงแรมมีความเป็นส่วนตัว ไม่พลุกพล่าน ไม่มีเสียงรบกวน มีพื้นที่กว้างพอสำหรับการทำกิจกรรม จึงเหมาะต่อการเลือกใช้ เป็นสถานที่ทดลองอบรม

5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม จากข้อมูลความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบิน ทำให้ทราบว่าพนักงานสายการบินส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดอบรมโดยใช้ระยะเวลาอบรม 2 วัน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวันทดลองอบรมเป็นวันหยุดเสาร์อาทิตย์ เพื่อให้ไม่กระทบเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ จึงกำหนดวันอบรมขึ้นในวันเสาร์ที่ 17 ถึงวันอาทิตย์ที่ 18 ธันวาคม พ.ศ.2554 ซึ่งกำหนดการเดิมผู้วิจัยได้กำหนดที่จะทำการทดลองอบรมประมาณกลางเดือนตุลาคม พ.ศ.2554 เพราะเป็นช่วงเวลาที่ผู้โดยสารยังเดินทางไม่มากนัก แต่จากเหตุการณ์วิกฤตน้ำท่วม จึงมีความจำเป็นต้องเลื่อนกำหนดวันอบรมออกไป ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานสายการบินมาเข้ารับการอบรมได้น้อย เนื่องจากผลกระทบต่อเนื่องจากการที่พนักงานประสบภัยน้ำท่วมบ้าน ไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ได้ ประกอบกับเข้าสู่ช่วงฤดูการท่องเที่ยวที่มีผู้โดยสารเดินทางมาก ทำให้หน่วยงานขาดกำลังคน ไม่สามารถจัดให้เข้าอบรมได้

6) เนื้อหาการอบรม ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพในการบริการ ด้านการพัฒนาตนเอง โดยพิจารณากำหนดเนื้อหาการอบรมจากแนวคิดที่บูรณาการทั้ง 6 ขั้นตอน ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นเนื้อหาของการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบิน

7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน กำหนดจากเนื้อหาการอบรม ที่ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองอบรมได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมที่เห็นว่าเหมาะสมต่อการอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหาการอบรม เพราะประชากรกลุ่มที่ผู้วิจัยศึกษา เป็นกลุ่มของพนักงานสายการบินที่ได้ปฏิบัติงานแล้ว กิจกรรม

ที่กำหนดขึ้นนี้อาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้ที่ว่าการเปลี่ยนแปลงที่ความต้องการเรียนรู้จะต้องเกิดจากตัวผู้เรียนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ผู้สอนทำหน้าที่เป็นเสมือนเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้และให้กำลังใจแก่ผู้เรียนตามแนวความคิดการเห็นคุณค่าในตนเอง

8) การประเมินผลฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ให้ผู้เข้าอบรมประเมินผลก่อนและหลังการทดลองในด้านความรู้ เจตคติ พฤติกรรม และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยการประเมินก่อนจะเริ่มในช่วงที่ 1 ของการทดลองอบรมและจะประเมินหลังการอบรมเป็นเวลา 1 เดือนด้วยเครื่องมือชุดเดิมคือ 1) แบบทดสอบความรู้ด้านงานสายการบิน 2) แบบประเมินเจตคติ 3) แบบประเมินพฤติกรรม 4) แบบประเมินคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยหลังสิ้นสุดการทดลองอบรมได้มีแบบสอบถามเพิ่มเติมคือ แบบสอบถามงานวิจัยเพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับหัวหน้างาน วิทยากร ผู้ช่วยผู้วิจัย และกลุ่มทดลอง ประกอบกับการเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) ในสมุดบันทึก "Mind Diary...My Service" เกี่ยวกับผลของการฝึกสมาธิและการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มทดลอง โดยได้กำหนดวันขอรับสมุดบันทึกคืนภายในวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2555

จากนั้นจึงนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนี้ไปตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 8 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิด้านงานสายการบิน ซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้ 1.รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2.ผศ.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ประธานสาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3. รศ.ดร.ศิริเดช สุชีวะ ประธานสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4. อาจารย์ ดร.วรรณิ์ เจตจันทร์ นุช ประธานสาขาจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 5. ดร.สมพล สุวรรณประเสริฐ ผู้อำนวยการฝ่ายภาษาและนวัตกรรมการสอน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 6. ดร.ชนินทร์ สุขเจริญ เจ้าของธุรกิจสอนพิเศษ เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี 7. ดร.สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์ อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาจิตวิทยาหมวดวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ 8. ดร.วรรณิ์ เวสสุนทรเทพ รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ซึ่งผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นว่ามีเหมาะสม

ทั้ง ในด้านความสามารถที่จะนำไปใช้ได้จริง องค์ประกอบของรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสมต่อผู้เรียนที่เป็นพนักงานสายการบิน เนื้อหาสาระของรูปแบบการฝึกอบรม มีความเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่องานสายการบิน ตลอดจนกิจกรรมการเรียนรู้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของกิจกรรม ระยะเวลาที่ใช้ สามารถนำกิจกรรมการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริง

2.2 การพัฒนาเครื่องมือ ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วยเครื่องมือ 3 ชุด คือเครื่องมือชุดที่ 2 3 และ 4

เครื่องมือชุดที่ 2 : แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติและพฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ เพื่อศึกษาจิตบริการ สำหรับพนักงานสายการบิน แบบประเมินนี้มี 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : แบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 : แบบทดสอบความรู้งานสายการบินและการบริการ

ตอนที่ 3 : แบบวัดเจตคติในการให้บริการ

ตอนที่ 4 : แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการ

ตอนที่ 5 : แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ

เครื่องมือชุดที่ 3 : แบบสอบถามงานวิจัยเพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของ พนักงานสายการบิน เป็นแบบสอบถามที่ปรับใช้จากแนวคิดของLawrence (2000) ซึ่งประกอบด้วยแบบวัด 4 ตอน รวม 56 ข้อคำถาม คือ

ตอนที่ 1 : แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง - มี 20 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 : แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ - มี 10 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 : แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิด/ ด้านเปิด - มี 10 ข้อคำถาม

ตอนที่ 4 : แบบวัดความเครียด - มี 16 ข้อคำถาม

เครื่องมือชุดที่ 4 : แบบสัมภาษณ์งานวิจัย สำหรับหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง กลุ่มทดลองและวิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัยที่เข้าร่วมใช้รูปแบบการฝึกอบรม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรม รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องทั้งปัจจัยสนับสนุนและปัญหาจากการใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้น มี 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามหัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรม

ตอนที่ 2 : แบบสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง

ตอนที่ 3 : แบบสัมภาษณ์วิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัย

ตอนที่ 4 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น รวมทั้งข้อเสนอแนะและปัญหาที่พบ

โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาเครื่องมือดังกล่าว ดังนี้

ขั้นที่ 1 : การเตรียมการก่อนสร้างเครื่องมือ

1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างจิตบริการ การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง การเห็นคุณค่าในตนเองและเนื้อหาเกี่ยวข้องกับงานบริการ สายการบิน เพื่อนำมาสร้างแบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการ แบบวัดเจตคติในการให้บริการ แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการ แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการและแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง

1.2 ปริญญาจารย์ที่ปรึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมและผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกระบบโรงเรียนและการบริการงานสายการบินรวม 5 ท่าน ได้แก่ 1.รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. ผศ.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ประธานสาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3.ดร. ชนินทร สุขเจริญ เจ้าของธุรกิจสอนพิเศษ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี 4. ดร.สมพล สุวรรณประเสริฐ ผู้อำนวยการฝ่ายภาษาและนวัตกรรมการสอน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) 5. ดร.วราณี เวสสุนทรเทพ รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ขั้นที่ 2 : สร้างเครื่องมือ

2.1 แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบิน เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง

2.2 แบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการ วิธีการสร้างแบบวัดความรู้ด้านการบริการของสายการบิน จะต้องศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับงานบริการของสายการบินเพื่อออกแบบเครื่องมือให้ครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานด้านสายการบิน 2) ความรู้ด้านบริการ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ และนำมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่สร้างขึ้น ผู้วิจัยสร้างแบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการ โดยมีลักษณะเป็นแบบปรนัยเลือกตอบ (Multiple choice) มี 4 ตัวเลือก คือ ก ข ค และ ง จำนวน 35 ข้อ ตาม

แนวคิดพฤติกรรมการเรียนรู้ของ Bloom's Taxonomy "Revised" (Anderson & Krathwohl, 2001) ซึ่งครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน ดังกล่าว

2.3 แบบวัดเจตคติในการให้บริการ การสร้างแบบวัดเจตคติเกี่ยวกับการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานสายการบิน โดยคำถามเกี่ยวกับเจตคติในการบริการมีข้อความคำถามทั้งด้านบวกและด้านลบ มี 2 องค์ประกอบ คือ 1) ความคิดเห็นที่มีต่อด้านบริการ 2) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ขณะที่ให้บริการ ตามระดับของการวัดพฤติกรรมด้านเจตคติ 5 ชั้น คือ ชั้นการรับรู้ ชั้นการตอบสนอง ชั้นเห็นคุณค่า ชั้นจัดระบบ และชั้นสร้างลักษณะนิสัย ตามแนวคิดของ Bloom, Krathwohl and Masia (1964) จำนวน 20 ข้อ มีข้อความที่แสดงถึงเจตคติด้านบวก 12 ข้อ ข้อความที่แสดงถึงเจตคติด้านลบ 8 ข้อ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้คือ

2.3.1 สร้างเครื่องมือวัดเจตคติด้านการบริการ ผู้วิจัยใช้แบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert rating scale) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับน้อยที่สุด

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้

- 4.50 – 5.00 ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 ความพึงพอใจระดับมาก
- 2.50 – 3.49 ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 1.50 – 2.49 ความพึงพอใจระดับน้อย
- 1.00 – 1.49 ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2.3.2 วิธีกำหนดให้คะแนน โดยให้คะแนนเรียงจากมากไปหาน้อย คือ 5 4 3 2 1 สำหรับข้อความที่มีข้อความไปในทางบวก และให้คะแนนเรียงจากน้อยไปหามาก คือ 1 2 3 4 5 สำหรับข้อความที่มีข้อความไปในทางลบ (Arbitrary Weighting Method)

สำหรับคำถามที่แสดงเจตคติทางบวก ถ้ารวมคะแนนทั้งหมดของผู้ตอบ หากได้คะแนนมากแสดงว่าผู้ตอบมีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้นมาก ในทางตรงข้าม หากได้คะแนนน้อยแสดงว่าผู้ตอบมีเจตคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นมาก ส่วนคำถามที่แสดงเจตคติทางลบ ถ้ารวมคะแนนทั้งหมดของ

ผู้ตอบได้คะแนนมาก แสดงว่าผู้ตอบมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้นมาก ในทางตรงข้าม หากได้คะแนนน้อยแสดงว่าผู้ตอบมีเจตคติที่ดีต่อสิ่งนั้นมาก

การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 – 5.00 หมายถึง มีเจตคติในทางบวก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 – 3.49 หมายถึง ไม่แน่ใจ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 2.49 หมายถึง มีเจตคติในทางลบ

2.4 แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินสามารถประเมินได้จาก 5 ด้านคือ 1) ลักษณะทางกายภาพ 2) ด้านความเชื่อถือได้ 3) การตอบสนองต่อลูกค้า 4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า ซึ่งการออกแบบเครื่องมือวัดด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ผู้วิจัยประยุกต์ใช้จากแบบประเมินพฤติกรรมด้วยตนเองของ Zeithaml, Parasuraman และคณะ (1988) จำนวน 27 ข้อ โดยหัวหน้าส่วนงานที่รับผิดชอบจะเป็นผู้สังเกตพฤติกรรม ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.4.1 สร้างแบบประเมินพฤติกรรมในการให้บริการ ผู้วิจัยใช้แบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert rating scale) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นเป็นประจำ
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นเกือบทุกครั้ง
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้งมากหรือไม่เคยทำเลย

2.4.2 การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้

- 4.50 - 5.00 ปฏิบัติเป็นประจำ
- 3.50 - 4.49 ปฏิบัติเกือบทุกครั้ง
- 2.50 - 3.49 ปฏิบัติในระดับปานกลาง
- 1.50 - 2.49 ปฏิบัติในระดับน้อยครั้ง
- 1.00 - 1.49 ปฏิบัติในระดับน้อยครั้งมากหรือไม่เคยปฏิบัติเลย

2.5 แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบินสามารถประเมินได้จาก 4 ด้านคือ 1) การเป็นผู้ให้ 2) การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ

3) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น 4) การวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่นซึ่งการออกแบบเครื่องมือวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ จะใช้แบบประเมินด้วยตนเอง จำนวน 24 ข้อ ที่ประยุกต์ใช้จากแบบประเมินพนักงาน ของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งอธิบายได้ดังนี้

2.5.1 สร้างแบบประเมินคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ผู้วิจัยใช้แบบวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert rating scale) ซึ่งมีความหมายดังนี้

- 5 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นมากที่สุด
- 4 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นมาก
- 3 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นปานกลาง
- 2 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นน้อย
- 1 หมายความว่า ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นน้อยมากหรือไม่มีเลย

2.5.2 การพิจารณาแปลผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยดังนี้

- 4.50 - 5.00 มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการมากที่สุด
- 3.50 - 4.49 คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการมาก
- 2.50 - 3.49 มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการปานกลาง
- 1.50 - 2.49 มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการน้อย
- 1.00 - 1.49 มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการน้อยที่สุดหรือไม่มีเลย

2.6 แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง มีทั้งหมด 20 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกตอบจาก 3 คำตอบ คือ **เสมอ บางครั้ง ไม่เคย** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับใด แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้คือตอบเสมอให้ 0 คะแนน, ตอบบางครั้งให้ 1 คะแนน, ตอบไม่เคยให้ 2 คะแนน โดยอ่านคะแนนได้ดังนี้

- คะแนน 0 – 20 = การเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ
- คะแนน 21 – 30 = การเห็นคุณค่าในตนเองปานกลาง
- คะแนน 31 – 40 = การเห็นคุณค่าในตนเองสูง

2.7 แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ มีทั้งหมด 10 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกตอบจาก 3 คำตอบ คือ **เสมอ บางครั้ง ไม่เคย** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับใด แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้คือตอบเสมอให้ 2 คะแนน, ตอบบางครั้งให้ 1 คะแนน, ตอบไม่เคยให้ 0 คะแนน โดยอ่านคะแนนได้ดังนี้

คะแนน 0 – 5	=	มีอารมณ์มั่นคง/ไม่อ่อนไหวง่าย
คะแนน 6 – 12	=	มีอารมณ์มั่นคงปานกลาง
คะแนน 13 – 20	=	มีอารมณ์ไม่มั่นคง/อ่อนไหวง่าย

2.8 แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิด/ด้านเปิด มีทั้งหมด 10 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกรับตอบจาก 3 คำตอบ คือ **เสมอ บางครั้ง ไม่เคย** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีบุคลิกภาพแบบใด แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้คือตอบเสมอให้ 2 คะแนน, ตอบบางครั้งให้ 1 คะแนน, ตอบไม่เคยให้ 0 คะแนน โดยอ่านคะแนนได้ดังนี้

คะแนน 0 – 5	=	ปิดตัว/เก็บตัว
คะแนน 6 – 15	=	ปานกลาง
คะแนน 16 – 20	=	เปิดตัว/ชอบสังคม

2.9 แบบวัดความเครียดมีทั้งหมด 16 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกรับตอบจาก 3 คำตอบ คือ **ใช่ ไม่ทราบ ไม่ใช่** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ โดยมีกรให้คะแนน แต่ละข้อดังต่อไปนี้คือตอบใช่ให้ 2 คะแนนในข้อคำถามที่ 1-5, 8-10, 13-15 ตอบไม่ทราบให้ 1 คะแนน, ตอบไม่ใช่ให้ 2 คะแนนในข้อคำถามที่ 6, 7, 11, 12, 16 โดยการอ่านคะแนนหากยังมีคะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดมาก คะแนนสูงสุดคือ 32

2.10 แบบสัมภาษณ์งานวิจัย สำหรับหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง กลุ่มทดลอง และวิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัยที่เข้าร่วมใช้รูปแบบการฝึกอบรม เป็นแบบเลือกตอบและเติมคำในช่องว่าง

ขั้นที่ 3 : ตรวจสอบเครื่องมือ

นำเครื่องมือทั้ง 4 ชุด ให้ ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการศึกษานอกกระบบโรงเรียน ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการฝึกอบรม ผู้ทรงคุณวุฒิด้านจิตวิทยาการศึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิจากสายการบินจำนวน 8 ท่าน ตรวจสอบ ซึ่งมีรายชื่อดังต่อไปนี้ 1.รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล สาขาการศึกษานอกกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2.ผศ.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา ประธานสาขาการศึกษานอกกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 3. รศ.ดร.ศิริเดช สุชีวะ ประธานสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 4. อาจารย์ ดร.วรรณิเจตจันทร์ ประธานสาขาจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุ

ศาสตราจารย์พ่วงกรณัฒมหาวิทยาลัย 5. ดร.สมพล สุวรรณประเสริฐ ผู้อำนวยการฝ่ายภาษาและนวัตกรรมการสอน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 6. ดร. ชนินทร สุขเจริญ เจ้าของธุรกิจสอนพิเศษ เกาะสมุย จังหวัด สุราษฎร์ธานี 7.ดร.สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์ อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาจิตวิทยาหมวดวิชาศึกษาทั่วไป คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 8.ดร.วราณี เวสสุนทรเทพ รองอธิการบดีฝ่ายกิจการศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิตและนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการ แบบวัดเจตคติในการให้บริการ แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการและแบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ หาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบ จากนั้นจึงหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC โดยพบว่าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งหมายความว่าข้อคำถามนั้นจัดว่าเป็นตัวแทนที่ดีของแบบวัด ทั้งนี้ ในตอนที่ 1 ข้อ 6 ระดับการศึกษา ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ให้ความเห็นว่าในตัวเลือก ปริญญาเอก ให้เปลี่ยนเป็น อื่นๆ ระบุ..... ข้อ 7 ผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ให้ความเห็นว่าให้เปลี่ยนจาก “ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ” เป็น “ลักษณะงานที่รับผิดชอบ” ในตอนที่ 2 คำอธิบายความหมายด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าให้เติมคำว่า “และธุรกิจการบิน” ต่อท้าย ในข้อคำถามที่ 3 สายการบินของท่านกำลังประสบปัญหา ผู้ทรงคุณวุฒิให้เติมด้านที่กำลังประสบปัญหา จึงเปลี่ยนเป็น “สายการบินของท่านกำลังประสบปัญหาด้านการเงิน” และเติมข้อคำถามว่า “สายการบินมีการสื่อสารข้อมูลของสายการบินให้แก่ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ”รวมทั้งให้เติมข้อคำถามสุดท้ายของด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการว่า “วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีส่วนในการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงาน” ส่วนข้อคำถามด้านการพัฒนาตนเองให้เพิ่มข้อ “พนักงานสายการบินมีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเอง” “พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ใส่ใจดูแลสุขภาพตนเอง” “พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ” “พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี” และ “พนักงานสายการบินต้องการบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการให้บริการใหม่”

3.2 แบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการนำไปวิเคราะห์ความเที่ยง (Reliability) โดยนำแบบวัดด้านความรู้งานสายการบินที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายการบิน 31 คน แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาความเที่ยงแบบการวัดความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) โดยทดสอบเพียงครั้งเดียว ซึ่งได้ค่าความเที่ยง 0.82

3.3 แบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการนำไปหาความยากง่ายและอำนาจจำแนก (Difficulty and Discrimination) เป็นการตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามของแบบวัดความรู้งานสายการบิน โดยความยากง่าย (ค่า P) ที่คำนวณจากอัตราส่วนระหว่างผู้ตอบ ถูกกับจำนวนคนทั้งในกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยค่า P จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 - 1.00 ถ้าค่า P เข้าใกล้ 0.00 หมายความว่าคำถามของแบบวัดยาก ถ้าเข้าใกล้ 1.00 แสดงว่าคำถามของแบบวัดง่าย โดยค่า P ที่ได้คือ 0.45 ซึ่งเป็นค่าที่ยอมรับได้เพราะอยู่ระหว่าง 0.20 - 0.80 จึงถือว่าแบบประเมินนี้มีความเหมาะสมในการประเมินองค์ความรู้งานสายการบินและการบริการ จากนั้นจึงนำมาหาความเที่ยงโดยใช้วิธี Kuder - Richardson-21 :KR - 21 ซึ่งเป็นสูตรที่ใช้กับเครื่องมือวัดที่มีการให้คะแนนตอบถูกได้ 1 คะแนน และตอบผิดได้ 0 คะแนน (Dichotomous Score) ซึ่งได้ค่าความเที่ยง 0.73

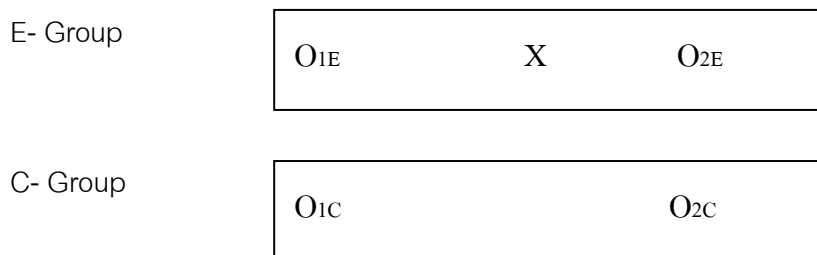
3.4 แบบวัดเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีของCronbach (Cronbach Alpha Procedure) ในรูปแบบของสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) เนื่องจากเป็นเครื่องมือวัดที่มีมาตราวัดแต่ละตัวที่ให้คะแนนไม่เท่ากัน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้โปรแกรมการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ ค่า α ที่ใช้ได้ดีจะต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งได้ค่า 0.87 แสดงว่า เครื่องมือวัดนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง จึงนับว่าแบบวัดเจตคติและพฤติกรรมด้านการบริการนี้มีความเหมาะสมในการประเมิน

ระยะที่ 3 : การศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ 6 คือ การดำเนินการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 6 ของ Houle : ดำเนินการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ดำเนินการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบินตามที่ได้วางแผนไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นที่ 1 : การออกแบบทดลอง

การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยออกแบบทดลองโดยใช้รูปแบบการทดลองแบบกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่ไม่เท่าเทียมกันวัดผลก่อนและหลังการทดลอง (Non-equivalent group, pretest-posttest design) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2540)



โดยที่	E- Group	หมายถึง	กลุ่มทดลอง
	C- Group	หมายถึง	กลุ่มควบคุม
	X	หมายถึง	การฝึกอบรมตามรูปแบบทดลอง
	O ₁	หมายถึง	การวัดผลก่อนการทดลอง
	O ₂	หมายถึง	การวัดผลหลังการทดลอง

ผู้วิจัยได้มีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มทดลอง : เป็นพนักงานสายการบินที่มาจากงานด้านการสำรองที่นั่ง งานด้านบัตรโดยสาร งานด้านบริการภาคพื้น และงานด้านการให้บริการบนเครื่องบิน ไม่จำกัดเพศ วัย อายุงาน และตำแหน่งงาน มีประสบการณ์เป็นพนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรงกับผู้โดยสารมาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี ผู้วิจัยประกาศรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน - 15 ธันวาคม พ.ศ.2554 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 19 คน โดยเป็นผู้ที่ต้นสังกัดสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมโครงการวิจัย หรือเป็นผู้ที่สมัครเข้าร่วมโครงการวิจัยด้วยตนเอง ทั้งนี้ ผู้สมัครเข้าร่วมการวิจัยต้องสามารถเข้าร่วมการวิจัยได้ตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการทดลองและการเข้าร่วมโครงการต้องไม่มีผลกระทบใดๆ ต่องานประจำของผู้ที่เป็นกลุ่มทดลอง

กลุ่มควบคุม: เป็นพนักงานสายการบินที่มาจากงานด้านการสำรองที่นั่ง งานด้านบัตรโดยสาร งานด้านบริการภาคพื้น และงานด้านการให้บริการบนเครื่องบิน ไม่จำกัดเพศ วัย อายุงาน และตำแหน่งงาน มีประสบการณ์เป็นพนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรงกับผู้โดยสารมาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี และได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ การคัดเลือกใช้วิธี Snow ball และอาสาสมัครตั้งแต่วันที่ 15 พฤศจิกายน - 15 ธันวาคม พ.ศ.2554 ซึ่งกลุ่มควบคุมไม่ได้เข้าร่วมโครงการทดลองวิจัย โดยปฏิบัติหน้าที่ปกติตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 30 คน เนื้อหาการอบรมหลักสูตร "Touch Our Customers' Heart" ประกอบด้วยการปรับภาพลักษณ์ของพนักงานเพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร การแต่งกายทางธุรกิจที่เหมาะสม ลักษณะของการบริการที่มีประสิทธิภาพ หลักการของ CRM ในธุรกิจสายการบิน การพัฒนางานบริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า

ขั้นที่ 2 : การดำเนินการทดลอง

2.1 ติดประกาศและส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังหัวหน้าส่วนงานและพนักงานในส่วนที่เกี่ยวข้องคือ งานต้อนรับภาคพื้น งานต้อนรับบนเครื่องบิน งานบัตรโดยสาร และงานสำรองที่นั่ง เพื่อให้รับทราบเกี่ยวกับโครงการอบรม “การเสริมสร้างจิตบริการ พนักงาน Front Lineสายการบิน” ซึ่งผู้เข้าร่วมโครงการควรมีคุณสมบัติดังนี้คือ เป็นพนักงานจาก 4 กลุ่มงานบริการได้แก่ งานด้านการสำรองที่นั่ง งานด้านบัตรโดยสาร งานบริการภาคพื้นและงานบริการบนเครื่องบิน สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมของโครงการได้อย่างต่อเนื่องในระยะเวลา 158 ชั่วโมง เป็นผู้ที่สนใจที่จะพัฒนาตนเอง มีความสมัครใจเข้าร่วมโครงการ “การเสริมสร้างจิตบริการ สำหรับพนักงาน Front Line ของสายการบิน” และยินดีที่จะให้ความร่วมมือต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดการอบรม

2.2 เปิดรับสมัครผู้เข้าร่วมโครงการ ทั้งจากการมอบหมายโดยหัวหน้าและจากความสมัครใจ ระหว่างวันที่ 15 พฤศจิกายน – 15 ธันวาคม พ.ศ.2554 โดยแจ้งยืนยันการตอบรับเข้าอบรมพร้อมส่งรายละเอียดของโครงการอบรมและตารางอบรมไปยังกลุ่มทดลองทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

ทั้งนี้ ช่วงระยะเวลาที่ผู้วิจัยเริ่มที่จะทำการทดลอง ได้เกิดเหตุการณ์วิกฤตอุทกภัย (ตุลาคม – ธันวาคม พ.ศ.2554) ซึ่งสายการบินในประเทศไทยต่างได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤตอุทกภัย โดยเฉพาะสายการบินที่ให้บริการ ณ ท่าอากาศยานดอนเมืองที่ต้องปิดให้บริการ รวมทั้งมีพนักงานสายการบินที่ประสบภัยจำนวนมากไม่สามารถมาปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ อันส่งผลให้สายการบินขาดแคลนพนักงานโดยเฉพาะพนักงานกลุ่ม Front Line จึงมีพนักงานจาก 4 กลุ่มงานบริการดังกล่าว ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่ยังสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สมัครเข้าร่วมโครงการจำนวน 19 คน ณ วันสิ้นสุดการรับสมัคร 15 ธันวาคม พ.ศ.2554

2.3 ก่อนการอบรม ผู้วิจัยดำเนินการวัดผลกับกลุ่มทดลอง ด้วยแบบวัดเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการเพื่อรวบรวมคำตอบไว้เป็นข้อมูลพื้นฐาน

2.4 ดำเนินการอบรมตามกำหนดการของโครงการพร้อมพัฒนาความสามารถและความเชื่อมั่นในการใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยมีระยะเวลา 158 ชั่วโมง ตามกระบวนการของรูปแบบโดยแบ่งเป็นการเรียนรู้ในห้องเรียน 20 ชั่วโมง เรียนรู้ด้วยตนเอง 135 ชั่วโมงและทบทวนความรู้อีก 6 ชั่วโมง ตามรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ซึ่งเนื้อหาการเรียนรู้มี 3 หน่วยฝึกอบรมคือ หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพ

ด้านบริการ หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดของโครงการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการดังนี้ (ตารางที่ 8)

ส่วนวิทยากรหรือผู้อำนวยความสะดวกในการฝึกอบรมมีคุณสมบัติในการเป็นวิทยากรที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการสอนเกี่ยวกับงานสายการบินและมีประสบการณ์และความเข้าใจเกี่ยวกับงานบริการ โดยผู้วิจัยทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำกิจกรรมการเห็นคุณค่าในตนเองและจัดกิจกรรมสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ และติดตามประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการอบรม

ตารางที่ 7 รายละเอียดโครงการฝึกอบรม “การเสริมสร้างจิตบริการ”

โครงการฝึกอบรม “การเสริมสร้างจิตบริการ”		
หน่วยฝึกอบรมที่ 1 : ความรู้ด้านแนวโน้ม ธุรกิจการบิน	หน่วยฝึกอบรมที่ 2 : การพัฒนาศักยภาพ ด้านการบริการ	หน่วยฝึกอบรมที่ 3 : การพัฒนาตนเอง
1.1 ความสำคัญ ปัญหาและ การแข่งขันด้านบริการใน ธุรกิจการบิน 1.2 แนวโน้มและรูปแบบการ ให้บริการของสายการบิน ในอนาคต 1.3 ปัจจัยต่อความพึงพอใจ ด้านการบริการของสาย การบิน 1.4 กรณีศึกษาของสายการ บินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้ม ธุรกิจการบิน	2.1 เทคนิคการสร้างเจตคติที่ ดีในการบริการ 2.2 การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ ด้านการบริการ 2.3 ความสำคัญของงาน บริการต่อธุรกิจการบิน 2.4 การหาแนวทางปฏิบัติใหม่ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ	3.1 ความสำคัญของการเห็นคุณค่า ตนเองในงานบริการ 3.2 แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่า ในตนเอง 3.3 การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการ ทำสมาธิ 3.4 การพัฒนาบุคลิกภาพในงาน บริการ 3.5 การดูแลสุขภาพกายและใจของ พนักงานผู้ให้บริการ

ตารางที่ 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
1. เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ การบริการให้ สายการบิน	ขั้นที่ 1 แนะนำ ให้ผู้เรียนได้ ตระหนักรู้ว่า กำลังเผชิญอยู่ กับวิกฤต	<p>หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้าน ธุรกิจการบิน</p> <p>1.1 ความสำคัญ ปัญหาและการ แข่งขันด้านบริการ ในธุรกิจการบิน</p> <p>1.2 แนวโน้มและ รูปแบบการ ให้บริการของสาย การบินในอนาคต</p> <p>1.3 ปัจจัยต่อ ความพึงพอใจ ด้านการบริการ ของสายการบิน</p> <p>1.4 กรณีศึกษา ของสายการบินอื่น ที่มีผลต่อแนวโน้ม ธุรกิจการบิน</p>	<p>1) การผ่อนคลายจิตใจไปกับเสียงเพลง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เนื่องจากเป้าหมายของการอบรมเพื่อให้ เกิดจิตบริการ ดังนั้น ก่อนเริ่มการอบรมจึง ให้ผู้เข้าอบรมได้ผ่อนคลายจิตใจไปกับ เสียงเพลง โดยการเปิดสไลด์ภาพ ธรรมชาติที่สวยงามพร้อมเพลงบรรเลง เบาๆ เพื่อช่วยให้คลื่นสมองต่ำ พร้อมทั้ง เปิดรับต่อการเรียนรู้ <p>2) การละลายพฤติกรรม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมละลายพฤติกรรม ก่อนการอบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ คุ้นเคยและรู้จักกันด้วยกิจกรรมการวาด รูปของตนเองบนกระดาษโดยไม่เขียนชื่อ พร้อมกับให้เขียนสิ่งที่ตนเองภูมิใจหรือ เป็นความสุขของชีวิตมา 3 ข้อ จากนั้น สลับเปลี่ยนกระดาษ แล้วให้ตามหา เจ้าของรูปที่อยู่ในมือพร้อมสัมภาษณ์ ข้อมูลส่วนตัว จากนั้นให้แนะนำผู้ที่เราไป สัมภาษณ์ให้กับผู้เข้าอบรมท่านอื่น ส่วน รูปที่วาดภาพตนเองให้นำมาติดเรียงกัน ไว้ที่ผนังห้อง <p>3) การบรรยาย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แนะนำให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักรู้ว่า กำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ซึ่งเมื่อเริ่มขึ้นแล้ว กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ง่าย โดย การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร จดหมาย ร้องเรียนด้านการให้บริการฯ ● นำเสนอรูปแบบและแนวโน้มการบริการ ของสายการบินอื่นๆ 	<p>0.10</p> <p>0.30</p> <p>3.00</p>

ตารางที่ 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
2. เพื่อ เสริมสร้างจิต บริการให้กับ พนักงานสาย การบิน		<p>หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนา ศักยภาพด้าน บริการ</p> <p>2.1 เทคนิคการ สร้างเจตคติที่ดีใน การบริการ</p> <p>2.2 การปรับเปลี่ยน มโนทัศน์ด้านบริการ</p> <p>2.3 ความสำคัญ ของงานบริการต่อ ธุรกิจการบิน</p> <p>2.4 การหา แนวทางปฏิบัติ ใหม่เพื่อเสริมสร้าง จิตบริการ</p>	<p>1) การใช้บทบาทสมมติ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ให้แสดงเป็นผู้ให้บริการที่มีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส มีวาจาไพเราะ กลุ่มที่ 2 ให้แสดงเป็นผู้ให้บริการที่มีสีหน้าบึ้งตึง พูดจาไม่สุภาพ และให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็น พร้อมสรุปนำเสนอข้อดีข้อเสียของการให้บริการระหว่างสองรูปแบบ <p>2) การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยน ประสบการณ์ในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละประมาณ 4 – 5 คน ให้สมาชิกกลุ่มอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการให้บริการทั้งด้านบวกและด้านลบที่เคยประสบมา หลังจากนั้นให้นำเสนอกับกลุ่มใหญ่ ประเด็นที่เป็นเนื้อหาสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์และกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมที่เป็นกลุ่ม โดย Facilitator หรือผู้ดำเนินการอภิปรายมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนพยายามแปลความหมายต่างๆ ด้านบริการที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ 	1.00
	<p>ขั้นที่ 2</p> <p>ตรวจสอบและ วิเคราะห์ตนเอง เพื่อให้รู้จัก ตนเองและ ยอมรับตนเอง ตามความเป็น จริง</p>		<p>1) การวิเคราะห์ตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วิเคราะห์ตนเองในด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งในอดีตที่ผ่านมาและปัจจุบัน ● วิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเกิดพฤติกรรม ● ทำแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง ● ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้เข้าอบรมทราบว่าแบบทดสอบนี้เป็นเพียงการช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนได้รู้จักตนเองมากขึ้นเพื่อที่จะได้ 	1.00

ตารางที่ 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
			<p>นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง และจะไม่มีทวิตวิจารณ์ผลคะแนนของผู้เรียนหากได้ออกมาค่อนข้างน้อย</p> <p>2) การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กิจกรรมการเรียนรู้ด้านภาษากายของ Lawrence (2000) เพื่อแสดงออกถึงความมั่นใจและรู้คุณค่าในตนเอง โดยผู้สอนจะอ่านบทความให้ฟังแล้วให้ผู้เข้าอบรมร่วมกันสนทนาอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับการใช้ภาษากายที่ช่วยทำให้มั่นใจขึ้น โดย <p>กิจกรรมที่ 1 แบ่งกลุ่มๆ ละ 3 คน ให้ 2 คนคุยกันเกี่ยวกับเรื่องงานอดิเรกของแต่ละคนและให้คนที่ 3 สังเกตและบันทึกภาษากายของทั้งสองคน จากนั้นสลับบทบาทกันจนครบ</p> <p>กิจกรรมที่ 2 จับกลุ่ม 3 คนเช่นกัน และให้สองคนจับคู่อ่านบทสนทนาเกี่ยวกับการรบเร้าจะยื่นคະຍອให้คู่สนทนาทำตามที่ตนร้องขอและให้คนที่ 3 สังเกตและบันทึกภาษากายของทั้งสองคนเหมือนเดิม</p> <p>กิจกรรมที่ 3 ให้กลับไปฝึกสังเกตภาษากายรวมทั้งการใช้สายตาของผู้คนรอบด้าน กิจกรรมในขั้นตอนนี้จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมได้เรียนรู้ที่จะสร้างความมั่นใจให้กับตนเองด้วยท่าทีที่ผ่อนคลายและเป็นกันเองมากขึ้น</p>	1.00

ตารางที่ 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
	<p>ขั้นที่ 3</p> <p>การวิพากษ์ ร่วมกันด้วยการ ใช้คำพูดและ ภาษากายที่สื่อ ออกมาถึงความ มั่นใจเพื่อร่วม ค้นหาแนวทาง ปฏิบัติใหม่ที่ เหมาะสมกว่า ในการ เสริมสร้างจิต บริการ</p> <p>ขั้นที่ 4 วางแผน กำหนดรูปแบบ กิจกรรมที่ เหมาะสมต่อ แนวทางปฏิบัติ ใหม่เพื่อการ เปลี่ยนแปลง ด้านจิตบริการ</p>		<p>การสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์</p> <ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมการวิพากษ์อย่างมีเหตุผล เป็น การวิเคราะห์วิจารณ์ต่อเนื่องมาจากการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการ ให้บริการของผู้เข้าอบรมแต่ละคน ที่ผ่าน การฝึกให้แสดงออกด้วยคำพูดและภาษา กายอย่างมั่นใจ โดยตั้งคำถามที่ทำทนาย หรือขัดแย้งกับสิ่งที่เคยปฏิบัติต่อเนื่องสืบ กันมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักว่าความรู้ และประสบการณ์เดิมที่เคยใช้ในการ ให้บริการ อาจจะไม่สามารถใช้ได้หรือ ปฏิบัติได้อีกต่อไป ซึ่งผู้สอนจะต้องสร้าง บรรยากาศที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจกัน และแสดงให้เห็นว่าตนเองก็พร้อมที่เรียนรู้ จากผู้เข้าอบรมด้วยเช่นกัน <p>1) Workshop</p> <ul style="list-style-type: none"> ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มๆ ละ 5 – 7 คนร่วม ทำ Workshop เพื่อระดมสมองหา ลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของ พนักงานสายการบิน จากการที่ได้ผ่าน กระบวนการเรียนรู้จากการปรับเปลี่ยน มโนทัศน์ที่จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถ เรียนรู้ด้วยตนเองและร่วมกันเสวนาหา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้มีจิต บริการในงานสายการบินโดยใช้วิธีให้ผู้เข้า อบรมได้นำเสนอความคิดเห็นอย่างเปิด กว้าง ไม่จำกัดประเด็น และในเบื้องต้น ของการนำเสนอความคิดหรือแนวทางนั้น มิให้ผู้ใดวิจารณ์ว่าสิ่งนั้นทำได้หรือไม่ได้ 	<p>2.00</p> <p>1.30</p>

ตารางที่ 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
	<p>ขั้นที่ 5</p> <p>ดำเนินการเพื่อเตรียมความพร้อมให้ได้องค์ความรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตามแนวทางปฏิบัตินั้นและทดลองปฏิบัติพร้อมประเมินผล</p>		<p>โดยบทบาทของ Facilitator จะต้องกำกับดูแลในขั้นตอนนี้ เพื่อป้องกันการปิดกั้นความคิดสร้างสรรค์และเป็นการให้ผู้เข้าอบรมได้มีพลังอำนาจในตนเองมากขึ้น จากนั้นจึงสรุปประเด็นและแสดงความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการใดที่พนักงานสายการบินพึงมี</p> <p>2) การจัดเสวนากลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมตั้งคำถามที่แย้งกับความเข้าใจเดิมในการบริการอย่างมีเหตุผลในประเด็นที่เปิดกว้าง ต่อแนวทางปฏิบัติที่จะนำไปสู่จิตบริการในลักษณะที่ได้จากความเห็นกลุ่มในกิจกรรมที่ผ่านมา เพื่อที่จะฟังความรู้สึกนึกคิดของตนเองและความคิดเห็นของผู้อื่น เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันอย่างจริงจัง โดยให้ผู้เข้าอบรมทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการรับฟังและตั้งคำถาม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้าอบรมท่านอื่นได้ซักถามตนเองด้วย <p>สุดท้ายผู้เข้าอบรมสามารถที่จะยอมรับข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ที่ได้ผ่านการกลั่นกรองอย่างมีเหตุผลว่าเป็นข้อสรุปที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้จริงและวางแผนกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมต่อแนวทางปฏิบัติใหม่นั้น เพื่อที่จะเสริมสร้างจิตบริการ</p>	<p>1.30</p> <p>1.30</p>

ตารางที่ 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การเรียนรู้	แนวคิดที่บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวนชั่วโมง
	<p>ขั้นที่ 6</p> <p>พัฒนาและบูรณาการความสามารถของตนเองในบทบาทใหม่สู่การให้บริการบนพื้นฐานแนวคิดใหม่ที่ได้เปลี่ยนแปลง</p>	<p>หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาศักยภาพตนเอง</p> <p>3.1 ความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ</p> <p>3.2 แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่าในตนเอง</p> <p>3.3 การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ</p>	<p>3) การนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> จากกิจกรรมละลายพฤติกรรมที่ให้วาดภาพตนเองพร้อมกับเขียนความภูมิใจหรือสิ่งดี ๆ ในชีวิตมา 3 ข้อ ให้นำประเด็นเหล่านั้นมาอภิปรายลงลึกในรายละเอียด โดยให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนเล่าถึงเหตุการณ์เหล่านั้นให้ผู้ร่วมอบรมฟังจนครบทุกคน จากนั้นให้ร่วมกันสรุปประเด็นว่า ความภูมิใจเหล่านั้นส่งผลต่องานบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้มากน้อยเพียงใดและให้นำเสนอแนวทางที่จะพัฒนาความภูมิใจในตนเองให้เพิ่มมากขึ้นได้อย่างไร <p>การฝึกสมาธิ</p> <ul style="list-style-type: none"> กิจกรรมฝึกสมาธิ โดยผู้วิจัยจะนำวิธีการฝึกสมาธิที่เป็นกลาง สามารถปฏิบัติได้ในทุกศาสนิกชนมาแนะนำให้กับผู้เข้าอบรม โดยจะอธิบายให้เห็นถึงผลดีของการฝึกสมาธิที่มีต่อสุขภาพกายและใจ โดยเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพงานบริการที่จะต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์สูง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดีในทุกขณะที่ให้บริการ ทั้งนี้ การฝึกสมาธิยังจะเป็นวิธีที่จะทำให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น จากนั้นมอบหมายให้ผู้เข้าอบรมฝึกสมาธิทุกวันๆ ละประมาณ 30 นาที เมื่อตื่นนอนตอนเช้าหรือก่อนเข้านอนตอนกลางคืน เป็นระยะเวลา 1 เดือน 	<p>1.00</p> <p>15.00</p>

ตารางที่ 7 (ต่อ)

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
		<p>3.4 การพัฒนา บุคลิกภาพในงาน บริการ</p> <p>3.5 การดูแล สุขภาพกายและใจ ของพนักงานผู้ ให้บริการ</p>	<p>การบรรยาย และการฝึกปฏิบัติในการ พัฒนาบุคลิกภาพเพื่อเพิ่มความมั่นใจ และการเห็นคุณค่าในตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงการ มีบุคลิกภาพดีนั้นเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ และเป็นคุณสมบัติที่พนักงานสายการบิน พึงมี ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีย่อมมีความมั่นใจ และเห็นคุณค่าในตนเอง พร้อมทั้งจะ ให้บริการ บุคลิกภาพดีเป็นสิ่งที่สามารถ พัฒนาได้ ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับ หลักที่จะทำให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ การคิดดี การรู้จักมารยาทสังคม เช่น การ รับประทานอาหาร การดูแลสุขภาพและ การแต่งกาย ● การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายและใจ “Kasemsook Movement” ซึ่งเป็นเทคนิค การออกกำลังกายที่คิดค้นโดยอาจารย์ เกษมสุข ภมรสติธย์ เป็นการออกกำลังกายที่ เนื่องด้วยการวางใจและท่วงท่าที่อ่อนโยน ไม่รุนแรง แต่ได้การผ่อนคลายทั้งร่างกาย จิตใจ โดยมีเพลงประกอบ ใช้เวลา ประมาณ 7 – 10 นาที <p>การนำไปปฏิบัติและส่งรายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้วิจัยมอบหมายให้ผู้เข้าอบรมนำความรู้ที่ ได้จากข้อสรุปแนวทางใหม่ในการ ให้บริการไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็น ระยะเวลา 1 เดือนหรือ 20 วันทำการ (วัน ละ 6 ชั่วโมง) ● บันทึกผลการปฏิบัติสมาธิและความรู้สึกที่ เกิดขึ้นจากการบริการ โดยให้บันทึกทุกวัน ในสมุดบันทึก “Mind Diary My Service” 	<p>3.00</p> <p>120</p>

ตารางที่ 8 การบันทึกติดตามผลหลังการอบรม

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
1. เพื่อทบทวน แนวทางปฏิบัติที่ทำให้เกิดจิตบริการ	ความรู้สึที่ได้หลังจาก การทำสมาธิ	การบันทึกผลการทำสมาธิ การให้ผู้เรียนบันทึกความรู้สึกที่ ได้จากการนั่งสมาธิในแต่ละวัน ที่ ได้จากการทำสมาธิ โดยให้ ผู้เรียนเลือกปฏิบัติในช่วงเวลาที่ สะดวก	5
2. เพื่อประเมินความ เปลี่ยนแปลงของ จิตบริการที่เพิ่มขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> ● ความเปลี่ยนแปลงที่ เกิดขึ้นในการ ให้บริการ ● สรุปผลการนำไป ปฏิบัติ 	การบันทึกเกี่ยวกับจิตบริการ การให้ผู้เรียนบันทึกความรู้สึกที่ เกิดขึ้นจากการบริการ	

- การอบรมในห้องเรียน = 18 ชั่วโมง
- การฝึกสมาธิ = 15 ชั่วโมง
- การนำไปปฏิบัติในงานบริการ = 120 ชั่วโมง
- การบันทึกติดตามผลหลังการอบรม = 5 ชั่วโมง
- รวมระยะเวลา = 158 ชั่วโมง

ทั้งนี้ จำนวนระยะเวลาทดลองแจกแจงได้ดังนี้คือ การอบรมในห้องเรียน ใช้เวลาอบรมวันละ 9 ชั่วโมง ตั้งแต่เวลา 08.30 – 18.30 น. อบรม 2 วัน รวมเป็น 18 ชั่วโมง การฝึกสมาธิวันละ 30 นาที ติดต่อกันเป็นระยะเวลา 30 วัน คิดเป็น 15 ชั่วโมง สำหรับชั่วโมงของการนำไปปฏิบัติพิจารณาจากชั่วโมงการทำงานที่ให้บริการเฉลี่ยวันละ 6 ชั่วโมง ต่อเนื่อง 1 เดือนหลังการอบรม นับเป็นวันทำงานประมาณ 20 วัน คิดเป็น 120 ชั่วโมง และการบันทึกติดตามผลหลังการอบรมด้วยการจดบันทึกผลการทำสมาธิและทบทวนการบริการที่ให้ในแต่ละวัน ใช้เวลาบันทึกเฉลี่ยวันละประมาณ 10 นาที ต่อเนื่องกัน 30 วัน คิดเป็น 5 ชั่วโมง รวมเป็น 158 ชั่วโมง

ขั้นที่ 3 : การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยกำหนดแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองด้วยการทดสอบค่าที่ (Paired t-test) คำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ระยะที่ 4 : การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามแนวคิดของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ 7 ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้าย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 7 ของ Houle: การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม โดยพิจารณาจากการบรรลุวัตถุประสงค์ของการอบรม มีการเปลี่ยนแปลงของเป้าหมายระหว่างการฝึกอบรมหรือไม่ ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการฝึกอบรม ซึ่งดำเนินการวิจัย 3 ขั้น ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 : พัฒนาแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้านจิตบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็น โดยการสัมภาษณ์ประชากร คือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ ได้แก่ วิทยากรจำนวน 1 คน ผู้ช่วยวิจัยจำนวน 2 คน ผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 19 คนและหัวหน้างานของผู้เข้าอบรมจำนวน 4 คน เกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้ทดลองใช้ และนำผลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมในการใช้ต่อไป

ขั้นที่ 2 : วิเคราะห์และสังเคราะห์ผลลัพธ์ของปัจจัยและเงื่อนไขในการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้โดย มีขั้นตอนคือ

2.1 ความคิดเห็นของวิทยากร/ผู้สอน และผู้ช่วยวิจัย

2.1.1 พัฒนาแบบสัมภาษณ์ โดยกำหนดประเด็นไว้คือ วัตถุประสงค์ กลุ่มผู้เรียน ผู้สอน เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งข้อมูลและสื่อการเรียนรู้ การวัดและประเมินผล สภาพแวดล้อม โดยศึกษาปัจจัยสนับสนุน ปัญหาที่เกิดขึ้น และแนวทางแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของสำนวนภาษา ซึ่งในภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้สอนของกลุ่มทดลอง ผู้ช่วยวิจัยและผู้เรียนกลุ่มทดลอง เกี่ยวกับภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้ทดลองใช้ว่า รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม สามารถที่จะนำไปใช้ได้จริง ซึ่งหากสามารถนำไปใช้ได้จริง วิทยากร/ผู้สอน และผู้ช่วยวิจัยควรจะต้องมีความเห็นสอดคล้องกันว่ารูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้สามารถนำไปใช้ได้จริง

2.1.2 สัมภาษณ์วิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัย โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ที่พัฒนาไว้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีการนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดความรู้ทางสายการบินและการบริการ แบบวัดเจตคติในการให้บริการ แบบวัดพฤติกรรมการให้บริการ แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ แบบวัดการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งทั้งวิทยากรและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสม

2.1.3 วิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในด้านภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ทั้งปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้านองค์ประกอบของการฝึกอบรม คือ วัตถุประสงค์ กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม สถานที่อบรม ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม เนื้อหาการอบรม รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน การประเมินผลฝึกอบรม ศึกษาติดตามผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยได้ทำการติดตามผลจากหัวหน้างานและกลุ่มทดลองหลังผ่านการฝึกอบรมไปแล้วเป็นระยะเวลา 1 เดือน ซึ่งหัวหน้างานของกลุ่มทดลองมีความเห็นว่าเป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่ใช้ได้ผลจริง

2.2 ความคิดเห็นของผู้เรียนกลุ่มทดลอง

2.2.1 พัฒนาแบบสอบถามกลุ่มทดลอง โดยกำหนดประเด็นไว้คือ วัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย คุณสมบัติผู้สอน เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนรู้ แหล่งข้อมูลและสื่อการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล สภาพแวดล้อม โดยศึกษาปัจจัยสนับสนุน ปัญหาที่เกิดขึ้นและแนวทางแก้ไข แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความตรงด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของสำนวนภาษา

2.2.2 ดำเนินการสนทนากับกลุ่มทดลอง โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามกลุ่มที่พัฒนาไว้ เป็นแนวทางในการสนทนา

