

ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีจิตบริการของพนักงานนวด

THE EFFECTS OF GROUP ACTIVITIES ON SERVICE MIND OF MASSAGE THERAPIST

ผ่องพรรณ อินตะแก้ว, ประยูร ไทยธานี
PHONGPHAN INTAKAEW, PRAYUT THAITHANI
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
NAKHON RATCHASIMA RAJABHAT UNIVERSITY
จังหวัดนครราชสีมา
NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

Received: March 8, 2026

Revised: April 3, 2026

Accepted: April 8, 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาจิตบริการของพนักงานนวด 2) เปรียบเทียบจิตบริการ ของกลุ่มทดลอง ระยะก่อนและหลังการทดลอง และ 3) เปรียบเทียบจิตบริการระยะหลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบวิจัยกึ่งทดลอง ประชากร คือ พนักงานนวด ทำงานที่ร้านนวดไทยที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ในเขตตำบลท่าศาลาและตำบลศรีเกิด กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบกลุ่ม (Cluster random sampling) โดยแบ่งกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 10 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แผนการจัดกิจกรรมกลุ่ม โดยจัดกิจกรรมทั้งหมด 7 ครั้ง ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมปฐมนิเทศเพื่อปรับทัศนคติ กิจกรรมเสริมสร้างใจรักในงานบริการผ่านเกมและกรณีตัวอย่าง กิจกรรมพัฒนาความรู้ผ่านบทบาทสมมติ กิจกรรมเสริมสร้างความซื่อสัตย์ผ่านสถานการณ์จริยธรรม กิจกรรมส่งเสริมความรับผิดชอบผ่านการวิเคราะห์กรณีศึกษา กิจกรรมพัฒนาพฤติกรรมบริการจากข้อมูลสะท้อนผู้รับบริการ และกิจกรรมสรุปสะท้อนการเรียนรู้เพื่อบูรณาการจิตบริการทั้ง 5 ด้าน และแบบสอบถามจิตบริการ มีค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .95 และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า 1) หลังการทดลอง พนักงานนวดกลุ่มทดลองมีคะแนนจิตบริการสูงกว่าก่อนทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือในระดับคะแนน ก่อนทดลอง $\bar{X} = 2.76$ หลังการทดลอง $\bar{X} = 4.23$ และ 2) หลังการทดลอง พนักงานนวดกลุ่มทดลองมีคะแนนจิตบริการสูงกว่าพนักงานนวดกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 หรือในระดับคะแนน กลุ่มทดลอง $\bar{X} = 4.23$ กลุ่มควบคุม $\bar{X} = 2.52$

คำสำคัญ: จิตบริการ, กิจกรรมกลุ่ม, พนักงานนวด

ABSTRACT

This objectives of this research were: 1) to examine the service mind of Thai massage therapists; 2) to compare the service mind of the experimental group before and after the intervention; and 3) to compare the post-intervention service mind between the experimental and

control groups. This research employed a quantitative quasi-experimental design. The population consisted of Thai massage therapists working in licensed massage establishments approved by the Chiang Mai Provincial Public Health Office, located in Tha Sala and Sri Phum subdistricts. The sample was selected using cluster random sampling and divided into an experimental group and a control group, with 10 participants in each group. The research instruments included a group activity program consisting of 7 sessions: an orientation session for attitude adjustment; activities to enhance service-mindedness through games and case studies; knowledge development through role-playing; integrity enhancement through ethical dilemma situations; responsibility development through case analysis; service behavior improvement based on customer feedback; and a reflective session to integrate the five dimensions of service mind. In addition, a service mind questionnaire was used, with an overall reliability coefficient of .95. Data were analyzed using mean, standard deviation, and t-test statistics.

The results revealed that: 1) after the intervention, the experimental group demonstrated a significantly higher level of service mind compared to the pre-intervention phase at the .01 level (pre-test mean = 2.76, post-test mean = 4.23); and 2) after the intervention, the experimental group showed a significantly higher level of service mind than the control group at the .01 level (experimental group mean = 4.23, control group mean = 2.52).

Keywords: Service Mind, Group Activities, Thai Massage Therapists

บทนำ

จิตบริการ (Service Mind) เป็นองค์ประกอบเชิงทัศนคติที่มีบทบาทสำคัญต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของงานบริการ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจและประสบการณ์เชิงบวกของผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง พฤติกรรมที่สะท้อนจิตบริการ ได้แก่ ความสุภาพ ความเอาใจใส่ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว และความเต็มใจในการช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อมรา ครองแก้ว และชฎาพร ไชยรัตนากานต์ (2561) ที่สนับสนุนว่าจิตบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อภาพลักษณ์และความสำเร็จขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

จิตบริการของพนักงานนวดไทย เป็นคุณลักษณะภายในของพนักงานที่แสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการด้วยความเอาใจใส่ มีความเข้าใจผู้รับบริการอย่างลึกซึ้ง พร้อมทั้งมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ มุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจและความผ่อนคลายแก่ผู้รับบริการ โดยแสดงออกผ่านพฤติกรรมที่สุภาพ อ่อนน้อม มีทักษะในการสื่อสาร และสามารถการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างเหมาะสม และปลอดภัย ภายใต้บริบทของวัฒนธรรมการนวดไทย

อย่างไรก็ตาม การขาดจิตบริการก่อให้เกิดผลกระทบทั้งในระดับบุคคลและองค์กร โดยเฉพาะในธุรกิจนวดไทยซึ่งพึ่งพาปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างพนักงานกับลูกค้า ปัญหาความไม่เอาใจใส่ การขาดความกระตือรือร้น และการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม อาจลดทอนความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการ งานวิจัยของ ชมพูน เนินหาด. ดารวรรณ รองเมือง, ปาสิริบุญ ฐาสิริสวัสดิ์ และนุชนาถ ประกาศ (2561) ที่พบว่าจิตบริการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจและความตั้งใจกลับมาใช้บริการซ้ำ ขณะที่ จันทิมา เมฆลอย, สุกัญญา หนูศรีแก้ว, ปาลิตา ดงภูยาว, สุรงค์ ไสภจารย์, ศรีบุญญา บายศรี และกุลลาภ สีชื่น (2563) ได้ชี้ให้เห็นว่าการขาดจิตบริการเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อประสิทธิภาพการทำงาน บรรยากาศองค์กร และความยั่งยืนของสถานประกอบการ ปรัชญการณังดังกล่าวสะท้อนให้

เห็นว่าปัญหาด้านจิตบริการมิใช่เพียงข้อบกพร่องเชิงพฤติกรรม หากแต่เป็นประเด็นเชิงโครงสร้างที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

ในระดับมหภาค จิตบริการมีความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งมีรายได้จากภาคบริการและการท่องเที่ยวในสัดส่วนสูง คุณภาพการบริการที่เกิดจากทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรมีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความเชื่อมั่นและภาพลักษณ์ของประเทศในสายตานานาชาติ แนวคิดด้านทุนมนุษย์และพฤติกรรมองค์กรชี้ว่าการพัฒนาทัศนคติเชิงบวกของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพองค์กรและความสำเร็จในการแข่งขัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เกษวดี พุทธิภูมิพิทักษ์, จารุวรรณ แดงบุผา และอลงกต ยะไวทย์ (2566) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการพัฒนาจิตบริการสามารถบูรณาการเป็นกรอบนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อยกระดับมาตรฐานบริการในระดับอุตสาหกรรม

