



การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

THE DEVELOPMENT OF ACTIVITY MODEL TO ENHANCE SERVICE MIND

CHARACTERISTICS

FOR PAYAP UNIVERSITY STUDENTS

ประภัสสร สมสถาน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2562

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ



ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

THE DEVELOPMENT OF ACTIVITY MODEL TO ENHANCE SERVICE MIND
CHARACTERISTICS
FOR PAYAP UNIVERSITY STUDENTS



PRAPATSORN SOMSATHAN

A Dissertation Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of DOCTOR OF EDUCATION
(Educational Administration and Management)
Faculty of Education, Srinakharinwirot University

2019

Copyright of Srinakharinwirot University

ปริญญานิพนธ์

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ของ

ประภัสสร สมสถาน

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี) (รองศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา บุญภักดิ์)

..... ที่ปรึกษาร่วม กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจนา ภัทรา
วิวัฒน์)

ชื่อเรื่อง	การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ
ผู้วิจัย	ประภัสสร สมสถาน
ปริญญา	การศึกษาดุษฎีบัณฑิต
ปีการศึกษา	2562
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จตุพล ยงศรี
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จักรกฤษณ์ โปณะทอง

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ 2) เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ และ 3) เพื่อประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 456 คน แบบประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.991 แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดัชนีจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) และการทดสอบที (One sample t-test) ผลวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือ คือ (1) ด้านการรับรู้ตนเอง (ค่า PNI = 0.388) (2) ด้านการแก้ไขปัญหา (ค่า PNI = 0.385) (3) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น (ค่า PNI = 0.381) (4) ด้านทัศนคติเชิงบวก (ค่า PNI = 0.375) (5) ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง (ค่า PNI = 0.372) และ (6) ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง (ค่า PNI = 0.370) 2) ผลการพัฒนาแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประกอบด้วย 4 ประการ ได้แก่ (1) หลักการ (2) วัตถุประสงค์ (3) เนื้อหา และกระบวนการจัดกิจกรรม ซึ่งจะประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน คือ 3.1 ขั้นก่อนเริ่มกิจกรรม 3.2 ขั้นดำเนินกิจกรรมและเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ และ 3.3 ขั้นประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ และ (4) การวัดและประเมินผล และ 3) ผลการประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ รูปแบบกิจกรรมมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสูงกว่าเกณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และได้แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับสถาบัน จำนวน 6 ข้อ และ แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับคณะ/วิทยาลัย จำนวน 6 ข้อ

คำสำคัญ : จิตบริการ, การพัฒนาแบบกิจกรรม, นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

Title	THE DEVELOPMENT OF ACTIVITY MODEL TO ENHANCE SERVICE MIND CHARACTERISTICS FOR PAYAP UNIVERSITY STUDENTS
Author	PRAPATSORN SOMSATHAN
Degree	DOCTOR OF EDUCATION
Academic Year	2019
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Chatupol Yongsorn
Co Advisor	Assistant Professor Dr. Chakrit Ponathong

The objectives of this study were as follows: (1) to assess the current conditions and expectations regarding the development of activities to enhance the service mindedness of Payap University students; (2) to initiate service mindedness activities for Payap University students; (3) to provide policy recommendations to develop appropriate service mindedness activities for Payap University students. The population of 456 participants was analyzed through a questionnaire survey with a satisfactory reliability test of 0.991 for both items. The instruments included descriptive statistics; frequency, percentage, average score, standard deviation, priority needs index, and a single sample t-test were presented in this study. The results found the following: (1) the current conditions and expectations of the overall service mindedness activities of the students had a PNI value of 0.379; with the most required factors including the following: (1) self-recognition skills (PNI = 0.388); (2) analytical and problem-solving skills (PNI = 0.385); (3) caring and scarifying value (PNI = 0.381); (4) a positive mindset (PNI = 0.375); (5) self-responsibility (PNI = 0.372); and (6) self-motivation (PNI = 0.370). The pattern of proper activities used to enhance the service mindedness consisted of four elements: (1) principles; (2) objectives; and (3) content and activity procedures, consisting of three steps: 3.1. the beginning of the activity; 3.2. starting the activity; 3.3. measuring and summarizing of the results via experience sharing; and (4) evaluation and assessment of the results and policy guidelines to enhance the service mindedness of Payap University students, the overall suitability was satisfactory at a statistically significant level of .01. The direction of the arrangement of activities to enrich the service mindedness of Payap University students at the institutional level included six items, and the faculty/college level also included six items.

Keyword : Service mindedness, Activity model development, Payap University students

กิตติกรรมประกาศ

ปริญญาานิพนธ์นี้สำเร็จได้ สิ่งแรกและสิ่งสำคัญที่สุดที่ผู้วิจัยปรารถนาจะขอบพระคุณ คือองค์พระเยซูคริสต์เจ้า ผู้ทรงเป็นพระเจ้า เป็นแหล่งแห่งความอัศจรรย์ทั้งสิ้นที่เกิดขึ้นตลอด 5 ปีมานี้ “ไม่ใช่ด้วยกำลัง ไม่ใช่ด้วยฤทธาภาพ แต่ด้วยพระวิญญาณบริสุทธิ์” (ศคย.4:6)

กราบขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้เป็นที่รักและเคารพยิ่ง ผู้คอยให้คำปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ คอยสนับสนุน ให้กำลังใจในยามอ่อนแอและมีน้ำตา ผู้ที่ทำให้เข้าใจถึงคำว่า “สง่างาม” อย่างแท้จริง คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงศรี อาจารย์ที่ปรึกษาหลักปริญญาานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมปริญญาานิพนธ์ ซึ่งผู้วิจัยรักมากและอยากขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา บุญภักดี และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กาญจนา ภัทรวิวัฒน์ ที่เมตตาเป็นประธานสอบและกรรมการสอบปริญญาานิพนธ์และให้คำแนะนำทำให้ปริญญาานิพนธ์สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอบพระคุณจากดวงใจระลึกถึงคณาจารย์ที่รักยิ่ง ดร.จารุวรรณ และ ดร.อนุสรณ์ สกุลคู ดร.อรรณพ โพธิสุข ดร.ราชันย์ บุญธิมา และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มอบโอกาสให้มี เลือดและสมองให้เป็นส่วนหนึ่งของครอบครัว SWU และผู้วิจัยมีความภาคภูมิใจยิ่ง

กราบขอบพระคุณมหาวิทยาลัยพายัพ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษาทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นางพิณมา จันทะแก้ว ผู้อำนวยการสำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา ผู้ให้คำปรึกษาในสนามศึกษา คอยให้การดูแลเอาใจใส่อย่างใกล้ชิด เสียสละเวลา คอยสนับสนุน และมีความอดทนเพื่อผู้วิจัยในการทำปริญญาานิพนธ์สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอบพระคุณ พี่น้องคริสตจักรพายัพทุกท่าน ผู้ปกครองวสันต์ชาย อิมโฆษฐ์ รองศาสตราจารย์รัตนา กาญจนพันธุ์ และครอบครัว ดร.สุภาภรณ์ เสาสิงห์ ดร.โรเบิร์ต เบทซิงเงอร์ ดร.ณรงค์ ทองสุข ครอบครัวบุญเป็ง และ ครอบครัว Ollikkala ผู้คอยดูแลให้กำลังใจ ให้ความรู้เพิ่มเติม และจุดประกายความคิดในการเรียนปริญญาเอกจนสำเร็จ รวมถึงเพื่อน ๆ รุ่น 57 ทุกคน พี่น้องชาวอุดมศึกษาผู้คอยให้คำปรึกษา ให้กำลังใจในยามสับสน อ่อนล้า และอ่อนแรง จนสามารถผ่านวิกฤติไปได้ด้วยดี

ขอบคุณผู้เป็นที่รักยิ่งในครอบครัวสมสถาน คุณย่า คุณแม่ และคนอื่น ๆ ในครอบครัวที่คอยมอบกำลังใจ อธิษฐานเผื่อทุกวัน รวมถึงความอดทนที่มีต่อผู้วิจัยตลอดการทำปริญญาานิพนธ์ครั้งนี้จนสำเร็จ

เกียรติและศักดิ์ศรีที่พึงมีจากปริญญาานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอถวายเกียรติแด่องค์พระผู้เป็นเจ้าและบูชาพระคุณแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

ประภัศร สมสถาน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	ณ
สารบัญรูปภาพ	ท
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	7
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	7
ขอบเขตของการวิจัย	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
กรอบแนวคิดการวิจัย	11
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	15
1.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะ	15
2.แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะจิตบริการ	16
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา	41
4. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรม	51
5.การพัฒนา รูปแบบกิจกรรม	61
6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ	72

7. การพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปี 2561	80
8. แนวคิดการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น.....	83
9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	90
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	98
ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ โดยมีขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน คือ	99
ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	107
ระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิต บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยมีขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน คือ	109
บทที่ 4 ผลการศึกษา	113
ผลการวิเคราะห์.....	114
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	228
ความมุ่งหมายของการวิจัย	228
วิธีดำเนินการวิจัย.....	228
สรุปผลการวิจัย.....	231
อภิปรายผลการวิจัย	235
ข้อเสนอแนะ	249
บรรณานุกรม	253
ภาคผนวก.....	264
ประวัติผู้เขียน.....	417

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1	สังเคราะห์องค์ประกอบจิตบริการ	38
ตาราง 2	ลักษณะมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ท (Likert's Scale)	102
ตาราง 3	เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพความ คาดหวังของบัณฑิตเกี่ยวกับจิตบริการ	103
ตาราง 4	ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน	105
ตาราง 5	มาตราส่วนประมาณค่าวัดระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	110
ตาราง 6	มาตราส่วนประมาณค่าวัดระดับความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม	110
ตาราง 7	เกณฑ์การแปลความหมายของค่าวัดระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม	111
ตาราง 8	เกณฑ์การแปลความหมายของค่าวัดระดับความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม	111
ตาราง 9	แสดงผลการสัมภาษณ์	114
ตาราง 10	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ลักษณะสถานประกอบการ อายุ ตำแหน่งงาน วุฒิต่างการศึกษา	118
ตาราง 11	ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยรวมและเป็นรายด้าน	119
ตาราง 12	ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการรับรู้ตนเองเป็นรายข้อ	120
ตาราง 13	ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการแก้ไขปัญหาเป็นรายข้อ	122
ตาราง 14	ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่นเป็นรายข้อ	124
ตาราง 15	ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านทัศนคติเชิงบวกเป็นรายข้อ	126

ตาราง 16 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเองเป็นรายข้อ 128	128
ตาราง 17 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเองเป็นรายข้อ 131	131
ตาราง 18 ตารางสรุปค่าความต้องการจำเป็นอันดับ 1 (PNI) ของคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ 134	134
ตาราง 19 แสดงความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ 135	135
ตาราง 20 ผลการพิจารณารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ 139	139
ตาราง 21 เนื้อหาและกระบวนการจัดกิจกรรม 166	166
ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ชั้นปี บทบาทผู้นำนักศึกษาใน มหาวิทยาลัยพายัพ 173	173
ตาราง 23 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับ เกณฑ์ 3.51 โดยรวม และเป็นรายด้าน 174	174
ตาราง 24 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน หลักการและเป็นรายข้อ 175	175
ตาราง 25 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน วัตถุประสงค์และเป็นรายข้อ 179	179
ตาราง 26 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม และเป็นรายขั้นตอน 183	183
ตาราง 27 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน	

เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ขั้นตอนของกระบวนการ และเป็นราย
ข้อ..... 184

ตาราง 28 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน
เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา และเป็น
รายข้อ 186

ตาราง 29 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน
เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : วิธีการ/เทคนิค และเป็นรายข้อ 190

ตาราง 30 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน
เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ระยะเวลาในการดำเนินการและเป็น
รายข้อ 192

ตาราง 31 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน
เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ
และเป็นรายขั้นตอน..... 194

ตาราง 32 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน
เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ :
ขั้นตอนของกระบวนการ และเป็นรายข้อ..... 195

ตาราง 33 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน
เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ :
บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา และเป็นรายข้อ 196

ตาราง 34 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน

เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค และเป็นรายชื่อ	199
ตาราง 35 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ และเป็นรายชื่อ	202
ตาราง 36 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ และเป็นรายขั้นตอน.....	204
ตาราง 37 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ และเป็นรายชื่อ.....	205
ตาราง 38 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา และเป็นรายชื่อ	207
ตาราง 39 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค และเป็นรายชื่อ	209
ตาราง 40 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้าน เนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ และเป็นรายชื่อ	210

ตาราง 41 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านการ
วัดและประเมินผล และเป็นรายชื่อ 212

ตาราง 42 แสดงผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัด
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ 214



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย	14
ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคล พฤติกรรมและสภาพแวดล้อม	20
ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need	24
ภาพประกอบ 4 ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม และลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจที่นำไปสู่ พฤติกรรมทางจริยธรรม	30
ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการสร้างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเสนอ Relating Propositions	64
ภาพประกอบ 6 การศึกษาปรากฏการณ์โดยวิธีการสร้างโมเดล	65
ภาพประกอบ 7 Experiential Learning Cycle	75
ภาพประกอบ 8 บทบาทของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นที่มีต่อการวางแผนและพัฒนา	85
ภาพประกอบ 9 ความเชื่อมโยงระหว่างคุณลักษณะจิตบริการกับรูปแบบกิจกรรม	138
ภาพประกอบ 10 โมเดลรูปแบบกิจกรรม	163

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สถาบันอุดมศึกษาเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาระดับสูง เป็นแหล่งวิทยาการในการบ่มเพาะและพัฒนาบัณฑิตให้มีความรู้ ความสามารถให้เกิดความเจริญงอกงามทางด้านสติปัญญา กระบวนการในการผลิตบัณฑิตในระดับอุดมศึกษา จำเป็นต้องผลิตบัณฑิตให้มีความรู้ ความรอบรู้ รู้ลึก รู้รอบ จิตสำนึกเชิงจริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ และความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการพัฒนาหลักสูตรให้มีกิจกรรมควบคู่ไปกับการเรียนการสอน ในขณะที่ปัจจุบันสังคมโลกถูกเปิดออกอย่างกว้างขวาง เนื่องจากการสื่อสารไร้พรมแดน หรือเรียกว่าโลกาภิวัตน์ สืบเนื่องมาจากการพัฒนาระบบสารสนเทศ ทำให้ข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ถูกแพร่กระจายไปทั่วโลก ไม่ว่าจะอยู่ ณ จุดใดสามารถรับรู้ สัมผัส และรับผลกระทบจากทุกเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว ทำให้คนในสังคมต้องเผชิญกับปัญหาของชีวิตที่ซับซ้อนขึ้น นำไปสู่การเปลี่ยนแปลง ความคิด ความเชื่อ รูปแบบ และการดำเนินชีวิตของคนในสังคม สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องตระหนักถึงภารกิจในการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะตามที่สังคมต้องการ ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบ และวิธีการสร้างและพัฒนาในรูปแบบในการเรียนรู้ รวมถึงการออกแบบการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาในสถาบันให้มีความเหมาะสมกับยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2547, p. 6)

การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามประกาศจากกระทรวงศึกษาธิการตามมาตรฐานการอุดมศึกษาด้านมาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต ซึ่งบัณฑิตในระดับอุดมศึกษาควรเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม มีความสามารถด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึก และ ความรับผิดชอบต่อในฐานะพลเมือง และพลโลก (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา, 2549, pp. 5-7) ทำให้สถาบันอุดมศึกษาไม่เพียงแต่จะมุ่งเน้นผลิตนักศึกษาด้านทักษะและความรู้ทางวิชาการเท่านั้น หากต้องมุ่งพัฒนาคุณลักษณะนักศึกษาทางคุณธรรมจริยธรรม ให้เข้าใจและยอมรับความแตกต่างทางความคิด และมองเห็นมิติในสังคมอันหลากหลาย ดังนั้นรูปแบบในการจัดการศึกษาและการพัฒนานักศึกษาให้มีจิตบริการและจิตสาธารณะ ถือเป็นหัวใจ และมีความสำคัญ ในเรื่องของ คุณภาพ บัณฑิต เป็นการฝึกให้นักศึกษาได้นำความรู้

ความสามารถของตนไปใช้ให้ความช่วยเหลือบริการผู้อื่นอย่างเต็มใจและเต็มศักยภาพของตนเอง บ่มเพาะให้เป็นบุคคลที่มีจิตสำนึกสาธารณะ มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวม (กรรยา พรธนา, 2559) ในขณะที่ยังศึกษาอยู่ในสถาบัน และเมื่อสำเร็จการศึกษาออกไปเป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคม ซึ่งสอดคล้องกับ (ลินลี ศิริพร, 2557, p. 42) กล่าวว่า การศึกษาที่ดีหมายถึงการเรียนรู้เพื่อที่จะรู้ ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณลักษณะผู้เรียนด้านความพร้อมในทักษะทางวิชาชีพ ความใฝ่รู้ และทักษะที่จะเป็นต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตเพื่อนำไปใช้ในการปรับตัวในสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วแล้ว การตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่ของตนเองที่จะอยู่ร่วมกันกับคนในสังคมอย่างมีความสุข โดยไม่ละทิ้งคุณค่าของการเสียสละ เห็นอกเห็นใจเพื่อนมนุษย์จึงเป็นสิ่งสำคัญรวมไปถึงการตระหนักในคุณค่าของตนเอง รู้จุดยืนของตนเองและเรียนรู้ที่จะรู้ทันความรู้สึกของตนเองและของคนอื่น

กระบวนการในการพัฒนานักศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งสำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาควรให้ความสำคัญเป็นหนึ่งในบทบาทที่จะต้องเสริมสร้างนักศึกษาให้มีพัฒนาการอย่างสมบูรณ์ ซึ่งแนวทางอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้นักศึกษาเกิดการพัฒนาตนเองได้ ได้แก่ การจัดบรรยากาศและสภาพแวดล้อมของสถานศึกษาให้ตอบสนองความต้องการและการเสริมสร้างการพัฒนาที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ซึ่งนักศึกษายุคเจนเนอเรชันใหม่ต้องปรับตัวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในทุกมิติรอบด้านของสังคม หากต้องการเปลี่ยนแปลงนักศึกษา จำต้องปรับเปลี่ยนแนวทางในการพัฒนานักศึกษาด้วย โดยให้ให้ยึดเป้าหมาย เรียนเพื่อรู้ เพื่อนำไปปฏิบัติจริงเพื่อที่จะอยู่ร่วมกัน และเรียนรู้เพื่อชีวิต (จักรกฤษณ์ โปณะทอง, ไพฑูรย์ ลินลารัตน์, วาสนา วิสฤตาภา, & นักรบ หมี่แสน, 2560) กิจกรรมนักศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งสามารถเสริมสร้างให้นักศึกษามีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ซึ่งตามทฤษฎีของ ชิกเกอร์ริงและไรเซอร์ (Chickering A.W. and Reisser, 1993) ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนานักศึกษาไว้ 7 ด้านหลักๆ ได้แก่ 1) การพัฒนาความสามารถของนักศึกษา 2) การพัฒนาทางอารมณ์ของนักศึกษา 3) การพัฒนาความเป็นตัวของตัวเองของนักศึกษา 4) การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอื่นของนักศึกษา 5) การพัฒนาความเป็นเอกลักษณ์ของนักศึกษา 6) การพัฒนาเป้าหมายของนักศึกษา 7) การพัฒนาการบูรณาการ ซึ่งทฤษฎีของชิกเกอร์ริงและไรเซอร์มุ่งเน้นการพัฒนาคุณลักษณะองค์รวมของนักศึกษาทุกด้าน ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษามีใช้แต่จะมุ่งผลิตบัณฑิตเพื่อให้สำเร็จหลักสูตรหรือออกไปประกอบอาชีพหลังสำเร็จการศึกษาเท่านั้น แต่สถาบันอุดมศึกษาควรตระหนักถึงการผลิตบุคคลที่เพียบพร้อมทางด้านวิชาการ ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม เรียนรู้ที่จะปรับตัว สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ มีเป้าหมายชีวิตที่ดี

และสามารถนำความคิด ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อนักศึกษาจะได้ก้าวสู่สังคมภายนอกที่ ซับซ้อน หลากหลาย และเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาด้วยความมั่นใจ และเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่ สังคมต้องการในปัจจุบัน (นริรัตน์ วิจิตรแก้ว, 2542, p. 47) ดังนั้น การผลิตบัณฑิตให้มีมาตรฐาน เป็นคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญาในยุคเจนเอเรชั่นแซท (Generation Z) ควรทำความเข้าใจถึงลักษณะของกลุ่มบุคคลที่เกิดในยุคเจนเอเรชั่นแซทด้วย ทั้งนี้ เด็กยุค Gen Z นี้ เติบโตมาพร้อมเทคโนโลยีและอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีมากกว่า จิตใจมนุษย์ (พัทธวรรณ ชูเลิศ, 2560) มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าแสดงออกดีมาก ฉลาดรอบรู้ เพราะพวกเขาเติบโตมากับความรู้รอบด้าน แต่ข้อเสียคือมีโลกส่วนตัวสูง นึกถึงแต่เรื่องของตัวเอง ปัญหาที่เกิดขึ้นสำหรับเด็กในยุคนี้ ส่วนใหญ่เกิดจากการมีความนับถือในตนเองต่ำ (Self Esteem) เพราะการตระหนักว่าตัวเองมีคุณค่าอันสำคัญยิ่งกว่าใคร่ นอกจากนี้ ยังพบว่ามีความเชื่อมั่นใน ตัวเองสูง ใจร้อน ความอดทนต่ำ เกิดมาพร้อมเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญของชีวิต จึงเป็นเด็กมี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรู้รอบด้าน สามารถค้นพบข้อมูลบนโลกนี้ได้เองผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างเสรีภาพ ซึ่งทำให้กลายเป็นข้อเสียของเด็กยุคนี้ คือ มีโลกส่วนตัวสูง สนใจแต่เรื่องของตนเอง (จิราภรณ์ อรุณากูร, 2557) ทำให้ไม่อยากออกไปมีส่วนร่วมทำกิจกรรมนอกบ้าน มักไม่เชื่อในสิ่งที่ สังคมมองว่าเป็นเรื่องควรปฏิบัติ (Common Sense) บางครั้งนำไปสู่การใช้ชีวิตที่ไม่ถูกต้อง (พัทธวรรณ ชูเลิศ, 2560, pp. 30-31) อย่างไรก็ตามแม้ว่าผู้ที่เกิดในยุคนี้จะมีข้อดีหลายอย่าง เช่น มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กล้าแสดงออก ฉลาดรอบรู้รอบด้าน แต่ก็มีข้อเสียหลายอย่างเช่นกัน เช่น ความนับถือตนเองต่ำ เชื่อมั่นในตนเองสูงเกินไป ใจร้อน ความอดทนต่ำ โลกส่วนตัวสูงและไม่สนใจ สังคม ขาดการทุ่มเทและอุทิศตน ไม่สนใจที่จะรับผิดชอบต่อสังคม ไม่ปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือบุคคลอื่น ไม่เสียสละเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม กล่าวคือขาดการมีจิตสำนึกที่เป็นสาธารณะและจิตบริการนั่นเอง

มหาวิทยาลัยพายัพเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยตั้งอยู่ที่จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งได้ ก่อตั้งขึ้นบนรากฐานแห่งความเชื่อและความศรัทธาในองค์พระผู้เป็นเจ้า จัดตั้งขึ้นโดยมูลนิธิแห่ง สภาคริสตจักรในประเทศไทย เพื่อแสดงถึงความรักของพระเจ้า ความเชื่อ ความศรัทธาของมนุษย์ ต่อพระเจ้า และความเกื้อกูลซึ่งกันและกันของมนุษยชาติ โดยยึดมั่นใน “สัจจะ-บริการ” แสวงหาความดีเลิศทางวิชาการและคุณธรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจ เห็นแจ้งในสัจจะแห่ง ชีวิต และเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการรับใช้สังคม ดังนั้น สิ่งที่มาวิทยาลัยพายัพ คาดหวังเมื่อนักศึกษาเข้าสู่รั้วฟ้าขาว จะต้องรู้จักพัฒนาตนเอง มีความรู้ มีความคิดสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบต่อตัวเองและส่วนรวม และมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยพายัพมีการตั้งเป้าหมายและนำไปสู่วิสัยทัศน์ คือ “แหล่งเรียนรู้สากล

พัฒนาคนสู่พลเมืองโลก” ทั้งนี้ แหล่งเรียนรู้สากล หมายถึง การเป็นแหล่งทรัพยากรเรียนรู้ที่มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปและเป็นสากล เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้ และปัญญาผ่านกระบวนการการเรียนรู้ตลอดชีวิต และ พัฒนาคนสู่พลเมืองโลก หมายถึง การปลูกฝังและพัฒนาคนให้มีสมรรถนะความเป็นสากล ทั้งทางวิชาการ วิชาชีพ และวิชาชีพชีวิต เพื่อการดำรงชีวิตและการอยู่ร่วมกันในสังคมโลกอย่างสันติสุข มีความเป็นเอกลักษณ์ ความเป็นนานาชาติ โดยมีการร่วมมือกันทำพันธกิจระหว่างประเทศ ทั้งการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การแลกเปลี่ยนด้านต่างๆ มีหลักสูตรร่วม การมีกิจกรรมร่วมกับสถาบันการศึกษาทั้งในและต่างประเทศ การมีค่ายอาสาพัฒนานักกิจกรรมบริการสังคมนานาชาติ และการเรียนรู้ต่างวัฒนธรรมผ่านการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย (Campus Life) นำไปสู่อัตลักษณ์ของบัณฑิต และผลผลิตของผู้เรียนตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งมหาวิทยาลัย เป็นคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย “ คุณธรรมนำใจ รับผิดชอบต่อสังคม วิชาการก้าวหน้า พัฒนาสู่สากล” ซึ่งคุณธรรมนำใจ หมายถึง การมีคุณธรรม จริยธรรม จรรยาบรรณวิชาชีพ ยึดหลักคำสอนในศาสนาเป็นแนวทางในการดำเนินชีวิต เป็นศาสนิกชนที่ดี มีความประพฤติดีงาม ให้เกียรติเคารพผู้อื่น รักเพื่อนบ้านเหมือนรักตนเอง รู้จักใช้ชีวิตอย่างพอเพียง และดำรงชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างสันติสุข รับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่นมีจิตสาธารณะ สืบสานวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น วิชาการก้าวหน้า หมายถึง การมีความรู้ทางวิชาการ มีทักษะวิชาชีพ มีความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักคิดวิเคราะห์มีศักยภาพด้านการวิจัยเชิงบูรณาการ พัฒนาสู่สากล หมายถึง การพัฒนาดตนเอง มีความรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น มีภาวะความเป็นผู้นำ พัฒนาสมรรถนะสากล (ศักยภาพด้านภาษา เทคโนโลยีสารสนเทศ ก้าวทันโลก) และรักในการเรียนรู้ตลอดชีวิต (มหาวิทยาลัยพายัพ, 2559)

จากแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2561 ซึ่งได้มีการระบุในแผนพัฒนานักศึกษาข้อที่ 3.3.1 ตัวชี้วัดข้อที่ 73 ว่าด้วยเรื่องของความสำเร็จของกิจกรรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม จิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสาธารณะแก่นักศึกษา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของชุมชน และเป็นการให้นักศึกษาได้ช่วยเหลือและร่วมกันทำงานบริการสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการมุ่งมั่นและทำให้เห็นเด่นชัดว่ามหาวิทยาลัยพายัพไม่ได้มุ่งเน้นเพียงงานด้านวิชาการ แต่ได้มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อบ่มเพาะให้นักศึกษามุ่งเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะแบบจิตบริการและมีจิตสาธารณะด้วย (มหาวิทยาลัยพายัพ, 2562a)

จากการศึกษารายงานสำรวจความคิดเห็นต่อหลักสูตรและสาขาที่เรียนของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2561 ความคิดเห็นต่อกิจกรรมพัฒนานักศึกษาพบว่า มีหลายคณะระดับความพึงพอใจอยู่ที่ระดับปานกลาง พร้อมให้ข้อเสนอเพิ่มเติมว่าควรมีการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษามากขึ้น ให้เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ และลดทอนความรู้ที่ล้าสมัยไว้ประโยชน์ ให้มีการปลูกฝังค่านิยมที่ดีต่อเยาวชน ควรเป็นกิจกรรมที่มีส่วนร่วมต่อมหาวิทยาลัยอื่น ๆ เพื่อเป็นการสร้างปฏิสัมพันธ์ สร้างเครือข่ายในการต่อยอดสู่ออนาคตของบัณฑิต ควรมุ่งเน้นกิจกรรมที่สนับสนุนให้นักศึกษามีกิจกรรมทำร่วมกัน เน้นการปลูกจิตสำนึกที่ดี ควรหากิจกรรมที่มีความน่าสนใจมากกว่าที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนดไว้ เน้นปฏิบัติจริง และสามารถนำไปใช้ได้จริง กับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นกิจกรรมที่เน้นการมีส่วนร่วม นอกเหนือจากน้องใหม่และกีฬา คณะของมหาวิทยาลัย ควรเป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาอยากพัฒนาตนเองขึ้นด้วย เป็นกิจกรรมที่นักศึกษาเกิดความภาคภูมิใจที่ได้มาศึกษาที่มหาวิทยาลัยพายัพ (มหาวิทยาลัยพายัพ, 2562b)

จากการศึกษารายงานโครงการคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ (TQF) ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2561 ผลการศึกษาข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตที่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 เดือนขึ้นไป พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และในข้อคิดเห็นเพิ่มเติมของคุณลักษณะที่ควรปรับปรุง คือ ควรเพิ่มคุณลักษณะจิตบริการและจิตสาธารณะ ได้แก่ ควรเรียนรู้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและมีจิตบริการที่เพิ่มขึ้น มีน้ำใจช่วยเหลือผู้อื่น ไม่ควรทำเฉพาะหน้าที่ของตนเองเท่านั้น ต้องใจกว้าง อ่อนน้อม ถ่อมตน มีความซื่อสัตย์ในวิชาชีพ มีจิตสำนึกและรับผิดชอบต่อสังคม และข้อเสนอแนะของคุณลักษณะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงาน คือ ควรมีความซื่อสัตย์ รับผิดชอบต่องาน มีความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ และน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน รวมถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ เช่น ควรเพิ่มเติมในเรื่องของจิตบริการ จิตสาธารณะ จิตอาสา ช่วยเหลือ ความรับผิดชอบต่อ มีใจรักในการบริการ (มหาวิทยาลัยพายัพ, 2561)

แผนปฏิบัติการประจำปีมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาการจัดการศึกษาตามพันธกิจอุดมศึกษาให้มีคุณภาพระดับสูงและสอดคล้องกับพันธกิจการศึกษาของสภาคริสตจักรในประเทศไทย ตามเป้าประสงค์ที่ 1.2 บัณฑิตมีคุณลักษณะสอดคล้องกับพันธกิจของสภาคริสตจักรในประเทศไทย ตรงตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 พบว่า มีการจัดกิจกรรมให้นักศึกษาที่สอดคล้องต่อการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ตลอดแผนปฏิบัติการประจำปี 2561 รวมจำนวนกิจกรรมทั้งสิ้น 5 กิจกรรม มี 2 กิจกรรมที่เป็นกิจกรรมรูปแบบใหม่ จุดประสงค์เพื่อมุ่งเน้นการสร้าง

คุณลักษณะจิตบริการให้กับชุมชน ได้แก่ โครงการพัฒนาพื้นที่เชิงเกษตรอินทรีย์ และโครงการพายัพ USR ร่วมแบ่งปัน อุทิศ สวรรค์สังคม และ 3 โครงการที่เหลือเป็นกิจกรรมที่ได้ทำการจัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องมาเกินกว่า 10 ปี โดยรูปแบบการจัดกิจกรรมเป็นแบบประจำ (Routine) ได้แก่ โครงการรับขวัญบุญนา สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 ในการเข้าร่วมทำกิจกรรม และ โครงการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม โดยใช้หลักคุณธรรม จริยธรรมพื้นฐานของมหาวิทยาลัยพายัพแก่นักศึกษาและโครงการมุ่งสู่โลกกว้าง สำหรับนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ก่อนสำเร็จการศึกษา

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ ตลอดจนนักศึกษาเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษา พบว่าการจัดกิจกรรมยังขาดรูปแบบที่ชัดเจนและยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา ทั้งนี้ ยังให้ความเห็น ซึ่งสอดคล้องกับตัวชี้วัดของความสำเร็จของกิจกรรมพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม จิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสาธารณะแก่นักศึกษา เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้วิถีชีวิตและวัฒนธรรมความเป็นอยู่ของชุมชน และเป็นการให้นักศึกษาได้ช่วยเหลือและร่วมกันทำงานบริการสังคม ซึ่งมหาวิทยาลัยพายัพมุ่งเน้นงานด้านวิชาการ ตลอดจนมุ่งเน้นให้มีการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อบ่มเพาะให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะแบบจิตบริการและมีจิตสาธารณะด้วย สำหรับสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษา ยังพบว่านักศึกษาขาดความสนใจเรื่องของความรับผิดชอบต่อผู้อื่น เพราะมุ่งสนใจต่อสิ่งที่ตนเองสนใจมากเกินไป ขาดความรับผิดชอบต่อตนเอง เช่น ความรับผิดชอบต่อการมาเข้าชั้นเรียนให้ตรงเวลา ขาดน้ำใจต่อผู้อื่น เนื่องด้วยนักศึกษาส่วนใหญ่เน้นการดำเนินชีวิตแบบสังคมปัจเจก ขาดความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมภายในและนอกมหาวิทยาลัย อีกทั้งรูปแบบกิจกรรมส่วนใหญ่ดำเนินงานเหมือนกิจกรรมที่เกิดขึ้นแบบเดิมในทุกๆ ปี จึงไม่ดึงดูดความสนใจจากนักศึกษา ควรเป็นกิจกรรมที่ไม่เพียงแต่มุ่งเน้นการพัฒนาด้านสติปัญญา แต่ควรเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นสู่การออกไปใช้ชีวิตกับผู้อื่น การบำเพ็ญประโยชน์ เพื่อให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ และเกิดประสบการณ์ตรงจากชุมชน เรียนรู้ความต้องการของผู้อื่น เสียสละ สร้างจิตสำนึกต่อชุมชน เน้นเป็นกิจกรรมที่นักศึกษาฝึกในการคิดการแสวงหาวิธีการเตรียมตัวสู่ชุมชน เพื่อให้เกิดภาวะผู้นำที่ดี เรียนรู้ถึงความเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม นอกจากนี้ ยังพบว่านักศึกษามีความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมที่ทางมหาวิทยาลัยจัดขึ้นน้อยลง เช่น ปัจจุบันนักศึกษาขาดความสนใจของการเข้าร่วมสมัครใจเป็นตัวแทนองค์กรนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ การเข้าร่วมกิจกรรมกลางของมหาวิทยาลัย สำหรับความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิตและศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยพายัพเกี่ยวกับคุณลักษณะของบัณฑิตของมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่าจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบันส่งผลให้บัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในยุคนี้ ต้องเผชิญกับแรงเสียดทานของสังคมด้าน

วัตถุนิยมและปัจเจกนิยมอย่างมาก จึงมักจะพบว่าบัณฑิตขาดหัวใจในการช่วยเหลือผู้อื่น ขาดจิตสำนึกเพื่อสังคม ขาดการใส่ใจต่อเพื่อนร่วมงาน มีความเห็นแก่ตัว มุ่งปฏิบัติงานเฉพาะหน้าที่ของตนเอง ขาดความอดทนในการทำงาน ซึ่งต่างจากบัณฑิตในอดีต จากคุณลักษณะดังกล่าวเป็นสาเหตุที่ทำให้บัณฑิตต้องเปลี่ยนงานบ่อยๆ ดังนั้น มหาวิทยาลัยพายัพ ควรคำนึงถึงคุณลักษณะของบัณฑิตพึงประสงค์ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยเฉพาะคุณลักษณะจิตบริการหรือจิตสาธารณะที่มุ่งเน้นการมีจิตสำนึกเพื่อสังคมส่วนรวมมากขึ้น

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นสิ่งจำเป็นต่อการพัฒนานักศึกษาเพื่อให้ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะจิตบริการ สอดคล้องต่อความต้องการทางสังคม และมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อมหาวิทยาลัยพายัพนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมสำหรับนักศึกษาซึ่งมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษาทั้งในเชิงทฤษฎี และเชิงปฏิบัติ ซึ่งสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางได้ทั้งในระดับภาพรวมกิจกรรมกลางของมหาวิทยาลัย กิจกรรมระดับคณะและวิทยาลัย เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต สังคม และประเทศชาติต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
3. เพื่อประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัย เรื่อง “การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ” เป็นการวิจัยและพัฒนาเพื่อให้ได้รูปแบบกิจกรรมที่จะเสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการให้กับนักศึกษา โดยมหาวิทยาลัยพายัพมีพันธกิจในการผลิตบัณฑิต ทั้งนี้ให้มีการพัฒนาการจัดการศึกษาตามพันธกิจอุดมศึกษาให้มีคุณภาพระดับสูง ตลอดจนมีคุณลักษณะของบัณฑิตพึงประสงค์ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต โดยเฉพาะคุณลักษณะจิตบริการหรือจิตสาธารณะที่มุ่งเน้นการมีจิตสำนึกเพื่อสังคมส่วนรวมมากขึ้น และสอดคล้องกับพันธกิจการศึกษาของสภาคริสตจักรในประเทศไทยและตรงตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพายัพ

สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางได้ทั้งในระดับภาพรวมกิจกรรมกลางของมหาวิทยาลัย กิจกรรมระดับคณะและวิทยาลัย เป็นการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต สังคม และประเทศชาติต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1) ขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มเป้าหมาย

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตด้านประชากร/กลุ่มเป้าหมาย ซึ่งแบ่งตามระยะของการวิจัยเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ แบ่งเป็นขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน 1.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ประชากร/กลุ่มเป้าหมายในขั้นตอน 1.1 มีจำนวนทั้งสิ้น 37 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2562 กลุ่มผู้ใช้บัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2562 และกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัยพายัพ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ขั้นตอน 1.2 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ประชากรในขั้นตอน 1.2 คือ ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ไม่สามารถระบุจำนวนที่ชัดเจนได้

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ประชากร/กลุ่มเป้าหมายในขั้นตอน 2.1 มีจำนวนทั้งสิ้น 9 คน ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป จากภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์มีความชำนาญด้านวิชาการ เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไปจากภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ และคณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป จากมหาวิทยาลัยพายัพ

ระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบและเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ขั้นตอน 3.1 การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยนักศึกษา

ประชากร/กลุ่มเป้าหมาย องค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2561 และ 2562 จำนวน 30 คน

ขั้นตอน 3.2 การเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ประชากร/กลุ่มเป้าหมายในระยะที่ 3 คือ ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2) ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

การวิจัยในครั้งนี้ มีขอบเขตตัวแปรที่ศึกษา คือ คุณลักษณะจิตบริการ ประกอบด้วย

1. การรับรู้ตนเอง
2. การมีแรงจูงใจภายในตนเอง
3. การมีทัศนคติเชิงบวก
4. การตอบสนองในการกระทำของตนเอง
5. การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น
6. การแก้ไขปัญหา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการ หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบเพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพความคาดหวังกับสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2. การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ หมายถึง การพัฒนากระบวนการของกิจกรรมที่มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยคุณลักษณะของจิตบริการมีองค์ประกอบ 6 ประการ ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองในการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา

3. คุณลักษณะจิตบริการ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งผู้อื่นสามารถรับรู้ได้จากการแสดงออกจากรูปลักษณ์ทางแววตา กริยา ท่าทาง การกระทำ คำพูด และอารมณ์ของบุคคลนั้น ซึ่งคุณลักษณะของจิตบริการมีองค์ประกอบด้านคุณลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองในการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา

3.1 การรับรู้ตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ซึ่งความสามารถของแต่ละบุคคลนั้นไม่เท่ากัน บุคคลที่รับรู้ตนได้สูงจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย เข้าใจเกี่ยวตนเอง รับรู้ความสามารถของตนเอง หากบุคคลมีความเข้าใจในตนเองมากจะเกิดการยอมรับตนเอง และรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถที่ตนเองมี ใช้การรับรู้ของความสำนึกเป็นหลักในการทำงาน ทำงานได้อย่างมีอาชีพ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง

3.2 การมีแรงจูงใจภายในตนเอง หมายถึง ความกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด รู้จักพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อให้เกิดแนวโน้มในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม แสดงถึงความพร้อมและเต็มใจในบริการผู้อื่นตระหนักและเคารพในการมีส่วนร่วมร่วมกับผู้อื่น กระตุ้นความรู้สึกนึกคิดของตนเองเสมอ ให้มีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนเองเชื่อถือ (Believe)

3.3 การมีทัศนคติเชิงบวก หมายถึง การให้คุณค่าและความสำคัญต่อผู้อื่น ชื่นชมคนรอบข้าง มีอารมณ์มั่นคง ไม่เกลียดชังผู้อื่น ยับยั้งชั่งใจได้ มีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่บวกเพื่อเป็นการเสริมแรงให้กับตนเอง มีสติ มีความคิดเข้าใจเชิงบวกเพื่อการปรับตัวในทุกสถานการณ์ มองส่วนดีเพื่อยุติความขัดแย้งและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุด โดยใช้สติปัญญาและการบังคับความรู้สึกด้านอารมณ์ที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดลบ มีวิธีการรับรู้สิ่งใหม่และปรับเปลี่ยนความคิดเพื่อรับรู้สิ่งใหม่

3.4 การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง หมายถึง การมีทักษะในการตัดสินใจยอมรับตนเองและผู้อื่นในแบบที่เป็น ไม่หลอกลวงตนเอง แสดงออกอย่างเต็มศักยภาพ มีความรับผิดชอบ ใส่ใจ และติดตาม รู้ถึงบทบาทอาชีพของตนเองและปฏิบัติตามให้สมกับบทบาทความรับผิดชอบนั้น ๆ เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีจิตสำนึกในหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม มีความสัจซื่อเป็นที่ตั้งเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สังคม คิดดี ทำดี งานทุกอย่างสามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส

3.5 การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น หมายถึง การพร้อมช่วยเหลือและเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพของเพื่อนมนุษย์ อุทิศตน เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ใส่ใจในการช่วยเหลือให้บริการผู้อื่น เสียสละเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ สละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มุ่งเน้นความสามัคคี การทำงานเป็นทีมไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่อิจฉาริษยาเพื่อภาระงานของทุกคนจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

3.6 การแก้ไขปัญหา หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหาที่เข้ามาอย่างตรงไปตรงมา มีเหตุผล ไม่คิดเข้าข้างตนเอง มองหาวิธีในการแก้ไขปัญหาของผู้อื่นจากประสบการณ์ที่ตนเคยพบมา เพื่อลดความกังวลลงและเพิ่มความสามารถแก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้น มีวิธีการจัดการกับระบบความซับซ้อนของปัญหา คิดอย่างมีเหตุและผล สังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปได้อย่างเหมาะสม มีเหตุผลในการตัดสินใจ ใช้ปัญญานำความรู้สึก หาวิธีการอยู่ร่วมกัน แสวงหาทางออก ร่วมกันเพื่อความสงบอย่างมีสติ

4. การประเมินรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ หมายถึง การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยองค์รณักศึกษา มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การคัดเลือกรูปแบบ มีค่าความเหมาะสมที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ หมายถึง การนำแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาเป็นวิธีการที่วางไว้เป็นแบบอย่างในการปฏิบัติสำหรับการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การพัฒนาารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเอาแนวคิดทฤษฎีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ ดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ใช้วิธีวิทยาด้านการประเมินความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช, 2558) เป็นกระบวนการที่เป็นระบบซึ่งใช้เพื่อกำหนดความแตกต่างระหว่างสภาพที่มุ่งหวังกับสภาพที่เป็นอยู่จริง จากนั้นมีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความแตกต่างนั้นแล้วเลือกความต้องการจำเป็นที่สำคัญมาแก้ไข

2. การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ยึดหลักการพัฒนารูปแบบกิจกรรมของ บุญเลี้ยง ทุมทอง (2556) เสนอองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมไว้ 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการออกแบบรูปแบบกิจกรรมเช่น จุดประสงค์ของเนื้อหากิจกรรม ขั้นตอนการดำเนินงานรูปแบบ 2) จุดประสงค์ของรูปแบบกิจกรรม 3) กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ระบุขั้นตอนและวิธีการและกิจกรรมที่ใช้ในการเรียนรู้ 4) การวัดและประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

3. คุณลักษณะจิตบริการ ได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการตามแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาของแบนดูรา กล่าวว่าการเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคล สภาพแวดล้อม และตัวบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อกันและกัน เพราะการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดจากการสังเกต หรือ การลอกเลียนแบบจากต้นแบบ โดยมีกระบวนการการเรียนรู้ซึ่งจะประกอบไปด้วย การใส่ใจ การเข้ารหัสเก็บไว้ในหน่วยความจำและแสดงผลออกมาเป็นพฤติกรรมหรือไม่แสดงออกให้เห็นก็ได้ (Bandura, 2009) และมาสโลว์ (A. Maslow, 1970) ซึ่งเสนอว่า ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) เป็นเรื่องของการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงของการขั้นสูงสุดในตนเอง (Self-Actualization) แสดงออกเป็นบุคคลที่มีจริยธรรม มีวินัยในตนเอง หากการพัฒนาจากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อ ๆ ไปนั้น ต้องอาศัยการรู้จัก “พอ” ของบุคคล จึงจะสามารถพาบุคคลบรรลุเป้าหมายและความต้องการของตนเองได้ ซึ่งต้องขึ้นอยู่กับความสามารถในการปรับตัวของบุคคล ถือเป็นกระบวนการที่สำคัญอย่างมาก เพราะการปรับตัวที่ดีจะช่วยให้บุคคลไปถึงลำดับขั้นความต้องการของตนเอง ซึ่งในแต่ละบุคคลมีความสามารถในการพัฒนาไม่เท่ากัน และแนวคิดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะจิตบริการของ อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549); พัทธวรรณ ชูเลิศ และคณะ (2560); สมิต สัจฉกร (2543); จำนงค์ อติวัฒนสิทธิ์ (2545); (สมชาติ กิจรรง, 2543); (มานิตา ชูช่วย, 2561); (ประเวศ วัชสี, 2542); (ยุทธนา วรณปิติ, 2542a); (รัตนา ตั้งอมร, 2529); (อริยา คูหา & สุวิมล นราองอาจ, 2553)

จากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดจากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ คุณลักษณะที่จะส่งผลต่อการพัฒนารูปแบบรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งผู้วิจัยได้สังเคราะห์คุณลักษณะได้ จำนวน 6 คุณลักษณะ ดังนี้

3.1 การรับรู้ตนเอง

3.2 การมีแรงจูงใจภายในตนเอง

3.3 การมีทัศนคติเชิงบวก

3.4 การตอบสนองในการกระทำของตนเอง

3.5 การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น

3.6 การแก้ไขปัญหา

4. การประเมินรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยองค์กรนักศึกษา

5. การเสนอแนะทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาในลักษณะของการสังเกตประกอบการศึกษาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิในการให้ข้อเสนอแนะทางการจัดกิจกรรมฯ





ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การพัฒนารูปแบบเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวคิดในการดำเนินการวิจัย
ดังนี้

1.แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะ

ความหมายและความสำคัญของคุณลักษณะ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546, p. 253)
ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าคุณลักษณะไว้ดังนี้ คุณลักษณะหมายถึง เครื่องหมาย หรือ สิ่งที่ชี้
ให้เห็นความดี หรือลักษณะประจำตัว

อดิศักดิ์ เตชปัญญา (2555) ได้นิยามคำว่า คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายสิ่ง
ชี้ให้เห็นความดี หรือพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็น หรือลักษณะประจำของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็น
การแสดงออกที่สามารถสังเกตและเห็นได้

กวี วงศ์พุ่ม (2539, p. 7) ได้กล่าวว่า ความหมายของคุณลักษณะ หมายถึง การแสดง
การกระทำตามคุณสมบัติของตนเองออกมาให้เห็น

พรพรรณ สุทธานนท์ (2538, p. 5) กล่าวว่า คุณลักษณะหมายถึง แบบอย่างแห่ง
พฤติกรรมหรือสิ่งที่ปรากฏให้เห็นและชี้หรือแสดงออกถึงความดี หรือลักษณะประจำบุคคล

มิ่ง ศรีเจริญ (2539, p. 46) ได้นิยามคำว่า คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งชี้ให้เห็นความดี
หรือลักษณะประจำตัวของบุคคล หรือเป็นพฤติกรรม ลักษณะท่าที อุปนิสัย คุณสมบัติ ความสามารถ
ความรู้ ทักษะและทัศนคติ

สอดคล้องกับ เจมส์ แล ชาร์ลส์ (James S. Kerr, 1969) ได้เสนอว่า มีคุณลักษณะ ที่ดี
สามารถทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จในการใช้ชีวิตได้ คือ 1) ความใฝ่รู้ใฝ่เรียน (Intellectually
Curious) มีความสนใจต่อสิ่งที่กำลังเรียนรู้ และสังเกตการณ์จากผู้อื่นที่สามารถแก้ไขปัญหาได้ดี
ว่าเขาทำอย่างไร และสอบถามเขาถึงกระบวนการในการแก้ปัญหาจนเกิดความเข้าใจ 2) แรงขับเคลื่อน
ในตัวเอง (Self-driven) คือ ต้องบังคับตนเอง มีความพยายามอย่างยิ่งที่ต้องนำตนเองให้ถึงเป้าหมาย
ของชีวิต ต้องมีแรงขับเคลื่อนจากภายในตนเอง เนื่องจากการง่ายมากที่จะถูกดึงดูดความสนใจ
ออกจากเป้าหมายชีวิตของตนเอง 3) มีการบริหารจัดการด้านเวลาที่ดี (Good Time Management)
การวางแผนเวลาตนเอง เรียงลำดับสำคัญของเรื่องที่จะกระทำก่อนและหลัง 4) มีความสามารถในการ

การรับมือกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นอย่างคาดไม่ถึง (Capable of Admitting Uncertainty) ถึงสิ่งที่ตนเองไม่เคยได้รู้มาก่อน อย่างเข้าใจและไม่ละอาย สามารถเรียนรู้ข้อสงสัยต่อสิ่งใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น ซึ่งเป็นจุดกำเนิดของ นวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และความคิดริเริ่ม 5) มีความคิดสร้างสรรค์ และความคิดริเริ่ม (Creative and Original) มีความกล้าแสดงออกทางความคิด การเข้าสู่วัฒนธรรมที่ต่างออกไป ก็สามารถช่วยให้ผู้เรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่มได้ 6) มีความคิดแบบมุมกว้างและมองเห็นภาพรวมทั้งหมดของภาพ (Thinking Broadly and Seeing the Big Picture) สามารถหาวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดอย่างรอบคอบ 7) การสังเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นประจำ (Solid Reading, Writing And Analysis Skills) 8) มีการสื่อสาร (Communication Skills) 9) สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี (Capable of Performing Pressure) และ 10) เป็นผู้ฟังที่ดี และเข้าใจยอมรับความคิดเห็นที่ต่างมุมมองของผู้อื่นได้ (Able to Listen and Understand other Perspectives)

อาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะ เป็น พฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตต่อตนเอง และสังคมที่ผู้เรียนอาศัยอยู่ ซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวของบุคคล หรือเป็นพฤติกรรม ลักษณะท่าที อุปนิสัย คุณสมบัติ ความสามารถ ความรู้ ทักษะและทัศนคติ

2.แนวคิด และทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะจิตบริการ

ความหมายของคุณลักษณะจิตบริการ

สุกัญญา จันได (2561, pp. 95-110) ได้ให้ความหมายของ จิตบริการ มาจากคำ 2 คำ คือ “Service” แปลว่า บริการ ส่วนคำว่า “Mind” แปลว่า จิตใจ รวมคำแล้วแปลว่า “จิตใจในการให้บริการ” หมายถึงผู้ที่ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วยจิตใจที่รักงานบริการและแสดงออกถึงความใส่ใจต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง

พัทธวรรณ ชูเลิศ และคณะ (2560, p. 28) ได้กล่าวถึงกระบวนการพัฒนาจิตบริการ ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่

1. การปลูกฝังนักศึกษาให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ
2. การสร้างจิตสำนึกสาธารณะโดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือให้มีการช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
3. การเตรียมความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้และการติดต่อสื่อสาร
4. การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง
5. การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
6. การให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด

อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549) กล่าวว่า คำว่า “จิตบริการ” หรือ “จิตสำนึกในการบริการ” หรือ “หัวใจบริการ” มาจากคำว่า “Service Mind” ประกอบด้วยคำหลัก ๆ อยู่ 2 คำ คือ Service หมายถึง บริการ และ Mind หมายถึงจิตใจ โดยเมื่อนำคำมารวมกันแล้วจะให้ความหมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมได้ดังนี้

1. ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความวางใจให้กับลูกค้า
2. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้า
3. สามารถควบคุมกริยา ท่าทาง และน้ำเสียงในขณะให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. เก็บอารมณ์ได้ดีขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้า
5. มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่น ๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อลูกค้า
6. เปิดใจรับฟังคำติชมของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของตนได้เสมอ

การให้บริการที่ดีควรนำหลักปฏิบัติของ “Service Mind” ซึ่งเป็นหลักการบริการที่มุ่งเน้นเพื่อสร้างงานบริการที่สมบูรณ์ โดย Service Mind ตรงกับภาษาอังกฤษสื่อความหมายได้ดังนี้

- S หมายถึง Smile การยิ้มแย้มแจ่มใส
- E หมายถึง Enthusiasm ความกระตือรือร้น
- R หมายถึง Rapidness ความรวดเร็ว ครบถ้วน มีคุณภาพ
- V หมายถึง Value มีคุณค่า
- I หมายถึง Impression ความประทับใจ
- C หมายถึง Courtesy มีความสุภาพอ่อนโยน
- E หมายถึง Endurance ความอดทน เก็บอารมณ์

สำหรับคำว่า “Mind” ได้มีความหมายดังนี้

- M หมายถึง Make Believe มีความเชื่อ
- I หมายถึง Insist การยืนยัน การยอมรับ
- N หมายถึง Necessitate การให้ความสำคัญ
- D หมายถึง Devote การอุทิศตน

สมิต สัจฉกร (2543, pp. 13-18) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับจิตบริการไว้ว่า จิตบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำ หรือติดต่อเกี่ยวเนื่องกับผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับประโยชน์ อันเนื่องมาจากความพยายามใด ๆ หรือวิธีการที่หลากหลายให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับการช่วยเหลือ ลักษณะของจิตบริการที่เป็นพฤติกรรมของบุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งสามารถมองเห็นได้จากการแสดงออกในลักษณะ แววตา สีหน้า กริยา ท่าทาง คำพูดหรือน้ำเสียง การ

แสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก นึกคิดและจิตใจ และค่านิยมความเชื่อซึ่งจิตบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่แสดงออกแต่ละบุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2543, p. 11) เสนอว่า จิตบริการ มีความสำคัญเพราะการให้บริการที่ดีและมีคุณภาพนั้น ต้องมาจากตัวของบุคคล โดยต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่าง ๆ ที่ทำให้ชนะใจผู้มารับบริการ จึงกล่าวได้ว่าการบริการที่ดี มีคุณภาพนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้จิตบริการที่ดีจะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ใช้บริการที่มาติดต่อกับองค์กร เกิดความเชื่อถือศรัทธา และสามารถสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งอาจจะส่งผลในการขอใช้บริการด้านอื่น ๆ ในโอกาสต่อไป จิตบริการอาจจะทำได้ในหลายรูปแบบ ได้แก่ การต้อนรับด้วยการเอาใจใส่ การให้บริการด้วยการพูดคุย การให้กำลังใจ การบริการในการจำหน่ายสินค้าโดยสร้างความเชื่อถือ การให้บริการในร้านค้า หรือในสำนักงาน การให้บริการหลังการขาย ด้วยการใส่ใจดูแลและรับผิดชอบ การให้บริการสำหรับการดูแลความปลอดภัย และทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อการบริการในองค์กรนั้น

จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ (2545, pp. 63-64) กล่าวว่า จิตบริการ มุ่งให้ความช่วยเหลือโดยยึดหลักศีลธรรมและบรรทัดฐานทางสังคมอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นข้อปฏิบัติสำหรับการควบคุมทางกายและทางวาจา ให้ตั้งอยู่ในความดีงาม และการรักษาสังคมให้เป็นปกติ โดยการปฏิบัติตามระเบียบวินัยของสังคม การที่สังคมจะมีความมั่นคง และความเจริญก้าวหน้าได้นั้น ต้องพึงอาศัยศีลธรรมแรก คือการพัฒนาจิตบริการซึ่งเป็นพฤติกรรมทางสังคมของแต่ละบุคคลให้ดีขึ้น เป็นการช่วยส่งเสริมให้บุคคลปฏิบัติตามศีลธรรม โดยในระดับบุคคลเป็นการบริการเกี่ยวกับการดูแลให้ความช่วยเหลือ ซึ่งถือเป็นความประพฤติที่ดี ความมีระเบียบวินัย ความสุจริต ทางกาย ทางวาจา และทางใจ ซึ่งเป็นพื้นฐานแห่งความสงบสุขในทางจิตใจ การรักษาศีลธรรมในระดับของสังคมมี 3 ระดับ ดังนี้

1. ขั้นลบ คือ จิต ไม่เบียดเบียนกัน ได้แก่ การไม่ทำให้อื่นได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเจ็บปวด
2. ขั้นบวก คือ จิตในการช่วยเหลือรับใช้บริการเป็นประโยชน์แก่สังคม
3. ขั้นดุลยภาพ คือ จิตระดับที่แทรกอยู่ตรงกลางระหว่าง 2 ขั้นตอนแรก เป็นขั้นแห่งระเบียบวินัย เป็นขั้นพัฒนาความประพฤติที่ดีงาม ซึ่งถือเป็นขั้นสร้างความสุจริตทางกาย ทางวาจา โดยการสร้างสัมพันธไมตรีที่ดีทางสังคม การไม่เบียดเบียน ไม่ประทุษร้ายผู้อื่น การฝึกอบรมตนเองในสัมมาชีพ รวมทั้งการมีจิตบริการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันนั้น จึงถือว่ามีผลสำคัญที่จะต้องพัฒนาพฤติกรรมทางสังคม ของบุคคลให้ดีขึ้น เพื่อส่งเสริมให้บุคคลมีจิตบริการด้วยการปฏิบัติ