2.2.3 วิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในด้านภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้นทั้งปัจจัยสนับสนุน ปัญหา และแนวทางแก้ไข ด้านองค์ประกอบของการฝึกอบรม คือ วัตถุประสงค์ กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม วิทยากรและผู้ใช้ประสานงานการฝึกอบรม สถานที่อบรม ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม เนื้อหาการอบรม รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน การประเมินผลฝึกอบรม

ขั้นที่ 3 : ติดตามผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนนี้จะเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ให้สามารถนำไปใช้ได้ดียิ่งขึ้น โดยจะทำการติดตามผลหลังผ่านการฝึกอบรมไปแล้วเป็นระยะเวลา 1 เดือน จากกลุ่มทดลองและหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการติดตามผลกลุ่มทดลองถึงการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานให้บริการงานสายการบิน จากความคิดเห็นของหัวหน้างานของกลุ่มทดลองหลังการอบรมและจากความรู้สึกของกลุ่มทดลองในสิ่งที่ได้รับการอบรมและนำไปปฏิบัติทั้งด้านการฝึกสมาธิ และการเกิดจิตบริการ

3.1 ผู้วิจัยได้มอบหมายภารกิจให้กลุ่มทดลองปฏิบัติตามข้อสรุปที่ได้จากการอบรม พร้อมจดบันทึกความรู้สึกและสิ่งที่เปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการที่เกิดขึ้น จากการเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) ในสมุดบันทึก "Mind Diary...My Service" เกี่ยวกับผลของการฝึกสมาธิและการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มทดลอง โดยได้กำหนดวันขอรับสมุดบันทึกคืนภายในวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2555 แล้วจึงรวบรวมผลการบันทึกเพื่อนำมาอภิปรายผล

3.2 การดำเนินการติดตามผลการอบรมจากหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการติดตามผลจากการสอบถามหัวหน้างานของผู้เข้าอบรมจาก 4 กลุ่มงานที่ได้ผ่านการฝึกอบรมจากรูปแบบที่ได้พัฒนาคือพนักงานสำรวจที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ซึ่งมีการติดตามผลตั้งแต่วันที่ 30 มกราคม – 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2555 โดยใช้วิธีโทรศัพท์นัดหมายล่วงหน้า จากนั้นจึงไปพบเพื่อทำการสัมภาษณ์

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง เป็นแบบสอบถามหัวหน้างานของผู้เข้าอบรม โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ได้พัฒนาไว้ เป็นแนวทางในการติดตาม

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูลการติดตามจากหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในด้านภาพรวมของการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นของผู้เข้ารับการ

อบรม ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ความสามารถในการควบคุม อารมณ์ขณะให้บริการ การมีความเชื่อถือได้และสามารถตอบสนองต่อผู้โดยสารได้อย่างฉับไว ให้ความมั่นใจแก่ผู้โดยสารว่าจะได้รับบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ รู้จักและเข้าใจผู้โดยสารมากขึ้น การมีบุคลิกภาพดี การมีอารมณ์ดีและจากการได้รับคำชมจากผู้โดยสารมากขึ้น

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง และการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน โดยใช้เครื่องมือชุดที่ 1 ซึ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับ 245 ชุด ปรากฏรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 9 ข้อมูลแสดงพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
- ชาย	60	24.5
- หญิง	185	75.5
รวม	245	100.0

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
- 20 – 29 ปี	63	25.8
- 30 – 39 ปี	111	45.2
- 40 - 49 ปี	40	16.1
- 50 - 60 ปี	31	12.9
รวม	245	100.0
ประสบการณ์ทำงาน		
- 0 - 5 ปี	55	22.6
- 6 - 15 ปี	126	51.6
- 16 – 25 ปี	24	9.7
- 25 ปีขึ้นไป	40	16.1
รวม	245	100.00
ระดับการศึกษา		
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
- ปริญญาตรี	205	83.7
- ปริญญาโท	32	13.1
- อื่นๆ	8	3.2
รวม	245	100.00
ลักษณะงานที่รับผิดชอบ		
- พนักงานต้อนรับภาคพื้น	63	25.7
- พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน	103	42.0
- พนักงานบัตรโดยสาร	40	16.3
- พนักงานสำรองที่นั่ง	39	16.0
รวม	245	100.0

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างในครั้งนี้ เป็นเพศชาย 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 และเป็นเพศหญิง 185 คน คิดเป็นร้อยละ 75.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาอายุระหว่าง 20 - 29 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 อายุระหว่าง 40 - 49 ปี มี 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือ อายุระหว่าง 50 – 60 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 ประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 6 – 15 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคือ มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานมากที่สุดคือมีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 16 – 25 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.7 วุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 83.7 ระดับปริญญาโทจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 ระดับอื่นจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ลักษณะงานที่รับผิดชอบของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน คือ 103 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 รองลงมาเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้นจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7 พนักงานบัตรโดยสารจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และมีจำนวนพนักงานด้านการสำรองที่นั่งจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 16

สรุปได้ว่า ในภาพรวมด้านภูมิหลังของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 75.5, ร้อยละ 24.5) และมีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี (ร้อยละ 45.2) วุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีร้อยละ 83.7 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (ร้อยละ 42.0)

2. ข้อมูลความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

การศึกษาความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้คือ

- 1) ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน
- 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ
- 3) ด้านการพัฒนาตนเอง

ซึ่งผลการศึกษาความต้องการเรียนรู้มีดังนี้

1. ความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 10 วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน

ความต้องการเรียนรู้ ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน	ความจริง (n 245)			ความคาดหวัง (n 245)		
	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย
	1.สายการบินของท่านมีชื่อเสียง ในด้านคุณภาพงานบริการ	4.06	0.63	มาก	4.94	0.25
2.ผู้โดยสารมีความพึงพอใจกับ งานบริการสายการบินของท่าน	3.74	0.58	มาก	4.84	0.45	มากที่สุด
3.สายการบินของท่านกำลัง ประสบปัญหาด้านการเงิน	3.58	1.23	มาก	1.61	0.88	น้อย
4.สายการบินอื่นมีการให้บริการ ที่ดีกว่า	3.48	0.93	ปาน กลาง	1.61	0.83	น้อย
5.ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทาง กับสายการบินของท่านเพราะมี บริการที่ดี	4.10	0.70	มาก	4.94	0.25	มากที่สุด
6.ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทาง กับสายการบินของท่านเพราะ ราคาต่ำโดยสารถูก	2.32	0.87	น้อย	3.45	1.26	ปาน กลาง
7.ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับ สายการบินท่านเพราะมีมาตรฐาน ด้านความปลอดภัยสูง	4.29	0.74	มาก	4.84	0.37	มากที่สุด
8.สายการบินของท่านมีความ ได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ	3.61	0.99	มาก	4.61	0.84	มากที่สุด

* p<0.05

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความต้องการเรียนรู้ ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน	ความจริง (n 245)			ความคาดหวัง (n 245)		
	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย
9.สายการบินมีการสื่อสาร ข้อมูลของสายการบินให้แก่ ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ	3.19	0.83	ปาน กลาง	4.74	0.45	มากที่สุด
10.ท่านคิดว่ารูปแบบการ ให้บริการของสายการบินท่าน เหมาะสมดีแล้ว	3.03	0.98	ปาน กลาง	4.74	0.51	มากที่สุด
11.ท่านต้องการเรียนรู้ถึง รูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของ สายการบินอื่นๆ	3.84	1.19	มาก	4.55	0.81	มากที่สุด
12.สายการบินของท่านมี จอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่ง	2.61	0.84	ปาน กลาง	4.77	0.43	มากที่สุด
13.สายการบินของท่านมีระบบ online ให้ผู้โดยสารสามารถ check-in ล่วงหน้าได้ด้วย ตนเอง	3.81	1.19	มาก	4.65	0.80	มากที่สุด
14.สายการบินของท่านมีระบบ ให้ผู้โดยสารแสดงตนขึ้นเครื่อง ผ่านโทรศัพท์มือถือที่มี NFC* แทน Boarding Pass	1.87	1.20	น้อย	4.23	1.15	มาก
15.สายการบินของท่านจัดให้มี ห้องส่วนตัวสำหรับบริเวณโซน ผู้โดยสารชั้นหนึ่ง	3.68	1.42	มาก	4.84	0.58	มากที่สุด
16.สายการบินของท่านมีบริการ ห้องอาบน้ำให้ผู้โดยสารบน เครื่องบิน	1.61	1.30	น้อย	3.90	1.30	มาก

*NFC – Near Field Communication เป็นระบบ Contactless ในมือถือที่ใช้ในการทำธุรกรรมได้หลายรูปแบบ

จากตารางที่ 10 สามารถสรุปได้ว่าสายการบินมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพงานบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$, $SD=0.63$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, $SD=0.25$) ผู้โดยสารมีความพึงพอใจกับงานบริการสายการบินในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, $SD=0.58$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.45$) สายการบินกำลังประสบปัญหาด้านการเงินในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, $SD=1.23$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.61$, $SD=0.88$) สายการบินอื่นมีการให้บริการที่ดีกว่าในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.48$, $SD=0.93$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.61$, $SD=0.83$) ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินของท่านเพราะมีบริการที่ดีในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, $SD=0.70$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, $SD=0.25$) ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินของท่านเพราะราคาต่ำโดยสารถูกในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.32$, $SD=0.87$)) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, $SD=1.26$) ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินท่านเพราะมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยสูงในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, $SD=0.74$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.37$) สายการบินมีความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD=0.99$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$, $SD=0.84$) สายการบินมีการสื่อสารข้อมูลของสายการบินให้แก่ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$, $SD=0.83$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $SD=0.45$) พนักงานสายการบินคิดว่ารูปแบบการให้บริการของสายการบินท่านเหมาะสมดีแล้วในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$, $SD=0.98$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $SD=0.51$) พนักงานสายการบินต้องการเรียนรู้ถึงรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของสายการบินอื่นๆ ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD=1.19$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$, $SD=0.81$) สายการบินมีจอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่งในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.61$, $SD=0.84$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, $SD=0.43$) สายการบินมีระบบ online ให้ผู้โดยสารสามารถ check-in ล่วงหน้าได้ด้วยตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, $SD=1.19$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$, $SD=0.80$) สายการบินมีระบบให้ผู้โดยสารแสดงตนขึ้นเครื่องผ่านโทรศัพท์มือถือที่มี NFC* แทน Boarding Pass ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.87$, $SD=1.20$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, $SD=1.15$) สายการบินจัดให้มีห้องส่วนตัวสำหรับบริเวณโซนผู้โดยสารชั้นหนึ่งในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD=1.42$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.58$) สายการบินมีบริการห้องอาบน้ำ

ให้ผู้โดยสารบนเครื่องบินในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.61, SD=1.30$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90, SD=1.30$)

ตารางที่ 11 วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ

ความต้องการเรียนรู้ ด้าน การพัฒนาศักยภาพ ด้านบริการ	ความจริง (n 245)			ความคาดหวัง (n 245)		
	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย
18. พนักงานสายการบินผู้ทำ หน้าที่ให้บริการมีจิตบริการ	3.90	0.54	มาก	4.87	0.34	มากที่สุด
19. พนักงานสายการบินมีความ ตระหนักและรับรู้ได้ถึงสภาวะ วิกฤตของสายการบิน	3.55	0.81	มาก	4.87	0.34	มากที่สุด
20. พนักงานสายการบินมีความ พร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การให้บริการ	3.45	0.89	ปาน กลาง	4.90	0.40	มากที่สุด
21. การมีจิตบริการของ พนักงานสายการบินสามารถ ช่วยกู้วิกฤตและเพิ่มรายได้ของ สายการบินได้	3.97	0.84	มาก	4.90	0.40	มากที่สุด
22. การมีจิตบริการของ พนักงานสายการบินสร้างความ มั่นคงแข็งแกร่งให้แก่สายการ บินของท่านได้อย่างยั่งยืน	3.90	0.94	มาก	4.90	0.30	มากที่สุด
23. ผู้บริหารสายการบินเห็น ความจำเป็นต่อการเสริมสร้าง จิตบริการให้แก่พนักงานสาย การบิน	3.48	1.15	ปาน กลาง	4.84	0.45	มากที่สุด
24. พนักงานสายการบินเห็นความ จำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการ	3.68	0.79	มาก	4.84	0.45	มากที่สุด

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ความต้องการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านบริการ	ความจริง (n 245)			ความคาดหวัง (n 245)		
	\bar{X}	SD	การแปล	\bar{X}	SD	การแปล
			ความ หมาย			ความ หมาย
25. พนักงานสายการบินมีความ พร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพด้าน บริการ	3.71	0.69	มาก	4.90	0.31	มากที่สุด
26. พนักงานสายการบินมีศักยภาพ ที่จะเสริมสร้างจิตบริการ	4.03	0.66	มาก	4.94	0.25	มากที่สุด
27. การเห็นคุณค่าในตนเอง ของพนักงานสายการบินส่งผล ต่อการมีจิตบริการ	3.97	0.80	มาก	4.90	0.30	มากที่สุด
28. พนักงานสายการบินมีความ ต้องการที่จะบูรณาการ กระบวนการคิดใหม่เพื่อ นำไปสู่การให้บริการที่ดี ยิ่งขึ้นไป	3.45	0.72	ปาน กลาง	4.77	0.43	มากที่สุด
29. วัฒนธรรมองค์กรและการ สนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามี ส่วนในการเสริมสร้างจิต บริการของพนักงาน	3.13	1.09	ปาน กลาง	4.81	0.40	มากที่สุด

* p<0.05

จากตารางที่ 11 สามารถสรุปได้ว่าพนักงานสายการบินผู้ทำหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, $SD=0.54$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.34$) พนักงานสายการบินมีความตระหนักและรับรู้ได้ถึงสภาวะวิกฤตของสายการบินในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, $SD=0.81$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$,

SD=0.34) พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, SD=0.89) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, SD=0.40) การมีจิตบริการของพนักงานสายการบินสามารถช่วยกู้วิกฤตและเพิ่มรายได้ของสายการบินได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, SD=0.84) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, SD=0.40) การมีจิตบริการของพนักงานสายการบินสร้างความมั่นคงแข็งแกร่งให้แก่สายการบินของท่านได้อย่างยั่งยืนในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90$, SD=0.94) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, SD=0.30) ผู้บริหารสายการบินเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$, SD=1.15) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, SD=0.45) พนักงานสายการบินเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, SD=0.79) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, SD=0.45) พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพด้านบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, SD=0.69) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, SD=0.31) พนักงานสายการบินมีศักยภาพที่จะเสริมสร้างจิตบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, SD=0.66) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$, SD=0.25) การเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบินส่งผลต่อการมีจิตบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, SD=0.80) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, SD=0.34) พนักงานสายการบินมีความต้องการที่จะบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ดียิ่งขึ้นในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, SD=0.72) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, SD=0.43) วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บริหารมีส่วนในการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.13$, SD=1.09) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, SD=0.40)

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านการพัฒนาตนเอง

ความต้องการเรียนรู้ ด้านการพัฒนาตนเอง	ความจริง (n 245)			ความคาดหวัง (n 245)		
	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย	\bar{X}	SD	การแปล ความ หมาย
31. พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ พร้อมจะพัฒนาตนเอง	3.65	0.71	มาก	4.84	0.37	มากที่สุด
32. พนักงานสายการบินมีการ วางแผนที่จะพัฒนาตนเอง	3.39	0.72	ปาน กลาง	4.74	0.51	มากที่สุด
33. พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ เห็นคุณค่าในตนเอง	3.87	0.67	มาก	4.84	0.37	มากที่สุด
34. พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.61	0.67	มาก	4.87	0.34	มากที่สุด
35. พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ มีบุคลิกภาพดี	3.65	0.66	มาก	4.84	0.37	มากที่สุด
36. พนักงานสายการบินเป็นผู้ ใส่ใจดูแลสุขภาพตนเอง	3.61	0.72	มาก	4.77	0.43	มากที่สุด
37. พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ มีคุณลักษณะของผู้มีจิต บริการ*	3.74	0.58	มาก	4.90	0.30	มากที่สุด
38. พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ ควบคุมอารมณ์ได้ดี	3.71	0.64	มาก	4.90	0.30	มากที่สุด
39. พนักงานสายการบิน ต้องการบูรณาการ กระบวนการคิดเพื่อเข้าสู่วิถี การให้บริการใหม่	3.45	0.68	ปาน กลาง	4.77	0.62	มากที่สุด

* p<0.05

จากตารางที่ 12 สามารถสรุปได้ว่าพนักงานสายการบินเป็นผู้ที่พร้อมจะพัฒนาตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD=0.71$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.37$) พนักงานสายการบินมีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเองในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$, $SD=0.72$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$, $SD=0.51$) พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD=0.67$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.37$) พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใสในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD=0.67$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.87$, $SD=0.34$) พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดีในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$, $SD=0.66$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD=0.37$) พนักงานสายการบินเป็นผู้ใส่ใจดูแลสุขภาพตนเองในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$, $SD=0.72$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, $SD=0.43$) พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$, $SD=0.58$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.30$) พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดีในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, $SD=0.64$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$, $SD=0.30$) พนักงานสายการบินต้องการบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการให้บริการใหม่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, $SD=0.68$) และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$, $SD=0.62$)

สรุปได้ว่า พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการและด้านการพัฒนาตนเอง ในระดับปานกลางและในระดับมากตามความเป็นจริงในปัจจุบัน และพนักงานสายการบินมีความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด ในด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการและด้านการพัฒนาตนเอง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 13 ข้อมูลความต้องการการการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ความต้องการการจัดกิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ความต้องการการจัดกิจกรรม		
- ต้องการร่วมกิจกรรม	237	96.8
- ไม่ต้องการร่วมกิจกรรม	8	3.2
รวม	245	100.0
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรม		
- 2 วัน	118	48.4
- 2 วัน 1 คืน	40	16.1
- 3 วัน	16	6.5
- อื่นๆ (แล้วแต่ผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสม)	63	25.8
รวม	237	96.8
- ไม่ตอบ	8	3.2
รวม	245	100.0
รูปแบบในการจัดกิจกรรม		
- ประชุม/สัมมนา	32	12.9
- ประชุมเชิงปฏิบัติการ	47	19.4
- ฝึกอบรม	71	29.0
- ศึกษาดูงาน	63	25.8
- ฝึกปฏิบัติงาน	16	6.5
- อื่นๆ	8	3.2
รวม	237	96.8
- ไม่ตอบ	8	3.2
รวม	245	100.0
ช่วงเวลาที่จัดกิจกรรม		
- ส.ค. – ก.ย.	40	16.1
- ก.ย. – ต.ค.	16	6.5
- ต.ค. – พ.ย.	79	32.3
- อื่นๆ เช่น เวลาใดก็ได้	102	41.9
รวม	237	96.8
- ไม่ตอบ	8	3.2
รวม	245	100.0

จากตารางที่ 13 พบว่าส่วนใหญ่มีผู้ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม 237 คน คิดเป็นร้อยละ 96.8 และไม่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมเพียง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยระยะเวลาที่จัดกิจกรรมส่วนใหญ่ต้องการให้จัด 2 วัน ซึ่งมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 รองลงมาคืออื่นๆ ซึ่งแล้วแต่ผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมมีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และต้องการให้จัด 2 วัน 1 คืน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และกลุ่มที่น้อยที่สุดคือต้องการให้จัดอบรม 3 วัน มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 สำหรับรูปแบบในการจัดกิจกรรมส่วนใหญ่คือ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 ให้จัดฝึกอบรม รองลงมา 63 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และเป็นการศึกษาดูงาน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ต้องการให้เป็นการประชุมเชิงปฏิบัติการ ตามมาด้วยการประชุมหรือสัมมนาซึ่งมี 32 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 และการฝึกปฏิบัติงานมี 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 โดยรูปแบบที่น้อยที่สุดคืออื่นๆ มีเพียง 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ส่วนช่วงเวลาที่มีความเห็นมากที่สุดคืออื่นๆ ซึ่งคือช่วงเวลาใดก็ได้ มีผู้ให้ความเห็น 102 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาคือช่วงเวลาระหว่าง ต.ค. – พ.ย. มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ช่วงเวลาระหว่าง ส.ค. – ก.ย. มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 และช่วงเวลาที่ผู้เห็นว่าเหมาะสมน้อยที่สุดคือ ช่วงเวลาระหว่าง ก.ย. - ต.ค. มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5

สรุปได้ว่า พนักงานสายการบินมีความต้องการเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 96.8 ส่วนใหญ่ต้องการให้จัดกิจกรรมซึ่งใช้ระยะเวลา 2 วัน โดยใช้รูปแบบการฝึกอบรมและช่วงเวลาที่จัดกิจกรรมจะเป็นในช่วงเวลาใดก็ได้

ตารางที่ 14 เนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

เนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้	\bar{X} (n245)	SD (n245)	ระดับ ความ ต้องการ
หน่วยฝึกอบรมที่ 1 : ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน			
-ธุรกิจการบินมีความสำคัญต่อโลก	4.39	0.84	มาก
-ปัญหาด้านงานบริการของสายการบิน	4.58	0.81	มากที่สุด
-ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน	4.52	0.85	มากที่สุด
-รูปแบบการบริการของงานสายการบิน	4.61	0.62	มากที่สุด
-แนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคต	4.71	0.59	มากที่สุด
-กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน	4.65	0.66	มากที่สุด
-การแข่งขันบริการในเชิงธุรกิจ	4.61	0.76	มากที่สุด
หน่วยฝึกอบรมที่ 2 : ด้านพัฒนาศักยภาพการบริการ			
-ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน	4.39	0.84	มาก
-เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ	4.58	0.81	มากที่สุด
-การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ	4.52	0.85	มากที่สุด
-การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ	4.61	0.62	มากที่สุด
-การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร	4.71	0.59	มากที่สุด
หน่วยฝึกอบรมที่ 3 : ด้านการพัฒนาตนเอง			
-ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ	4.55	0.77	มากที่สุด
-แนวทางการฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง	4.71	0.69	มากที่สุด
-การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ	4.71	0.78	มากที่สุด
-การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ	4.71	0.46	มากที่สุด
-การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ	4.77	0.50	มากที่สุด

* p<0.05

จากตารางที่ 14 ผู้วิจัยได้เลือกข้อมูลจากแต่ละหน่วยฝึกอบรมมาจัดทำเนื้อหาการเรียนรู้ โดยเลือกจากความต้องการระดับมากที่สุดเรียงลงมาถึงระดับมาก กล่าวคือ

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน พนักงานสายการบินมีความต้องการการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคตในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.59$) รองลงมาเกี่ยวกับกรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน ($\bar{X}=4.65$, $SD=0.66$) เกี่ยวกับการแข่งขันในเชิงธุรกิจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, $SD=0.76$) เกี่ยวกับรูปแบบการบริการของงานสายการบินในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$, $SD=0.62$) เกี่ยวกับปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบินในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.58$, $SD=0.81$) เกี่ยวกับธุรกิจการบินมีความสำคัญต่อโลกในระดับมาก ($\bar{X}=4.39$, $SD=0.84$) ผู้วิจัยได้รวมหัวข้อธุรกิจการบินมีความสำคัญต่อโลก ปัญหาด้านงานบริการของสายการบินและการแข่งขันในเชิงธุรกิจ เป็นหัวข้อ ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน ส่วนหัวข้อแนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคตและรูปแบบการบริการของงานสายการบิน รวมเป็นหัวข้อแนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต และเลือกหัวข้อปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบินและกรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน อีก 2 หัวข้อ รวมเป็น 4 หัวข้อ ในการเรียนรู้ในหน่วยนี้ เพื่อเป็นการให้ผู้เรียนได้รู้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสถานการณ์วิกฤตของธุรกิจการบิน มีมุมมองใหม่เกี่ยวกับการให้บริการของสายการบินอื่นๆ รวมทั้งเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะคติในการที่จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะทำให้ผู้เรียนเกิดการตื่นตัว ตระหนักและพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงด้วยตนเองด้านจิตบริการ

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 ด้านพัฒนาศักยภาพการบริการ พนักงานสายการบินมีความต้องการการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$, $SD=0.48$) รองลงมา เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการและการหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการมีความต้องการในระดับเท่ากันคือมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.59$) เกี่ยวกับการสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.68$, $SD=0.60$) เกี่ยวกับความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบินในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, $SD=0.62$) ผู้วิจัยได้เลือกทั้ง 5 หัวข้อนี้เป็นหัวข้อในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพด้านบริการ เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 ด้านการพัฒนาตนเอง พนักงานสายการบินมีความต้องการการเรียนรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.77$, $SD=0.50$) รองลงมา เกี่ยวกับการฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ แนวทางการฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง และการพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการมีความต้องการในระดับเท่ากันคือมากที่สุด ($\bar{X}=4.71$, $SD=0.78$, $SD=0.69$, $SD=0.46$) เกี่ยวกับความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$, $SD=0.77$) ผู้วิจัยได้เลือกทั้ง 5 หัวข้อนี้เป็นหัวข้อ

ในการเรียนรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองเพื่อที่จะฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสามารถ ในการควบคุมอารมณ์ รวมทั้งรู้จักการดูแลสุขภาพกายและใจที่ถูกต้อง เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้าง จิตบริการ

สรุปได้ว่า จากผลการศึกษาความต้องการในการเรียนรู้ พนักงานสายการบินมีความ ต้องการในการพัฒนาความรู้ที่จะเสริมสร้างจิตบริการซึ่งประกอบด้วย 3 ด้านคือด้านแนวโน้มธุรกิจ การบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการและด้านการพัฒนาตนเอง ในระดับปานกลางและ มากตามความเป็นจริงในปัจจุบัน และความคาดหวังที่อยากให้เป็นในระดับมากที่สุด โดยในข้อ ที่ว่า “สายการบินของท่านมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพงานบริการ” เป็นข้อที่มีคะแนนสูงสุดซึ่ง หมายถึงพนักงานสายการบินให้ความคาดหวังที่จะให้เป็นจริงมากที่สุด ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจาก เครื่องมือชุดที่ 1 คือ แบบสอบถามเพื่อศึกษาความต้องการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตบริการสำหรับ พนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินส่วนใหญ่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเป็น การเรียนรู้ในรูปแบบของการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 29.0 ความเห็นส่วนใหญ่ให้ใช้ระยะเวลาอบรม 2 วันคิดเป็นร้อยละ 48.4 สำหรับช่วงเวลาของการจัดอบรมนั้นส่วนใหญ่มีความเห็นว่าจะจัดใน ช่วงเวลาใดก็ได้ คิดเป็นร้อยละ 41.9

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การ เปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับ พนักงานสายการบิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนต้นที่ 2 ของการวิจัยนี้เป็นการเสนอผลการพัฒนารูปแบบการ ฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากผลการวิจัย ตอนที่ 1 โดยนำแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง Mezirow (1991) มาเป็นกระบวนการหลักใน การวิจัย ซึ่งมีกระบวนการย่อยที่เป็นองค์ประกอบคือ แนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) ดำเนินการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมภายใต้กรอบแนวคิดของ Houle (1972) เพื่อนำไปสู่ เป้าหมายของการวิจัยคือ การที่จะเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน

ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสาย การบิน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลของการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยนำผลการศึกษาความ ต้องการเรียนรู้เพื่อที่จะเสริมสร้างจิตบริการร่วมกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมศึกษามาจากแนวคิด และทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ไปออกแบบรูปแบบการฝึกอบรม แล้วนำรูปแบบการ

ฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งสรุปผลได้รูปแบบการฝึกอบรมที่ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ หลักการ การวางแผนและกระบวนการ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ 1: หลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

1) **การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร** ความต้องการของผู้โดยสารนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัย ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของสายการบินที่จะต้องทำการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้โดยสารนี้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและนำมาเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการกำหนดแนวทางที่จะให้บริการของสายการบินนั้นเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด

2) **การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ** เป็นหลักการสำคัญที่จะช่วยทำให้พนักงานสายการบิน เข้าใจต่อสถานการณ์การแข่งขันด้านการให้บริการของสายการบิน ได้มีการเรียนรู้และเกิดการปรับความเข้าใจ เพื่อการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจการบิน

3) **การเห็นคุณค่าในตนเอง** เป็นหลักการสำคัญในการที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองไปสู่การเพิ่มจิตบริการ บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองย่อมมีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี เป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ

4) **การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ** บุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพที่ดี ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่จะมีส่วนช่วยเสริมให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การมีสุขภาพใจที่ดีย่อมส่งผลต่อการมีสุขภาพกายที่ดี ดังนั้น การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้พนักงานสายการบินทำหน้าที่ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 : การวางแผนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้

1) **การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง** ซึ่งเมื่อบูรณาการแล้วมีทั้งหมด 6 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 แนะนำให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้ว่า

กำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ขั้นที่ 2 ตรวจสอบและวิเคราะห์ตนเองเพื่อให้รู้จักตนเองและยอมรับตนเองตามความเป็นจริง ขั้นที่ 3 การวิพากษ์ร่วมกันด้วยการใช้คำพูดและภาษาที่สื่อออกมาถึงความมุ่งมั่นในการร่วมค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกว่าในการเสริมสร้างจิตบริการ ขั้นที่ 4 ร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ ขั้นที่ 5 ทดลองปฏิบัติพร้อมประเมินผล ขั้นที่ 6 พัฒนาและบูรณาการความสามารถของตนเองในบทบาทใหม่สู่การให้บริการบนพื้นฐานแนวคิดใหม่ที่ได้เปลี่ยนแปลง จากนั้นจึงได้พิจารณากำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้บูรณาการขึ้นทั้ง 6 ขั้นตอนนี้

2) **เนื้อหาการฝึกอบรม** สำหรับในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดเนื้อหาจากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้บูรณาการขึ้นทั้ง 6 ขั้นตอนนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการกำหนดเนื้อหา โดยได้แบ่งออกเป็น 3 หน่วยการเรียนรู้ดังนี้คือ หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน

1. ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน
2. แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต
3. ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน
4. กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ

1. เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ
2. การปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านบริการ
3. ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน
4. การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง

1. ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ
2. แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่าในตนเอง
3. การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
4. การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ
5. การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

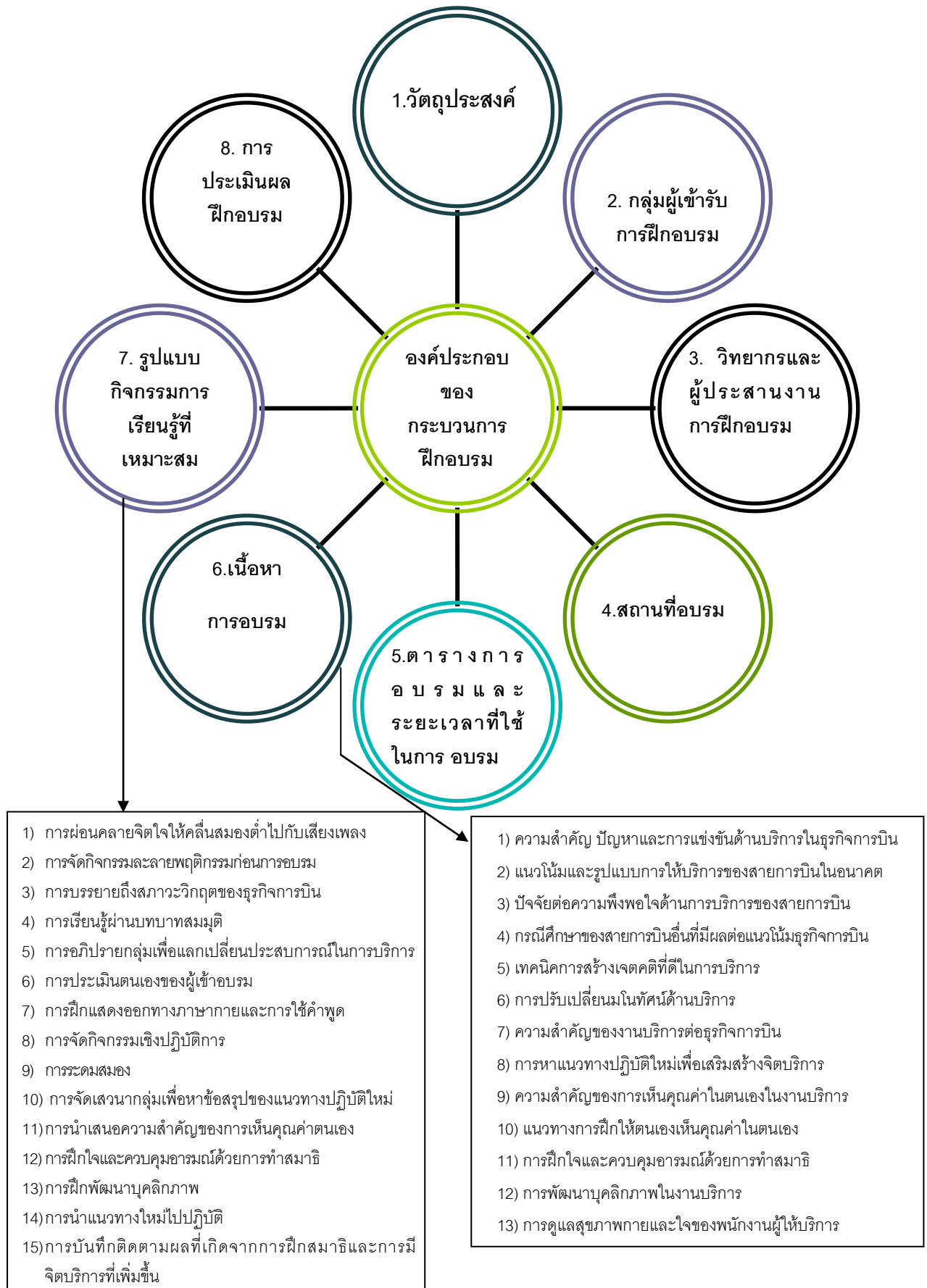
3) **กิจกรรมการฝึกอบรม** ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการฝึกอบรมโดยให้กลุ่มทดลองผู้เข้าอบรมได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะและพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมที่เห็นว่าเหมาะสม โดยอาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงที่ความต้องการเรียนรู้จะต้องเกิดจากตัวผู้เรียนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ผู้สอนทำหน้าที่เป็นเสมือนเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้และให้กำลังใจ ซึ่งกิจกรรมการฝึกอบรมนี้จะส่งผลให้ผู้เรียนได้เกิดความรู้ในความต้องการของผู้โดยสาร การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ และให้สอดคล้องกับเนื้อหาการอบรม ซึ่งสรุปได้กิจกรรมการอบรมดังต่อไปนี้

1. การผ่อนคลายจิตใจให้คลื่นสมองต่ำไปกับเสียงเพลง
2. การจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมก่อนการอบรม
3. การบรรยายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงสภาวะวิกฤตของธุรกิจการบินและเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร
4. การเรียนรู้ผ่านบทบาทสมมติถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น หากพนักงานสายการบินขาดจิตบริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดเจตคติและพฤติกรรมที่ดีในการบริการ
5. การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ
6. การวิเคราะห์ตนเองของผู้เข้าอบรมในพฤติกรรมบริการ
7. การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูด
8. การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ด้านจิตบริการ
9. การระดมสมองเพื่อกำหนดคุณลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของพนักงานสายการบิน
10. การจัดเสวนากลุ่มเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ว่าเป็นแนวทางที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้จริง
11. การนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ
12. การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
13. การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ
14. การออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ
15. การติดตามผลที่เกิดจากการทำสมาธิและการนำแนวทางใหม่ที่ทำให้มีจิตบริการเพิ่มขึ้นไปปฏิบัติ โดยรายงานในสมุดบันทึก

**องค์ประกอบที่ 3: กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ
สำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้ (แผนภาพที่ 18)**

1. วัตถุประสงค์
2. กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3. วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม
4. สถานที่อบรม
5. ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม
6. เนื้อหาการอบรม
7. รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน
8. การประเมินผลฝึกอบรม

แผนภาพที่ 18 องค์ประกอบของกระบวนการฝึกอบรม



ตารางที่ 15 รายละเอียดกระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

กระบวนการฝึกอบรม	รายละเอียด
1.วัตถุประสงค์	1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้สายการบิน 2. เพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน
2.กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม	เป็นพนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ติดต่อกับผู้โดยสารโดยตรง(Front line staff) ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยเข้ารับการอบรมด้วยความสมัครใจจำนวน
3.วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม	ที่ปรึกษาการวิจัย 1 คน วิทยากร 2 คน ผู้ช่วยวิจัยและประสานงานการฝึกอบรม 2 คน
4.สถานที่อบรม	ห้องเบญจพร ชั้น 4 โรงแรม Royal Benja ถนน สุขุมวิท ซอย 5 กรุงเทพมหานคร
5.ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม	วันเสาร์ที่ 17 ธันวาคม 2554 0830 – 0900 แนะนำโครงการอบรมและกิจกรรมละลายพฤติกรรม 0900 – 0930 Pre-test 0930 – 1200 แนวโน้มด้านธุรกิจการบิน - ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน - ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน - ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน - แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต - กรณีศึกษาด้านการบริการของสายการบิน 1300 – 1330 ทำแบบสอบถามชุด Self Esteem 1330 – 1830 การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ -เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ Workshop I – Role play -การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านการบริการ Workshop II – Critical Thinking

ตารางที่ 15 (ต่อ)

กระบวนการฝึกอบรม	รายละเอียด
<p>5. ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม</p>	<p>วันอาทิตย์ที่ 18 ธันวาคม 2554</p> <p>0830 – 0900 ความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Workshop iii การฝึกแสดงออกด้านวจนะภาษาและอวจนะภาษา - Workshop iv แนวทางการทำให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง <p>0900 – 1200 การฝึกใจและควบคุมอารมณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - Workshop v การฝึกสมาธิ - Workshop vi - การออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ <p>1200 – 1300 พักรกลางวัน</p> <p>1300 – 1515 การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ</p> <p>1530 – 1830 สรุปแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ Workshop vii - เสวนากลุ่ม - การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร - การนำไปปฏิบัติและการบันทึกติดตามผลที่ได้รับ - แจก Mind Diary...My Service เพื่อการบันทึกผล
<p>6. เนื้อหาการอบรม</p>	<p><u>ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน</u> ประกอบด้วย 1) ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน 2) แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต 3) ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน 4) กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน</p> <p><u>ด้านพัฒนาศักยภาพการบริการ</u> ประกอบด้วย 1) เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ 3) ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน 4) การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ</p> <p><u>ด้านการพัฒนาตนเอง</u> ประกอบด้วย 1) ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ 2) แนวทางการฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง 3) การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ 4) การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ 5) การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ</p>

ตารางที่ 15 (ต่อ)

กระบวนการฝึกอบรม	รายละเอียด
<p>7.รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การผ่อนคลายจิตใจไปกับเสียงเพลง - การแนะนำตนด้วยกิจกรรมการวาดรูปตนเอง - การทำแบบสอบถาม - การฟังบรรยาย - การชมวิดีโอทัศน์ - การเล่นละครด้วยบทบาทสมมุติ (Role play) - การระดมสมอง - การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) - การสะท้อนความคิดกลุ่มเชิงวิพากษ์ (Critical thinking) - การฝึกวงจรรยาและอวงจรรยา - การฝึกสมาธิ - การออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ (Kasemsook Movement) - การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ - การบันทึกผลของสมาธิและจิตบริการในสมุดบันทึก
<p>8.การประเมินผลฝึกอบรม</p>	<p>ประเมินผลก่อนและหลังการทดลองในด้านความรู้ เจตคติ พฤติกรรม และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยการประเมินก่อนจะเริ่มในช่วงโม่งที่ 1 ของการทดลองอบรมและจะประเมินหลังการอบรมประมาณ 1 เดือนด้วยเครื่องมือชุดเดิมคือ 1) แบบทดสอบความรู้ด้านงานสายการบิน 2) แบบประเมินเจตคติ 3) แบบประเมินพฤติกรรม 4) แบบประเมินคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยหลังสิ้นสุดการทดลองจะมีเพิ่มเติมคือแบบสอบถามงานวิจัยเพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับหัวหน้างาน วิทยากร ผู้ช่วยผู้วิจัย และกลุ่มทดลองประกอบกับการบันทึกผลของการฝึกสมาธิและการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มทดลอง</p>

สรุป ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมให้สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน จากการใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินและนำมาศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ หลังจากทดลองอบรมจึงวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ซึ่งรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือหลักการ การวางแผนและกระบวนการ ดังที่ได้แสดงมาข้างต้น

ตอนที่ 3 การศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินที่นำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการ

ตารางที่ 16 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	26.21	4.28	0.75	0.56
กลุ่มควบคุม	30	25.23	4.53		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 16 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	19	26.21	4.27	8.20*	0.00
หลังการทดลอง	19	34.32	0.95		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 17 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการในกลุ่มทดลอง ก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองมีความรู้หลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 18 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	25.23	4.53	1.96	0.06
หลังการทดลอง	30	27.07	3.57		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 18 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 19 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	34.32	0.95	8.63*	0.00
กลุ่มควบคุม	30	27.07	3.57		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 19 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการหลังการทดลองในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีความรู้สูงกว่ากลุ่มควบคุม

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบิน

ตารางที่ 20 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	66.42	4.23	0.79	0.45
กลุ่มควบคุม	30	67.20	2.72		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 20 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคะแนนเฉลี่ยเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองต่ำกว่ากลุ่มควบคุม

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนทดลอง	19	66.42	4.23	2.87*	0.01
หลังทดลอง	19	70.32	4.71		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 21 พบว่า คะแนนเฉลี่ยก่อนและหลังการทดลองเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ย หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีเจตคติในการให้บริการสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 22 ค่าคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	67.20	2.72	0.56	0.58
หลังการทดลอง	30	67.50	2.81		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 22 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 23 ค่าคะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	70.32	9.28	2.62*	0.01
กลุ่มควบคุม	30	67.50	9.35		

* p<0.05

จากตารางที่ 23 พบว่า คะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีเจตคติในการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุม

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการ

ตารางที่ 24 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	76.63	7.58	3.55	0.55
กลุ่มควบคุม	30	85.97	9.74		

* p<0.05

จากตารางที่ 24 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 25 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนทดลอง	19	76.63	7.58	11.69*	0.00
หลังทดลอง	19	97.89	9.28		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 25 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง แสดงให้เห็นว่า พนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีพฤติกรรมในการให้บริการสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 26 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	85.97	9.74	0.28	0.78
หลังการทดลอง	30	86.50	9.35		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 26 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	97.89	9.28	4.17*	0.00
กลุ่มควบคุม	30	86.50	9.35		

* p<0.05

จากตารางที่ 27 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีพฤติกรรมในการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุม

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ดังนี้

ตารางที่ 28 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	83.95	7.76	1.23	0.22
กลุ่มควบคุม	30	81.20	7.54		

* p<0.05

จากตารางที่ 28 พบว่า คะแนนเฉลี่ย เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนทดลอง	19	83.95	7.74	1.43	0.17
หลังทดลอง	19	86.84	8.04		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 29 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 30 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	81.20	7.54	0.04	0.97
หลังการทดลอง	30	81.27	7.50		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 30 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบินหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	86.84	0.95	2.47*	0.02
กลุ่มควบคุม	30	81.27	3.57		

* p<0.05

จากตารางที่ 31 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะสำหรับผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบินสูงกว่ากลุ่มควบคุม

5. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้มีจิตบริการ

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ดังนี้

ตารางที่ 32 ค่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	2.16	0.50	0.18	0.86
กลุ่มควบคุม	30	2.13	0.43		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 32 พบว่า คะแนนของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบค่าคะแนนของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนทดลอง	19	2.16	0.50	0.90	0.38
หลังทดลอง	19	2.32	0.58		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 33 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 34 ค่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	2.13	0.43	0.30	0.77
หลังการทดลอง	30	2.17	0.38		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 34 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	2.32	0.58	1.09	0.28
กลุ่มควบคุม	30	2.17	0.38		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 35 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของการเห็นคุณค่าในตนเองสำหรับพนักงานสายการบิน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

6. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบิน

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบิน ดังนี้

ตารางที่ 36 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	2.05	0.52	0.85	0.40
กลุ่มควบคุม	30	1.93	0.45		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 36 พบว่า คะแนนเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบค่าคะแนนของความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนทดลอง	19	2.05	0.52	1.37	0.19
หลังทดลอง	19	2.37	0.68		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 37 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความมั่นคงทางอารมณ์ก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ย หลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 38 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความมั่นคงทางอารมณ์สำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	2.13	0.43	0.30	0.77
หลังการทดลอง	30	2.17	0.38		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 38 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความมั่นคงทางอารมณ์ในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยของความมั่นคงทางอารมณ์สำหรับพนักงานสายการบิน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	2.37	0.68	1.75	0.87
กลุ่มควบคุม	30	2.07	0.52		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 39 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของความมั่นคงทางอารมณ์สำหรับพนักงานสายการบิน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบิน

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับการเปิดเผย/การเก็บตัวของพนักงานสายการบิน ดังนี้

ตารางที่ 40 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	2.11	0.46	0.04	0.97
กลุ่มควบคุม	30	2.10	0.48		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 40 พบว่า คะแนนก่อนการทดลองเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 41 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนทดลอง	19	2.11	0.46	0.00	1.00
หลังทดลอง	19	2.11	0.46		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 41 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง ไม่มีความแตกต่างกัน

ตารางที่ 42 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/ เก็บตัวของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	2.10	0.48	0.27	0.79
หลังการทดลอง	30	2.07	0.37		

* p<0.05

จากตารางที่ 42 พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/ เก็บตัวของพนักงานสายการบินหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	2.11	0.46	0.33	0.75
กลุ่มควบคุม	30	2.07	0.37		

* p<0.05

จากตารางที่ 43 พบว่า คะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม

8. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานสายการบิน

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานสายการบิน ดังนี้

ตารางที่ 44 ค่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานสายการบินก่อนการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	11.63	4.46	0.85	0.40
กลุ่มควบคุม	30	12.30	5.26		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 44 พบว่า คะแนนเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 45 การเปรียบเทียบค่าคะแนนความเครียดของพนักงานสายการบินก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลอง

กลุ่มทดลอง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนทดลอง	19	11.63	4.46	2.02	0.06
หลังทดลอง	19	8.63	5.05		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 45 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองต่ำกว่าก่อนการทดลอง

ตารางที่ 46 ค่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดสำหรับพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มควบคุม

กลุ่มควบคุม	n	\bar{X}	SD	t	P. value
ก่อนการทดลอง	30	12.30	5.26	0.26	0.80
หลังการทดลอง	30	12.63	5.07		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 46 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความเครียดในกลุ่มควบคุมก่อนและหลังการทดลองแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 47 การเปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยสำหรับความเครียดของพนักงานสายการบิน หลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่มตัวอย่าง	n	\bar{X}	SD	t	P. value
กลุ่มทดลอง	19	8.63	5.07	2.70*	0.01
กลุ่มควบคุม	30	12.63	5.05		

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 47 พบว่า คะแนนเฉลี่ยสำหรับความเครียดของพนักงานสายการบิน ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยความเครียดหลังการทดลองต่ำกว่ากลุ่มควบคุม แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มควบคุม

ตารางที่ 48 สรุปเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัววัดผลด้านจิตบริการระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมทั้งก่อนและหลังการทดลอง

หัวข้อ	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	P. value	ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	P. value
	\bar{X}	\bar{X}		\bar{X}	\bar{X}	
ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ	26.21	34.32	0.00*	25.23	27.07	0.06
เจตคติในการให้บริการ	64.12	70.32	0.01*	67.20	67.50	0.58
พฤติกรรมในการให้บริการ	76.63	97.89	0.00*	85.97	86.5	0.78
คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ	83.95	86.84	0.17	81.20	81.27	0.97

* p<0.05

จากตารางที่ 48 พบว่า ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยในด้านต่างๆ ของตัววัดผลด้านจิตบริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยในด้านต่างๆ แตกต่างจากกลุ่มควบคุม คือมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ

ตารางที่ 49 การสรุปเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของตัววัดผลด้านการเห็นคุณค่าในตนเองระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมทั้งก่อนและหลังการทดลอง

หัวข้อ	กลุ่มทดลอง			กลุ่มควบคุม		
	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	P.	ก่อนทดลอง	หลังทดลอง	P.
	\bar{X}	\bar{X}	value	\bar{X}	\bar{X}	value
การเห็นคุณค่าในตนเอง	2.16	2.32	0.38	2.13	2.17	0.28
ความมั่นคงทางอารมณ์	2.05	2.37	0.19	1.93	2.07	0.77
บุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัว	2.11	2.11	1.00	2.10	2.07	0.79
ความเครียด	11.63	8.63	0.06	12.30	12.63	0.80

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 49 พบว่า ก่อนการทดลอง กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยในด้านการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยในด้านการเห็นคุณค่าในตนเองต่างๆ แตกต่างจากกลุ่มควบคุม คือมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ความมั่นคงทางอารมณ์และการมีบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัว ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยด้านความเครียดของกลุ่มทดลองต่ำกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งหมายความว่ากลุ่มทดลองมีความเครียดลดลงหลังการทดลอง

ตารางที่ 50 การสรุปเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลองของกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม

หัวข้อ	หลังการฝึกอบรม		
	กลุ่มทดลอง \bar{X}	กลุ่มควบคุม \bar{X}	P. value
ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ	34.32	27.07	0.00*
เจตคติในการให้บริการ	70.32	67.50	0.01*
พฤติกรรมในการให้บริการ	97.89	86.5	0.00*
คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ	86.84	81.27	0.02*
การเห็นคุณค่าในตนเอง	2.32	2.17	0.28
ความมั่นคงทางอารมณ์	2.37	2.07	0.87
บุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัว	2.11	2.07	0.75
ความเครียด	8.63	12.63	0.01*

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 50 พบว่า หลังการทดลอง กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยในด้านต่างๆ แตกต่างกันจากกลุ่มควบคุม คือมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ สูงกว่ากลุ่มทดลอง ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยด้านความเครียดของกลุ่มทดลองต่ำกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งหมายความว่ากลุ่มทดลองมีความเครียดลดลงหลังการทดลองที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ส่วนการเห็นคุณค่าในตนเอง ความมั่นคงทางอารมณ์และการมีบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัว กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างไร้นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปว่า พนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังจากผ่านการอบรมด้วยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองมีจิตบริการสูงขึ้นก่อนการอบรมและสูงกว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมุติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

ตอนที่ 4 ผลการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

ในการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยการให้กลุ่มทดลองทำการบันทึกผลของการทำสมาธิควบคู่ไปกับการรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารในแต่ละวัน หรือในแต่ละเที่ยวบิน รวมทั้งสัมภาษณ์วิทยากร ผู้ช่วยวิจัย และผู้เรียนกลุ่มทดลอง โดยมีรายละเอียดของผลการศึกษาคือการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นดังนี้

1. ภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้สอนของกลุ่มทดลอง ผู้ช่วยวิจัยและผู้เรียนกลุ่มทดลอง เกี่ยวกับภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้ทดลองใช้ ซึ่งมีความเห็นดังนี้

ความคิดเห็นของวิทยากรและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นว่ารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้นมีความเหมาะสม สามารถที่จะนำไปใช้ได้จริง ด้วยเหตุผลดังนี้

“มีการให้ข้อมูลด้านสายการบินก่อนนำส่งเข้าสู่กระบวนการเสริมสร้างจิตบริการอย่างเป็นขั้นตอน”

“รูปแบบการจัดอบรมมีการให้พนักงานสายการบินที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารที่แตกต่างกัน ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้เรียนรู้ประสบการณ์จากต่างหน่วยงาน”