แนวทางการเสริมสร้างจิตบริการควรดำเนินการอย่างเป็นระบบผ่านการฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ การกำหนดนโยบายองค์กรที่ชัดเจน และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสนับสนุนการบริการ ควบคู่กับการจัดกิจกรรมกลุ่มเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันและการพัฒนาทักษะทางสังคม งานวิจัยของ ทราญแก้ว ก่องแก้ว และคณะ (2560) ระบุว่ากิจกรรมกลุ่มมีส่วนช่วยพัฒนาทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และคุณธรรมจริยธรรม ซึ่งเป็นฐานรากสำคัญของจิตบริการ อันสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงโดยตรงระหว่างกระบวนการกลุ่มกับการพัฒนาจิตบริการ ทั้งนี้ การบูรณาการกระบวนการพัฒนาดังกล่าวอย่างต่อเนื่องจะช่วยเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งและเอื้อต่อการบริการด้วยหัวใจ ในบริบทเดียวกันนี้ “กิจกรรมกลุ่ม” มีการยอมรับว่าเป็นกระบวนการสำคัญในการเสริมสร้างจิตบริการ เนื่องจากเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ผ่านการมีส่วนร่วม การตัดสินใจร่วมกัน และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างเป็นระบบ งานวิจัยหลายฉบับสนับสนุนผลเชิงประจักษ์ โดยจากผลการวิจัยได้พบว่ามีงานวิจัยเกี่ยวกับกิจกรรมกลุ่มมากมายที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาจิตบริการในมิติต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน ยกตัวอย่างเช่น พัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเอง (ธัมมนต์ แพรแก้ว, 2559) การปฏิบัติตนต่อเพื่อนต่างเพศที่เหมาะสม (ทราญแก้ว ก่องแก้ว, อรุณีย์ เกิดในมงคล และนวลฉวี ประเสริฐสุข, 2560) การทำงานเป็นทีม (เฉลิมขวัญ สิงห์วี, 2560) จิตบริการ (ประภัสสร สมสถาน, 2562) แข้มแข็งด้านพลังใจ (กมลมาศ สุริยวรรณ, 2563) การปรับตัวทางสังคม (มุหามะซูบิตี สอมอนิอามะ และประยุทธ ไทยธานี, 2565) การตั้งเป้าหมายในการเรียน (กนรรพพร แสงฮาด, 2567) จิตสาธารณะของผู้นำนักศึกษา (สมชาย นวนกลาง, 2568)

กิจกรรมกลุ่มมักมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหา หรือพัฒนาศักยภาพของบุคคลและองค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เกื้อหนุนต่อการก่อรูปของจิตบริการ ปัญหาที่จำเป็นต้องสร้างกิจกรรมกลุ่มเพื่อแก้ไขหรือบรรเทา ได้แก่ ปัญหาด้านการสื่อสาร ปัญหาการทำงานเป็นทีม ปัญหาการขาดแรงจูงใจ ปัญหาการขาดทักษะการเป็นผู้นำ ปัญหาการปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ปัญหาการขาดทักษะการแก้ปัญหา และปัญหาการขาดความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นในอนาคตที่ช่วยให้บุคคลสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นในทีมที่มีความคิดเห็นหรือความเชื่อที่แตกต่าง ทักษะการใช้กิจกรรมกลุ่มจึงมีประโยชน์อย่างมาใช้ในการช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อีกทั้งยังทำให้ผู้ที่ทำงานมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และนำไปสู่การหล่อหลอมจิตบริการอย่างเป็นรูปธรรม เฉลิมขวัญ สิงห์วี (2560) กิจกรรมกลุ่มมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการพัฒนาจิตบริการของพนักงานนวด เนื่องจากกิจกรรมกลุ่มเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกัน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ซึ่งเป็นพื้นฐานของจิตบริการที่ดี โดยนัยดังกล่าวผ่านการมีส่วนร่วมในกิจกรรม พนักงานนวดจะได้ฝึกฝนการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การรับฟังอย่างเข้าใจ และการแสดงออกถึงความใส่ใจต่อผู้อื่น อีกทั้งยังช่วยปลูกฝังทัศนคติในเชิงบวกต่อการให้บริการ การทำกิจกรรมในรูปแบบกลุ่มยังส่งเสริมความร่วมมือ ความเสียสละ และการเคารพความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นคุณลักษณะ

สำคัญของผู้มีจิตบริการ กล่าวได้ว่ากิจกรรมกลุ่มเป็นกลไกสำคัญที่ขับเคลื่อนจิตบริการให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมกลุ่มจึงมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาจิตบริการให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และต่อเนื่องในพนักงานนวด อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพงานบริการ และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

สภาพปัญหาด้านจิตบริการของพนักงานนวดในจังหวัดเชียงใหม่ โดยเฉพาะพื้นที่ตำบลท่าศาลาและตำบลศรีเกิด ซึ่งเป็นแหล่งบริการที่มีการแข่งขันสูง พบว่ายังคงมีช่องว่างระหว่างมาตรฐานการให้บริการที่พึงประสงค์กับพฤติกรรมปฏิบัติงานจริง จากการสำรวจเบื้องต้นพบว่าพนักงานบางส่วนยังขาดความสม่ำเสมอในการแสดงพฤติกรรมบริการ เช่น การสื่อสารที่ไม่ชัดเจน การขาดความใส่ใจเชิงลึกต่อความต้องการของผู้รับบริการ และการตอบสนองต่อข้อร้องเรียนที่ไม่เหมาะสม ปัญหาดังกล่าวสะท้อนถึงข้อจำกัดของการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นทักษะเชิงเทคนิคเป็นหลัก ขณะที่การพัฒนาด้านทัศนคติ คุณธรรม จริยธรรม และทักษะทางสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของจิตบริการ ยังไม่ได้รับการส่งเสริมอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถถ่ายทอดคุณค่าของการบริการออกมาเป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการได้อย่างเต็มที่

ด้วยเหตุนี้ การพัฒนาจิตบริการจึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่สามารถเปลี่ยนแปลงทั้งด้านความคิด ทัศนคติ และพฤติกรรมควบคู่กัน ซึ่งกิจกรรมกลุ่มถือเป็นแนวทางที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากกว่าวิธีการแบบเดิม เนื่องจากเป็นการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมที่เปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ฝึกทักษะการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ใกล้เคียงความเป็นจริง อีกทั้งยังช่วยสร้างแรงเสริมทางสังคมและกระบวนการสะท้อนคิดที่นำไปสู่การตระหนักรู้และปรับเปลี่ยนพฤติกรรมอย่างยั่งยืน ดังนั้น การนำกิจกรรมกลุ่มมาใช้ในการพัฒนาจิตบริการของพนักงานนวดจึงเป็นแนวทางสำคัญในการลดช่องว่างของการบริการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สอดคล้องกับบริบทและความต้องการของผู้รับบริการในปัจจุบัน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาจิตบริการของพนักงานนวดกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะก่อนและหลังการทดลอง
2. เพื่อเปรียบเทียบจิตบริการของพนักงานนวดกลุ่มทดลอง ระยะก่อนและหลังการทดลอง
3. เพื่อเปรียบเทียบจิตบริการของพนักงานนวดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะหลังการทดลอง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