ต่อกันตามระเบียบวินัย มีความประพฤติทางกายและวาจาที่ดีงาม รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

Millett (1954, pp. 397-400) ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับจิตบริการที่จะก่อให้เกิดความประทับใจ ซึ่งประกอบไปด้วย หลักบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. จิตบริการที่ได้ให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การยึดหลักทุกคนมีความเสมอภาคกัน การให้บริการนั้นจะต้องไม่มีการแบ่งแยก เชื้อชาติ ศาสนา และฐานะทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งเป็นการให้บริการที่เสมอภาคกันแก่สมาชิก และสังคม

2. จิตบริการที่มอบบริการอย่างรวดเร็ว และทันต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการตามลักษณะตามความรีบด่วนผลงานจะดีเลิศเพียงใด หากไม่ตรงต่อเวลา หรือทันต่อเหตุการณ์ ถือว่าผลงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ

3. จิตบริการที่ให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการนั้นต้องคำนึงถึงจำนวนที่เหมาะสม เช่นบุคคล วัตถุประสงค์ต่าง ๆ จะต้องมิให้พอเพียงต่อการบริการ

4. จิตบริการที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) หมายถึง การพร้อมที่ให้บริการอยู่ตลอดเวลา หรือ มีการจัดอบรม เพื่อชักจูงความร่วมมือ ความเข้าใจอยู่เสมอ เช่น ในการปฏิบัติของงานประเภทให้บริการ ได้แก่ ตำรวจ หรือ พยาบาล เป็นต้น

5. จิตบริการที่ให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การพัฒนางานบริการให้มีความเจริญก้าวหน้าและทันสมัยทั้งทางด้านปริมาณงาน และคุณภาพ มีการปรับปรุงรูปแบบ และวิธีการให้บริการมีความเหมาะสม กระชับ ลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่สำคัญออกไป และการนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาใช้

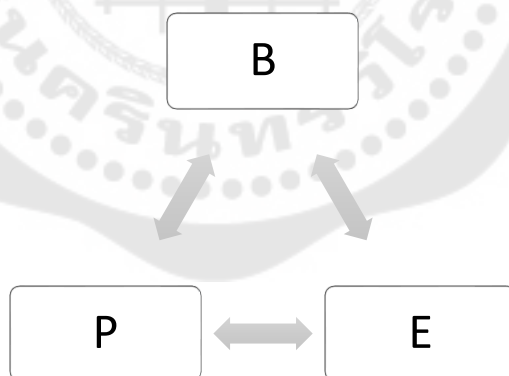
มานิตา ชูช่วย (2561, p. 7) กล่าวว่า จิตบริการ หมายถึง จิตที่พร้อมให้บริการด้วยความจริงใจ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือกับผู้มารับบริการ จนบรรลุเป้าหมายของผู้ให้บริการ เพื่อให้เขาได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด มีประสิทธิภาพด้วยรอยยิ้มของผู้ให้บริการ สร้างความประทับใจแก่ผู้มารับบริการ ให้บริการด้วยความเสมอภาค ทันต่อเวลา เพียงพอ ต่อเนื่อง เกิดความก้าวหน้าในการให้บริการด้วยจิตที่มีเมตตา มีความสุภาพอ่อนโยน ยินดีให้บริการ ด้วยการให้การช่วยเหลือเกื้อกูลต่อผู้ให้บริการอย่างเต็มใจและเต็มความสามารถ

มหาวิทยาลัยพายัพมี ปณิธาน ซึ่งยึดมั่น “สัจจะและบริการ” มุ่งผลิตบัณฑิตให้มีจิตบริการ เพื่อจะเสริมสร้างทัศนคติที่ดีในการบริการรับใช้สังคม เพราะไม่เพียงมุ่งเน้นในการผลิตบัณฑิตให้เก่งด้านวิชาความรู้ แต่ต้องเป็นบุคคลที่ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ต้องมีน้ำใจในการบริการ และมีคุณธรรมในการให้บริการต่อผู้อื่น (มหาวิทยาลัยพายัพ, 2560)

อาจกล่าวได้ว่า คุณลักษณะจิตบริการ เป็น พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น โดยผู้อื่นสามารถรับรู้ได้จากการแสดงออกในลักษณะแววตา กริยา ท่าทาง คำพูด อารมณ์จาก บุคคลนั้น ซึ่งการปฏิบัติด้วยจิตบริการที่ดีนั้นต้องอาศัยองค์ประกอบด้วย 6 คุณลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองในการกระทำของ ตนเอง การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญา (Social Cognitive Learning Theology)

ตามทฤษฎีของแบนดูรา (Bandura, 1986) ซึ่งผู้วิจัยเห็นถึงความสอดคล้องของทฤษฎี ดังกล่าวว่า สามารถนำมาสนับสนุนเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อ พัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยได้ดี ซึ่งสามารถสรุปและอธิบายได้ดังนี้ ความคิดพื้นฐานของการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา เป็นทฤษฎีที่อธิบายพฤติกรรมของ บุคคล ซึ่งคนส่วนมากจะแสดงพฤติกรรมเลียนแบบจากประสบการณ์ของบุคคลโดยตรง และ จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น (Observational Learning or Modeling) เป็นพฤติกรรมของ บุคคลที่ไม่อาจแสดงออกได้จากพลังงานภายใน (Inner Force) ไม่อาจถูกปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลง ได้อย่างอัตโนมัติ (Automatically Shaped) หรือไม่อาจควบคุมได้จากสิ่งเร้าภายนอก (External Stimuli) แต่พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นต้องมาจากการปฏิสัมพันธ์จาก 3 องค์ประกอบ (Triadic Reciprocally) ดังภาพประกอบ 2



B = พฤติกรรม (Behavior), P = บุคคล (Personal), E = สภาพแวดล้อม (Environment)

ภาพประกอบ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายในตัวบุคคล พฤติกรรมและสภาพแวดล้อม

ที่มา: Bandura.(1986). The Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory, p. 24

จากภาพประกอบพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัยแม้จะมีการปฏิสัมพันธ์กัน แต่ไม่ได้หมายความว่า ทั้งสามปัจจัยนั้นจะมีอิทธิพลมากเท่ากัน อาจมีอิทธิพลไม่เท่ากัน และบางครั้งไม่เกิดขึ้นพร้อมกัน ต้องอาศัยเวลาให้ปัจจัยหนึ่งส่งผลให้อีกปัจจัยอื่น ๆ (Bandura, 1986) ซึ่งนอกจากปัจจัยทั้ง 3 ตัวนี้ บันดูราได้เสนอเรื่องการเสริมแรง เพราะการเสริมแรงจะช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมเพิ่มขึ้น ซึ่งการเสริมแรงมีหน้าที่ 3 ประการ คือ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต, 2562, pp. 49-50)

3.1 ทำหน้าที่เป็นตัวบ่อนข้อมูลให้บุคคลได้ทราบว่า บุคคลควรมีการกระทำ พฤติกรรมได้ในสภาพเช่นไรในอนาคต

3.2 ทำหน้าที่เป็นสิ่งจูงใจเนื่องจากประสบการณ์เดิมของบุคคลทำให้เกิดความคาดหวังบางอย่างจากการเสริมแรง ดังนั้นบุคคลจึงคาดหวังถึงผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคตนี้จะกลายเป็นแรงจูงใจต่อพฤติกรรมกระทำในปัจจุบันทำให้บุคคลเพิ่มโอกาสที่จะแสดงพฤติกรรมในเวลาต่อมา

3.3 ทำหน้าที่เป็นตัวเสริมแรง คือการเพิ่มความถี่ของพฤติกรรม แต่ว่าการเพิ่มความถี่ของพฤติกรรมนั้นให้ดีขึ้นนั้น บุคคลต้องตระหนักถึงการได้รับการเสริมแรงด้วย

ตามแนวคิดของบันดูราซึ่งเขามองว่ากระบวนการเรียนรู้ การที่จะสามารถเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมได้ บันดูราเชื่อว่าบุคคลจะสังเกตจากตัวแบบ และจะถ่ายทอดความคิด และการแสดงออกไปพร้อม ๆ กันซึ่งตัวแบบเองมีหน้าที่สำคัญ 3 ลักษณะ คือ (Bandura, 2009)

1) ทำหน้าที่ในการสร้างพฤติกรรมใหม่ 2) ทำหน้าที่เสริมพฤติกรรมที่มีอยู่แล้วในตัวบุคคลให้ดีขึ้น และ 3) หน้าที่ไปยับยั้งการเกิดของพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งตัวแบบยังได้แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ตัวแบบที่เป็นบุคคลจริง ๆ และ ตัวแบบที่เป็นสัญลักษณ์ ประกอบไปด้วย 4 กระบวนการ ดังนี้

1. กระบวนการตั้งใจ (Attentional Processes) คือ การรับรู้ที่แม่นยำ ความตั้งใจในการรับรู้ที่จะเป็นตัวกำหนดว่าบุคคลอยากรับรู้เรื่องใด รวมถึงการมองเห็น การได้ยิน รับรู้รส และสัมผัส ความสามารถทางปัญญา ระดับความตื่นตัว รวมทั้งความชอบจากการที่ได้เรียนรู้มา

2. กระบวนการเก็บจำ (Retention Processes) คือ เมื่อเกิดการรับรู้ บุคคลต้องเข้าสู่กระบวนการเก็บความจำที่เป็นรหัสหรือสัญลักษณ์ เพื่อให้ง่ายต่อการจดจำ

3. กระบวนการกระทำ (Production Process) คือ บุคคลได้นำรหัสที่ได้จดจำไว้ ออกมาเป็นการแสดงออกทางกระทำ การที่จะกระทำได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับกระบวนการจดจำ(Retention process)

4. กระบวนการจูงใจ (Motivation Processes) คือ กระบวนการที่จะนำบุคคลให้เกิดการกระทำ เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำ เช่น การยอมรับทางสังคม วัตถุที่มีมูลค่าพอใน

การจูงใจให้บุคคลเกิดการกระทำ ความพึงพอใจในการแสดงออกของบุคคล และมาตรฐานภายในตนเอง

นอกจากนี้ ทิศนา แคมณี (2550, pp. 20-21) ได้ให้แนวทางในการพัฒนาผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการได้ ดังนี้

1. การกระตุ้นให้ผู้เรียนได้เกิดความเข้าใจและเกิดความตั้งใจในการสังเกตต้นแบบ
2. การนำเสนอต้นแบบนั้นต้องมีความชัดเจนโดดเด่น ไม่ซับซ้อน สังเกตได้ มีประโยชน์ ดึงดูดความสนใจ ทำให้ผู้สังเกตพึงพอใจ
3. การช่วยเหลือให้ผู้เรียนเก็บจำจากต้นแบบ โดยการใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การทำให้เป็นรหัสการจำ การชักซ้อมลักษณะต้นแบบในความคิดและด้วยการกระทำ
4. การจูงใจให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติ ที่ได้จากการรับรู้ เห็นคุณค่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เรียนรู้วิธีการทำกับตนเอง เพื่อพึงพอใจของการฝึกปฏิบัติ
5. การลงมือกระทำหรือฝึกปฏิบัติ โดยให้ผู้เรียนลงมือทำการสังเกตการณ์กระทำของตนเองโดยให้ผู้เรียนได้ข้อมูลย้อนกลับ เพื่อผู้เรียนจะได้เทียบเคียงจากการกระทำของตนเองกับภาพต้นแบบในความคิด

อาจกล่าวสรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาของเบนดูรา สามารถนำมาใช้ในการช่วยศึกษาและปรับพฤติกรรมพฤติกรรมของนักศึกษาได้ อันเนื่องมาจากพฤติกรรมของนักศึกษาในปัจจุบันมีพฤติกรรมเกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคคลโดยตรงและจากการสังเกตพฤติกรรมของผู้อื่น ซึ่งในปัจจุบันสภาพสังคมเปลี่ยนไปจากเดิมอย่างรวดเร็ว ดังนั้นหากต้องการให้นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเกิดพฤติกรรมจิตบริการ ต้องอาศัยต้นแบบที่ดี นักศึกษาสามารถสังเกตและเลียนแบบจากต้นแบบได้ มีการเสริมแรง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมใหม่หรือพัฒนาพฤติกรรมเก่าที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ยับยั้งพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของนักศึกษา ทั้งนี้หากต้องมีปัจจัยของนักศึกษาร่วมด้วย เช่น ความคาดหวัง ความเชื่อ อารมณ์ของบุคคล การรับรู้เกี่ยวกับตนเอง เป้าหมายและความตั้งใจของนักศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงสภาพแวดล้อม โดยอาศัยกระบวนการพัฒนานักศึกษาให้เกิด กระบวนการตั้งใจ (Attention Processes) กระบวนการเก็บจำ (Retention Processes) กระบวนการกระทำ (Production Processes) และ

กระบวนการจูงใจ Motivation Processes)ผ่านรูปแบบกิจกรรมซึ่งสามารถช่วยกำหนดการ
แสดงออกของพฤติกรรมของนักศึกษาให้เกิดคุณลักษณะจิตบริการ

ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Needs)

ตามทฤษฎีของ Maslow (1987 อ้างใน สุทธิ ลิขชะไชย 2555, p. 16) เป็นเรื่องของ
ความเข้าใจในความต้องการของมนุษย์ในสังคม ผู้วิจัยพบว่ามีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับ
ทฤษฎีของเบนดราช่างตันซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยบุคคล ซึ่งนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในปัจจุบัน
เป็นผู้ที่เกิดในยุคเจเนซี ซึ่งมีความต้องการ แรงจูงใจในการทำงาน การใช้ชีวิตในสังคมที่แตกต่าง
จากเดิม ผู้วิจัยเห็นว่าหากสามารถเข้าใจว่านักศึกษาว่ามีความต้องการอะไรบ้างของ และเพื่อ
พัฒนาให้นักศึกษาสามารถเข้าใจความต้องการของผู้อื่นหรือสามารถมองเห็นความสำคัญของ
ผู้อื่น ว่ามีความต้องการหรือคาดหวังอะไรต่อคุณลักษณะที่สำคัญของนักศึกษา โดยเฉพาะ
นักศึกษาในยุคเจเนซีเพื่อให้เกิดคุณลักษณะด้านจิตบริการที่เข้มแข็ง จำเป็นต้องพัฒนาผู้เรียนไปให้
ถึงขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่เรียกว่าขั้นของการตระหนักในตนเอง(Self-Actualization) ซึ่งใน
ขั้นนี้นักศึกษาเองจะกลายเป็นบุคคลที่มีจิตบริการ สามารถนำมาสอดแทรกในการพัฒนารูปแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการได้ ซึ่งผู้วิจัยพอสรุปตามทฤษฎีเป็น 5 ขั้น ลำดับความ
ต้องการดังนี้

1. Physiological Need เป็นความเข้าใจเรื่องความต้องการทางร่างกาย เพราะ
มนุษย์ต้องการการตอบสนองทางสรีรวิทยาเป็นปัจจัยพื้นฐาน เช่น การมีอาหารบำรุงร่างกาย มีที่อยู่
อาศัย ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม ฯลฯ ซึ่งสามารถพัฒนาไปสู่ความต้องการประเภทอื่น ๆ ได้ หากขาด
การตอบสนองของความต้องการในด้านนี้ หรือไม่เพียงพอก็ยากที่จะเกิดความต้องการด้านอื่น

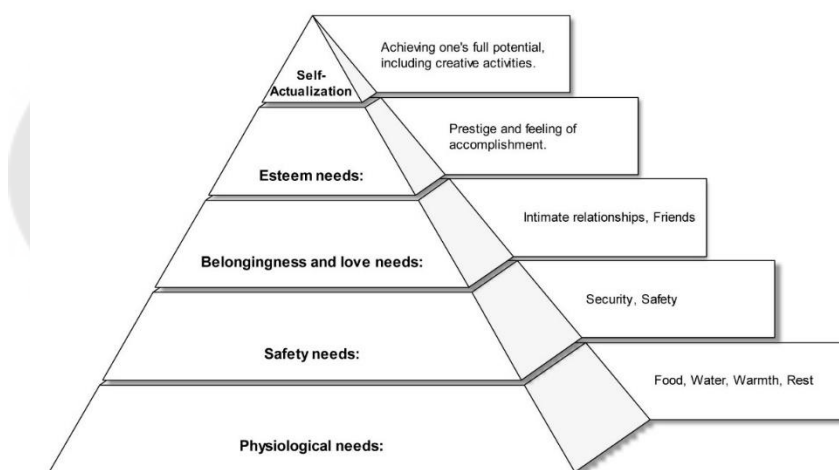
2. Safety Needs เป็นความเข้าใจเรื่อง ความต้องการความปลอดภัยให้กับชีวิต
ของตน ทรัพย์สินของตนเพื่อให้เกิดความปลอดภัย ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเกิดความ
หวาดกลัว มาสโลว์เชื่อว่าความกลัวมีหลายระดับตั้งแต่สามัญจนถึงระดับผิดปกติ ซึ่งเกิดจาก
ขาดการตอบสนองความรู้สึกรู้สึกความมั่นคงปลอดภัยที่เพียงพอ

3. Belonging and Love Needs เป็นความเข้าใจเรื่อง ความต้องการทางด้าน
สังคม เช่น ความรู้สึกที่ตนเองมีความเป็นมนุษย์ที่มีชาติตระกูล มีครอบครัว สถาบัน มีครูบาร
อาจารย์ สถานที่ทำงาน รวมถึงความถูกต้องการถูกรักและได้รับผู้อื่น เช่น ความต้องการให้ผู้อื่นห่วง
หาอาทรตน และตนก็ต้องการมอบความห่วงใยอาทรเกื้อกูลดูแลผู้อื่นเช่นกัน

4. Esteem Needs เป็นความเข้าใจเรื่อง แรงจูงใจของมนุษย์ในการแสวงหาชื่อเสียง
เกียรติยศ และการยกย่องสรรเสริญเชิดชูจากผู้อื่น ได้แก่ ความมีหน้ามีตา การได้เกียรตินิยมจาก

การเรียน คำชมจากครูอาจารย์ในสถาบัน มาสโลว์ อธิบายว่า ความต้องการลำดับนี้มีความสำคัญต่อสุขภาพจิตของมนุษย์ คือ *ความรู้สึกรับถือและเคารพตนเอง* ซึ่งการนับถือจากผู้อื่นต้องไม่ใช่ลักษณะฉาบฉวย ชั่วคราวจอมปลอม

5. Self-Actualized Needs เป็นความเข้าใจเรื่อง ความต้องการของการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ความต้องการที่จะใช้ศักยภาพแห่งตนอย่างเต็มที่ ซึ่งความต้องการลำดับนี้ ถือเป็นความต้องการลำดับสูงสุด ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดคุณธรรมจริยธรรม รู้จักคำว่า พอ สำหรับตนเอง และเรียนรู้ที่จะแบ่งปันเพื่อผู้อื่นได้ มีวินัยในตนเอง มีแรงจูงใจที่ถูกต้องเพื่อตระหนักรู้ถึงความสามารถ ศักยภาพของตนเองและสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์เชิงสร้างสรรค์ในลำดับขั้นนี้ที่เป็นลำดับขั้น ความต้องการที่จะนึกถึงประโยชน์ผู้อื่นและของสังคมส่วนรวมเป็นที่ตั้ง เพราะมาสโลว์เชื่อว่ามนุษย์ทุกคนล้วนมีเป้าหมายในชีวิตเพื่อจะบรรลุถึงความปรารถนาในระดับนี้ทั้งนั้น คือ เพื่อจะเป็นคนเต็มโดยสมบูรณ์ ดังภาพประกอบ 4 ความต้องการ 5 ขั้นลำดับของมาสโลว์



ภาพประกอบ 3 ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierachy of Need

ที่มา: S. A. McLeod (2007). Maslow's Hierarchy of Needs.

นอกจากความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แล้ว เพื่อพัฒนานักศึกษามหาวิทยาลัย พายัพให้ไปถึงขั้นการตระหนักในตนเองได้นั้น นักศึกษาต้องเรียนรู้และเกิดการปรับตัว ซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวของนักศึกษาตามซึ่งมาสโลว์(Maslow,1970)ได้ระบุถึงคุณลักษณะในการปรับตัวสรุปได้ ดังนี้

1. มีความเข้าใจสภาพความเป็นจริงของสภาพแวดล้อมอย่างถ่องแท้ และมี *ความสามารถในการปรับตัวรับรู้เป็นอย่างดีเพื่อสามารถที่จะตัดสินใจผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว*

2. ยอมรับตนเองและยอมรับผู้อื่นในแบบที่เป็น รวมถึงโลกที่ตนเองอาศัยอยู่ตามสภาพจริง ไม่ต้องคิดฝันหรือหลอกตัวเองว่าโลกมีแต่มุมที่ดี

3. แสดงออกทางพฤติกรรมอย่างเป็นธรรมชาติโดยไม่เสแสร้ง ต้องดูมีความเป็นธรรมชาติ ซึ่งอาจทำให้บุคคลขาดซึ่งความสุข

4. วิเคราะห์ปัญหาอย่างตรงไปตรงมาและมีเหตุผล ไม่คิดเข้าข้างความคิดตนเอง รวมทั้งกล้าเผชิญต่อปัญหาและอุปสรรคอย่างไม่ท้อถอย

5. แสดงออกตนเองอย่างเต็มศักยภาพ มีอิสระเสรีภาพในการใช้ชีวิต โดยสามารถพึ่งพาตนเอง และอยู่อย่างสงบกับผู้อื่นได้

6. ชื่นชมคนรอบข้าง และมองโลกในแง่ดี โดยไม่เกิดอาการเบื่อหน่าย

7. มีอารมณ์ที่มั่นคง อารมณ์ดี ไม่เกลียดชังผู้อื่น เคียดแค้นหรือริษยา มีการยับยั้งชั่งใจได้ และมีอารมณ์ขันอย่างมีสติและมีความคิด

8. มีความสมบูรณ์ทางจิต และไม่ส่อถึงความบกพร่องทางบุคลิกภาพ เช่น มีนิสัยชอบจับผิดผู้อื่น ระวังผู้อื่นตลอดเวลา นำปัญหาเรื่องเล็กน้อยมาคิด มีความเครียดและความวิตกกังวลมากจนเกินไป

9. สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ โดยมีการกระทำการที่ถูกต้อง คือ พร้อมในการช่วยเหลือ เสียสละเพื่อผู้อื่น และสนใจสวัสดิภาพของเพื่อนมนุษย์อย่างแท้จริง

10. สามารถเลือกคบเพื่อนที่เป็นเพื่อนแท้ได้ และสร้างสัมพันธ์อันลึกซึ้ง มีการอุทิศตนให้เพื่อนสนิทมิตรแท้

11. แสดงถึงความรู้สึกลึกซึ้งอันล้ำลึกเกี่ยวกับธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น มีการชื่นชมในภาพวาด งานศิลปะ หรือสุนทรีย์ภาพตามธรรมชาติ

12. มีความคิดสร้างสรรค์ โดยรู้จักสรรหาสิ่งใหม่ ๆ ให้กับชีวิต

13. มีความพร้อมในการก้าวสู่ประสบการณ์ใหม่ ๆ ของชีวิต

14. ยึดมั่นในหลักการและศีลธรรมที่ดีงาม มีจรรยาบรรณ และกระทำทุกสิ่งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ถูกต้อง อย่างดีงามและเหมาะสม

อาจสรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำเป็นต้องเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาที่ในปัจจุบันถือเป็นบุคคลที่เกิดในเจนซี หากสามารถเข้าใจถึงความต้องการของนักศึกษาได้ทีละลำดับขั้นได้จนกระทั่งไปถึงความต้องการขั้นสูงสุดคือ ขั้นการตระหนักในตนเองได้แล้ว ก็จะพัฒนาคุณลักษณะนักศึกษาให้เกิดคุณลักษณะจิตบริการได้

ทฤษฎีจิตสังคมของอีริกสัน

อีริก อีริกสัน (Erikson, 1902 อ้างใน พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์, 2556, p. 96) เป็นทฤษฎีที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาการของบุคลิกภาพของบุคคลตั้งแต่วัยเด็กจนถึงวัยผู้ใหญ่ โดยทำความเข้าใจต่อ 3 สิ่ง ได้แก่ 1) พัฒนาการของบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นเรื่องของการเจริญเติบโต และการรักษาพฤติกรรมทางประสาท 2) กระบวนการทางสังคมของบุคคลที่เป็นไปตามอิทธิพลของสังคมและวัฒนธรรม 3) เป้าหมายของแต่ละบุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จในการพัฒนาอัตลักษณ์ของตนเอง โดยบุคคลจะพัฒนาเป็นเช่นใดนั้น เป็นผลจากการได้รับอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่บุคคลนั้นเติบโตมา โดยอาศัยปฏิสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาทางชีวภาพและประสบการณ์ต่าง ๆ ในสภาพแวดล้อม ซึ่งบุคลิกภาพของนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาอยู่ระหว่างขั้นที่ 5 และ 6 ของอีริกสัน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับอัตลักษณ์ของตนเอง (Sense of Identity Versus Sense of Identity Diffusion) ซึ่งระยะนี้เป็นเรื่องของความคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) รับรู้ถึงบทบาทของตนเอง ทั้งบทบาททางเพศ บทบาททางอาชีพ และการปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับหน้าที่บทบาทความรับผิดชอบนั้น ๆ ครอบคลุมจึงถือว่ามีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาอัตลักษณ์ของบุคคลในระยะนี้มาก และขั้นที่ 6 ความรู้สึกใกล้ชิดกับบุคคลอื่นหรือความรู้สึกต้องการพื้นที่ส่วนตัว (Sense of Intimacy Versus Sense of Isolation) เป็นระยะวัยผู้ใหญ่ตอนต้น ซึ่งมีการเริ่มต้นพัฒนาบทบาทของตนเองและมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นนอกครอบครัว โดยเฉพาะความสัมพันธ์เชิงคู่สาว หรือ ความสัมพันธ์กับเพื่อน บุคคลที่ประสบความสำเร็จในขั้นนี้จะมีความสุข ส่วนบุคคลที่ประสบปัญหาในขั้นนี้จะรู้สึกในความบกพร่องในความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชอบเก็บตัว และอยู่ตามลำพัง (Santrock, 2011 อ้างใน ประกายรัตน์ ภัทรธิติ, 2560, p. 34-35)

อาจกล่าวสรุปในทฤษฎีนี้เพื่อใช้ในการเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพได้นั้น จำเป็นต้องมีส่งเสริมให้นักศึกษาได้ค้นหาอัตลักษณ์ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งสภาพแวดล้อม หรือสังคมมีความสำคัญต่อนักศึกษาอย่างมาก หากจะสร้างบุคลิกภาพของบุคคลให้เป็นคนที่มีบุคลิกภาพที่พึงปรารถนา อาจทำได้โดยการพัฒนาอัตลักษณ์ให้เหมาะสม ซึ่งสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น เป้าหมายในอาชีพ ความสนใจในดนตรี ด้านกีฬา งานอดิเรก และด้านกิจกรรม เป็นต้น เมื่อนักศึกษาทราบถึงศักยภาพและอัตลักษณ์ของตนเองแล้ว ก็จะเกิดความมั่นใจในความสามารถของตนเอง เข้าใจถึงความต้องการของตนเอง รวมถึงความสามารถในการแสดงบทบาทหน้าที่รับผิดชอบของตนเองได้อย่างเหมาะสม

ทฤษฎีพัฒนาการด้านการคิดของเพียร์เจต์ (Jean Piaget)

ฌอง เพียร์เจต์ เป็นนักจิตวิทยาที่ทำการศึกษารื่องพัฒนาการด้านสติปัญญาอย่างเป็นระบบ “พัฒนาการด้านการรู้คิด” (Cognitive Development Theory) เพียร์เจต์เชื่อว่าเด็กไม่ได้มีความรู้ค่อยไปกว่าเดิม แต่เด็กสามารถมีความคิดแตกต่างอย่างเด่นชัดเมื่อเทียบกับผู้ใหญ่ โดยเป้าหมายของทฤษฎีนี้จะอธิบายกลไกและกระบวนการในการพัฒนาการของเด็กจนกระทั่งเป็นผู้ใหญ่ ซึ่งสามารถให้เหตุผล ความรู้และคิดได้ โดยการเรียนรู้ของเด็กนั้นขึ้นอยู่กับประเด็นสำคัญ 3 ประเด็น ได้แก่ (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2540, pp. 48-49)

1. โครงสร้างของความคิด การเรียนรู้ และการรับรู้

การพัฒนาโครงสร้างทางความคิด การเรียนรู้ และการรับรู้ หรือที่เรารู้จักกันในชื่อ สกีม (Scheme) เป็นรูปแบบที่บุคคลใช้ในการนึกคิดเพื่อแสดงออกต่อสถานการณ์ต่าง ๆ เช่น เด็กเล็ก ชอบบอมบี้ คลาน การยืนหรือเดิน ฯลฯ แต่เมื่อบุคคลโตขึ้น พัฒนาการด้านสติปัญญาจะเกิดความซับซ้อนขึ้น โดยมีความเป็นนามธรรมมากขึ้น ดังนั้นการสังเกตบุคคลจากการสกีมจึงทำได้ยาก (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2540, p. 56)