“เป็นการอบรมที่เน้นการปฏิบัติ สร้างพื้นฐานของความเข้าใจงานด้านบริการ บนพื้นฐานของการมีคุณภาพจิตใจที่ดีงาม จนส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดจิตใจที่พร้อมจะให้บริการด้วยความรู้สึกจากภายในที่ไม่ใช่จากหน้าที่”

ผู้เรียนกลุ่มทดลอง ทุกคนมีความเห็นว่าเป็นรูปแบบที่เหมาะสม โดยให้เหตุผลคือ

“เป็นการอบรมที่เน้นการแบ่งปันประสบการณ์จริง เพื่อนำไปสู่แนวทางการให้บริการที่ถูกต้อง ทำให้การอบรมมีความน่าสนใจ สนุก ไม่น่าเบื่อและได้ความรู้”

“สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง”

“กิจกรรมและเนื้อหา มีความสอดคล้องกัน”

“มีสาระความรู้เยอะมาก และไม่น่าเบื่อ”

“เน้นปฏิบัติแบบเป็นรูปธรรม”

“มีการลำดับขั้นความรู้ ไปจนถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกว่าจะเข้าถึงการอบรม”

“ได้ประโยชน์หลายด้านที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการบริการ พัฒนาจิตใจและจิตบริการอย่างเป็นระบบ”

“เป็นการสอดแทรกความรู้ ข้อมูลต่างๆ ไปในกิจกรรม ทำให้สนุกไม่น่าเบื่อ”
 “เป็นการอบรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริงๆ และมีประโยชน์ต่อการทำงานมาก”
 “ผู้ดำเนินการอบรมได้ให้ความใกล้ชิดในการอบรม กลุ่มไม่ได้ใหญ่เกินไป”

2. ความเหมาะสมแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการฝึกอบรม

2.1 ด้านวัตถุประสงค์

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่ามี ความเหมาะสม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“สอดคล้องกับเป้าหมายที่จะทำให้พนักงานสายการบินมีจิตบริการ”
 “เน้นในเรื่องที่เป็นความสำคัญของธุรกิจการบิน”
 “สามารถนำไปสู่การเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินได้จริง”

2.2 ด้านกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นว่ามี ความเหมาะสม ดังนี้

“ให้ความใส่ใจ มีส่วนร่วมแสดงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเป็นกันเอง”
 “กลุ่มผู้เข้าอบรมมีความกระตือรือร้นที่จะได้เรียนรู้ ทั้งจากตัวผู้สอนและจาก ผู้เรียนด้วยกัน”

2.3 ด้านวิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม

กลุ่มผู้เข้าอบรมมีความเห็นว่าวิทยากรและผู้ประสานงานมีความเหมาะสม ดังนี้

“วิทยากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและประสบการณ์สูง”
 “ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม มีกิจกรรม ไม่น่าเบื่อ”
 “มีการดำเนินการอบรมที่น่าสนใจติดตาม และได้ความรู้มาก”
 “มีทักษะในการจูงใจเป็นเลิศ ทั้งน้ำเสียงและท่าทาง”
 “มีการบรรยายที่ทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกเบื่อ”
 “บรรยากาศสบาย ไม่เครียดมาก”
 “มีความสามารถ เก่งมาก รู้จักวิธีพูดบรรยาย”
 “วิทยากรสามารถถ่ายทอดเรื่องที่อบรมได้สนุกดี มีการเตรียมสื่อ เนื้อหาและ กิจกรรมที่อบรมแล้วได้ความรู้ ความสนุกสนานอย่างครบถ้วน”
 “ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมกล้าแสดงความคิดเห็น”
 “สามารถสร้างบรรยากาศสบายๆ ไม่เครียด เป็นผู้ที่มีความรู้ เรื่องอบรมน่าสนใจ”
 “เนื้อหา, clip, เกร็ดความรู้ส่วนตัวมีอยู่มาก..มาก”

2.4 ด้านสถานที่อบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่ามี ความเหมาะสม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“การเดินทางสะดวก มีรถไฟฟ้าผ่าน เหมาะต่อการทำกิจกรรมจัดอบรม”

“มีความสงบ เป็นส่วนตัวไม่พลุกพล่านแม้จะอยู่ในย่านพลุกพล่าน”

“ห้องอบรมสวย อาหารอร่อยมากค่ะ”

2.5 ด้านตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่ามี ความเหมาะสม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“ลำดับวิชาที่เริ่มอบรม ในแต่ละหัวข้อวิชาไม่น้อยไป ไม่มากเกินไป”

“อยากให้ได้มีการจัดอบรมที่ต่างจังหวัดบ้าง”

“ที่แรกนี้กว่าอบรม 2 วันจะนานเกินไป แต่เมื่อได้เข้าอบรมพบว่าสนุกมาก อบรม แบบนี้อบรมหลายๆ วันก็ไม่เบื่อ”

2.6 ด้านเนื้อหาการอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่ามี ความเหมาะสม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“มีประโยชน์มาก เพราะการมีจิตสำนึกในการให้บริการมีความจำเป็นต่อการ แข่งขันทางธุรกิจการบินมาก”

“ได้มีการนำข้อมูลจริงเพื่อการปรับปรุงงานด้านบริการมานำเสนอเพื่อให้พนักงาน สายการบินได้ตระหนักและมีความรู้สึกสำนึกต่อการให้บริการมากขึ้น”

“มีประโยชน์มากจริง ส่วนตัวแล้วชอบมากจริงๆ”

“ข้อมูลไม่ล้าสมัย”

“สามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน”

“มีประโยชน์มากกับพนักงานทุกภาคส่วนของสายการบิน”

“ช่วยพัฒนาบุคลากรได้เป็นอย่างดี เนื้อหาการอบรมส่งเสริมให้ธุรกิจการบินมีการ ดำเนินงานที่ดีขึ้น”

“เนื้อหาที่อบรมสามารถทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนในการพัฒนาบริการ”

“เนื้อหาเหมาะสมและเป็นประโยชน์อย่างมาก”

“สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง”

“การได้เรียนรู้ลักษณะการทำงานของแผนกอื่น มีส่วนอย่างมากที่ช่วยทำให้ปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการให้บริการได้”

“มีความเป็นปัจจุบัน ได้เรียนรู้ตนเองและรักตนเอง เนื้อหาการเรียนรู้สามารถนำไปใช้ได้จริง”

“ข้อมูลที่วิทยากรนำมาถ่ายทอดล้วนเป็นปัจจุบัน ทำให้ผู้ฟังได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์”

“มีข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับบริษัทฯ ที่ Update ทำให้พนักงานเข้าใจความเป็นไปขององค์กรและตัวงานมากขึ้น”

2.7 ด้านรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่ามี ความเหมาะสม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“มีทั้งการฟังการบรรยาย การคิด การปฏิบัติ ตลอดจนการอบรม ทำให้น่าติดตามใน ทุกๆ ขั้นตอน”

“มีการทำให้เราได้ปรับมุมมองทัศนคติในการบริการ และนำไปใช้ได้จริง ด้วย ข้อมูลที่ไม่ได้ยุ่งยากซับซ้อน แต่เข้าใจง่าย”

“ไม่มากเกินไป ไม่น้อยจนเกินไป”

“ชอบตรงที่เน้นการปฏิบัติการ”

“การถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าร่วมฟังการอบรมที่มาเล่าสู่กันฟัง ทำให้ ผู้เข้าอบรมอื่นๆ ได้ร่วมรับรู้ด้วย มีกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริง”

“ทุกหัวข้อสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน และก่อให้เกิดประโยชน์”

“สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงได้เลย”

“ชอบการออกกำลังกายของอาจารย์เกษมสุข ก็นำไปใช้ได้จริง”

“ใช้ได้จริง เพราะผู้เข้าอบรมได้ฝึกปฏิบัติจริง”

2.8 ด้านการประเมินผลฝึกอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่ามี ความเหมาะสม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“วัดผลได้จริง”

“เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อนเกินไป”

“มีความครอบคลุม ชัดเจน”

3. ความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดความรู้งานสายการบิน และการบริการ แบบวัดเจตคติในการให้บริการ แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการ แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ แบบวัดการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งวิทยากรและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“คำถามใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น ชัดเจน”

“คำถามเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัดผล”

“พนักงานได้ตรวจสอบตนเองว่าเห็นคุณค่าตัวเองได้ค่อนข้างจริง”

“ได้รู้จักตัวเองมากขึ้น”

“ทำให้เราได้รู้จักตัวเองและพัฒนาตัวเองในอนาคต”

4. ผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้วิจัยได้ทำการติดตามผลจากหัวหน้างานและกลุ่มทดลองหลังผ่านการฝึกอบรมไปแล้วเป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์ ซึ่งหัวหน้างานมีความเห็นดังนี้

4.1 ความเห็นของหัวหน้างานของกลุ่มทดลองหลังจากการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์หัวหน้างานของกลุ่มทดลองหลังจากการฝึกอบรม ซึ่งมีความเห็นดังนี้

“หลังจากการอบรมแล้ว พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารเพิ่มมากขึ้น รู้สึกว่าเวลามี Case ที่ยุ่งยาก ก็ไม่บ่นเหมือนแต่ก่อน”

“ดูพนักงานมีความสุขเพิ่มมากขึ้นขณะที่ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น หน้าตาไม่เคร่งเครียดเหมือนแต่ก่อน”

“เป็นการอบรมที่ได้ผล เพราะพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี มีมุมมองที่ดีขึ้นต่อการบริการผู้โดยสาร มีผู้โดยสารที่ชมมากขึ้นด้วยค่ะ”

“รู้สึกว่ารบรรยากาศในการทำงานดีขึ้น ไม่หงุดหงิดกับผู้โดยสาร พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น อยากให้พนักงานคนอื่นๆ ได้เข้าอบรมหลักสูตรนี้กันทุกคน”

4.2 ความเห็นของกลุ่มทดลองหลังจากการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้มอบหมายให้กลุ่มทดลองทำสมาธิต่อเนื่องติดต่อกันทุกวัน และบันทึกความรู้สึกที่ได้รับหลังจากการทำสมาธิพร้อมกับบันทึกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อให้บริการในสมุดบันทึกที่ชื่อว่า “Mind Diary...My Service” ซึ่งมีผลบันทึกการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและต่อการให้บริการ ดังต่อไปนี้

“เป็นการเรียนที่ยอดเยี่ยมมาก ขอขอบคุณสำหรับการอบรมในครั้งนี้ รู้สึกมีความสุขกับการใช้ชีวิตมากขึ้น มีสติมากขึ้นให้อภัยคนได้ง่ายขึ้น จะขอทำสมาธิเป็นกิจวัตรเพราะสามารถ

ทำได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งจากเดิมเข้าใจว่าการนั่งสมาธิทำได้ก่อนนอนเท่านั้น จะลองแนะนำให้คนอื่นทำด้วย”

“มีความประทับใจมากต่อการอบรมในครั้งนี้ โดยเฉพาะการนั่งสมาธิ หนูรู้สึกชอบและสบายใจ ทำให้จิตใจสะอาดและบริสุทธิ์ ซึมซับแต่สิ่งดีๆ ทำให้จิตใจดี เป็นการพัฒนาความคิดและจิตบริการ หวังว่าจะมีโอกาสได้อบรมเพื่อพัฒนาความคิดและจิตใจเช่นนี้อีกค่ะ”

“หลังจากที่ได้เข้า course อบรมเรื่อง service mind ทำให้ได้เห็นมุมมองในการทำหน้าที่นี้ได้หลากหลาย เพราะดิฉันคิดว่าการทำหน้าที่ Call Center ที่ดี คือการที่พร้อมจะบริการให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด ถึงแม้ว่าจบ course นี้ไปแล้วอาจจะไม่ค่อยได้นั่งสมาธิเนื่องจากต้องเข้ากะดึก แต่สิ่งหนึ่งที่ดิฉันได้จาก course และนำมาใช้ คือ การมีทัศนคติที่ดี ในเวลาที่เราประสพภาวะไม่พึงพอใจจากผู้ใช้บริการ

ขอขอบคุณทีมงานทุกท่าน ที่ได้จัดกิจกรรมดีๆ แบบนี้ ถึงแม้จะเป็นระยะเวลาแค่ 2 วัน แต่ก็ได้ทำให้เปลี่ยนความคิดได้หลายอย่าง และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า กิจกรรมดีๆ แบบนี้จะมีจัดเรื่อยๆ ไปค่ะ”

“หลังจากอบรมแล้ว ไม่ว่าจะป็นวันทำงานหรือวันเสาร์-อาทิตย์ ดิฉันจะพยายามช่วยเหลือหรือให้บริการผู้อื่นเท่าที่มีโอกาส เมื่อได้ให้บริการผู้อื่นด้วยใจแล้ว ผู้ที่ดิฉันช่วยเหลือหรือให้บริการมีความสุข ทำให้ดิฉันก็มีความสุข และพบว่ามีแต่สิ่งดีๆ ตามมา”

“ได้นำวิธีการทำสมาธิไปใช้หลังการอบรม มีอยู่วันหนึ่งดิฉันมีปัญหาหัวใจที่เต้นผิดปกติที่หมอตรวจอาการแล้วบอกว่าต้องกระตุ้นการเต้นของหัวใจด้วยไฟฟ้าเป็นระยะๆ เพราะมีอาการหายใจไม่ออก เลยเครียดมากจนนอนไม่หลับ ไม่รู้ว่าจะทำอย่างไรจึงมานั่งสมาธิ พอทำสมาธิไปได้สัก 2 – 3 วัน มีความรู้สึกว่าการหายใจไม่ออกนั้นทุเลาลง ที่แรกนึกว่าคิดไปเอง แต่ก็ยังนั่งสมาธิไปเรื่อยๆ หลังจากนั้นเมื่อไปพบให้หมอตรวจตามนัดหมอบอกว่าทำไมอาการที่หัวใจเต้นผิดปกตินั้นหายจนเกือบจะเป็นปกติ ดิฉันจึงบอกหมอบอกว่า ช่วงที่ผ่านมาได้นั่งสมาธิเป็นประจำในช่วงก่อนนอน ก็เลยทำให้อาการดีขึ้น ดังนั้นหมอบอกจึงแนะนำให้ทำสมาธิควบคู่ไปกับการรักษาด้วยเพราะจะทำให้เห็นผลเร็วขึ้น ในความรู้สึกตัวเองนั้น รู้สึกว่าการดีขึ้นมากเลย”

“สัปดาห์แรกที่เริ่มนั่งสมาธิ รู้สึกง่วงนอนมากๆ มีนั่งสัปดาห์อยู่หลายครั้ง แต่พอพยายามทำทุกวันก็เริ่มชินและไม่ง่วง สามารถกลับมาอ่านหนังสือก่อนนอนได้อีกด้วย และตอนนอนก็หลับสนิท ไม่มีเรื่องใดอยู่ในหัว ทำให้หลับสบาย ตื่นมาแล้วสดชื่น ไม่ง่วงเงีย สามารถมา

ทำงานตอนเช้าได้ด้วยจิตใจแจ่มใส เวลาที่เจอผู้โดยสารที่มีอารมณ์ฉุนเฉียวก็สามารถข่มอารมณ์ตนเองไม่ให้โกรธผู้โดยสารได้ สามารถให้บริการได้อย่างเต็มที่ ไม่เก็บมาเป็นอารมณ์ให้ตัวเองรู้สึกไม่ดีและไม่อยากทำงานจนพาลไปลงกับผู้โดยสารคนอื่น รู้สึกว่าสามารถให้บริการได้ดีขึ้นเพราะการฝึกสมาธิค่ะ”

“ทำสมาธิในห้องนอน ทำให้หายเหนื่อย และหายจากการอ่อนเพลีย เลิกฟุ้งซ่าน เลิกกังวลใจในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น ทำให้หายเบื่อ ไม่ซีเรียจทำงานและ พร้อมที่จะกล้าเผชิญกับสิ่งที่กำลังจะพบ และปฏิบัติงานได้อย่างมั่นใจ เลิกหงุดหงิด สามารถพูดคุยกับลูกค้าด้วยอารมณ์แจ่มใส รู้สึกรักที่ได้ให้บริการลูกค้าและดีใจที่ลูกค้าประทับใจเรา”

“รู้สึกโชคดีที่ได้อบรมในโครงการดีๆ ก่อนเข้าร่วมโครงการรู้สึกเกร็งนิดหน่อยค่ะ กลัวว่าจะมีเนื้อหาวิชาการมากเกินไป จนสมองรับไม่ไหว แต่หลังจากอบรมรู้สึกดีค่ะ เหมือนเราได้เปิดโลกกว้างให้ตัวเอง เนื้อหาการอบรมไม่น่าเบื่อ เข้าใจง่าย วิธีการสอนก็สนุก นอกจากจะได้ความรู้แล้ว ยังได้มีโอกาสรู้จักเพื่อนๆ พี่ๆ ที่มาเล่าประสบการณ์การทำงานให้ฟัง ซึ่งเป็นอีกมุมที่เราไม่เคยเห็นหรือไม่เคยรู้มาก่อน มันน่าสนใจมากๆ และยังได้ข้อคิดกลับมาอีกเพียบเลยคะ”

“การทำสมาธิช่วยให้เราทำงานได้อย่างมีสติ นอกจากนี้ สภาวะแวดล้อม เพื่อนร่วมงานก็มีบทบาทและมีผลต่อความคิดและพฤติกรรมของเรา ที่สำคัญผู้บังคับบัญชาควรเห็นความสำคัญในการสร้างความสามัคคีและและสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ในการที่จะเสริมสร้างจิตบริการ รวมทั้งควรเปิดโอกาสให้คนที่มีความสามารถมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่ควรทำให้คนดีท้อถอย ก็จะมีส่วนช่วยให้พนักงานมีจิตบริการที่ออกมาจากใจ เพราะจิตใจต้องซื้อด้วยใจ”

“จิตใจที่งดงามเริ่มต้นจากการที่มีสุขภาพดี ครอบครัวที่อบอุ่นส่งผลดีต่อการคิดบวก การคิดบวกจะส่งผลดีทั้งต่อผู้ที่คิดและต่อผู้คนรอบข้าง เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การทำสมาธินั้นสามารถทำได้ในทุกๆ ที่ ทั้งยังเป็นการพักผ่อน จะส่งผลดีทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต ที่จะมีผลดีต่องานบริการ”

“กว่าจะรู้ได้ว่าการนั่งสมาธิดีและมีประโยชน์ก็เกือบจะสายเสียแล้ว โชคดีมากๆ ค่ะ ที่ได้มาเข้าอบรมcourse นี้ นอกจากจะได้รับความรู้และพัฒนาตนเองในด้านจิตบริการ ยังได้การพัฒนาสุขภาพร่างกาย ได้รับเทคนิคอีกมากมาย เพื่อเตรียมพร้อมตนเองในการทำงาน และที่สำคัญที่สุด การฝึกสมาธิให้เป็นปกตินิสัย ยังช่วยทำให้วันนี้และวันต่อๆ ไปของตัวเองมีพลังต่อสู้และเตรียมพร้อมที่จะทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพอีกด้วย”

“ได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้มาก ซึ่งมีผลต่อหน้าที่การงานโดยตรง คือ ได้รับทราบข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ตรงและนำมาถ่ายทอดให้เห็นมุมมองด้านอื่น เมื่อนำมาประมวลกันก็จะได้ภาพใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่องานบริการขององค์กร สามารถ

ช่วยอุดช่องโหว่ในการให้บริการผู้โดยสารได้ ทำให้ทราบว่าผู้โดยสารจะเดินทางมาถึงเราบนเครื่องบินจะต้องพบอะไรมาบ้าง นอกจากนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับทิศทางของธุรกิจการบิน ทำให้เราทราบว่าสถานการณ์ของบริษัทเราเป็นอย่างไร กำลังประสบวิกฤตอะไรบ้างทำให้เกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อองค์กร รู้สึกรักและตระหนักในความเป็นเจ้าของ ส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นไป”

“เมื่อฝึกสมาธิ ทำให้จิตใจสงบ โលง สุขใจ ปล่อยวาง และตั้งใจทำหน้าที่ๆ ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด โดยเฉพาะเมื่อมีโอกาสได้ดูแลผู้โดยสารสูงอายุ ผู้โดยสารป่วยและผู้โดยสารพิการ หลังจากเสร็จงานของตัวเองได้ไปช่วยพี่แอร์โฮสเตสในชั้น Business class พี่ๆ ขอขอบคุณที่มาช่วย รู้สึกดีมากครับ”

5. ปัจจัยสนับสนุนการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

จากการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพจากความเห็นของวิทยากร ผู้ช่วยผู้วิจัยและกลุ่มทดลอง รวมทั้งการสังเกตแบบมีส่วนร่วมจากการจัดกิจกรรมอภิปรายกลุ่มในการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่สนับสนุนต่อความสำเร็จในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ได้แก่

5.1 ด้านกิจกรรมการอบรม

5.1.1 การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน กลุ่มทดลองทุกคนต่างมีความเห็นว่าเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งต่อการปฏิบัติงานและต่อการทำให้เกิดมุมมองใหม่ในการให้บริการและเข้าใจการทำงานที่ครบวงจรในการให้บริการงานสายการบินแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ ดังเช่นผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็นว่า “การถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าร่วมฟังการอบรมที่มาเล่าสู่กันฟัง ทำให้ผู้เข้าอบรมอื่นๆ ได้ร่วมรับรู้ด้วย เป็นกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริง” “เป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์มาก เมื่อก่อนคิดว่างานบริการของเราหนักมาก แต่เมื่อได้ทราบถึงการทำงานของแผนกอื่นแล้ว จึงเข้าใจและเห็นใจว่าต่างก็เผชิญปัญหาในคนละรูปแบบ” “ต่อจากนี้ไปจะเข้าใจผู้โดยสารว่าทำไมจะขึ้นมาถึงเครื่องบินต้องผ่านขบวนการอะไรมาบ้าง จะตั้งใจให้บริการที่ดีที่สุด”

5.1.2 การฝึกปฏิบัติจริงด้วยการนำไปใช้ในส่วนของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็นว่า “เป็นการอบรมที่ได้ผลเพราะพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดี มีมุมมองที่ดีขึ้นต่อการบริการผู้โดยสารมีผู้โดยสารก็ชมมากขึ้นด้วยค่ะ” “สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริงได้เลย” “ชอบตรงที่เน้นการปฏิบัติการ”

5.1.3 การฝึกสมาธิเพื่อการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็นว่า “มีความประทับใจมากต่อการอบรมในครั้งนี้ โดยเฉพาะการนั่งสมาธิ หนูรู้สึกชอบและสบายใจ ทำให้จิตใจสะอาดและบริสุทธิ์ ชุ่มชื้นแต่สิ่งดีๆ ทำให้จิตใจดี เป็นการพัฒนาความคิดและจิตบริการ หวังว่าจะมีโอกาสได้อบรมเพื่อพัฒนาความคิดและจิตใจเช่นนี้อีกค่ะ” “การทำสมาธิช่วยให้เราทำงานได้อย่างมีสติ” “การฝึกสมาธิให้เป็นปกตินิสัย ยังช่วยทำให้วันนี้และวันต่อๆ ไปของตัวเองมีพลังต่อสู้และเตรียมพร้อมที่จะทำงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพอีกด้วย”

5.1.4 การออกกำลังกายแบบผสมผสานภายในใจ ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็นว่า “นอกจากจะได้รับความรู้และพัฒนาตนเองในด้านจิตบริการ ยังได้การพัฒนาสุขภาพร่างกาย ได้รับเทคนิคอีกมากมาย เพื่อเตรียมพร้อมตนเองในการทำงาน” “ชอบการออกกำลังกายของอาจารย์เกษมสุข ที่นำไปใช้ได้จริง”

5.1.5 การเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) เป็นการให้กลุ่มทดลองบันทึกผลของการฝึกสมาธิและการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นในสมุดบันทึก “Mind Diary...My Service” โดยให้บันทึกต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลา 1 เดือนหลังการอบรม

5.2 ด้านวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็นว่าประทับใจในการอบรมครั้งนี้ที่วิทยากร โดยมีความเห็นว่า “วิทยากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและประสบการณ์สูง ให้ผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วม มีกิจกรรม ไม่น่าเบื่อ” “มีการดำเนินการอบรมที่น่าสนใจติดตาม และได้ความรู้มาก” “มีทักษะในการจูงใจเป็นเลิศ ทั้งน้ำเสียงและท่าทาง” “มีการบรรยายที่ทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกเบื่อ”

6. ปัญหาและอุปสรรค

จากการสังเกตแบบมีส่วนร่วมและการเตรียมงานก่อนการทดลองอบรมทำให้ได้ค้นพบข้อมูลที่เป็นอุปสรรคต่อการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินดังนี้

6.1 การขาดแคลนบุคลากร พนักงานในกลุ่ม Front line เป็นกลุ่มที่สายการบินค่อนข้างขาดแคลน ทำให้ต้นสังกัดของพนักงานเหล่านั้นไม่สามารถอนุมัติให้มาเข้ารับการอบรมพร้อมกันหลายคนในวันที่ปฏิบัติหน้าที่ได้

6.2 ช่วงเวลาและระยะเวลาของการอบรม เนื่องจากเกิดวิกฤตอุทกภัยจึงได้เลื่อนการทดลองวิจัยเป็นเดือนธันวาคมของปีเดียวกันซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ผู้โดยสารเดินทางมาก พนักงานสายการบินไม่สามารถมาเข้ารับการอบรมได้มากเท่าที่ควร

6.3 ปัญหาวิกฤตอุทกภัย จากเหตุการณ์อุทกภัยในช่วงปลายปีพ.ศ.2554 ที่ผ่านมา ได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจการบินในประเทศไทย รายได้ของสายการบินจึงลดลงจนถึงระดับขาดทุน ประกอบกับที่พิกอภัยของพนักงานสายการบินจำนวนมากได้รับผลเสียหาย จึงทำให้โอกาสที่พนักงานสายการบินผู้สนใจที่จะเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ลดน้อยลง

อย่างไรก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวไม่ส่งผลต่อการเรียนรู้ที่จะเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง และการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน 3) เพื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ 4) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยได้วางแผนที่จะเลือกใช้การวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment) แบบ 2 กลุ่ม ทดสอบก่อนและทดสอบหลัง (Two Groups Pretest-Posttest Design) คือก่อนทดลองจะทำการทดสอบ (Pretest) เพื่อวัดข้อมูลพื้นฐานของพนักงานสายการบินไว้ก่อนทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จากนั้นดำเนินการด้วยการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาแล้ว ส่วนกลุ่มควบคุมได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ เมื่อสิ้นสุดการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม จึงทดสอบผลหลังการทดลอง (Posttest) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพร้อมกัน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย 4 ขั้นตอน คือ

ตอนที่ 1 การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. การรวบรวมข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน ประกอบด้วยการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้านงานสายการบิน และงานเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องบริการจากหนังสือ

2. ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน โดยสร้างแบบสอบถาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน และนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

พร้อมก็นำเครื่องมือไปทดลองใช้เพื่อหาค่าความเที่ยง จากนั้นรวบรวม วิเคราะห์และสรุปได้เป็น ข้อมูลความต้องการในการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน

ตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับ พนักงานสายการบิน ด้วยแนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่า ในตนเอง มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัยดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

2. นำข้อมูลความต้องการในการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน มาเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมร่วมกับการใช้แนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติและพฤติกรรมในการ ให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ เพื่อศึกษาจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน แบบสอบถามงานวิจัยเพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน (Lawrence, 2000) แบบสัมภาษณ์งานวิจัย สำหรับหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง กลุ่มทดลองและวิทยากร/ ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัยที่เข้าร่วมใช้รูปแบบการฝึกอบรม

3. กำหนดเนื้อหาการฝึกอบรมโดยนำแนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงบูรณา การกับแนวทางการเห็นคุณค่าในตนเองมาเป็นแนวทาง โดยได้แบ่งเนื้อหาการอบรมออกเป็น 3 หน่วยการเรียนรู้ดังนี้คือ หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง

4. กำหนดกิจกรรมการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองผู้เข้าอบรมได้ร่วม แสดงความคิดเห็น เสนอแนะและพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมที่เห็นว่าเหมาะสม เพราะการเรียนรู้ จะต้องเกิดจากตัวผู้เรียนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ผู้สอนทำหน้าที่เป็นเสมือนเพื่อนร่วมทางการ เรียนรู้และให้กำลังใจ ซึ่งสรุปได้กิจกรรมการอบรม 15 กิจกรรม

สรุปได้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่จะเสริมสร้าง จิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินซึ่งประกอบด้วยหลักการ การวางแผนและกระบวนการ

ตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

ผู้วิจัยได้ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมสำหรับพนักงานสายการบินกับกลุ่มทดลองจำนวน 19 คน ซึ่งเป็นพนักงานสายการบินผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารจาก 4 กลุ่มงาน ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระหว่างวันที่ 18 - 19 ธันวาคม พ.ศ.2554 ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 19.30 น. ณ โรงแรมรอยัลเบงกอล สุขุมวิท ซอย 5 กรุงเทพมหานคร ก่อนการอบรมผู้วิจัยดำเนินการวัดผลกับกลุ่มทดลองด้วยแบบวัดเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการเพื่อรวบรวมคำตอบไว้เป็นข้อมูลพื้นฐาน จากนั้นดำเนินการอบรมตามกำหนดการของโครงการโดยใช้รูปแบบที่พัฒนาขึ้นโดยแบ่งเป็นการเรียนรู้ในห้องเรียน 20 ชั่วโมง ซึ่งเนื้อหาการเรียนรู้มี 3 หน่วยฝึกอบรมคือ หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง หลังการอบรมให้กลุ่มทดลองนำสิ่งที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการให้บริการเป็นระยะเวลา 1 เดือนหรือ 20 วันทำการ วันละ 6 ชั่วโมงทำงาน รวมเป็น 120 ชั่วโมง พร้อมกับมอบหมายให้กลุ่มทดลองทำสมาธิทุกวันวันละ 30 นาทีเป็นเวลา 1 เดือน รวม 15 ชั่วโมง พร้อมบันทึกผลการปฏิบัติสมาธิและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการบริการ โดยให้บันทึกทุกวันในสมุดบันทึก "Mind Diary...My Service" รวมเป็นการนำไปปฏิบัติด้วยตนเอง 135 ชั่วโมง เมื่อครบ 1 เดือนวัดผลกับกลุ่มทดลองด้วยเครื่องมือชุดเดิม จากนั้นวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมด้วยการทดสอบค่าที (Paired t-test) และคำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

ในการศึกษาการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาโดยการสังเกต การสัมภาษณ์วิทยากร

ผู้ช่วยวิจัย และผู้เรียนกลุ่มทดลอง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการฝึกอบรมด้านจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน ซึ่งปัญหาและอุปสรรคที่พบจะได้หาทางป้องกันแก้ไข ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรมด้านจิตบริการต่อไปในอนาคต โดยการสัมภาษณ์ครอบคลุมในด้านต่างๆ ดังนี้คือ ภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้น ความเหมาะสมในแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการฝึกอบรมทั้งในด้านวัตถุประสงค์ ด้านกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม ด้านวิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม ด้านสถานที่อบรม ด้านตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม ด้านเนื้อหาการอบรม ด้านรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ และด้านการประเมินผลฝึกอบรม ส่วนความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ แบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการ แบบวัดเจตคติในการให้บริการ แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการ แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ แบบวัดการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นผู้วิจัยได้ทำการติดตามผลด้วยการสัมภาษณ์หัวหน้างานและกลุ่มทดลองหลังผ่านการฝึกอบรมไปแล้วเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยในกลุ่มทดลองผู้วิจัยได้มอบหมายให้ทำสมาธิต่อเนื่องติดต่อกันทุกวัน และบันทึกความรู้สึกที่ได้รับหลังจากการทำสมาธิพร้อมกับบันทึกความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารในแต่ละวันหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเมื่อให้บริการในสมุดบันทึกที่ชื่อว่า “Mind Diary...My Service” แล้วจึงทำการรวบรวมผลที่ได้เพื่อสรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยสอบถามเปรียบเทียบระหว่างความเป็นจริงกับสิ่งที่พนักงานสายการบินคาดหวังให้เป็น ซึ่งได้ผลดังนี้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มพนักงานสายการบินที่นำเข้าสู่การวิจัยมีความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินมากที่สุด ($\bar{X} > 4.50$) ในเรื่องชื่อเสียงของสายการบินในด้านคุณภาพงานบริการ ความพึงพอใจของผู้โดยสารกับงานบริการสายการบิน ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินเพราะมีบริการที่ดี ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินเพราะมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยสูง สายการบินมีความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ สายการบินมีการสื่อสาร

ข้อมูลของสายการบินให้แก่ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ รูปแบบการให้บริการของสายการบินที่เหมาะสม การต้องการเรียนรู้ถึงรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของสายการบินอื่นๆ สายการบินมีจอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่ง สายการบินมีระบบ online ให้ผู้โดยสารสามารถ check-in ล่วงหน้าได้ด้วยตนเอง สายการบินจัดให้มีห้องส่วนตัวสำหรับบริเวณโซนผู้โดยสารชั้นหนึ่ง กลุ่มพนักงานสายการบินที่นำเข้าสู่การวิจัยมีความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินมาก ($\bar{X} = 3.50 - 4.49$) ในเรื่องสายการบินมีระบบให้ผู้โดยสารแสดงตนขึ้นเครื่องผ่านโทรศัพท์มือถือที่มี NFC แทน Boarding Pass สายการบินมีบริการห้องอาบน้ำให้ผู้โดยสารบนเครื่องบิน กลุ่มพนักงานสายการบินที่นำเข้าสู่การวิจัยมีความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.50 - 3.49$) ในเรื่องผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินเพราะราคาค่าโดยสารถูก กลุ่มพนักงานสายการบินที่นำเข้าสู่การวิจัยมีความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินปานกลาง ($\bar{X} < 2.50$) ในเรื่องสายการบินกำลังประสบปัญหาด้านการเงิน สายการบินอื่นมีการให้บริการที่ดีกว่า

1.2 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มพนักงานสายการบินที่นำเข้าสู่การวิจัยมีความต้องการเรียนรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพบริการมากที่สุด ($\bar{X} > 4.50$) ในทุกๆ เรื่องคือ พนักงานสายการบินผู้ทำหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการ พนักงานสายการบินมีความตระหนักและรับรู้ได้ถึงสภาวะวิกฤตของสายการบิน พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ การมีจิตบริการของพนักงานสายการบินสามารถช่วยกู่วิกฤตและเพิ่มรายได้ของสายการบินได้ การมีจิตบริการของพนักงานสายการบินสร้างความมั่นคงแข็งแกร่งให้แก่สายการบินได้อย่างยั่งยืนผู้บริหารสายการบินเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน พนักงานสายการบินเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการ พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพด้านบริการ พนักงานสายการบินมีศักยภาพที่จะเสริมสร้างจิตบริการ การเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบินส่งผลต่อการมีจิตบริการ พนักงานสายการบินมีความต้องการที่จะบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป วัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีส่วนในการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงาน

1.3 ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่ากลุ่มพนักงานสายการบินที่นำเข้าสู่การวิจัยมีความต้องการเรียนรู้ด้านการพัฒนาตนเองมากที่สุด ($\bar{X} > 4.50$) ในทุกๆ เรื่องคือ พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่พร้อมจะพัฒนาตนเอง พนักงานสายการบินมีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเอง พนักงานสายการบิน

เป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเอง พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพดี พนักงานสายการบินเป็นผู้ใส่ใจดูแลสุขภาพตนเอง พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี พนักงานสายการบินต้องการบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการให้บริการใหม่

สรุปได้ว่า พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ และด้านการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุดในทุกๆ เรื่อง ส่วนความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินในเรื่องต่างๆ มีทั้งในระดับมากที่สุด ปานกลางและน้อยที่สุด หลังจากทราบถึงความต้องการที่จะเรียนรู้แล้วพบว่า การเสริมสร้างจิตบริการ เป็นสิ่งที่พนักงานสายการบินต้องการเรียนรู้ ผู้วิจัยจึงเลือกทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นแนวคิดหลักของการออกแบบการวิจัยทดลองโดยศึกษาจากรูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนของ Houle (1972) และนำผลวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ สำหรับพนักงานสายการบินที่ได้มาใช้เป็นเกณฑ์ในการสร้างเครื่องมือวัดผลที่มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติทดลองวิจัย

2. ผลการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ซึ่งมี 3 องค์ประกอบหลักคือ หลักการ การวางแผน และกระบวนการ

องค์ประกอบที่ 1 คือ หลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่

1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร หลักการสำคัญที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกที่ดีและกลับมาใช้บริการของสายการบินนั้นอีกก็คือ การตระหนักรู้และสามารถที่จะเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารได้ เพราะความต้องการของผู้โดยสารนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัย

2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ เป็นหลักการสำคัญที่จะช่วยทำให้พนักงานสายการบินตระหนักรู้ว่ามีเหตุผลในการรับรู้ได้ด้วยตนเอง เข้าใจต่อสถานการณ์การแข่งขันด้านการให้บริการของสายการบิน ได้มีการเรียนรู้และเกิดการปรับความเข้าใจ ปรับความรู้สึกนึกคิด และปรับการกระทำในแนวทางใหม่ เพื่อการพัฒนาตนเอง

3) การเห็นคุณค่าในตนเอง การเห็นคุณค่าในตนเองสามารถพัฒนาขึ้นได้ บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองย่อมมีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง เพราะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ เนื่องจากลักษณะทางกายเป็นสิ่งปรากฏแก่สายตาของผู้พบเห็นเป็นอันดับแรก การมีสุขภาพที่ดี สมบูรณ์แข็งแรงจึงเป็นหนึ่งในคุณสมบัติสำคัญของผู้ให้บริการ

องค์ประกอบที่ 2 คือ การวางแผนการฝึกอบรม มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่

1) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองได้ 6 ขั้น แล้วนำมากำหนดเนื้อหาการอบรม

2) เนื้อหาการฝึกอบรม ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้บูรณาการขึ้นทั้ง 6 ขั้นตอน ซึ่งได้เป็น 3 หน่วยการเรียนรู้ดังนี้คือ หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง ดังนี้

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน

1. ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน
2. แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต
3. ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน
4. กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ

1. เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ
2. การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ
3. ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน
4. การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง

1. ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ
2. แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่าในตนเอง
3. การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
4. การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ
5. การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

3) กิจกรรมการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการฝึกอบรมโดยให้กลุ่มทดลองผู้เข้าอบรมได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะและพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมที่เห็นว่าเหมาะสม ซึ่งสรุปได้กิจกรรมการอบรมดังต่อไปนี้

1. การผ่อนคลายจิตใจให้คลี่คลายไปกับเสียงเพลง
2. การจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมก่อนการอบรม
3. การบรรยายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงสภาวะวิกฤตของธุรกิจการบิน และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร
4. การเรียนรู้ผ่านบทบาทสมมุติถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น หากพนักงานสายการบินขาดจิตบริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดเจตคติและพฤติกรรมที่ดีในการบริการ
5. การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ
6. การวิเคราะห์ตนเองของผู้เข้าอบรมในพฤติกรรมบริการ
7. การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูด

8. การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ด้านจิตบริการ
9. การระดมสมองเพื่อกำหนดคุณลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของพนักงานสายการบิน
10. การจัดเสวนากลุ่มเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ว่าเป็นแนวทางที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้จริง
11. การนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ
12. การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
13. การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ
14. การออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ
15. การติดตามผลที่เกิดจากการทำสมาธิและการนำแนวทางใหม่ที่ทำให้มีจิตบริการเพิ่มขึ้นไปปฏิบัติ โดยรายงานในสมุดบันทึก

องค์ประกอบที่ 3 คือ กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรม มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่

- 1) วัตถุประสงค์
- 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม
- 4) สถานที่อบรม
- 5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม
- 6) เนื้อหาการอบรม
- 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน
- 8) การประเมินผลฝึกอบรม

3. ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการทดสอบการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวทางการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ประกอบด้วย 1) แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติและพฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ เพื่อศึกษาจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน 2) แบบสอบถามงานวิจัยเพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน 3) แบบสัมภาษณ์งานวิจัยสำหรับหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง กลุ่มทดลองและวิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัยที่เข้าร่วมใช้รูปแบบการฝึกอบรม โดยนำเครื่องมือวิจัยไปใช้ทดลองฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 19 คน ซึ่งเป็นพนักงานสายการบินผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารจาก 4 กลุ่มงาน ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ระหว่างวันที่ 17 - 18 ธันวาคม พ.ศ.2554 ตั้งแต่เวลา 08.30 น. - 18.30 น. ณ โรงแรมรอยัลเบญจา สุขุมวิท ซอย 5 กรุงเทพมหานคร โดยมีผลการดำเนินงานวิจัยดังนี้

3.1 ผลจากการวัดความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการ เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 26.21$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 25.23$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลองเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 34.32$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 27.07$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีความรู้สูงกว่ากลุ่มควบคุม

3.2 ผลจากการวัดเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบิน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 66.42$) และ

กลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 67.20$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีเจตคติในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลองเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับเจตคติในการให้บริการของกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 70.32$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 67.50$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีเจตคติในการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุม

3.3 ผลจากการวัดพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบิน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 76.63$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 85.97$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีพฤติกรรมในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลองเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับพฤติกรรมในการให้บริการของกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 97.89$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 86.50$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีพฤติกรรมในการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุม

3.4 ผลจากการวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบิน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 83.95$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 81.20$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลองเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 86.84$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 81.27$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสูงกว่ากลุ่มควบคุม

3.5 ผลจากการวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนน

เฉลี่ยเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 2.16$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 2.13$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลอง เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองของกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 2.32$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 2.17$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นทั้ง 2 กลุ่ม มีการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกัน

3.6 ผลจากการวัดความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบิน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 2.05$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 1.93$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลอง เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความมั่นคงทางอารมณ์ของกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 2.37$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 2.07$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นทั้ง 2 กลุ่ม มีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่แตกต่างกัน

3.7 ผลจากการวัดการเปิดเผย/การเก็บตัวของพนักงานสายการบิน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับการเปิดเผย/การเก็บตัวของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 2.11$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 2.10$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีการเปิดเผย/การเก็บตัวไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลอง เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับการเปิดเผย/การเก็บตัวของกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 2.11$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 2.17$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นทั้ง 2 กลุ่ม มีการเปิดเผย/การเก็บตัวไม่แตกต่างกัน

3.8 ผลจากการวัดความเครียดของพนักงานสายการบิน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลองก่อนเข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้น พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความเครียดของพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 11.63$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 12.30$) แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าก่อนการทดลอง กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเครียดไม่แตกต่างกัน ในขณะที่หลังการทดลองเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง พบว่าคะแนนเฉลี่ยเกี่ยวกับความเครียดของกลุ่มทดลอง ($\bar{X} = 8.63$) และกลุ่มควบคุม ($\bar{X} = 12.63$) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มควบคุม

ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ก่อนการทดลองอบรม กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความรู้เกี่ยวกับงานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ มีคุณลักษณะของผู้ให้บริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีความมั่นคงทางอารมณ์ การเปิดเผย/การเก็บตัวและมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมต่อการนำเข้าสู่การวิจัย

หลังการเข้าร่วมอบรม ซึ่งผู้วิจัยได้ติดตามผลเป็นระยะเวลา 1 เดือน กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยในด้านต่างๆ แตกต่างกันจากกลุ่มควบคุม คือกลุ่มทดลองที่ได้เข้ารับการอบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างจิตบริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้คือ ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการให้บริการ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ด้านคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ซึ่งหมายความว่ากลุ่มทดลองมีความรู้ด้านงานสายการบินและการบริการเพิ่มมากขึ้น มีเจตคติในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการที่ดีขึ้น ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยด้านความเครียดของกลุ่มทดลองต่ำกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งหมายความว่ากลุ่มทดลองมีความเครียดลดลงหลังการอบรม ส่วนด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ และด้านการมีบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวนั้น ภายหลังจากการทดลองอบรมทั้ง 2 กลุ่มไม่มีความแตกต่างกัน ซึ่งในภาพรวมกลุ่มทดลองรู้สึกประทับใจจากการเข้ารับการอบรม เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะมุ่งมั่นตั้งใจในการให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่ได้มีใครมาบังคับ รู้สึกว่าได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้มาก ซึ่งมีผลต่อหน้าที่การงานโดยตรงเพราะได้รับทราบข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ตรงและนำมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนต่อ

กันทำให้เห็นมุมมองด้านอื่นๆ ของงานบริการในสายการบินเดียวกันที่ไม่เคยทราบมาก่อน ได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติสมาธิอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับคลื่นสมองให้ต่ำซึ่งเป็นผลดีต่อสุขภาพกายและใจ พร้อมการบันทึกผลของการทำสมาธิและการให้บริการผู้โดยสารในแต่ละวันจนเกิดความคิดเชิงบวก เห็นคุณค่าในตนเองและพร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการด้วยใจอย่างแท้จริง

จากผลการสัมภาษณ์ผู้เข้าอบรมพบว่า ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจรูปแบบการอบรมในข้อที่ว่าการให้ผู้เข้าอบรมได้ปฏิบัติจริง เช่น การฝึกสมาธิ การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายและใจของอาจารย์เกษมสุข ภมรสติธย์ การฝึกบุคลิกภาพในการเดิน ยืน นั่งและมารยาทสังคม รวมทั้งมีการถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าร่วมฟังการอบรมที่มาแล้วสู่กันฟัง ทำให้ผู้เข้าอบรมอื่นๆ ได้ร่วมรับรู้ด้วย และที่สำคัญแต่ละกิจกรรมที่มีสามารถนำไปใช้ได้จริงทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

4. ผลวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ ผู้วิจัยดำเนินการโดยการสังเกต การสัมภาษณ์วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยของกลุ่มทดลอง เกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้ทดลองใช้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงแก้ไขรูปแบบให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสม ซึ่งมีผลดังนี้

4.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นไปใช้

1) ด้านภาพรวมของรูปแบบการฝึกอบรมที่จัดขึ้น

ผู้เข้าอบรมในกลุ่มทดลองจำนวน 19 คน ทุกคนต่างมีความเห็นตรงกันว่าเป็นรูปแบบการอบรมที่เหมาะสม สามารถทำให้ผู้เรียนมีจิตบริการเพิ่มขึ้นได้จริง โดยให้เหตุผลคือรูปแบบการอบรมนี้เป็นรูปแบบที่เน้นการแบ่งปันประสบการณ์จริง มีการสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์เพื่อนำไปสู่แนวทางการให้บริการที่ดีที่สุด การอบรมมีการลำดับขั้นความรู้ด้านงานสายการบินที่ครอบคลุมในทุกๆ ด้านซึ่งเชื่อมโยงไปจนถึงกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้ผู้เรียนรู้สึกได้ว่าเข้าถึงการอบรม มีกิจกรรมหลากหลายที่นำมาให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสลงมือปฏิบัติจริงด้วยตนเอง กิจกรรมและเนื้อหา มีความสอดคล้องกัน การอบรมมีการสอดแทรกความรู้ ข้อมูลต่างๆ ไปในกิจกรรม ทำให้สนุกมีสาระไม่น่าเบื่อและได้ความรู้เป็นอย่างมาก เพราะเน้นการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีสื่อ

ภาพยนตร์ที่น่าสนใจทำให้การอบรมน่าติดตาม ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสแสดงออกด้วยการเล่นละคร ในบทบาทสมมุติ มีการนำเสนอเนื้อหาการอบรมในประเด็นต่างๆ ที่มีความน่าสนใจ สิ่งต่างๆ ที่ได้เรียนรู้จากการอบรมล้วนสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง ได้ประโยชน์หลายด้านที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการบริการ ทั้งยังนำไปใช้ในการพัฒนาจิตใจและจิตบริการอย่างเป็นระบบ เป็นการอบรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริงๆ และมีประโยชน์ต่อการทำงานมาก ประกอบกับกลุ่มผู้เรียนที่ไม่ใหญ่เกินไปทำให้ผู้ดำเนินการอบรมได้ให้ความใกล้ชิดเป็นกันเองระหว่างการอบรมกับผู้เรียน

ส่วนวิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกันในข้อที่ว่ารูปแบบการอบรมมีการให้พนักงานสายการบินที่ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการผู้โดยสารที่แตกต่างกัน ได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมร่วมกัน ก่อให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน ได้เรียนรู้ประสบการณ์จากต่างหน่วยงาน มีการให้ข้อมูลด้านสายการบินก่อนนำส่งเข้าสู่กระบวนการเสริมสร้างจิตบริการอย่างเป็นขั้นตอน เป็นการอบรมที่เน้นการปฏิบัติ สร้างพื้นฐานของความเข้าใจงานด้านบริการ บนพื้นฐานของการมีคุณภาพจิตใจที่ดีงาม จนส่งผลทำให้ผู้ให้บริการเกิดจิตใจที่พร้อมจะให้บริการด้วยความรู้สึกจากใจที่มาจากภายใน ไม่ใช่มาจากหน้าที่บังคับ

2) ความเหมาะสมแต่ละองค์ประกอบของโครงการฝึกอบรม

2.1 ด้านวัตถุประสงค์

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่า วัตถุประสงค์มีความเหมาะสม เพราะสามารถนำไปสู่การเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินได้จริง และเน้นในเรื่องที่เป็นความสำคัญของธุรกิจการบิน ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายที่จะทำให้พนักงานสายการบินมีจิตบริการ

2.2 ด้านกลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกันว่ากลุ่มผู้เข้ารับการอบรมมีความเหมาะสม เพราะมีความใส่ใจ มีส่วนร่วมแสดงและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเป็นกันเอง มีความกระตือรือร้นที่จะได้เรียนรู้ ทั้งจากตัวผู้สอนและจากผู้เรียนด้วยกัน

2.3 ด้านวิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม

กลุ่มผู้เข้าอบรมมีความเห็นสอดคล้องกันว่าวิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรมมีความเหมาะสม โดยวิทยากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์สูง เป็นผู้ที่มีความรู้ รู้จักวิธีพูดบรรยาย มีความสามารถที่นำผู้เข้าอบรมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมได้อย่าง กระตือรือร้นและเต็มใจ มีการบรรยายที่ทำให้ผู้ฟังไม่รู้สึกรำคาญทำให้ผู้เข้าอบรมไม่เบื่อ มีการดำเนินการอบรมที่น่าสนใจติดตาม และได้ความรู้มาก มีทักษะในการจูงใจเป็นเลิศ ทั้งน้ำเสียงและท่าทาง ทำให้บรรยากาศการอบรมมีบรรยากาศสบาย ไม่เครียดมาก วิทยากรสามารถถ่ายทอด เรื่องที่อบรมได้สนุก มีการเตรียมสื่อ เนื้อหาและกิจกรรมที่น่าสนใจ อบรมแล้วได้ความรู้ ความ สนุกสนานอย่างครบถ้วน ทั้งยังให้ความรู้สึกเป็นกันเอง ทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมกล้าแสดงความคิดเห็น

2.4 ด้านสถานที่อบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่า สถานที่อบรมคือ โรงแรมรอยัลเบญจา มีความเหมาะสม ด้วยเพราะทำเลที่ตั้งของโรงแรมเดินทาง สะดวก มีรถไฟฟ้าผ่าน ส่วนห้องที่ใช้จัดอบรมคือ ห้องเบญจพรสวยงาม มีความสงบ เป็นส่วนตัวไม่ พลุกพล่านแม้จะอยู่ในย่านพลุกพล่าน และสิ่งที่คุณคนมีความเห็นตรงกันคือ อาหารบุฟเฟ่ต์ นานาชาติที่โรงแรมจัดเตรียมไว้ให้ สะอาดและมีรสชาติอร่อย