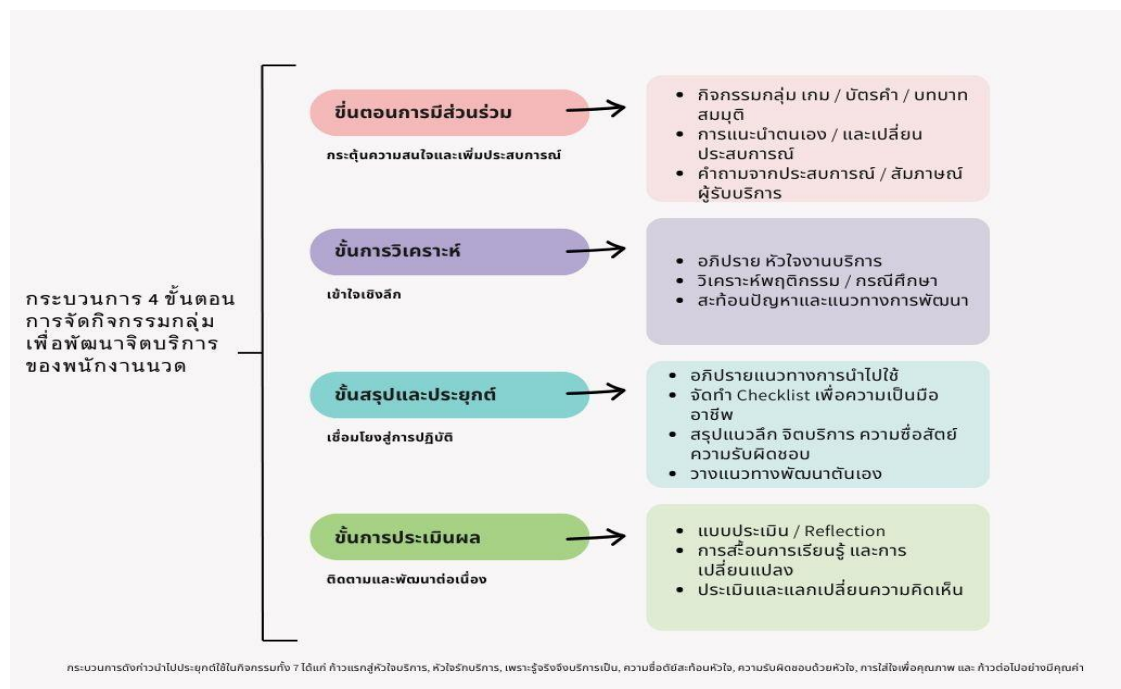
การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมกลุ่ม เพื่อนำมาพัฒนาจิตบริการของพนักงานนวด ในการจัดกิจกรรมกลุ่มเป็นแนวทางหนึ่งที่ได้รับการนำมาใช้ในการพัฒนาจิตบริการ โดยอาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมอย่างเป็นระบบ พบว่า กิจกรรมกลุ่มสามารถดำเนินการผ่านเทคนิคที่หลากหลาย ได้แก่ เกม บทบาทสมมติ กรณีตัวอย่าง และการอภิปรายกลุ่ม ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้มักถูกออกแบบให้สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการมีส่วนร่วม ขั้นการวิเคราะห์ ขั้นสรุปและประยุกต์หลักการ และขั้นการประเมินผล แนวทางดังกล่าวช่วยส่งเสริมการพัฒนาด้านความคิด ความรู้สึก และพฤติกรรมที่สะท้อนถึงจิตบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม (กนรรพร แสงฮาด, 2567)

ในส่วนขององค์ประกอบจิตบริการ จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า จิตบริการของพนักงานนวดสามารถจำแนกออกเป็นหลายด้าน โดยสุกัญญา จันได (2561) เสนอองค์ประกอบไว้จำนวน 9 ด้าน ครอบคลุมทั้งด้านทัศนคติ ความรู้ และพฤติกรรมการให้บริการ อย่างไรก็ตามการพิจารณาความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านงานนวดไทยพบว่าองค์ประกอบที่มีความสำคัญสูงสามารถสรุปเหลือ 5 ด้าน ได้แก่ การมีใจรักในงานบริการ การมี

ความรู้ในงานที่บริการ การมีความซื่อสัตย์ การมีความรับผิดชอบ และการพัฒนาคุณภาพบริการ ซึ่งสะท้อนแก่นสำคัญของจิตบริการที่จำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพงานบริการอย่างยั่งยืน ตามตารางภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 กระบวนการ 4 ขั้นตอนการจัดกิจกรรม

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยกึ่งทดลอง ใช้แบบแผนการทดลองแบบแบบสุ่ม มีกลุ่มควบคุม และมีการประเมินก่อน-หลัง (Randomized Control Group Pretest-Posttest Design) โดยแบ่งเป็นกลุ่มทดลอง คือ พนักงานนวดจากร้านนวดสมาคมแพทย์แผนไทยบ้านบวกรกร และกลุ่มควบคุม คือ พนักงานนวดจากร้านศรีเกิดนวดแผนไทย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ พนักงานนวด ทำงานที่ร้านนวดไทยที่ได้ใบอนุญาตประกอบกิจการเพื่อสุขภาพจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ในเขตตำบลท่าศาลาและตำบลศรีเกิด จำนวน 210 ร้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัย ได้แก่ พนักงานนวด ทำงานที่ร้านนวดไทยที่ได้ใบอนุญาตประกอบกิจการจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ในเขตตำบลท่าศาลาและตำบลศรีเกิด จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีเงื่อนไขว่า แต่ละร้านต้องมีพนักงานนวด จำนวน 10 คน จำนวน 2 ร้าน รวม 20 คน โดยได้จากการสุ่มแบบกลุ่มและสมัครใจเข้าร่วมการวิจัย จากนั้นจึงจับสลากเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 แผนการจัดกิจกรรมกลุ่ม ผู้วิจัยสร้างแผนการจัดกิจกรรมกลุ่มให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และความเหมาะสมกับพนักงานนวด ซึ่งแผนการจัดกิจกรรมที่สร้างขึ้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ชื่อเรื่อง กิจกรรม วัตถุประสงค์เวลาที่ใช้ในการจัดกิจกรรม อุปกรณ์ วิธีดำเนินการและการประเมินผล โดยใช้กิจกรรมกลุ่ม 4 เทคนิค แบ่งเป็น เกม บทบาทสมมติกรณีตัวอย่าง และอภิปรายกลุ่ม สำหรับขั้นตอนการจัด กิจกรรมมี 4 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 ขั้นการมีส่วนร่วม ขั้นที่ 2 ขั้นการวิเคราะห์ ขั้นที่ 3 ขั้นการสรุปและ ประยุกต์หลักการ และขั้นที่ 4 ขั้นการประเมินผล ผู้วิจัยนำแผนการจัดกิจกรรมกลุ่มที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสม ความสอดคล้องของวัตถุประสงค์ เนื้อหา และกิจกรรม โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน และให้ความเห็นว่ากิจกรรมมีความเหมาะสมสามารถนำไปทดลองใช้ได้ แล้วนำมาปรับปรุง แก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้น นำแผนการจัดกิจกรรมกลุ่มที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้นำนักศึกษามีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานนวด ในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 10 คน พบว่า การทำกิจกรรมต้องปรับการสื่อสาร ด้านภาษากับพนักงานนวด โดยควรใช้ภาษาในเชิงสร้างความเป็นกันเอง เพื่อสร้างความผ่อนคลายในระหว่างการทำกิจกรรม

2.2 แบบสอบถามจิตบริการ ผู้วิจัยได้ศึกษาแบบสอบถามจิตบริการจาก สร้างแบบสอบถามจิตบริการ โดยได้นำลักษณะของเครื่องมือจาก สุกัญญา จันได (2561) มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามจิตบริการของพนักงานนวด จำนวน 9 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน เกี่ยวกับความคิดเห็น ถึงลำดับความสำคัญของจิตบริการของพนักงานนวดว่า จากทั้ง 9 ด้าน ที่จริงแล้วสมควรมีกี่ด้าน เพื่อความกระชับและเหมาะสมกับการประเมินจิตบริการ มากที่สุด ซึ่งได้ผลออกมาว่า การประเมินจิตบริการแล้วนั้น ควรมี 5 ด้าน ได้แก่ 1) การมีใจรักในงานบริการ 2) การมีความรู้ในงานที่บริการ 3) การมีความซื่อสัตย์ 4) การมีความรับผิดชอบ และ 5) การพัฒนาคุณภาพบริการ โดยลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 5 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวม 25 ข้อ หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยนำเสนอแบบสอบถามจิตบริการต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมทั้งด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและเหมาะสมทางด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Object: IOC) ของแบบสอบถามจิตบริการ ค่า IOC พบว่าได้ค่าเท่ากับ 1.00 ทุกข้อ นำแบบสอบถามจิตบริการไปทดลองใช้ (Try out) เก็บข้อมูลจากพนักงานนวดที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Item-total correlation) ได้ค่าตั้งแต่ .27-.79

ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจิตบริการ (Reliability) โดยการหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของ Cronbach ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ .95