2. หลักการของการพัฒนาการเรียนรู้

เพียร์เจต์ได้แบ่งการรับรู้ออกเป็น 2 ขั้นตอน 1) การซึมซับหรือการปรับตัว (Assimilation) เป็นเรื่องของการที่สมองรับรู้สิ่งใหม่ หรือข้อมูลใหม่ และแปลความเข้ากับความรู้เดิม 2) การปรับเปลี่ยนหรือการปรับขยาย เป็นเรื่องของการที่สมองรับรู้สิ่งใหม่ที่ต่างไปจากการเรียนรู้เดิม ซึ่งขั้นตอนทั้ง 2 ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นได้โดยผ่านหลักการที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 3 ประการ คือ

2.1 การจัดระบบ เป็นการจัดวางและประสานความรู้ของตนเองอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่วัยทารกและวิธีการจัดการระบบจะเพิ่มความซับซ้อนขึ้นตามวัยของบุคคล

2.2 การปรับตัว เป็นการจัดการกับข้อมูลที่บุคคลได้รับมา ซึ่งมีวิธีการรับรู้สิ่งใหม่ และการปรับเปลี่ยนความคิดเพื่อรับรู้สิ่งใหม่

2.3 การรักษาสสมดุล เป็นความพยายามของบุคคลในการรักษาสภาพของตนเองให้เกิดความสมดุลระหว่างตนเองกับสภาพแวดล้อม เพื่อให้เกิดพัฒนาการเชิงบวก

นอกจากนี้ เพียร์เจต์ได้อธิบายต่อไปว่าบุคคลมีพัฒนาการด้านการรู้คิดของวัยรุ่น ซึ่ง มีระยะพัฒนาการด้านประสาทสัมผัส (Sensorimotor Stage) การเปลี่ยนแปลงทางการรู้คิด ขึ้นอยู่กับการประสานงานของประสาทสัมผัสของการสะท้อน (Reflexes) และการเคลื่อนไหวของ

ร่างกาย ดังนั้น พัฒนาการโครงสร้างสติปัญญาเบื้องต้น (Beginnings of Thought) เป็นระยะการคิดปฏิบัติการ (Formal Operational Stage) ช่วงอายุระหว่าง 12 ปีขึ้นไปจนถึงวัยผู้ใหญ่ ระยะนี้เป็นการพัฒนาด้านการรู้คิดของบุคคลที่ขึ้นสู่ระดับวุฒิภาวะสูงสุด คือ จะมีความสามารถคิดได้ใกล้เคียงกับผู้ใหญ่ คิดในเรื่องที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม คิดสังเคราะห์ ตั้งสมมุติฐานในเรื่องต่าง ๆ ได้ สามารถคิดอย่างมีเหตุผล และคิดแบบวิทยาศาสตร์ได้ เป็นการคิดที่ไม่ได้ยึดถือเฉพาะเรื่องความเป็นจริงเท่านั้น แต่สามารถให้เหตุผลจากหลักฐานและหาข้อสรุปที่เหมาะสมได้ สามารถหาข้อสรุปได้จากหลักฐานต่าง ๆ เรียกว่า การใช้เหตุผลแบบอนุมาน หรือนิรนัย (Deductive reasoning) และอุปมาน หรือ อุปนัย (Inductive Reasoning) เพื่อสรุปเป็นองค์ความรู้

อาจทำให้เห็นว่าการให้เหตุผลลักษณะเช่นนี้เป็นวิธีการเก็บข้อมูลจากการสังเกตในเรื่องต่าง ๆ จนสามารถนำมาเป็นทฤษฎีต่าง ๆ ได้นั่นเอง ทุกคนจะต้องผ่านแต่ละระยะของการพัฒนาการเหมือนกันหมด ตั้งแต่ระยะแรกถึงสุดท้าย ไม่สามารถข้ามระยะได้ แม้ว่าบุคคลบางคนอาจไม่บรรลุผลสำเร็จในการพัฒนาระยะสุดท้ายก็ตาม เนื่องจากบางคนมีพัฒนาการไม่เท่ากัน บางคนช้า บางคนเร็ว ซึ่งจะมีความแตกต่างกัน ไม่ได้มีการกำหนดช่วงวัยที่ชัดเจนในแต่ละระยะของการพัฒนาบุคคลได้ว่าจะต้องมีอายุเท่าใดถึงจะอยู่ในการพัฒนาระยะใด การกำหนดอายุไว้ในแต่ละระยะนั้นส่วนใหญ่มักเป็นไปตามอายุของบุคคลโดยเฉลี่ยที่จะเข้าสู่แต่ละระยะของการพัฒนาเท่านั้น

อาจสรุปได้ว่า ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผู้วิจัยเห็นว่าการด้านการคิดของเพียร์เจตมีความสำคัญต่อนักศึกษาอย่างมาก เพราะเป็นเรื่องของการพัฒนาด้านการรับรู้ของบุคคล ซึ่งเพียร์เจตมองว่า พัฒนาการด้านการรู้คิดที่เกิดขึ้นตั้งแต่ช่วงวัยรุ่นนั้นจะพัฒนาต่อเนื่องไปในวัยผู้ใหญ่ ไม่ได้มีลักษณะอื่นใดที่โดดเด่นขึ้นไปอีก มีเพียงประสบการณ์ที่มากขึ้นที่ทำให้บุคคลมีการรู้คิดมากขึ้น ดังนั้นหากนำทฤษฎีการรู้คิดของเพียร์เจตไปใช้ในการจัดการจัดกิจกรรมสำหรับเชิงเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษาและสอดคล้องกับสติปัญญาและระยะพัฒนาการด้านการรู้คิดของบุคคลอย่างถูกต้องจะส่งผลดีต่อนักศึกษาอย่างยิ่ง

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม (Tree Moral Theory)

ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมของอาจารย์ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน, 2538, pp. 53-63) ได้อธิบายถึงสาเหตุทางจิตใจ และพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งว่ามีอะไรบ้าง ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปถึงลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจที่ไปสู่พฤติกรรมทางจริยธรรม ซึ่งจะสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งได้อธิบายใน

รูปลักษณะของต้นไม้ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นดอกและผลของต้นไม้ ส่วนที่เป็นลำต้น และส่วนที่เป็นรากแก้ว

ส่วนแรก คือ ดอกและผลบนต้น แสดงถึงพฤติกรรมกระทำดีและละเว้นการกระทำชั่ว แสดงถึงพฤติกรรมในการทำงานอย่างขยันขันแข็งเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวม เป็นพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ สู่ถึงพฤติกรรมของความเป็นพลเมืองที่ดี ซึ่งเอื้อต่อการพัฒนาประเทศ โดยพฤติกรรมที่พึงประสงค์นี้มีสาเหตุมาจาก 2 องค์ประกอบ คือ

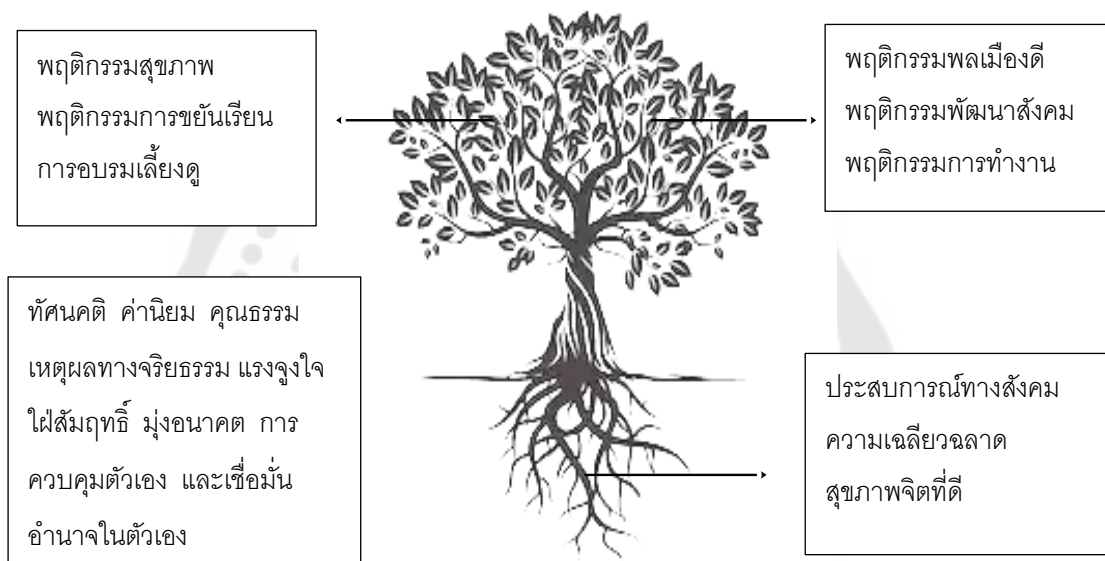
องค์ประกอบแรก ส่วนที่เป็นลำต้น คือ สาเหตุทางจิตใจที่เป็นส่วนของลำต้น ซึ่งประกอบไปด้วยจิตลักษณะ 5 ประการ ดังนี้

1. จิตลักษณะเชิงเหตุผลเชิงจริยธรรม หรือการเห็นแก่ผู้อื่นและส่วนรวม รวมถึงการเห็นแก่หลักสากลมากกว่าการเห็นประโยชน์ของตนเอง
2. จิตลักษณะมุ่งอนาคต สามารถคาดการณ์ไกล และการควบคุมตนเองให้อึดทนรอได้อย่างเหมาะสม
3. ความเชื่ออำนาจในตนเองว่าทำได้ดี ทำผิดจะต้องได้รับโทษ
4. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หรือ ความมุ่งมั่นฝ่าฟันอุปสรรคจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้
5. ทศนคติ คุณธรรม และค่านิยม ที่เกิดขึ้นและเกี่ยวข้องกับสถานการณ์นั้น ๆ

ดังนั้นหากต้องการเข้าใจ ทำนาย หรืออธิบายพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมชนิดไหน จำเป็นต้องใช้องค์ประกอบทางจิตในบางด้านมาเป็นองค์ประกอบในการอธิบายหาชนิดของพฤติกรรม หรือต้องให้องค์ประกอบทั้ง 5 ประการมาหาเหตุผลประกอบกัน เพื่ออธิบายลักษณะของพฤติกรรมนั้น ๆ ได้ดีที่สุด เพราะบุคคลใดจะเป็นผู้ที่มีพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งอย่างสม่ำเสมอ หากขาดลักษณะหลายประการมากเท่าใด บุคคลนั้นจะเป็นผู้ที่ไม่สามารถเป็นคนดีและคนเก่งได้ นอกจากจิต 5 ประการแล้ว การที่บุคคลจะสามารถมีพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งได้ก็ต่อเมื่อบุคคลมีองค์ประกอบที่สอง ส่วนที่เป็นรากแก้ว คือ ซึ่งลักษณะทางจิตที่เป็นพื้นฐานทางจิตใจ ประกอบไปด้วย 3 ประการ คือ

- 1) สติปัญญาหรือความเฉลียวฉลาด เหมาะสมกับอายุ เมื่อเป็นผู้ใหญ่ก็มีความสามารถทางการคิดที่เป็นนามธรรมขั้นสูงได้
- 2) ประสพการณ์ทางสังคม หมายถึง การเข้าใจมนุษย์และสังคม รู้จักการเอาใจเขามาใส่ใจเรา
- 3) สุขภาพจิต ซึ่งหมายถึง การมีความวิตกกังวลน้อย หรือในปริมาณที่เหมาะสมกับเหตุการณ์

ลักษณะทางจิตทั้งสามประการนี้อาจเป็นสาเหตุของการพัฒนาลักษณะจิตใจ 5 ด้าน ในส่วนของลำดับก็ยอมได้ หมายถึง บุคคลจะต้องมีลักษณะทางจิตพื้นฐาน 3 ด้าน ในปริมาณที่เหมาะสมกับอายุถึงจะเป็นผู้ที่มีความพร้อมที่จะพัฒนาจิตลักษณะทั้ง 5 ประการได้ และลักษณะทางจิตใจ 5 ประการจะถูกพัฒนาขึ้นเองโดยอัตโนมัติ หากบุคคลมีพื้นฐานทางจิตทั้ง 3 สามประการ ดังนั้นลักษณะจิตพื้นฐาน 3 ประการจึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรมของคนดีและคนเก่งนั่นเอง และพื้นฐานลักษณะทางจิตทั้ง 3 สามประการยังเป็นสาเหตุร่วมกับลักษณะทางจิตใจ 5 ประการที่ลำดับเพื่อนำไปใช้อธิบายและพัฒนาพฤติกรรมคนดีและคนเก่ง



ภาพประกอบ 4 ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม และลักษณะพื้นฐานและองค์ประกอบทางจิตใจที่นำไปสู่พฤติกรรมทางจริยธรรม

ที่มา: ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2544). ทฤษฎีต้นไม้จริยธรรม การวิจัยและการพัฒนาบุคลากร

อาจกล่าวได้ว่า หลักการสร้างให้บุคคลมีจิตใจที่ดีได้นั้น คือต้องเริ่มจากการพัฒนาบุคคล ให้มีความเฉลียวฉลาด มีสุขภาพจิตดี และมีประสบการณ์ทางสังคมสูง ซึ่งประโยชน์ในการนำทฤษฎีต้นไม้จริยธรรมมาพัฒนาบุคคลเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของบุคคล คือ เสริมสร้างการเป็นสมาชิกที่ดีในสังคมและของศาสนา เสริมสร้างความเป็นตัวของตัวเอง การฝึกฝนการรับรู้ การรู้คิดในเชิงนามธรรม และคิดอย่างมีระบบในด้านต่าง ๆ และเป็นการเตรียมบุคคลเพื่อเป็นผู้นำของครอบครัว และหน่วยงานในอนาคต

องค์ประกอบจิตบริการ

ประเวศ วะสี (2542, p. 20) กล่าวว่า องค์ประกอบจิตบริการของบุคคล มีดังนี้

1. องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognition) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่เป็นส่วนของการรู้ หรือเกิดความรับรู้ของความเป็นหลัก เช่น การรับรู้ (Perception) ความทรงจำ (Memory) ความมีเหตุผล (Reasoning) และการใช้ปัญญา (Intellect)

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective) เป็นส่วนที่ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นความคิดอีกต่อหนึ่ง เป็นส่วนของความรู้สึกทางใจของความเป็นหลักที่รวมเอาความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบ

3. องค์ประกอบทางด้านการปฏิบัติ หรือการกระทำ (Behavior) เป็นองค์ประกอบที่ก่อเกิดแนวโน้มในทางปฏิบัติ หรือปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม ซึ่งส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจ หรือความคิดรวบยอด (Concept) เกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นพื้นฐาน

ยุทธนา วรณปิติ (2542b, pp. 181-183) กล่าวว่า องค์ประกอบของบุคคลที่มีจิตสาธารณะ ควรมีคุณลักษณะดังนี้

1. การทุ่มเทและอุทิศตน สิทธิพลเมืองต้องสอดคล้องกับความรับผิดชอบทางสังคม บุคคลไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามสิทธิเท่านั้น แต่ต้องปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือให้บริการแก่บุคคลอื่น เพื่อพัฒนาสังคมด้วยอาทิ ถ้าต้องการให้ผู้แทนราษฎรมีความรับผิดชอบต่อความต้องการ และประโยชน์ของประชาชน ประชาชนก็ต้องให้ความเอาใจใส่และติดตาม ไม่เพียงทำการหย่อนบัตรเลือกตั้งเท่านั้น ต้องเสียสละเวลาให้ในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการเมืองระดับท้องถิ่น และในสถาบันต่าง ๆ

2. เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล จากกระแสปัจเจกชนนิยม ส่งผลให้คนในสังคมมีลักษณะปิดกั้นตัวเอง ไม่ไว้วางใจผู้อื่น เลือคบเฉพาะกลุ่มที่มีความเหมือนกัน ไม่สนใจการเมืองทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจของสังคมเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม เกิดข้อขัดแย้ง การยุติข้อขัดแย้งโดยการฟังเสียงข้างมาก ไม่นำไปสู่ประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นผู้มีจิตสาธารณะถึงส่วนรวม ต้องเป็นพลเมืองในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์ทางสังคมสมัยใหม่ มีความอดทน ตระหนักถึงการมีส่วนร่วม ไม่ทำให้ได้อย่างที่ตนต้องการเสมอไป ต้องเคารพ และยอมรับความแตกต่างที่หลากหลาย และหาวิธีการอยู่ร่วมกับความขัดแย้งโดยการแสวงหาทางออกร่วมกัน การจำแนกประเด็นปัญหา การใช้เหตุผลในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตัดสินใจ ต้องมีการพูดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุด เพื่อหาข้อยุติ สร้างการเข้าร่วมรับรู้ ตัดสินใจ และฉันทกกำลังเพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกฝ่าย

3. คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม คนในสังคมต้องคิดถึงการเมือง ในฐานะกิจการเพื่อส่วนรวม และเพื่อคุณธรรมมากขึ้น

4. การลงมือกระทำ การวิพากษ์วิจารณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้นต้องลงมือกระทำ โดยเริ่มจากครอบครัวในการวางฐานะให้เกิดการอบรมด้านจริยธรรมของพลเมือง สถาบันการศึกษาไม่เป็นเพียงแต่เป็นสถานที่ฝึกอบรม และให้ความรู้เท่านั้น ต้องรับช่วงต่อในการสร้างค่านิยมที่เหมาะสมต่อจากครอบครัว รวมทั้งเครือข่ายสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนบ้าน ที่ทำงาน สโมสร สมาคมต่าง ๆ เชื่อมโยงบุคคลที่สนใจเรื่องของตนเข้าเป็นกลุ่มที่ใส่ใจผู้อื่นช่วยดำรงรักษาประชาคม สังคม และกฎจริยธรรม รวมทั้งสถาบันที่มีอิทธิพลสูงต่อสังคม คือ สถาบันศาสนาและสื่อมวลชน นับว่ามีบทบาทสำคัญในการสร้างให้สังคมเข้มแข็ง

หฤทัย อาจปฐู (2544, p. 47) กล่าวว่า จิตบริการหรือการคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสร้าง และต้องมิกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ โดยต้องเป็นรูปธรรมอันนำไปสู่กระบวนการพัฒนาจิตบริการ ดังนี้

1. การสร้างองค์กร ผู้นำ สื่อ วัฒนธรรมใหม่ การสร้างประโยชน์ร่วมกัน
2. การทำให้เกิดกลุ่ม ทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ มีการเข้าร่วมกับกลุ่ม มีกิจกรรมสาธารณะ และมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง
3. มีทุนประชาคม ได้แก่ ความรู้ ภูมิปัญญา ทรัพยากร
4. การได้รับข้อมูลข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ ทั้งในระบบ และนอกระบบการศึกษา
5. การสร้างเครือข่ายจากทุกชั้นปี ทุกคณะ และนอกสถาบัน
6. การปรับเปลี่ยนโครงสร้างโดยเริ่มจากตนเอง ให้มีระบบคิดที่ยอมรับความคิดเห็นผู้อื่น
7. การสร้างกฎระเบียบร่วมกัน สร้างความตระหนัก มีการปลูกฝังแนวคิด สร้างให้เกิดวัฒนธรรมใหม่
8. ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ฐานะพลเมืองของประเทศ การสร้างจิตสำนึกในความเป็นเจ้าของประเทศร่วมกัน การมีสิทธิทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม
9. การมีส่วนร่วมในด้านต่าง ๆ มีการเปิดโอกาสให้แสดงออก มีประเด็นที่จะเคลื่อนไหว หรือทำกิจกรรมร่วมกัน มีการเสียสละทุ่มเท และการกระทำอย่างต่อเนื่อง ไม่ติดรูปแบบ มีการสร้างเครือข่าย
10. ทุนทางวัฒนธรรม ได้แก่ ศาสนา ประเพณี ความเชื่อ จริยธรรม ความเอื้อเฟื้อ เผื่อแผ่ ความเอื้ออาทรต่อกัน โดยเริ่มต้นจากการให้การศึกษา และสื่อจะมีส่วนร่วม

สร้างให้เกิดความคิดหลากหลายที่ชี้ให้เห็นคุณโทษต่าง ๆ รวมทั้งการเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม มีชุมชนแห่งการเรียนรู้

11. การมีผู้นำ หรือบุคคลสาธารณะที่เป็นแบบอย่าง มีจิตสำนึกต่อสังคมมีคุณธรรม และสามารถสร้างระบบผู้นำร่วมได้

สอดคล้องกับ ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร (2543, p. 13) กล่าวว่า จิตบริการทางสังคมหรือจิตคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน อยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมทั้ง แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 2 ปัจจัย

1. ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับภาวะทางสัมพันธภาพของมนุษย์ ภาวะทางสังคมเป็นภาวะลึกซึ้งกว่าภาวะทางกายภาพ เป็นภาวะที่ได้รับการอบรมกล่อมเกลา และสะสมอยู่ในส่วนของการรับรู้ที่ละเอียดละน้อย ทำให้เกิดจิตสำนึกที่มีรูปแบบหลากหลาย ภาวะแวดล้อมทางสังคมนี้ เริ่มตั้งแต่พ่อแม่ ญาติพี่น้อง เพื่อน ครู สื่อมวลชน บุคคลทั่วไป ตลอดจนระดับองค์กร วัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อ กฎหมาย ศาสนา รวมทั้งสภาวะแวดล้อมด้านการสื่อสารมวลชน และส่วนที่กำกับสำนึกของบุคคล คือ การได้สัมผัสจากการใช้ชีวิตที่มีพลังต่อการเกิดสำนึก อาทิ การไปเรียนในมหาวิทยาลัย การไปทำงาน คูละคร ฟังผู้คนสนทนา การรับรู้ข่าวสารเหตุบ้านการเมือง

2. ปัจจัยภายใน หรือสำนึกสาธารณะที่เกิดจากปัจจัยภายใน หมายถึง การวิเคราะห์ของแต่ละบุคคลการพิจารณาตัดสินคุณค่า และความดีงาม ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม และการประพฤติปฏิบัติ โดยเฉพาะการปฏิบัติทางจิตใจ เพื่อขัดเกลาตนเองให้เป็นไปทางใดทางหนึ่ง โดยเกิดจากการรับรู้ การเรียนรู้ การมองเห็น การคิด แล้วนำมาเพื่อการตัดสินใจว่าต้องสร้างสำนึกแบบใด ก็จะมีการฝึกฝน และสร้างสำนึกเหล่านั้น

Barnett (1994, p. 18-19 อ้างใน (พรพนอร อุฑุภาพ, 2547b)พรพนอร อุฑุภาพ, 2547, น. 33) ได้เสนอว่า ภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีหน้าที่ 4 ประการ คือ

1. เป็นแหล่งผลิตกำลังคนที่มีคุณภาพ
2. เป็นแหล่งฝึกอบรมทางการวิจัย
3. เป็นแหล่งในการจัดฝึกอบรม
4. เป็นแหล่งที่ให้โอกาสในการศึกษาตลอดชีวิต

Beauchamp (1981, p. 164 อ้างถึงใน พรพนอร อุฑุภาพ, 2547, น. 33) มีความเห็นว่า การผลิตบัณฑิตเป็นหน้าที่สำคัญที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องตระหนักโดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนจะเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นอย่างมากเปรียบเสมือนการนำแผนไปสู่การปฏิบัติในสถานศึกษา (โดยนักศึกษาที่เข้ามาในสถาบันอุดมศึกษาควรมีความพร้อมในการศึกษา และมีความ

คุณลักษณะพื้นฐานที่สำคัญได้แก่ ความรู้ เจตคติที่ดีในสาขาที่ศึกษา เช่น ความมีคุณธรรม จริยธรรม ความขยัน ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ ความประหยัด ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล ความสามารถในการทำงาน ที่ได้รับมอบหมายจนบรรลุตามวัตถุประสงค์ ความเป็นผู้นำ การมีมนุษยสัมพันธ์ ความรอบคอบ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ค่านิยมในการดำเนินชีวิต การมีจิตใจใฝ่รู้ (Inquiring Mind) ตลอดจนความสามารถทางภาษา และการสื่อสาร ซึ่งคุณสมบัตินี้เป็นพื้นฐานการศึกษา และการใช้ชีวิตในสังคมอุดมศึกษาของนักศึกษา และนอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมบทบาทของพลเมืองในด้านการปลูกฝังจิตสำนึกควบคู่กับการศึกษาด้วย เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเอง สังคม และประเทศชาติ (พรพนอร อุสุภาพ, 2547a, p. 33)

พระศรีสิทธิมนูญ และสุภาพรรณ เพิ่มพูน (2559, p. 14) กล่าวถึงองค์ประกอบของ พฤติกรรมจิตอาสา หรือจิตบริการ ดังนี้

1. ด้านความมีน้ำใจ ในสังคมปัจจุบันการอยู่ร่วมกัน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความน้ำใจไมตรีที่ดีต่อกัน จึงจะอยู่กันได้อย่างสันติสุข ความมีน้ำใจเป็นเรื่องที่ทุกคนทำได้ โดยไม่ต้องใช้เงินทองมากมายเพียงแค่แสดงความเมตตา กรุณาต่อเพื่อนมนุษย์ โดยการช่วยเหลือเล็กๆ น้อยๆ ก็เป็นการแสดงความมีน้ำใจได้ เช่น การพาเด็กเล็ก หรือผู้สูงอายุข้ามถนน หรือการสละที่นั่งบนรถโดยสารให้แก่เด็ก สตรี และหญิงมีครรภ์ เป็นต้น นับว่าเป็นการแสดงน้ำใจ การแสดงความมีน้ำใจจึงไม่ใช่วัดกันด้วยเงินเพียงอย่างเดียวเท่านั้น การฝึกฝนให้เป็นคนมีน้ำใจ นอกจากจะทำให้มีจิตใจที่ดีงามเบิกบานแจ่มใส ผิวพรรณผ่องใส ใบหน้าอímเอิบแล้วยังทำให้ได้มิตรสหายมาก ใครก็อยากคบหาสมาคมด้วย เพราะความมีน้ำใจและแสดงถึงความมีเมตตาต่อผู้อื่น เมื่อฝึกฝนแล้วในชีวิตจะพบแต่ความสุข

2. ด้านความรับผิดชอบ ความรับผิดชอบเป็นคุณลักษณะหนึ่งของจริยธรรมที่จะต้องสร้างขึ้นในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการทำหน้าที่ให้สมบูรณ์ตามศักยภาพของแต่ละบุคคล คุณสมบัติของความรับผิดชอบเสริมสร้างให้เกิดลักษณะที่พึงประสงค์ของนักเรียน ที่จะส่งเสริมให้เป็นผู้ใหญ่ที่มีจริยธรรมดี เป็นพลเมืองที่ดีในอนาคต

3. ด้านความเสียสละ ความเสียสละเป็นการแสดงออกโดยการอุทิศเวลา และเสียสละในการทำกิจกรรมร่วมกับเพื่อนด้วยความเต็มใจ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นและส่วนรวมมากกว่าเป็นประโยชน์ส่วนตน ได้แก่ การสละทรัพย์สินของ การเสียสละกำลังกาย การเสียสละสติปัญญา การเสียสละเวลาและการเสียสละความสุขสบาย

4. ด้านความสามัคคี ความสามัคคีเป็นหลักธรรมหรือหลักปฏิบัติสากลของสังคมมนุษย์ หากกลุ่มชนใดมีความสามัคคี ปัญหาต่าง ๆ ความขัดแย้ง ความเสื่อมโทรมด้านต่าง ๆ ในสังคมนั้นจะมีย่อยลง เพราะการแสดงออกด้วยความร่วมแรงกายใจกัน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จ ลุล่วงอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมให้ประโยชน์ต่องานของส่วนรวม และยังช่วยพัฒนาผู้เข้าร่วมกิจกรรมพร้อม ๆ กัน จึงควรส่งเสริมให้มีการทำงานเป็นทีมให้มากขึ้น ผู้ที่ต้องการพัฒนาตน ควรต้องแสวงหาโอกาสเข้าร่วมทำงานกับผู้อื่นในทุกงาน ที่เป็นไปได้ ในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะในวันเรียน การแสวงหาโอกาสทำกิจกรรมทุกรูปแบบกับเพื่อน ๆ ก็จะช่วยพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นทีมได้มาก

รัตนา ตั้งอมร (2552, p. 15) กล่าวถึง องค์ประกอบของจิตบริการ ว่ามีองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความคิด เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่เป็นส่วนของการรู้ หรือเกิดความรับรู้ของความสำนึกเป็นหลัก เช่น การรับรู้ ความทรงจำ ความมีเหตุผล และการใช้ปัญญา เป็นต้น

2. องค์ประกอบด้านความรู้สึก เป็นส่วนประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจะเป็นสิ่งกระตุ้นความคิดอีกต่อหนึ่ง เป็นส่วนของความรู้สึกทางใจของความสำนึก ที่รวมเอาความรู้สึกของบุคคลในด้านบวก หรือด้านลบ

3. องค์ประกอบทางด้านการปฏิบัติ หรือการกระทำ (Behavior) เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแนวโน้มทางปฏิบัติหรือปฏิกิริยาตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม ซึ่งส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจหรือความคิดรวบยอดเกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นพื้นฐาน

ปริญญา เทวานฤมิตรกุล และชาลี เจริญลาภนพรัตน์ (2552, p. 4) กล่าวถึงหลักการสำคัญของการเรียนรู้ด้วยการรับใช้สังคม ดังนี้

1. การเชื่อมต่อหลักสูตร (Curricular Connection) การเรียนรู้ต้องสามารถทำให้ผู้เรียนได้รับเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร

2. กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Effective Process) การเรียนรู้อาศัยกระบวนการที่ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม สามารถนำไปสู่การสังเคราะห์ความรู้ใหม่ด้วยกลุ่มผู้เรียนเอง

3. เสียงของนักศึกษา (Student Voice) ผู้เรียนมีส่วนสำคัญในการกำหนดโครงการลงพื้นที่การดำเนินโครงการ และการประเมินผล โดยผ่านขั้นตอนการเตรียมพร้อมที่เหมาะสม

4. การสะท้อนกลับ (Reflection) การสรุปและถอดบทเรียนต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิด แสดงความคิดเห็น แบ่งปันที่ค้นพบและเขียนประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ รวมถึงการร่วมกันสรุปองค์ความรู้ใหม่ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม

5. ความร่วมมือกับชุมชน (Community Partnership) ความร่วมมือกับชุมชนรอบมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้โครงการตรงกับความต้องการของชุมชน การลงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหา และเชื่อมโยงกับชุมชนเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้โครงการมีผลสัมฤทธิ์ในระยะยาวและเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์ (2552, pp. 19-20) กล่าวว่า จิตสาธารณะมี 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การหลีกเลี่ยงการใช้หรือการกระทำที่จะทำให้เกิดความชำรุดเสียหายต่อส่วนรวมที่ใช้ประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยกำหนดตัวชี้วัดจาก การดูแลรักษาของส่วนรวม และลักษณะการใช้ของส่วนรวมอย่างประหยัดและทะนุถนอม

2. การถือเป็นหน้าที่ที่จะมีส่วนร่วมในการดูแลรักษาของส่วนรวมในวินัยที่ตนทำได้ โดยกำหนดตัวชี้วัดจาก การทำตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากส่วนรวม และการรับอาสาที่จะทำบางอย่างเพื่อส่วนรวม

3. การเคารพสิทธิการใช้ของส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ร่วมกันของกลุ่ม โดยกำหนดตัวชี้วัดจากการไม่ยึดครองของส่วนรมนั้นมาเป็นของตนเอง และการเปิดโอกาสให้ผู้อื่นสามารถใช้ของส่วนรมนั้น

อัญชลี ยิ่งรัชพันธ์ (2550, p. 15) ได้สรุปองค์ประกอบของจิตสาธารณะว่ามี 3 ด้าน คือ

1. ด้านจิตสำนึกเกี่ยวกับตนเอง
2. จิตสำนึกเกี่ยวกับผู้อื่น
3. จิตสำนึกเกี่ยวกับสังคม หรือจิตสาธารณะ

การปลูกฝังให้มีครบทั้งสามองค์ประกอบ คือ ด้านความคิด ด้านความรู้สึกละ และการปฏิบัติ

อริยา คูหา และ สุวิมล นราองอาจ (2553, p.12) ได้สรุปว่าองค์ประกอบของจิตสาธารณะ ดังนี้

1. การทำงานแบบมืออาชีพ (Professional) คนไทยทุกคนที่คิดใหม่ ทำใหม่ จะต้องเป็นมืออาชีพ(Professional) รู้ลึกในหน้าที่ที่รับผิดชอบ รู้รอบในงานที่เกี่ยวข้อง ต้องพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา หาความรู้ใหม่เสมอ

2. เอกภาพ(Unity) การมีค่านิยมใหม่ต้องเป็นไปในทิศทางของสามัคคี ในหมู่คณะไม่กลัวการได้หน้า หรืออิจฉาริษยากัน ควรจะฝึกการทำงานเป็นทีมเพราะการที่คนในองค์กรมีเอกจะช่วยในการขับเคลื่อนภาระงานเพื่อมวลประชาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีหลายองค์กรที่คนในองค์กรกลัวการได้ดีเลยไม่มีใครทำอะไร คนไทยทุกคนก็ไม่ได้ประโยชน์อะไรด้วย แต่ในความเป็นเอกภาพก็ยอมให้มีความแตกต่างได้แต่ไม่แตกแยก

3. ความเชื่อ(Believe) คนไทยทุกคนจะต้องทำงานด้วยความเชื่อคำสอนของศาสนาและความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง และยึดให้มั่น ถ้าคนไทยทุกคนขาดแล้วซึ่งความเชื่อ การทำงานก็จะขาดพลัง

4. ภูมิปัญญาท้องถิ่น(Locally) คนไทยทุกคนจะต้องเป็นผู้ที่เชื่อและศรัทธาในความเป็นพลังที่ยิ่งใหญ่ของภูมิปัญญาไทย ลดความเชื่อที่ทันสมัยนิยม(Modernization) ภูมิปัญญาท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ จะนำไปสู่การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ และเข้ากับบริบทของสังคมไทย คนไทยทุกคนต้องเลิกลดภูมิปัญญาของคนในระดับรากหญ้า แล้วหันไปสู่วิถีของการเรียนรู้ร่วมกัน เข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรู้ในชุมชน

5. ความซื่อสัตย์(Integrity) คนไทยทุกคนจะต้องยึดเอาความสัตย์ซื่อเป็นที่ตั้งเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สังคม คิดดี ทำดีเพื่อชาติ งานทุกชิ้นต้องตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส

6. การสร้างสรรค์(Creativity) คนไทยทุกคนจะต้องคิดและทำงานที่สร้างสรรค์ พัฒนา นวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นกับสังคม ต้องไม่หยุดนิ่ง ต้องมีความเป็นพลวัต ทั้งนี้เพื่อประชาชนและประเทศชาติ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2554) ได้สรุปองค์ประกอบสำคัญของจิตบริการ ว่าบุคคลจะสามารถเอาตัวรอดและประสบความสำเร็จทั้งในด้านการงานและการดำเนินชีวิตในยุคศตวรรษที่ 21 ได้จะต้องมีองค์ประกอบของจิตบริการ 5 ประการ ดังนี้

1. จิตแห่งวิทยาการ (Disciplined mind) หมายถึง การเรียนรู้ตลอดชีวิต คิดเป็นทำเป็น

2. จิตแห่งการสังเคราะห์ (Synthesizing mind) หมายถึง การสังสม ต่อยอด และสร้างนวัตกรรมความรู้

3. จิตแห่งการสร้างสรรค์ (Creating mind) หมายถึง ความคิดสร้างสรรค์ หมั่นฝึกฝน

4. จิตแห่งความเคารพ (Respectful mind) หมายถึง การเปิดใจกว้างพร้อมรับฟังทุกความคิดเห็น

ตาราง 1 (ต่อ)

แนวคิดและทฤษฎี →	องค์ประกอบจิตบริการ ↓										
	Bandura (2009)	Maslow (1970)	Erikson (1950)	Jean Piaget (1932)	ประเวศน์ วัละสี (2542)	ยุธนา วรคุณปิติ(2542)	รัตนา ตั้งอมร (2552)	อาภรณ์ ภูวิทยพันธ์ (2549)	พัทธวรรณ ชูเลิศ (2560)	อริยา คูหา และสุวิมล นราองอาจ(2553)	Total
การแสดงออกอย่างเป็นธรรมชาติ (Self-Production)	✓	✓									2
การสังเกตตนเอง (Self-Observational)	✓	✓						✓			3
การปรับตัวได้ดี (Self-adjustable)	✓	✓		✓				✓			4
มีความจำที่ดี (Self-Retention)	✓				✓		✓			✓	4
การกล้าตัดสินใจ (Self-Judgement)	✓	✓									2
การตอบสนองในการกระทำของตนเอง(Self-Reaction)	✓	✓	✓			✓		✓		✓	6
การทำงานเป็นทีม(Team working)										✓	1
คิดสร้างสรรค์(Creativity)		✓								✓	2

จากตารางสังเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะจิตบริการที่ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์และดำเนินการคัดเลือกและสังเคราะห์องค์ประกอบจิตบริการ โดยพิจารณาความถี่ที่ผู้วิจัยรับได้ตั้งแต่ 5 ขึ้นไป จากแนวคิดจำนวน 10 แนวคิดทั้งหมด ที่ผู้วิจัยไว้ใช้เป็นองค์ประกอบจิตบริการเบื้องต้น เพื่อนำไปศึกษาพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ได้ทั้งสิ้นจำนวน 6 คุณลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การแก้ไขปัญหา การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น

1. การรับรู้ตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ซึ่งความสามารถของแต่ละบุคคลนั้นไม่เท่ากัน บุคคลที่รับรู้ตนได้สูงจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย (Bandura, 2009) เข้าใจเกี่ยวตนเอง รับรู้ความสามารถของตนเอง (Erikson, 1950) หากบุคคลมีความเข้าใจในตนเองมากจะเกิดการยอมรับตนเองและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดี (Jean paiget, 1902) มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง (อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์ 2549) ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถที่ตนเองมี (ยุทธนา วรณปิติ, 2542) ใช้การรับรู้ของความสำนึกเป็นหลักในการทำงาน(รัตนา ตั้งอมร, 2552) ทำงานได้อย่างมีอาชีพ รอบรู้เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง (อริยา คูหา และสุวิมล นราองอาจ, 2553) มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง (พัทธวรรณ ชูเลิศ, 2560)

2. การมีแรงจูงใจภายในตนเอง หมายถึง ความกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด รู้จักพัฒนาตนเองตลอดเวลา (Bandura, 2009) เพื่อให้เกิดแนวโน้มในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม (ประเวศน์ วะสี, 2542) แสดงถึงความพร้อมและเต็มใจในบริการผู้อื่น (อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์ 2549) พร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ และความรู้ (พัทธวรรณ ชูเลิศ, 2560) ตระหนักและเคารพในการมีส่วนร่วมร่วมกับผู้อื่น (ยุทธนา วรณปิติ, 2542) กระตุ้นความรู้สึกนึกคิดของตนเองเสมอ (รัตนา ตั้งอมร, 2552) ให้มีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนเองเชื่อถือ (Believe) (อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์, 2549)

3. การมีทัศนคติเชิงบวก หมายถึง ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คุณค่า และความสำคัญต่อผู้อื่น (อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์ 2549) ชื่นชมคนรอบข้าง มีอารมณ์มั่นคง ไม่เกลียดชังผู้อื่น ยับยั้งชั่งใจได้ มีอารมณ์ขัน (A. H. Maslow, 1970) มองโลกในแง่บวกเพื่อเป็นการเสริมแรงให้กับตนเอง (Bandura, 2009) มีสติ มีความคิดเข้าใจเชิงบวกเพื่อการปรับตัวในทุกสถานการณ์ (ประเวศน์ วะสี, 2542) มองส่วนดีเพื่อยุติความขัดแย้งและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุด (ยุทธนา วรณปิติ, 2542) โดยใช้สติปัญญาและการบังคับความรู้สึกด้านอารมณ์ที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดลบ (รัตนา ตั้งอมร, 2552) มีวิธีการรับรู้สิ่งใหม่และปรับเปลี่ยนความคิดเพื่อรับรู้สิ่งใหม่ (Jean Jaiget, 1932) มีการเตรียมตัวในด้านความรู้ ความสามารถของตนเอง (พัทธวรรณ ชูเลิศ, 2560)

4. การแก้ไขปัญหา หมายถึง วิเคราะห์ปัญหาที่เข้ามาอย่างตรงไปตรงมา มีเหตุผล ไม่คิดเข้าข้างตนเอง (A. H. Maslow, 1970) มองหาวิธีในการแก้ไขปัญหาของผู้อื่นจากประสบการณ์ที่ตนเคยพบมา เพื่อลดความกังวลลงและเพิ่มความสามารถแก้ไขปัญหาขึ้นได้เร็วขึ้น (Bandura, 2009) มีวิธีการจัดการกับระบบความซับซ้อนของปัญหา คิดอย่างมีเหตุและผล

สังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปได้อย่างเหมาะสม (Jean Piaget, 1932) มีเหตุผลในการตัดสินใจ ใช้ปัญญานำความรู้สึก (ประเวศน์ วะสี, 2542) หาวิธีการอยู่ร่วมกัน (ยุทนา วรณปิติ, 2542) แสวงหาทางออกร่วมกันเพื่อความสงบอย่างมีสติ (รัตนา ตั้งอมร, 2552) เรียนรู้จากสภาพจริง เพื่อสะท้อนคิดให้เกิดการแก้ไขปัญหา (พัทธวรรณ ชูเลิศ, 2560)

5. การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง หมายถึง มีทักษะในการตัดสินใจ (Bandura, 2009) ยอมรับตนเองและผู้อื่นในแบบที่เป็น ไม่หลอกลวงตนเอง แสดงออกอย่างเต็มศักยภาพ (A. H. Maslow, 1970) มีความรับผิดชอบ ใส่ใจ และติดตาม (ยุทนา วรณปิติ, 2542) รู้ถึงบทบาทอาชีพของตนเองและปฏิบัติตนให้สมกับบทบาทความรับผิดชอบนั้น ๆ (Erikson, 1950) เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น (อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์, 2549) มีความสัตย์ซื่อเป็นที่ตั้งเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สังคม คิดดี ทำดี งานทุกอย่างสามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส (อริยา คูหา และสุวิมล นราองอาจ, 2553)

6. การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น หมายถึง พร้อมช่วยเหลือและเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพของเพื่อนมนุษย์ (Maslow, 1970) อุทิศตน (อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์ 2549) เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น (ประเวศน์ วะสี, 2542) ใส่ใจในการช่วยเหลือให้บริการผู้อื่น (ยุทนา วรณปิติ, 2542) มุ่งเน้นความสามัคคี การทำงานเป็นทีมไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่อิจฉา ริษยาเพื่อภาระงานของทุกคนจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย (อริยา คูหา และสุวิมล นราองอาจ, 2553)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา

การพัฒนาผู้เรียนที่ดีที่สุด คือ การให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ โดยต้องคำนึงถึงการพัฒนาของผู้เรียนให้มากที่สุด ซึ่งจำเป็นต้องใช้วิธีการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อสอดคล้องกับยุคสมัย และความต้องการที่จะพัฒนาผู้เรียนให้ตรงกับสภาพปัญหาปัจจุบัน โดยความต้องการของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพนั้น เป็นไปตามแนวคิด ดังนี้

ทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของซิคเคอริง (Chickering's Theory of Student Development)

ทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของซิคเคอริง ที่กล่าวไว้นั้น เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และเป็นทฤษฎีที่สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ นำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานิสิตนักศึกษา ซึ่งมีสาระ ดังนี้ (ธิดารัตน์ บุญนุช, 2543)

1. การพัฒนาความสามารถด้านสติปัญญา ร่างกาย และความสัมพันธ์กับผู้อื่น
ความสามารถทางด้านสติปัญญา เป็นการพัฒนาความสามารถในการคิด การเข้าใจเนื้อหา
ซึ่งต้องอาศัยความชำนาญในการใช้สติปัญญา วิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ

ความสามารถด้านร่างกาย ได้แก่ การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางกีฬาและศิลปะ
ความแข็งแรงและมีวินัยในตนเอง

ความสามารถทางด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น เป็นการพัฒนาทักษะการฟัง การ
สื่อสาร กับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ปรับวิธีการคิดและแนวทางของตนให้
เข้ากับ เป้าหมายของกลุ่ม โดยรู้จักใช้วิธีการที่หลากหลายเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและการ
ดำเนินการของกลุ่มให้ดำเนินไปด้วยดี

2. การจัดการด้านอารมณ์ เป็นสิ่งที่นิสิตนักศึกษาตระหนักและรับรู้ในอารมณ์ทั้ง
ในด้านที่ดีและไม่ดีของตนเอง

3. ความเป็นตัวของตัวเองและการยอมรับการอาศัยพึ่งพิงซึ่งกันและกัน เป็นการ
เรียนรู้ที่จะอยู่ได้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนเลือก โดยถูกชักนำ
จากผู้อื่นน้อยมาก ซึ่งการพัฒนาในขั้นนี้ต้องอาศัยทั้งความเป็นตัวของตัวเองทางความคิดและการ
กระทำ ในขณะเดียวกันก็ต้องมีการยอมรับการพึ่งพิงอาศัยซึ่งกันและกันในสังคมด้วย โดย
ยอมรับในความเป็นตัวของตัวเอง รู้จักทั้งการให้และการรับเมื่ออยู่ในสังคมเพื่อน ๆ

4. การพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างมีวุฒิภาวะ เป็นการพัฒนาความสามารถ
ที่จะ ใกล้ชิดกับผู้อื่นได้ โดยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งความคิด
ประสบการณ์ และวัฒนธรรม ซึ่งจะทำให้ นิสิตนักศึกษาไม่ยึดติดกับความคิดของตนเอง ไม่หลงตน ทำ
ให้สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นมีความเหนียวแน่น การพัฒนาแบบนี้เป็นการพัฒนาการอยู่ร่วมกันแบบ
ผู้ใหญ่ที่ต่างยอมรับในข้อบกพร่องหรือความภูมิใจในคุณค่าต่าง ๆ ร่วมกัน

5. การสร้างเอกลักษณ์แห่งตน เป็นการพัฒนาที่ทำให้ นิสิตนักศึกษาค้นหาว่า
ประสบการณ์ในรูปแบบใดที่ทำให้ตนเองพอใจ มีความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในตนเองและ
จะต้องสร้างประสบการณ์นั้นบ่อยครั้งเพียงใด ซึ่งรวมไปถึงความพอใจในรูปร่างลักษณะของ
ตนเองและการปรับตัวทางเพศ การยอมรับและเข้าใจในบทบาทของตน รวมทั้งการมั่นใจใน
บุคลิกภาพของตน

6. การพัฒนาเป้าหมาย เป็นการพัฒนาเพื่อให้ นิสิตนักศึกษาสามารถประเมินความ
สนใจและทางเลือกต่าง ๆ ซึ่งการประเมินความสามารถนั้นจะเสริมสร้างความชัดเจนให้กับ

เป้าหมายต่าง ๆ ตามที่มีการวางแผนไว้ เพื่อก่อให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับอุปสรรคทั้งหลายอย่างตั้งใจจริง

7. การพัฒนาด้านคุณธรรม เป็นการพัฒนาความเป็นมนุษย์ คุณค่าส่วนบุคคล และการพัฒนาความพอดี โดยการพัฒนาในข้อนี้จะตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณค่าและความเชื่อของบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานในการแปลความหมายจากประสบการณ์

การพัฒนานิสิตนักศึกษา ทั้ง 7 ด้าน ตามแนวคิดของซิกเคอริง มีความสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย และหลักการในมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ว่าด้วยเรื่อง “การจัดการศึกษา ต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้และ คุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข” ซึ่งแสดงถึงความสำคัญของการพัฒนานักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้หมั่นการศึกษา รวมทั้งนักจิตวิทยาหลายคนในต่างประเทศ ได้มีการศึกษา ค้นคว้า และวิจัยเกี่ยวกับลักษณะนักศึกษา และการพัฒนานักศึกษาตั้งแต่ทศวรรษ 1960 อย่างกว้างขวาง จนเกิดหลายทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา

ไวดิค, คีฟเคมป์ และปาร์คเกอร์ (Widick, Knefelkamp & Parker, n.d. อ้างใน Hurst & Pratt, 1994) ได้จำแนกทฤษฎีและการพัฒนารูปแบบนักศึกษา ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีจิตสังคม (Psychosocial Theories) ซึ่งเน้นการพัฒนาผ่านลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ในชีวิต เช่น ทฤษฎีของอีริกสัน (Erikson, 1950, 1963) ซิกเคอริง (A.W. Chickering, 1974) และ คีนิสตัน (Keniston, 1971)

2. ทฤษฎีการพัฒนาคำรู้ความเข้าใจ (Cognitive Development Theories) ซึ่งกล่าวถึงการพัฒนาเป็นลำดับและขั้นตอนในการรับรู้และใช้เหตุผลเกี่ยวกับการมองโลกของแต่ละบุคคล เช่น ทฤษฎีของเพียร์เจต์ (Piaget, 1932) เพอร์รี่ (Perry, 1970; 1978) โคว์ลเบอร์ก (Kohlberg, 1968; 1971; 1981; 1984) และ โลวิงเจอร์ (Loevinger, 1976)

3. รูปแบบความมีวุฒิภาวะ (Maturity Models) ซึ่งกล่าวถึงการพัฒนาบุคคลให้เป็น “บุคคลที่สมบูรณ์” โดยจะต้องมีระบบการใช้สติปัญญา มีค่านิยม และแนวคิดต่าง ๆ ที่เป็นของตนเอง ซึ่งในขณะเดียวกันก็มีความสัมพันธ์กับผู้อื่น และสามารถเชื่อมโยงสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ เช่น ทฤษฎีของฮีธ (D. J. Heath, 1977)

4. รูปแบบสัญลักษณ์ (Typology Models) เป็นการมองมิติของบุคลิกลักษณะที่แต่ละบุคคลรับรู้และตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยผ่านลำดับขั้นของการพัฒนาการ เช่น ทฤษฎีของฮีธ (R. Heath, 1967) และ ครอส (Jr., 1976)

5. รูปแบบการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม (Person-Environment Interaction Models) โดยเน้นการพึ่งพาอาศัยกันระหว่างปัจเจกบุคคลแต่ละคนกับสภาพแวดล้อมที่พวกเขาประสบ เช่น ทฤษฎีของ เกล และ สเติร์น (Gale & Stern, 1967) เพอร์วิน และ สมิธ (Pervin & Smith, 1968) ฮอลแลนด์ (Holland, 1973) และ มูส (Moos, 1976) ชิกเคอริงและไรเซอร์ (Chickering A.W. and Reisser, 1993) เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป และเป็นทฤษฎีการพัฒนานิสิตนักศึกษาของ ที่สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ มักใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานักศึกษา ซึ่งมีสาระ ดังนี้ (จิตราวัฒน์ บุญนุช, 2543)

1. การพัฒนาความสามารถด้านสติปัญญา ร่างกาย และความสัมพันธ์กับผู้อื่นความสามารถด้านสติปัญญาถือเป็นการพัฒนาความสามารถในการคิด การเข้าใจเนื้อหา ซึ่งความชำนาญในการใช้สติปัญญา การวิเคราะห์และสังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ความสามารถด้านร่างกาย ได้แก่ การพัฒนาผลสัมฤทธิ์ทางด้านกีฬาและด้านศิลปะ เพื่อให้เกิดความความแข็งแรง และมีวินัยในตนเอง ความสามารถด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น ถือเป็นการพัฒนาทักษะการฟัง การสื่อสารกับผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพนั้นถือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ปรับวิธีการคิดและแนวทางของตนให้เข้ากับเป้าหมายของกลุ่ม มีความรู้จักใช้วิธีการที่หลากหลายเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีและการดำเนินการของกลุ่มเป็นไปด้วยดี

2. การจัดการด้านอารมณ์ กล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่นักศึกษาควรตระหนักและรับรู้ถึงอารมณ์ทั้งด้านดีและไม่ดีของตนเอง

3. ความเป็นตัวของตัวเองและการยอมรับการอาศัยพึ่งพิงซึ่งกันและกัน ถือเป็นการเรียนรู้ที่จะอยู่ได้ด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบที่จะไปให้ถึงเป้าหมายที่ตนเลือก โดยถูกชักนำจากผู้อื่นน้อยมาก ซึ่งการพัฒนาในขั้นนี้ต้องอาศัยทั้งความเป็นตัวของตัวเองทางด้านการคิดและการกระทำในขณะเดียวกันก็ยอมรับการพึ่งพิงอาศัยซึ่งกันและกันในสังคมด้วย โดยยอมรับในความเป็นตัวของตัวเอง ตระหนักถึงการให้และการรับเมื่ออยู่ในสังคมเพื่อน ๆ

4. การพัฒนาสัมพันธภาพกับผู้อื่นอย่างมีวุฒิภาวะ เป็นการพัฒนาความสามารถซึ่ง นำไปสู่การใกล้ชิดกับผู้อื่น โดยยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลในด้านต่าง ๆ ทั้งความคิด ประสพการณ์ และวัฒนธรรม ซึ่งจะทำให้นิสิตนักศึกษาไม่ยึดติดกับความคิดของตนเอง ไม่หลงตน ทำให้สัมพันธภาพที่เกิดขึ้นมีความเหนียวแน่น การพัฒนาแบบนี้เป็นการพัฒนาการอยู่ร่วมกันแบบผู้ใหญ่ที่ต่างยอมรับในข้อบกพร่องรวมทั้งความภูมิใจในคุณค่าต่าง ๆ ร่วมกัน

5. การสร้างเอกลักษณ์แห่งตน เป็นการพัฒนาที่ทำให้นิสิตศึกษาค้นหาประสบการณ์ในรูปแบบใดที่ทำให้ตนเองพอใจ รู้สึกลดภัยและมั่นใจในตนเอง รู้ว่าจะต้องทำ

ประสบการณ์ นั้นบ่อยครั้งเพียงใด ซึ่งรวมไปถึงความพอใจในรูปร่างลักษณะของตนเองและการปรับตัวทางเพศ การยอมรับและเข้าใจในบทบาทของตน การมั่นใจในบุคลิกภาพของตน

6. การพัฒนาเป้าหมาย เป็นการพัฒนานิสิตนักศึกษาให้สามารถที่จะประเมินความสนใจและทางเลือกต่าง ๆ รวมถึงความสามารถที่จะสร้างความชัดเจนให้กับเป้าหมายต่าง ๆ ที่วางแผนและมุ่งมั่นที่จะเผชิญกับอุปสรรคทั้งหลายอย่างตั้งใจจริง

7. การพัฒนาด้านคุณธรรม เป็นการพัฒนาความเป็นมนุษย์ คุณค่าส่วนบุคคล และการพัฒนาความพอดี การพัฒนาในข้อนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของคุณค่าและความเชื่อส่วนบุคคล ซึ่งเป็นพื้นฐานในการแปลความหมายจากประสบการณ์ แต่สภาพของนักศึกษาที่มีความแตกต่างกันในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านร่างกาย ด้านสติปัญญา ด้านอารมณ์ ด้านสังคม และจิตใจนั้น ส่งผลให้เกิดแนวคิดในการที่จะพัฒนานักศึกษาให้เกิดความเจริญสูงสุด

ซึ่งทฤษฎีที่ใช้ในการพัฒนานักศึกษาที่สำคัญ คือ ทฤษฎีพัฒนาการของเพียเจต์ (Piaget's Theory of Intellectual Development) (นริรัตน์ วิจิตรแก้ว, 2542, p. 27) เชื่อว่ามนุษย์มีแนวโน้มพื้นฐานที่ติดตัวมาแต่กำเนิด 2 รูปแบบ คือ

1. การจัดและรวบรวม (Organization) หมายถึงการจัดและรวบรวมกระบวนการต่าง ๆ ภายในเข้าเป็นระบบอย่างต่อเนื่องกัน ซึ่งเป็นระเบียบ โดยมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ตรรกะที่มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม

2. การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง การปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม เพื่ออยู่ในสภาพสมดุล ซึ่งการปรับตัวประกอบด้วยกระบวนการ 2 ประเภท คือ

2.1 การซึมซับหรือดูดซึมประสบการณ์ (Assimilation) การที่มนุษย์มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ทำให้ซึมซับหรือดูดซึมประสบการณ์ใหม่ โดยมีการรวมเข้าอยู่ในโครงสร้างของสติปัญญา

2.2 การปรับโครงสร้างทางเชาว์ปัญญา (Accommodation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของเชาว์ปัญญาที่มีอยู่แล้วให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมหรือประสบการณ์ใหม่ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงความคิดเดิมให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อมใหม่ระหว่างระยะเวลาตั้งแต่วัยทารกจนถึงวัยรุ่น โดยแต่ละบุคคลนั้นจะค่อย ๆ ปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น เพียเจต์ได้แบ่ง พัฒนาการทางเชาว์ปัญญาออกเป็นหัวข้อใหญ่ ๆ 4 ชั้น คือ

2.2.1 ชั้นระดับเชาว์ปัญญา หมายถึง ระยะเวลาที่ก่อตั้งริเริ่มและรวบรวมความรู้ ความคิด หรือริเริ่มพัฒนาเชาว์ปัญญา

2.2.2 การบรรลุถึงขั้นเชาวน์ปัญญาขั้นหนึ่ง จะเป็นรากฐานสำหรับพัฒนาการทางเชาวน์ปัญญาขั้นต่อไป ซึ่งการพัฒนาทางเชาวน์ปัญญาเป็นสิ่งต่อเนื่องกัน

2.2.3 ระดับขั้นของพัฒนาการทางเชาวน์ปัญญา เป็นสิ่งที่เป็นไปตามขั้น ไม่มีความสับสน

2.2.4 ขั้นพัฒนาการของเชาวน์ปัญญา แต่ละขั้นเป็นรากฐานของขั้นต่อไป

สำหรับวงการการศึกษาในประเทศไทยระบุว่า ผลงานของนักจิตวิทยาและนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านได้มีส่วนสำคัญในการสร้างรูปแบบ (Model) รวมถึงทฤษฎีที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนานักศึกษาอย่างมาก และได้รับความนิยมมากในปัจจุบันมีหนึ่งรูปแบบและสามกลุ่มทฤษฎี ดังนี้คือ

1. รูปแบบกระบวนการพัฒนานักศึกษา (Student Development Process Model) สร้างโดย (Miller & Prince, 1976 อ้างใน วัลลยา ธรรมอภิบาล, 2555, p. 34) ซึ่งเป็นโครงการส่งเสริมการพัฒนานักศึกษาของสมาคมบุคลากรอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย (American College Personnel Association) ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญ 4 ประการ คือ การตั้งเป้าหมายในการพัฒนานักศึกษา การประเมินสภาพหรือระดับการพัฒนาของนักศึกษา ยุทธวิธีในการพัฒนานักศึกษา และการประเมินโปรแกรมการพัฒนานักศึกษา