2.5 ด้านตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่า ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสม โดยมีการลำดับวิชาที่เริ่มอบรม ในแต่ละหัวข้อวิชาที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไป มีการปูพื้นฐานความรู้ให้เห็นภาพของ สถานการณ์ที่เป็นไปของสายการบิน ถึงแม้จัดอบรม 2 วัน แต่มีสาระที่สำคัญครบด้านจิตบริการ

2.6 ด้านเนื้อหาการอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่า เนื้อหาการอบรมมีความเหมาะสม เพราะเป็นเนื้อหาที่มีประโยชน์มาก ด้วยการมีจิตสำนึกในการ ให้บริการมีความจำเป็นต่อการแข่งขันทางธุรกิจการบินมาก ดังนั้น การที่ได้มีการนำข้อมูลที่เป็นอยู่

จริงในปัจจุบันเกี่ยวกับธุรกิจการบิน ความก้าวหน้าต่อการพัฒนานวัตกรรมที่นำมาให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินเพื่อการปรับปรุงงานด้านบริการ มานำเสนอเพื่อให้พนักงานสายการบินได้ตระหนักและมีความรู้สึกสำนึกต่อการให้บริการมากขึ้น นับว่ามีประโยชน์มากกับพนักงานทุกภาคส่วนของสายการบิน เพราะสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน ทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนในการพัฒนาบริการ รวมทั้งช่วยในการพัฒนาบุคลากรได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญเป็นอย่างมากคือ การได้เรียนรู้ลักษณะการทำงานของแผนกอื่น ซึ่งมีส่วนอย่างมากที่ช่วยทำให้ปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการให้บริการได้ ประกอบกับสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับผลึกของน้ำเป็นสิ่งที่คาดไม่ถึง ทำให้ได้เรียนรู้ที่จะรักตนเองและรักผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การที่ทำให้พนักงานเข้าใจความเป็นไปขององค์กรและตัวงานด้านบริการมากขึ้น

2.7 ด้านรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่ารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้มีความเหมาะสม เพราะมีทั้งการฟังการบรรยาย การคิด การปฏิบัติ ตลอดจนการอบรม ทำให้น่าติดตามในทุกๆ ขั้นตอน มีการทำให้ผู้เรียนได้ปรับมุมมองทัศนคติในการบริการ และนำไปใช้ได้จริง ด้วยข้อมูลที่ไม่ได้ยุ่งยากซับซ้อน แต่เข้าใจง่าย การถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าร่วมฟังการอบรมที่มาเล่าสู่กันฟัง ทำให้ผู้เข้าอบรมอื่นๆ ได้ร่วมรับรู้ด้วย มีกิจกรรมที่สามารถนำไปใช้ได้จริงผู้เข้าอบรมให้ความสนใจมากคือ การฝึกสมาธิ และการออกกำลังกายแบบผสมผสานภายใต้ “Kasemsook Movement” ของ อาจารย์ เกษมสุข ภมรสติธีย์

2.8 ด้านการประเมินผลฝึกอบรม

วิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่า การประเมินผลฝึกอบรมมีความเหมาะสม โดยเป็นการประเมินด้วยการทำแบบวัดความรู้เกี่ยวกับงานสายการบินและการบริการ แบบวัดเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งเป็นแบบวัดเดิมที่ใช้ก่อนเริ่มการอบรม ทำให้ผู้เรียนสามารถรับรู้ได้ถึงการพัฒนาที่ตนเองมีการพัฒนาที่ดีขึ้นในทุกๆ ด้าน

3) ความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งได้แก่ แบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการ แบบวัดเจตคติในการให้บริการ แบบวัดพฤติกรรมการให้บริการ แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ แบบวัดการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งวิทยากรและผู้ช่วยวิจัย รวมทั้งกลุ่มทดลองมีความเห็นสอดคล้องกันว่ามีความเหมาะสม เพราะข้อคำถามใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ตรงประเด็น ชัดเจน และคำถามเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัดผลสอดคล้องกับเป้าหมายที่จะทำให้พนักงานสายการบินมีจิตบริการเน้นในเรื่องที่เป็นความสำคัญของธุรกิจการบิน สามารถนำไปสู่การเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบินได้จริง

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยมีเป้าหมายที่จะพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน โดยในการอภิปรายผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการอภิปรายออกเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1. ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน

การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่เป็นอยู่จริงกับสิ่งที่พนักงานสายการบินคาดหวังใน 3 ด้านดังต่อไปนี้คือ 1) ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ 3) ด้านการพัฒนาตนเอง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง จึงเป็นข้อมูลที่สามารถสรุปได้ถึงความต้องการเรียนรู้ใน 3 ด้านดังกล่าว ดังนี้

พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินในระดับมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังอย่างสูงสุดในประเด็นที่ว่าอยากให้สายการบินของตนมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพงานบริการ ด้วยการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้โดยสารเพื่อที่ผู้โดยสารจะได้เลือกที่จะเดินทางกับสายการบินนี้ตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร(2542)

ที่มีความเห็นว่าการบริการที่ดีจะช่วยรักษารฐานลูกค้าเดิมไว้ได้ ในขณะที่เดียวกันก็ต้องพยายามเพิ่มลูกค้าใหม่ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และมีการเชิญชวนให้มีลูกค้าใหม่ๆ เข้ามา นอกจากนี้เหตุผลสำคัญที่ผู้โดยสารเลือกเดินทางกับสายการบินเพราะการมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยสูงของสายการบินนั้นๆ อันเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ทำให้สายการบินมีความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ นอกจากนี้การสื่อสารข้อมูลของสายการบินให้แก่ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ การปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสายการบินที่เหมาะสม การต้องการเรียนรู้ถึงรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของสายการบินอื่นๆ สายการบินมีนวัตกรรมที่ทันสมัยเช่น ผู้โดยสารสามารถ check-in ในระบบ online ล่วงหน้าได้ด้วยตนเอง มีระบบให้ผู้โดยสารแสดงตนขึ้นเครื่องผ่านโทรศัพท์มือถือที่มี NFC แทน Boarding Pass มีจอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่ง มีบริการห้องอาบน้ำให้ผู้โดยสารบนเครื่องบินและมีห้องส่วนตัวสำหรับบริเวณโซนผู้โดยสารชั้นหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารของ พิชัย ปิยะจิตเมตตา (2546) ที่พบว่าผู้โดยสารจะมีความพึงพอใจ ในการซื้อบัตรโดยสารเครื่องบินที่มีราคาสูงกว่า เพราะได้รับการบริการที่ดี มีความปลอดภัย เครื่องบินมีความทันสมัยและใหม่กว่า และการตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน ส่วนในเรื่องราคาค่าโดยสารที่ที่ราคาถูกหรือการที่สายการบินอื่นมีการให้บริการที่ดีกว่าเป็นเรื่องรองลงมาที่ผู้โดยสารให้ความสนใจที่จะเรียนรู้

สำหรับความต้องการเรียนรู้ในด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการ พนักงานสายการบินให้ความสนใจที่จะเรียนรู้มากที่สุดในทุกๆ ด้านโดยเฉพาะเรื่องของการมีจิตบริการ ซึ่งสอดคล้องกับเทพ สงวนกิตติพันธ์ (2551) ที่กล่าวถึงการที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพราะการให้บริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าประทับใจและชื่นชมในตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน นอกจากนี้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกและบอกต่อ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานมีรายได้และเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น พนักงานผู้ให้บริการก็ย่อมมีความเจริญก้าวหน้าเช่นเดียวกับที่ Gronroos (1990) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ รวมถึงระบบและทรัพยากรที่ใช้ในการบริการในการจัดหาวิธีการในการแก้ปัญหาหรือช่วยเหลือลูกค้า การที่พนักงานสายการบินมีความตระหนักและรับรู้ได้ถึงสถานะวิกฤตของสายการบินอันส่งผลให้พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ที่ว่าการเรียนรู้ของผู้ใหญ่นั้น จะเริ่มต้นได้อย่างดี ในกรณีที่ผู้ใหญ่ต้องเผชิญกับสถานะ

วิกฤตในชีวิต ซึ่งเมื่อเริ่มต้นแล้ว การเกิดกระบวนการเรียนรู้จะติดตามมาได้โดยง่าย ทำให้เกิดความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อความอยู่รอด เช่นเดียวกับ Taylor (1998) กล่าวถึงการเรียนรู้ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ต้องเป็นความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภายในและเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่าซึ่งทำให้บุคคลเลือกที่ตัดสินใจในตนเอง นอกจากนี้ Mezirow (1991) ยังมีความเห็นว่าการบูรณาการความรู้ ความเชื่อ และประสบการณ์ใหม่เข้ากับสิ่งเดิมได้ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงถึงระดับฐานรากซึ่งเป็นที่มาของพฤติกรรมที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ผู้บริหารสายการบินรวมถึงพนักงานจึงเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการและต้องการที่จะเรียนรู้ถึงการมีจิตบริการ เพราะจะสามารถช่วยสร้างความมั่นคงแข็งแกร่งให้แก่สายการบินได้อย่างยั่งยืน เช่นเดียวกับความคิดเห็นของวรางคณา หทัยยุทธ์ (2550) ที่กล่าวถึงการบริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นถือว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร ทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานทั่วไป ส่วนการที่พนักงานสายการบินสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองว่าส่งผลต่อการมีจิตบริการ ทำให้สอดคล้องกับแนวคิดของเกียรตวิวรรณ อมาตยกุล (2545) ที่กล่าวถึงความรู้สึกรักภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง ย่อมจะทำให้ผู้นั้นมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถที่แตกต่างจากผู้อื่นโดยไม่จำเป็นต้องไปเปรียบเทียบกับสิ่งอื่นใด จะเป็นผู้ที่พอใจในสิ่งที่ตนเองมีอยู่ เป็นอยู่และมุ่งมั่นที่จะทำในสิ่งที่ดีที่สุด บุคคลที่มีความภูมิใจในตนเอง มองตนเองในด้านบวกจึงเป็นผู้ที่สามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด ด้วยความต้องการเรียนรู้ในสิ่งเหล่านี้ย่อมส่งผลต่อความสามารถที่พนักงานสายการบินจะบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อนำไปสู่การให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไป โดยมีวัฒนธรรมองค์กรและการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชามีส่วนสำคัญในการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงาน

สำหรับความต้องการเรียนรู้ในด้านการพัฒนาตนเอง สามารถสรุปได้ว่าพนักงานสายการบินให้ความสนใจที่จะเรียนรู้มากที่สุดในทุกๆ ด้าน โดยพนักงานสายการบินเป็นผู้ที่พร้อมจะพัฒนาตนเอง มีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Karen (1993) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลคือการเห็นคุณค่าในตนเอง ความต้องการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ที่มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นผู้ที่มีความบุคลิกภาพดี ใส่ใจดูแลสุขภาพตนเอง เป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี ความต้องการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองเหล่านี้สอดคล้องกับที่อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงว่าบุคคล

มีจิตบริการไว้ 6 ประการ ดังนี้คือ 1) ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับลูกค้า 2) แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า 3) สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี 4) เก็บอารมณ์ได้ดีขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ จากลูกค้า 5) มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์แก่ลูกค้า 6) เปิดใจรับฟังคำติชมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของตนได้เสมอ

ส่วนความต้องการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการนั้นสอดคล้องกับที่พระพรหมคุณาภรณ์ (ประยุทธ์ ปยุตฺโต, 2532) ได้นำมาจากหลักคำสอนในพระพุทธศาสนาที่ได้มีการกล่าวถึงเทคนิควิธีที่ทำให้บุคคลรักใคร่ สร้างความพึงพอใจต่อกัน ซึ่งจัดได้ว่าเป็นคุณลักษณะสำคัญของผู้มีจิตบริการที่จะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บริการ เพราะงานบริการเป็นงานของผู้ให้ เป็นงานที่ต้องทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจและพึงพอใจจนอยากจะกลับมาใช้บริการนั้นอีกคือ สังคหวัตถุ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ประการ คือ 1) การเป็นผู้ให้ 2) การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ 3) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น 4) การยิ้มแย้มแจ่มใสและวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น

นอกจากนี้ ในความต้องการเรียนรู้ประเด็นสุดท้ายคือ พนักงานสายการบินต้องการบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการให้บริการใหม่ สอดคล้องกับขั้นตอนสุดท้ายของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ที่จะต้องบูรณาการมุมมองใหม่เข้าสู่วิถีชีวิตบนพื้นฐานของแนวความคิดใหม่ ที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยน ทักษะ ทักษะ และแนวทางการให้บริการใหม่ได้ในที่สุด

2. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินที่ได้พัฒนาขึ้นนี้เป็นผลมาจากการวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการและด้านการพัฒนาตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2532) และ Lawson (2006) ในเรื่องของการศึกษาความต้องการเรียนรู้หรือการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมว่าเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการศึกษาหาความต้องการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ว่าเรื่องใดบ้างที่จะสามารถแก้ไขหรือปรับปรุงได้ด้วยการฝึกอบรม โดยคำนึงถึงเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ขององค์กรหรือเกณฑ์กำหนดความสามารถของ

บุคคลากรเป็นสำคัญ โดยวิธีการที่ใช้ในการวิเคราะห์หาความจำเป็นในการฝึกอบรมมีหลายหลายวิธี เช่น การสำรวจด้วยแบบสอบถาม การสังเกตการณ์ การทดสอบ การประชุม และการคาดการณ์จากแนวโน้มหรือทิศทางความเป็นไปขององค์กร เป็นต้น ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกวิธีการสำรวจด้วยแบบสอบถามแล้วนำมาพิจารณาหาทางเลือกที่ดีที่สุดที่จะนำมาจัดอบรม โดยสรุปได้ว่าพนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้มากที่สุดในทั้ง 3 ด้านคือด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการและด้านการพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิ่งที่พนักงานสายการบินต้องการให้เกิดมากที่สุด คือ การที่สายการบินของตนมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพงานบริการ

ผู้วิจัยได้พบว่าการที่พนักงานสายการบินต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยเป็นการเรียนรู้ในรูปแบบของการฝึกอบรม ที่ใช้ระยะเวลาอบรม 2 วัน เนื่องจากกลุ่มผู้เรียนเป็นพนักงาน Front line ที่ต้องทำงานเป็นกะและมีวันหยุดที่แตกต่างกัน ประกอบกับจำนวนพนักงานที่ไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถเข้ารับการอบรมที่ต้องใช้เวลาอบรมมากกว่า 2 - 3 วันขึ้นไปพร้อมกันได้ ทั้งนี้ ช่วงระยะเวลาที่ต้องการให้มีการจัดอบรมมากที่สุดคือช่วงระยะเวลาระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน ซึ่งมีจำนวนผู้โดยสารเดินทางน้อย เนื่องจากยังไม่เข้าสู่ช่วงฤดูเทศกาลท่องเที่ยว โดยข้อมูลเหล่านี้ ผู้วิจัยรวบรวมมาจากการศึกษาความต้องการเรียนรู้ซึ่งเป็นกระบวนการแรกของรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้สอบถามถึงสภาพที่เป็นจริงเปรียบเทียบกับสิ่งที่พนักงานสายการบินคาดหวัง ความแตกต่างที่เกิดขึ้นจึงเป็นเครื่องบอกถึงความต้องการที่จะเรียนรู้ในด้านต่างๆ ซึ่งความต้องการเหล่านี้ทำให้ผู้วิจัยตัดสินใจที่จะจัดอบรมให้แก่พนักงานสายการบินเมื่อได้พิจารณาแล้วว่าจะต้องดำเนินการอบรม จากนั้นผู้วิจัยได้พิจารณาหาทางเลือกที่ดีที่สุดทั้งช่วงเวลาที่ทำการอบรม ระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม เนื้อหาและกิจกรรมที่จะนำมาใช้ อันจะส่งผลให้พนักงานสายการบินมีจิตบริการเพิ่มขึ้นได้ สิ่งเหล่านี้สอดคล้องกับแนวความคิดการจัดอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่ Houle (1972) ได้กล่าวถึงคือ ต้องพิจารณาว่าจะต้องดำเนินการอบรมหรือไม่ หากจัดอบรมจะต้องหาทางเลือกที่ดีที่สุด เพราะหลายองค์กรอาจต้องตัดสินใจให้เหมาะสมต่อการนำไปประยุกต์ในแต่ละภารกิจและสอดคล้องกับนโยบายหรือกฎระเบียบที่มีอยู่แล้ว

การพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวความคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยได้นำแนวความคิด

เรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง Mezirow (1991) มาเป็นกระบวนการหลักในการวิจัย ซึ่งมีกระบวนการย่อยที่เป็นองค์ประกอบคือ แนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด 7 ขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1972) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ได้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ซึ่งมี 3 องค์ประกอบหลักคือ หลักการ การวางแผน และกระบวนการ ซึ่งองค์ประกอบที่ 1 คือ หลักการของรูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่ 1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง 4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ องค์ประกอบที่ 2 คือ การวางแผนการฝึกอบรม มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่ 1) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง 2) เนื้อหาการฝึกอบรม 3) กิจกรรมการฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 3 คือ กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรม มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม 4) สถานที่อบรม 5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม 6) เนื้อหาการอบรม 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน 8) การประเมินผลฝึกอบรม (แผนภาพที่ 19)

องค์ประกอบที่ 1: หลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้คือ 1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง 4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ

1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร เนื่องด้วยแนวโน้มที่สำคัญสำหรับงานบริการสายการบินในยุคใหม่ของอุตสาหกรรมการบินเป็นการสร้างบริการที่เกินความคาดหวัง สามารถให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างแตกต่างกันเป็นรายบุคคลได้ (วิทยา ด้านธำรงกุล, 2547) โดยมีลูกค้าหรือผู้มารับบริการเป็นจุดศูนย์กลางและมีเป้าหมายเพื่อสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุดให้แก่ผู้มารับบริการ ให้ผู้บริการกลับมาใช้บริการอีกอย่างต่อเนื่องตลอดไป ผู้ให้บริการจึงต้องมีเจตนาอันแรงกล้าที่จะมอบบริการอันเป็นเลิศแก่ลูกค้า การมีจิตบริการจึงต้องเริ่มจากการตระหนักรู้ มีสำนึกในฐานะผู้ให้บริการ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อมและกระตือรือร้นที่จะให้ความช่วยเหลือหรือบริการด้วยความเต็มใจ เพื่อให้ผู้โดยสารเกิดความภาคภูมิใจและเลือกใช้สายการบิน

นั้นตลอดไป หลักการสำคัญที่จะทำให้ผู้โดยสารเกิดความรู้สึกที่ดีและกลับมาใช้บริการของสายการบินนั้นอีกก็คือ การตระหนักรู้และสามารถที่จะเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้โดยสารได้ เพราะความต้องการของผู้โดยสารนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามยุคสมัย ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่ของสายการบินที่จะต้องทำการสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของผู้โดยสารนี้ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและนำมาเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการกำหนดแนวทางที่จะให้บริการของสายการบินนั้นเพื่อตอบสนองและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการให้ได้มากที่สุด

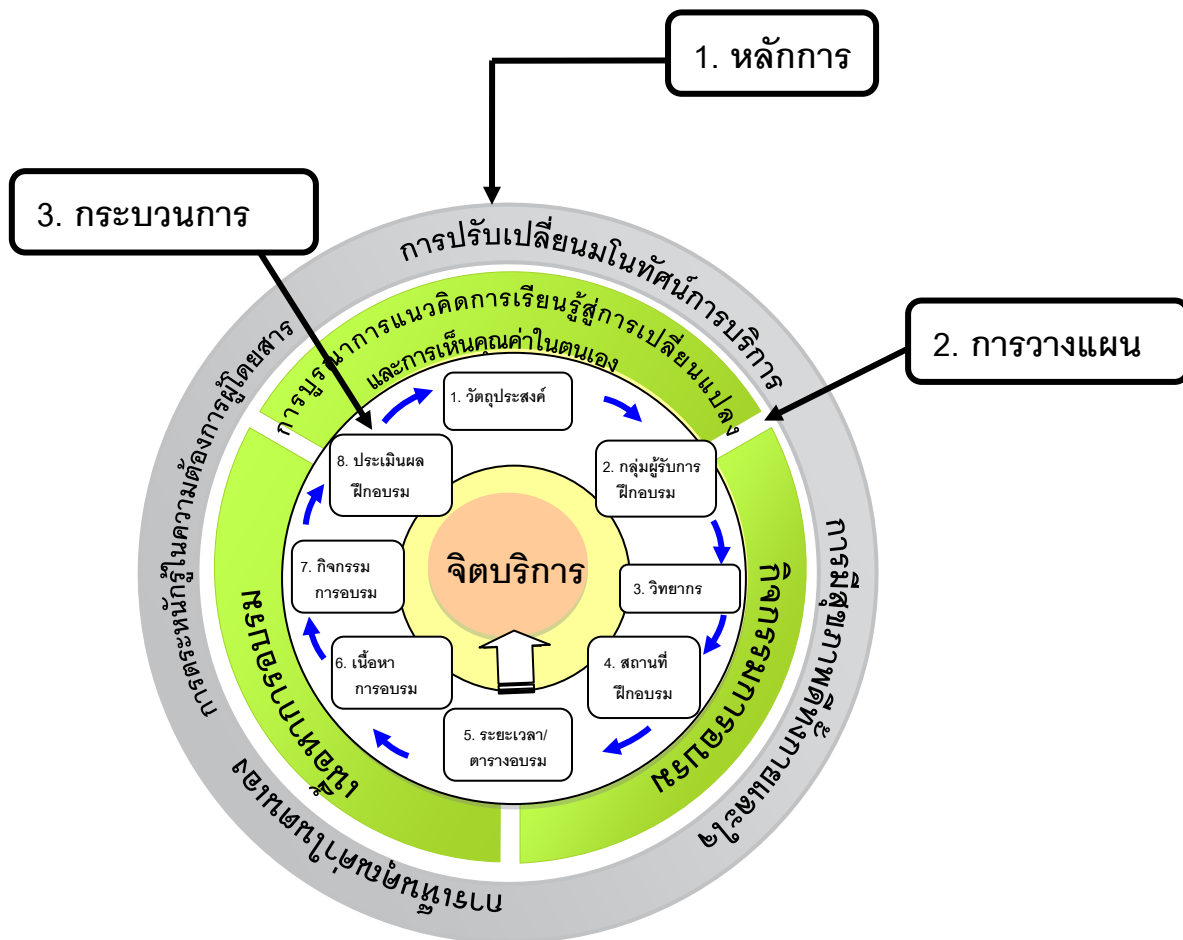
2) **การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ** เป็นหลักการสำคัญที่จะช่วยทำให้พนักงานสายการบินตระหนักรู้ว่ามีเหตุผลในการรับรู้ได้ด้วยตนเอง เข้าใจต่อสถานการณ์การแข่งขันด้านการให้บริการของสายการบิน ได้มีการเรียนรู้และเกิดการปรับความเข้าใจ ปรับความรู้สึกนึกคิด และปรับการกระทำในแนวทางใหม่ เพื่อการพัฒนาตนเองให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของธุรกิจการบิน โดยมีได้ยึดติดกับความเชื่อ ความรู้สึกนึกคิด และการให้บริการแบบเดิม มีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การที่พนักงานสายการบินผู้มีหน้าที่ในการให้บริการสามารถปรับเปลี่ยนความเชื่อและมุมมองความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ เข้าใจและพร้อมที่จะปรับปรุง เข้าใจถึงแก่นแท้ของการให้บริการด้วยจิตบริการที่แท้จริงอันเป็นความเข้าใจที่ไม่ได้ยึดติดอยู่กับกรอบเดิมว่าเป็นการบริการที่ทำไปตามหน้าที่ การปรับเปลี่ยนนั้นจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่าอย่างสำคัญและยั่งยืน (Mezirow, 1991) เพราะพนักงานสายการบินเหล่านั้นจะให้บริการแก่ผู้โดยสารด้วยความรู้สึกที่มาจากจิตบริการอย่างแท้จริง ซึ่งมโนทัศน์ที่ปรับเปลี่ยนใหม่นี้เมื่อได้รับการยอมรับว่าเหมาะสมจะเป็นแนวทางปฏิบัติเพื่อนำไปสู่การบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสารได้ต่อไป

3) **การเห็นคุณค่าในตนเอง** การที่ผู้ให้บริการตัดสินใจตัดสินคุณค่าของตนเอง โดยใช้ความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อตนเองว่ามีความสามารถมีคุณค่า ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองสามารถพัฒนาขึ้นได้และเมื่อพัฒนาขึ้นได้แล้วจะทำให้เป็นผู้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมที่จะเป็นผู้ให้ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง เพราะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ การเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นเสมือนแหล่งพลังงานของจิตใจที่บุคคลจำเป็นต้องมีไว้เพื่อใช้เผชิญกับสภาวะความทุกข์หรือสภาวะวิกฤติที่ผ่านเข้ามาในชีวิต และเป็นหลักการสำคัญในการที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองไปสู่การเพิ่มจิตบริการ บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองย่อมมีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อม

ที่จะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง เพราะมีแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จ สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่สำคัญของผู้มีหน้าที่ในการให้บริการ เพราะพนักงานสายการบินย่อมต้องเผชิญกับความเครียดจากการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่มีความต้องการหลากหลาย การที่พนักงานเห็นคุณค่าในตนเองย่อมที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2545) นับว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งร่วมกับการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริการที่จะเสริมสร้างจิตบริการแก่พนักงานสายการบิน

4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ โดยปกติของมนุษย์มีอารมณ์ ร่างกายและจิตใจเป็นความเกี่ยวเนื่องที่แยกออกจากกันไม่ได้ ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการรักษาใจและอารมณ์ให้สดชื่นแจ่มใสไว้ได้ตลอดเวลา การมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจจึงเป็นหลักสำคัญของการที่จะเป็นผู้ที่มีจิตบริการที่ดี บุคคลที่มีลักษณะทางกายภาพที่ดี ร่างกายสมบูรณ์ แข็งแรงเป็นหนึ่งในองค์ประกอบสำคัญที่จะมีส่วนช่วยเสริมให้บุคคลนั้นมีความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเองหรือเห็นคุณค่าในตนเองสูงกว่าผู้ที่มีลักษณะทางกายภาพด้อยกว่า เนื่องจากลักษณะทางกายภาพนี้เป็นสิ่งที่ปรากฏแก่สายตาของผู้พบเห็นเป็นอันดับแรก (Coopersmith, 1981) การมีสุขภาพที่ดี สมบูรณ์แข็งแรงจึงเป็นหนึ่งในคุณสมบัติสำคัญของผู้ให้บริการ นอกจากสุขภาพกายแล้ว สุขภาพใจยังเป็นสิ่งสำคัญ จากการที่พนักงานสายการบินต้องเผชิญกับความเครียดในการให้บริการแก่ผู้โดยสารที่หลากหลาย ในขณะที่เราไม่สามารถจัดการกับสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดเหล่านั้นได้ แต่เรายังมีวิธีที่จะจัดการกับความหงุดหงิดขุ่นเคืองที่เกิดขึ้นให้ลดน้อยลงได้ ด้วยเทคนิคการผ่อนคลายทำสมาธิ (Lawrence, 2000) เพราะสมาธิเป็นสิ่งเดียวที่จะทำให้ใจมีประสิทธิภาพได้ทันทีที่จะควบคุมอารมณ์ไว้ได้เมื่อมีสิ่งไม่ดีมากระทบ ความมั่นคงของใจที่ถูกฝึกดีแล้วจะส่งผลให้อารมณ์ไม่หวั่นไหวเมื่อถูกกระทบ (เกษมสุข ภมรสติธย์, 2544) การมีสุขภาพใจที่ดีย่อมส่งผลต่อการมีสุขภาพกายที่ดี ในทางกลับกันการมีสุขภาพกายที่ดีย่อมส่งผลต่อการมีสุขภาพใจที่ดีด้วยเช่นกัน ดังนั้น พนักงานสายการบินที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ให้บริการเนื่องด้วยเวลาเข้าออกของเครื่องบิน ซึ่งมีตารางเวลาที่ทำการบินตลอดต่อเนื่องทั้งวันเกือบตลอด 24 ชั่วโมง โดยเฉพาะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ในเส้นทางข้ามทวีป ซึ่งจะได้พักผ่อนและรับประทานอาหารตามเวลาปกติเช่นที่พำนักอยู่ในประเทศไทย เนื่องจากต้องหมุนเวียนเปลี่ยนกันไปพำนักในประเทศต่างๆ ทั่วโลกซึ่งมีเวลาแตกต่างกัน ดังนั้น การมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงทั้งร่างกายและจิตใจจึงเป็นสิ่ง

สำคัญที่จะทำให้พนักงานสายการบินเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ (พวงพันธุ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา; สัมภาษณ์, 2555)



แผนภาพที่ 19 รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

จากหลักการทั้ง 4 ดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น จึงเป็นแนวทางหลักที่จะนำไปสู่การเสริมสร้างจิตบริการแก่พนักงานสายการบินได้ต่อไปขอการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้

องค์ประกอบที่ 2: การวางแผนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญดังนี้คือ 1) การบูรณาการแนวความคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง 2) เนื้อหาการฝึกอบรม 3) กิจกรรมการฝึกอบรม

1) การบูรณาการแนวความคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งเมื่อบูรณาการแล้วมีทั้งหมด 6 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 แนะนำให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้ว่ากำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ชั้นที่ 2 ตรวจสอบและวิเคราะห์ตนเองเพื่อให้รู้จักตนเองและยอมรับ

ตนเองตามความเป็นจริง ขั้นที่ 3 การวิพากษ์ร่วมกันด้วยการใช้คำพูดและภาษากายที่สื่อออกมาถึงความมุ่งมั่นในการร่วมค้นหาแนวทางปฏิบัติใหม่ที่เหมาะสมกว่าในการเสริมสร้างจิตบริการ ขั้นที่ 4 ร่วมกันหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ ขั้นที่ 5 ทดลองปฏิบัติ พร้อมประเมินผล ขั้นที่ 6 พัฒนาและบูรณาการความสามารถของตนเองในบทบาทใหม่สู่การให้บริการบนพื้นฐานแนวคิดใหม่ที่ได้เปลี่ยนแปลง

สำหรับการออกแบบการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้คำนึงถึงองค์ประกอบ 10 ประการของ Houle (1981) คือ ภูมิหลังของผู้เรียน ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยการอำนวยความสะดวก (Facilitator) การออกแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน การลำดับเนื้อหาการอบรม ตารางเวลาการอบรม วิธีการฝึกอบรม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน แหล่งการเรียนรู้ การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลฝึกอบรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. ภูมิหลังของผู้เรียน เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 83.9 และร้อยละ 16.1 ตามลำดับ และส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 - 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.2 โดยทุกคนมีวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 58.1 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานระหว่าง 16 - 25 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 51.6

2. ความเข้าใจในผู้เรียนเป็นรายบุคคล ผู้เรียนเป็นพนักงานสายการบินที่มีหน้าที่ให้บริการโดยตรงแก่ผู้โดยสารจาก 4 กลุ่มงานคือ 1) พนักงานสำรองที่นั่ง 2) พนักงานบัตรโดยสาร 3) พนักงานต้อนรับภาคพื้นและ 4) พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานกับสายการบินมากกว่า 33 ปี จึงมีความเข้าใจลักษณะงานที่ให้บริการของพนักงานทั้ง 4 กลุ่มนี้เป็นอย่างดี

3. ผู้สอนหรือวิทยากรหรือผู้อำนวยการอำนวยความสะดวก (Facilitator) ผู้วิจัยได้เชิญวิทยากรคือ คุณ สรณี รัตนจิระวงศ์ ผู้จัดการกองมาตรฐานคุณภาพบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีประสบการณ์ด้านมาตรฐานการให้บริการ และการสำรวจความพึงพอใจของผู้โดยสารสายการบินมานานกว่า 25 ปี เป็นผู้ให้ความรู้ในหน่วยฝึกอบรมที่ 1 ข้อมูลด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน โดยมีผู้ช่วยผู้วิจัย 2 ท่าน คือ 1) คุณ อัจฉา หลิวเจริญ หัวหน้าแผนกต่างประเทศ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชน สถาบันพัฒนาเยาวชนโลก 2) คุณ นาฏนัตดา เรืองเดช ครูฝึกอบรมสังกัดฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีที่ปรึกษาการวิจัย 1 คน คือ

อาจารย์ เกษมสุข ภมรสถิตย์ อาจารย์พิเศษคณะแพทยแผนตวันออก มหาวิทยาลัยรังสิตและที่ปรึกษาคณะกรรมการพัฒนางานวิชาการการศึกษามืองพัทยา โดยผู้วิจัยทำหน้าที่วิทยากรในหน่วยฝึกอบรมที่ 2 และ 3 รวมทั้งเป็นผู้อำนวยความสะดวกของการอบรม

4. การออกแบบการฝึกอบรมที่ชัดเจน ผู้วิจัยได้ออกแบบโดยกำหนดให้ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 เป็นการกำหนดองค์ประกอบของแผนการฝึกอบรม ส่วนที่ 2 เป็นการกำหนดเนื้อหาการฝึกอบรม และส่วนที่ 3 เป็นการวางแผนการจัดกิจกรรมการฝึกอบรม ผู้วิจัยมีเป้าหมายสุดท้ายที่ต้องการให้เกิดขึ้นหลังจากการใช้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่ได้พัฒนาขึ้นคือ การมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นของพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยจึงกำหนดวัตถุประสงค์คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้สายการบิน และเพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน

5. การลำดับเนื้อหาการอบรม ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ Mezirow (1991) อันเป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากภายในบุคคล มาเป็นกระบวนการหลักในการวิจัย ซึ่งมีจุดเด่นที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของการศึกษาผู้ใหญ่คือการช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่คิดได้ด้วยตนเอง จนเข้าใจได้ว่าสิ่งที่กำลังเผชิญอยู่เป็นสถานการณ์วิกฤต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเริ่มลำดับเนื้อหาการอบรมที่การให้ผู้เรียนได้ตระหนักรู้ถึงสภาวะวิกฤตที่สายการบินกำลังเผชิญอยู่ โดยดำเนินการวิจัยร่วมกับแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองและศักยภาพในการให้บริการเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาขึ้นได้ ผู้วิจัยจึงนำมาเป็นเนื้อหาการอบรมในส่วนต่อไปและเนื้อหาการอบรมในส่วนสุดท้ายคือการพัฒนาตนเอง

6. ตารางเวลาการอบรม ผู้วิจัยได้กำหนดตารางเวลาของการอบรมเป็นการอบรมต่อเนื่อง 2 วัน โดยกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้และกิจกรรมการเรียนรู้บนพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีตามที่ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยมา

7. วิธีการฝึกอบรม ผู้วิจัยและวิทยากรได้ประชุมหารือถึงวิธีการฝึกอบรมที่จะนำมาใช้ในการทดลองวิจัยครั้งนี้ โดยได้นำวิธีการบรรยาย การอภิปรายกลุ่ม การใช้บทบาทสมมุติ การใช้กรณีศึกษา การลงมือปฏิบัติจริงและการจดบันทึก โดยใช้สื่อประกอบการสอน ได้แก่ PowerPoint DVD เพลงประกอบการออกกำลังกายและการทำสมาธิ

8. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ผู้วิจัยได้นำรูปแบบของการจัดโต๊ะและที่นั่งในการเรียนเพื่อให้มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอนได้มากที่สุด และสามารถควบคุมการเรียนการสอนได้ดีที่สุด โดยรูปแบบที่นำมาใช้มีทั้งการจัดโต๊ะแบบห้องเรียน การจัดโต๊ะแบบรูปเกือกม้า การจัดโต๊ะแบบวงกลม และการจัดโต๊ะแบบ Cluster ที่เป็นการจัดที่นั่งเป็นกลุ่มเล็กๆ หลายหลายกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากขึ้น และแต่ละคนก็สามารถเคลื่อนย้ายไปมาระหว่างกลุ่มได้สะดวก

9. แหล่งการเรียนรู้ ผู้วิจัยได้จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของงานบริการที่ผู้เรียนได้ประสบมา ทั้งด้านบวกและด้านลบ พบว่าผู้เรียนเกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ หนังสือ เอกสาร ตำรา รวมไปถึงข้อมูลต่างๆ ที่ค้นหาจาก Internet ล้วนเป็นแหล่งการเรียนรู้ รวมทั้งจากวิทยากร

10. การกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลฝึกอบรม การประเมินผลการใช้รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวัดผลกลุ่มทดลองถึงการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นในการปฏิบัติงานให้บริการงานสายการบินโดยใช้แบบวัดเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ และนำผลของการตอบแบบวัดทั้งหมดมาหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำมาเปรียบเทียบระหว่างก่อนการอบรมและหลังการอบรมของผู้เรียนที่เป็นกลุ่มทดลอง

2) **เนื้อหาการฝึกอบรม** สำหรับในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้วางแผนกำหนดเนื้อหาจากการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยให้สอดคล้องกับแนวคิดที่ได้บูรณาการขึ้นทั้ง 6 ขั้นตอน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการกำหนดเนื้อหา โดยได้แบ่งออกเป็น 3 หน่วยการเรียนรู้ดังนี้คือ หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน

1. ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน
2. แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต
3. ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน
4. กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ

1. เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ
2. การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ
3. ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน
4. การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนาตนเอง

1. ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ
2. แนวทางการฝึกให้เห็นคุณค่าในตนเอง
3. การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
4. การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ
5. การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

3) **กิจกรรมการฝึกอบรม** ผู้วิจัยได้จัดกิจกรรมการฝึกอบรมโดยให้กลุ่มทดลองผู้เข้าอบรมได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะและพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมที่เห็นว่าเหมาะสม โดยอาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงที่ความต้องการเรียนรู้จะต้องเกิดจากตัวผู้เรียนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ผู้สอนทำหน้าที่เป็นเสมือนเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้และให้กำลังใจซึ่งกิจกรรมการฝึกอบรมนี้จะส่งผลให้ผู้เรียนได้เกิดความตระหนักรู้ในความต้องการของผู้โดยสาร การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ และให้สอดคล้องกับเนื้อหาการอบรม ซึ่งสรุปได้กิจกรรมการอบรมดังต่อไปนี้

1. การผ่อนคลายจิตใจให้คลี่คลายไปกับเสียงเพลง
2. การจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมก่อนการอบรม
3. การบรรยายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงสภาวะวิกฤตของธุรกิจการบิน และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร
4. การเรียนรู้ผ่านบทบาทสมมุติถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น หากพนักงานสายการบินขาดจิตบริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดเจตคติและพฤติกรรมที่ดีในการบริการ
5. การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ

6. การวิเคราะห์ตนเองของผู้เข้าอบรมในพฤติกรรมบริการ
7. การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูด
8. การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ด้านจิตบริการ
9. การระดมสมองเพื่อกำหนดคุณลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของพนักงานสายการบิน
10. การจัดเสวนากลุ่มเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ว่าเป็นแนวทางที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้จริง
11. การนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ
12. การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
13. การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ
14. การออกกำลังผสมผสานกายและใจ
15. การติดตามผลที่เกิดจากการทำสมาธิและการนำแนวทางใหม่ที่ทำให้มีจิตบริการเพิ่มขึ้นไปปฏิบัติ โดยรายงานในสมุดบันทึก

รูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้ ได้เริ่มจากหลักการ 4 ประการว่าด้วยการตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง และการมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ ได้นำมาสู่ขั้นตอนของการวางแผนการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย 3 ขั้นตอนคือ การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เนื้อหาการฝึกอบรม และกิจกรรมการฝึกอบรม แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการฝึกอบรมซึ่งจะได้อธิบายต่อจากนี้ไป

องค์ประกอบที่ 3 : กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยได้จัดกระบวนการฝึกอบรมโดยคำนึงถึงความสะดวกของช่วงวันที่กลุ่มผู้เรียนที่เป็นกลุ่มทดลองจะสามารถมาเข้ารับการอบรมได้เป็นหลัก โดยจัดให้มีกิจกรรมที่หลากหลาย ให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแบ่งปันประสบการณ์ในการทำงานซึ่งกันและกัน หลังสิ้นสุดการอบรมผู้วิจัยมอบหมายให้มีการบันทึกการบันทึกความรู้สึกที่ได้จากการนั่งสมาธิในแต่ละวัน โดยให้ผู้เรียนเลือกปฏิบัติในช่วงเวลาที่สะดวกพร้อมกับบันทึกความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการ

ให้บริการลงในสมุดบันทึกที่ได้ออกแบบให้บันทึกได้ง่าย มีการแบ่งช่องของวันแต่ละวันไว้ชัดเจน ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ส่ง email และ SMS เพื่อเป็นการติดตามและย้ำเตือนมิให้ลืมบันทึก เนื่องจากผู้เรียนอาจมีภารกิจมากจนทำให้ลืมที่จะบันทึกความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการอบรม กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรมมีองค์ประกอบสำคัญ 8 ประการดังนี้คือ

- 1) วัตถุประสงค์
- 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม
- 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม
- 4) สถานที่อบรม
- 5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม
- 6) เนื้อหาการอบรม
- 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน
- 8) การประเมินผลฝึกอบรม

1) **วัตถุประสงค์** ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน โดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) มีวัตถุประสงค์เพื่อทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของบุคคล โดยการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นการเปลี่ยนที่เกิดจากภายใน มิใช่เป็นการเปลี่ยนจากภายนอก เพราะการเปลี่ยนแปลงจากภายในของบุคคลคนหนึ่งให้เป็นอย่างไรอย่างหนึ่ง ต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงจากรากฐานของบุคคล เป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่และต้องถึงขั้นที่ทำให้บุคคลคนหนึ่งเปลี่ยนแปลงจุดยืน มุมมอง ไม่ว่าจะเป็นความคิด ความเชื่อ ดังนั้น การที่พนักงานสายการบินจะเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะมีจิตบริการเพิ่มขึ้น จึงต้องเป็นสิ่งที่เกิดจากความต้องการของตัวพนักงานเอง โดยไม่ต้องมีใครบังคับ ประกอบกับแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของLawrence (2000) ที่ได้กล่าวว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นปัจจัยสำคัญที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลอีกปัจจัยหนึ่ง บุคคลที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงจะเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ดี มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเอง สามารถให้เหตุผลในสิ่งที่ตนเองกระทำได้กระจ่างชัด มั่นใจในการกระทำหรือการตัดสินใจของตน กล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความรับผิดชอบมุ่งการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น และวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้สายการบิน นับเป็นเป้าหมายสำคัญที่ทุกสายการบินได้นำมาเป็นกลยุทธ์ในการแข่งขันในอุตสาหกรรมธุรกิจการบิน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริพร วิชาญภูมิมาชัย (2551) ที่ได้กล่าวถึงการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ เพื่อความเป็นเลิศในงานบริการขององค์กรนั้น การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้น เมื่อนำแนวคิดดังกล่าวประกอบกับการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลความต้องการเรียนรู้ของพนักงาน

สายการบินในด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพในการบริการ ด้านการพัฒนาตนเอง ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบิน ได้ดังนี้คือ

1.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้สายการบิน

1.2 เพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน

2) **กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม** สำหรับกลุ่มผู้เข้าอบรมเป็นกลุ่มของพนักงานสายการบินที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารโดยตรง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้เข้าอบรมจะต้องมาจาก 4 กลุ่มงานหลักของสายการบินคือ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน โดยกำหนดเกณฑ์คือเป็นพนักงานสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการโดยตรงกับผู้โดยสารมาเป็นเวลาอย่างน้อย 1 ปี โดยผู้เข้าอบรมที่เป็นกลุ่มทดลองซึ่งจะนำเข้าสู่การวิจัยได้มาจากการที่ผู้วิจัยได้เรียนเชิญไปยังผู้บังคับบัญชาของ 4 กลุ่มงานดังกล่าวประกอบกับการแจ้งให้ทราบแบบ Snow Ball โดยให้ผู้บังคับบัญชาสอบถามความสมัครใจและส่งรายชื่อผู้ที่สนใจเข้าอบรมให้ผู้วิจัยหรือให้สมัครเข้ารับการอบรมด้วยตนเองทาง email ซึ่งกำหนดการเดิมได้เตรียมการรวบรวมจำนวนกลุ่มทดลองอบรมภายในวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2554 เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเริ่มทำการทดลองอบรมประมาณกลางเดือนตุลาคม พ.ศ. 2554 แต่เนื่องจากเกิดวิกฤตอุทกภัย จึงเลื่อนการอบรมเป็นวันที่ 17 – 18 ธันวาคม พ.ศ.2554 และสามารถได้จำนวนกลุ่มทดลองอบรมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 19 คน

3) **วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม** วิทยากรผู้บรรยายเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ตรงในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมาเป็นเวลานาน ผู้วิจัยได้เลือกผู้ที่จะมาทำหน้าที่วิทยากรให้ความรู้แก่ผู้เข้าอบรม โดยพิจารณาจากผู้ที่มีประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมของสายการบินมาไม่ต่ำกว่า 10 ปี มีบุคลิกภาพดี มีความสามารถในการถ่ายทอด มีความรู้ด้านงานสายการบินและการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยได้เชิญคุณ สรณี รัตนจิระวงศ์ ผู้จัดการกองมาตรฐานคุณภาพบริการ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สำหรับผู้ช่วยผู้วิจัยซึ่งเป็นผู้ประสานงานการฝึกอบรมได้คัดเลือกจากผู้มีประสบการณ์ด้านงานฝึกอบรมมาเป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 5 ปี มีบุคลิกภาพดี มีความกระตือรือร้น ซึ่งคัดเลือกผู้ช่วยผู้วิจัยได้ 2 ท่าน คือ คุณ อัจฉมา หลิวเจริญ หัวหน้าแผนกต่างประเทศ ศูนย์ส่งเสริมกิจกรรมเยาวชน สถาบันพัฒนาเยาวชนโลก และคุณนาฏนันดา เรืองเดช

ครูฝึกอบรม สังกัดฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้ทำหน้าที่เป็นวิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรมด้วยเช่นกัน โดยได้ทำหน้าที่วิทยากรในหัวข้อดังต่อไปนี้คือ เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านการบริการ ความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ และการสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

4) สถานที่อบรม ผู้วิจัยได้คำนึงถึงความสะดวกในการเดินทางมาเข้าอบรมของผู้เรียนเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องมีรถขนส่งมวลชนผ่านหลายสาย หรือใกล้สถานีรถไฟฟ้าหรือรถไฟใต้ดิน และต้องตั้งอยู่ในบริเวณที่ปลอดภัย การเดินทางในยามค่ำคืน ไม่เปลี่ยว มีห้องอบรมสัมมนาที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการจัดอบรมครบ เช่น มีเครื่องฉาย LCD เครื่องฉายแผ่นทึบ Flipchart และปากกาเขียน White Board ด้านอาหารควรมีรสชาติดี สะอาดและมีให้เลือกหลายหลาย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้สถานที่อบรมคือ โรงแรมรอยัล เบญจา ถนน สุขุมวิท ซอย 5 ซึ่งมีสถานีรถไฟฟ้า BTS อยู่ที่ซอย 7 ซึ่งเป็นซอยที่อยู่เชื่อมกัน ผู้เข้าอบรมสามารถเดินทางมาได้ด้วยรถไฟฟ้าและลงที่สถานีนานา หากผู้เข้าอบรมนำรถส่วนตัวมาเองก็สามารถนำรถไปจอดที่บริเวณอาคารจอดรถของโรงแรมได้ ประกอบกับโรงแรมมีห้องอบรมสัมมนาที่เป็นสัดส่วน มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่พร้อมต่อการจัดอบรม ทั้งยังมีอาหารกลางวันแบบ Buffet นานาชาติพร้อมของว่างจัดเตรียมไว้ให้แก่ผู้เข้าอบรม พร้อมของว่างน้ำชากาแฟ และที่สำคัญห้องอบรมสัมมนาของโรงแรมมีความเป็นส่วนตัว ไม่พลุกพล่าน ไม่มีเสียงรบกวน มีพื้นที่กว้างพอสำหรับการทำกิจกรรม จึงเหมาะต่อการเลือกใช้เป็นสถานที่ทดลองอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lawson (2006) ที่ให้ความสำคัญต่อการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพซึ่งมีความสำคัญต่อผู้เรียน

5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม ผู้วิจัยได้จัดตารางการอบรมและระยะเวลาการอบรม โดยคำนึงถึงความสะดวกของผู้เรียนเป็นสำคัญ พนักงานสายการบินผู้เข้ารับการอบรมเหล่านี้ เป็นพนักงาน Front Line ที่มีวันหยุดไม่ตรงกันและไม่ต่อเนื่องกัน ทั้งนี้ จากข้อมูลความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบิน ทำให้ทราบว่าพนักงานสายการบินส่วนใหญ่มีความต้องการให้จัดอบรมโดยใช้ระยะเวลาอบรม 2 วัน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวันหยุดทดลองอบรมเป็นวันหยุดเสาร์อาทิตย์ เพื่อให้กระทบเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ น้อยที่สุด จึงกำหนดวันอบรมขึ้นในวันเสาร์ที่ 17 ถึงวันอาทิตย์ที่ 18 ธันวาคม พ.ศ.2554 ซึ่งกำหนดการเดิมผู้วิจัยได้กำหนด

ที่จะทำการทดลองอบรมประมาณกลางเดือนตุลาคม พ.ศ.2554 เพราะเป็นช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารยังเดินทางไม่มากนัก แต่จากเหตุการณ์วิกฤตน้ำท่วม จึงมีความจำเป็นต้องเลื่อนกำหนดวันอบรมออกไป ซึ่งส่งผลทำให้พนักงานสายการบินมาเข้ารับการอบรมได้น้อย เนื่องจากผลกระทบต่อเนื่องจากการที่พนักงานประสภภัยน้ำท่วมบ้าน ไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติหน้าที่ได้ ประกอบกับเข้าสู่ช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวที่มีผู้โดยสารเดินทางมาก ทำให้หน่วยงานขาดกำลังคน ไม่สามารถจัดให้เข้าอบรมได้ดังนั้น จึงไม่สามารถจัดอบรมต่อเนื่องได้หลายวัน ซึ่งการจัดอบรม 2 วัน จึงเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่สุด (ตารางที่ 51)