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ก่อนการดำเนินการทดลอง พนักงานนวดกลุ่มทดลองจากร้านนวดสมาคมแพทย์แผนไทยบ้านบวกรก จำนวน 10 คน และกลุ่มควบคุมจากร้านศรีเกิดนวดแผนไทย จำนวน 10 คน ผู้วิจัยได้ให้ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมตอบแบบสอบถามจิตบริการ เพื่อเก็บข้อมูลก่อนทดลอง (Pre-test) และจากการทดสอบค่าที่ พบว่าทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน จากนั้นกลุ่มทดลองได้รับการจัดกิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบไว้ รวมจำนวน 7 ครั้ง ครั้งละ 120 นาที โดยใช้เทคนิคที่หลากหลาย ได้แก่ เกม บทบาทสมมติ กรณีตัวอย่าง และการอภิปรายกลุ่ม เพื่อส่งเสริมจิตบริการทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการมีใจรักในงานบริการ ด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ ด้านการมีความซื่อสัตย์ ด้านการมีความรับผิดชอบ และด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ ในขณะที่กลุ่มควบคุมไม่ได้รับกิจกรรมใดเพิ่มเติมในช่วงเดียวกัน เมื่อจบการจัดกิจกรรมกลุ่มผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลหลังทดลอง (Post-test) โดยใช้แบบสอบถามเดิมกับทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดประสงค์และสมมติฐานของการวิจัย ดังต่อไปนี้

4.1 วิเคราะห์จิตบริการของพนักงานนวดกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังการทดลอง ด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4.2 เปรียบเทียบจิตบริการของพนักงานนวดของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนและหลังการทดลอง โดยการทดสอบค่าที่แบบกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกัน (t-test for dependent sample)

4.3 เปรียบเทียบจิตบริการของพนักงานนวดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ระยะหลังการทดลอง โดยทดสอบค่าที่แบบกลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระจากกัน (t-test for independent sample)

ผลการวิจัย

ในเบื้องต้น ผู้วิจัยได้ทดสอบโดยใช้ One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงปกติ ดังนั้นจึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที่ได้ ซึ่งแสดงผลปรากฏตามตารางที่ 1-3

ตารางที่ 1 จิตบริการก่อนและหลังการทดลองของพนักงานนวดกลุ่มทดลอง (n = 10) และกลุ่มควบคุม (n = 10)

จิตบริการของพนักงานนวด	กลุ่มตัวอย่าง	ก่อนทดลอง		แปลผล	หลังทดลอง		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการมีใจรักในงานบริการ	กลุ่มทดลอง	2.76	.37	ปานกลาง	4.26	.25	มากที่สุด
	กลุ่มควบคุม	2.72	.40	ปานกลาง	2.64	.36	ปานกลาง
ด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ	กลุ่มทดลอง	2.70	.43	ปานกลาง	4.38	.35	มากที่สุด
	กลุ่มควบคุม	2.58	.39	ปานกลาง	2.46	.28	ปานกลาง
ด้านการมีความซื่อสัตย์	กลุ่มทดลอง	2.72	.47	ปานกลาง	4.32	.38	มากที่สุด
	กลุ่มควบคุม	2.76	.37	ปานกลาง	2.62	.26	ปานกลาง

ตารางที่ 1 จิตบริการก่อนและหลังการทดลองของพนักงานนวดกลุ่มทดลอง ($n = 10$) และกลุ่มควบคุม ($n = 10$) (ต่อ)

จิตบริการของพนักงานนวด	กลุ่มตัวอย่าง	ก่อนทดลอง		แปลผล	หลังทดลอง		แปลผล
		$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการมีความรับผิดชอบ	กลุ่มทดลอง	2.80	.48	ปานกลาง	4.10	.39	มากที่สุด
	กลุ่มควบคุม	2.56	.45	ปานกลาง	2.54	.54	ปานกลาง
ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ	กลุ่มทดลอง	2.84	.47	ปานกลาง	4.16	.30	มากที่สุด
	กลุ่มควบคุม	2.64	.52	ปานกลาง	2.36	.37	ปานกลาง
โดยรวม 5 ด้าน	กลุ่มทดลอง	2.76	.30	ปานกลาง	4.23	.18	มากที่สุด
	กลุ่มควบคุม	2.65	.25	ปานกลาง	2.52	.26	ปานกลาง

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานนวดกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ในระยะก่อนการทดลอง มีคะแนนจิตบริการทั้ง 5 ด้านและโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ส่วนในระยะหลังการทดลอง พนักงานนวดกลุ่มทดลองมีคะแนนจิตบริการทั้ง 5 ด้านและโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด สำหรับพนักงานนวดกลุ่มควบคุมยังคงมีคะแนนจิตบริการทั้ง 5 ด้านและโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง

ตารางที่ 2 ผลการเปรียบเทียบจิตบริการของพนักงานนวดกลุ่มทดลอง ($n=10$) ก่อนและหลังการทดลอง

จิตบริการของพนักงานนวด	การประเมิน	$\bar{X}$	S.D.	t**	p
ด้านการมีใจรักในบริการ	หลังทดลอง	4.26	.25	10.53**	.000
	ก่อนทดลอง	2.76	.37		
ด้านการมีความรู้ในงานที่บริการ	หลังทดลอง	4.38	.35	9.57**	.000
	ก่อนทดลอง	2.70	.43		
ด้านการมีความซื่อสัตย์	หลังทดลอง	4.32	.38	8.34**	.000
	ก่อนทดลอง	2.72	.47		
ด้านการมีความรับผิดชอบ	หลังทดลอง	4.10	.39	6.63**	.000
	ก่อนทดลอง	2.80	.48		
ด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ	หลังทดลอง	4.16	.30	7.53**	.000
	ก่อนทดลอง	2.84	.37		
โดยรวม 5 ด้าน	หลังทดลอง	4.23	.18	13.51**	.000
	ก่อนทดลอง	2.76	.30		

จากตารางที่ 2 จะเห็นว่า ระยะก่อนการทดลอง จิตบริการของพนักงานนวดกลุ่มทดลอง ด้านการมีใจรักในบริการ การมีความรู้ในงานที่บริการ การมีความซื่อสัตย์ การมีความรับผิดชอบ และการพัฒนาคุณภาพบริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76, 2.70, 2.72, 2.80 และ 2.84 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .37, .43, .47, .48 และ .37 ตามลำดับ ระยะหลังการทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.26, 4.38, 4.32, 4.10 และ 4.16 ตามลำดับ

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .25, .35, .38, .39 และ .30 ตามลำดับ เมื่อทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย ก่อนและหลังการทดลอง พบว่า หลังการทดลอง พนักงานนวดกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .01

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบจิตบริการของพนักงานนวดระหว่างกลุ่มทดลอง (n = 10) และกลุ่มควบคุม (n = 10) ระยะเวลาหลังการทดลอง

จิตบริการของพนักงานนวด	กลุ่มตัวอย่าง	$\bar{X}$	S.D.	t**	p
การมีใจรักในบริการ	กลุ่มทดลอง	4.26	.25	14.10**	.000
	กลุ่มควบคุม	2.64	.36		
การมีความรู้ในงานที่บริการ	กลุ่มทดลอง	4.38	.35	13.58**	.000
	กลุ่มควบคุม	2.46	.28		
การมีความซื่อสัตย์	กลุ่มทดลอง	4.32	.38	11.72**	.000
	กลุ่มควบคุม	2.62	.26		
การมีความรับผิดชอบ	กลุ่มทดลอง	4.10	.39	7.38**	.000
	กลุ่มควบคุม	2.54	.54		
การพัฒนาคุณภาพบริการ	กลุ่มทดลอง	4.16	.30	11.93**	.000
	กลุ่มควบคุม	2.36	.37		
โดยรวม 5 ด้าน	กลุ่มทดลอง	4.23	.18	17.13**	.000
	กลุ่มควบคุม	2.52	.26		