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Development Theories) ประกอบด้วย ผลงานของนักจิตวิทยาหลายคนที่มีความสนใจเกี่ยวกับพัฒนาความรู้ความเข้าใจและคุณธรรม และโครงสร้างของการเรียนรู้โดยพยายามที่จะชี้ให้เห็นถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของกระบวนการ พัฒนาความรู้ความเข้าใจที่บุคคลเกิดการเรียนรู้ และมีประสบการณ์ต่าง ๆ มากมาย ซึ่งผู้ที่มีความสำคัญต่อกลุ่มทฤษฎีนี้มาก คือ เพียเจต์ (Piaget, 1932) นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีของคนอื่น ๆ อีก เช่น รอดเจอร์ส (Rodgers, 1989) โบลเชอร์ (Blocher, 1978) โคลเบิร์ก (Kohlberg, 1968, 1971, 1981, 1984) กิลลิแกน (Gilligan, 1982) เพอร์รี (Perry, 1970, 1978) คิทเชเนอร์ (K. S. Kitchener, 1985) คิทเชเนอร์ และคิง (P. M. K. a. K. S. Kitchener, 2002) คิงและคณะ (King, Kitchener, Davison, Parker, & Wood, 1983) และคีแกน (Kegan, 1982) เป็นต้น

3. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจิต-สังคม (Psycho-Social Theories) ให้ความสนใจกับเนื้อหาเรื่องการพัฒนาการศึกษา โดยนักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีจิต-สังคมให้ความสนใจกับความรู้สึก พฤติกรรมและความคิดของบุคคลกับสภาพแวดล้อม ตลอดจนชีวิตของบุคคล ซึ่ง

นักจิตวิทยาที่มีส่วนสำคัญในการวางรากฐานของกลุ่มทฤษฎีจิต-สังคม ได้แก่ จุง (Jung, 1971) อีริกสัน (Erikson, 1950, 1963) ฮาวิกเฮิสท์ (Havighurst, 1948) แซนฟอร์ด (Sanford, 1956) และชิกเกอริง (A. W. Chickering, 1969)

4. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับสัญลักษณ์ เป็นกลุ่มทฤษฎีที่กล่าวถึงลักษณะของบุคลิกภาพที่บุคคลมักแสดงออก ซึ่งมีหลายกลุ่มที่มีลักษณะแตกต่างกัน นอกจากนี้ นักจิตวิทยาในกลุ่มทฤษฎีนี้หลายคนมีความเชื่อว่าลักษณะของบุคลิกภาพที่บุคคลแสดงออกที่แตกต่างกันนั้น เกิดจากการทำงานของสมองที่ต่างกัน โดยทฤษฎีต่าง ๆ ของกลุ่มนี้ไม่มีลักษณะที่เหมือนกันมากนัก ยกเว้นทฤษฎีของจุง (Jung, 1971) และของไมเออร์ส (Myers, 1987) ทฤษฎีกลุ่มนี้ไม่ใช่เพียงทฤษฎีเพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพของบุคคล แต่ยังมีความสำคัญต่อด้านอื่น เพราะการพัฒนาบุคลิกภาพของกลุ่มทฤษฎีนี้ ยังสามารถพัฒนาความรู้ความเข้าใจ โดยกลุ่มทฤษฎีจิต-สังคม นั้นเกิดขึ้นในลักษณะของบุคลิกภาพที่ทฤษฎีสัญลักษณ์ได้กล่าวถึง

มากกว่านั้นยังมีแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาความสุขสมบูรณ์ (Wellness) ของนักศึกษา ซึ่งมีจุดมุ่งหมายในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นคนโดยสมบูรณ์ (The Whole Person) ซึ่งประกอบด้วย 6 ด้าน ดังที่ ประพนธ์ รอดคำดี (2537) ได้สรุปไว้ ดังนี้

1. ด้านร่างกาย (Physical) บุคคลสามารถคงสภาพความยืดหยุ่นและความแข็งแรงของหลอดเลือดและหัวใจอยู่เสมอ ไม่มีอาการเหนื่อยง่าย ไม่เจ็บหน้าอก มีพฤติกรรมที่เหมาะสมด้านการป้องกันโรค โดยรับรู้อาการเริ่มต้นของการเจ็บป่วย รวมทั้งรู้จักเลือกรับประทานอาหารที่มีประโยชน์

2. ด้านสังคม (Social) แสดงออกถึงการมีส่วนร่วมหรือเสียสละเพื่อชุมชน อันแสดงถึงการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันของคนกับคน และคนกับธรรมชาติ เพื่อสร้างความสุขสมบูรณ์ให้เกิดขึ้น ในสังคม

3. ด้านอารมณ์ (Emotional) แสดงถึงการตระหนักรู้ และยอมรับความรู้สึกของผู้อื่น ซึ่งการมีความรู้สึกต่อตนเองและต่อการมีชีวิตอยู่ในทางที่ดีนั้น ต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และสามารถประเมินสภาพอารมณ์และข้อเสียทางอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง เพื่อสร้างความสุขสมบูรณ์ของตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง

4. ด้านสติปัญญา (Intellectual) มีส่วนร่วมในการคิดสร้างสรรค์กิจกรรมทุกอย่าง รู้จักใช้แหล่งทรัพยากรที่มี เพื่อขยายพรมแดนความรู้ไปสู่การพัฒนาทักษะและศักยภาพของตน ตลอดจนสามารถแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นได้ ซึ่งเป็นความสุขสมบูรณ์ด้านสติปัญญา

5. ด้านงานอาชีพ (Occupational) แสดงถึงความพอใจต่อการทำงานที่รับผิดชอบ รวมทั้งความรู้สึกด้านดีต่อการทำงาน ซึ่งเป็นความสุขสมบูรณ์ในหน้าที่ โดยครอบคลุมการเรียนรู้ และการเตรียมอาชีพในอนาคตของนิสิตนักศึกษา

6. ด้านจิตวิญญาณ (Spiritual) แสดงออกถึงการมีเป้าหมายของชีวิต รวมทั้งแสดงความรู้สึกด้านดีงามต่อชีวิตรวมทั้งธรรมชาติที่อุบัติขึ้นในโลก อันเป็นความสุขสมบูรณ์ด้านจิตใจและคุณธรรม

ในประเทศไทย ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนานิสิตนักศึกษาไว้เช่นกัน โดยแนวคิดต่าง ๆ มีความคล้ายคลึงกัน และสอดคล้องกับแนวคิดของนักการศึกษาในต่างประเทศด้วยเช่นกัน ซึ่งมักจะเน้นการพัฒนาตัวนิสิตนักศึกษาให้เป็นบุคคลที่สมบูรณ์พร้อม

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา (2528) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนานักศึกษาไว้ว่า นิสิตนักศึกษาควรได้รับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ 8 ด้าน คือ

1. การพัฒนาทางสติปัญญา ควรรู้จักหาความรู้ หมั่นศึกษาเล่าเรียน โดยหัดคิดอย่างมีระบบและสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้
2. การพัฒนาวิชาชีพ มีความสามารถในการประกอบอาชีพ สามารถสร้างงานอาชีพขึ้นใหม่ได้
3. การพัฒนาอารมณ์และการควบคุมอารมณ์ ควรเข้าใจวิธีการรักษาอารมณ์ของตนเอง
4. การพัฒนาทักษะทางสังคม หมายถึง การเข้าใจหรือภาษาที่เหมาะสมทาง การติดต่อสื่อสารในสังคม ซึ่งการเรียนรู้มารยาทต่าง ๆ ในการสมาคมติดต่อ การแต่งกายตามกาลเทศะ การประพฤติปฏิบัติตามสังคม รวมทั้งการทำเพื่อประโยชน์แก่สังคม
5. ความเป็นตัวของตัวเอง มีความเข้าใจตนเอง รู้จักสร้างเอกลักษณ์ของตนเอง รู้จักพึ่งตนเองได้ สร้างความมั่นใจให้แก่ตนเอง และสร้างบุคลิกที่ตนพอใจ
6. การพัฒนาคุณธรรม เช่น ความซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น มีความเสียสละอดทนต่องานทุกประเภท มีความพยายามทำงานให้สำเร็จ มีความคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว การตรงต่อเวลา ไม่เบียดเบียนผู้อื่นให้ได้รับความเดือดร้อน โดยไม่ว่าจะเป็นทางกาย ทางวาจา หรือทางใจ มีความรักชาติ ความภาคภูมิใจในความเป็นชาติไทย รวมถึงมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในทุกบทบาท

7. การพัฒนาทัศนคติ ทัศนคติที่ดีย่อมมีความรู้สึกเข้าใจเห็นใจผู้อื่นมากกว่า มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ดี สามารถนำเสนอให้เป็นสุขได้ด้วยทัศนคติที่ดียอมส่งผลไปสู่การกระทำที่ดี

8. การพัฒนาการจัดการ ให้นักศึกษาเป็นผู้ที่สามารถเผชิญกับอุปสรรคในการทำงาน รู้จักการแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล ถูกต้องตามสังคม ตามหลักการ รวมทั้งแสวงหาแนวทางในการจัดการกิจการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของตนเอง

สำเนา ขจรศิลป์ (2538) กล่าวว่า เป้าหมายในการพัฒนานักศึกษาสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ควรมีอย่างน้อย 7 ประการด้วยกัน คือ

1. ด้านวิชาการและวิชาชีพ โดยมุ่งพัฒนาเจตคติ และทักษะในการเรียน เพื่อให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในด้านวิชาชีพ มีความรู้และทักษะในการบริหาร มีความรู้และทักษะทางด้านภาษาต่างประเทศและคอมพิวเตอร์ ตลอดจนเป็นผู้ใฝ่รู้อยู่เสมอ

2. ด้านสติปัญญา โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการคิด การวิเคราะห์ ครอบคลุม ไตร่ตรองและเห็นการณ์ไกล

3. ด้านสังคม โดยเน้นการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นโดยเน้นกระบวนการประชาธิปไตย กิริยามารยาทในสังคม มนุษยสัมพันธ์ และรอบรู้ทั้งวัฒนธรรมไทยและต่างชาติที่ต้องติดต่อด้วย

4. ด้านอารมณ์ โดยเน้นการทำความเข้าใจอารมณ์ของตนเอง การปรับและควบคุมอารมณ์ ตลอดจนการพัฒนาอารมณ์ทางด้านสุนทรียภาพ เพื่อให้เห็นคุณค่าของศิลปะ วัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

5. ด้านเอกลักษณ์ โดยเน้นการทำความเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองในทุก ๆ ด้าน การพัฒนาความสนใจในอาชีพ การวางแผนเพื่อประกอบอาชีพ การวางแผนการดำรงชีวิตให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนเอง

6. ด้านร่างกาย โดยเน้นการพัฒนาความเจริญเติบโตในช่วงวัยรุ่นตอนปลาย การพัฒนาเจตคติและทักษะในการรักษาสุขภาพร่างกาย และสุขภาพจิตให้มีความสมบูรณ์แข็งแรงอยู่เสมอ

7. ด้านคุณธรรม โดยเน้นคุณธรรมด้านพื้นฐาน อันได้แก่ ความกตัญญูกตเวที ขยัน ซื่อสัตย์ ประหยัด อุตุน เสียสละเพื่อส่วนรวม ลดละเลิกอบายมุข ตลอดจนการส่งเสริมให้ยึดมั่นปฏิบัติตามคำสอนของศาสนา และจรรยาบรรณในอาชีพ

สอดคล้องกับ ประยุทธ์ ปยุตโต (2532) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการของนักศึกษาที่การศึกษาจะต้องเอื้ออำนวยและสร้างขึ้นให้สำเร็จเช่นกัน คุณลักษณะต่าง ๆ เหล่านี้ได้แก่

1. ได้กัลยาณมิตร คือ มีพ่อแม่ ครูอาจารย์ เพื่อน และสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดีงาม เอื้อต่อการพัฒนา ซึ่งข้อนี้สำคัญเป็นพิเศษในวัยเริ่มแรกของชีวิตและเมื่อเข้าสู่สังคมใหม่
2. ชีวิตมีวินัย คือ การรู้จักระเบียบและมีวินัยในการดำเนินชีวิต สามารถรักษาระเบียบวินัยของสังคมในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นให้มีความเกื้อกูลไม่เบียดเบียนกัน เพื่อความมีสภาพชีวิตที่เหมาะสม เอื้อต่อการที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนายิ่ง ๆ ขึ้นไป
3. ใฝ่รู้ ใฝ่สร้างสรรค์ คือ ต้องการเข้าถึงความจริง และทำสิ่งดีงามให้เกิดขึ้น รักสัจจะ รักงาน อันเป็นแรงจูงใจที่จะทำให้ก้าวหน้าต่อไปในการพัฒนา
4. เชื้อมั่นในศักยภาพของตนเอง คือ เชื่อในความเป็นมนุษย์ของตน ซึ่งเป็นสัตว์ที่ฝึกฝนพัฒนาให้ประเสริฐเลิศได้ และเพียรพยายามในการศึกษาพัฒนาตนยิ่งขึ้นไปให้สมบูรณ์เต็มที่
5. มีค่านิยมและทัศนคติแนวเหตุผล คือ มีความเชื่อถือทัศนคติ และค่านิยมที่ดีงาม เอื้อต่อการพัฒนา โดยเฉพาะการมองสิ่งทั้งหลายตามความเป็นไปแห่งเหตุปัจจัย รับรู้ประสบการณ์ทั้งหลายด้วยท่าทีของการเรียนรู้
6. มีสติระลึกรู้วันทุกเวลา คือ มีจิตสำนึกต่อกาลเวลา ตื่นตัวต่อความเปลี่ยนแปลงไวและเท่าทันต่อเหตุแห่งความเสื่อม แลเหตุแห่งความเจริญ กระตือรือร้นในการป้องกันแก้ไขเหตุแห่งความเสื่อม และสร้างสรรค์แห่งความเจริญ มีจิตสำนึกการศึกษาพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา
7. พึ่งพาตนเองได้ด้วยความรู้คิด หรือรู้จักคิด รู้จักใช้ปัญญาพิจารณาให้ได้ความจริงและคุณค่า หรือประโยชน์จากสิ่งทั้งหลาย สามารถคิดแยกแยะและสืบค้นหาองค์ประกอบ และเหตุปัจจัยของเรื่องราวเหตุการณ์ต่าง ๆ สามารถวิเคราะห์ได้ด้วยตนเองซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญยิ่งในการที่จะพึ่งตนเองได้

หากพิจารณาแนวคิดต่าง ๆ อาจสรุปได้ว่า เป้าหมายในการพัฒนานิสิตนักศึกษา เป็นเรื่องของการสร้างความสมดุลระหว่างสิ่งรอบข้างของชีวิต ระหว่างบุคคลกับสังคม ดังนั้นการพัฒนาการศึกษา จึงเป็นความพยายามที่สถาบันอุดมศึกษาจะมุ่งส่งเสริมในนักศึกษามีพัฒนาการครบทุกด้าน อย่างสมบูรณ์ โดยคำนึงถึงความแตกต่างของนักศึกษาแต่ละบุคคล ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการพัฒนามนุษย์ และพันธกิจหลักสถาบันอุดมศึกษา ในส่วนของการผลิต

บัณฑิต ให้มีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านวิชาการ วิชาชีพ สติปัญญา สังคมอารมณ์ เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ของสังคมและประเทศชาติต่อไป

4. แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรม

ความหมายของรูปแบบกิจกรรม

รูปแบบ (Model) เป็นการสังเคราะห์ความคิดที่เป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมที่แสดงออกมาเป็นคำอธิบาย แผนผัง ไดอะแกรมหรือแผนภาพที่ช่วยให้ตนเองและผู้อื่นเข้าใจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น รูปแบบมีความสำคัญ คือ เป็นเครื่องมือทางความคิดสำหรับการสืบค้นหาคำตอบ สร้างความรู้ ความเข้าใจในปรากฏการณ์ รูปแบบสร้างขึ้นจากความคิด ประสบการณ์ การอุปมาอุปไมย หรือจากทฤษฎีและหลักการต่าง ๆ แต่รูปแบบไม่ใช่ทฤษฎี (ทิสนา แซมมณี, 2555) และต้องมีการพิสูจน์ทดสอบ หากเป็นจริงสามารถนำไปดำเนินการตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบได้ (พัฒนาพรหมณี, ศรีสุวรรณค์ เขี่ยมสะอาด, & ปณิธาน กระสังข์, 2560) มีผู้ให้ความหมายของรูปแบบไว้ดังนี้

พจนานุกรม Contemporary English ของ Longman (2009) ได้ให้ความหมายของรูปแบบ (Model) ไว้ว่า รูปแบบ หมายถึง แบบจำลองขนาดเล็ก ของสิ่งก่อสร้าง ยานยนต์ เครื่องจักร หรือสิ่งอื่น ๆ ที่สามารถแยกส่วนออกจากกันได้ หรือ หมายถึง บุคคลที่ทำงานในด้านการแสดงแบบ เสื้อผ้า ด้านการตกแต่งทรงผม ที่เป็นการแสดงแฟชั่นหรือการถ่ายภาพ รวมทั้งหมายถึง ชิ้นส่วน หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ยานยนต์ หรือเครื่องจักรกล อีกทั้งยังหมายถึง ตัวอย่างการอธิบายปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นทางด้านวิทยาศาสตร์ด้วยการคำนวณทางคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ยังหมายถึง บุคคลที่ประสบความสำเร็จ หรือสิ่งของบางอย่างที่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพที่ต้องการเลียนแบบ

กู๊ด (Good, 1973) ได้ให้ความหมาย ของรูปแบบว่า รูปแบบ หมายถึง แบบอย่างของสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างหรือทำซ้ำเป็นตัวอย่างเพื่อการเลียนแบบ เป็นแผนภูมิหรือรูปสามมิติซึ่งเป็นตัวแทนของสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลักการ หรือแนวคิด เป็นชุดของปัจจัยหรือตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ซึ่งรวมกันเป็นวัฏประกอบและเป็นสัญลักษณ์ทางระบบสังคม

เยาวดี วิบูลย์ศรี (2549) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รูปแบบ หมายถึง วิธีที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้ถ่ายทอดความคิดความเข้าใจ ตลอดจนจินตนาการของคนที่มีต่อปรากฏการณ์ หรือเรื่องราวใด ๆ ให้ปรากฏในลักษณะของการสื่อสารลักษณะใดลักษณะหนึ่ง รูปแบบจึงเป็นแบบจำลองในลักษณะเลียนแบบ หรือเป็นตัวแทนที่ใช้เป็นแบบอย่าง

วิลเลอร์ (Willer, 1967) ได้ให้ความหมายของรูปแบบ ไว้ว่า รูปแบบ หมายถึง การสร้างมโนทัศน์ (Conceptualization) เกี่ยวกับชุดของปรากฏการณ์ โดยอาศัยหลักการ (Rationale)

ของระบบรูปนัย (Formal System) ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อทำให้เกิดความกระจ่างชัดของนิยาม ความสัมพันธ์ และประพจน์ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งรูปแบบที่มีความเที่ยงตรงจะพัฒนาเป็นทฤษฎีต่อไป

เฮาเซอร์ (Hausser, 1980) ได้ให้ความหมายว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่ออกแบบมา เพื่อแสดงถึงองค์ประกอบ และกระบวนการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างความสัมพันธ์ในเชิงทฤษฎี กับปรากฏการณ์จริง

แนดเลอร์ ไมเคิล และเคนดอรี และ สโตน และแวงเคิล (Michael, Michael, & Khendouri, 1985; Nadler, 1980; Stoner & Wankel, 1986) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รูปแบบ หมายถึง การจำลอง ความจริงของปรากฏการณ์ เพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์องค์ประกอบ ที่เป็น กระบวนการของปรากฏการณ์นั้น ๆ ให้ง่ายขึ้น เป็นแผนผัง หรือแบบแผนของการดำเนินการอย่างใด อย่างหนึ่งต่อเนื่องด้วยความสัมพันธ์เชิงระบบ

สุบรรณ พันธวิลาส และชัยวัฒน์ ปัญจพงษ์ (2552) ได้ให้ความหมายของรูปแบบว่า รูปแบบ หรือแบบจำลอง (Model) หมายถึง การย่อหรือเลียนแบบความสัมพันธ์ที่ปรากฏอยู่ในโลก แห่งความเป็นจริงของปรากฏการณ์ใดปรากฏการณ์หนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยในการจัดระบบ ความคิดในเรื่องนั้นให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น และเป็นระเบียบ

บุญชม ศรีสะอาด (2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างที่แสดง ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่มีในปรากฏการณ์ธรรมชาติ หรือในระบบต่าง ๆ

ทิตนา แคมมณี (2555) ได้ให้ความหมายไว้ว่า รูปแบบ หมายถึง ลักษณะของ การดำเนินงานที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบระเบียบตามหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ และความเชื่อ ต่าง ๆ โดยมีความครอบคลุมองค์ประกอบที่สำคัญ และได้รับการยอมรับหรือพิสูจน์ ทดสอบถึง ประสิทธิภาพมาแล้ว โดยประกอบด้วยการบวนการหรือขั้นตอนสำคัญ ที่สามารถช่วยให้เป็นไปตาม ทฤษฎี หลักการ หรือแนวคิดที่ยึดถือ สามารถใช้เป็นแบบแผนให้บรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะของรูปแบบ นั้น ๆ

มาลี สืบกระแสน (2552, pp. 108-109) รูปแบบมีสองลักษณะ คือ รูปแบบจำลองของสิ่ง ที่เป็นรูปธรรม เช่น ระบบการปฏิบัติงาน และรูปแบบที่เป็นแบบจำลองของสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น รูปแบบอาจแสดงความสัมพันธ์ด้วยเส้นโยงแสดงในรูปแผนภาพ หรือเขียนในรูปสมการคณิตศาสตร์ รวมทั้งสมการพหุคูณหรือการเขียนเป็นข้อความ จำนวน ภาพ แผนภูมิหรือรูปสามมิติ

ปัญญา ทองนิล (2553) ได้กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง โครงสร้างที่เกิดจากทฤษฎี ประสบการณ์ การคาดการณ์ การนำเสนอในรูปของข้อความหรือแผนผัง

คัมภีร์ สุตแท้ (2553) กล่าวว่า รูปแบบ หมายถึง สิ่งที่สร้าง หรือพัฒนาขึ้น แสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบสำคัญๆ ของเรื่องให้เข้าใจง่ายขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานต่อไป

สรุปได้ว่า รูปแบบ หมายถึง วิธีการหรือกระบวนการที่สะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่สร้างหรือพัฒนาขึ้นเพื่ออธิบายหลักปรัชญา ทฤษฎี หลักการ แนวคิด และความเชื่อที่เกี่ยวข้อง แสดงโครงสร้างทางความคิดหรือองค์ประกอบ และความสัมพันธ์ขององค์ประกอบที่สำคัญเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

องค์ประกอบของลักษณะรูปแบบที่ดี

จากการศึกษารูปแบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบร่วมที่สำคัญซึ่งผู้ที่พัฒนาแบบควรคำนึงถึง โดยมีนักการศึกษาได้อธิบายองค์ประกอบของรูปแบบแตกต่างกัน สรุปได้ดังนี้

ประเภทของรูปแบบที่ใช้กันอยู่โดยทั่วไปมี 5 ประเภท (ทิสนา แซมณี, 2550) ดังนี้

1. รูปแบบเชิงเปรียบเทียบ หรือรูปแบบคล้าย (Analogue Model) มีลักษณะเป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกในลักษณะของการเปรียบเทียบสิ่งต่าง ๆ อย่างน้อย 2 สิ่งขึ้นไป รูปแบบลักษณะนี้ใช้กันมากทางด้านวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และพฤติกรรมศาสตร์

2. รูปแบบเชิงภาษา (Semantic Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกผ่านทาง การใช้ภาษา (พูดและเขียน) รูปแบบลักษณะนี้ใช้กันมากทางด้านศึกษาศาสตร์

3. รูปแบบเชิงคณิตศาสตร์ (Mathematical Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกผ่านทางสูตรคณิตศาสตร์ ส่วนมากจะเกิดขึ้นหลังจากได้รูปแบบเชิงภาษาแล้ว

4. รูปแบบเชิงแผนผัง (Schematic Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงออกผ่านทางแผนผัง แผนภาพ ไดอะแกรม และกราฟ เป็นต้น

5. รูปแบบเชิงสาเหตุ (Casual Model) เป็นรูปแบบความคิดที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ของสภาพการณ์หรือปัญหา รูปแบบด้านศึกษาศาสตร์ มักเป็นแบบนี้เป็นส่วนใหญ่

รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการบริการแบบ Park Service-learning Model

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยจอร์เจีย (Georgia Department of Education, 1997) เสนอรูปแบบการเรียนรู้ด้วยการบริการแบบ Park Service-learning Model ซึ่งแบ่งกระบวนการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ(Preparation) เป็นขั้นตอนการวางแผนทำกิจกรรมเริ่มจากการมอบหมายให้นักศึกษาสำรวจความต้องการต่าง ๆ ของชุมชนที่นักศึกษาจะช่วยเหลือได้โดย

อาจสอบถามจากผู้นำชุมชน หน่วยงานที่ทำหน้าที่พัฒนาชุมชน ผู้คนในชุมชน จากการสังเกตของนักศึกษาเอง หรือครูผู้สอนอาจจะเสนอแนะปัญหาของชุมชนขึ้นมาพร้อมด้วยก็ได้ แล้วนำปัญหาเหล่านั้นมาพิจารณาเลือกหัวข้อที่สอดคล้องกับสิ่งที่นักศึกษาต้องการศึกษาเรียนรู้และอยู่ในความสามารถที่นักศึกษาจะทำได้โดยครูช่วยดูแลชี้แนะและเป็นที่ปรึกษา เพื่อให้กิจกรรมนั้นเกิดประโยชน์ต่อชุมชนและส่งเสริมให้นักศึกษาได้เรียนรู้อย่างแท้จริง จากนั้นนำปัญหาที่เลือกได้มาวิเคราะห์หาสาเหตุและแนวทางการแก้ไข แล้ววางแผนกิจกรรมเป็นขั้นตอนเพื่อพร้อมไปพัฒนา

เมื่อวางแผนกิจกรรมเรียบร้อยแล้วควรสำรวจว่ามีข้อมูลหรือทักษะใดที่นักศึกษาขาดแต่จำเป็นต่อการทำงานที่วางไว้ แล้วจัดการให้นักศึกษาค้นคว้าหรือได้รับการอบรมทักษะเพิ่มเติมเพื่อประสิทธิภาพในการลงมือปฏิบัติงาน ก่อนให้บริการ นักศึกษาควรจะ

- 1.1 เลือกชุมชนที่จะเข้าไปให้บริการ
- 1.2 เลือกและวางแผนกิจกรรมที่จะไปบริการโดยเป็นกิจกรรมที่ชุมชนต้องการโดยเฉพาะ
- 1.3 ประชาสัมพันธ์ผู้สนใจและผู้ต้องการสมัครเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครตามหน่วยงานต่าง ๆ
- 1.4 แนะนำสถานที่/พื้นที่ที่จะเข้าไปให้บริการและจัดให้มีการอบรมกิจกรรมที่จะไปให้บริการก่อนหน้าการปฏิบัติจริง

2. ขั้นตอนปฏิบัติการ(Action) คือ การนำแผนการที่วางไว้ไปปฏิบัติให้เกิดขึ้นไปรูปธรรม ซึ่งไม่ได้หมายความว่านักศึกษาจะปฏิบัติงานตามลำพัง แต่สามารถขอความช่วยเหลือไปยังหน่วยงาน องค์กร ผู้นำชุมชนหรือผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมด้วย ก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันระหว่างเด็กและผู้ใหญ่ การแบ่งงานตามความถนัด การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษากับชุมชน เปิดโลกให้นักศึกษาได้ออกนอกห้องเรียนเพื่อไปสัมผัสชีวิตจริง โดยนำสิ่งที่เรียนรู้ในห้องเรียนมาประยุกต์ใช้ เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ และรู้จักแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อให้งานลุล่วงได้ดี ดังนั้นการปฏิบัติการในการให้บริการ จึงสรุปดังนี้

- 2.1 เป็นกิจกรรมที่มีความสำคัญ
- 2.2 เป็นการบูรณาการรายวิชาต่าง ๆ
- 2.3 มีการพัฒนาอย่างเหมาะสม
- 2.4 เตรียมให้นักศึกษารู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรม
- 2.5 ให้การดูแลอย่างเพียงพอ

3. การสะท้อนกลับ(Reflection) เป็นขั้นตอนที่ทำให้นักศึกษาได้มีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ เมื่อได้ให้มีประสบการณ์บริการทางสังคม และประยุกต์ให้มีการเรียนรู้วิชาการอย่างกว้างขวาง การสะท้อนกลับจะเป็นโอกาสที่เหมาะสมในการเชื่อมโยงรายวิชาต่าง ๆ เข้ากับกิจกรรมการบริการสังคม นักศึกษาสามารถนำประสบการณ์ที่ได้มาวิเคราะห์ผ่านการอภิปรายในชั้นเรียน เขียนสรุปเป็นรายงานรายบุคคล รายกลุ่ม รายห้องหรือจัดนิทรรศการ