สำหรับตารางการอบรมในวันแรกผู้วิจัยได้แนะนำโครงการอบรมและเนื่องจากเป้าหมายของการอบรมเพื่อให้เกิดจิตบริการ ดังนั้น ก่อนเริ่มการอบรมจึงให้ผู้เข้าอบรมได้ผ่อนคลายจิตใจไปกับเสียงเพลง โดยการเปิดสไลด์ภาพธรรมชาติที่สวยงามพร้อมเพลงบรรเลงเบาๆ เพื่อช่วยให้คลื่นสมองต่ำ พร้อมทั้งเปิดรับต่อการเรียนรู้และเพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการฝึกอบรม จากนั้นเริ่มลำดับเนื้อหาการอบรมที่เริ่มต้นด้วยหน่วยฝึกอบรมที่ 1 ซึ่งเป็นความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินมีเนื้อหาการอบรมเรื่องแรกคือ การให้ผู้เรียนตระหนักถึงความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน ว่าสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบันนั้น สายการบินในประเทศไทยกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในด้านใดบ้าง ในส่วนนี้จึงเป็นการสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ที่ว่าการเรียนรู้ผู้ใหญ่เริ่มต้นได้อย่างดีเมื่อผู้ใหญ่ต้องเผชิญกับสภาวะวิกฤตในชีวิต ซึ่งเมื่อเริ่มขึ้นแล้วกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ง่าย ส่วนเนื้อหาการอบรมที่เหลือในหน่วยฝึกอบรมที่ 1 ได้แก่ ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน รูปแบบการบริการของงานสายการบิน แนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคต กรณีศึกษาของสายการบินอื่น โดยเนื้อหาในหน่วยฝึกอบรมที่ 1 ทั้งหมดนี้จะใช้วิธีการบรรยาย ส่วนหน่วยฝึกอบรมที่ 2 ซึ่งเป็นการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ ได้แก่ ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ ผู้วิจัยออกแบบกิจกรรมโดยใช้การแสดงบทบาทสมมติซึ่งเป็นกระบวนการที่ผู้เรียนสวมบทบาทที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงและแสดงออกถึงความรู้สึกนึกคิดของตนและพฤติกรรมที่สังเกตพบมาเป็นข้อมูลในการอภิปรายประกอบการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lawson (2006) ที่กล่าวถึงการแสดงบทบาทสมมติเป็นการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมทั้งของตนเองและของผู้อื่น โดยประเภทของบทบาทสมมติที่ผู้วิจัยนำมาใช้เป็นแบบ Coaching role play คือผู้สอน

สร้างเรื่องขึ้นมาแล้วให้ผู้เรียนแสดงพฤติกรรมที่กำหนดให้ แต่ละกลุ่มจะได้บทบาทที่แตกต่างกัน จากนั้นจึงให้กลุ่มแสดง พร้อมให้กลุ่มอื่นดูแล้วแสดงความคิดเห็น ส่วนการสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อเชื่อมโยงไปสู่การปรับเปลี่ยนทัศนคติด้านบริการ การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ ผู้วิจัยได้ให้ทำการอภิปรายกลุ่ม (Guided Discussion) และให้มีการจัดที่นั่งแบบ Cluster โดยเป็นการจัดที่นั่งเป็นกลุ่มเล็กๆ หลายหลายกลุ่ม เพื่อให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมมากขึ้น และแต่ละคนก็สามารถเคลื่อนย้ายได้สะดวกโดย แบ่งผู้เรียนเป็น 4 กลุ่ม ในแต่ละกลุ่มมีพนักงานสายการบินครบทั้ง 4 ลักษณะงานคือ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน วิธีการจัดกลุ่มที่นั่งแบบนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawson (2006) จากนั้นให้แต่ละกลุ่มสะท้อนความคิดและประสบการณ์ด้านบริการทั้งด้านบวกและด้านลบ โดยให้แต่ละกลุ่มเขียนบน Flip Chart โดยมีข้อแม้ว่า ระหว่างที่มีการแข่งขันประสบการณ์นั้น มิให้ผู้ใดคัดค้านว่าเป็นเรื่องที่ไม่มีความสำคัญ จากนั้นจึงให้กลุ่มช่วยกันวิพากษ์เกี่ยวกับประสบการณ์เหล่านั้นพร้อมสรุปเพื่อนำเสนอ วิธีการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawson (2006) ที่กล่าวถึงการอภิปรายกลุ่มว่าเป็นการดึงเอาความรู้และประสบการณ์ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้เกิดความคิดและให้ผู้เข้ารับการอบรมจัดกลุ่มทำงานเพื่อให้ได้คำตอบ

ตารางการอบรมในวันที่ 2 ผู้วิจัยเข้าสู่เนื้อหาของหน่วยฝึกอบรมที่ 3 คือ การพัฒนาตนเอง ซึ่งประกอบด้วยเนื้อหาคือ ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการฝึกสมาธิ การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อเพิ่มความมั่นใจและการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยกิจกรรมที่ผู้วิจัยเลือกใช้คือ การฝึกภาษากายและการใช้คำพูด การฝึกสมาธิ การออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ (Kasemsook Movement) การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ การบันทึกผลของสมาธิและจิตบริการในสมุดบันทึก เริ่มด้วยการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการที่ผู้วิจัยใช้กิจกรรมฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูดซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมแบ่งกลุ่มคุยเรื่องสบายๆ เช่น งานอดิเรก แบ่งกลุ่มคุยเรื่องที่ได้รับความคิดเห็น เช่น พนักงานขายพยายามที่จะขายสินค้า แล้วให้ผู้เรียนสังเกตภาษากายที่สื่อออกมา กิจกรรมนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawrence (2000) ที่ได้ออกแบบการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองด้วยการฝึกความมั่นใจในตนเอง จากนั้นเป็นการฝึกสมาธิโดยผู้วิจัยให้จัดที่นั่งแบบรูปเกือกม้า เพราะผู้อบรมจะอยู่หน้าห้องโอบล้อมด้วยผู้เรียนซึ่งสร้างบรรยากาศที่ใกล้ชิดอบอุ่นระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ทั้งยังสามารถควบคุมการอบรมได้และสามารถมองเห็นผู้อบรมได้ทุกคน วิธีการนี้

สอดคล้องกับแนวคิดของ Lawson (2006) เพราะเป็นการสื่อสารแบบ Two-ways communication โดยเป็นการฝึกสมาธิเบื้องต้นด้วยการผ่อนคลายจิตใจไปกับเสียงเพลงเพราะพนักงานสายการบินผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารอาจจะเผชิญกับความเครียดจากการที่ต้องควบคุมอารมณ์ไม่ให้เกิดการกระทำที่ไม่ดีต่อผู้โดยสาร สิ่งเหล่านั้นเป็นสิ่งที่พนักงานไม่สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ แต่มีวิธีที่จะจัดการกับความหงุดหงิดขุ่นเคืองที่เกิดขึ้นในตนเองให้ลดน้อยลงได้ด้วยการฝึกสมาธิ ทั้งยังช่วยทำให้ผู้เรียนมีคลื่นสมองต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกียรตวิวรรณ อมาตยกุล (2547) ที่กล่าวถึง ความรู้สึกที่มีต่อตัวเราจะส่งผลไปถึงความรู้สึกที่เรามีต่อผู้อื่นด้วย ผู้ที่จิตใจผ่อนคลาย มีคลื่นสมองต่ำย่อมเกิดความรู้สึกที่อยากจะทำสิ่งดีๆ ให้แก่ชีวิตมากขึ้น เช่นเดียวกับ Lawrence (2000) ที่มีประสบการณ์ว่าผู้ที่มีความเครียดมักจะเป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองต่ำด้วย จึงควรใช้เทคนิคการผ่อนคลายความเครียดด้วยการทำสมาธิพร้อมกับให้จินตนาการถึงภาพของตนเองแต่ในด้านดี ในด้านบวกและบอกย้ำกับตนเองว่าเราเป็นคนมีความสุข หลังจากได้เรียนรู้วิธีการผ่อนคลายจิตใจด้วยสมาธิแล้วจึงเรียนรู้เทคนิคการผ่อนคลายทั้งจิตใจและร่างกายไปพร้อมๆ กันด้วยการออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ (Kasemsook Movement) ของอาจารย์เกษมสุข ภมรสติธย์ ที่ผู้วิจัยได้ให้ผู้เรียนได้ฝึกออกกำลังกายด้วยเทคนิคนี้โดยพร้อมเพรียงกัน ส่วนการพัฒนาบุคลิกภาพ ผู้วิจัยให้ผู้เรียนได้ให้ผู้เรียนฝึกการยืน เดิน นั่งอย่างมีมรรยาทและสง่างาม พร้อมเรียนรู้เกี่ยวกับมรรยาทในการรับประทานอาหารโดยวิธีการบรรยายและนำเสนอภาพประกอบเพื่อให้ตนเองเป็นผู้ที่มีมรรยาทดีและเป็นที่ยอมรับของสังคม วิธีการนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Coopersmith (1981) ว่าด้วยทฤษฎีเกี่ยวกับการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของ ที่เน้นการพัฒนาให้แต่ละคนมีโอกาสได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการยอมรับตนเอง มีความสามารถตลอดจนการที่ได้กระทำสิ่งที่ตนเองปรารถนา และประสบความสำเร็จตามที่ตนได้ตั้งเป้าหมายไว้ สุดท้ายผู้วิจัยได้แจกสมุดบันทึกส่วนตัว “Mind Diary...My Service” ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบให้มีรูปของแต่ละคนบนหน้าปกของสมุดบันทึกนั้น พร้อมอธิบายวิธีการจดบันทึกโดยเป็นการบันทึกผลของการฝึกสมาธิและการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้น โดยผ่านการนำไปปฏิบัติจริงในการให้บริการแก่ผู้โดยสาร รวมทั้งบันทึกผลที่เกิดขึ้นเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมในการให้บริการ การกำหนดให้มีการเขียนบันทึกความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นที่เรียกว่า การตอบสนองการสะท้อนคิด หรือการเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) ในสมุดบันทึก โดยเป็นการเขียนสะท้อนคิดร่วมกับประสบการณ์การทำสมาธิในแต่ละวัน การเขียน

สะท้อนคิดจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้จากการคิดถึงการบริการที่ผ่านมาและส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการอธิบายแนวความคิดและความเข้าใจในสถานการณ์งานบริการในแต่ละวันที่ผ่านไป มีการแลกเปลี่ยนความคิดและความรู้สึกที่จะนำไปสู่การพัฒนาการรู้จักตนเองมากขึ้น (ศิริถณี เกียรติแก้ว, 2552) โดยให้บันทึกต่อเนื่องกันเป็นระยะเวลาประมาณ 4 สัปดาห์ เพื่อเป็นการติดตามผลการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดกระบวนการฝึกอบรมของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2532) ที่กำหนดให้การฝึกอบรมเริ่มต้นด้วยการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและสุดท้ายต้องมีการประเมินผลและติดตามผลการอบรม เพื่อนำผลการประเมินโครงการฝึกอบรมมาใช้พิจารณาประกอบในการจัดฝึกอบรมในครั้งต่อไป

ตารางที่ 51 ตารางการอบรม

วันที่หนึ่ง	หัวข้อการอบรม
0830 – 0830	แนะนำโครงการอบรมและกิจกรรมละลายพฤติกรรม
0830 – 0900	ทำแบบทดสอบ
0900 – 1200	<p>แนวโน้มด้านธุรกิจการบิน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน - ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน - ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน
1300 – 1830	<p>แนวโน้มด้านธุรกิจการบิน (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> - แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต - กรณีศึกษาด้านการบริการของสายการบิน
	<p>การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ (Workshop I Role play) - การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านการบริการ(WorkshopII Critical Thinking)

ตารางที่ 51 (ต่อ)

วันที่สอง	หัวข้อการอบรม
0830 – 0900	<p>ความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Workshop III การฝึกแสดงออกด้านภาษากายและคำพูด - Workshop IV แนวทางการทำให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง
0900 – 1200	<p>การฝึกใจและควบคุมอารมณ์</p> <ul style="list-style-type: none"> - Workshop V – การฝึกสมาธิ - Workshop VI - การออกกำลังผสมผสานกายและใจ
1300 – 1600	การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ
1615 – 1830	<p>สรุปแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ</p> <p>การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Workshop VII เสวนากลุ่ม
	<p>การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร</p> <ul style="list-style-type: none"> - การนำไปปฏิบัติและการบันทึกติดตามผลที่ได้รับ - แจก Mind Diary...My Service เพื่อการบันทึกผล

6) **เนื้อหาการอบรม** ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินในด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพในการบริการ ด้านการพัฒนาตนเอง โดยพิจารณากำหนดเนื้อหาการอบรมจากแนวคิดที่บูรณาการทั้ง 6 ขั้นตอน ทำให้สามารถนำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นเนื้อหาของการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบิน ซึ่งวิทยากรรับเชิญและผู้ช่วยวิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับกลุ่มทดลองที่เห็นว่าเนื้อหาการอบรมมีความเหมาะสม เพราะเป็นเนื้อหาที่มีประโยชน์มาก ด้วยการมีจิตสำนึกในการให้บริการมีความจำเป็นต่อการแข่งขันทางธุรกิจการบินมาก ดังนั้น การที่ได้มีการนำข้อมูลที่เป็นอยู่จริงในปัจจุบันเกี่ยวกับธุรกิจการบิน ความก้าวหน้าต่อการพัฒนานวัตกรรมที่นำมาให้บริการแก่ผู้โดยสารบนเครื่องบินเพื่อการปรับปรุงงานด้านบริการ มานำเสนอเพื่อให้พนักงาน

สายการบินได้ตระหนักและมีความรู้สึกสำนึกต่อการให้บริการมากขึ้น นับว่ามีประโยชน์มากกับพนักงานทุกภาคส่วนของสายการบิน เพราะสามารถนำไปใช้ได้จริงในการทำงาน ทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนในการพัฒนาบริการ รวมทั้งช่วยในการพัฒนาบุคลากรได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญเป็นอย่างมากคือ การได้เรียนรู้ลักษณะการทำงานของแผนกอื่น ซึ่งมีส่วนอย่างมากที่ช่วยทำให้ปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการให้บริการได้ ประกอบกับสื่อการเรียนรู้เกี่ยวกับผลดีของน้ำเป็นสิ่งที่ไม่ถึง ทำให้ได้เรียนรู้ที่จะรักตนเองและรักผู้อื่น ซึ่งจะนำไปสู่การที่ทำให้พนักงานเข้าใจความเป็นไปขององค์กรและตัวงานด้านบริการมากขึ้น เนื้อหาการอบรมประกอบด้วย 3 หน่วยฝึกอบรมคือ

หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ได้แก่ 1) ความสำคัญปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน 2) แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต 3) ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน 4) กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน

หน่วยฝึกอบรมที่ 2 ด้านพัฒนาศักยภาพการบริการ ได้แก่ 1) เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ 3) ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน 4) การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ 5) การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

หน่วยฝึกอบรมที่ 3 ด้านการพัฒนาตนเอง ได้แก่ 1) ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ 2) แนวทางการฝึกให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง 3) การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ 4) การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ 5) การดูแลสุขภาพกายและใจของพนักงานผู้ให้บริการ

7) **กิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน**
กำหนดจากเนื้อหาการอบรม ที่ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มทดลองอบรมได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เสนอแนะ และพิจารณาคัดเลือกกิจกรรมที่เห็นว่าเหมาะสมต่อการอบรมและสอดคล้องกับเนื้อหาการอบรม เพราะประชากรกลุ่มที่ผู้วิจัยศึกษา เป็นกลุ่มของพนักงานสายการบินที่ได้ปฏิบัติงานแล้ว กิจกรรมที่กำหนดขึ้นนี้อาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงที่ความต้องการเรียนรู้จะต้องเกิดจากตัวผู้เรียนเอง ทุกคนต้องมีส่วนร่วม ผู้สอนทำหน้าที่เป็นเสมือนเพื่อนร่วมทางการเรียนรู้และ

ให้กำลังใจแก่ผู้เรียนตามแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งรายละเอียดของกิจกรรมการฝึกอบรมมีดังต่อไปนี้

1. การผ่อนคลายจิตใจให้คลี่คลายลงไปกับเสียงเพลง
2. การจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรมก่อนการอบรม
3. การบรรยายเพื่อให้เกิดการตระหนักรู้ถึงสภาวะวิกฤตของธุรกิจการบิน และเข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร
4. การเรียนรู้ผ่านบทบาทสมมุติถึงผลกระทบที่เกิดขึ้น หากพนักงานสายการบินขาดจิตบริการ เพื่อกระตุ้นให้เกิดเจตคติและพฤติกรรมที่ดีในการบริการ
5. การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ
6. การวิเคราะห์ตนเองของผู้เข้าอบรมในพฤติกรรมบริการ
7. การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออกทางภาษากายและคำพูด
8. การจัดกิจกรรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์ด้านจิตบริการ
9. การระดมสมองเพื่อกำหนดคุณลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของพนักงานสายการบิน
10. การจัดเสวนากลุ่มเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ว่าเป็นแนวทางที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้จริง
11. การนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ
12. การฝึกใจและควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ
13. การฝึกพัฒนาบุคลิกภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจในการให้บริการ
14. การออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ
15. การติดตามผลที่เกิดจากการทำสมาธิและการนำแนวทางใหม่ที่ทำให้มีจิตบริการเพิ่มขึ้นไปปฏิบัติ โดยรายงานในสมุดบันทึก

8) **การประเมินผลฝึกอบรม** ผู้วิจัยได้ให้ผู้เข้าอบรมประเมินผลก่อนและหลังการทดลองในด้านความรู้ เจตคติ พฤติกรรม และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยการประเมินก่อนจะเริ่มในชั่วโมงที่ 1 ของการทดลองอบรมและจะประเมินหลังการอบรมเป็นเวลา 1 เดือนด้วย

เครื่องมือชุดเดิมคือ 1) แบบทดสอบความรู้ด้านงานสายการบิน 2) แบบประเมินเจตคติ 3) แบบประเมินพฤติกรรม 4) แบบประเมินคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยหลังสิ้นสุดการทดลองอบรม ได้มีแบบสอบถามเพิ่มเติมคือ แบบสอบถามงานวิจัยเพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับหัวหน้างาน วิทยากร ผู้ช่วยผู้วิจัย และกลุ่มทดลอง ประกอบกับการเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) ในสมุดบันทึก "Mind Diary...My Service" เกี่ยวกับผลของการฝึกสมาธิและการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้นในกลุ่มทดลอง โดยได้กำหนดวันขอรับสมุดบันทึกคืนภายในวันที่ 20 มกราคม พ.ศ.2555 ซึ่งผู้วิจัยพบว่าซึ่งกลุ่มทดลองได้บันทึกผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งต่อตนเองและต่อการให้บริการว่า การทำสมาธิต่อเนื่องกันทุกวันทำให้รู้สึกมีความสุขกับการใช้ชีวิตมากขึ้น มีสติมากขึ้นให้อภัยได้ง่ายขึ้น ทำให้จิตใจดี เป็นการพัฒนาความคิดและจิตบริการ เพราะสิ่งที่สามารถนำมาใช้ได้จริง คือ การฝึกให้มีทัศนคติที่ดีต่อผู้โดยสาร ในเวลาที่ประสบภาวะไม่พึงพอใจจากผู้ให้บริการ กลุ่มทดลองมีความเห็นว่าแม้จะเป็นการอบรมที่ใช้ระยะเวลาเพียง 2 วัน แต่ได้ทำให้เปลี่ยนความคิดได้หลายอย่าง การได้ให้บริการผู้อื่นด้วยใจ แล้วพบว่าผู้มาใช้บริการมีความสุขก็ส่งผลให้ผู้ให้บริการรู้สึกมีความสุขด้วยเช่นกัน ในกลุ่มทดลองบางคนพบว่าการทำสมาธิยังมีผลดีต่อสุขภาพ เนื่องจากมีปัญหาด้านการตื่นผิดปกติของหัวใจ เมื่อได้ปฏิบัติสมาธิอย่างต่อเนื่องพบว่าอาการที่หัวใจตื่นผิดปกตินั้นหายจนเกือบจะเป็นปกติ นอกจากนี้ กลุ่มทดลองยังได้รายงานผลการทำสมาธิที่มีต่อการให้บริการว่า ได้ทำให้สามารถควบคุมอารมณ์ขณะที่ให้บริการไว้ได้จนทำให้สามารถทำหน้าที่ให้บริการได้อย่างเต็มที่ ซึ่งยังส่งผลดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้โดยสารรายต่อไปที่จะมารับบริการอีกด้วย ทั้งนี้ กลุ่มทดลองส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันในข้อที่ว่า เป็นความรู้สึกที่ดีและประทับใจเป็นอย่างยิ่งต่อการที่ได้มีโอกาสแบ่งปันประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทำให้ได้รับรู้งานบริการในอีกมุมมองที่ไม่เคยได้มีโอกาสสัมผัสและรับทราบมาก่อน การที่ได้รับทราบข้อมูลจากหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ตรงและนำมาถ่ายทอดให้เห็นมุมมองด้านอื่น เมื่อนำมาประมวลกันก็จะได้ภาพใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่องานบริการขององค์กร สามารถเติมเต็มช่องว่างที่หายไปในการให้บริการผู้โดยสารได้ ทำให้ทราบว่าผู้โดยสารจะเดินทางมาถึงบนเครื่องบินจะต้องพบกับขั้นตอนใดบ้าง จนเกิดจิตสำนึกรับผิดชอบต่อองค์กร รู้สึกรักและตระหนักในความเป็นเจ้าของ ส่งผลให้มีความตั้งใจที่จะทำหน้าที่ให้บริการให้ดียิ่งขึ้น นับว่าเป็นสิ่งที่มีประโยชน์เป็นอย่างยิ่งต่อการให้บริการแก่ผู้โดยสารในโอกาสต่อไป อนึ่ง กลุ่มทดลองมีความเห็นว่าจิตใจที่งดงามควรเริ่มต้นจากการที่มีสุขภาพดี มีการคิดบวก เพราะการคิด

บวกจะส่งผลดีทั้งต่อผู้ที่คิดและต่อผู้คนรอบข้าง เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน การทำสมาธินั้นเป็นสิ่งที่สามารถทำได้ในทุกสถานที่ ทั้งยังเป็นการพักผ่อนที่จะส่งผลดีทั้งสุขภาพกายและสุขภาพจิต อันจะก่อให้เกิดผลดีต่องานบริการได้ในที่สุด

สรุป รูปแบบที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการคือหลักการ การวางแผน และกระบวนการ ซึ่งองค์ประกอบที่ 1 คือหลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบย่อยได้แก่ 1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง 4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ องค์ประกอบที่ 2 คือ การวางแผนการฝึกอบรม มีองค์ประกอบย่อยได้แก่ 1) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง 2) เนื้อหาการฝึกอบรม 3) กิจกรรมการฝึกอบรม องค์ประกอบที่ 3 คือ กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรม มีองค์ประกอบย่อยได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม 4) สถานที่อบรม 5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม 6) เนื้อหาการอบรม 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน 8) การประเมินผลฝึกอบรม ดังนั้น องค์ประกอบหลัก 3 ประการดังที่ได้อธิบายมานั้น จึงเป็นรูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยและทดลองฝึกอบรม จนพบว่า เป็นรูปแบบที่สามารถจะเสริมสร้างจิตบริการแก่พนักงานสายการบินให้เกิดขึ้นได้จริง สามารถช่วยให้พนักงานสายการบินทำหน้าที่ให้บริการได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ อันเกิดจากการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการให้บริการ การเห็นคุณค่าในตนเองและเข้าถึงการมีจิตบริการอย่างแท้จริง มีเจตคติและพฤติกรรมบริการ รวมทั้งคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการที่แท้จริง โดยมีผลการศึกษาเปรียบเทียบการมีจิตบริการระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมดังที่จะได้อธิบายต่อไป

3. ผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบที่ได้จากการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเปรียบเทียบการมีจิตบริการระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำ

รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ มีประเด็นการอภิปรายดังนี้

3.1 ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองมีความรู้งานสายการบินและการบริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมและเนื้อหาการเรียนรู้ได้สร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2532) ที่กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการต่างๆ ที่ใช้เพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในหน้าที่ แนวคิดของนอร์ย ศิริโชติ (2524) ที่ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมว่าเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) และทักษะ (Skills) ให้แก่ผู้เข้ารับการอบรม และแนวคิดของ Edwin B. Flippo (1961) ที่กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

3.2 เจตคติในการให้บริการของพนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองมีเจตคติในการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมและเนื้อหาการเรียนรู้ได้สร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ Kelman (1967) ที่ได้กล่าวว่าเจตคตินั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ และสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงของบุคคลว่าเป็นการเปลี่ยนที่เกิดจากภายใน ไม่ใช่เป็นการเปลี่ยนจากภายนอก ด้วยการสะท้อนความคิดไตร่ตรองโดยนำประสบการณ์ด้านการให้บริการของผู้เรียนแต่ละคนมาประยุกต์ใช้อย่างใคร่ครวญ เช่นเดียวกับการสะท้อนความคิดไตร่ตรองตามแนวคิดของ Dewey (1933) ซึ่งมีความเห็นว่าความคิดในใจที่เกิดจากจิตใต้สำนึกเป็นตัวจุดประกายให้เกิดการพัฒนาโดยจิตสำนึก อาศัยความเห็นกลุ่มช่วยในการไตร่ตรอง ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นการยกระดับการเรียนรู้ของผู้เรียนที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงจิตใจตนเอง

3.3 พฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมในการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้เรียนเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมและเนื้อหาการเรียนรู้ได้สร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2549) ที่กล่าวถึงการแสดงพฤติกรรมในการให้บริการนั้นเกิดขึ้นจากการมี “จิตสำนึกของการให้บริการ (Service Mind)” และแนวคิดของ Lahey (2001) ที่ว่าสิ่งเร้าที่พอใจย่อมทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมดีเพิ่มขึ้น

3.4 คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองมีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้เรียนเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมและเนื้อหาการเรียนรู้ได้สร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ โดยสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต สัจฉกร (2548) ที่กล่าวถึงการมีคุณลักษณะที่เหมาะสมต่อการทำหน้าที่บริการซึ่งเป็นสิ่งที่ปรากฏให้เห็นได้จากภายนอกและเป็นสิ่งที่สัมผัสภายใน เช่นจิตใจและอารมณ์ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญของผู้ที่ทำงานบริการได้ดี ซึ่งได้แก่ การมีความรู้ในงานที่จะบริการ มีจิตใจรักงานบริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ ฯ

3.5 การเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีการเห็นคุณค่าในตนเองไม่แตกต่างกันหลังผ่านการอบรม ทั้งนี้เนื่องจากสภาพทางสังคมของพนักงานสายการบินทั้งสองกลุ่มนี้มีการรับรู้ในการมองตนเองตามสภาพที่เป็นอยู่แล้วและเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกับตนเองในด้านทักษะความสามารถ พรสวรรค์ และความถนัดก็ใกล้เคียงกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Coopersmith (1981) ที่อธิบายถึงคุณลักษณะพื้นฐานของการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งบุคคลนำมาใช้เป็นที่ตัดสินว่าตนเองประสบความสำเร็จ มีอยู่ 4 ประการ คือ การมีความสำเร็จ การมีความสำคัญ การมีคุณค่าและการมีความสามารถ

3.6 ความมั่นคงทางอารมณ์ของพนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีความมั่นคงทางอารมณ์ไม่แตกต่างกันหลังผ่านการอบรม ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานสายการบินทั้งสองกลุ่มนี้มีประสบการณ์ในการให้บริการแก่ผู้โดยสารมาก่อน ซึ่งย่อมได้มีโอกาสฝึกฝนตนเองให้สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในระดับที่ไม่ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติหน้าที่ มิฉะนั้นจะไม่ได้รับความไว้วางใจในการทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสาร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

ของสมิต สัชฌุกร (2548) ที่มีความเห็นว่าผู้ทำงานบริการหากมีสิ่งใดมากระทบต้องตั้งสติอย่างมั่นคง หากมีเหตุการณ์ใดมากระทบและเกิดอารมณ์อ่อนไหวแสดงปฏิกิริยาในทางรุนแรง ย่อมส่งผลเสียต่อการให้บริการ

3.7 การเปิดเผย/การเก็บตัวของพนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีการเปิดเผย/การเก็บตัวไม่แตกต่างกันหลังผ่านการอบรม ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยด้านการเป็นคนเปิดเผยหรือการเป็นคนเก็บตัวของพนักงานสายการบินทั้งสองกลุ่ม ไม่มีผลต่อความรู้งานสายการบิน เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและการมีคุณลักษณะที่ดีของผู้มีจิตบริการ

3.8 ความเครียดของพนักงานสายการบิน พบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองมีความเครียดน้อยกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หลังผ่านการอบรมที่ใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง ทั้งนี้เนื่องจากกิจกรรมและเนื้อหาการเรียนรู้ได้สร้างองค์ความรู้อย่างเป็นระบบโดยสอดคล้องกับแนวคิดของเกียรตวิวรรณ อมาตยกุล (2547) ที่กล่าวถึงหลักการนีโอฮิวแมนนิสว่าผู้ที่มีคิดบวก มีเจตคติที่ต้องการช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความสุขย่อมเกิดความรู้สึกที่อยากจะทำสิ่งดีๆ ให้แก่ชีวิตมากขึ้น เป็นการพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจและคุณธรรม ส่งผลให้คลื่นสมองต่ำ จิตใจผ่อนคลายและหายเครียด และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของวัชรารภรณ์ จิตมาศ (2550) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์โดยประยุกต์แนวคิดทางพระพุทธศาสนา คือหลักไตรสิกขาและมรรค 8 พบว่าองค์ประกอบของจิตใจดี ได้แก่ การตระหนักรู้ตน ความเชื่อมั่นในตนเอง การจูงใจตนเอง การมองโลกในแง่ดี การเห็นคุณค่าในตนเอง การประเมินตนเอง การสามารถจัดการกับความเครียด

สรุป พนักงานสายการบินกลุ่มทดลองซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้มีจิตบริการสูงกว่าก่อนการอบรมและสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ในด้านความรู้งานสายการบินและการบริการด้านเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมบริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ และพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองมีความเครียดลดน้อยลงกว่ากลุ่มควบคุม ที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

4.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเเร็จในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

การนำรูปแบบการฝึกอบรมตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเองไปใช้พบว่า รูปแบบการฝึกอบรมดังกล่าวช่วยเสริมสร้างให้พนักงานสายการบินมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้น โดยรูปแบบการฝึกอบรมนี้สามารถนำไปใช้ได้กับบุคลากรทุกคนผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำไปใช้ดังนี้

4.1.1 การแบ่งปันความรู้และประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน กลุ่มทดลองทุกคนต่างมีความเห็นว่าเป็นสิ่งที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งต่อการปฏิบัติงานและทั้งต่อการที่ทำให้เกิดมุมมองใหม่ในการให้บริการและเข้าใจการทำงานที่ครบวงจรในการให้บริการงานสายการบินแก่ผู้โดยสารที่มาใช้บริการ เพราะเป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างผู้เข้าร่วมการอบรมที่มาจากหน่วยงานบริการอื่น ทำให้ผู้เข้าอบรมอื่นๆ ได้ร่วมรับรู้ด้วย ซึ่งก่อนเข้ารับการอบรม ต่างก็มีความคิดว่างานบริการในส่วนที่ตนรับผิดชอบดูแลอยู่นั้นเป็นงานที่หนัก แต่เมื่อได้ทราบถึงการทำงานของแผนกอื่นแล้ว จึงเข้าใจและเห็นใจว่าต่างก็เผชิญปัญหาหนักเช่นเดียวกัน เพียงแต่ต่างรูปแบบออกไป

4.1.2 การนำไปใช้ในส่วนของ การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง เนื่องจากรูปแบบการฝึกอบรมได้ถูกออกแบบให้ผู้เรียนได้เกิดความรู้สึกที่อยากจะเปลี่ยนแปลงด้วยตนเอง จากกระบวนการที่ให้ผู้เรียนได้รับรู้ถึงสภาวะวิกฤติที่สายการบินกำลังประสบอยู่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) ดังที่ผู้เข้าอบรมได้ให้ความเห็นว่าเป็นการอบรมที่เน้นการปฏิบัติและสร้างพื้นฐานของความเข้าใจงานด้านบริการบนพื้นฐานของการมีคุณภาพจิตใจที่ดีงาม จนส่งผลให้ผู้ให้บริการเกิดจิตใจที่พร้อมจะให้บริการด้วยความรู้สึกจากภายในที่ไม่ใช่จากหน้าที่ การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้เรียนเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีค่าและจุดประกายให้เกิดความรู้สึกที่อยากจะเปลี่ยนแปลง ประกอบกับการลำดับเนื้อหาการเรียนรู้เพื่อนำส่งเข้าสู่กระบวนการเสริมสร้างจิตบริการอย่างเป็นขั้นตอน ทั้งนี้ การนำไปใช้จึงต้องเริ่มต้นที่การให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงสภาพวิกฤติที่เป็นอยู่ ซึ่งจะเป็นตัวแปรที่สำคัญ

ที่ทำให้ผู้เรียนคิดได้ด้วยตนเองว่าตนเองต้องการเปลี่ยน ดังนั้นหากหน่วยงานหรือองค์กรไม่ได้ตกอยู่ในสภาวะวิกฤต การนำทฤษฎีนี้ไปใช้อาจประสบความสำเร็จน้อย แต่อย่างไรก็ตามองค์กรส่วนใหญ่อ้างอิงถึงความต้องการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรให้ได้ลงลึกมากขึ้นจนถึงระดับที่จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานได้ ซึ่งนับว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยาก แต่หากสามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้ว ก็จะสามารถอยู่ได้นาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Franz (2010) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยถึงแนวโน้มการพัฒนาบุคลากรในองค์กรของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งพบว่าทฤษฎีการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง เป็นทฤษฎีที่สามารถเสริมสร้างความสามารถขององค์กรที่จะพัฒนาบุคลากรจนถึงขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมนั้นได้

4.1.3 การนำไปใช้ในส่วนของการเห็นคุณค่าในตนเอง รูปแบบการฝึกอบรมที่มีเป้าหมายในการพัฒนาตนเองด้วยการให้ความสำคัญต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ได้กับในทุกๆ งานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะการพัฒนาคนเป็นเป้าหมายขององค์กรที่มองไปในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lawrence (2000) ที่เห็นว่าการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นการนำเสนอแนวทางที่ช่วยให้บุคคลสามารถที่จะพัฒนาความภูมิใจในตนเองได้ ซึ่งเราไม่สามารถกลับไปแก้ไขสิ่งไม่ดีที่ผ่านมาแล้วได้ แต่สิ่งที่เราทำได้คือ สิ่งที่เป็นปัจจุบันโดยมีเป้าหมายมองไปข้างหน้า คนที่มีความเข้าใจตนเองในทางดี จะมีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อตนเองและจะมีพฤติกรรมในทางบวก เช่น ประเมินตนเองในทางบวก เชื่อมมั่นในตนเอง มองเห็นศักดิ์ศรีและคุณค่าในตนเอง นับถือตนเอง และยอมรับตนเอง เช่นเดียวกับแนวคิดของเกียรตินวรรณ อมาตยกุล (2534) ที่กล่าวว่าผู้ที่เห็นคุณค่าของตนเองได้มากเพียงไรก็จะมีความสุขมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น การเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของการพัฒนาตนเอง เพราะเป็นเสมือนแหล่งพลังงานของจิตใจที่บุคคลจำเป็นต้องมีไว้เพื่อใช้เผชิญกับสภาวะความทุกข์หรือสภาวะวิกฤติที่ผ่านเข้ามาในชีวิต ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ ย่อมไม่สามารถพัฒนาตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จในชีวิตได้

4.1.4 การนำไปใช้ในส่วนของการฝึกสมาธิ การฝึกสมาธิเป็นการทำให้เกิดคลื่นสมองต่ำ มีความพร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ ช่วยส่งเสริมทำให้เกิดการพัฒนาบุคลากรในทุกๆ ด้านจนเกิดการคิดดี พูดดีและทำดี ที่จะนำไปสู่สิ่งดีๆ ในชีวิตอีกมากมาย ซึ่งสอดคล้องกับความเห็นของเกียรตินวรรณ อมาตยกุล (2542) ที่กล่าวว่าคนเราจะมีความสามารถในการเรียนรู้ได้

สูงสุด เมื่อจิตใจอยู่ในสภาวะที่ผ่อนคลายที่สุด เช่นเดียวกับความเห็นของเกษมสุข ภมรสถิตย์ (2544) ที่กล่าวถึงการทำสมาธิทำให้สามารถนำความดีภายในมาใช้ได้ ทำให้จิตใจมีพลังที่ก้าวไปข้างหน้า สมาธิเป็นสิ่งที่ทำให้ใจมีประสิทธิภาพ ดังเช่นจากการศึกษาวิจัยของชมพูนุท ธีรสวัสดิ์ (2550) ที่พบว่าผู้เข้าอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ที่มีต่อเชวอน์ อารมณณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัทลีสซิ่งแห่งหนึ่ง” ผู้เข้าอบรมมีเชวอน์อารมณณ์ที่สูงขึ้นหลังเข้ารับการอบรม อันส่งผลให้คุณภาพของงานบริการเพิ่มสูงขึ้นเพราะผู้ให้บริการได้เข้าใจความรู้สึกและความต้องการของลูกค้า โดยเฉพาะความต้องการที่แตกต่างกันในลูกค้าแต่ละคน ซึ่งพนักงานทุกระดับควรจะได้เข้าร่วมในกิจกรรมเสริมสร้างเชวอน์ปัญญาอื่น เช่น การฝึกสมาธิ และควรที่จะได้จัดให้มีกิจกรรมเสริมเชวอน์ปัญญาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องจึงจะเกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อองค์กร ดังนั้น การพัฒนาคนจึงต้องพัฒนาทั้งด้านร่างกาย จิตใจและ อารมณณ์ การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายใจจึงเป็นทางเลือกที่จะช่วยให้พนักงานสายการบิน มีสุขภาพดีทั้งกายและใจ เมื่อเริ่มจากใจภายในที่มีประสิทธิภาพ ใจที่ได้ฝึกดีแล้วย่อมสามารถ รั้งสรรค้งานที่มีคุณภาพให้แก่หน่วยงานหรือองค์กรได้ เป็นบุคลากรที่มีค่า เป็นที่ยอมรับและได้รับการต้อนรับในฐานะผู้เป็นที่รักของทุกคน ดังนั้น การฝึกสมาธิเพื่อรักษาใจและการออกกำลังกายเพื่อ รักษากายจึงควรได้ถูกจัดเข้ามาเป็นองค์ประกอบสำคัญของการฝึกตนแก่ผู้มีหน้าที่ให้บริการ ซึ่งผู้ เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็นว่ามี ความประทับใจต่อการนั่งสมาธิ เพราะทำให้จิตใจ สะอาดและบริสุทธิ์ เป็นการพัฒนาความคิดและจิตบริการ โดยกลุ่มทดลองมีความเห็นว่าการฝึก สมาธิให้เป็นปกตินิสัย เป็นการเตรียมความพร้อม ทำให้ทำงานได้อย่างมีความสุข

4.1.5 วิทยากร ปัจจัยหนึ่งแห่งความสำเร็จของการนำรูปแบบฝึกอบรมนี้ไปใช้ คือ วิทยากรผู้ดำเนินการอบรม การที่วิทยากรเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ มีความสามารถในการ ถ่ายทอดความรู้ทำให้การอบรมน่าติดตาม สามารถจัดลำดับเนื้อหาและสอดแทรกเกร็ดความรู้ ประสบการณ์ให้แก่ผู้เรียนได้เป็นอย่างดี กระตุ้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม ย่อมเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ ผู้เรียนสามารถรับรู้ในสิ่งใหม่ๆ ได้ดีกว่า รวมทั้งการนำสื่อและเทคโนโลยีด้านการเรียนการสอนที่ ทันสมัยมาใช้ประกอบการอบรม กลยุทธ์และเทคนิคการสอนที่ดีจะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การ ฝึกอบรมบรรลุถึงผลสำเร็จได้ (Lawson, 2006) ดังเช่นที่ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็น ว่าประทับใจในวิทยากร โดยวิทยากรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์สูง ทำให้ผู้เข้าอบรมได้มี

ส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทั้งยังเป็นผู้ที่มีความสามารถในการดำเนินการอบรมให้น่าสนใจติดตาม และได้รับความรู้มาก มีทักษะในการจูงใจอย่างดียิ่ง

4.1.6 การออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความคิดเห็นว่า นอกจากจะได้รับความรู้และพัฒนาตนเองในด้านจิตบริการ ยังได้เรียนรู้การพัฒนาสุขภาพร่างกาย และเทคนิคเพื่อเตรียมพร้อมตนเองในการทำงาน โดยเฉพาะการออกกำลังกายแบบผสมผสานกายใจของอาจารย์เกษมสุข ภมรสติย์ ที่นำไปใช้ได้จริง เพราะเป็นการออกกำลังที่ไม่ส่งผลกระทบกระเทือนต่อร่างกาย แม้ในผู้สูงอายุก็สามารถออกกำลังชนิดนี้ได้ นอกจากนี้ยังได้รับการยอมรับว่าเป็นการออกกำลังที่สามารถทำได้ในทุกที่ทุกเวลา และเมื่อได้ผสมผสานกับการวางใจในตำแหน่งที่ถูกต้อง จึงเป็นการออกกำลังทางเลือกที่เหมาะสมต่อผู้ให้บริการ

4.1.7 การเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) เป็นการให้กลุ่มทดลองบันทึกผลของการฝึกสมาธิและการมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้น โดยผู้วิจัยได้กำหนดให้มีการเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) ในสมุดบันทึก ซึ่งเป็นการออกแบบติดตามผลของการมีจิตบริการด้วยการให้ผู้เข้าอบรมบันทึกความรู้สึกที่ได้หลังจากการนั่งสมาธิรวมทั้งความรู้สึกดีๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารอย่างต่อเนื่องกันทุกวันเป็นระยะเวลา 1 เดือน โดยให้บันทึกไว้ในสมุดบันทึกที่ตั้งชื่อว่า "Mind Diary...My Service" ซึ่งออกแบบให้รูปเล่มมีสีสันสดใส มีการแบ่งหน้าบันทึกเป็นรายสัปดาห์และแบ่งช่องเป็นการบันทึกประจำวัน เพื่อให้ง่ายต่อการบันทึกและที่สำคัญผู้วิจัยได้ถ่ายรูปผู้เข้าอบรมไว้ในวันแรกของการอบรมและพิมพ์รูปเจ้าของสมุดบันทึกพร้อมชื่อใส่ไว้ที่หน้าปก กำหนดสมุดบันทึกให้มีขนาดกะทัดรัดคือขนาดเท่ากับกระดาษ A4 จำนวน 2 แผ่นพับครึ่ง และมีพื้นที่เหลือไว้ในหน้าสุดท้ายให้ผู้เข้าอบรมได้บันทึกเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้พบว่า การพิมพ์รูปเจ้าของสมุดบันทึกที่ประดับลวดลายตกแต่งสมุดบันทึกให้สวยงามได้สร้างความรู้สึกรักของการเป็นเจ้าของ เป็นการกระตุ้นให้เจ้าของสมุดบันทึกรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อการบันทึกให้ได้ครบถ้วนทุกวัน ดังจะเห็นได้ว่ามีผู้เข้าอบรมขอเก็บสมุดบันทึกฉบับจริงไว้และขอส่งฉบับที่ถ่ายสำเนามาให้ผู้วิจัยแทน เพราะอยากเก็บไว้เป็นที่ระลึก การเกิดแรงจูงใจที่จะทำการบันทึกติดตามผลที่ได้จากการอบรมนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับจิตใจเป็นสิ่งยากจะวัดได้ด้วยข้อมูลเชิงปริมาณ แต่เป็นสิ่งที่สามารถรู้สึกและสัมผัสได้ด้วยใจ ดังนั้นข้อมูลเชิงคุณภาพจากการบันทึกความรู้สึกที่เกิดขึ้นจึงเป็นหลักฐานที่ดีสำหรับการวิจัยด้านจิตบริการ

สรุป ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้จึงประกอบด้วย การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน การฝึกปฏิบัติจริงด้วยการนำไปใช้ในส่วนของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง การฝึกสมาธิเพื่อการเห็นคุณค่าในตนเอง การออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ วิทยากรและการเขียนสะท้อนคิด

4.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรม

1) **การขาดแคลนบุคลากร** พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เป็นกลุ่มบุคลากรที่สายการบินขาดแคลนเนื่องจากพนักงานมีการเปลี่ยนย้ายไปทำงานสายการบินของต่างประเทศเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะหากมิใช่เป็นพนักงานประจำของสายการบิน เนื่องจากได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดีกว่า จึงส่งผลให้แต่ละหน่วยงานหลักที่ให้บริการของสายการบินมีบุคลากรไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถจัดส่งพนักงานในสังกัดมาเข้ารับการอบรมได้ หรือหากได้เข้ารับการอบรมแล้ว หลังจากนั้นก็จะลาออกไปทำงานสายการบินอื่น นับว่าเป็นการลงทุนที่สูญเปล่าที่ทำให้สายการบินมีพนักงาน Front line จาก 4 กลุ่มงานดังกล่าวไม่เพียงพอ นอกจากนี้ พนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ตามสายปฏิบัติการที่สอดคล้องกับลักษณะงานนั้นๆ เช่น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะเดินทางไปกับเที่ยวบิน ส่วนพนักงานต้อนรับภาคพื้นจะปฏิบัติหน้าที่เป็นกะเพื่อให้พร้อมต่อการมา Check-in ของผู้โดยสารที่สนามบินตั้งแต่เที่ยวบินแรกถึงเที่ยวบินสุดท้ายของวัน สำหรับพนักงานสำรองที่นั่งปฏิบัติงานทุกวันโดยมีวันหยุดหมุนเวียนผลัดเปลี่ยนกันไป และพนักงานบัตรโดยสารปฏิบัติหน้าที่ในเวลาปกติและมีวันหยุดเสาร์อาทิตย์รวมทั้งวันหยุดนักขัตฤกษ์เช่นเดียวกับพนักงานสายการบินในหน่วยงานอื่น ทำให้ไม่สามารถมาเข้ารับการอบรมพร้อมกันหลายคนในวันที่ปฏิบัติหน้าที่ได้

2) **ช่วงเวลาและระยะเวลาของการอบรม**

พนักงานสายการบินที่มาจาก 4 กลุ่มงานหลักดังกล่าว ได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องต่อตารางบินของสายการบิน ดังนั้นพนักงานแต่ละกลุ่มจะมีเวลาที่เริ่มปฏิบัติงานและวันหยุดงานที่แตกต่างกันไป เช่น พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร มีการเข้าเวรทำงานหมุนเวียนสลับเปลี่ยนกันไป เพื่ออำนวยความสะดวกต่อผู้โดยสารในการทำการสำรองที่นั่งได้ตลอดเวลา พนักงานต้อนรับภาคพื้นต้องเริ่มงานที่สนามบินประมาณ 3 ชั่วโมงก่อนที่เที่ยวบินแรกของวันนั้นจะเริ่มทำการบิน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินจะต้องเดินทางไป

ต่างประเทศตามเที่ยวบินที่ได้รับมอบหมายและหยุดพักค้างคืนตามจุดหมายปลายทางที่ทำการบิน ดังนั้น พนักงานเหล่านี้จึงมีวันหยุดที่ไม่ตรงกัน จำนวนวันหยุดนั้นไม่แน่นอน ซึ่งส่วนมากจะได้หยุดครั้งละ 1 - 2 วัน การที่จะจัดอบรมให้พนักงานในกลุ่มดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน ทั้งด้านกำลังคน ช่วงเวลาที่ตรงกับฤดูกาลท่องเที่ยว รวมทั้งความเหน็ดเหนื่อยของพนักงานที่อาจถูกมอบหมายมาเข้ารับการอบรมในวันที่ควรจะเป็นวันหยุดพักผ่อน เป็นต้น จึงทำให้ไม่สามารถจัดอบรมได้ต่อเนื่องเกิน 2 - 3 วัน ยกเว้นเป็นหลักสูตรภาคบังคับของสายการบินที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ช่วงระยะเวลาที่จัดอบรมต้องพิจารณาว่าเป็นช่วงเวลาที่มีผู้โดยสารเดินทางน้อย ไม่อยู่ในช่วงของฤดูกาลท่องเที่ยว สำหรับการทดลองวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ประมาณเดือนตุลาคมของปี พ.ศ.2554 แต่เนื่องจากเกิดวิกฤตอุทกภัยจึงได้เลื่อนการทดลองวิจัยเป็นเดือนธันวาคมของปีเดียวกัน โดยกำหนดวันทดลองอบรมโดยใช้ระยะเวลาอบรม 2 วันเพื่อให้กระทบเวลาการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้นๆ น้อยที่สุด และใช้เวลาในการอบรมต่อวันให้ได้เป็นประโยชน์มากที่สุด

3) ปัญหาวิกฤตอุทกภัย จากเหตุการณ์อุทกภัยในช่วงปลายปีพ.ศ.2554 ที่ผ่านมามีได้ส่งผลกระทบต่ออย่างใหญ่หลวง เนื่องจากท่าอากาศยานดอนเมืองได้ถูกน้ำท่วมจนไม่สามารถใช้งานได้ซึ่งบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แม้จะไม่ได้ทำการขนส่งผู้โดยสารที่ท่าอากาศยานดอนเมือง แต่ในส่วนของฝ่ายวิศวกรบินและฝ่ายช่างซ่อมบำรุงเครื่องบินยังคงมีการปฏิบัติงานอยู่ที่นี้ จึงได้รับความเสียหาย ส่วนท่าอากาศยานสุวรรณภูมิแม้จะไม่ได้รับผลกระทบ แต่เนื่องจากภาพที่ปรากฏออกไปทางสื่อทั้งจากสื่อภายในประเทศและต่างประเทศ ได้ส่งผลเสียอย่างมหาศาลต่อธุรกิจการบินของประเทศไทย ทำให้นักท่องเที่ยวมากกว่าร้อยละ 80 ยกเลิกการเดินทางมาประเทศไทยในขณะที่กำลังเข้าสู่จุดสูงสุดของฤดูท่องเที่ยว รายได้ของสายการบินจึงลดลงจนถึงระดับขาดทุน ประกอบกับที่พักอาศัยของพนักงานสายการบินจำนวนมากได้รับผลเสียหาย จึงทำให้โอกาสที่พนักงานสายการบินผู้สนใจที่จะเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้ได้ลดน้อยลง

ข้อเสนอแนะ

การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยได้รูปแบบการฝึกอบรมที่เกิดจากพัฒนาอย่างเป็นระบบและตามขั้นตอนของ

Houle (1981) ทำให้เกิดประสิทธิผลของจิตบริการที่ต้องการเสริมสร้างทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความรู้เกี่ยวกับงานสายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการบริการ ด้านพฤติกรรมกาให้บริการ และด้านคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ผู้วิจัยมีประเด็นที่ค้นพบระหว่างการวิจัยที่เป็นข้อเสนอแนะซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ด้านการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน จากผลการวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ ทำให้สามารถเข้าใจได้ว่า ผลสัมฤทธิ์ของการฝึกอบรมจะต้องเกิดจากการศึกษาค้นหาความต้องการในการที่จะเรียนรู้ที่แท้จริงของพนักงานสายการบิน เพราะเมื่อทราบความต้องการที่แท้จริงจะทำให้ตอบสนองต่อความต้องการที่จะเรียนรู้ได้ถูกต้องทาง ไม่เกิดการสูญเปล่าในการจัดอบรม ดังนั้น ในการจัดการอบรมปัจจัยที่ต้องคำนึงถึงเป็นประการสำคัญอันดับแรกคือ การศึกษาความต้องการของกลุ่มผู้เรียน ซึ่งความต้องการในการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินที่ได้จากงานวิจัย ได้แก่ 1) ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน 2) การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ 3) การพัฒนาตนเอง ซึ่งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรของสายการบินควรนำข้อมูลความต้องการด้านการเรียนรู้ดังกล่าวมาพิจารณาในการจัดฝึกอบรม รวมทั้งจัดทำเนื้อหาสาระและกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรมให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์แนวโน้มธุรกิจการบินในอนาคต เพื่อให้การฝึกอบรมด้านจิตบริการเกิดประสิทธิผลสูงสุด

1.2 ด้านการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ จากผลของการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมนี้ ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยบนพื้นฐานของแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยค้นพบว่ารูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนานี้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ หลักการ การวางแผนการฝึกอบรม และกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งหลักการได้แก่ 1) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร 2) การปรับเปลี่ยนทัศนคติในการบริการ 3) การเห็นคุณค่าในตนเอง 4) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ การวางแผนการฝึกอบรม ได้แก่ 1) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง 2) เนื้อหาการฝึกอบรม 3) กิจกรรมการฝึกอบรม และกระบวนการฝึกอบรม ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ 2) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม 3) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม 4)