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า หลังการทดลองจิตบริการของพนักงานนวดกลุ่มทดลอง ด้านการมีใจรักในบริการ การมีความรู้ในงานที่บริการ การมีความซื่อสัตย์ การมีความรับผิดชอบ และการพัฒนาคุณภาพบริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.26, 4.38, 4.32, 4.10 และ 4.16 ตามลำดับ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากัน .25, .35, .38, .39 และ .30 ตามลำดับ สำหรับพนักงานนวดกลุ่มควบคุม มีคะแนนเฉลี่ย 2.64, 2.46, 2.62, 2.54 และ 2.36 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ .36, .28, .26, .54 และ .37 เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของทั้งสองกลุ่ม พบว่า หลังการทดลอง พนักงานนวดกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยทั้ง 5 ด้านและโดยรวมสูงกว่าพนักงานนวดกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลการทดลองดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงขนาดของการเปรียบเทียบผลการทดลองในระดับสูง โดยพิจารณาจากการที่กลุ่มควบคุมมีคะแนนหลังการทดลองเพิ่มขึ้นจากก่อนการทดลองอย่างชัดเจน แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลองกลับพบว่ากลุ่มทดลองมีคะแนนหลังการทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ ในเชิงปฏิบัติ สถานการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าแม้ปัจจัยภายนอกหรือผลของเวลา (time effect) อาจมีส่วนทำให้ทั้งสองกลุ่ม มีพัฒนาการเพิ่มขึ้น แต่การจัดกิจกรรมหรือโปรแกรมที่ใช้กับกลุ่มทดลองมีอิทธิพลเฉพาะที่ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระดับที่มากกว่าอย่างเด่นชัด เมื่อพิจารณาเชิงเปรียบเทียบ กลุ่มควบคุมแสดงเพียงการเปลี่ยนแปลงตามธรรมชาติหรือจากประสบการณ์ทั่วไป ขณะที่กลุ่มทดลองแสดงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการแทรกแซงโดยตรง จึงสามารถสรุปได้ว่าผลการทดลองมีประสิทธิภาพในเชิงปฏิบัติสูง และมีศักยภาพในการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อยกระดับผลลัพธ์ในกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเป็นรูปธรรม

อภิปรายผล

จากการวิจัย ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อจิตบริการของพนักงานนวด สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลองพนักงานนวดกลุ่มทดลองมีคะแนนจิตบริการสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 แสดงให้เห็นว่า แผนการจัดกิจกรรมกลุ่มสามารถพัฒนาจิตบริการของพนักงานนวดได้ พนักงานนวดที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีการพัฒนาจิตบริการอย่างชัดเจนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีใจรักในงานบริการ การมีความรู้ในงานบริการ การมีความซื่อสัตย์ การมีความรับผิดชอบ และการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยพัฒนาการดังกล่าวเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ผ่านกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งได้รับการออกแบบอย่างเป็นระบบเพื่อสร้างมวลประสบการณ์ที่ส่งเสริมการตระหนักรู้ถึงคุณค่าของการมีจิตสำนึกต่อส่วนรวม มีความรับผิดชอบ กิจกรรมกลุ่มในงานวิจัยนี้มีลักษณะเน้นการมีส่วนร่วม การปฏิสัมพันธ์ ระหว่างสมาชิก การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการสะท้อนคิดร่วมกัน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ในพนักงานนวดเป็นศูนย์กลาง ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1986) เรื่องการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้ของบุคคลเกิดขึ้นจากการมีส่วนร่วมในการกระทำ การสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น และการมีปฏิสัมพันธ์ในสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เอื้อต่อการเรียนรู้กิจกรรมกลุ่มที่ใช้ประกอบด้วยเทคนิคหลากหลาย คือ เกม บทบาทสมมติ กรณีตัวอย่าง และการอภิปรายกลุ่ม ที่ออกแบบให้ครอบคลุม 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการมีส่วนร่วม ขั้นการวิเคราะห์ ขั้นสรุปและประยุกต์หลักการ และขั้นประเมินผล กิจกรรมทั้งหมดสร้าง “มวลประสบการณ์” ที่หลากหลายและลึกซึ้ง ซึ่งมีอิทธิพลต่อกระบวนการเรียนรู้ของพนักงานนวด แผนประสบการณ์กิจกรรมกลุ่มที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ออกแบบให้สอดคล้องกับแนวคิดของ Bandura (1986) ที่อธิบายว่า การเรียนรู้ของมนุษย์เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม (reciprocal determinism) โดยเฉพาะการเรียนรู้ผ่านการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น (observational learning) การเลียนแบบ (modeling) และแรงเสริมทางสังคม (social reinforcement) ซึ่งล้วนมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาแนวคิดและพฤติกรรมของพนักงานนวด ในขณะเดียวกัน แนวทางการจัดกิจกรรมกลุ่มยังสอดคล้องกับ ประภัสสร สมสถาน (2562) ที่พบว่าการพัฒนา กิจกรรมเสริมสร้างจิตบริการช่วยส่งเสริมการรับรู้ตนเอง การแก้ไขปัญหา และการดูแลเอาใจใส่ผู้อื่น โดย “เกม” นั้นช่วยให้พนักงานนวดได้เผชิญสถานการณ์สมมติที่ต้องตัดสินใจ ส่งผลให้เกิดความตระหนักในพฤติกรรมของตนเอง ขณะที่ “บทบาทสมมติ” ช่วยให้พนักงานนวดได้แสดงออกตามบุคลิกและประสบการณ์ส่วนตัวซึ่งนำไปสู่ความเข้าใจในมุมมองของผู้อื่นอย่างลึกซึ้ง ส่วน “กรณีตัวอย่าง” ช่วยให้พนักงานนวดฝึกการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในบริบทที่ใกล้เคียงกับชีวิตจริง ทำให้การเรียนรู้มีความหมายและประยุกต์ใช้ได้จริง และสุดท้าย “การอภิปรายกลุ่มย่อย” ช่วยสร้างบรรยากาศแห่งประชาธิปไตย เปิดโอกาสให้พนักงานนวดแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์สถานการณ์ร่วมกัน และสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติของตนเอง ทั้งนี้กิจกรรมกลุ่มตามรูปแบบข้างต้น ได้แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานนวดอย่างครอบคลุมทั้งด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะของการเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ พร้อมจะร่วมขับเคลื่อนสังคมอย่างมีจิตสำนึก เพื่อส่วนรวม ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่า การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบอย่างเหมาะสมและมีกระบวนการสะท้อนคิดที่ดีช่วยกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมที่แสดงถึงจิตสาธารณะ ทั้งในระดับความคิด ความรู้สึก และการกระทำ โดยเฉพาะเมื่อผู้เรียนได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์สถานการณ์ และได้เผชิญบทบาทในบริบทที่แตกต่างจะส่งเสริมให้พวกเขาตระหนักรู้และลงมือกระทำในสิ่งที่เป็นโยบายต่อส่วนรวมอย่างแท้จริง

แสดงให้เห็นว่า กิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบโดยมุ่งส่งเสริมจิตบริการของพนักงานนวดในทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีใจรักในงานบริการ การมีความรู้ในงานบริการ การมีความซื่อสัตย์ การมีความรับผิดชอบ และการพัฒนา

คุณภาพบริการ ส่งผลให้พนักงานนวดเกิดการพัฒนาอย่างรอบด้าน ทั้งในระดับการบริการภายในและพฤติกรรมที่แสดงออกต่อส่วนรวม การมีความซื่อสัตย์ มีความรู้ในงานบริการซึ่งส่งผลการทดลองดังกล่าว การจัดกิจกรรม 7 ครั้ง มีความเพียงพอ เนื่องจากครอบคลุมลำดับขั้นของการเรียนรู้ตั้งแต่การปรับทัศนคติไปจนถึงการบูรณาการและสะท้อนตนเอง อีกทั้งการเรียนรู้แบบต่อเนื่องยังช่วยเสริมแรงทางสังคมและทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืนในพนักงานนวด สอดคล้องกับงานวิจัยของ มุหามะซูปดี สอมอนิอามะ (2564) ที่พบว่าการใช้กิจกรรมกลุ่มส่งผลต่อการปรับตัวทางสังคม สามารถส่งเสริมและพัฒนาให้นักเรียนให้ดีขึ้นได้ โดยเริ่มจากการรู้จักตัวเอง เข้าใจตัวเองและผู้อื่น เห็นคุณค่าในตนเอง เชื่อมมั่นในศักยภาพของตนเอง ยอมรับความเป็นจริงและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา ซึ่งนำไปสู่การปรับตัวทางสังคม