4. การเฉลิมฉลอง (Cerebration) เป็นการระลึกถึงสิ่งที่นักศึกษาได้ลงมือทำให้แก่ผู้อื่นหรือชุมชน เป็นกิจกรรมที่แสดงออกว่านักศึกษาได้เสร็จสิ้นปฏิบัติการบริการสังคมอาจเป็นการจัดปาร์ตี้ในสวนสาธารณะที่นักศึกษาได้ช่วยกันบูรณะ เชิญชวนนักศึกษา ครูอาจารย์ หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนร่วมในกิจกรรมครั้งนี้ ตลอดจนผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนมาร่วมในงานเลี้ยงฉลองนี้ด้วย ทั้งนี้ครูอาจจะออกใบประกาศนียบัตรให้เป็นที่ระลึกแก่นักศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจกรรมนี้ เพื่อเป็นรางวัลและสิ่งเตือนใจให้นักศึกษาระลึกถึงการทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่นครั้งนี้ ซึ่งจะก่อให้เกิดแรงบันดาลใจในการร่วมรับผิดชอบช่วยเหลือสังคมต่อไป

รูปแบบการเรียนรู้จากการบริการสังคมแบบ ICARE

มาร์ค (Mark, 2001) เสนอรูปแบบการเรียนรู้จากการบริการสังคมแบบ ICARE เป็นรูปแบบการเรียนรู้สำหรับให้นักศึกษาเลือกและวิเคราะห์เพื่อการวางแผนในการปฏิบัติและประเมินผล ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ที่สำคัญคือ

1. ระบุปัญหา (Identify) เริ่มต้นที่ระบุปัญหาโดยนักศึกษาหรือกลุ่มนักศึกษาร่วมกันระบุนำถึงประโยชน์และความต้องการของชุมชนเป็นส่วนสำคัญ ไม่น้อยไปกว่าทรัพยากรที่นำมาใช้ในการให้บริการสังคม นักศึกษาจะต้องเขียนเค้าโครงของโครงการเพื่อแสดงให้เห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่ผลักดันให้เกิดโครงการและบอกข้อจำกัดที่อาจเกิดขึ้น บอกเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของโครงการในลักษณะของยุทธศาสตร์ รวมทั้งภาระงานที่จำเป็นต้องปฏิบัติเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย

2. การทำงานร่วมกัน (Collaborate) นักศึกษาจะต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ทราบว่าอะไรคือสิ่งที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการใช้ประโยชน์จากความสามารถของมนุษย์และประโยชน์จากทรัพยากร ผู้ร่วมงานจะทำงานประสานในรูปแบบเดียวกันเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร ดังนั้นจึงต้องพัฒนาทักษะของผู้ร่วมงานให้สอดคล้องกับความต้องการในชุมชน สิ่งที่ทำให้แน่ใจว่านักศึกษาสามารถทำตามความต้องการของชุมชนได้ในขั้นตอนนี้คือการให้การฝึกอบรมเรื่องการทำโครงการ การมอบหมายหน้าที่และภาระงาน ตลอดจนกำหนดระยะเวลาการทำโครงการ สิ่งที่มีก่อกำเนิดขึ้นบ่อยคือ การถกเถียงกันในกลุ่มและนักศึกษาขาดแคลนทรัพยากรในการปฏิบัติ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้อาจทำให้กระบวนการในขั้นนี้เปลี่ยนแปลงไป

3. การแสดงออก (Act) การทำงานร่วมกันเพื่อตอบสนองความต้องการตลอดจนโครงการจะสำเร็จได้ต้องอาศัยนักศึกษาในการแสดงออก นักศึกษาจะต้องให้การบริการตามหลักการทางด้านวิชาการและพัฒนาตนเองอย่างเหมาะสมกับความต้องการของสังคม

4. การสะท้อนกลับ (Reflection Experiences) กระบวนการบริการสังคมทั้งหมดนั้นนักศึกษาและคณะจะต้องสะท้อนประสบการณ์ออกมา การฝึกฝนการสะท้อนในกิจกรรมการบริการจะเป็นส่วนที่ดึงดูดความสนใจแก่ผู้ร่วมงานและถ่ายทอดความเป็นอาสาสมัครให้นักศึกษา มีคำถาม 3 ข้อที่จะต้องใช้ในขั้นตอนนี้ได้แก่ อะไร อะไรที่ทำให้เป็นเช่นนั้น และปัจจุบันเป็นอย่างไร ในขั้นตอนนี้นักศึกษาแต่ละคนจะต้องบอกความหมายจุดประสงค์ของโครงการ กำหนดความเชื่อมโยงระหว่างบริการกับสาขาวิชาที่เรียนและบอกผลกระทบจากโครงการที่มีต่อสมาชิกและประโยชน์ของชุมชนเทคนิคการสะท้อนกลับจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม

5. การสนับสนุนส่งเสริม(Encourage) เมื่อโครงการเสร็จสมบูรณ์แล้ว นักศึกษาจะมีการสนับสนุนและส่งเสริมกันเองตลอดจนเริ่มต้นโครงการในขั้นตอนใหม่อีกครั้ง โดยการหาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับสถานที่เพื่อดูความต้องการใหม่ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับการจัดทำโครงการในขั้นตอนนี้ นักศึกษาจะพิจารณาผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในชุมชน ผลการรายงานต่าง ๆ ประเมินความมีประสิทธิภาพ กำหนดขอบเขตเป้าหมายที่แท้จริงและวัตถุประสงค์ที่เหมาะสมและกำหนดบทบาทที่คาดหวังอีกครั้ง ในขั้นตอนนี้จะสะท้อนกลับไปที่ขั้นตอนการระบุปัญหา (Identify) และขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะดำเนินไปอีกครั้ง ประสบการณ์ที่มีคุณค่าอย่างยิ่งจะเกิดขึ้นเมื่อคณะและนักศึกษาได้ร่วมกันค้นคว้าผ่านกระบวนการเรียนรู้ด้วยการบริการ ซึ่งนอกเหนือไปจากการเรียนรู้เนื้อหาทางด้านวิชาการ นั่นคือ ประสบการณ์ของนักศึกษา การพัฒนาองค์กร การพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลตลอดจนทักษะการสื่อสาร นำไปสู่การพัฒนาให้นักศึกษาได้ก้าวเข้าสู่โลกที่แท้จริงอย่างสมบูรณ์

รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมแบบผ่านกระบวนการทางสังคม (Social-Process Learning)

Pritchard and Whitehead (2004b) กล่าวถึง ศูนย์กลางของมิติทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ และให้นักศึกษาทำงานร่วมกันโดยใช้กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจ โดยเพิ่มเติมส่วนประกอบที่สำคัญให้รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมสมัยใหม่มีจุดประสงค์เกี่ยวกับการเรียนรู้ทางด้านเหตุผล (Cognitive) เธอเสนอที่สร้างรูปแบบจากแนวคิดพื้นฐานของดิโอริ่ง กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ได้จากการร่วมมือ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างนักศึกษา และในสถานศึกษาที่มีโครงสร้างทางสังคมแบบประชาธิปไตย นักศึกษาจะให้ความสนใจกับรายวิชาที่ให้เรียนรู้จากสภาพจริงเพราะทำให้เกิดความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น และได้ทำงานโดยตรงในสถานศึกษา โดยให้สถานศึกษาสามารถสนับสนุนให้นักศึกษาได้สะท้อนคิดโดยให้เผชิญหน้ากับหัวข้อที่ต้องแก้ปัญหา และดึงความสนใจของนักศึกษาในการค้นหาคำตอบ

คนจะทำงานเป็นกลุ่มเมื่อได้รับการมอบหมายงาน แนวทางของกลุ่มจะถูกจัดการและได้รับผลเมื่อสมาชิกปฏิบัติตามหน้าที่ ส่วนผลที่ตามมาเชื่อว่าการทำงานกลุ่มทำให้สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เพิ่มขึ้น ได้แก่ ประสิทธิภาพในการวิเคราะห์เกี่ยวกับหน้าที่ การปรับปรุงหน้าที่ ความรับผิดชอบเพื่อพัฒนางานให้สมบูรณ์ โดยนักศึกษาที่ทำงานเป็นกลุ่มกลุ่มจะค้นพบปัญหาที่แท้จริงเมื่อเรียนรู้สิ่งที่เกี่ยวกับวิชาการและนักศึกษาจะเรียนรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยและทักษะกระบวนการแก้ปัญหาทางวิทยาศาสตร์

รูปแบบการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมโดยใช้วิธีการสอนแบบโครงการ

วิธีการสอนแบบโครงการ เป็นการศึกษาหาความรู้ โดยการทำโครงการ เพื่อทำการศึกษาให้เกิดความเข้าใจในปัญหาให้ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยที่ผู้เรียน จะพัฒนาการตั้งคำถาม แสดงความสามารถ ค้นหาทางแก้ปัญหา เสนอกระบวนการแก้ปัญหา และทดลองแก้และนำเสนอ ข้อค้นพบโครงการบางโครงการใช้เวลาประมาณโครงการละ 3-4 สัปดาห์ แต่บางโครงการก็ใช้เพียงสัปดาห์เดียวโดยมีขั้นตอนหลัก ๆ ของวิธีการสอน (Booth, 1987) ดังนี้

1. ขั้นกระตุ้นความสนใจ เป็นการอภิปรายเบื้องต้นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการที่จะทำ รายละเอียดเป็นอย่างไรบ้าง
2. ขั้นเตรียมโครงการ เป็นการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความเห็นเกี่ยวกับโครงการว่าจะใช้เวลาเท่าไร รายละเอียดของการทำงานมีอะไรบ้าง
3. ขั้นฝึกทักษะที่จำเป็น ในบางโครงการ ต้องการทักษะที่จำเป็น จึงต้องมีการฝึกทักษะเหล่านั้นก่อน เช่น การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์
4. การเตรียมอุปกรณ์ เป็นการเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำกิจกรรม
5. ขั้นกิจกรรมกลุ่ม เป็นการลงมือกระทำกิจกรรมที่ได้วางแผนไว้
6. ขั้นเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการลงมือทำกิจกรรมตามโครงการที่วางแผนไว้
7. ขั้นสรุปผลการดำเนินการ เป็นการจัดการข้อมูลต่าง ๆ และสรุปผลของการดำเนินการ และเตรียมการที่จะนำเสนอเป็นรายงานขั้นสุดท้าย

8. ข้อเสนอผลโครงการ เป็นการนำเสนอผลงานของโครงการที่ทำสำเร็จแล้ว
 แคทซ์และชาร์ด (Katz & Chard, 1994) ได้สรุปสาระสำคัญของการสอนแบบ
 โครงการ มีดังนี้

1. หัวข้อโครงการและการเลือกหัวข้อของโครงการ ซึ่งต้องมาจากความสนใจและ
 ความต้องการของนักศึกษา ครูควรมีเกณฑ์ในการเลือกหัวข้อโครงการดังนี้

1.1 เป็นหัวข้อที่นักศึกษาทุกคนหรือเด็กส่วนใหญ่ของกลุ่มสนใจ
 1.2 มีแหล่งทรัพยากรในท้องถิ่นเพียงพอที่จะจัดกิจกรรมในหัวข้อโครงการนี้
 ได้

- 1.3 เป็นหัวข้อที่นักศึกษามีประสบการณ์เดิมอยู่บ้าง
- 1.4 เป็นหัวข้อที่เด็กสามารถใช้ประสบการณ์ตรงในการค้นหาข้อมูล
 ข้อเท็จจริงได้
- 1.5 เป็นเรื่องจริง สามารถให้ผู้ศึกษามีประสบการณ์ตรงในเรื่องนั้นได้
- 1.6 เป็นเรื่องที่เปิดโอกาสในการทำงานเป็นกลุ่ม
- 1.7 ให้โอกาสผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติ หรือสร้างสิ่งของ
- 1.8 เป็นหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ของการเรียนการสอน
- 1.9 ผู้ศึกษามีโอกาสใช้ทักษะต่าง ๆ ในการเรียนรู้
- 1.10 ผู้ปกครองมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมของโครงการ

2 กิจกรรมหลัก ในการสอนแบบโครงการ ประกอบด้วย กิจกรรมการศึกษาค้นคว้า
 กิจกรรมการสร้างความรู้ และการแสดงบทบาทสมมติ

3. โอกาสการเรียนรู้หลากหลาย ในการเรียนการสอนแบบโครงการ เปิดโอกาส
 ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในหลายวิธีการ เช่น สามารถแสดงออกด้วยทักษะทางภาษา การเล่าเรื่อง การอ่าน
 การเขียน ด้านทักษะคณิตศาสตร์ เช่น การเปรียบเทียบ หรือด้านวิทยาศาสตร์ เช่น การทดลอง ซึ่งสิ่งนี้
 ผู้ศึกษาได้เรียนรู้และเกิดการพัฒนาในการสอนแบบโครงการคือ

- 3.1 ความรู้
- 3.2 ทักษะ
- 3.3 คุณลักษณะในการใฝ่รู้
- 3.4 ความรู้สึก

4. ผู้ศึกษาเป็นผู้เลือกกิจกรรม การสอนแบบโครงการ ทำให้ผู้ศึกษามีโอกาสในการเลือก ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้ในพัฒนาการด้านสติปัญญา พัฒนาการด้านสังคม พัฒนาการทางอารมณ์และ พัฒนาการด้านจริยธรรม ผู้เรียนมีโอกาสนในการเลือกหลายประการ คือ

- 4.1 การเลือกงานที่จะกระทำ
- 4.2 การเลือกเวลาที่จะปฏิบัติกิจกรรม
- 4.3 การเลือกสถานที่ที่จะปฏิบัติกิจกรรม
- 4.4 การเลือกเพื่อนที่จะร่วมงานด้วย

5. บทบาทของครู ครูจะเป็นผู้ติดตามความสนใจของผู้เรียน จัดเตรียมกิจกรรมตามความต้องการของผู้เรียน ให้ความช่วยเหลือ ในการแก้ปัญหา กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

6. การนำเสนอผลงานในห้องเรียน ห้องเรียนจะเป็นห้องแสดงผลงานตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งจะนำเสนอความก้าวหน้า กระบวนการทำงานของผู้เรียน และทิศทางการดำเนินการของโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนระลึกถึงสิ่งที่ตนเองทำงานอยู่ และพยายามศึกษาให้เข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น

ระยะต่าง ๆ ของโครงการ

ระยะที่ 1 วางแผน/เริ่มต้นโครงการ

ระยะที่ 2 พัฒนาโครงการ

ระยะที่ 3 คิดทบทวนและสรุป

โดยสรุป การจัดการเรียนการสอนแบบโครงการเป็นการจัดการเรียนการสอนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกเรื่องที่จะศึกษาด้วยตนเอง โดยการกำหนดประเด็นปัญหาขึ้นมาตามความสนใจ แล้วใช้กระบวนการแก้ปัญหาใช้ในการศึกษาหาความรู้ตามวิธีการของตนจนบรรลุความสำเร็จ หลักการของการสอนแบบโครงการ มีดังนี้

1. ผู้เรียนทำการศึกษาในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยทำความเข้าใจในรายละเอียดของเรื่องนั้น ๆ จนพบคำตอบที่ต้องการ

2. เรื่องที่ผู้เรียนศึกษาเป็นเรื่องที่ผู้เรียนเป็นผู้เลือกตามความสนใจ ประเด็นที่ศึกษาเป็นประเด็นที่ผู้เรียนตั้งประเด็นขึ้นเอง

3. การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรงกับเรื่องที่ศึกษานั้นโดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้เบื้องต้น

4. ในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนจะใช้ระยะเวลาที่ยาวนานเพียงพอตามความสนใจของผู้เรียนเพื่อให้ผู้เรียนได้ค้นพบคำตอบ และคลี่คลายความสงสัย

5. จัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้ประสบทั้งความสำเร็จและล้มเหลว ในวิธีการแสวงหาความรู้ตามวิธีการของผู้เรียนเอง

6. เมื่อผู้เรียนได้ค้นพบคำตอบแล้ว ให้ผู้เรียนมีโอกาสนำความรู้ที่ได้นั้นมานำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ กัน ตามความต้องการของผู้เรียนเอง

7. มีการนำเสนอผลงานต่อเพื่อน ๆ และคนอื่น ๆ เพื่อแสดงให้เห็นความสำเร็จของกระบวนการศึกษาของตน และมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จนั้น

ดังนั้น วิธีการสอนด้วยโครงการ สนับสนุนการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม เนื่องจากการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม ผู้เรียนจะต้องทำโครงการบริการสังคม ไม่ว่าจะเป็นโครงการส่วนบุคคล หรือโครงการระดับกลุ่ม โดยต้องใช้หลักการเรียนรู้ด้วยโครงการเป็นแนวทางในการปฏิบัติการ ซึ่งครูจะเป็นผู้ช่วยเหลือ ให้ความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับการทำโครงการ เพื่อให้ผู้เรียนจะสามารถปฏิบัติกิจกรรมการบริการสังคมและประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการเรียนรู้

สรุปได้ว่า จากการศึกษาในรูปแบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบรวมที่สำคัญซึ่งผู้ที่พัฒนาแบบควรคำนึงถึง โดยอธิบายองค์ประกอบของรูปแบบ ดังนี้

1. รูปแบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

1.1 หลักการของรูปแบบเป็นส่วนที่กล่าวถึงความเชื่อและแนวคิด ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการออกแบบและพัฒนาแบบ ซึ่งจะเป็นการกำหนดจุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม และขั้นตอนการดำเนินงานของรูปแบบ

1.2 จุดประสงค์ของรูปแบบ เป็นส่วนหนึ่งที่ระบุถึงความคาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบ

1.3 กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งที่ระบุ ขั้นตอน วิธีการและ กิจกรรมต่าง ๆ ที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์ของรูปแบบ

1.4 การวัดและประเมินผล เป็นส่วนของการประเมินผลการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (บุญเลี้ยง ทุมทอง, 2556, p. 60)

2. รูปแบบมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

2.1 รูปแบบจะต้องนำไปสู่การทำนาย (Prediction) ผลที่ตามมาสามารถ พิสูจน์ ทดสอบได้ หมายถึง สามารถนำไปสร้างเครื่องมือ เพื่อไปพิสูจน์ทดสอบได้

2.2 โครงสร้างของรูปแบบจะต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์ เชิงสาเหตุ (Relationship) ซึ่งสามารถใช้อธิบายปรากฏการณ์เรื่องนั้นได้

2.3 รูปแบบจะต้องสามารถช่วยสร้างจินตนาการ (Imagination) ความคิดรวบยอด (Concept) และความสัมพันธ์ (Interrelations)

2.4 รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structural Relationships) มากกว่าความเชื่อมโยง (Associative Relationships) (Keeves, 1988, pp. 386-387 อ้างถึงใน ทิศนา แหมมณี, 2550, p. 220)

3. รูปแบบมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

3.1 หลักการซึ่งกำหนด โดยผู้พัฒนารูปแบบฯ

3.2 วัตถุประสงค์และขั้นตอน

3.3 การจัดสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้หรือกิจกรรมการเรียนการสอน (Arends, 1999, pp. 6-8)

ลักษณะของรูปแบบที่ดีควรมีลักษณะตามข้อกำหนด (ทิศนา แหมมณี, 2555) ดังนี้

1. รูปแบบต้องเป็นแนวทางที่นำไปสู่การทำนายผลที่ตามมา (Prediction) ซึ่งสามารถพิสูจน์ และทดสอบได้เชิงประจักษ์

2. โครงสร้างของรูปแบบต้องประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ซึ่งสามารถอธิบายปรากฏการณ์ หรือเรื่องนั้น ๆ ได้

3. รูปแบบต้องสามารถช่วยสร้างจินตนาการ (Imagination) ความคิดรวบยอด (Concept) และความสัมพันธ์ (Interrelations) รวมทั้งช่วยขยายขอบเขตของการสืบเสาะความรู้

4. รูปแบบควรประกอบด้วยความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structure Relationships) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเชื่อมโยง (Associative Relationships)

จากที่กล่าวถึงองค์ประกอบของรูปแบบข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบของรูปแบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบร่วมที่สำคัญที่ผู้พัฒนารูปแบบจะต้องคำนึงถึง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎีพื้นฐานที่นำมาพัฒนารูปแบบ หลักการ วัตถุประสงค์ กระบวนการจัดกิจกรรม และการวัดและประเมินผล ซึ่งเป็นส่วนที่ประเมินผลของรูปแบบทุกรูปแบบ โดยองค์ประกอบของรูปแบบจะจัดไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์แก่ผู้เรียน

5. การพัฒนารูปแบบกิจกรรม

ความหมายของการพัฒนารูปแบบ

รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์ (2548) ได้กล่าวถึงการพัฒนารูปแบบหรือพัฒนาแบบจำลอง (Model Development) หมายถึง กระบวนการสร้างหรือพัฒนาแบบจำลองตลอดจนการทดสอบรูปแบบที่ดีให้มีคุณภาพ เพื่อจะนำไปสู่สภาวะการณ์ที่ดีในการศึกษาวิจัย

คีฟส์ (Keeves, 1988, p. p. 124) ได้กล่าวถึงหลักการกว้าง ๆ ในการสร้างรูปแบบไว้แบบ 4 ประการ ดังนี้

1. รูปแบบควรประกอบขึ้นด้วยความสัมพันธ์อย่างมีโครงสร้าง (ของตัวแปร) มากกว่าความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงแบบธรรมดา โดยความเชื่อมโยงแบบเส้นตรงธรรมดาทั่วไปนั้นมิประโยชน์อย่างยิ่งในการศึกษาวิจัยในช่วงต้นของการพัฒนารูปแบบ

2. รูปแบบควรใช้เป็นแนวทางในการพยากรณ์ผลที่จะเกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบได้ สามารถตรวจสอบได้ โดยการสังเกต และหาข้อสนับสนุนด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ได้

3. รูปแบบควรต้องระบุหรือชี้ให้เห็นถึงกลไกเชิงเหตุผลของเรื่องที่ศึกษาดังนั้นรูปแบบจะเป็นเครื่องมือในการพยากรณ์ได้ ซึ่งควรใช้ในการอธิบายปรากฏการณ์นั้นได้ด้วย

4. นอกจากคุณสมบัติดังที่ได้กล่าวมาแล้ว รูปแบบควรเป็นเครื่องมือในการสร้างมโนทัศน์ใหม่ และการสร้างความสัมพันธ์ของตัวแปรในลักษณะใหม่ ซึ่งเป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องที่กำลังศึกษาอีกด้วย

นอกจากนี้ การพัฒนารูปแบบอาจมีขั้นตอนการดำเนินงานแตกต่างกันไป โดยทั่วไปแล้วอาจแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ การสร้างหรือการพัฒนารูปแบบ (Construct) และการหาความตรงของรูปแบบ (Validity) ซึ่งรายละเอียดในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินการนั้นขึ้นอยู่กับลักษณะและแนวคิด ซึ่งเป็นพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบนั้น ๆ

การวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบ อาจกระทำได้ 2 ขั้นตอน คือ

1. การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ ผู้วิจัยจะสร้างหรือพัฒนารูปแบบขึ้นมาก่อน เป็นรูปแบบตามสมมติฐาน โดยการศึกษาค้นคว้าทฤษฎีและแนวความคิดที่มีผู้พัฒนาในเรื่องเดียวกันหรือเรื่องอื่น ๆ และผลการศึกษาหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งวิเคราะห์ตามสภาพสถานการณ์ต่าง ๆ จะช่วยให้สามารถกำหนดองค์ประกอบของรูปแบบหรือตัวแปรต่าง ๆ ของรูปแบบนั้น หรือลำดับก่อนหลังของแต่ละองค์ประกอบในรูปแบบ ในการพัฒนารูปแบบนั้น โดยต้องใช้หลักเหตุผลเป็นรากฐานสำคัญของการศึกษาค้นคว้าที่ลึกซึ้งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนารูปแบบเป็นอย่างยิ่ง ผู้วิจัยอาจจะคิดโครงสร้างของรูปแบบขึ้นมาก่อนแล้วปรับปรุง โดยอาศัยข้อสังเกตจากการศึกษาค้นคว้าทฤษฎี แนวคิดของรูปแบบหรือผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง หรือทำการศึกษาองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรแต่ละตัว โดยคัดเลือกองค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรที่สำคัญประกอบขึ้นเป็นโครงสร้างของรูปแบบก็ได้ ส่วนหัวใจสำคัญของขั้นนี้อยู่ที่การเลือกเฟ้นองค์ประกอบในรูปแบบ ตัวแปร หรือกิจกรรมเพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสม ผู้วิจัยควรกำหนดหลักการในการพัฒนารูปแบบอย่างชัดเจน เช่น เป็นรูปแบบที่ไม่ซับซ้อนสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย ตัวแปรในรูปแบบมี

น้อยตัวแต่สามารถอธิบายผลได้มาก ซึ่งการวิจัยบางเรื่องจำเป็นต้องให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความถูกต้องเหมาะสม

2. การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบ หลังจากได้พัฒนารูปแบบในขั้นต้นแล้ว ขั้นตอนต่อมาต้องทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบดังกล่าว เพราะว่ารูปแบบที่พัฒนาขึ้นนั้นถึงแม้ว่าจะพัฒนาโดยมีรากฐานจากทฤษฎี แนวคิดรูปแบบของคนอื่น และผลการวิจัยที่ผ่านมาแล้ว หรือแม้กระทั่งได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วก็ตาม แต่เป็นเพียงรูปแบบตามสมมติฐาน ซึ่งจำเป็นต้องเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริงหรือทำการทดลองนำไปใช้ในสถานการณ์จริงเพื่อทดสอบดูว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งบางกรณีจะใช้คำว่า การทดสอบประสิทธิภาพของรูปแบบ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535, p.104-106) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในสถานการณ์จริง หรือทดลองใช้รูปแบบที่พัฒนาในสถานการณ์จริง เพื่อช่วยให้ทราบอิทธิพลหรือความสำคัญขององค์ประกอบย่อยหรือตัวแปรต่าง ๆ ในรูปแบบและอิทธิพลหรือความสำคัญของกลุ่มองค์ประกอบหรือกลุ่มตัวแปรในรูปแบบ ผู้วิจัยอาจปรับปรุงรูปแบบใหม่ โดยตัดองค์ประกอบหรือตัวแปรที่พบว่ามีอิทธิพลหรือมีความสำคัญน้อย ออกจากรูปแบบของตน ซึ่งจะทำให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมยิ่งขึ้น

ส่วน เมสัน อัลเบิร์ต และ เคดอรรี่ (Meason, Albert & Khedourri, 1985 อ้างใน กนิษฐา นาวารัตน์, 2549) ได้เสนอขั้นตอนในการสร้างรูปแบบไว้สองขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นรวบรวมปัญหา (Problem Formulation) เพื่อให้รู้ว่าอะไรคือปัญหาที่แท้จริง

2. ขั้นพัฒนารูปแบบ (Model Construction) จะดำเนินการหลังจากการรวบรวมปัญหา พิจารณาวัตถุประสงค์เบื้องต้นของการสร้าง และลักษณะเฉพาะที่ต้องการของผลผลิต โดยอาศัยข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น และคำนึงถึงค่าใช้จ่ายในการสร้างและความต้องการของผู้ใช้ด้วย เพราะหากรูปแบบมีค่าใช้จ่ายสูงและไม่เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้ ควรใช้หลักวิชาการในการพิจารณาว่าควรนำตัวแปรใดบ้างมาวางไว้ในรูปแบบที่จะสร้าง โดยมีการประเมินค่าและความแปรปรวนอย่างระมัดระวัง และเมื่อสร้างเสร็จแล้ว ควรพิจารณาว่าครอบคลุมตัวแปรทั้งหมดหรือไม่ หรือมีความบกพร่องในส่วนใดบ้าง

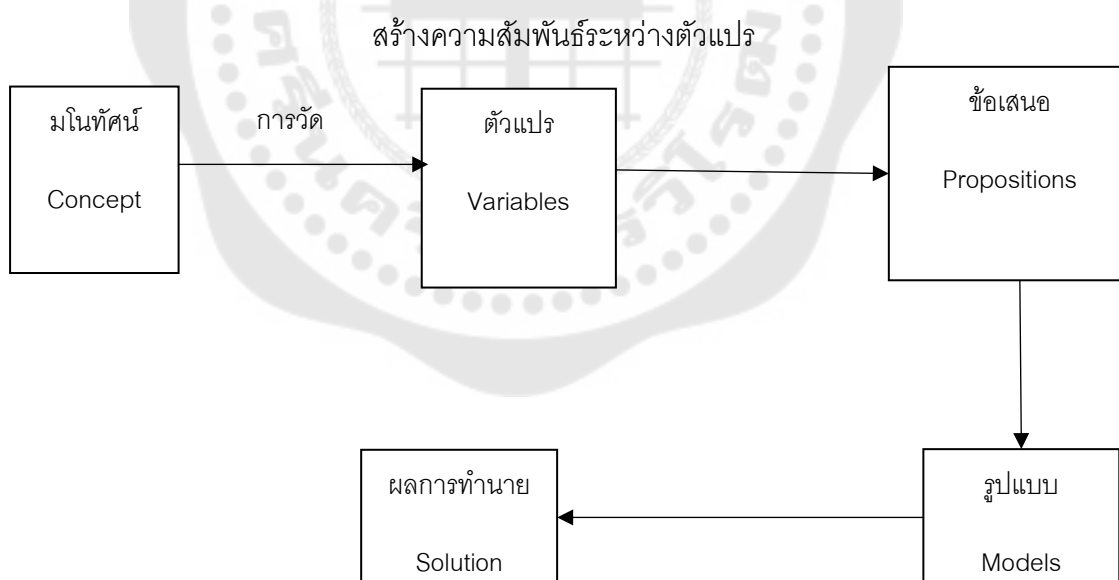
3. ขั้นการทดสอบรูปแบบ (Testing)