สถานที่อบรม 5) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม 6) เนื้อหาการอบรม 7) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน 8) การประเมินผลฝึกอบรม รูปแบบการฝึกอบรมดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรทางการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพรูปแบบหนึ่ง ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจบริการรวมทั้งนักศึกษานอกระบบโรงเรียนสามารถนำรูปแบบการฝึกอบรมนี้ ไปขยายผลเพื่อใช้ในองค์กรและชุมชน ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้เกิดจิตบริการเพื่อเพิ่มคุณภาพและคุณค่าต่องานบริการ โดยประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมต่อลักษณะงานขององค์กรและชุมชน นอกจากนี้ งานบริการเป็นสิ่งที่อยู่ในทุกองค์กร ผู้บริหารขององค์กรสามารถนำรูปแบบการฝึกอบรมนี้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรในระดับต่างๆ เพื่อพัฒนาความสามารถทั้งด้านการปฏิบัติงานและทางด้านการบริการได้ ดังนั้น รูปแบบการฝึกอบรมนี้จึงเป็นนวัตกรรมทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและชุมชนที่มีประสิทธิภาพรูปแบบหนึ่ง ที่ควรได้รับการพิจารณา

1.3 ด้านผลสัมฤทธิ์ของการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น จากการทดลองผู้วิจัยพบว่าผู้เรียนกลุ่มทดลองมีจิตบริการเพิ่มสูงกว่ากลุ่มควบคุมในทุกด้านคือ ด้านความรู้งานสายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการให้บริการ ด้านพฤติกรรมบริการและด้านคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ โดยมีกิจกรรมการฝึกอบรมที่วิทยากร ผู้ช่วยผู้วิจัยและกลุ่มผู้เรียนต่างมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งต่อองค์กรและต่อตัวผู้เรียนเอง ได้แก่ การเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) กิจกรรมการฝึกสมาธิและการออกกำลังกายแบบผสมผสานกายและใจ เนื่องด้วยเป็นกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพงานบริการและพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะการฝึกสมาธิซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งผลดีทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจจึงเหมาะสมต่อพนักงานผู้มีหน้าที่ในการให้บริการที่จะต้องเผชิญกับสภาวะกดดันในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าพนักงานสายการบินสามารถเรียนรู้ที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองให้เกิดจิตบริการเพิ่มขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรหรือชุมชนที่มีเป้าหมายที่จะพัฒนาบุคลากรด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงในงานบริการ จึงควรพิจารณานำกิจกรรมดังกล่าวมาประยุกต์ใช้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาบุคลากร

1.4 ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ พบว่า ปัจจัยด้านการแบ่งปันประสบการณ์ในการให้บริการของพนักงานจากต่าง

หน่วยงาน การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง การเห็นคุณค่าในตนเอง การฝึกสมาธิ วิชยากร การออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ และการเขียนสะท้อนคิด มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของการอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ ดังนั้น การใช้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อนำไปเสริมสร้างจิตบริการของพนักงาน จึงควรพิจารณาถึงความเหมาะสมเพื่อความสำเร็จของการฝึกอบรมดังนี้

1.4.1 ปัจจัยด้านการแบ่งปันประสบการณ์ในการให้บริการของพนักงาน จากต่างหน่วยงาน ผู้จัดอบรมควรพิจารณาคัดเลือกกลุ่มผู้เรียนที่มีความสมัครใจและมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยควรมาจากทุกหน่วยงานบริการซึ่งจะทำให้กลุ่มผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในการให้บริการได้หลากหลาย จำนวนผู้เรียนในแต่ละกลุ่มไม่ควรเกิน 30 คน เพื่อมิให้กลุ่มใหญ่เกินไป ให้ทุกคนมีโอกาสร่วมในการแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ได้ทั่วถึง และที่สำคัญผู้เรียนต้องมีความพร้อมที่จะพัฒนาตนเองทั้งร่างกายและจิตใจ ให้ไปสู่การเสริมสร้างจิตบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4.2 ปัจจัยด้านการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง การนำรูปแบบการฝึกอบรมซึ่งใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงนี้ไปใช้ต้องเริ่มต้นจากการที่ให้ผู้เรียนได้ตระหนักถึงสภาพวิกฤตที่เป็นอยู่ขององค์กรหรือชุมชน ซึ่งจะเป็ตัวแปรสำคัญที่ทำให้ผู้เรียนคิดได้ด้วยตนเองว่า ต้องการการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเมื่อสามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้ว ก็จะช่วยเสริมสร้างความสามารถขององค์กรหรือชุมชนที่จะพัฒนาบุคลากรจนถึงขั้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้

1.4.3 ปัจจัยด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง รูปแบบการฝึกอบรมนี้จะช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองด้วยการให้ความสำคัญต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ได้กับในทุกงานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มิใช่แต่เพียงงานบริการ เพราะการพัฒนาคนเป็นเป้าหมายขององค์กรที่มองไปในอนาคต รูปแบบของกิจกรรมที่จะส่งผลต่อการเห็นคุณค่าในตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นต้องเหมาะสมต่อกลุ่มผู้เรียนและนำไปปฏิบัติได้จริง ดังนั้นเมื่อนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้จึงควรพิจารณากำหนดกิจกรรมการเรียนรู้ให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ที่สามารถเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองหรือภูมิใจในตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรหรือชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไป

1.4.4 ปัจจัยด้านการฝึกสมาธิ เนื่องจากบุคคลจะมีความสามารถในการเรียนรู้ได้สูงสุด เมื่อจิตใจอยู่ในสภาวะที่ผ่อนคลายที่สุด การฝึกสมาธิเป็นการทำให้เกิดความพร้อมที่จะเรียนรู้ในสิ่งต่างๆ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ช่วยส่งเสริมทำให้เกิดการพัฒนาบุคลิกภาพในทุกๆ ด้าน อันจะส่งผลต่อเนื่องให้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต องค์กรและชุมชนจึงควรพิจารณานำการฝึกสมาธิบรรจุไว้เป็นหลักสูตรในการพัฒนาคุณภาพบุคลากร ซึ่งมีความเหมาะสมอย่างยิ่งต่อการเรียนรู้ผู้ใหญ่ ที่มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาในทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านจิตใจ

1.4.5 ปัจจัยด้านวิทยากร ในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้นั้น ควรพิจารณาถึงคุณสมบัติของวิทยากร วิทยากรควรเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์ ควรเป็นผู้ที่มีความสามารถในการดำเนินการอบรมให้น่าสนใจติดตาม ซึ่งจะทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกสนใจ เกิดบรรยากาศที่ดีในการเรียนรู้และอยากมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้วิทยากรต้องเป็นผู้ที่มีจิตบริการอย่างแท้จริง จึงจะเป็นต้นแบบที่ดีของการมีจิตบริการให้แก่ผู้เรียน และแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการให้แก่ผู้เรียนได้ เป็นผู้ que คิดบวก เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมอย่างเต็มที่ เมื่อสิ้นสุดการอบรมต้องสามารถสรุปประเด็นหลักที่เป็นหัวใจของการอบรมให้ผู้เรียนเข้าใจได้อย่างถ่องแท้ และสามารถบูรณาการเนื้อหาและกิจกรรมการอบรมทั้งหมดเพื่อให้ผู้เรียนนำไปประยุกต์ใช้ในการใช้ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

1.4.6 ปัจจัยด้านการออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ การออกกำลังในรูปแบบนี้เป็นการออกกำลังที่สามารถทำได้ในทุกที่ทุกเวลา จากผลการวิจัยที่ผู้เข้ารับการอบรมได้แสดงความเห็นว่า การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายและใจนี้ เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนได้เรียนรู้การพัฒนาสุขภาพร่างกายและจิตใจ อันจะช่วยเตรียมพร้อมตนเองในการทำงาน ดังนั้น การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายและใจจึงเป็นทางเลือกหนึ่งของกิจกรรมที่เหมาะสมต่อการนำมาใช้ในการอบรมเพื่อให้เกิดความแปลกใหม่ที่มีแรงจูงใจในการเรียนรู้และการนำไปใช้ในชีวิตได้จริงที่ควรพิจารณานำมาใช้

1.4.7 ปัจจัยด้านการเขียนสะท้อนคิด การเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing) เป็นการติดตามผลหลังการอบรมด้วยการให้ผู้เรียนบันทึกความรู้สึกหลังจากการนั่งสมาธิ รวมทั้งความรู้สึกดีๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อให้บริการแก่ผู้โดยสารถ้อย่างต่อเนื่องกันทุกวัน ผู้วิจัยได้พบว่าการเขียนสะท้อนคิดในสมุดบันทึกที่สร้างสรรค์ให้มีรูปเล่มสวยงามได้สร้างความรู้สึกของการเป็น

เจ้าของ และเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ผู้เรียนรับผิดชอบต่อการบันทึกให้ได้ครบถ้วนทุกวัน ดังนั้นรูปแบบการฝึกอบรมที่กำหนดให้ผู้เรียนได้มีการเขียนสะท้อนคิด ประกอบกับการออกแบบสมุดบันทึกที่เหมาะสมต่อกลุ่มผู้เรียน จะช่วยทำให้การติดตามผลการอบรมเกิดประสิทธิผล ซึ่งองค์กรหรือชุมชนสามารถนำแนวทางการเขียนสะท้อนคิดนี้ไปประยุกต์ใช้ในการติดตามผลการอบรมในด้านอื่นหรือการปฏิบัติงานในโครงการอื่นๆ ได้เช่นเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้และประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง

ในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างจิตบริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับทิศทางหรือนโยบายขององค์กร เพราะรูปแบบการฝึกอบรมนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรที่ดำเนินธุรกิจอื่นในการให้บริการที่ไม่ใช่สายการบินได้ เนื่องด้วยเนื้อหาของความรู้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ ดังนั้น องค์กรที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนและให้ความสนใจที่จะพัฒนาแนวทางการบริการและเสริมสร้างจิตบริการ โดยประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมต่อลักษณะงานขององค์กรเพื่อพัฒนารูปแบบของการให้บริการให้เป็นที่พอใจของลูกค้ามากขึ้น

3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรนำผลที่ได้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดแนวทางในการวิจัยและพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนในอนาคตเพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านอื่นๆ ในการที่จะสร้างความแตกต่างในการบริการเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพราะงานบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในทุกองค์กร คุณภาพของการให้บริการที่ดีย่อมเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรนั้นๆ ทำให้องค์กรสามารถรักษาลูกค้าให้อยู่กับองค์กรได้ตลอดไป

3.2 ควรมีการวิจัยเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อดำรงอยู่ของการมีจิตบริการของพนักงานซึ่งเป็นประสิทธิผลในระยะยาวของการฝึกอบรมในการเสริมสร้างจิตบริการ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการจัดอบรมและการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรในองค์กรและชุมชนอย่างยั่งยืน

รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กริช อัมโกชน. **การสร้างหลักสูตรและโครงการฝึกอบรม**. เอกสารประกอบการบรรยายในการฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงาน ฝึกอบรม สำนักฝึกอบรม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2545.

กวี คงภักดีพงษ์. การฝึกโยคะอย่างสม่ำเสมอกับสมดุลของชีวิต. **นิตยสารหมอชาวบ้าน** 304 (สิงหาคม 2547) : 5.

กัมปนาท ผุดผ่อง. **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการให้บริการของโรงแรมในเกาะสมุย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต, คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2549.

การศึกษาตลอดชีวิต. [ออนไลน์]. 2555. แหล่งที่มา : www.krukorsornor.com [5 มีนาคม 2555]

การศึกษานอกโรงเรียน,กรม. **การศึกษาตลอดชีวิต:การศึกษาของคนไทยในยุคโลกาภิวัตน์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2538.

การให้บริการด้วยเทคนิคการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. [ออนไลน์]. 2551. แหล่งที่มา: <http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/upload/Documents/behavior.doc> [25 พฤศจิกายน 2552]

เกษมสุข ภมรสถิตย์. **3 ขั้นตอนของสมาธิกับชีวิตประจำวัน**. กรุงเทพมหานคร. คณะทำงานบ้านมธุระ, 2544.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **Super Change สร้างคนรุ่นใหม่ (เพื่อไป)สร้างชาติ**. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์, 2553.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **การพัฒนา EQ และMQ ตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิส**. การศึกษานอกระบบโรงเรียน : **แนวทางการศึกษาและกิจกรรมที่หลากหลายกรุงเทพมหานคร** : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **คิด-ทำ ด้านบวก**. กรุงเทพมหานคร : ภาพพิมพ์, 2545.

เกียรติวรรณ อมาตยกุล. **สมาธิ2000**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : ที.พี.พี.รินทร์, 2542.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,สำนักงาน. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. **กระบวนการฝึกอบรม**. เอกสารประกอบการบรรยายการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม, 2533. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,สำนักงาน. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน. **แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึก อบรม**. เอกสารประกอบการบรรยายการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม, 2533. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

คู่มือสัมมนาเสริมชุดวิชา24703 การพัฒนาเครื่องมือสำหรับการประเมินการศึกษาคั้งที่ 2. ภาคการศึกษาที่ 2/2544. แขนงวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2544.

จันทร์จีฟ้า โพธิ์ขาว. **การให้บริการสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.

จารุวรรณ กุลดิลก. การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง. **มติชน** (10 กรกฎาคม 2552) : หน้า 9.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ เล่มที่ 1 สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2540.

ฉมาบดี ตติยวุฒิ. **การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อการทำงานร่วมกันอย่างเป็นเครือข่ายขององค์กรธุรกิจเอกชน ภาคบริการวิชาชีพบัญชี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

ชนาธิป ศิริปัญญาวงศ์. **การพัฒนาแบบกิจกรรมการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสุขภาพทางจิต โดยใช้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและสัญญาแห่งการเรียนรู้**. วิทยานิพนธ์ปริญญาตรี สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

ชรินทร์ สุขเจริญ. การพัฒนาโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างมโนธรรมสำนึกเกี่ยวกับภัยพิบัติทางธรรมชาติ สำหรับเยาวชนที่อาศัยอยู่บนเกาะบริเวณอ่าวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาการศึกษาอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

ชมพูนุท อีร์สวัสดิ์. การศึกษาผลของการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ที่มีต่อชาวพนักงานและคุณภาพการให้บริการของพนักงานกรณศึกษา : บริษัทลีสซิ่งแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

ชิตชงศ์ ส. นันทนาเนตร. การเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนา : การเรียนรู้จากการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์. ใน วรรัตน์ อภินันท์กุล (บรรณาธิการ), แนวคิดและทฤษฎีที่นำสู่ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน, หน้า 131. กรุงเทพมหานคร, ศูนย์ตำราและเอกสารทางวิชาการ คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

ชูศรี วงศ์รัตน์. เทคนิคการเขียนเค้าโครงการวิจัย : แนวทางสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพมหานคร : ไทยเนรมิตกิจ อินเทอร์เน็ต โปรดักส์, 2549.

ณรงควิทย์ แสงทอง. การพัฒนาและฝึกอบรบบุคลากรที่ CEO อยากรู้. กรุงเทพมหานคร : เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2549.

ณงทอง ฉัตรชัยเวช. การวิเคราะห์การดำเนินงานการให้บริการบนเครื่องบินของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์, สาขาวิชาวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2550.

ทวีป อภิลิทธิ. การศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2523.

เทพ สงวนกิตติพันธุ์. การสร้างพฤติกรรมจิตบริการด้วยเทคนิคการปรับพฤติกรรม. [ออนไลน์]. 2551. แหล่งที่มา : <http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/upload/documents/behavior.doc> [25 พฤศจิกายน 2552]

เทพ สงวนกิตติพันธุ์. การให้บริการด้วยเทคนิคการปรึกษาเชิงจิตวิทยา. [ออนไลน์]. 2551. แหล่งที่มา : <http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/upload/Documents/behavior.doc> [25 พฤศจิกายน 2552]

ธรรมรัตน์ จังศิริวัฒนา. ปัจจัยที่มีผลต่อการถ่ายโอนความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรมไปสู่การปฏิบัติงานในบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษาหลักสูตรการฝึกอบรมขั้นพื้นฐาน พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะทรัพยากรมนุษยศาสตร์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

ธีระ ประवालพฤกษ์. การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2538.

นพเก้า ศิริไพบุลย์, สิทธิกร เกื้อกุล และศุภชัย อาชีวะระงับโรค. Personal Productivity เพิ่มผลผลิตในตนเอง. กรุงเทพมหานคร : ซีโน ดีไซน์, 2545.

นโยบายและจุดเน้นการดำเนินงานการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://sites.google.com> [25 พฤศจิกายน 2552]

น้อย ศิริโชติ. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2524.

น้ำเพชร อยู่สกุล. ความเป็นเลิศในการบริการของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). เอกสารประกอบการสอนหลักสูตร การบริหารจัดการงานบริการบนเครื่องบิน. กรุงเทพมหานคร : การบินไทย, 2548. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). เอกสารประกอบการสอนหลักสูตร ความรู้เกี่ยวกับงานสายการบิน, 2549. กรุงเทพมหานคร : การบินไทย, 2549. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). เอกสารรายงานการประชุมใหญ่ผู้ถือหุ้น บมจ.การบินไทย ประจำปีพ.ศ.2552, กรุงเทพมหานคร : การบินไทย, 2552.

ปีจอร์น แอนเดอสัน. Performance Measurement Explained (การวัดสมรรถนะ อธิบายได้... ง่ายนิดเดียว). แปลโดย วิทยา สุหฤทดำรง และ ชัชชาติ รัชชานนท์ชัย. กรุงเทพมหานคร : อี.ไอ.สแควร์ พับลิชชิ่ง, 2549.

บุญญศักดิ์ ใจจงกิจ. **การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาแห่งชาติ, 2540.

เบอร์ทรันด์ รัสเซล. **ความรู้ในมือของความรัก**. แปลโดย สันต์ สิงห์ภักดี. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็ก, 2545.

ปฐุม นิคมานนท์. **การศึกษานอกระบบโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์อักษร, 2528.

ประภาเพ็ญ สุวรรณและสวิง สุวรรณ. **พฤติกรรมศาสตร์ พฤติกรรมสุขภาพและสุขศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่
ที่ 2. กรุงเทพมหานคร : เจ้าพระยาการพิมพ์, 2536.

ประภาส ณ พิบูล. **การศึกษาความภาคภูมิใจในตนเอง และการสร้างโมเดลการให้
คำปรึกษากลุ่มเพื่อพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนวัยรุ่นภาคเหนือ**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2551.

ประเวศน์ มหารัตน์กุล. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์แนวทางใหม่**. กรุงเทพมหานคร : สมาคม
ส่งเสริมเทคโนโลยี, 2543.

ปิยะวรรณ เลิศพานิช. **การพัฒนารูปแบบการพัฒนาเยาวชนอารมณ์แบบผสมผสาน**.
วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาวิจัยและ
จิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ.2555-2559. สำนักงานคณะกรรมการ
พัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2555.

พระเทพเวที (ประยุทธ์ ปยุตฺโต). **พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม**. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, 2535.

พระภิกษุวาณารวิญญู (ทตฺตชีโวภิกขุ). **ห้าห้องชีวิต เนรมิตนิสัย**. (หนังสือประกอบการศึกษาเพื่อ
ชีวิต – Education for Life) กองวิชาการ อาศรมบัณฑิต, วัดพระธรรมกาย, 2550.

พระราชบัญญัติส่งเสริมการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย พ.ศ. 2551,
กระทรวงศึกษาธิการ, [ออนไลน์]. 2552. แหล่งที่มา : <http://www.moe.go.th> [10
พฤษภาคม 2552]

พวงพันธุ์ อิศรางกูร ณ อยุธยา. **สัมภาษณ์**, 15 มกราคม 2555.

ไพบุลย์ อินทิสัณห์. **ความฉลาดทางอารมณ์ ค่านิยมในการทำงานและลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานบนสายการบินไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2544.

พัชรกิติดี ทองสัมฤทธิ์. **การพัฒนาคุณลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ของผู้เรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ที่เป็นผู้เรียนเก่งในวิชาคอมพิวเตอร์กราฟิก 2 โดยวิธีเพื่อนช่วยเพื่อน**. โครงการวิจัยเพื่อการเรียนรู้, โรงเรียนศรีธรรมราชศึกษา, จังหวัดนครศรีธรรมราช. [ออนไลน์]. 2552. แหล่งที่มา : <http://bsd.nstru.ac.th> [15 เมษายน 2554]

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์. **เอกสารการสอนชุดวิชาการศึกษาดลอดชีวิตและการศึกษานอกระบบ**. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2543.

ยลสิริรัตน์ มาตผล. **ผลของโปรแกรมการพัฒนาความภาคภูมิใจในตนเองของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนวัดจันทรสโมสร กรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2551.

รวีวรรณ ไพรรุ่งโรจน์. **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์, 2551.

เรจินัลด์ เรย์. **บนเส้นทางแห่งการฝึกตน**. แปลโดย วิจักขณ์ พานิช. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา, 2551.

ลักขณา สริวัฒน์. **สุขวิทยาจิตและการปรับตัว**. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2545.

วนิษา เรช. **อัจฉริยะสร้างได้**. กรุงเทพมหานคร : แพลน พรีนติ้ง, 2550.

วรางคณา หทัยยุทธ์. **เทคนิคการบริการที่ประทับใจ**. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน, 2550. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

วรางคณา (ทิมวัฒนา) หทัยยุทธ์. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแอร์โฮสเตสในบริษัทการบินไทย จำกัด**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชานโยบายและการวางแผนสังคม บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีสังคม (เกริก), 2536.

วัชรภรณ์ จิตมาศ. **การพัฒนาแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ โดยประยุกต์แนวคิดทางพุทธศาสนา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

วัฒนา พัฒนพงศ์. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการจัดการเพิ่มผลผลิตภาคบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ซีโนดีไซน์, 2547.

วิจักขณ์ พานิช. **เรียนรู้ด้วยใจอย่างใคร่ครวญ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สวนเงินมีมา, 2550.

วิจิตรา ชัยศรี. **ทัศนคติและการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เฟม โปรดักชั่นส์, 2537.

วิเชียร วิทยอุดม. **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2549.

วิทยา ด้านธำรงกุล. **หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ (The Heart of Service)**. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ด ยูเครชั่น, 2547.

วิบูลย์ บุญยธโรกุล. **คู่มือวิทยากรและผู้จัดการฝึกอบรม**. กรุงเทพมหานคร : ด้านสุทธาการพิมพ์, 2545.

วิรัช คันสร. **การพัฒนาแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ตามสถานการณ์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการพัฒนาอาชีพของผู้รับการฝึก กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. **เชาวน์อารมณ์ (EQ): ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต**. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2542.

ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุขโข. **การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2537.

ศิริพร วิชาญมหิมาชัย. การสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าด้วยคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ, **พายุพัสาร** 18,1 (ก.ค.- ธ.ค. 2550).

สเตฟาน แมคคอคเคย์ และซาราห์ คู้ก. **How to Improve Your Customer Service**. แปลโดย ศรชัย
ฉัตรวิริยะชัย. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2538.

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. **การบริหารงานฝึกอบรม**. เอกสารประกอบการฝึกอบรม
เรื่อง การฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารงานฝึกอบรม, กรุงเทพฯ, 2523. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, สำนักงานก.พ., **กระบวนการฝึกอบรม**. เอกสารประกอบการ
บรรยายการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการฝึกอบรม, 2533. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน, สำนักงานก.พ., **แนวความคิดและหลักการเกี่ยวกับการฝึ
กอบรม**. เอกสารประกอบการบรรยายการฝึกอบรมหลักสูตรความรู้พื้นฐานด้านการ
ฝึกอบรม, 2533. (เอกสารไม่ตีพิมพ์)

สมชาติ กิจยรรยง. **การพัฒนาทีมงานบริการ**. กรุงเทพมหานคร : ธีระป๋อมวรรณกรรม, 2544.

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. **นโยบาย ยุทธศาสตร์และการวางแผน**. กรุงเทพมหานคร, 2551. (อัด
สำเนา)

สมบัติ สุวรรณพิทักษ์. **แนวคิดและทฤษฎีนำรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน**.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

สมศักดิ์ เจริญศรี. **ผลการสอนตามแนวคิดนีโอฮิวแมนนิสที่มีต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง
ของนักศึกษาการศึกษานอกโรงเรียนแบบทางไกล**. วิทยานิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สมิต สัชฌุกร. **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เดือนตุลา, 2545.

สมิต สัชฌุกร. **ศิลปะการให้บริการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สายธาร, 2548.

สวัสดิ์ สุขคนธรังสี. **การวัดในการจัดการงานบุคคล**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนา
พานิช, 2517.

สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา, ทบวงมหาวิทยาลัย. **การสร้างหลักสูตรและรายวิชาใหม่ด้าน
คุณธรรมจริยธรรม : แนวทางพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

สุภาพจิต,กรม. กระทรวงสาธารณสุข. **สุภาพจิตดีด้วยอีคิว.** ใน **รายงานการประชุมวิชาการ
สุภาพจิต, 6-8 กันยายน 2543 ณ โรงแรมดิเอเมอรัลด์ กรุงเทพมหานคร, 2543.**

สุภูมิ นवलสกุล. **ทำงานได้ดีต้องมีหัวใจบริการ.** กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2550. (อัดสำเนา)

สุนทร สุนันท์ชัย. **การศึกษานอกโรงเรียน:เส้นทางที่ไม่สิ้นสุด.** กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์การ
พิมพ์, 2534.

สุนทร สุนันท์ชัย. **ความแตกต่างระหว่างการศึกษาในระบบและนอกระบบ. รวมบทความ
การศึกษานอกระบบ เล่ม 6.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์การศาสนา, 2530.

สุปราณี ศรีฉัตรวิมล. **การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.

สุพรรณิกา กัลยาณมิตร. **การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้า
ทำงานตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาตรีบัณฑิต,
สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2550.

สุภัตรา ทาวงศ์. **ความภาคภูมิใจในตนเอง.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2551.

สุรชาติ ถีกสถิตย์. **การพัฒนาอาชีพ.** [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : www.muslimthai.com [20
ธันวาคม 2554]

สุวิชชา ประสิทธิ์ธัญกิจ. **การจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน .**กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์
เฟม โปรดักชั่นส์, 2548.

สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. **การศึกษานอกระบบโรงเรียน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อมรรการ์พิมพ์,
2529.

อรุณรัตน์ นียม. **ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้โดยสารต่อบริการการบิน ระหว่างสายการบินไทยและสายการบินต่างชาติ.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายและการวางแผนทางสังคม คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2537.

อรุณี สังขพานิช. **รายงานการวิจัย เรื่อง การเห็นคุณค่าในตนเองของนักศึกษาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี.** วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี, 2548

อาชัญญา รัตนอุบล. **การจัดโปรแกรมการศึกษานอกระบบโรงเรียน.** กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2551.

อาชัญญา รัตนอุบล. **การเรียนรู้ในสถานประกอบการ. ใน วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา, การศึกษานอกระบบโรงเรียนกับการปฏิรูปการศึกษา รวมบทความทางวิชาการ,** กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2545.

อาชัญญา รัตนอุบล. **การเรียนรู้ผู้ใหญ่ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน.** กรุงเทพมหานคร : คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2543.

อาชัญญา รัตนอุบล. **การเรียนรู้และพัฒนาการของผู้ใหญ่.** กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2546.

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. **มดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ.** กรุงเทพมหานคร : เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป, 2549.

อุทัยโฆษ ไรจนมุกดา. **ความพึงพอใจของผู้โดยสารต่อการบริการของสายการบินแอร์เอเชีย.** สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการตลาด คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2548.

อุดม เขยแก้วศรี. **การศึกษานอกระบบโรงเรียน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ดวงกมล, 2534.

อุ้นตา นพคุณ. **กรอบแนวความคิด การพัฒนาโปรแกรมอย่างมีส่วนร่วมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์, 2546.

อุ้นตา นพคุณ. **การศึกษานอกระบบโรงเรียน**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์เจริญผล, 2523.

เอกสารการประชุมวิชาการระดับชาติ เรื่อง **กำลังคนด้านสุขภาพกับการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์**, 2-4 มิถุนายน 2553 ณ ห้องประชุมสุธรรม อารีกุล อาคาร 50 ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553.

เอ็ดเวิร์ด เดอ โบโน. **สอนศิษย์ให้คิดเก่ง (Teaching Thinking)**. แปลโดย ทวี ลักษมีวัฒนา และ การต์สุดา มาชะศิริรานนท์. กรุงเทพมหานคร : รุ่งเรืองรัตน์พรินต์ติ้ง, 2550.

ภาษาอังกฤษ

Allport. **Attitude Component** England wood Cliffs. New Jersey : Prentice-Mall, 1935.

Benjamin B. Lahey. **Psychology : an introduction**. Boston : McGraw hill, 2001.

Best, J.W., and Kahn, J.V. **Research in Education**. 5th ed. New Jercy: Prentice-Hall, 1986.

Blank, William E. **Handbook for Developing Competency Based Training Programs**. New Jersey : Prentice-hall, 1982.

Branben, N. **The Psychology of self-esteem**. New York : Bantam Books, 1991.

Bruno, Frank J. **Adjustment and Personal Growth: Pathway**. 2nd ed. New York : John Wiley & Sons, 1983.

Carole Wade and Carol Tavis. **Invitation to Psychology**. New York : Longman, 1999.

Chang, Paul. **Comparative analysis of non-formal education in Southeast Asian Ministers of Education Organization (SEAMEO) member countries**. Vol. 72, Southeast Asia Development Advisory Group of the Asia Society, 1972.

Christian Grönroos. **Service Management and Marketing : managing the moments of truth in service competition**. Wiley : Lexinton Books, 1990.

Christopher J. Mruk. **Self-Esteem Research, Theory, and Practice: toward a positive psychology of self-esteem**. New York : Springer Publish, 2006.

- Coopersmith, S. **The Antecedents of Self-Esteem**. San Francisco : Freeman, 1967.
- Dale S. Beach. **The management of people at work**. New York : Macmillan, 1975.
- David A. Kolb. **Experiential Learning : experience as the source of learning and development..**
New Jersey : Prentice Hall, 1984.
- Denis Lawrence. **Building Self-Esteem with Adult Learners**. London : Paul Chapman
Publishing, 2000.
- Dewey, John. **How We Think. A Restatement of the Relation of Reflective Thinking to
the Educative Process (Revised edition)**. Boston : (n.p.), 1933.
- Emma Dolman and Dave Bond. **Mindful Leadership: Exploring the Value of a Meditation
Practice**. 360 – **The Ashridge Journal** (Spring 2011).
- Field, Laurie. **Skilling Australia**. Melbourne : Longman Cheshire Pty, 1991.
- Flippo, Edwin B. **Principle of Personnel Management**. New York : McGraw-Hill, 1961.
- Harbison, F.H. and Griffin, W.H. **A Human Resources Approach to the Development of
African Nations**. Overseas Liaison Committee of the American Council on
Education, 1971.
- Howard H. Kendler. **Basic Psychology**. New York : Appleton-Century-Crofts, 1963.
- Howlett, Nancy Rogers. “**A Longitudinal Study of Reading Aptitude, Reading Achievement,
and School Achievement**”, **Dissertation Abstracts International**.(September 1987).
- Harris, Philip R. **High Performance Leadership: Strategies for Maximum Career
Productivity**. Illinois : Scoot, Foresman, 1990.

- Isil Kabkci, Odabasi H. Ferhan, Karen Kilicer. **Transformative Learning-Based Mentoring for Professional Development of Teacher Educators in Information and Communication Technologies: An Approach for an Emerging Country.** Professional Development in Education, Turkey. Mar 2010.
- Jack Mezirow. **Transformative Dimensions of Adult Learning.** San Francisco : Jossey-Bass, 1991.
- J.William Pfeiffer and Jonh E.Jones. **A Handbook of Structure Experiences for Human Relations Training.** San Diego. CA. University Associates, 1974.
- Karen Lawson. **The Trainer's Handbook.** San Francisco : Pfeiffer, 2006.
- Kerry A.Johnson and Lin J.Foa. **Instructional Design : New Alternatives for Effective Education and Training.** American Council on Education : Oryx Press, 1996.
- Khera, Shiv. **You Can Win.** London : Prentice Hall, 1998.
- Kline, David and Keehn, Thomas. **Non – School Population Education.** Michigan State University, 1973.
- Knowles, Malcolm S., Holton III, Elwood F., and Swanson, Richard A. **The Adult Learner.** 5th ed. Houston : Gulf, 1998.
- Lawrence, J.Ellen. **Empathy during a Passenger - Service Encounter.** Dissertation, Pacifica Graduate Institute, California, U.S.A. 2002.
- Maslow, Abraham. **Motivation and Personnality.** New York : Harper and Row, 1970.
- Michael Langenbach. **Curriculum Models in Adult Education.** Florida : Krieger,1988.
- Nancy Franz. **Catalyzing Employee Change with Transformative Learning.** U.S.A. : Human Resource, 2010.
- Philip G. Zimbardo and Richard J. Gerrig **Psychology and Life.** 15th ed. (n.p.), 1999.

Richard Normann. **Service Management : Strategy and Leadership in Service Business, Second Edition.** England : John Wiley & Son, 1991.

Robert Bacal. **Performance Management.** U.S.A. : CWL Publishing Enterprises., 1999.

Rungting Tu. **Beyond Service Quality and Expectation: The Critical Impact of Emotions and Service Experiences.** Doctoral Dissertation, University of North Carolina, 2004.

Ruth Yasemin Erol and Ulrich Orth. Self-Esteem Development from Age 14 to 30 Years: A Longitudinal Study. **Journal of Personality and Social Psychology,** University of Basel. 2011.

Sandra Naipaul & H.G Parsa. Supplementary Service as a Differentiation Strategy. **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism** 1,1 (2000).

Solley, C.M. and Stagner, R. Effect of Magnitude of Temporal Barriers, Types of Perception of Self. **Journal of Experimental Psychology** 51 (1956), 62-70.

The Best Airline: In-flight Service [Online]. 2555. Available from : www.worldairlineawards.com
[9 ตุลาคม 2554]

Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman and L.L Berry. **Delivering Quality Service : Balancing customer Perceptions and Expectations.,** New York : The Free, 1990.

Valarie A.Zeithaml, A.Parasuraman and L.L Berry. SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. **Journal of Retailing** (Spring 1988).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

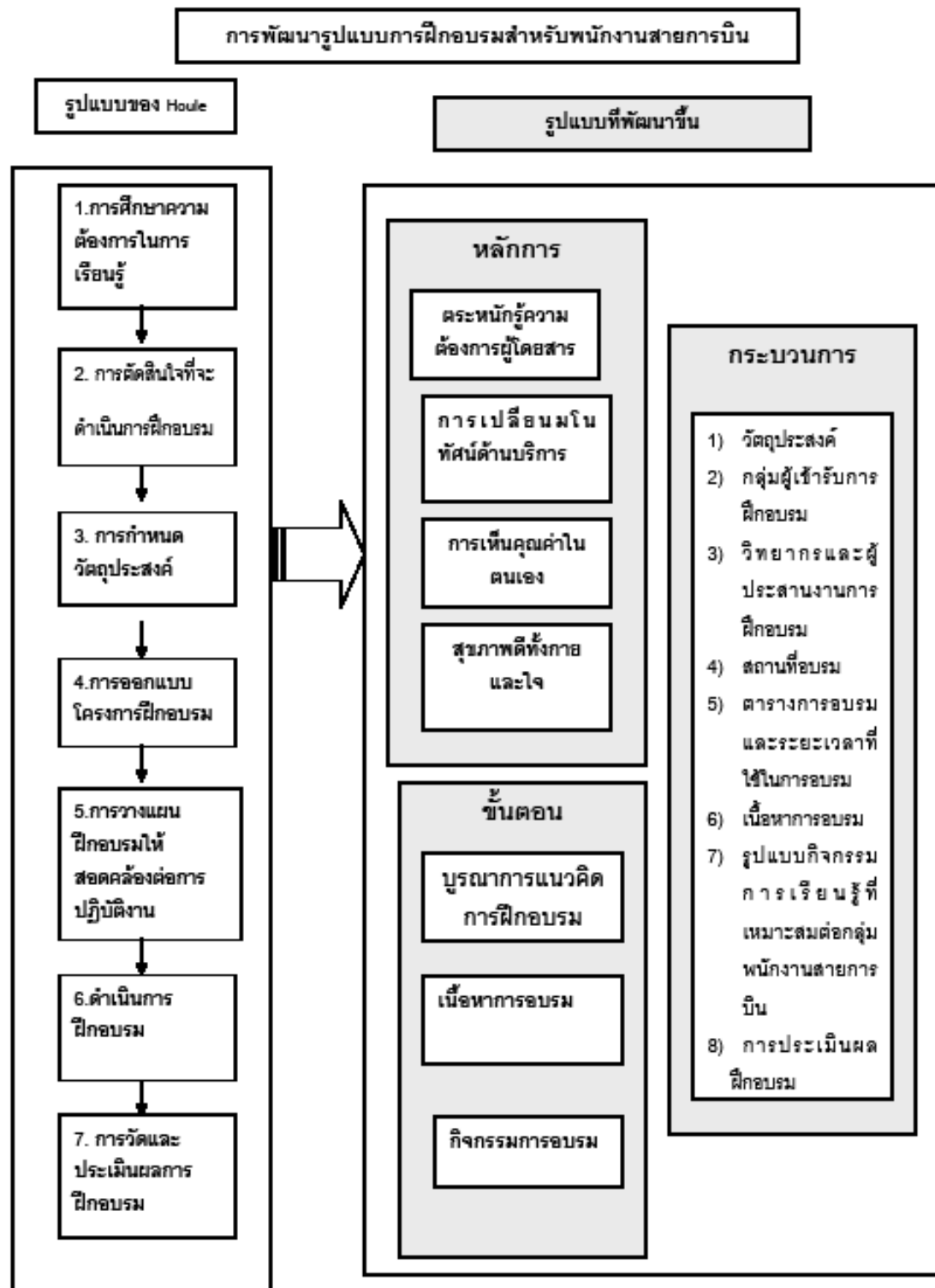
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รศ.ดร.เกียรติวรรณ อมาตยกุล
สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. ผศ.ดร.วีระเทพ ปทุมเจริญวัฒนา
หัวหน้าภาควิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
3. รศ.ดร. ศิริเดช สุชีวะ ประธานสาขาวิชาการวัดและประเมินผลการศึกษา
ภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
4. อาจารย์ ดร.วรรณิ์ เจตจำนงนุช ประธานสาขาจิตวิทยาการศึกษา ภาควิชาวิจัย
และจิตวิทยาการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
5. ดร. ชนินทร สุขเจริญ เจ้าของธุรกิจสอนพิเศษ เกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
6. ดร.วรานี เวสสุนทรเทพ รองอธิการบดี ฝ่ายกิจการศูนย์การศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนดุสิต
7. ดร.สมพล สุวรรณประเสริฐ ผู้อำนวยการฝ่ายภาษาและนวัตกรรมการสอน บริษัท
การบินไทย จำกัด (มหาชน)
8. ดร. สุธีรา นิมิตรนิวัฒน์ อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาจิตวิทยา หมดวิชาศึกษาทั่วไป
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ภาคผนวก ข

รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ
สำหรับพนักงานสายการบิน



แผนงานโครงการฝึกอบรม “การเสริมสร้างจิตบริการ”

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	การจัดห้อง/ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
1. Ice Breaking	<p>1. ใ้ผู้ใช้อบรมและใช้แต่ละภาวสรุปของตนเองโดยไม่ต้องใส่ชื่อ หรือยี่ห้อชื่ออธิบายสั้นๆ ใน 3 เรื่อง คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) เรื่องที่ผู้เรียนรู้สึกภูมิใจมากที่สุด ในชีวิต 2) เรื่องที่ทำให้ผู้เรียนมีความสุขมากที่สุด 3) ความภาคภูมิใจจากการเข้าอบรมครั้งนี้ <p>2. เมื่อผู้เรียนเขียนเสร็จ จนครบทุกคนแล้ว ผู้วิจัยจะเก็บกระดาษจากผู้เรียน และนำมาบนแท่งสลับใ้กับผู้เรียนคนอื่น</p> <p>3. ใ้ผู้ที่ได้รับกระดาษที่มีรูปวาดนั้นดูที่บนคานหาหน้าของรูป โดยที่ห้ามใ้รู้คำถามว่า “ใครเป็นเจ้าของรูป?”</p> <p>4. เมื่อพบนั้ชื่อของรูปใ้เก็บภาพลึกลับ ชื่อบนกระดาษ หรือประวัติส่วนตัว ด้านการงานและเล็่กๆ น้อชา เกี่ยวกับครอบครัว</p> <p>5. หลังจกานั้แบ่งจับกลุ่มเป็นวงกลม ใ้ผู้ใ้เก็บภาพลึกลับ การแนะนำ ผู้ใ้เป็นเจ้าของรูป โดยผู้ใ้เป็นเจ้าของรูปอธิบายหน้าคานหาที่ตนได้ช่วยต่อจากนั้น ใ้ผู้ใ้ถูกเก็บภาพลึกลับแนะนำเจ้าของรูปคนต่อไปที่ตนเองใ้ใ้กับภาพลึกลับ ทำเช่นนี้จนครบทุกคน</p> <p>6. นำรูปไปติดที่คั่น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. กระดาษ A4 แบ่งครึ่ง 2. ดินสอสี 3. Scott tape 	20 คน	- ใ้ละก็้อปก็ติ	15 – 20 นาที	แยกตารางสอน
2. ทำแบบสอบถาม (ชุดความรู้)	<p>เรื่องความรู้ นสาชการ บินและการบริการ เจกตติและเหตุการณ์กรมในกร ใ้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ (ครึ่งองมือชุดที่ 2)</p>	<p>เครื่องมือชุดที่ 2</p> <p>ดินสอ</p>	20 ชุด	- ปรับลัดสนแก้ใ้เป็นวงกลมหันหน้าช้หา กัน	30 นาที	

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่จำเป็น	จำนวน	การจัดห้อง/ ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
3. แนวโน้มธุรกิจการบิน	<p>ภาพบรรยาย</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความสำคัญของธุรกิจการบินต่อโลก - ความสำคัญของการบริการต่อธุรกิจการบิน - ปัญหาต้นทุนการบริการของสายการบิน - ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน - รูปแบบการบริการของสายการบิน - แนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคต - กรณีศึกษาของสายการบิน 	<ol style="list-style-type: none"> 1. LCD 2. Notebook 3. Remote pointer 4. Visualizer 5. Flip chart 6. ปากกาทวีโตสลายสี 	<p>1</p> <p>1</p> <p>1</p>	โต๊ะเก้าอี้ปกติ	3 ชม.	อ.สรณี
4. การประเมินการเห็นคุณค่าในตนเอง (Self Esteem)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การทำแบบประเมินการเห็นคุณค่าในตนเอง (หรือมีข้อที่ 3) 2. ผู้วิจัยขอให้ผู้เข้าอบรมทราบแบบทดสอบนี้เป็นเพียงการช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนได้รู้จักตนเองมากขึ้นที่จะได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง และจะไม่มีการวิจารณ์ผลคะแนนของผู้เรียนหากได้ออกมาก่อนข้างนี้ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง 2. แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ 3. แบบวัดบุคลิกภาพด้านจิตใจ/ด้านสติ 4. แบบวัดความเครียด 			30 นาที	
5. การสร้างเทคนิคที่ให้บริการ	<p>Workshop 1 - Role play</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) แบ่งผู้เข้าอบรมเป็น 3 กลุ่ม 2) แจกเอกสาร Role play และให้แต่ละกลุ่มเตรียมบทบาทและเลือกผู้แสดงในแต่ละบทบาท <p>ฉบับที่ 1 - ให้แสดงบทบาทเป็นพนักงานต้อนรับภาคพื้น 2 คนที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์ Check-in โดยให้พนักงานแสดงบทบาทเป็นผู้ที่ให้การดูแลอย่างมีอารมณ์ขันใส่ ให้บริการได้อย่างฉิวไว</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสาร อธิบาย Role play ของแต่ละกลุ่ม 2. กระดาษ/ ดินสอ สำหรับขีด 3. โฟลเดอร์เพื่อทำเป็นเคาน์เตอร์เช็คอิน 	3	- จัดโต๊ะเป็น 3 กลุ่ม	1 ชม.	

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	การจัดห้อง/ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
<p>5. การสร้างองค์ที่จัดในการบริการ (ต่อ)</p>	<p>ฉบับที่ 2 - ให้แสดงบทบาทเป็นผู้โดยสารที่เดินทางเป็นครอบครัวที่มีทั้งผู้สูงอายุและเด็กพร้อมทั้งครอบครัว 8 คน และมีกระเป๋า 10 ใบที่รวมกันแล้วมีน้ำหนักเกิน ถ้าถึงจะเดินทางไปโตเกียว ซึ่งเป็นครอบครัวที่คุ้นเคยกันอยู่แล้วและเดินทางถึงสนามบินเมื่อใกล้เวลาปิดเกนเตอร์</p> <p>ฉบับที่ 3 - ให้แสดงบทบาทเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินเดียวกัน โดยผู้โดยสารกลุ่มเดิมมีชื่อไปบนเครื่องบินที่เปลี่ยนที่นั่งกันไกลๆ และขอยกอย่างที่มีให้บริการในเที่ยวบินนั้นที่แสดงอารมณ์ไม่พอใจ โดยแสดงออกทั้งที่หน้าแถวและคำพูด ไม่เต็มใจให้บริการ</p> <p>3) 2 กลุ่มที่ไม่ได้แสดง ให้สังเกต หรือมอบหมายที่ความเห็น</p> <p>4) ให้ผู้เข้าอบรมวิจารณ์แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ ให้บริการของพนักงานสายการบินทั้งสองกลุ่มนั้น พร้อมให้แต่ละกลุ่มนำเสนอผลพิเศษที่จะเกิดขึ้น</p>	<p>4. กระดานดำเด็ก</p> <p>5. ตุ๊กตา</p> <p>6. ไม้เท้า</p> <p>7. หมวก</p> <p>8. boarding pass</p> <p>9. กระเป๋าเดินทาง</p> <p>10. Passportเก่า</p>		<p>- จัดเก้าอี้เรือเป็นที่นั่งบนเครื่องบิน</p>		
<p>Wongthap ๒ – การอภิปรายกลุ่มระดับชั้นความถนัดเชิงวิทยาศาสตร์และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ</p> <p>1) แบ่งผู้เข้าอบรมเป็น 3-4 กลุ่ม</p> <p>2) ให้สมาชิกกลุ่มอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการให้บริการทั้งด้านบวกและด้านลบที่ศป.ประสบมา</p> <p>3) นำเสนอต่อ Class</p>		<p>- Facilitator หรือผู้ดำเนินการอภิปรายมีตัวนำเข้าร่วมให้ผู้เรียนพยายามเปิดความหมายต่างๆ ด้านบริการที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์</p>		<p>- จัด ให้เป็น 3 กลุ่ม</p>	<p>1 ชม.</p>	<p>- ประสานการดำเนินงานให้สำคัญที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนระบบโน้ตค้น</p> <p>- กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมที่เป็นกลุ่ม</p>

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	การจัดห้อง/ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
<p>5. การสร้างองค์ความรู้ในการบริการ (ต่อ)</p>	<p>Workshop II – การฝึกสังเกตองค์ความรู้ภาษาแม่และภาษา กิจกรรมที่ 1 - แบ่งเป็น 3 กลุ่ม 1. กลุ่มที่ 1 เล่าให้กลุ่มที่ 2 ฟังในเรื่องงานอดิเรกของแต่ละคน ใช้เวลาประมาณ 2 นาที</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้กลุ่มที่ 3 สังเกตภาษาที่ใช้แสดงออกมาซึ่งเช่น – ไทล์ – ขว – ลำตัว – ใบหน้า – มือ – คอ – น้ำเสียง ของทั้งสองกลุ่มพร้อมจดบันทึกว่าแสดงอาการผ่อนคลายหรือเครียด • จากนั้นให้สลับกันเป็นกลุ่มที่ 1, 2, 3 จนครบ <p>กิจกรรมที่ 2 - แบ่งเป็น 3 กลุ่ม โดยการจัดเวลา</p> <ul style="list-style-type: none"> • ให้กลุ่มที่ 1 อ่านบทสนทนาของ A, กลุ่มที่ 2 อ่านบทสนทนาของ B <p>A - สวัสดิ์ดีครับ ผมโทรมาเพื่อที่จะเรียนถามว่าคุณสนใจที่จะสมัครเป็นสมาชิคนิตยสารออกใหม่เกี่ยวกับเรื่องมอเตอร์ไซค์ไหนครับ? พอคิดสังเกตเห็นว่าที่บ้านคุณมีมอเตอร์ไซค์อยู่คู่หนึ่งครับ ก็ในมอเตอร์ไซค์ของคุณหรือป่าวล่ะครับ?</p> <p>B - ผมไม่สนใจที่จะซื้อนิตยสารอะไรทั้งนั้น มอเตอร์ไซค์ที่คุณเห็นะไม่ใช่จะไรกับผม แต่เนี่ย...</p> <p>A - เอ้อ...แต่คุณยังไม่ได้อ่านนิตยสารของเรานะครับ มีเรื่องน่าสนใจอยู่เยอะครับ ไม่ใช่ว่าแค่เรื่องเกี่ยวกับมอเตอร์ไซค์ แต่จะมีทั้งเรื่องท่องเที่ยว แฟชั่น กีฬา พายเรือและได้เจอสาระครับ คุณต้องลองอ่านเดี๋ยว</p> <p>B - ไม่ และอย่าโทรมาคุยกับผมอีก</p>	<ul style="list-style-type: none"> - กระดาษ/ ดินสอสำหรับจด - แบบฟอร์มการสังเกตภาษาแม่ - บทสนทนา A - บทสนทนา B - แบบฟอร์มการสังเกตพฤติกรรม 		<ul style="list-style-type: none"> - จัดเก้าอี้หันหน้าเข้าหากันสำหรับ 2 กลุ่ม - จัดเก้าอี้เรียงด้านข้างให้ผู้ฟังได้สังเกตภาษาแม่ - จัดเก้าอี้หันหน้าเข้าหากันสำหรับ 2 กลุ่ม - จัดเก้าอี้เรียงด้านข้างให้ผู้ฟังได้สังเกตภาษาแม่ 	1.5 ชม.	

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	การจัดห้อง/ ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
5. การสร้าง องค์ความรู้ในการ บริการ (ต่อ)	<p>A - รับประทานอาหารไม่ไทรนมารับ เพื่อแยกแยะให้ถูก ได้เห็น นิโคตาร ฉบับปฐมฤกษ์ของเรา มีอะมันตุลยา จะเสียดายใน ภายหลัง เพราะมีศตวรรษของเรามีคุณภาพจริงๆ ครับ</p> <ul style="list-style-type: none"> • ใ้กลุ่มที่ 3 ตั้งภาคและจุดกิจกรรมที่แสดงออกของทั้งสอง กลุ่มร่วมด้วยกับกิจกรรมแรก จากนั้นให้ตั้งเป็นกลุ่มที่ 1 , 2, 3 จนครบ <p>กรณีวิพากษ์</p> <p>ใ้กลุ่มสรุปนำเสนอความแตกต่างของการใช้ภาษาพูดและภาษา ระหว่งการสนทนาสองแบบ</p>					<p>กิจกรรมนี้จะเป็นภาษา เชิงภาคภาษา และภาษา พูด ให้ศึกษาการใช้ภาษาที่ เหมาะสมและไม่เหมาะสม จากเพื่อนในกลุ่ม การ ใช้ สายตาเพื่อแสดงออกถึง ความใส่ใจในสิ่งที่ผู้สนทนา พูด ไม่ได้หมายความว่า จะต้องร้องอยู่ผู้ผู้สนทนา ตลอด โดยไม่ละสายตาต กขสนทนาที่เป็นธรรมชาติ นั้นสามารถที่จะละสายตา จากผู้สนทนาได้บ้างเป็น ระยะๆ แต่ก็ไม่ควรบ่อยจน กลายเป็นสายตาถูกเหยียด</p>

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	การจัดห้อง/ ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
6. ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ	<p>กลุ่มนำเสนอความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ และแนวทางการทำให้องค์กรเห็นคุณค่าในตนเอง</p> <p>- ให้นำรูปตนเองที่วาดตนเองนำมาไว้มาพูดคุยกัน</p>	ภาพวาดตนเองนำตนเองในวันแรก			1 ชม.	