2. จากผลการวิจัยพบว่า หลังการทดลอง พนักงานนวดกลุ่มทดลองมีจิตบริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานนวดที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มได้รับการพัฒนาจิตบริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยในการทดลองครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนของแผนกิจกรรมกลุ่มที่วางไว้ และในระหว่างการจัดกิจกรรมกลุ่มสามารถสังเกตพฤติกรรมของพนักงานนวดได้อย่างชัดเจน ทั้งจากทัศนคติ คำพูด และการกระทำที่สะท้อนถึงการมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้นจากการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มในแต่ละกิจกรรม

จากการวิเคราะห์รายกิจกรรมทั้ง 7 กิจกรรมอย่างเฉพาะเจาะจง ว่ากิจกรรมแต่ละกิจกรรมส่งเสริมจิตบริการด้านใด ผ่านเทคนิคใด (4 เทคนิคหลัก ได้แก่ เกม บทบาทสมมุติ กรณีตัวอย่าง การอภิปรายกลุ่ม) และด้วยเหตุใดเทคนิคดังกล่าวจึงเอื้อต่อการพัฒนาด้านนั้น ภายใต้กระบวนการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นการมีส่วนร่วม ขั้นการวิเคราะห์ ขั้นสรุปและวิเคราะห์หลักการ ขั้นประเมินผล พบดังนี้

กิจกรรมที่ 1 ก้าวแรกสู่หัวใจบริการ (ปฐมนิเทศ) เทคนิคที่ใช้ เกม และการอภิปรายกลุ่ม จิตบริการที่ส่งเสริมเด่นชัด ได้แก่ ด้านใจรักในงานบริการ และการมีความรับผิดชอบ กิจกรรมนี้มุ่งปรับฐานทัศนคติ (attitude setting) ผ่าน “เกม” ซึ่งเป็นเทคนิคที่ลดกำแพงทางจิตใจ ทำให้เกิดความเปิดใจและการมีส่วนร่วมอย่างเป็นธรรมชาติ ในขั้นการมีส่วนร่วม ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้สำรวจความคิดและความรู้สึกของตนต่อวิชาชีพ ส่งผลต่อการก่อรูปของ “แรงจูงใจภายใน” ซึ่งเป็นรากฐานของใจรักในงานบริการ สำหรับการอภิปรายกลุ่ม ในขั้นวิเคราะห์และสรุป ทำหน้าที่เป็นกลไกทางปัญญา (cognitive restructuring) ช่วยให้ผู้เข้าร่วมเชื่อมโยงประสบการณ์ส่วนตัวกับคุณค่าของวิชาชีพ จึงทำให้ใจรักในงานไม่ได้เกิดจากอารมณ์ชั่วคราว แต่เกิดจากการตีความใหม่อย่างมีเหตุผล ผู้เข้าร่วมเริ่มแสดงความคิดเห็นในเกมอย่างเปิดเผย และอาสาเล่าประสบการณ์ส่วนตัวเกี่ยวกับการให้บริการโดยไม่ถูกกระตุ้น ส่งผลให้คะแนนด้านใจรักในงานเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญหลังทดลอง

กิจกรรมที่ 2 หัวใจรักบริการ เทคนิคที่ใช้ได้แก่ เกม กรณีตัวอย่าง และการอภิปรายกลุ่ม จิตบริการที่ส่งเสริมเด่นชัด ได้แก่ ด้านใจรักในงานบริการ การมีความรู้ในงานบริการ และการมีความรับผิดชอบ กิจกรรมนี้ขยายจากระดับทัศนคติไปสู่การตระหนักรู้ผลกระทบของจิตบริการต่อคุณภาพงานผ่านกรณีตัวอย่าง ซึ่งกระตุ้นการคิดวิเคราะห์สถานการณ์จริง ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเห็นความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติภายในกับผลลัพธ์ภายนอก เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า การใช้หลายเทคนิคพร้อมกันทำให้เกิดการเรียนรู้ทั้งเชิงอารมณ์ (เกม) และเชิงเหตุผล (กรณีตัวอย่าง) เมื่อผสมผสานกับการอภิปรายในขั้นวิเคราะห์ จึงทำให้ผู้เข้าร่วมไม่เพียงรู้สึกดีต่อวิชาชีพ แต่เข้าใจว่าทัศนคติของตนส่งผลต่อพฤติกรรมบริการอย่างไร ผู้เข้าร่วมสามารถอธิบายกรณีตัวอย่างได้ชัดเจน และเชื่อมโยงผลกระทบของพฤติกรรมตนเองกับความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างมีเหตุผล จึงสะท้อนเป็นการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมอย่างมีนัยสำคัญ

กิจกรรมที่ 3 การพัฒนาความรู้ในงานบริการ เทคนิคที่ใช้คือ บทบาทสมมุติ และการอภิปรายกลุ่ม จิตบริการที่ส่งเสริมเด่นชัด ได้แก่ ความรู้ในงานบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการ และการมีความรับผิดชอบ กิจกรรมนี้

เน้นสถานการณ์บทบาทสมมติ เช่น ลูกคามีโรคประจำตัวหรือภาวะเสี่ยง การใช้บทบาทสมมติช่วยให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมฝึกตัดสินใจเชิงวิชาชีพภายใต้ข้อจำกัดจริง ในขั้นวิเคราะห์ ผู้เข้าร่วมต้องประเมินทางเลือกและผลกระทบ ซึ่งพัฒนาความรู้เชิงประยุกต์ (applied knowledge) และการอภิปรายกลุ่ม ในขั้นสรุป ทำหน้าที่บทบาทการตัดสินใจของตนเอง ช่วยให้เกิดความเข้าใจลึกซึ้งเกี่ยวกับความปลอดภัยและจรรยาบรรณ ผู้เข้าร่วมเลือกวิธีการนัดหรือหลีกเลี่ยงข้อห้ามได้ถูกต้องเมื่อเผชิญสถานการณ์จำลอง เช่น กรณีลูกคามีโรคประจำตัว ส่งผลให้คะแนนด้านความรู้เพิ่มขึ้น และเชื่อมโยงกับความรับผิดชอบต่อชีวิตและสุขภาพของผู้รับบริการ

กิจกรรมที่ 4 การเสริมสร้างความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ เทคนิคที่ใช้คือ บทบาทสมมติ และการอภิปรายกลุ่ม จิตบริการที่ส่งเสริมเด่นชัดคือ ด้านความซื่อสัตย์ และการมีความรับผิดชอบต่อ การใช้บทบาทสมมติเกี่ยวกับสถานการณ์เสี่ยงทางจริยธรรม ทำให้ผู้เข้าร่วมเผชิญ “ภาวะขัดแย้งเชิงคุณค่า” (moral dilemma) ในขั้นวิเคราะห์ การอภิปรายกลุ่มเปิดโอกาสให้เห็นมุมมองที่หลากหลาย ส่งผลให้เกิดการพิจารณาทางจริยธรรมอย่างรอบด้าน การสะท้อนคิด ในขั้นประเมินผลทำให้ผู้เข้าร่วมทบทวนมาตรฐานคุณธรรมของตนเอง กระบวนการนี้มีลักษณะเป็นการทำให้คุณค่ากลายเป็นส่วนหนึ่งของตน ผู้เข้าร่วมแสดงจุดยืนในการเลือกแนวทางที่ถูกต้องตามจรรยาบรรณ แม้เป็นทางเลือกที่เสียประโยชน์ต่อตนเอง ส่งผลให้คะแนนความซื่อสัตย์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับกลุ่มควบคุม

กิจกรรมที่ 5 ความรับผิดชอบต่อหัวใจ เทคนิคที่ใช้คือ กรณีตัวอย่าง และการอภิปรายกลุ่ม จิตบริการที่ส่งเสริมเด่นชัดคือ ความรับผิดชอบต่อ ความซื่อสัตย์ และความรู้ในงานบริการ กิจกรรมนี้ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมวิเคราะห์ผลกระทบจากความผิดพลาดหรือการขาดความรับผิดชอบต่อ ผ่านขั้นการมีส่วนร่วมและวิเคราะห์ ทำให้เห็นผลกระทบต่อผู้รับบริการและองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม การอภิปรายกลุ่มทำหน้าที่เป็นแรงกดดันทางสังคมเชิงบวก (positive social reinforcement) ส่งเสริมให้เกิดการยอมรับบรรทัดฐานวิชาชีพ ส่วนการสะท้อนคิดช่วยให้ผู้เข้าร่วมตั้งปณิธานส่วนบุคคล ผู้เข้าร่วมยอมรับข้อผิดพลาดจากกรณีศึกษา และเสนอแนวทางแก้ไขหรือป้องกันอย่างเป็นรูปธรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงทัศนคติและพฤติกรรมความรับผิดชอบต่ออย่างชัดเจน

กิจกรรมที่ 6 การพัฒนาพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม เทคนิคที่ใช้คือ การอภิปรายกลุ่ม จิตบริการที่ส่งเสริมเด่นชัด ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพงานบริการ การมีความรู้ในงานบริการ และการมีความรับผิดชอบต่อ การทำแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการนัดช่วยพัฒนาทักษะการตอบสนองที่เหมาะสมในบริบทจริง การอภิปรายช่วยปรับแก้มุมมอง ส่วนการสะท้อนคิดทำให้เกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงเกิดจากการฝึกคิดและฝึกตัดสินใจซ้ำ ๆ ผ่านขั้นตอน 4 ขั้นอย่างครบถ้วน ผู้เข้าร่วมปรับวิธีการสื่อสาร เช่น ใช้น้ำเสียงสุภาพมากขึ้น และตอบสนองต่อข้อร้องเรียนได้อย่างเหมาะสม จึงส่งผลให้คะแนนด้านพฤติกรรมบริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

กิจกรรมที่ 7 ภาพสะท้อนการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลง เทคนิคที่ใช้คือ การอภิปรายกลุ่ม จิตบริการที่ส่งเสริมคือ การบูรณาการจิตบริการทั้ง 5 ด้าน กิจกรรมนี้ทำหน้าที่เป็นขั้นการรวบรวมและต่อยอดการเปลี่ยนแปลง ผู้เข้าอบรมประเมินตนเอง เปรียบเทียบก่อน-หลัง และวางแผนพัฒนาต่อเนื่องการสะท้อนคิดเชิงลึกช่วยเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้งใจรัก ความรู้ ซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่อ และพฤติกรรมบริการให้เป็นระบบเดียวกัน ผู้เข้าร่วมสามารถสะท้อนจุดแข็ง-จุดที่ต้องพัฒนา และกำหนดแนวทางปรับปรุงตนเองในการให้บริการได้อย่างชัดเจน จึงทำให้ผลคะแนนหลังทดลองของกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญในทุกด้าน

ดังนั้นกิจกรรมกลุ่มทั้ง 7 กิจกรรม ใช้เทคนิคหลากหลาย และดำเนินการตามกระบวนการ 4 ขั้นอย่างครบถ้วน ส่งผลให้เกิดการพัฒนาเชิงลำดับจากทัศนคติ ความรู้ คุณธรรม พฤติกรรม ด้วยเหตุนี้ ผลเชิงสถิติจึงสะท้อนความแตกต่างก่อน-หลังทดลอง และความแตกต่างระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่ากระบวนการกิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบอย่างเป็นระบบสามารถพัฒนาจิตบริการได้อย่างเป็นองค์รวมและยั่งยืน

กล่าวได้ว่า กิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบขึ้นตามแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของ Bandura (1986) และแนวคิดการจัดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ (Experiential Learning) ได้ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการของพนักงานนวดทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีใจรักในงานบริการ การมีความรู้ในงานบริการ การมีความซื่อสัตย์ การมีความรับผิดชอบ และการพัฒนาคุณภาพบริการ โดยการพัฒนาเหล่านี้เกิดขึ้นจากกระบวนการมีส่วนร่วม การปฏิสัมพันธ์ และการสะท้อนคิดในสถานการณ์ที่ส่งเสริมการเรียนรู้แบบมีความหมาย กิจกรรมกลุ่มที่ใช้ในการวิจัยนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่ออกแบบอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง และหลากหลาย อาทิ กิจกรรมก้าวแรกสู่หัวใจบริการ กิจกรรมหัวใจรักบริการ กิจกรรมรับผิดชอบรับไว้ด้วยใจ กิจกรรมซื่อสัตย์สะท้อนหัวใจ การอภิปรายกลุ่ม ซึ่งล้วนมีเป้าหมายเพื่อให้พนักงานนวดได้ลงมือปฏิบัติ สังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น รับข้อมูลสะท้อนกลับ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่มอย่างเท่าเทียม กระบวนการเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงคุณลักษณะของการเรียนรู้ที่เน้นพนักงานนวดเป็นศูนย์กลาง และสอดคล้องกับข้อเสนอของ Bandura (1986) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงได้ผ่านการเลียนแบบพฤติกรรมของผู้อื่น (modeling) การได้รับแรงเสริมทางสังคม (social reinforcement) และการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง เมื่อพิจารณาถึงผลที่เกิดในแต่ละด้าน พบว่า ด้านความคิด พนักงานนวดมีพัฒนาการด้านการมีใจรักในการบริการตอบสนองต่อความต้องการของตนเองในสังคมและแสดงทัศนคติที่เน้นผลประโยชน์ต่อส่วนรวมมากกว่าตนเอง กิจกรรม "ใส่ใจเพื่อคุณภาพ" ช่วยเปิดมุมมองการคิดอย่างมีเหตุผลและมีจริยธรรม สอดคล้องกับทฤษฎีของ ทฤษฎีจิตสังคมของอีริกสัน (Erikson, 1902) ทฤษฎีพัฒนาการด้านการคิดของเพียร์เจต (Jean Piaget) ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบจิตบริการของพนักงานนวด จำนวน 9 ด้าน คือ การมีใจรักในบริการ การพัฒนาคุณภาพบริการ การมีความรับผิดชอบต่อลูกค้า การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา การมีความซื่อสัตย์ การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ และการมีความรู้ในงานที่บริการ (สุกัญญา จันใต้, 2561) พนักงานนวดแสดงออกถึงการบริการ การลงมือช่วยเหลือผู้อื่น และการทำงานร่วมกันในกิจกรรม อย่างจริงจัง แสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคมอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Smithson (2023) ได้กล่าวไว้ว่า จิตบริการ คือ การจัดลำดับความสำคัญของความต้องการของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ และต้องใช้ความทุ่มเทและความพยายามอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ผลการวิจัยจึงชี้ให้เห็นว่า การจัดกิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบอย่างเหมาะสมและมีกระบวนการสะท้อนคิดที่ดีช่วยกระตุ้นให้พนักงานนวดเกิดพฤติกรรมที่แสดงถึงจิตบริการ ทั้งในระดับความคิด ความรู้สึก และการกระทำ โดยเฉพาะเมื่อพนักงานนวดได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็น วิเคราะห์สถานการณ์ และได้เผชิญบทบาทในบริบทที่แตกต่างจะส่งเสริมให้พวกเขาตระหนักรู้และลงมือกระทำในสิ่งที่ตนเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัยในครั้งนี้