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	การจัดห้อง/ ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
<p>7. การรักชาติ และควบคุม อารมณ์</p>	<p>การฝึกใจและความอบอุ่นด้วยสมาธิแบบวิถี วิธีการฝึกสมาธิ</p> <ul style="list-style-type: none"> • เริ่มต้นจากการนั่งในท่าที่สบาย หายใจเข้าออกช้าๆ ประมาณ 2-3 ครั้ง ปรับร่างกายทุกส่วนให้ผ่อนคลายที่สุด โดสเริ่มจากส่วนบนสุดของร่างกาย ทีละขั้น หนึ่งทีละส่วนจนกลาย ไม่ดึง ไตลงมาถึงท้ายทอย ไบหน้าคอ บ่าทั้งสองหัวไหล่ ไปจนถึงปลายแขน ลำตัว หลัง ท้อง ตะโพก ศีรษะ ใต้ลงมาถึงปลายนิ้วเท้า ดำรงใจให้ทุกส่วนของร่างกายผ่อนคลายมากที่สุด รวมทั้งวิธีการหัตถ์คา ให้ที่สบายๆ รู้สึกเพียงแค่นอนและเข้านอนต่างเดิมสักแบบๆ • จากนั้น ให้สมาธิร่างกายของเรารวมทุกอวัยวะภายในไม่มีคิดได้สิ่งหนึ่ง ให้อยู่ในตัวของเรานิ่งไปเรื่อยๆ แล้วลองนึกว่า กลางห้องของเรานั้นมีดวงดาวหรือดวงจันทร์สุกใสสว่างอยู่ตรงกลางห้อง น้อมใจไปอยู่ที่กลางความสว่างของดวงดาวหรือดวงจันทร์นั้น • ตั้งใจทำสมาธิรับความรู้สึกสมาธินี้คือ สติกับสมาธิ สติให้อยู่กับตัวที่ภายในกลางกาย สมาธิคือทั้ง ใจสบาย อารมณ์สบายและทำนึ่งที่สบาย • จากนั้นมอบหมายให้ผู้เข้าอบรมฝึกสมาธิทุกวันๆ ละประมาณ 30 นาที เมื่อตื่นนอนตอนเช้าหรือก่อนเข้านอนตอนกลางคืนเป็นระยะเวลา 1 เดือน <p>มอบดอกไม้ถึงสมณะณณและใจ Kasem-sook Movement</p>	เพลง Taboue			3 ชม.	ตารางบันทึกผลของการทำสมาธิ

หัวข้อกิจกรรม	วิธีการ	อุปกรณ์ที่ใช้	จำนวน	การจัดห้อง/ ที่นั่ง	เวลา	หมายเหตุ
8. การพัฒนา บุคลิกภาพในงน บริการ	การฝึกจะมุ่งเน้นเรื่องการเดินทางขึ้น บันได มรรยาธการต้อนรับ การไหว ก ข สนทนา มรรยาธในการรับประทานอาหาร การดูแลสุขภาพ การ ดูแลการแต่งกาย แต่งหน้า ทรงผม รวมทั้งมารยาทสังคมอื่นๆ ที่ควร ทราบ	- ชุดเครื่องใช้บนโต๊ะ อาหาร		จัดโต๊ะไว้โต๊ะอาหารชุด งาน ช้อนส้อมให้ดู	2.15 ชม.	ขอืมจาก โรงแรม
9. สรุปโครงการ ฝึกอบรม	<u>Workshop IV</u> - การจัดเสวนากลุ่มเพื่อหาข้อสรุปของแนวทางการปฏิบัติ ใหม่ของจิตบริการว่าเป็นแนวทางที่มีข้อดีข้อเสียและสมดุล นำไป ปฏิบัติได้จริง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม <ul style="list-style-type: none"> ให้ผู้เรียนทุกคนได้มีโอกาแสดงความคิดเห็น นำประเด็นที่ กลุ่มเห็นว่า เป็นแนวทางที่จะนำมาปฏิบัติเพื่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงที่จะเสริมสร้างจิตบริการ ได้จริงเป็นข้อสรุปของการ พิจารณา ยอมรับข้อสรุปของแนวทางการปฏิบัติใหม่ที่ได้ผ่านการถกเถียง อย่างมีเหตุผลว่า เป็นข้อสรุปที่มีข้อดีข้อเสียและสมดุล นำไป ปฏิบัติได้จริง วางแผนกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่เหมาะสมต่อแนวทางการปฏิบัติใหม่ นั้น เพื่อที่จะเสริมสร้างจิตบริการ 	Flip chart/ ที่ตั้ง ตาบกวากระดาษ			1.30 ชม.	
10. การนำไป ปฏิบัติและสัง ราชของ	ผู้เรียนมอบหมายให้ผู้ใช้ข้อบรมนำความรู้ที่ได้จากข้อสรุปแนวทางการใหม่ ในการให้บริการ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมกับการทำสมาธิทุก วันๆ ละประมาณ 30 นาที เป็นระยะเวลา 1 เดือน					บันทึกรายงานใน คู่มือบันทึกผลของ การมีจิตบริการและ ผลของสมาธิ

โครงการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ
สำหรับพนักงานสายการบิน

โครงการอบรม	“การเสริมสร้างจิตบริการ สำหรับพนักงาน Front Line ของสายการบิน”
วันที่	17 – 18 ธันวาคม พ.ศ.2554
สถานที่	ห้องเบญจพร, ชั้น 4, โรงแรม Royal Benja, สุขุมวิท ซอย 5
ผู้ดำเนินการวิจัย	นาง รมย์ฤดี เวสร์, romrudee.v@thaiairways.com
ผู้ช่วยผู้วิจัย	น.ส.อัชฌา หลิวเจริญ, acha072@hotmail.com น.ส.นาฏนันต์ดา เรืองเดช, nartnatda.r@thaiairways.com

วันเสาร์ที่ 17 ธันวาคม

0800 – 0900	แนะนำโครงการอบรมและกิจกรรมละลายพฤติกรรม ทำแบบทดสอบความรู้งานสายการบินฯ
0900 – 1200	แนวโน้มด้านธุรกิจการบิน - ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน - ปัจจัยต่อความพึงพอใจด้านการบริการของสายการบิน - ความสำคัญ ปัญหาและการแข่งขันด้านบริการในธุรกิจการบิน
1200 – 1300	พักกลางวัน
1300 – 1830	แนวโน้มด้านธุรกิจการบิน (ต่อ) - แนวโน้มและรูปแบบการให้บริการของสายการบินในอนาคต - กรณีศึกษาด้านการบริการของสายการบิน การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการ - เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ Workshop I – Role play - การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านการบริการ Workshop II – Critical Thinking

วันอาทิตย์ที่ 18 ธันวาคม

- 0830 – 0900 ความสำคัญของการเห็นคุณค่าตนเองในงานบริการ
- Workshop III – การฝึกแสดงออกด้านวจนะภาษาและอวจนะภาษา
 - Workshop IV – แนวทางการทำให้ตนเองเห็นคุณค่าในตนเอง
- 0900 – 1200 การฝึกใจและควบคุมอารมณ์
- Workshop V - การฝึกสมาธิ
 - Workshop VI - การออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ
- 1200 – 1300 พักรกลางวัน
- 1300 – 1600 การพัฒนาบุคลิกภาพในงานบริการ
- 1615 – 1930 สรุปแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ
- การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ
- Workshop VII - เสวนากลุ่ม
- การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
- การนำไปปฏิบัติและการบันทึกติดตามผลที่ได้รับ
 - แจก Mind Diary...My Service เพื่อการบันทึกผล

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
1. เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพ การบริการให้ สายการบิน	ชั้นที่ 1 แนะนำ ให้ผู้เรียนได้ ตระหนักรู้ว่า กำลังเผชิญอยู่ กับวิกฤต	หน่วยฝึกอบรมที่ 1 ความรู้ด้าน ธุรกิจการบิน 1.1 ความสำคัญ ปัญหาและการ แข่งขันด้านบริการ ในธุรกิจการบิน 1.2 แนวโน้มและ รูปแบบการ ให้บริการของสาย การบินในอนาคต 1.3 ปัจจัยต่อ ความพึงพอใจ ด้านการบริการ ของสายการบิน 1.4 กรณีศึกษา ของสายการบินอื่น ที่มีผลต่อแนวโน้ม ธุรกิจการบิน	1) การผ่อนคลายจิตใจไปกับเสียงเพลง ● เนื่องจากเป้าหมายของการอบรมเพื่อให้ เกิดจิตบริการ ดังนั้น ก่อนเริ่มการอบรมจึง ให้ผู้เข้าอบรมได้ผ่อนคลายจิตใจไปกับ เสียงเพลง โดยการเปิดสไลด์ภาพ ธรรมชาติที่สวยงามพร้อมเพลงบรรเลง เบาๆ เพื่อช่วยให้คลื่นสมองต่ำ พร้อมทั้ง เปิดรับต่อการเรียนรู้	0.10
ตารางที่ 7 (ต่อ)			2) การละลายพฤติกรรม ● ผู้วิจัยดำเนินกิจกรรมละลายพฤติกรรม ก่อนการอบรมเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้ คุ้นเคยและรู้จักกันด้วยกิจกรรมการวาด รูปของตนเองบนกระดาษโดยไม่เขียนชื่อ พร้อมทั้งให้เขียนสิ่งที่ตนเองภูมิใจหรือ เป็นความสุขของชีวิตมา 3 ข้อ จากนั้น สลับเปลี่ยนกระดาษ แล้วให้ตามหา เจ้าของรูปที่อยู่ในมือพร้อมสัมภาษณ์ ข้อมูลส่วนตัว จากนั้นให้แนะนำผู้ที่เราไป สัมภาษณ์ให้กับผู้เข้าอบรมท่านอื่น ส่วน รูปที่วาดภาพตนเองให้นำมาติดเรียงกัน ไว้ที่ผนังห้อง	0.30
2. เพื่อ		หน่วยฝึกอบรมที่ 2 การพัฒนา ศักยภาพด้าน บริการ 2.1 เทคนิคการ สร้างเจตคติที่ดีใน	3) การบรรยาย ● แนะนำให้ผู้เข้าอบรมได้ตระหนักรู้ว่า กำลังเผชิญอยู่กับวิกฤต ซึ่งเมื่อเริ่มขึ้นแล้ว กระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ง่าย โดย การนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผลการสำรวจ ความพึงพอใจของผู้โดยสาร จดหมาย ร้องเรียนด้านการให้บริการ ● นำเสนอรูปแบบและแนวโน้มการบริการ ของสายการบินอื่นๆ 1) การจับทบทวนสัมมุติ	3.00 1.00

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
เสริมสร้างจิต บริการให้กับ พนักงานสาย การบิน	ขั้นที่ 2 ตรวจสอบและ วิเคราะห์ตนเอง เพื่อให้รู้จัก ตนเองและ ยอมรับตนเอง ตามความเป็น จริง	การบริการ 2.2 การปรับเปลี่ยน มโนทัศน์ด้านบริการ 2.3 ความสำคัญ ของงานบริการต่อ ธุรกิจการบิน 2.4 การหา แนวทางปฏิบัติ ใหม่เพื่อเสริมสร้าง จิตบริการ	<ul style="list-style-type: none"> แบ่งกลุ่มผู้เข้าอบรมเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 ให้แสดงเป็นผู้ให้บริการที่มีสีหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใส มีวาจาไพเราะ กลุ่มที่ 2 ให้แสดงเป็นผู้ให้บริการที่มีสีหน้าบึ้งตึง พูดจาไม่สุภาพ และให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็น พร้อมสรุปนำเสนอข้อดีข้อเสียของการให้บริการระหว่างสองรูปแบบ <p>2) การอภิปรายกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> แบ่งกลุ่มย่อย กลุ่มละประมาณ 4 – 5 คน ให้สมาชิกกลุ่มอภิปรายเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการให้บริการทั้งด้านบวกและด้านลบที่เคยประสบมา หลังจากนั้นให้นำเสนอกับกลุ่มใหญ่ <p>ประสบการณ์เป็นเนื้อหาสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์และกระบวนการเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จากสภาพแวดล้อมที่เป็นกลุ่ม โดย Facilitator หรือผู้ดำเนินการอภิปรายมีส่วนช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนพยายามแปลความหมายต่างๆ ด้านบริการที่ได้จากการแลกเปลี่ยนประสบการณ์</p>	1.00
ตารางที่ 7 (ต่อ)	ขั้นที่ 3		<p>1) การวิเคราะห์ตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> วิเคราะห์ตนเองในด้านพฤติกรรมบริการ ทั้งในอดีตที่ผ่านมาและปัจจุบัน วิเคราะห์ถึงสาเหตุของการเกิดพฤติกรรม ทำแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้เข้าอบรมทราบว่าแบบทดสอบนี้ เป็นเพียงการช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนได้รู้จักตนเองมากขึ้นเพื่อที่จะได้นำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง และจะไม่มีกรวิจารณ์ผลคะแนนของ 	1.00

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
ตารางที่ 7 (ต่อ)	<p>การวิพากษ์ ร่วมกันด้วยการ ใช้คำพูดและ ภาษาากายที่สื่อ ออกมาถึงความ มั่นใจเพื่อร่วม ค้นหาแนวทาง ปฏิบัติใหม่ที่ เหมาะสมกว่า ในการ เสริมสร้างจิต บริการ</p> <p>ขั้นที่ 4 วางแผน กำหนดรูปแบบ กิจกรรมที่ เหมาะสมต่อ แนวทางปฏิบัติ ใหม่เพื่อการ เปลี่ยนแปลง ด้านจิตบริการ</p>		<p>ผู้เรียนหากได้ออกมาค่อนข้างน้อย</p> <p>2) การฝึกความมั่นใจด้วยการแสดงออก ทางภาษากายและคำพูด</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กิจกรรมการเรียนรู้ด้านภาษากายของ Lawrence (2000) เพื่อแสดงออกถึงความ มั่นใจและรู้คุณค่าในตนเอง โดยผู้สอนจะ อ่านบทความให้ฟังแล้วให้ผู้เข้าอบรม ร่วมกันสนทนาอภิปรายกลุ่มเกี่ยวกับการ ใช้ภาษากายที่ช่วยทำให้เรามั่นใจขึ้น โดย กิจกรรมที่ 1 แบ่งกลุ่มๆ ละ 3 คน ให้ 2 คน คุยกันเกี่ยวกับเรื่องงานอดิเรกของแต่ละ คนและให้คนที่ 3 สังเกตและบันทึกภาษา กายของทั้งสองคน จากนั้นสลับบทบาท กันจนครบ ● กิจกรรมที่ 2 จับกลุ่ม 3 คนเช่นกัน และให้ สองคนจับคู่อ่านบทสนทนาเกี่ยวกับการ รบเร้าคะยั้นคะยอให้คู่สนทนาทำตามที่ตน ร้องขอและให้คนที่ 3 สังเกตและบันทึก ภาษากายของทั้งสองคนเหมือนเดิม ● กิจกรรมที่ 3 ให้กลับไปฝึกสังเกตภาษา กายรวมทั้งการใช้สายตาของผู้คนรอบ ด้าน กิจกรรมในขั้นตอนนี้จะช่วยให้ผู้เข้า อบรมได้เรียนรู้ที่จะสร้างความมั่นใจให้กับ ตนเองด้วยท่าทีที่ผ่อนคลายและเป็น กันเองมากขึ้น 	1.00
	<p>ขั้นที่ 5 ดำเนินการเพื่อ</p>		<p>การสะท้อนความคิดเชิงวิพากษ์</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กิจกรรมการวิพากษ์อย่างมีเหตุผล เป็น การวิเคราะห์วิจารณ์ต่อเนื่องมาจากการ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ด้านการ 	2.00

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
ตารางที่ 7 (ต่อ)	เตรียมความพร้อมให้ได้องค์ ความรู้ที่จะ เปลี่ยนแปลง ตามแนวทาง ปฏิบัตินั้นและ ทดลองปฏิบัติ พร้อม ประเมินผล	หน่วยฝึกอบรมที่ 3 การพัฒนา ศักยภาพตนเอง 3.1 ความสำคัญ ของการเห็น คุณค่าตนเองใน งานบริการ 3.2 แนวทางการ ฝึกให้เห็นคุณค่า ในตนเอง	ให้บริการของผู้เข้าอบรมแต่ละคน ที่ผ่าน การฝึกให้แสดงออกด้วยคำพูดและภาษา กายอย่างมั่นใจ โดยตั้งคำถามที่ท้าทาย หรือขัดแย้งกับสิ่งที่เคยปฏิบัติต่อเนื่องสืบ กันมาเพื่อให้ผู้เข้าอบรมตระหนักว่าความรู้ และประสบการณ์เดิมที่เคยใช้ใช้ในการ ให้บริการ อาจจะไม่สามารถใช้ได้หรือ ปฏิบัติได้อีกต่อไป ซึ่งผู้สอนจะต้องสร้าง บรรยากาศที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจกัน และแสดงให้เห็นว่าตนเองก็พร้อมที่เรียนรู้ จากผู้เข้าอบรมด้วยเช่นกัน 1) Workshop ● ให้ผู้เข้าอบรมแบ่งกลุ่มๆ ละ 5 – 7 คนร่วม ทำ Workshop เพื่อระดมสมองหา ลักษณะของจิตบริการที่พึงประสงค์ของ พนักงานสายการบิน จากกรณีที่ได้ผ่าน กระบวนการเรียนรู้จากการปรับเปลี่ยน มโนทัศน์ที่จะช่วยให้ผู้เข้าอบรมสามารถ เรียนรู้ด้วยตนเองและร่วมกันเสวนาหา คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้มีจิต บริการในงานสายการบินโดยใช้วิธีให้ผู้เข้า อบรมได้นำเสนอความคิดเห็นอย่างเปิด กว้าง ไม่จำกัดประเด็น และในเบื้องต้น ของการนำเสนอความคิดเห็นหรือแนวทางนั้น มิให้ผู้ใดวิจารณ์ว่าสิ่งนั้นทำได้หรือไม่ได้ โดยบทบาทของ Facilitator จะต้องกำกับ ดูแลในขั้นตอนนี้ เพื่อป้องกันการปิดกั้น ความคิดสร้างสรรค์และเป็นการให้ผู้เข้า อบรมได้มีพลังอำนาจในตนเองมากขึ้น จากนั้นจึงสรุปประเด็นและแสดง ความคิดเห็นว่าคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการใด	1.30

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
ตารางที่ 7 (ต่อ)		3.3 การฝึกควบคุม อารมณ์ด้วยการ ทำสมาธิ	<p>ที่พนักงานสายการบินพีนังมี</p> <p>2) การจัดเสวนากลุ่ม</p> <ul style="list-style-type: none"> ● เป็นกิจกรรมที่ให้ผู้เข้าอบรมตั้งคำถามที่ แย้งกับความเข้าใจเดิมในการบริการอย่าง มีเหตุผลในประเด็นที่เปิดกว้าง ต่อ แนวทางปฏิบัติที่จะนำไปสู่จิตบริการใน ลักษณะที่ได้จากความเห็นกลุ่มใน กิจกรรมที่ผ่านมา เพื่อที่จะฟังความรู้สึก นึกคิดของตนเองและความคิดเห็นของ ผู้อื่น เป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่ง กันและกันอย่างจริงจัง โดยให้ผู้เข้าอบรม ทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการรับฟัง และตั้งคำถาม รวมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้เข้า อบรมท่านอื่นได้ซักถามตนเองด้วย สุดท้ายให้ผู้เข้าอบรมสามารถที่จะยอมรับ ข้อสรุปของแนวทางปฏิบัติใหม่ที่ได้ผ่าน การกลั่นกรองอย่างมีเหตุผลว่าเป็นข้อสรุป ที่น่าเชื่อถือและสมเหตุผล นำไปปฏิบัติได้ จริงและวางแผนกำหนดรูปแบบกิจกรรมที่ เหมาะสมต่อแนวทางปฏิบัติใหม่นั้น เพื่อที่จะเสริมสร้างจิตบริการ 	1.30
		3.4 การพัฒนา บุคลิกภาพในงาน บริการ	<p>3) การนำเสนอความสำคัญของการเห็น คุณค่าตนเองในงานบริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● จากกิจกรรมละลายพฤติกรรมที่ให้วาด ภาพตนเองพร้อมกับเขียนความภูมิใจหรือ สิ่งดีๆ ในชีวิตมา 3 ข้อ ให้นำประเด็น เหล่านั้นมาอภิปรายลงลึกในรายละเอียด โดยให้ผู้เข้าอบรมแต่ละคนเล่าถึง เหตุการณ์เหล่านั้นให้ผู้ร่วมอบรมฟังจน 	1.30
		3.5 การดูแล สุขภาพกายและใจ ของพนักงานผู้ ให้บริการ		

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
			<p>ครบทุกคน จากนั้นให้ร่วมกันสรุปประเด็นว่า ความภูมิใจเหล่านั้นส่งผลต่องานบริการที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้มากน้อยเพียงใดและให้นำเสนอแนวทางที่จะพัฒนาความภูมิใจในตนเองให้เพิ่มมากขึ้นได้อย่างไร</p> <p>การฝึกสมาธิ</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กิจกรรมฝึกสมาธิ โดยผู้วิจัยจะนำวิธีการฝึกสมาธิที่เป็นกลาง สามารถปฏิบัติได้ในทุกศาสนิกชนมาแนะนำให้กับผู้เข้าอบรม โดยจะอธิบายให้เห็นถึงผลดีของการฝึกสมาธิที่มีต่อสุขภาพกายและใจ โดยเฉพาะผู้ประกอบอาชีพงานบริการที่จะต้องมีความมั่นคงทางอารมณ์สูง สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ดีในทุกขณะที่ให้บริการ ทั้งนี้ การฝึกสมาธิยังจะเป็นวิธีที่จะทำให้เกิดการเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น ● จากนั้นมอบหมายให้ผู้เข้าอบรมฝึกสมาธิทุกวันๆ ละประมาณ 30 นาที เมื่อตื่นนอนตอนเช้าหรือก่อนเข้านอนตอนกลางคืน เป็นระยะเวลา 1 เดือน <p>การบรรยาย และการฝึกปฏิบัติในการพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อเพิ่มความมั่นใจและการเห็นคุณค่าในตนเอง</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้วิจัยอธิบายให้ผู้เข้าอบรมได้ทราบถึงการมีบุคลิกภาพดีนั้นเป็นสิ่งที่สังคมยอมรับ และเป็นคุณสมบัติที่พนักงานสายการบินพึงมี ผู้ที่มีบุคลิกภาพดีย่อมมีความมั่นใจและเห็นคุณค่าในตนเอง พร้อมทั้งจะให้บริการ บุคลิกภาพดีเป็นสิ่งที่สามารถพัฒนาได้ ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับ 	<p>1.00</p> <p>15.00</p> <p>3.00</p>

วัตถุประสงค์ การเรียนรู้	แนวคิดที่ บูรณาการ 6 ขั้นตอน	เนื้อหา	กิจกรรมการเรียนรู้	จำนวน ชั่วโมง
			<p>หลักที่จะทำให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ได้แก่ การคิดดี การรู้จักมรรยาทสังคม เช่น การรับประทานอาหาร การดูแลสุขภาพและการแต่งกาย</p> <ul style="list-style-type: none"> ● การออกกำลังกายแบบผสมผสานกายและใจ “Kasemsook Movement” ซึ่งเป็นเทคนิคการออกกำลังกายที่คิดค้นโดยอาจารย์เกษมสุข ภมรสติย์ เป็นการออกกำลังกายเนื่องด้วยการวางใจและท่วงท่าที่อ่อนโยนไม่รุนแรง แต่ได้การผ่อนคลายทั้งร่างกายจิตใจ โดยมีเพลงประกอบ ใช้เวลาประมาณ 7 – 10 นาที <p>การนำไปปฏิบัติและส่งรายงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ผู้วิจัยมอบหมายให้ผู้เข้าอบรมนำความรู้ที่ได้จากข้อสรุปแนวทางใหม่ในการให้บริการไปใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นระยะเวลา 1 เดือนหรือ 20 วันทำการ (วันละ 6 ชั่วโมง) ● บันทึกผลการปฏิบัติสมาธิและความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการบริการ โดยให้บันทึกทุกวันในสมุดบันทึก “Mind Diary My Service” 	120

Workshop

Workshop I - Role play

กลุ่มที่ 1

- ให้แสดงบทบาทเป็นพนักงานที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์Check-in โดยให้พนักงานแสดงบทบาทดูแลผู้โดยสารอย่างมียิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการได้อย่างฉับไว
- สมาชิกที่เหลือในกลุ่มให้เป็นผู้โดยสาร ยืนรอเข้าคิวระหว่าง Check-in ด้วยความเรียบร้อย

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานในกลุ่มที่ 2

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานในกลุ่มที่ 3

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Workshop I - Role play

กลุ่มที่ 2

- ให้แสดงบทบาทเป็นพนักงานที่ให้บริการที่เคาน์เตอร์Check-in โดยให้พนักงานแสดงบทบาทเป็นผู้ที่เริ่มต้นให้บริการ Check-in ด้วยหน้าตายิ้มแย้ม แต่จากนั้นก็เริ่มเปลี่ยนสีหน้าเป็นหน้าบึ้งและหงุดหงิดกับกลุ่มครอบครัวผู้โดยสารที่ซุกมุนวุ่นวาย
- สมาชิกที่เหลือในกลุ่มให้แสดงบทบาทเป็นครอบครัวผู้โดยสารที่เดินทางมาถึงสนามบินเมื่อใกล้เวลาปิดเคาน์เตอร์ของเที่ยวบินที่จะไปโตเกียว โดยเป็นครอบครัวที่มีทั้งผู้สูงอายุและเด็กเล็ก รวมทั้งมีกระเป๋าหลายใบที่รวมกันแล้วมีน้ำหนักเกิน ซึ่งเป็นครอบครัวที่ซุกมุนวุ่นวาย หาหนังสือเดินทางและตัวไม่เจอ ไม่รู้ว่าเก็บไว้ในกระเป๋าใบไหน และใช้เวลาานานกว่าจะหาพบ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานในกลุ่มที่ 1

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานในกลุ่มที่ 3

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Workshop I - Role play

กลุ่มที่ 3

- ให้แสดงบทบาทเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินในเที่ยวบินเดียวกัน จากกรุงเทพฯไปโตเกียว ที่มีผู้โดยสารเต็มลำ แสดงอารมณ์ไม่พอใจ โดยแสดงออกทั้งสีหน้า แววตาและคำพูด ไม่เต็มใจให้บริการ
- สมาชิกที่เหลือในกลุ่มให้แสดงบทบาทเป็นครอบครัวอลเวง ที่มีทั้งผู้สูงอายุและเด็กเล็ก ที่เมื่อขึ้นไปบนเครื่องบินก็เปลี่ยนที่นั่งกันไกลาหลและขอเริ่มขอของเล่น ขอน้ำดื่มตั้งแต่เครื่องยังไม่ขึ้นและมีกระเป๋าหลายใบที่ขอให้พนักงานช่วยยกขึ้นเก็บให้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานในกลุ่มที่ 1

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานในกลุ่มที่ 2

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวอย่าง

Mind Diary...My Service

MIND DIARY

... MY SERVICE





ไดอารี่เล่มนี้เป็นการบันทึกติดตามผลหลังการอบรมหลักสูตร
 “การเสริมสร้างจิตบริการ สำหรับพนักงานสายการบิน” ซึ่งเป็นส่วน
 หนึ่งของงานวิจัยระดับปริญญาเอก ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต
 คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ขอความร่วมมือจากคุณ กรุณabanบันทึก
 ความรู้สึกที่ได้หลังจากการนั่งสมาธิต่อเนื่องกันทุกวัน รวมทั้ง
 ความรู้สึกดี ๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อให้บริการไว้ในไดอารี่เล่มนี้ด้วยค่ะ

กรุณานำส่งคืนภายในวันที่ 20 ม.ค. 2555

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

รมย์ฤดี เวสน์


สัปดาห์ที่ 1





ความรู้สึกที่ได้หลังจากนั่งสมาธิ





ความรู้สึกดี ๆ ที่อยากบอก
เมื่อได้ให้บริการ


วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 





วันที่..... 






สัปดาห์ที่ 2





ความรู้สึกที่ได้หลังจากนั่งสมาธิ





ความรู้สึกดี ๆ ที่อยากบอก
เมื่อได้ให้บริการ


วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 





วันที่..... 






สัปดาห์ที่ 3





ความรู้สึกที่ได้หลังจากนั่งสมาธิ





ความรู้สึกดี ๆ ที่อยากบอก
เมื่อได้ให้บริการ


วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 





วันที่..... 






สัปดาห์ที่ 4





ความรู้สึกที่ได้หลังจากนั่งสมาธิ





ความรู้สึกดี ๆ ที่อยากบอก
เมื่อได้ให้บริการ


วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 








วันที่..... 





วันที่..... 





Transforming

“The still mind is the only thing which
can transform delusion into knowing,
the fool into the wise.”

“ใจที่หยุดนิ่งเป็นหนทางเดียวที่สามารถเปลี่ยนแปลง
จากผู้ไม่รู้เป็นผู้รู้
จากผู้รู้น้อยเป็นผู้รู้มาก”



อย่าลืมบันทึก **Mind Diary** ทุก ๆ วันนะคะ

ภาคผนวก ค

1. เครื่องมือชุดที่ 1 : แบบสอบถามงานวิจัยเพื่อศึกษาความต้องการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน
2. เครื่องมือชุดที่ 2 : แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติและพฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ เพื่อศึกษา จิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน
3. เครื่องมือชุดที่ 3 : แบบสอบถามงานวิจัย เพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน
4. เครื่องมือชุดที่ 4
 - แบบสอบถามงานวิจัย เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (วิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัย)
 - แบบสอบถามงานวิจัย เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (หัวหน้างาน)
 - แบบสอบถามงานวิจัย เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง (ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง)

เครื่องมือชุดที่ 1
แบบสอบถามงานวิจัย
เพื่อ
ศึกษาความต้องการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นาง รมย์ฤดี เวสน์ นิสิตระดับ
 คุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการเรียนรู้ในการ
 เสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำเสนอ
 ในภาพรวมและใช้ประกอบการวิจัยในเบื้องต้นเท่านั้น
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่
 ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งทางตรง
 และทางอ้อมในการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้
 ตอนที่ 1 : แบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน
 ตอนที่ 3 : แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้
 ตอนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับ
 พนักงานสายการบิน
5. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

ความต้องการเรียนรู้ หมายถึง ความต้องการที่จะเรียนรู้เพื่อหาแนวทางที่จะเสริมสร้าง
 จิตบริการของพนักงานสายการบิน ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ด้านสายการบินและการบริการ เจตคติ
 ในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ซึ่งจะนำไปสู่การ
 พัฒนาคุณภาพงานบริการของสายการบิน

การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่พนักงานสายการบินตัดสินใจคุณค่าของตนเอง โดยใช้ความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อตนเองว่ามีความสามารถ มีคุณค่า ซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นได้และเมื่อพัฒนาขึ้นได้แล้วจะทำให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมที่จะเป็นผู้ให้ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง และพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะความทุกข์หรือสภาวะวิกฤตที่ผ่านเข้ามาในชีวิต การเห็นคุณค่าตนเองเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองไปสู่การเพิ่มขีดบริการ

จิตบริการ หมายถึง การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ มีความพร้อมที่จะให้บริการในฐานะพนักงานสายการบิน ซึ่งมีตัวชี้วัด 4 ประการคือ ความรู้งานสายการบิน เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

1. ความรู้งานสายการบินและการบริการ มี 2 ด้าน ประกอบด้วย 1) ความรู้พื้นฐานด้านสายการบิน 2) ความรู้ด้านบริการ
2. เจตคติในการให้บริการ ประกอบด้วย 2 ด้าน คือ 1) ความคิดเห็นที่มีต่อด้านบริการ 2) ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ขณะที่ให้บริการ
3. พฤติกรรมในการให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้านคือ 1) ด้านความเชื่อถือได้ 2) การตอบสนองต่อลูกค้า 3) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า 4) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า 5) ลักษณะทางกายภาพ
4. คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) การเป็นผู้ให้ 2) การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ 3) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือแก่ลูกค้าคนอื่น 4) การวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น

สายการบิน หมายถึง บริษัทที่จดทะเบียนในประเทศไทยเพื่อดำเนินธุรกิจการบินเชิงพาณิชย์ บริการขนส่งผู้โดยสารที่เดินทางทางอากาศด้วยเครื่องบิน โดยมีการกำหนดตารางบินประจำและทำการบินเส้นทางภายในประเทศหรือต่างประเทศ

พนักงานสายการบิน หมายถึง พนักงานของสายการบินผู้ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งมีโอกาสได้ติดต่อกับลูกค้าหรือผู้โดยสารโดยตรงหรือที่เรียกว่า Front line staff ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน

แบบสอบถามงานวิจัยเพื่อ

ศึกษาความต้องการเรียนรู้ในการเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

ตอนที่ 1 : แบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.อายุ

- 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี.
 40 - 49 ปี 50 - 60 ปี

3. ประสบการณ์ทำงาน

- 0 - 5 ปี 6 - 15 ปี.
 16 – 25 ปี 25 ปีขึ้นไป

4.ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ ระบุ.....

5. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

- พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานสำรองที่นั่ง

ตอนที่ 2 : แบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

คำชี้แจง โปรดเลือกข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันและคาดหวังให้เป็นมากที่สุด ซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ 5 ระดับดังนี้คือ

5	หมายความว่า	ระดับมากที่สุด
4	หมายความว่า	ระดับมาก
3	หมายความว่า	ระดับปานกลาง
2	หมายความว่า	ระดับน้อย
1	หมายความว่า	ระดับน้อยที่สุด

คำถาม	ความจริง					ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1.ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน หมายถึง ความต้องการเรียนรู้เพื่อให้ทราบถึงความเป็นไปของธุรกิจงานสายการบินที่เป็นอยู่ในปัจจุบันและแนวโน้มที่จะเป็นไปในอนาคตทั้งในรูปแบบการให้บริการ ความนิยมของผู้โดยสารที่ใช้สายการบินและเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกลำนำมาใช้ รวมถึงปัญหาต่างๆ ที่สายการบินต้องเผชิญอยู่และคาดการณ์ว่าอาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตของธุรกิจการบิน										
1.สายการบินของท่านมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพงานบริการ										
2.ผู้โดยสารมีความพึงพอใจกับงานบริการสายการบินของท่าน										
3. สายการบินของท่านกำลังประสบปัญหาด้านการเงิน										
4. สายการบินอื่นมีการให้บริการที่ดีกว่า										

คำถาม	ความจริง					ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
5. ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินของท่านเพราะมีบริการที่ดี										
6. ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินของท่านเพราะราคาค่าโดยสารถูก										
7. ผู้โดยสารเลือกที่จะเดินทางกับสายการบินท่านเพราะมีมาตรฐานด้านความปลอดภัยสูง										
8. สายการบินของท่านมีความได้เปรียบในการแข่งขันเชิงธุรกิจ										
9. สายการบินมีการสื่อสารข้อมูลของสายการบินให้แก่ผู้โดยสารอย่างสม่ำเสมอ										
10. ท่านคิดว่ารูปแบบการให้บริการของสายการบินท่านเหมาะสมดีแล้ว										
11. ท่านต้องการเรียนรู้ถึงรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ของสายการบินอื่นๆ										
12. สายการบินของท่านมีจอภาพยนตร์ส่วนตัวทุกที่นั่ง										
13. สายการบินของท่านมีระบบ online ให้ผู้โดยสารสามารถ check-in ล่วงหน้าได้ด้วยตนเอง										
14. สายการบินของท่านมีระบบให้ผู้โดยสารแสดงตนขึ้นเครื่องผ่านโทรศัพท์มือถือที่มี NFC* แทน Boarding Pass										
15. สายการบินของท่านจัดให้มีห้องส่วนตัวสำหรับบริเวณโซนผู้โดยสารชั้นหนึ่ง										
16. สายการบินของท่านมีบริการห้องอาบน้ำให้ผู้โดยสารบนเครื่องบิน										
17. อื่นๆ										

*NFC – Near Field Communication เป็นระบบ Contactless ในมือถือที่ใช้ในการทำธุรกรรมได้หลายรูปแบบ

คำถาม	ความจริง					ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
2.ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ										
หมายถึง ความพร้อมที่จะปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ อันจะเป็นการเพิ่มพูนความสามารถที่จะให้บริการที่ประทับใจและพึงพอใจ จนถึงระดับเกินความคาดหวัง (Over Expectation) แก่ผู้โดยสาร รวมทั้งการหาแนวทางใหม่เพื่อที่จะเสริมสร้างจิตบริการให้เป็นผู้มีใจรักบริการ										
18. พนักงานสายการบินผู้ทำหน้าที่ให้บริการมีจิตบริการ										
19. พนักงานสายการบินมีความตระหนักและรับรู้ได้ถึงสภาวะวิกฤตของสายการบิน										
20. พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการให้บริการ										
21. การมีจิตบริการของพนักงานสายการบินสามารถช่วยกู้วิกฤตและเพิ่มรายได้ของสายการบินได้										
22. การมีจิตบริการของพนักงานสายการบินสร้างความมั่นคงแข็งแกร่งให้แก่สายการบินของท่านได้อย่างยั่งยืน										
23. ผู้บริหารสายการบินเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน										
24. พนักงานสายการบินเห็นความจำเป็นต่อการเสริมสร้างจิตบริการ										
25. พนักงานสายการบินมีความพร้อมที่จะพัฒนาศักยภาพด้านบริการ										
26. พนักงานสายการบินมีศักยภาพที่จะเสริมสร้างจิตบริการ										
27. การเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบินส่งผลต่อการมีจิตบริการ										

คำถาม	ความจริง					ความคาดหวัง				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
38. พนักงานสายการบินเป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี										
39. พนักงานสายการบินต้องการบูรณาการกระบวนการคิดใหม่เพื่อเข้าสู่วิถีการให้บริการใหม่										
40. อื่นๆ										

*คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ 1) การเป็นผู้ให้ 2) การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ 3) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น 4) การวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น

ตอนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

1. ถ้ามีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินท่านคิดว่าต้องการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้หรือไม่

() ต้องการเข้าร่วม เพราะ

.....

() ไม่ต้องการเข้าร่วมเพราะ

.....

(ถ้าตอบว่าไม่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมให้ข้ามไปตอบข้อ 5)

2. ท่านคิดว่าระยะเวลาในการจัดอบรมควรเป็น

() 2 วัน เพราะ

.....

() 2 วันกับ 1 คืน เพราะ

.....

() 3 วัน เพราะ

.....

() อื่นๆ

.....

3. รูปแบบการเรียนรู้ที่ท่านต้องการ

- () การประชุม/สัมมนา
- () การประชุมเชิงปฏิบัติการ
- () การฝึกอบรม
- () การศึกษาดูงาน
- () การฝึกปฏิบัติระหว่างปฏิบัติงาน
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. ท่านคิดว่าควรใช้เวลาในช่วงเดือน

- () ส.ค.-ก.ย. เพราะ.....
- () ก.ย.-ต.ค. เพราะ.....
- () ต.ค.-พ.ย. เพราะ.....
- () อื่นๆ โปรดระบุ.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 : แบบสอบถาม เกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ
สำหรับ พนักงานสายการบิน แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน
- 2) ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ
- 3) ด้านการพัฒนาตนเอง

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องของเนื้อหาที่ท่านต้องการเรียนรู้

- | | | |
|---|-------------|----------------------------------|
| 5 | หมายความว่า | ต้องการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ต้องการเรียนรู้ในระดับมาก |
| 3 | หมายความว่า | ต้องการเรียนรู้ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ต้องการเรียนรู้ในระดับน้อย |
| 1 | หมายความว่า | ต้องการเรียนรู้ในระดับน้อยที่สุด |

คำถาม	ต้องการ มากที่สุด	ต้องการ มาก	ต้องการ ปาน กลาง	ต้องการ น้อย	ต้องการ น้อย ที่สุด
	5	4	3	2	1
<u>1.เนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน</u>					
1) ธุรกิจการบินมีความสำคัญต่อโลก					
2) ปัญหาด้านงานบริการของสายการบิน					
3) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสาร					
4) รูปแบบการบริการของงานสายการบิน					
5) แนวโน้มการให้บริการของสายการบินในอนาคต					
6) กรณีศึกษาของสายการบินอื่นที่มีผลต่อแนวโน้มธุรกิจการบิน					
7) การแข่งขันบริการในเชิงธุรกิจ					
<u>2.เนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ในการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ</u>					
9) ความสำคัญของงานบริการต่อธุรกิจการบิน					
10) เทคนิคการสร้างเจตคติที่ดีในการบริการ					
11) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ด้านบริการ					
12) การหาแนวทางปฏิบัติใหม่เพื่อเสริมสร้างจิตบริการ					
13) การสร้างจิตบริการให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร					
14) อื่นๆ.....					
<u>3. เนื้อหาที่ต้องการเรียนรู้ด้านการพัฒนาตนเอง</u>					
15) ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองในงานบริการ					
16) การฝึกคิดเป็นเพื่อการเห็นคุณค่าในตนเอง					

คำถาม	ต้องการ มากที่สุด 5	ต้องการ มาก 4	ต้องการ ปาน กลาง 3	ต้องการ น้อย 2	ต้องการ น้อย ที่สุด 1
17) การฝึกควบคุมอารมณ์ด้วยการทำสมาธิ					
18) การพัฒนาบุคลิกภาพเพื่อเพิ่มความมั่นใจใน ตนเอง					
19) การดูแลสุขภาพของพนักงานผู้ให้บริการ					
20) อื่นๆ					

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

เครื่องมือชุดที่ 2
แบบสอบถามงานวิจัยเรื่องความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติและ
พฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ
เพื่อศึกษาจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นาง รมย์ฤดี เวสน์ นิสิตระดับ
 ศึกษาศาสตร์ สาขาการศึกษาจากระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเสริมสร้างจิตบริการสำหรับ
 พนักงานสายการบิน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำเสนอในภาพรวมและใช้
 ประกอบการวิจัยในเบื้องต้นเท่านั้น
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่
 ถูกต้องตามความเป็นจริง และ**กรุณาตอบคำถามทุกข้อ ถึงแม้ข้อคำถามจะไม่ใช่**
ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบ เช่น ในข้อคำถามส่วนความรู้งานสายการบินและการ
 บริการ เป็นความรู้ที่พนักงานสายการบินพึงทราบ ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มี
 ผลกระทบต่อท่านทั้งทางตรงและทางอ้อมในการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 : แบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้งานสายการบินและการบริการ
 - ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติในการให้บริการ
 - ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการ
 - ตอนที่ 5 แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ

ตอนที่ 1 : แบบสอบถาม ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1.เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.อายุ

- 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี.
 40 - 49 ปี 50 - 60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

- โสด สมรส
 แยกกันอยู่/หย่า หย่า

4. ประสบการณ์ทำงาน

- 0 - 5 ปี 6 - 15 ปี.
 16 – 25 ปี 25 ปีขึ้นไป

5.ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ ระบุ.....

6. ลักษณะงานที่รับผิดชอบ

- พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานสำรองที่นั่ง

ตอนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ด้านสายการบินและการบริการ มี 2 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย

1) ความรู้ด้านงานสายการบิน 15 ข้อ 2) ความรู้ด้านบริการ 20 ข้อ รวมทั้งสิ้น 35 ข้อ

คำชี้แจง กรุณาเลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

2.1 ความรู้ด้านสายการบิน

2.1.1 ความรู้ทั่วไป

- 1) สายการบินให้ความสำคัญกับด้านใดเป็นอันดับแรกในการเดินทางของผู้โดยสาร?
 - ก. การบริการที่ดี
 - ข. การตรงต่อเวลาของเที่ยวบิน
 - ค. ความปลอดภัยในการเดินทาง
 - ง. ราคาค่าโดยสารที่ย่อมเยากว่าสายการบินอื่น

- 2) แนวทางการพัฒนาบุคลากรใดที่จะส่งผลต่อการเสริมสร้างจิตบริการให้กับพนักงานสายการบิน ได้ดีที่สุด?
 - ก. แนวทางของการเรียนรู้จากข้อผิดพลาดในการให้บริการ
 - ข. แนวทางของการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจนพนักงานเกิดจิตบริการได้ด้วยตนเอง โดยไม่มีใครบังคับ
 - ค. แนวทางของระบบการให้รางวัลเมื่อให้บริการดีและลงโทษเมื่อให้บริการที่ผิดพลาด
 - ง. แนวทางของการศึกษาหลักสูตรของสายการบินคู่แข่ง เพื่อนำมาทำให้ดีกว่า

- 3) ท่านเห็นด้วยกับข้อใดมากที่สุดว่าเป็นสิ่งที่สายการบินจะต้องคำนึงถึงคุณภาพในการให้บริการ
 - ก. ให้บริการโดยคำนึงถึงความต้องการของผู้โดยสารเป็นหลัก
 - ข. ให้บริการโดยคำนึงถึงขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสารเป็นหลัก
 - ค. ให้บริการโดยคำนึงถึงความสะดวกสบายของที่นั่งผู้โดยสารเป็นหลัก
 - ง. ให้บริการโดยคำนึงถึงคุณภาพและรสชาติของอาหารที่ให้บริการบนเที่ยวบินเป็นหลัก

- ก. 10 กิโลกรัม ไม่รวมน้ำหนักกรง
- ข. 10 กิโลกรัม รวมน้ำหนักกรง
- ค. 15 กิโลกรัม ไม่รวมน้ำหนักกรง
- ง. 15 กิโลกรัม รวมน้ำหนักกรง

2.1.2 ความรู้ด้านการสำรองที่นั่ง

5) ด.ช.ทาโร่ อายุ 7 ขวบ ผู้ปกครองติดต่อสำรองที่นั่งกับสายการบินให้เขาเดินทางผู้เดียวจากกรุงเทพฯไป แฟรงเฟิร์ตได้หรือไม่?

- ก. ไม่ได้ เพราะอายุยังไม่ถึงเกณฑ์ที่สายการบินอนุญาตให้ผู้เยาว์เดินทางคนเดียวได้
- ข. ไม่ได้ เพราะสายการบินไม่สามารถจัดพนักงานติดตามไปด้วยได้ในระหว่างเที่ยวบินได้
- ค. ได้ เพราะสายการบินอนุญาตให้ผู้เยาว์เดินทางคนเดียวได้ตั้งแต่อายุ 3 – 11 ปี
- ง. ได้ เพราะสายการบินอนุญาตให้ผู้เยาว์เดินทางคนเดียวได้ตั้งแต่อายุ 5 – 11 ปี

6) เด็กทารกที่อายุต่ำกว่า 2 ปี สายการบินจะคิดค่าโดยสารหรือไม่?

- ก. ไม่ต้องเสียค่าโดยสาร
- ข. คิดราคาค่าโดยสาร 10%ของราคาตั๋วผู้ใหญ่ แต่ไม่มีที่นั่ง
- ค. คิดราคาค่าโดยสาร 10%ของราคาตั๋วผู้ใหญ่ และได้รับสิทธิ 1 ที่นั่ง
- ง. คิดราคาค่าโดยสาร 25%ของราคาตั๋วผู้ใหญ่ และได้รับสิทธิ 1 ที่นั่ง

2.1.3 ความรู้ด้านตัวเดินทาง

7) ข้อใดไม่ใช่ประโยชน์ของ e-ticketing

- ก. ป้องกันบัตรโดยสารปลอม
- ข. ป้องกันการสูญหายของบัตรโดยสาร
- ค. ผู้โดยสารเดินทางโดยไม่ต้องถือบัตรโดยสาร
- ง. ผู้โดยสารเดินทางถึงจุดหมายปลายทางตรงเวลา

8) Itinerary Receipt ในระบบE-Ticketing คือ...

- ก. หลักฐานในการสำรองที่นั่ง
- ข. หลักฐานในการCheck-in
- ค. หลักฐานในการออกบัตรโดยสาร
- ง. หลักฐานว่าได้ผ่านการตรวจคนเข้าเมืองแล้ว

2.1.4 ความรู้ด้านบริการภาคพื้น

9) ผู้โดยสารที่ไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์ม MEDIF คือ...

- ก. ผู้โดยสารที่เดินทางโดย Stretcher
- ข. ผู้โดยสารพิการทางสายตาหรือการฟัง
- ค. ผู้โดยสารที่เป็นโรคหัวใจและหอบหืด
- ง. สตรีมีครรภ์ที่อายุครรภ์มากกว่า 30 สัปดาห์

- 10) Mr. Tony Wong เดินทางจากประเทศไทยไปสหรัฐอเมริกาในชั้นธุรกิจ โดยมีกระเป๋าเดินทาง 3 ใบ น้ำหนักใบละ 20 กิโลกรัม เขาจะต้องจ่ายค่ากระเป๋าเกินกว่าเกณฑ์ที่อนุญาตให้นำไปหรือไม่?
- ก. ต้องจ่าย เนื่องจากเขาได้สิทธิเพียง 1 ใบ
 - ข. ต้องจ่าย เนื่องจากเขาได้สิทธิเพียง 2 ใบ
 - ค. ไม่ต้องจ่าย เนื่องจากเป็นสิทธิพิเศษสำหรับผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นธุรกิจ
 - ง. ไม่ต้องจ่าย เนื่องจากน้ำหนักกระเป๋า 3 ใบรวมกันแล้วไม่เกินสิทธิที่เขาจะพึงได้
- 11) นางสาวลินดาตกบันไดโรงแรมขาหักต้องใส่เฝือกขาซ้ายและจะเดินทางกลับไปประเทศออสเตรเลีย เธอจะได้รับการจัดที่นั่งในการเดินทางแบบใด?
- ก. ใช้ 2 ที่นั่งติดกัน
 - ข. ใช้ 3 ที่นั่งติดกัน
 - ค. ที่นั่งเช่นเดียวกับผู้โดยสารปกติ
 - ง. ใช้ Stretcher ที่ติดตั้งเป็นพิเศษ
- 12) อัตราค่าขนส่งสัตว์เลี้ยงภายในประเทศที่สายการบินอนุญาตให้นำขึ้นไปในห้องผู้โดยสารได้คือ..
- ก. 50% ของอัตราการคิมน้ำหนักกระเป๋าเกิน ของเที่ยวบินนั้นๆ
 - ข. เท่ากับอัตราการคิมน้ำหนักกระเป๋าเกิน ของเที่ยวบินนั้นๆ
 - ค. สองเท่าของอัตราการคิมน้ำหนักกระเป๋าเกิน ของเที่ยวบินนั้นๆ
 - ง. ไม่ต้องชำระค่าขนส่ง ถ้าน้ำหนักสัตว์เลี้ยงและสัมภาระอื่นๆ รวมกันแล้วไม่เกินไปจากที่ทางสายการบินอนุญาตให้นำไปได้

2.1.5 ความรู้ด้านบริการบนเครื่องบิน

13) หากท่านเป็นผู้ทำหน้าที่สัมภาษณ์คัดเลือกพนักงานสายการบินในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ท่านจะเลือกพนักงานคนใดในข้อต่อไปนี้ให้เข้ามาทำงานในสายการบินของท่าน?

ก. น.ส.สมสวย จบปริญญาโทจากต่างประเทศ เป็นคนสวย สามารถใช้ภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี แต่ไม่ยิ้มเลยตลอดการสัมภาษณ์

ข. น.ส.สมศรี จบปริญญาตรีในเมืองไทย ใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับปานกลาง ไม่ใช่คนสวยแต่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ

ค. นายสมชายจบการศึกษาระดับปริญญาเอกจากอังกฤษ สามารถพูดได้ 4 ภาษา แต่ค่อนข้างกระตุงกระต้าง ต้องการสมัครเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เพื่อมีโอกาสพบปะผู้คนทั่วโลก

ง. นายสมโชคจบการศึกษาระดับปริญญาโท กำลังศึกษาต่อในระดับปริญญาเอก ใฝ่ฝันที่จะได้ทำงานสายการบิน โดยเคยไปสมัครที่สายการบินต่างๆ มาแล้ว 3 สายการบิน

14) เมื่อเครื่องบินต้องลงจอดฉุกเฉินในทะเล สิ่งใดเป็นสิ่งต้องห้ามมิให้ผู้โดยสารปฏิบัติ

ก. การกระโดดลงแพชูชีพในขณะที่ยังสวมรองเท้าอยู่

ข. การนำเสื้อชูชีพที่อยู่ใต้ที่นั่งมาสวมใส่พร้อมกระตุกให้พองลมทันที

ค. การนำเสื้อชูชีพที่อยู่ใต้ที่นั่งมาสวมใส่ทันทีโดยไม่ต้องรอค้ำสั่งจากลูกเรือ

ง. การลุกออกจากที่นั่งเพื่อเตรียมตัวออกจากเครื่องบินที่ทางออกฉุกเฉิน

15) จงบอกถึงเหตุผลที่ต้องห้ามปฏิบัติในข้อ 14

ก. การลุกออกจากที่นั่งต้องรอค้ำสั่งจากลูกเรือ

ข. การนำเสื้อชูชีพมาสวมใส่ต้องรอค้ำสั่งจากลูกเรือ

ค. การกระตุกเสื้อชูชีพให้พองลมเป็นอุปสรรคทำให้อพยพหนีออกจากเครื่องบินได้ช้า

ง. การกระโดดลงแพชูชีพในขณะที่ยังสวมรองเท้าอยู่อาจทำให้แพยางเสียหายได้

2.2 ความรู้ด้านบริการ

2.2.1 ความรู้ทั่วไป

16) ลักษณะของพนักงานสายการบินประเภทใดที่มีความเหมาะสมที่จะทำหน้าที่ให้บริการมากที่สุด?

ก. พนักงานที่มีบุคลิกภาพดี มีความงดงามทั้งกาย วาจา ใจ

ข. พนักงานที่พร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มใจ

ค. พนักงานที่เห็นคุณค่าในตนเอง

ง. ถูกทุกข้อ

17) ข้อความใดกล่าวถูกต้อง

ก. สายการบินต้นทุนต่ำ ย่อมมีคุณภาพการบริการไม่ดี

ข. ธุรกิจการบินในประเทศไทยได้ก้าวขึ้นมาสู่จุดสูงสุดแล้ว

ค. คุณภาพของงานบริการขึ้นอยู่กับการมีจิตบริการของพนักงาน

ง. การแข่งขันกันลดราคาตัวโดยสารของสายการบินส่งผลดีต่อคุณภาพการให้บริการ

18) ข้อใดกล่าวถึงความสำคัญของงานบริการสายการบินได้ถูกต้องที่สุด?

ก. ทำให้สายการบินขยายเส้นทางบินได้มากขึ้น

ข. ทำให้สายการบินมีผู้โดยสารหลากหลายมากขึ้น

ค. ทำให้สายการบินสามารถซื้อเครื่องบินเพิ่มมากขึ้น

ง. ทำให้ผู้โดยสารกลับมาใช้บริการกับสายการบินนั้นอีก

19) ข้อใดกล่าวถึงความหมายของจิตบริการได้ถูกต้องที่สุด?

ก. การเข้าใจงานบริการได้อย่างถ่องแท้

ข. การมีจิตใจที่ปรารถนาจะทำงานบริการ

ค. การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่

ง. การเข้าใจหลักการบริการและความต้องการของผู้บริหารสายการบินได้อย่างถ่องแท้

20) ในการบริการบนเครื่องบิน จะหยุดให้บริการเมื่อใด?

ก. เมื่อเครื่องบินตกหลุมอากาศ

ข. เมื่อเครื่องบินตกหลุมอากาศและมีสัญญาณให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง

ค. เมื่อเครื่องบินเริ่มลดระดับลงและมีสัญญาณให้ผู้โดยสารรัดเข็มขัดที่นั่ง

ง. ถูกทั้งข้อ ข. และ ข้อ ค.

2.2.2 ความรู้ด้านการสำรองที่นั่ง

21) งานบริการของสายการบินเริ่มต้นในขั้นตอนใด?

ก. เมื่อผู้โดยสารโทรศัพท์มาติดต่อสำรองที่นั่ง

ข. เมื่อผู้โดยสารมา Check-in

ค. เมื่อผู้โดยสารมาถึงเครื่องบิน

ง. หลังจากเครื่องบินทำการบินขึ้นสู่ระดับ

22) กระเป๋าและสัมภาระเดินทางมีน้ำหนักเกินกว่ากี่กิโลกรัม ที่ผู้โดยสารจะต้องแจ้งให้ทางสายการบินทราบเป็นการล่วงหน้าก่อนเดินทาง

ก. เกินกว่า 50 กิโลกรัม

ข. เกินกว่า 70 กิโลกรัม

ค. เกินกว่า 100 กิโลกรัม

ง. เกินกว่า 150 กิโลกรัม

2.2.3 ความรู้ด้านบัตรโดยสาร

23) ตามกฎของ IATA, Free Articles ที่สายการบินอนุญาตให้ผู้โดยสารพกติดตัวไปสามารถนำติดตัวไปได้ในห้องโดยสาร โดยถือเป็นการบริการที่ไม่คิดเงินในค่าตัวเพิ่มได้แก่อะไรบ้าง?

ก. กล้องถ่ายรูป, ร่ม, เสื้อ Overcoat

ข. กล้องถ่ายรูป, ร่ม, รถเข็น Wheelchair

ค. ร่ม, เสื้อ Overcoat, รถเข็นเด็กอ่อน

ง. ร่ม, รถเข็นเด็กอ่อน, หนังสือ

24) ผู้โดยสารพิการทางสายตาหรือการฟังที่มีความประสงค์จะนำสุนัขนำทางโดยสารเดินทางไปกับเที่ยวบินพร้อมกัน ผู้โดยสารจะต้องชำระค่าเดินทางของสุนัขนั้นในอัตราเท่าใด?

ก. เท่ากับอัตราคิดค่าขนส่งสัตว์เลี้ยงทั่วไป

ข. เท่ากับอัตราคิดน้ำหนักกระเป๋าเกิน ของเที่ยวบินนั้นๆ

ค. ไม่ต้องชำระค่าขนส่ง เพราะได้รับการยกเว้น เนื่องจากผู้โดยสารต้องพึ่งพาสุนัขนั้น

ง. ไม่ต้องชำระค่าขนส่ง ถ้าน้ำหนักสัตว์เลี้ยงและสัมภาระอื่นๆ รวมกันแล้วไม่เกินไปจากที่ทางสายการบินอนุญาตให้นำไปได้

2.2.4 ความรู้ด้านบริการภาคพื้น

25) ผู้โดยสารป่วยที่ต้องใช้ Wheelchair จะขึ้นและลงจากเครื่องบินในช่วงเวลาใด?

ก. ขึ้นก่อนผู้โดยสารท่านอื่นและลงจากเครื่องบินก่อนผู้โดยสารท่านอื่นเช่นกัน

ข. ขึ้นภายหลังผู้โดยสารท่านอื่นและลงหลังจากผู้โดยสารออกจากเครื่องบินหมดแล้ว

ค. ขึ้นก่อนผู้โดยสารท่านอื่นและลงหลังจากผู้โดยสารออกจากเครื่องบินหมดแล้ว

ง. ขึ้นหลังผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้วและลงหลังจากผู้โดยสารออกจากเครื่องบินหมดแล้ว

26) ผู้โดยสารที่มีเด็กทารกอายุต่ำกว่า 2 ปี เดินทาง สายการบินจะให้ขึ้นและลงเครื่องบินได้ในเวลาใด?

ก. ขึ้นก่อนผู้โดยสารท่านอื่นและลงจากเครื่องบินตามความสะดวก

ข. ขึ้นก่อนผู้โดยสารท่านอื่นและลงหลังจากผู้โดยสารออกจากเครื่องบินหมดแล้ว

ค. ขึ้นภายหลังผู้โดยสารท่านอื่นและลงหลังจากผู้โดยสารออกจากเครื่องบินหมดแล้ว

ง. ขึ้นภายหลังผู้โดยสารขึ้นเครื่องหมดแล้วและลงจากเครื่องบินตามความสะดวก

27) หากกระเป๋าหรือสัมภาระของผู้โดยสารล่าช้าหรือสูญหายเกินกว่า 24 ชั่วโมง สายการบินมีบริการติดตามกระเป๋า ซึ่งมีค่าใช้จ่ายคือ...

- ก. ผู้โดยสารต้องจ่ายค่าธรรมเนียมการติดตามกระเป๋าในราคาใบละ 300 บาท
- ข. ผู้โดยสารต้องจ่ายค่านำส่งกระเป๋าคืนเป็นราคาตามระยะทางจากสนามบินถึงบ้าน
- ค. ผู้โดยสารจะได้รับเงินทดแทนที่เกิดจากกระเป๋าล่าช้าตามกฎหมายของ IATA
- ง. ไม่มีข้อใดถูก

28) ผู้โดยสารมาเช็คอินหลังปิดเคาน์เตอร์เช็คอินไปแล้วประมาณ 5 นาที โดยเป็นการเดินทางภายในประเทศและไม่มีกระเป๋าสัมภาระ ผู้โดยสารขอร้องให้รับขึ้นเครื่องเพราะเป็นที่ยวบียืนสุดท้าย หากท่านเป็นพนักงานเช็คอิน ท่านจะตัดสินใจอย่างไร

- ก. ขออนุญาตปรึกษา Flight Manager ก่อนว่าจะสามารถรับได้หรือไม่
- ข. ตัดสินใจรับทันที เพราะเป็นการสร้างความประทับใจให้แก่ผู้โดยสาร
- ค. ปฏิเสธการรับและอธิบายให้ทราบว่ามิฉะนั้น ท่านจะถูก Flight Manager ตำหนิได้
- ง. อธิบายกับผู้โดยสารอย่างสุภาพว่าเป็นกฎของสายการบินที่ไม่สามารถรับผู้โดยสารได้ หลังจากปิดเคาน์เตอร์เช็คอินไปแล้ว ขอให้เดินทางในวันต่อไป

29) ผู้โดยสาร 3 คนเดินทางไปประชุมที่ฮ่องกงด้วยกัน คนที่ 1 เดินทางในชั้นธุรกิจมีกระเป๋าหนัก 15 ก.ก. ผู้โดยสารคนที่ 2 เดินทางในชั้นประหยัดมีกระเป๋าหนัก 25 ก.ก. ผู้โดยสารคนที่ 3 เดินทางในชั้นประหยัดมีกระเป๋าหนัก 30 ก.ก., ผู้โดยสารทั้งสามสามารถเช็คอินพร้อมกันได้หรือไม่? และต้องจ่ายค่ากระเป๋าน้ำหนักเกินหรือไม่?

- ก. ผู้โดยสารทั้งสามไม่สามารถเช็คอินพร้อมกันได้ เพราะผู้โดยสารเดินทางในต่างชั้นกัน
- ข. ผู้โดยสารทั้งสามไม่สามารถเช็คอินพร้อมกันได้ เพราะผู้โดยสารที่เดินทางในชั้นประหยัดมีน้ำหนักกระเป๋าเกินจากเกณฑ์ที่กำหนด
- ค. ผู้โดยสารทั้งสามสามารถเช็คอินพร้อมกันได้ แต่ผู้โดยสารทั้งสองคนที่เดินทางในชั้นประหยัดมีน้ำหนักกระเป๋าเกินจากเกณฑ์ที่กำหนด จึงต้องจ่ายค่ากระเป๋าน้ำหนักเกิน

ง. ผู้โดยสารทั้งสามสามารถเช็คอินพร้อมกันได้ หากเริ่มต้นเดินทางจากสถานีเดียวกันโดยมีจุดหมายปลายทางเดียวกัน และไม่ต้องจ่ายค่ากระเป๋าน้ำหนักเกินเพราะสามารถ Pooled Baggage ได้

30) ผู้โดยสารสตรีวัย 80 ปี มาเช็คอินไปขอนแก่นและเดินทางคนเดียว มีการบริการพิเศษประเภทใดที่ท่านจะสามารถตัดสินใจให้บริการแก่ผู้โดยสารท่านนี้ได้ทันที

- ก. จัดหาพนักงานอีกคนหนึ่งพาเดินไปส่งถึงเครื่องบิน
- ข. ให้ไปนั่งพักผ่อนใน Lounge ของผู้โดยสารชั้นธุรกิจ
- ค. ติดต่อพนักงาน Wheelchair มารับที่เคาน์เตอร์เช็คอินและพาไปส่งถึงเครื่องบิน
- ง. ขอร้องให้ผู้โดยสารที่เช็คอินในเที่ยวบินเดียวกัน ช่วยกรุณาดูแลให้เป็นกรณีพิเศษ

2.2.5 ความรู้ด้านบริการบนเครื่องบิน

31) ในเที่ยวบินระหว่างประเทศที่มีเด็กทารกอายุ 6 เดือน น้หนัก 8 ก.ก.เดินทางพร้อมครอบครัว แต่ไม่มีที่นั่ง สายการบินจะจัดอุปกรณ์ใดไว้ให้บริการ?

- ก. Stretcher
- ข. Baby Basket
- ค. Baby Bassinet
- ง. ไม่มีอุปกรณ์พิเศษใด เนื่องจากข้อบัตร์โดยสารในราคาถูก

32) ข้อใดเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการตัดสินใจจัดหาอาหารให้ผู้โดยสาร หากมีผู้ต้องการอาหารมังสวิรัตินในเที่ยวบินจากกรุงเทพไปสิงคโปร์ แต่ไม่ได้สั่งไว้ล่วงหน้า

- ก. ชนิดของอาหารประเภทผักผลไม้ที่มีอยู่ในเที่ยวบินนั้น
- ข. คำอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนการสั่งอาหารพิเศษซึ่งผู้โดยสารต้องสั่งก่อนล่วงหน้า 48 ชม.
- ม.
- ค. เวลาของชั่วโมงบินที่มีเหลือพอที่จะจัดหาอาหารมาทดแทนให้ได้
- ง. ถูกทุกข้อ

33) สายการบินมีบริการอาหารพิเศษให้ผู้โดยสาร เช่น อาหารเด็ก อาหารมังสวิรัติ อาหารมุสลิม ฯ ซึ่งผู้โดยสารจะต้องแจ้งสายการบินล่วงหน้าอย่างน้อยกี่ชั่วโมง?

- ก. 6 ชั่วโมง
- ข. 12 ชั่วโมง
- ค. 24 ชั่วโมง
- ง. 48 ชั่วโมง

34) การให้บริการในเที่ยวบินข้อใดที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้โดยสารมากที่สุด?

- ก. นำผ้าห่มไปให้หลังจากเก็บถาดอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว
- ข. หมั่นทำความสะอาดห้องน้ำบ่อยๆ
- ค. ช่วยกรอกแบบฟอร์มเข้าเมืองให้
- ง. พูดคุยกับผู้โดยสารอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส คอยดูแลให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มใจ

35) อาหารประเภทใดที่จะไม่มีให้บริการในเส้นทางที่เดินทางไปประเทศโอมาน?

- ก. อาหารที่ทำจากเนื้อหมู
- ข. อาหารที่ทำจากเนื้อวัว
- ค. อาหารที่ทำจากเนื้อแกะ
- ง. อาหารที่ทำจากเนื้อสัตว์ทุกชนิด

ตอนที่ 3 แบบวัดเจตคติในการให้บริการสายการบิน จำนวน 21 ข้อ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเจตคติของท่านในการให้บริการงานสายการบิน หลังจากที่ท่านอ่านคำถามแต่ละข้อแล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านหรือเห็นด้วยมากที่สุด จาก 5 ตัวเลือกลงนี้

- | | | |
|---|-------------|---|
| 5 | หมายความว่า | ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับมาก |
| 3 | หมายความว่า | ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับน้อย |
| 1 | หมายความว่า | ผู้ตอบมี/เห็นด้วยในข้อนั้นในระดับน้อยที่สุด |

คำถาม	มากที่สุด 5	มากที่สุด 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. <u>ความคิดเห็นที่มีต่อด้านบริการ</u>					
1. พนักงานสายการบินควรมีจิตบริการที่สูง					
2. พนักงานสายการบินไม่มีส่วนในการช่วยแก้ไข วิกฤติของธุรกิจสายการบิน*					
3. ผู้โดยสารควรได้รับความพึงพอใจจากการ บริการที่ดีที่สุดในทุกการเดินทาง					
4. งานบริการของสายการบินเป็นงานที่สนุกและ สบาย ที่ใครๆ ก็สามารถทำได้*					
5. รายได้ของท่าน มาจากผู้โดยสารทุกคน					
6. การมีจิตบริการนั้น เป็นสิ่งที่สร้างและพัฒนาขึ้นได้					
7. การมีจิตบริการของพนักงานสายการบิน ขึ้นอยู่ กับขั้นตอนการเดินทางของผู้โดยสาร*					
8. การมีจิตบริการขึ้นอยู่กับประสบการณ์การ ให้บริการของพนักงานสายการบิน*					

คำถาม	มากที่สุด 5	มากที่สุด 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
9. ผู้โดยสารควรมีความสุขกับการเดินทาง					
10. การบริการที่ท่านให้แก่ผู้โดยสาร ณ ปัจจุบัน ยังสามารถที่จะปรับปรุงให้ดีกว่านี้ได้					
11. ท่านตระหนักดีว่าพนักงานสายการบินจะต้องมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้					
12. ท่านมั่นใจว่าทุกครั้งที่ให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้โดยสาร ท่านมีความสุขที่ได้ปฏิบัติหน้าที่					
2. <u>ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ขณะที่ให้บริการ</u>					
13. ท่านยอมรับว่าเมื่อผู้โดยสารไม่พอใจในบริการ ท่านรู้สึกเสียใจและเป็นกังวล					
14. ท่านเชื่อว่าหากผู้โดยสารมีกิริยามรรยาทไม่เหมาะสม ท่านก็ควรพึงปฏิบัติตอบเช่นกัน*					
15. ท่านตระหนักดีว่าการมีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นคุณสมบัติของพนักงานสายการบิน					
16. ท่านยอมรับว่าหากให้บริการในขณะที่มีหัวหน้าหรือ Supervisor อยู่ด้วย ท่านจะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีกว่า*					
17. หากเป็นผู้โดยสาร V.I.P., ชั้นหนึ่งหรือชั้นธุรกิจ ท่านมักจะให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นพิเศษ*					
18. ท่านยอมรับว่าการที่ต้องควบคุมรักษาอารมณ์ในขณะที่ให้บริการ ทำให้ท่านรู้สึกกดดันเคร่งเครียด*					

คำถาม	มากที่สุด 5	มากที่สุด	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
19. ท่านมั่นใจว่าหากแม้ท่านรู้สึกไม่สบายใจ ท่านจะสามารถแสดงอารมณ์ให้สดชื่นเมื่ออยู่ต่อหน้าผู้โดยสารได้					
20. ท่านตั้งใจว่าหากผู้โดยสารแสดงกิริยาก้าวร้าวไม่สุภาพ ท่านจะสามารถอดทนไม่โต้ตอบได้					
21. อื่นๆ.....					

*ข้อความนิเสธ

วิธีกำหนดให้คะแนนแบบ Arbitrary Weighting Method

ข้อที่ 1, 3, 5, 6, 9 – 13, 15, 19, 20 ให้คะแนนเรียงจากมากไปหาน้อย คือ 5 4 3 2 1

ข้อที่ 2, 4, 7, 8, 14, 16 - 18 ให้คะแนนเรียงจากน้อยไปหามาก คือ 1 2 3 4 5

ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการ จำนวน 28 ข้อ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามประเมินพฤติกรรมในการให้บริการของท่าน หลังจากที่ท่านอ่านคำถามแต่ละข้อแล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านให้มากที่สุด จาก 5 ตัวเลือกลงนี้

- | | | |
|---|-------------|---|
| 5 | หมายความว่า | ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นเป็นประจำ |
| 4 | หมายความว่า | ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นเกือบทุกครั้ง |
| 3 | หมายความว่า | ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้ง |
| 1 | หมายความว่า | ผู้ตอบทำพฤติกรรมนั้นน้อยครั้งมากหรือไม่เคยทำเลย |

คำถาม	มากที่สุด 5	มาก ที่ สุด 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่ สุด 1
1) ลักษณะทางกายภาพ					
1.ท่านแต่งเครื่องแบบสะอาด สวยงามและถูกระเบียบ					
2.ท่านรักษาิริยามรรยาทและมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับงานบริการ					
3.ท่านรักษาความสะอาดเรียบร้อยของห้องโดยสารหรือสถานที่ทำงานอยู่เสมอ					
4.ท่านจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้โดยสารหรือลูกค้าได้พร้อมใช้ในระหว่างที่มารับการบริการ					
5. อื่นๆ.....					
2) ด้านความเชื่อถือได้ของการบริการ					
6.ท่านให้บริการตามที่ผู้โดยสารหรือลูกค้าร้องขออย่างเต็มความสามารถและตรงตามเวลา					

คำถาม	มากที่สุด 5	มาก ที่ สุด 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่ สุด 1
7. ท่านเอาใจใส่ให้บริการในสิ่งได้สัญญากับ ผู้โดยสารหรือลูกค้าไว้และติดตามจนเสร็จเรียบร้อย					
8. เมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้ามีปัญหา ท่านแสดงความ ใส่ใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง					
9. เมื่อท่านปฏิบัติหน้าที่ผิดพลาด ได้มีความพยายาม ที่จะไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดนั้นอีก					
10. อื่นๆ.....					
3) การตอบสนองต่อลูกค้า					
11. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใส					
12. ท่านที่ผู้โดยสารหรือลูกค้ามาถึง ท่านจะไหว้และ กล่าวต้อนรับพร้อมเชื้อเชิญให้นั่ง					
13. ท่านไม่เคยปฏิเสธการร้องขอจากผู้โดยสารหรือ ลูกค้าและแจ้งให้ทราบว่าจะได้รับบริการที่ร้องขอเมื่อ เวลาใด					
14. หากท่านไม่สามารถให้บริการตามที่ผู้โดยสารร้อง ขอได้ ท่านมีวิธีการปฏิเสธที่ไม่ทำให้ผู้โดยสารรู้สึกไม่ ดี					
15. ผู้โดยสารที่มีเด็กเล็ก ท่านจะช่วยเหลือดูแลเป็น พิเศษอย่างเต็มใจ					
16. แม้งานของท่านจะยุ่งมากเพียงใด ท่านยินดีที่จะ ทำตามผู้โดยสารหรือลูกค้าร้องขอ					
17. อื่นๆ.....					

คำถาม	มากที่สุด 5	มากที่สุด 4	ปาน กลาง 3	น้อย 2	น้อย ที่สุด 1
4) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า					
18. ท่านสามารถสื่อสารให้ผู้โดยสารหรือลูกค้าเข้าใจและตอบคำถามที่ถูกลถามได้					
19. ท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้และสามารถประสานงานได้ดี					
20. ท่านยินดีที่จะไปช่วยเพื่อนร่วมงานให้บริการลูกค้าเมื่องานที่ท่านรับผิดชอบได้เสร็จเรียบร้อยแล้ว					
21. การปฏิบัติงานของท่านทำให้ผู้โดยสารหรือลูกค้ามั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด					
22. ท่านไม่เคยปฏิเสธเมื่อผู้โดยสารหรือลูกค้าร้องขอให้ช่วยเหลือในสิ่งทีนอกเหนือจากงานประจำ					
23. อื่นๆ.....					
5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า					
24. ท่านเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันของผู้โดยสารหรือลูกค้าแต่ละคน					
25. ท่านรับฟังความต้องการของผู้โดยสารหรือลูกค้าอย่างตั้งใจและตอบสนองต่อความต้องการนั้นอย่างเต็มใจ					
26. ท่านสามารถจดจำรายละเอียดในความต้องการของผู้โดยสารหรือลูกค้าแต่ละคนได้					
27. หากเป็นผู้โดยสารหรือลูกค้าประจำ ท่านสามารถจดจำชื่อและเรียกขานได้อย่างถูกต้อง					
28. อื่นๆ.....					

ตอนที่ 5 แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ จำนวน 24 ข้อ

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามประเมินคุณลักษณะของท่านในการมีจิตบริการ หลังจากที่ท่านอ่านคำถามแต่ละข้อแล้วกรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคุณลักษณะด้านจิตบริการของท่านให้มากที่สุด จาก 5 ตัวเลือกดังนี้

- | | | |
|---|-------------|--|
| 5 | หมายความว่า | ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นมากที่สุด |
| 4 | หมายความว่า | ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นมาก |
| 3 | หมายความว่า | ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นปานกลาง |
| 2 | หมายความว่า | ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นน้อย |
| 1 | หมายความว่า | ผู้ตอบมีคุณลักษณะด้านนั้นน้อยมากหรือไม่มีเลย |

5.1 วัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการในพนักงานสายการบิน

คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1) การเป็นผู้ให้					
1. ท่านมีความสุขเมื่อให้บริการ					
2. ท่านให้บริการอื่นๆ นอกเหนือจากที่ผู้โดยสารร้องขอด้วยความยินดี					
3. ท่านจะให้บริการหรือความช่วยเหลือแก่ผู้โดยสารก่อนงานหรือเรื่องส่วนตัวของท่าน					
4. หากเป็นไปได้ท่านพยายามที่จะหาของที่ระลึกของสายการบินมอบให้แก่ผู้โดยสาร					
5. ท่านจะแจ้งสิทธิที่ผู้โดยสารพึงได้รับให้ผู้โดยสารได้รับทราบและพยายามที่จะดำเนินการให้ผู้โดยสารได้รับสิทธิ นั้นอย่างเต็มที่					
6. อื่นๆ.....					

คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
2) การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ					
7. ท่านใช้สรรพนามเรียกผู้โดยสารอย่างสุภาพและให้เกียรติ เช่น Sir, Madam, ท่าน, คุณ ฯ					
8. ท่านกล่าวคำทักทายและคำอำลากับผู้โดยสารด้วยคำว่า Good Morning/ Good Afternoon Sir/Madam, Good bye Sir/ madam, สวัสดีค่ะ/สวัสดีครับ ฯ					
9. ท่านไม่ใช้คำพูดหยาบคาย แม้กับเพื่อนร่วมงานที่สนิท					
10. ท่านไม่นินทา กล่าวให้ร้ายผู้อื่น					
11. หากเกิดการให้บริการที่ผิดพลาด ท่านจะกล่าวคำขออภัย และไม่กล่าวโทษหรือตำหนิผู้อื่น					
12. อื่นๆ.....					
3) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น					
13. เมื่อมีผู้โดยสารป่วยหรือสูงอายุเดินทาง ท่านติดต่อขอ “Wheelchair” เพื่ออำนวยความสะดวกให้					
14. หากผู้โดยสารขอให้ท่านช่วยเหลือสิ่งหนึ่งสิ่งใด แต่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของท่าน ท่านจะพยายามติดต่อขอความช่วยเหลือหรือแนะนำจากผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ					
15. เมื่อผู้โดยสารเดินทางเป็นครอบครัวพร้อมเด็กเล็ก และมีสัมภาระมาก ท่านจะรีบไปช่วยถือสัมภาระให้					
16. หากท่านสังเกตเห็นผู้โดยสารมีอาการป่วย ท่านจะสอบถามอาการและพร้อมให้ความช่วยเหลือปฐมพยาบาลเบื้องต้น ก่อนที่จะติดต่อแพทย์					

คำถาม	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
17. หากท่านเห็นผู้โดยสารที่สวมหมวกบินหรือที่มาติดต่อสำนักงานของสายการบิน ยืนลังเล มองหาความช่วยเหลือ ท่านจะเข้าไปเสนอถามว่าจะมีสิ่งใดที่ท่านช่วยเหลือได้บ้าง แม้จะไม่ได้เป็นผู้โดยสารสายการบินของท่านก็ตาม					
18. อื่นๆ.....					
4) การวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น					
19. ท่านให้บริการและปฏิบัติต่อผู้โดยสารทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยปราศจากการเลือกปฏิบัติ					
20. เมื่อผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ท่านหรือเพื่อนร่วมงานขอร้องให้ท่านช่วยงาน ท่านจะรับผิดชอบงานนั้นจนเสร็จเรียบร้อย					
21. ท่านรักษากิริยามรรยาทได้เรียบร้อยเหมาะสมขณะที่ให้บริการ					
22. ท่านปฏิบัติแก่ผู้โดยสารและกล่าวถึงในทางที่ดีเสมอกัน ไม่ว่าจะอยู่ต่อหน้าหรือลับหลัง					
23. ท่านไม่นำความลับของผู้โดยสารหรือเพื่อนร่วมงานมาเปิดเผยให้ผู้อื่นทราบ					
24. อื่นๆ.....					

5.2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

5.2.1. ปัญหาที่พบจากการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานสายการบิน

.....
.....

5.2.2. ข้อเสนอแนะต่อการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานสายการบิน

.....
.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

เครื่องมือชุดที่ 3
แบบสอบถามงานวิจัย
เพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นาง รมย์ฤดี เวสน์ นิสิตระดับ
 ดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของ
 พนักงานสายการบิน ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำเสนอในภาพรวมและใช้
 ประกอบการวิจัยในเบื้องต้นเท่านั้น
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่
 ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งทางตรง
 และทางอ้อมในการปฏิบัติงาน
4. แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน ปรับใช้จากแนวคิดของ
 Lawrence (2000) ซึ่งประกอบด้วยแบบวัด 4 ตอน รวม 56 ข้อคำถาม คือ
 1. แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง - มี 20 ข้อคำถาม
 2. แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ - มี 10 ข้อคำถาม
 3. แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิด/ ด้านเปิด - มี 10 ข้อคำถาม
 4. แบบวัดความเครียด - มี 16 ข้อคำถาม

ตอนที่ 1 : แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง

คำนิยามศัพท์

การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง การที่พนักงานสายการบินตัดสินคุณค่าของตนเอง โดยใช้ความคิดหรือความรู้สึกที่มีต่อตนเองว่ามีความสามารถ มีคุณค่า ซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นได้และเมื่อพัฒนาขึ้นได้แล้วจะทำให้เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งที่จะเป็นผู้ให้ มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงขึ้น สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง และพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะความทุกข์หรือสภาวะวิกฤตที่ผ่านเข้ามาในชีวิต การเห็นคุณค่าตนเองเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการที่จะเรียนรู้พัฒนาตนเองไปสู่การเพิ่มจิตบริการ

คำแนะนำการทำแบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง

แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง มีทั้งหมด 20 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกตอบจาก 3 คำตอบ คือ **เสมอ บางครั้ง ไม่เคย** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับใด โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่คิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

	คำถาม	เสมอ	บางครั้ง	ไม่เคย
1	มีหลายสิ่งหลายอย่างในตัวเองที่ฉันไม่ชอบ			
2	ฉันรู้สึกกังวลใจว่าควรจะทำอย่างไรหรือทำอะไร			
3	ฉันมักกังวลจนนอนไม่หลับในตอนกลางคืน			
4	ฉันอยากที่จะเป็นเหมือนคนอื่น			
5	ฉันเกลียดการที่ต้องไปคืนสินค้ามีตำหนิให้กับร้าน			
6	ผู้อื่นมักวิจารณ์คำพูดและการกระทำของฉัน			
7	ฉันมักรู้สึกเสียใจหากมีผู้เห็นข้อผิดพลาดของฉัน			
8	ฉันพยายามที่จะเลี่ยงการเข้าประชุมในเรื่องยุ่งยาก			
9	ฉันรู้สึกว่าไม่มีใครไม่ค่อยชอบฉัน			
10	ฉันมักกังวลเกี่ยวกับเรื่องความผิดพลาดในอดีตที่ผ่านมา			

ตอนที่ 2 : แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์

คำนิยามศัพท์

ความมั่นคงด้านอารมณ์ หมายถึง ควบคุมอารมณ์ได้ จิตใจไม่อ่อนไหวง่าย อดทนต่อความกดดันภายนอก อารมณ์สม่ำเสมอ ไม่แปรปรวนง่าย ๆ ไม่ว่าจะในสถานการณ์ดีใจหรือเสียใจ มีวิธีการจัดการกับอารมณ์ได้ รู้ขอบเขตอารมณ์ของตนเอง

คำแนะนำการทำแบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์

แบบวัดความมั่นคงด้านอารมณ์ มีทั้งหมด 10 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกตอบจาก 3 คำตอบ คือ **เสมอ บางครั้ง ไม่เคย** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับใด โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่คิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

คำถาม		เสมอ	บางครั้ง	ไม่เคย
1	ผู้อื่นมักบอกว่าฉันเป็นคนอารมณ์เสีย หงุดหงิดง่าย			
2	ฉันนอนหลับยากเพราะความวิตกกังวล			
3	ฉันมักจะกังวลว่าฉันป่วยเป็นโรคร้ายแรง			
4	ฉันมักอารมณ์เสียหากคนขายของแสดงกิริยาไม่ดีต่อฉัน			
5	ฉันมักร้องไห้เมื่อดูหนังละครที่เศร้าสะเทือนใจหรือเมื่อเห็นสัตว์เจ็บป่วยหรือถูกทำร้าย			
6	ฉันรู้สึกแย่มากที่ผู้อื่นเพิกเฉยต่อการตกทหายของฉัน			
7	ฉันมักจะร้องไห้เมื่อฟังเพลงเศร้า			
8	ฉันรู้สึกไร้ค่ากับผู้คนโดยรอบได้ง่าย			
9	ผู้อื่นมักบอกว่าฉันมีอารมณ์เปลี่ยนแปลงเร็วมาก			
10	ฉันมักจะเสียใจมากหากถูกตำหนิ			

การให้คะแนน

ตอบเสมอให้	2	คะแนน
ตอบบางครั้งให้	1	คะแนน
ตอบไม่เคยให้	0	คะแนน

การอ่านคะแนน

คะแนน 0 – 5	=	มีอาการมั่นคง/ ไม่อ่อนไหวง่าย
คะแนน 6 – 12	=	มีอาการมั่นคงปานกลาง
คะแนน 13 – 20	=	มีอาการไม่มั่นคง/ อ่อนไหวง่าย

ตอนที่ 3 : แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิด/ ด้านเปิด**คำนิยามศัพท์**

บุคลิกภาพด้านปิด หมายถึง ไม่ชอบเข้าสังคม ชอบใช้เวลาในการอยู่ตามลำพัง เก็บตัว ไม่คบเพื่อนเยอะ ชอบอยู่คนเดียว เก็บความรู้สึกไว้กับตนเอง ยึดมั่นในความรู้สึกของตน

บุคลิกภาพด้านเปิด หมายถึง ชอบเข้าสังคม ชอบมีเพื่อนมาก เปิดเผยกับสังคมหรือหมู่คน พอใจกับการคบค้าสมาคมกับคนทั่วไป มั่นคงทางจิตใจ ปรับตัวได้ค่อนข้างดี

คำแนะนำการทำแบบวัดบุคลิกภาพด้านปิด/ ด้านเปิด

แบบวัดบุคลิกภาพด้านปิด/ ด้านเปิด มีทั้งหมด 10 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกรับจาก 3 คำตอบ คือ **เสมอ บางครั้ง ไม่เคย** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีบุคลิกภาพแบบใด โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่คิดว่าตรงกับตัวท่านมากที่สุด

	คำถาม	เสมอ	บางครั้ง	ไม่เคย
1	ฉันเป็นคนเปื่อง่ายและชอบพูดมากกว่าฟัง			
2	ฉันรู้สึกไม่มีความสุขหากต้องอยู่คนเดียวตลอดทั้งวัน			
3	ฉันชอบรับประทานอาหารกับเพื่อนฝูงหลายคน			
4	ฉันชอบพบปะพูดคุยกับผู้อื่นเมื่อออกไปนอกบ้าน			
5	ฉันชอบงานเลี้ยงที่สนุกสนานมีชีวิตชีวา			
6	ฉันชอบไปเที่ยวในวันหยุดกับเพื่อนฝูงหลายๆ คน			
7	ฉันมักเป็นผู้เริ่มต้นการสนทนาเมื่อพบเพื่อนใหม่			
8	ฉันชอบพูดคุยกับผู้คนกลุ่มใหญ่			
9	ฉันชอบที่จะส่งข้อความทาง email หรือทางไปรษณีย์มากกว่าไปซื้อที่ห้างสรรพสินค้า			
10	ฉันพยายามปรับเปลี่ยนรูปแบบการแต่งกายของฉัน			

การให้คะแนน

ตอบเสมอให้ 2 คะแนน

ตอบบางครั้งให้ 1 คะแนน

ตอบไม่เคยให้ 0 คะแนน

การอ่านคะแนน

คะแนน 0 – 5 = ปิดตัว/เก็บตัว

คะแนน 6 – 15 = ปานกลาง

คะแนน 16 – 20 = เปิดตัว/ชอบสังคม

ตอนที่ 4 : แบบวัดความเครียด

ความเครียด หมายถึง ภาวะทางอารมณ์ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญปัญหาต่างๆ ทำให้
คับข้องใจ ไม่สบายใจ ถูกบีบคั้น ทำให้เกิดความโกรธ เสียใจ ทุกข์ใจ ไม่มีความสุข ฯ

คำแนะนำการทำแบบวัดความเครียด

แบบวัดความเครียด มีทั้งหมด 16 ข้อคำถาม ลักษณะเป็นการให้เลือกตอบจาก 3
คำตอบ คือ **ใช่ ไม่ทราบ ไม่ใช่** เพื่อตรวจสอบว่าผู้ตอบมีความรู้สึกอย่างไรในสถานการณ์ต่างๆ
โปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่คิดว่าตรงกับตัวท่านมาก
ที่สุด

	คำถาม	ใช่	ไม่ทราบ	ไม่ใช่
1	ฉันมักจะรู้สึกหงุดหงิดรำคาญและอารมณ์เสียอยู่บ่อยๆ			
2	ฉันไม่ค่อยยอมรับคำตำหนิ/วิจารณ์จากผู้อื่น			
3	ฉันไม่ค่อยหัวเราะ			
4	ฉันรู้สึกกังวลหากไม่สามารถทำได้ทันตามเวลาที่กำหนด			
5	ฉันรู้สึกว้าวุ่นกับผู้อื่นได้ยาก			
6	ฉันสามารถบอกปฏิเสธผู้อื่นได้ถ้าต้องการ			
7	ฉันใช้ชีวิตอยู่ในแบบอย่างที่ผมเลือก			
8	ฉันมีความรู้สึกว่าต้องคอยทำตามคำสั่งจากผู้อื่น			
9	ฉันมักจะตื่นขึ้นในกลางดึกเพื่อขบคิดปัญหาต่างๆ			
10	ฉันกังวลเสมอเกี่ยวกับการคงเงินในบัญชีให้เพียงพอ			
11	ฉันสามารถที่จะเข้าร่วมสนุ่สนานตามคำเชิญของผู้อื่นได้เสมอ			
12	ฉันออกกำลังกายได้อย่างสม่ำเสมอ			

คำถาม	ใช่	ไม่ทราบ	ไม่ใช่
13 ฉันมักจะกังวลถึงในสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น			
14 ฉันพบว่าเป็นเรื่องยากที่จะนั่งอยู่เฉยๆ โดยไม่ทำอะไรเลย			
15 ฉันสูบบุหรี่และ/หรือดื่มเหล้ามาก			
16 ฉันเป็นคนนอนหลับได้ง่าย			

การให้คะแนน

ตอบใช่ = 2 คะแนน (ในข้อคำถามที่ 1 – 5, 8-10, 13-15)

ตอบไม่ทราบ = 1 คะแนน

ตอบไม่ใช่ = 2 คะแนน (ในข้อคำถามที่ 6, 7, 11, 12, 16)

การอ่านคะแนน

หากยังมีคะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีความเครียดมาก คะแนนสูงสุดคือ 32

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

เครื่องมือชุดที่ 4
แบบสอบถามงานวิจัย
เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
(วิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัย)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นาง รมย์ฤดี เวสน์ นิสิตระดับ
 ดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษาจากระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบ
 การฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำเสนอในภาพรวมและ
 ใช้ประกอบการวิจัยในเบื้องต้นเท่านั้น
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่
 ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งทางตรง
 และทางอ้อมในการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์วิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัย
5. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ปรัชญาการณต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม
 และบุคคล ในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุน
 หรือผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินงานวิจัย

แบบสัมภาษณ์วิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัย
เกี่ยวกับความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 39 ปี
 40 - 49 ปี 50 - 60 ปี

3. ประสบการณ์ทำงาน

- 6 - 15 ปี 16 - 25 ปี
 26 - 35 ปี 35 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ ระบุ.....

5. อาชีพ.....

6. ตำแหน่งงาน.....

2. ความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม

1. ความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้น ในด้าน
 ความสามารถที่จะนำไปใช้ได้จริง

1.1 รูปแบบการฝึกอบรมที่จัดมีความครบถ้วนเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

เหมาะสม เพราะ

ะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2. ความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น

2.1 วัตถุประสงค์มีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....
 คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.2 ผู้เข้ารับการอบรม มีความเหมาะสมในการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและมี
 ปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้สอนระหว่างดำเนินฝึกอบรมหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....
 ควรปรับปรุง เพราะ.....
 คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.3 สถานที่อบรมมีความเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....
 ควรปรับปรุง เพราะ.....
 คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.4 ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....
 ควรปรับปรุง เพราะ.....
 คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.5 เนื้อหาสาระของรูปแบบการฝึกอบรม มีความเหมาะสม ทันสมัยและเป็น
 ประโยชน์ต่องานสายการบินหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....
 ควรปรับปรุง เพราะ.....
 คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.6 กิจกรรมการเรียนรู้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของกิจกรรม ระยะเวลาที่
 ใช้ สามารถนำกิจกรรมการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....
 ควรปรับปรุง เพราะ.....
 คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.7 ผู้เข้ารับการอบรมมีความพยายามที่จะนำแนวทางการปฏิบัติที่จะเสริมสร้างให้เกิดจิตบริการไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.8 การวัดและประเมินผลมีความเหมาะสมในประเด็น วิธีการประเมินผล เวลาที่ใช้ และเครื่องมือในการประเมินหรือไม่ควรปรับปรุงอย่างไร

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

3.แบบวัดความรู้ด้านสายการบินและการบริการมีความเหมาะสมหรือไม่ในด้าน รูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

4.แบบวัดเจตคติในการให้บริการมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

5.แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

6. แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

7. แบบวัดการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

8. ประเด็นอื่นที่ควรพัฒนาเพื่อให้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้นมีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามงานวิจัย
เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นาง รมย์ฤดี เวสน์ นิธิตระกูล ดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำเสนอในภาพรวมและใช้ประกอบการวิจัยในเบื้องต้นเท่านั้น
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งทางตรงและทางอ้อมในการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามหัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรม
5. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม และบุคคล ในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุนหรือผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินงานวิจัย

**แบบสอบถามเพื่อติดตามผลการฝึกอบรม
สำหรับหัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรม**

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

- ต่ำกว่า 30 ปี 30 – 39 ปี
 40 - 49 ปี 50 - 60 ปี

3. ประสบการณ์ทำงาน

- 6 - 15 ปี 16 – 25 ปี
 26 – 35 ปี 35 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ ระบุ.....

5. ลักษณะงาน

- พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานสำรองที่นั่ง

6. ตำแหน่งงาน

- หัวหน้างาน / Supervisor หรือเทียบเท่า ผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า
 ผู้จัดการกองหรือเทียบเท่า ผู้อำนวยการหรือเทียบเท่า

2. การติดตามผลการปฏิบัติงานหลังการฝึกอบรม

1. ความเห็นด้านจิตบริการ

1.1 ท่านเห็นด้วยว่าพนักงานสายการบินควรมีจิตบริการที่สูงรูป และมีข้อเสนอแนะอย่างไร

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2. ภายหลังจากเข้ารับการอบรมในโครงการ “เสริมสร้างจิตบริการ” แล้ว พนักงานผู้ได้บังคับบัญชาขอท่าน..

2.1 สามารถให้บริการได้ดีกว่าเดิม

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.2 มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ผู้โดยสารมากขึ้น

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.3 สามารถควบคุมอารมณ์ขณะให้บริการได้ดีกว่าเดิม

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.4 มีความไว้วางใจในการให้บริการมากขึ้น

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.5 สามารถตอบสนองต่อผู้โดยสารได้อย่างฉับไว

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.6 ให้ความมั่นใจว่าผู้โดยสารจะได้รับบริการที่ได้อย่างสม่ำเสมอ

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.7 รู้จักและเข้าใจผู้โดยสารมากขึ้น

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.8 มีบุคลิกภาพดีขึ้น

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.9 มีความยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

2.10 สามารถทำงานกับเพื่อนร่วมงานได้ดีขึ้น

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

3. หน่วยงานของท่านได้รับคำชมจากผู้โดยสารมากขึ้น ทั้งโดยวาจา หรือจดหมายหรือจดหมาย

อิเล็กทรอนิกส์

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

.....

4. ท่านเห็นด้วยที่จะให้พนักงานอื่นๆ มีโอกาสเข้ารับการอบรมในโครงการนี้

เห็นด้วย เพราะ.....

ไม่เห็นด้วย เพราะ.....

ข้อเสนอแนะ/ความเห็น.....

.....

5. ความเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

แบบสอบถามงานวิจัย
เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของ นาง รมย์ฤดี เวสน์ นิสิตรระดับ
 ดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษาจากระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
 มหาวิทยาลัย
2. แบบสอบถามงานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมาะสมของการใช้รูปแบบ
 การฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะนำเสนอในภาพรวมและ
 ใช้ประกอบการวิจัยในเบื้องต้นเท่านั้น
3. เพื่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงวิชาการ ผู้วิจัยหวังว่าผู้ตอบแบบสอบถามนี้จะให้ข้อมูลที่
 ถูกต้องตามความเป็นจริง ซึ่งการให้ข้อมูลในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อท่านทั้งทางตรง
 และทางอ้อมในการปฏิบัติงาน
4. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมซึ่งเป็นกลุ่มทดลอง
5. คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในแบบสอบถาม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หมายถึง ปรากฏการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งด้านกายภาพ สิ่งแวดล้อม
 และบุคคล ในระหว่างการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น ซึ่งอาจเป็นผลเชิงสนับสนุน
 หรือผลในเชิงอุปสรรคต่อการดำเนินงานวิจัย

**แบบสัมภาษณ์ผู้เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับ
ความเหมาะสมของการใช้รูปแบบการฝึกอบรมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง**

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2.อายุ

- 20 – 29 ปี 30 – 39 ปี.
 40 - 49 ปี 50 - 60 ปี

3. สถานภาพการสมรส

- โสด สมรส
 แยกกันอยู่/หย่า หย่า

4. ประสบการณ์ทำงาน

- 0 - 5 ปี 6 - 15 ปี.
 16 – 25 ปี 25 ปีขึ้นไป

5.ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ ระบุ.....

6. ลักษณะงาน

- พนักงานต้อนรับภาคพื้น พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน
 พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานสำรองที่นั่ง

2. ความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม

1. ความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้น ในด้าน
ความสามารถที่จะนำไปใช้ได้จริง

1.1 รูปแบบการฝึกอบรมที่จัดมีความครบถ้วนเหมาะสมหรือไม่ ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

2. ความเหมาะสมของแต่ละองค์ประกอบของกระบวนการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้น

2.1 วัตถุประสงค์มีความเหมาะสมหรือไม่ เพราะเหตุใด ควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

2.2 ผู้สอน/วิทยากร มีความเหมาะสมสามารถกระตุ้นให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นและ
สามารถสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างดำเนินฝึกอบรมหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

2.3 สถานที่อบรมมีความเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

2.4 ตารางอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรมมีความเหมาะสมหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

2.5 เนื้อหาสาระของรูปแบบการฝึกอบรม มีความเหมาะสม ทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่องานสายการบินหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

2.6 กิจกรรมการเรียนรู้ สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขั้นตอนของกิจกรรม ระยะเวลาที่ใช้ สามารถนำกิจกรรมการเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ในการทำงานได้จริงหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

2.7 ผู้เข้ารับการอบรมมีความพยายามที่จะนำแนวทางการปฏิบัติที่จะเสริมสร้างให้เกิดจิตบริการไปใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอหรือไม่

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

2.8 การวัดและประเมินผลมีความเหมาะสมในประเด็น วิธีการประเมินผล เวลาที่ใช้ และเครื่องมือในการประเมินหรือไม่ควรปรับปรุงอย่างไร

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

3. แบบวัดความรู้งานสายการบินและการบริการมีความเหมาะสมหรือไม่ในด้าน รูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

.....

4. แบบวัดเจตคติในการให้บริการมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

5. แบบวัดพฤติกรรมในการให้บริการมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

6. แบบวัดคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

7. แบบวัดการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองมีความเหมาะสมในด้านรูปแบบและภาษาที่ใช้

เหมาะสม เพราะ.....

ควรปรับปรุง เพราะ.....

คำแนะนำในการปรับปรุง.....

8. ประเด็นอื่นที่ควรพัฒนาเพื่อให้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่พัฒนาขึ้นมีความสมบูรณ์ และสามารถนำไปใช้ได้มีประสิทธิภาพ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์

นาง รมย์ฤดี เวสน์ สกุลเดิม “รมยานนท์” เกิดวันที่ 11 เมษายน พ.ศ.2501 ที่ กรุงเทพมหานคร ในปีพ.ศ.2522 ได้สำเร็จการศึกษาด้านการพยาบาลจาก School of Nursing, Bangkok Adventist Hospital (ปัจจุบันคือ มหาวิทยาลัยนานาชาติเอเชีย-แปซิฟิก) และในปีพ.ศ. 2530 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ในปีพ.ศ.2543 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จากคณะสถิติประยุกต์ (ประชากรศาสตร์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (NIDA) จากนั้นเข้าศึกษาต่อในระดับปริญญาเอกเมื่อปีพ.ศ. 2551 ในสาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยสำเร็จดุษฎีบัณฑิตในปีการศึกษา 2554

ประวัติการทำงาน เมื่อจบการศึกษาด้านพยาบาลในปีพ.ศ.2522 ได้สอบเข้าทำงานเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบินคาเธ่ย์แปซิฟิก ประจำอยู่ฮ่องกง 2 ปี และเมื่อปีพ.ศ.2524 เริ่มงานกับบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในฐานะพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จากนั้นสอบได้เป็นครูฝึกอบรมพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน และสอบเลื่อนขั้นเป็นหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser) และครูฝึกหัวหน้าพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน (Air Purser Instructor) ตามลำดับ ปัจจุบันหยุดปฏิบัติหน้าที่ด้านการบิน แต่ยังคงปฏิบัติหน้าที่ด้านการฝึกอบรม โดยดำรงตำแหน่งเป็น Training Specialist สังกัดฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจการบินของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)