1.1 ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า กิจกรรมกลุ่มที่ออกแบบอย่างเป็นระบบและเน้นการมีส่วนร่วม ส่งผลต่อการพัฒนาจิตบริการของพนักงานนวดอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก และการกระทำ ดังนั้น ผู้ที่รับผิดชอบด้านการพัฒนาพนักงานนวด เช่น ผู้นำ เจ้าของกิจการ ควรนำกิจกรรมกลุ่มลักษณะนี้ไปประยุกต์ใช้ในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ หรือค่ายพัฒนาศักยภาพพนักงานนวด โดยเฉพาะกิจกรรมที่ใช้กระบวนการสะท้อนคิด บทบาทสมมติ การวิเคราะห์สถานการณ์ และการประเมินผล ทั้งนี้ ควรออกแบบกิจกรรมให้สอดคล้องกับบริบทของร้านนวดและความสนใจของพนักงานนวด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปลูกฝังจิตบริการอย่างยั่งยืน

1.2 ควรมีการจัดอบรมหรือพัฒนาศักยภาพของผู้จัดกิจกรรม ให้มีความเข้าใจในหลักการส่งเสริมจิตสาธารณะผ่านกระบวนการกลุ่ม โดยเน้นการเรียนรู้แบบมีปฏิสัมพันธ์ การให้พนักงานนวดมีบทบาทในการคิดวิเคราะห์ และลงมือปฏิบัติจริง ตลอดจนสามารถใช้เทคนิคกิจกรรมที่หลากหลาย อาทิ เกม การอภิปรายกลุ่ม และบทบาทสมมติ ได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้ผู้จัดสามารถออกแบบกิจกรรมที่สร้างมวลประสบการณ์ให้แก่ผู้เข้าร่วมและพัฒนาจิตบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิจัยขยายผลในกลุ่มพนักงานนวดต่างสาขา ร้านต่างๆ เพื่อเปรียบเทียบผลของกิจกรรมกลุ่มในบริบทที่หลากหลาย และศึกษาว่าปัจจัยด้านพื้นฐาน เช่น เพศ วัยที่ต่างกัน หรือประสบการณ์การเป็นพนักงานนวดมาก่อน มีผลต่อการพัฒนาการของจิตบริการหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้สามารถพัฒนารูปแบบกิจกรรมกลุ่มที่เหมาะสมกับลักษณะของพนักงานนวดในบริบทต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพอย่างลึกซึ้ง โดยเน้นการเก็บข้อมูลผ่านการสังเกตพฤติกรรม การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการวิเคราะห์การสะท้อนคิดของพนักงานนวด เพื่อทำความเข้าใจกลไกภายในที่นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการในแต่ละมิติอย่างแท้จริง ข้อมูลเชิงลึกที่ได้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมในอนาคตให้มีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความหลากหลายของพนักงานนวดได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2.3 ควรมีการติดตามผลหลังการทดลอง 6 เดือน เพื่อมุ่งประเมินความคงอยู่ของจิตบริการ และการนำไปใช้จริงในการปฏิบัติงาน รวมถึงตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติและพฤติกรรมยังคงอยู่หรือไม่

2.4 ข้อเสนอแนะสำหรับเจ้าของกิจการ ควรกำหนดค่านิยมองค์กรด้านจิตบริการให้ชัดเจนและสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อปลูกฝังพฤติกรรมบริการที่เหมาะสม ควบคู่กับการเป็นแบบอย่างที่ดีของผู้นำในการแสดงพฤติกรรมบริการอย่างสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรส่งเสริมการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมกลุ่ม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการสื่อสารและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น พร้อมทั้งใช้ระบบแรงจูงใจและการยอมรับเพื่อเสริมแรงเชิงบวก อีกทั้งควรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานและนำข้อมูลสะท้อนจากลูกค้ามาใช้พัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการอย่างยั่งยืนในองค์กร

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อจำกัดสำคัญของการวิจัยครั้งนี้คือการใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็ก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการอ้างอิงผลไปยังประชากรพนักงานนวดในวงกว้างได้อย่างจำกัด ทั้งในด้านความหลากหลายของบริบทการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และลักษณะเฉพาะของผู้ให้บริการ ดังนั้น การนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้กับกลุ่มขนาดใหญ่หรือในระดับประเทศควรดำเนินการด้วยความระมัดระวัง โดยเฉพาะในประเด็นความแตกต่างด้านภูมิภาค มาตรฐานสถานประกอบการ และประสบการณ์ของพนักงาน นอกจากนี้ ควรมีการออกแบบการวิจัยเพิ่มเติมโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้นและมีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อทดสอบความสอดคล้องและความคงที่ของผลการศึกษา ทั้งนี้ การขยายผลสามารถดำเนินการในลักษณะการศึกษาเชิงเปรียบเทียบหรือการวิจัยแบบหลายพื้นที่ (multi-site study) ควบคู่กับการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม เพื่อเพิ่มความเที่ยงตรงภายนอกและทำให้ผลการวิจัยมีความครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในระดับที่กว้างขวางยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กนรรพร แสงฮาด. (2567). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการตั้งเป้าหมายในการเรียนของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา).
- กมลมาศ สุริยวรรณ. (2563). ผลของกิจกรรมกลุ่มด้านจิตวิทยาเชิงบวกเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะที่เข้มแข็งด้านพลังใจของนักเรียนที่มีความบกพร่องทางการเห็น. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- เกษวดี พุทธิภูมิพิทักษ์, จารุวรรณ แดงบุผา, และอลงกต ยะไวทย์. (2566). สมรรถนะจิตบริการแบบไทยที่โดดเด่นเพื่อการพัฒนาบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและจิตบริการ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 14(1), 1-15.
- เฉลิมขวัญ สิงห์วี. (2560). ผลของโปรแกรมกลุ่มสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์).
- ชมพู เนินหาด, ดาราวรรณ รองเมือง, ปาสีร์บุญ ฐาสีรสวัสดิ์, และนุชนาถ ประกาศ. (2561). ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการจิตบริการของบุคลากรสายสนับสนุน วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 12(3), 1-12.
- จันทิมา เมฆลอย, สุกัญญา หนูศรีแก้ว, ปาลิดา ดงภูยาว, สุรางค์ โสภางรี, ศรัณญา บายศรี, และกุหลาบ สีชื่น. (2563). พฤติกรรมและจิตบริการกับผู้นำบริการในงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก. [รายงานผลการดำเนินงาน]. กลุ่มงานสาธิตแพทย์แผนไทยและแพทย์ทางเลือก.
- ทรายแก้ว ก่องแก้ว, อรุณีย์ เกิดในมงคล, และนวลฉวี ประเสริฐสุข. (2560). ผลการใช้กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาการปฏิบัติตนต่อเพื่อนต่างเพศอย่างเหมาะสมของนักเรียนหญิงชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนเทศบาล 2 วัดเสนหา (สมุทรสงคราม). *วารสารอิเล็กทรอนิกส์ Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 10(3), 1-15.
- ธัชมนต์ แพรแก้ว. (2559). การใช้กิจกรรมกลุ่มในการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4 กรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนเรศวร).
- ประภัสสร สมสถาน. (2562). การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- ภูมาหะชูปิตี สอมอนิอามะ. (2564). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา).
- ภูมาหะชูปิตี สอมอนิอามะ, และประยุต ไทยธานี. (2565). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวทางสังคมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. *วารสารราชพฤกษ์*, 20(1), 1-12.
- สุกัญญา จันโด. (2561). การพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา).
- สมชาย นวลกลาง. (2568). แผนการจัดกิจกรรมกลุ่มของผู้นำนักศึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา).
- อมรา ครองแก้ว, และชญาพร ไชยติรดาภรณ์. (2561). แนวทางการพัฒนาจิตบริการของพนักงานสายสนับสนุน. [รายงานวิจัย]. งานวิเทศสัมพันธ์และกิจการอาเซียน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ผู้เขียนบทความ

ผ่องพรรณ อินทะแก้ว นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาศักยภาพมนุษย์
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา E-mail: 67D0303114@nrru.ac.th

รองศาสตราจารย์ ดร.ประยุทธ์ ไทยธานี อาจารย์ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
พัฒนาศักยภาพมนุษย์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา E-mail:
p_thaithani@hotmail.com