4. ขั้นการนำไปใช้ (Implementation) เพื่อดูว่าบรรลุผลสำเร็จหรือมีความสมบูรณ์หรือไม่

5. ขั้นพัฒนาปรับปรุงให้ทันสมัย (Model Updating) เพื่อให้มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กรและสถานการณ์ที่กระทบจากภายนอกและภายในองค์กร

รูปแบบที่จะนำไปใช้ให้ได้ประโยชน์สูงสุดนั้น ต้องประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ คือ มีความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง สามารถทำนายผลได้ สามารถขยายความผลทำนายได้กว้างขวางขึ้น และสามารถนำไปสู่แนวคิดใหม่ ๆ สำหรับการพัฒนาแบบนั้น ซึ่งผู้วิจัยจะต้องศึกษาแนวคิดทฤษฎีในการสร้างรูปแบบนำเอาข้อมูลที่จัดเก็บมาวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อกำหนดความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของรูปแบบกำหนดโครงสร้างและข้อเสนอของรูปแบบอย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่ผลสรุปเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ที่มุ่งหวังของการวิจัยโดยมีการทดสอบ และปรับปรุงรูปแบบก่อนนำรูปแบบไปใช้งานจริง ซึ่งจะมีการประเมินผลหลังจากการนำรูปแบบไปใช้งานจริง

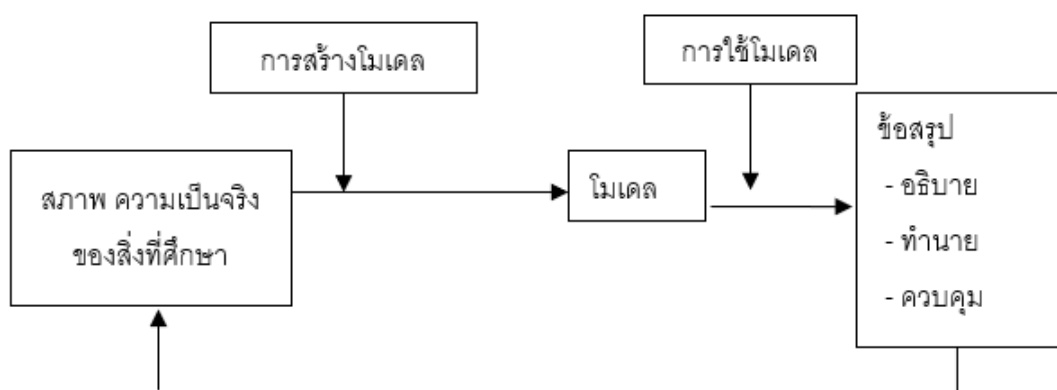
การสร้างรูปแบบเป็นการกำหนดมโนทัศน์เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบเพื่อชี้ให้เห็นชัดเจนว่ารูปแบบเสนออะไร เสนออย่างไร เพื่อให้ได้อะไร โดยสิ่งที่ได้นั้นสามารถอธิบายได้ว่ามีสาเหตุมาจากปรากฏการณ์ใด เพื่อนำไปสู่ข้อค้นพบในสิ่งใหม่ (Keeves, 1988, p. p. 172; Steiner, 1969) โดยมีขั้นตอนการสร้างรูปแบบเขียนไว้ในแผนภาพที่ 5



ภาพประกอบ 5 ขั้นตอนการสร้างรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างข้อเสนอ Relating Propositions

มียากาวะ (2550, p. 3) ระบุว่า การสร้างโมเดลที่ดีนั้นต้องศึกษาปรากฏการณ์ทางธรรมชาติหรือปรากฏการณ์ทางสังคม อาจไม่จำเป็นต้องศึกษาปรากฏการณ์เรื่องนั้นโดยตรงก็ได้

แต่เราศึกษาโดยวิธีการสร้างโมเดล เพื่อหาข้อสรุปที่สามารถอธิบาย คาคการณ์ หรือควบคุมปรากฏการณ์ ที่ศึกษาได้ ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 การศึกษาปรากฏการณ์โดยวิธีการสร้างโมเดล

โมเดลที่ศึกษาต้องมีคุณสมบัติ 2 ประการ คือ ประการที่หนึ่งมีลักษณะสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ของเรื่องที่ศึกษาและอีกประการหนึ่งสามารถนำไปใช้ในการหาข้อสรุปเพื่อ อธิบาย ทำนายหรือควบคุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง ซึ่งคุณสมบัติของโมเดลทั้ง 2 ประการนี้ มีลักษณะขัดแย้งกันเอง กล่าวคือ ถ้าเราสร้างโมเดลให้สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์มากเท่าใด โมเดลจะสลับซับซ้อนมากขึ้นทำให้การนำโมเดลไปใช้มีความยุ่งยาก แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเราเน้นความสะดวกในการนำเอาโมเดลไปใช้อธิบายปรากฏการณ์โดยเขียนโมเดลให้ง่าย ซึ่งโมเดลอาจไม่ค่อยสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของปรากฏการณ์ อาจทำให้การนำโมเดลไปใช้อธิบาย ทำนายหรือควบคุมปรากฏการณ์ถูกจำกัดจุดมุ่งหมายที่สำคัญ ซึ่งการสร้างโมเดลในการทดสอบหรือตรวจสอบโมเดลนั้นควรสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ทั้งนี้โมเดลที่สร้างขึ้นควรมีความชัดเจนและเหมาะสมกับวิธีการทดสอบ โดยปกติแล้วการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์มักจะทดสอบโมเดลด้วยวิธีการทางสถิติ การสร้างโมเดลการเก็บรวบรวมข้อมูล และการทดสอบโมเดลเป็นกิจกรรมที่ต้องบูรณาการเข้าด้วยกัน เนื่องจากโครงสร้างของโมเดลจะเป็นตัวกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จะนำไปใช้ทดสอบโมเดล ผลของการทดสอบโมเดลย่อมนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธโมเดลนั้น

อาจสรุปได้ว่า ประเภทของรูปแบบแบ่งได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่ รูปแบบที่ใช้การอุปมาอุปมัยเทียบเคียงปรากฏการณ์ (Analogue Model) รูปแบบที่ใช้ภาษาในการสื่อสารบรรยาย (Semantic

Model) รูปแบบสมการทางคณิตศาสตร์เป็นในการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Mathematical Model) และรูปแบบที่เกิดจากการพัฒนาทางเทคนิคของ Path Analysis หลังจากการสร้าง Semantic Model (Causal Model) และขั้นตอนในการสร้างรูปแบบ ได้แก่ การรวบรวมปัญหา การพัฒนารูปแบบ การทดสอบรูปแบบ การนำไปใช้ และการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบ

การตรวจสอบรูปแบบ

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสร้างรูปแบบเพื่อทดสอบหรือตรวจสอบรูปแบบนั้นด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบรูปแบบมีหลายวิธี อาจใช้การวิเคราะห์จากหลักฐานเชิงคุณลักษณะ (Qualitative) และเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยที่การตรวจสอบรูปแบบของหลักฐานเชิงคุณลักษณะเปิดให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ ส่วนการตรวจสอบโมเดลจากหลักฐานเชิงปริมาณใช้เทคนิคทางสถิติ ซึ่งการตรวจสอบรูปแบบควรตรวจสอบคุณลักษณะ 2 อย่าง (อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน, 2541, p. 23) ดังนี้

1. การตรวจสอบความมากน้อยของความสัมพันธ์ ความเกี่ยวข้อง และเหตุผลระหว่างตัวแปร
2. การประมาณค่าพารามิเตอร์ของความสัมพันธ์ดังกล่าว ซึ่งการประมาณค่านี้สามารถประมาณข้ามกาลเวลา กลุ่มตัวอย่าง หรือสถานที่ได้

ไอส์เนอร์ (Eisner, 1976, pp. pp. 192-193) ได้เสนอแนวคิดการตรวจสอบโดยการใช้ผู้ทรงคุณวุฒิในบางกรณีศึกษา ที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการวิจัยในเชิงปริมาณ โดยเชื่อว่าการรับรู้ที่เท่ากันนั้นเป็นคุณสมบัติพื้นฐานของผู้รู้ และได้เสนอแนวคิดการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิไว้ดังนี้

1. การประเมินโดยแนวทางนี้มีได้เน้นผลสัมฤทธิ์ของเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามรูปแบบการประเมินแบบอิงเป้าหมาย (Goal-Based Model) การตอบสนองปัญหาและความต้องการของผู้เกี่ยวข้องตามรูปแบบการประเมินแบบสนองตอบ (Responsive Model) กระบวนการวิเคราะห์หรือวิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่นำมาพิจารณา โดยไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยในการพิจารณาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ตามวิจรรณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพ ประสิทธิภาพ หรือความเหมาะสมของสิ่งที่ทำการประเมิน

2. เป็นรูปแบบการประเมินที่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง (Specialization) เรื่องที่จะประเมิน โดยที่พัฒนามาจากรูปแบบการวิจารณ์ของงานศิลป์ (Art Criticism) ที่มีความละเอียดลึกซึ้งและต้องอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิระดับสูงมากเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากการวัดคุณค่าไม่

อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ ได้ และต้องใช้ความรู้ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง ต่อมา ได้มีการนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในทางการศึกษาระดับสูงในวงการอุดมศึกษามากขึ้น ในสาขาเฉพาะที่ต้องอาศัยผู้รู้ ผู้เล่นในเรื่องนั้นจริง ๆ มาเป็นผู้ประเมินผล ทั้งนี้เพราะองค์ความรู้เฉพาะสาขานั้นผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้นจริง ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง

3. เป็นรูปแบบที่ใช้บุคคล คือ ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นเครื่องมือในการประเมิน โดยให้ความเชื่อถือกับผู้ทรงคุณวุฒินั้นเพียงกรรมและมีดุลพินิจที่ดี ทั้งนี้มาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ นั้นจะเกิดขึ้นจากประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒินั่นเอง

4. เป็นรูปแบบที่ยอมให้ความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานของผู้ทรงคุณวุฒิตามอรรถาธิบายและความถนัดของแต่ละบุคคล ตั้งแต่การกำหนดประเด็นสำคัญที่พิจารณา การบ่งชี้ข้อมูลที่ต้องการ การเก็บรวบรวม การประมวลผล การวินิจฉัยข้อมูล ตลอดจนวิธีการนำเสนอ

ทั้งนี้ การเลือกผู้ทรงคุณวุฒิจะเน้นที่สถานภาพทางวิชาชีพ ประสบการณ์ และการเป็นที่เชื่อถือ (High Credit) ของวิชาชีพนั้นเป็นสำคัญ ต้องสามารถเป็นผู้ที่เข้าใจเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการประเมิน

จุดมุ่งหมายที่สำคัญของการสร้างรูปแบบก็เพื่อทดสอบหรือตรวจสอบรูปแบบนั้นด้วยข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยการประมาณค่าพารามิเตอร์ของรูปแบบ ดังนั้น รูปแบบที่สร้างขึ้นจึงควรมีความชัดเจน และเหมาะสมกับวิธีทดสอบโดยปกติแล้วการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์มักจะดำเนินการทดสอบรูปแบบด้วยวิธีทางสถิติ ผลของการทดสอบจะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธรูปแบบนั้นและนำไปสู่การสร้างทฤษฎีใหม่ต่อไปจากที่กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่าการทดสอบหรือตรวจสอบรูปแบบสามารถจะกระทำได้ 2 ลักษณะกล่าวคือ

1. การทดสอบรูปแบบด้วยการประเมิน ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานของคณะกรรมการประเมินทางการศึกษา (Joint Committee on Standards for Educational Evaluation) ได้เสนอหลักการเพื่อเป็นหลักฐานของกิจกรรมของการตรวจสอบรูปแบบ ซึ่งจัดเป็น 3 หมวด (Madaus, 1983, pp. pp. 399-402) ดังนี้

1.1 มาตรฐานด้านความเป็นไปได้ (Feasibility Standard) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติจริง

1.2 มาตรฐานด้านความเป็นประโยชน์ (Utility Standard) เป็นการประเมินการสนองตอบต่อความต้องการของผู้ใช้รูปแบบ

1.3 มาตรฐานด้านความถูกต้องครอบคลุม (Accuracy Standard) เป็นการประเมิน ความน่าเชื่อถือและได้สาระครอบคลุมครบถ้วนตามความต้องการอย่างแท้จริง

ทั้งนี้ยังพบว่ามาตรฐานการประเมินที่ รัตนะ บัวสนธิ์ (2554, pp. 183-186) ได้เสนอเกี่ยวกับมาตรฐานการประเมินโครงการพัฒนาขึ้นโดยคณะกรรมการร่วมพัฒนามาตรฐานการประเมินทางการศึกษา (Joint Committee on Standards for Education Evaluation) ไว้อย่างสอดคล้องกัน ซึ่งประกอบด้วยมาตรฐาน 4 ด้าน และในแต่ละด้านประกอบด้วยตัวบ่งชี้สำหรับการพิจารณา ดังนี้

1. มาตรฐานการใช้ประโยชน์ (Utility Standards) เป็นมาตรฐานที่ก่อให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันได้ว่าการประเมินจะให้สารสนเทศที่ตอบสนองต่อการนำไปใช้ของผู้ใช้ประโยชน์ ประกอบด้วย 7 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1.1 การระบุจำแนกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (U1 : Stakeholder Identification) ในการประเมินนั้นบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือได้รับผลจากการประเมินจะต้องระบุจำแนกให้ชัดเจน เพื่อแสดงให้เห็นถึงความต้องการการใช้ผลการประเมินของกลุ่มบุคคลดังกล่าว

1.2 ความน่าเชื่อถือของนักประเมิน (U2 : Evaluator Credibility) นักประเมินจะต้องมีความสามารถ ทักษะเป็นที่น่าไว้วางใจในการดำเนินงานประเมิน ซึ่งจะทำให้ได้ผลการประเมินเป็นที่ยอมรับและเชื่อถือได้มากที่สุด

1.3 สารสนเทศเก็บอย่างครอบคลุม (U3 : Information Scope and Selection) การเก็บรวบรวมสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการจะต้องมีความครอบคลุม ตอบสนองคำถามความต้องการและความสนใจของผู้รับบริการและกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่นๆ

1.4 การกำหนดจำแนกคุณค่า (U4 : Values Identification) ในการประเมินนั้นมุมมอง วิธีการและเหตุผลที่ใช้สำหรับการตีความตัดสินคุณค่าจะต้องกระทำอย่างรอบคอบ และมีความชัดเจน

1.5 รายงานมีความชัดเจน (U5 : Report Clarity) การจัดทำรายงานการประเมินจะต้องมีความชัดเจน อธิบายให้เห็นถึงโครงการที่ได้รับการประเมิน ทั้งส่วนที่เป็นบริบทวัตถุประสงค์ วิธีการและผลการประเมินที่ได้รับ โดยสรุปสารสนเทศดังกล่าวนี้จะต้องจัดทำให้เข้าใจได้ง่ายๆ

1.6 ทันต่อเวลาในการนำไปใช้ (U6 : Report Timeliness and Dissemination) ผลการประเมินและรายงานการประเมินต้องเสร็จทันต่อเวลาในการนำไปใช้ประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องต้องการจะใช้

1.7 การประเมินมีผลกระทบ (U7 : Evaluation Impact) การประเมินจะต้องมีการวางแผนดำเนินการและจัดทำรายงานที่ก่อให้เกิดการกระตุ้นให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการนำไปใช้ประโยชน์อย่างต่อเนื่องเพิ่มขึ้น

2. มาตรฐานความเป็นไปได้ (Feasibility Standards) เป็นมาตรฐานที่ก่อให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันว่าการประเมินนั้นมีลักษณะที่เป็นจริง เป็นไปได้ในทางปฏิบัติและคุ้มค่า ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

2.1 วิธีการเป็นไปในทางปฏิบัติ (F1 : Practical Procedures) วิธีการต่างๆ ที่ใช้ในการประเมินต้องสามารถดำเนินการได้อย่างแท้จริง

2.2 เป็นที่ยอมรับได้ในทางการเมือง (F2 : Political Viability) การประเมินควรจะต้องมีการวางแผนดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มคนหลากหลายความคิดเห็นและให้กลุ่มคนเหล่านั้นยอมรับให้ความร่วมมือในการดำเนินการประเมิน

2.3 ให้ผลคุ้มค่ากับต้นทุน (F3 : Cost Effectiveness) การประเมินควรจะให้สารสนเทศที่คุ้มค่ากับทรัพยากรดำเนินงานที่ต้องเสียไป

3. มาตรฐานความเหมาะสม (Propriety Standards) เป็นมาตรฐานที่ก่อให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันได้ว่าการประเมินนั้นเป็นไปตามกฎหมาย หลักจริยธรรมและสอดคล้องกับสาธารณะ ประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

3.1 มุ่งให้บริการ (P1 : Service Orientation) การประเมินควรจะต้องออกแบบดำเนินงานเพื่อช่วยให้องค์กรหรือหน่วยงานต่างๆ ได้เกิดการให้บริการต่อผู้รับบริการได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ

3.2 มีข้อตกลงหรือจัดทำสัญญาอย่างเป็นทางการ (P2 : Formal Agreements) ในการดำเนินงานประเมินจะต้องมีการจัดทำสัญญาที่แสดงเงื่อนไขอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อแสดงให้ผู้ว่าจ้างหรือคู่ตกลงได้ทราบว่าจะมีการประเมินอะไร ประเมินอย่างไร ประเมินกับใคร และเมื่อไร

3.3 ปกป้องสิทธิของผู้ได้รับการประเมิน (P3 : Rights of Human Subjects) การประเมินควรจะต้องมีการออกแบบและดำเนินการที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับและปกป้องสิทธิของผู้ได้รับการประเมิน

3.4 ปฏิสัมพันธ์กับบุคคล (P4 : Human Interactions) ในการดำเนินงานประเมินนั้น นักประเมินจะต้องเคารพในศักดิ์ศรีและคุณค่าของบุคคลที่นักประเมินมีปฏิสัมพันธ์ด้วยจะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่ทำให้บุคคลรู้สึกสูญเสียในศักดิ์ศรีและคุณค่าดังกล่าว

3.5 มีความยุติธรรมและสมบูรณ์ (P5 : Complete and Fair Assessment) การประเมินควรจะต้องเขียนรายงานทั้งส่วนที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับการประเมิน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์อย่างแท้จริง

3.6 เปิดเผยข้อค้นพบ (P6 : Disclosure of Findings) รายงานการประเมินจะต้องเปิดเผยข้อค้นพบอย่างตรงไปตรงมา โดยเฉพาะในส่วนที่เป็นข้อจำกัดของผลการประเมินที่จะมีต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รวมทั้งผลการประเมินอื่นๆ ที่บุคคลพึงจะได้รับรู้ตามสิทธิทางกฎหมาย

3.7 ผลประโยชน์ทับซ้อน (P7 : Conflict of Interest) ในกรณีการประเมินจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับผลประโยชน์ทับซ้อนหรือความขัดแย้งในการประเมินจะต้องทำการเจรจาด้วยความซื่อสัตย์และเปิดเผย ทั้งนี้ต้องไม่ใช้การสมยอมหรือประนีประนอมเกี่ยวกับกระบวนการและผลการประเมิน

3.8 มีความรับผิดชอบต่อการใช้จ่าย (P8 : Fiscal Responsibility) ในการดำเนินงานประเมินนั้น นักประเมินจะต้องใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมกับวิธีการและมีความรับผิดชอบทางจริยธรรม หรือจรรยาบรรณวิชาชีพในการใช้จ่าย

4. มาตรฐานความถูกต้องแม่นยำ (Accuracy Standards) เป็นมาตรฐานที่ก่อให้เกิดความมั่นใจหรือรับประกันได้ว่าการประเมินนั้นใช้เทคนิควิธีการที่ทำให้สารสนเทศที่เหมาะสมเพียงพอในการกำหนดตัดสินคุณค่าของโครงการที่ได้รับการประเมิน ประกอบด้วย 12 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

4.1 โครงการจัดทำเป็นเอกสารชัดเจน (A1 : Program Documentation) โครงการที่จะทำการประเมินจะต้องมีการจัดทำเป็นเอกสารหรืออธิบายไว้อย่างชัดเจน

4.2 วิเคราะห์บริบทของโครงการ (A2 : Context Analysis) ในการประเมินโครงการใดๆ จะต้องทำการศึกษาวิเคราะห์รายละเอียดบริบทของโครงการดังกล่าวอย่างเพียงพอ ทั้งนี้เพื่อจะทำให้สามารถระบุจำแนกโครงการได้อย่างชัดเจน

4.3 บรรยายวัตถุประสงค์และวิธีการ (A3 : Described Purpose and Procedures) วัตถุประสงค์และวิธีการในการประเมินจะต้องระบุบรรยายไว้อย่างชัดเจนและเพียงพอ

4.4 บ่งบอกแหล่งสารสนเทศ (A4 : Defensible Information Sources) แหล่งข้อมูลหรือสารสนเทศที่ใช้ในการประเมินโครงการจะต้องระบุบรรยายไว้อย่างชัดเจนเพียงพอ

4.5 สารสนเทศมีความตรง (A5 : Valid Information) วิธีการและเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นหรือเลือกมาใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลหรือสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการจะต้องทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความตรง

4.6 สารสนเทศมีความเที่ยง (A6 : Reliable Information) วิธีการและเครื่องมือที่พัฒนาขึ้นหรือเลือกมาใช้เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลหรือสารสนเทศเกี่ยวกับโครงการจะต้องทำให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความเที่ยง

4.7 สารสนเทศมีความเป็นระบบ (A7 : Systematic Information) การเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการประเมินจะต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ หากพบข้อผิดพลาดก็ต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง

4.8 การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเชิงปริมาณ (A8 : Analysis of Quantitative Information) ข้อมูลสารสนเทศเชิงปริมาณ ในการประเมินจะต้องใช้วิธีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและเหมาะสม ซึ่งทำให้สามารถตอบคำถามการประเมินได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

4.9 การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศเชิงคุณภาพ (A9 : Analysis of Qualitative Information) ข้อมูลสารสนเทศเชิงคุณภาพในการประเมินจะต้องใช้วิธีการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบและเหมาะสม ซึ่งจะทำให้สามารถตอบคำถามการประเมินได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

4.10 สรุปอย่างมีเหตุผล (A10 : Justified Conclusions) การสรุปผลการประเมินจะต้องกระทำอย่างสมเหตุสมผล โดยกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถที่จะรับรู้ได้

4.11 การจัดทำรายงานมีความชัดเจนเป็นปรนัย (A11 : Impartial Reporting) วิธีการเขียนจัดทำรายงานจะต้องป้องกันไม่ให้เกิดความรู้สึกลำเอียงเป็นการส่วนตัว รายงานการประเมินนั้นจะต้องสะท้อนข้อค้นพบของการประเมินอย่างยุติธรรม ตรงไปตรงมา

4.12 การประเมินอภิมาน (A12 : Metaevaluation) การประเมินจะต้องทำการประเมินตนเองซ้ำ ทั้งที่เป็นการประเมินเป็นระยะ ๆ และการประเมินสรุปรวม โดยพิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานการประเมินที่กล่าวมา ทั้งนี้เพื่อนำไปสู่ความสมบูรณ์ของการประเมิน ซึ่งกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะได้รับรู้ทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนของการประเมินนั้น ๆ

2. การทดสอบรูปแบบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ การทดสอบรูปแบบหรือการประเมินในบางเรื่องนั้นไม่สามารถกระทำได้ด้วยข้อจำกัดสภาพการณ์ต่าง ๆ ซึ่ง ไอส์เนอร์ (Eisner, 1976, pp.192-193) ได้เสนอแนวคิดของการทดสอบหรือประเมินโดยใช้ผู้ทรงคุณวุฒิ เนื่องจาก

เห็นว่าการวิจัยทางการศึกษาส่วนใหญ่ดำเนินการตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ซึ่งปริมาณมากเกินไปและในบางเรื่องก็ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าการได้ตัวเลขแล้วสรุป

การประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งจะเน้นการวิเคราะห์วิจารณ์อย่างลึกซึ้งเฉพาะในประเด็นที่ถูกนำมาพิจารณา ซึ่งไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเสมอไป แต่อาจจะผสมผสานปัจจัยต่าง ๆ ในการพิจารณาเข้าด้วยกันตามวิจรรณญาณของผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อสรุปเกี่ยวกับคุณภาพประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของสิ่งที่จะทำการประเมิน ซึ่งเป็นรูปแบบการประเมินที่เป็นเฉพาะทาง (Specialization) ส่วนในเรื่องที่จะประเมินต้องอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิระดับสูงเป็นผู้วินิจฉัย เนื่องจากเป็นการวัดคุณค่าไม่อาจประเมินด้วยเครื่องวัดใด ๆ และต้องใช้ความรู้ ความสามารถของผู้ประเมินอย่างแท้จริง โดยแนวคิดนี้ได้นำมาประยุกต์ใช้ในแนวทางการศึกษาระดับสูงมากขึ้น เพราะเป็นองค์ความรู้เฉพาะสาขา ผู้ที่ศึกษาเรื่องนั้น ๆ จึงจะทราบและเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ดังนั้น ในวงการอุดมศึกษาจึงนิยมนำรูปแบบนี้มาใช้ในเรื่องที่ต้องการความลึกซึ้งและความเชี่ยวชาญเฉพาะสูง ตัวผู้ทรงคุณวุฒิจะเป็นเครื่องมือในการประเมินโดยเชื่อว่าบุคคลเหล่านั้นมีความเที่ยงธรรมและมีดุลพินิจที่ดี ซึ่งมาตรฐานและเกณฑ์พิจารณาต่าง ๆ ก็เกิดประสบการณ์และความชำนาญของผู้ทรงคุณวุฒิเอง

สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบ มีขั้นตอนหลัก 2 ขั้นตอน คือ การสร้างหรือพัฒนารูปแบบ และการตรวจสอบรูปแบบโดยขั้นแรก ประกอบด้วย การศึกษารวบรวมข้อมูล สถานการณ์ บริบท และปัญหาที่เกี่ยวข้องและยกร่างหรือสร้างรูปแบบ ซึ่งมักจะยกร่างขึ้นจากข้อมูลที่รวบรวมได้จากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม และการวิเคราะห์เนื้อหา การเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วนำมายกร่างรูปแบบ ส่วนในขั้นตอนการตรวจสอบรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมานั้น มีการใช้เทคนิควิธีได้หลายแบบ โดยอาจจะให้ผู้ทรงคุณวุฒิช่วยวิเคราะห์จากหลักฐานเชิงประจักษ์ทั้งเชิงปริมาณและคุณลักษณะ อาจใช้วิธีการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ การสัมภาษณ์โดยอ้อมจากผู้ทรงคุณวุฒิ วิธีการแบบชาติพันธุ์วรรณนาการรับฟังความคิดเห็นจากเวทีสาธารณะ การสนทนากลุ่ม แต่วิธีการตรวจสอบรูปแบบที่น่าเชื่อถือมากที่สุดคือ การนำรูปแบบไปทดลองใช้และวัดประสิทธิภาพของรูปแบบว่าใช้ได้ผลจริงหรือไม่ แล้วเกิดผลลัพธ์ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด

6. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ

แนวคิดพื้นฐานในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการซึ่งพัฒนาจากแนวคิดนักทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดพื้นฐานการศึกษาของดิวอี้ (Dewey) และปรัชญาพิพัฒนนิยม (Progressivism)

แนวคิดด้านการศึกษาดังกล่าวของจอห์น ดิวอี้ (Dewey, 1962) เน้นการเรียนรู้จากการกระทำ (Learning by Doing) ให้มีความสำคัญกับแนวคิดพื้นฐานของหลักสูตรและวิธีการเรียนการสอนว่า การเรียนรู้ต้องเชื่อมโยงกับประสบการณ์และความสนใจของผู้เรียนในการจัดสถานการณ์การเรียนรู้ต้องทำให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประสบการณ์จริง ระบบการศึกษาต้องเป็นกระบวนการเจริญเติบโต มีเป้าหมายในทุกขั้นตอนถึงความสามารถที่จะต้องส่งเสริมให้พัฒนาขึ้น

เนื่องจากการศึกษาไม่ได้เป็นเรื่องของการบอกเล่า แต่เป็นกระบวนการสร้างอย่างมีชีวิตชีวา การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อผู้เรียนลงมือกระทำเองและเชื่อว่าประสบการณ์มีความสำคัญมากต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน ประสบการณ์ของผู้เรียนจึงเป็นเรื่องราวทางกายภาพและสังคมที่เขามีส่วนร่วมอยู่ ดังนั้น ประสบการณ์จึงสามารถเรียนรู้และแบ่งปันได้

ปรัชญาพิพัฒนนิยม (Progressivism) มีแนวคิดหลักในการจัดการเรียนการสอนโดยเน้นพัฒนาปัจเจกบุคคล เชื่อว่าคนมีความดีความงามและความสามารถพร้อมที่จะพัฒนาดน คือ ยึดหลักสัจการแห่งตน (Self-Actualization) เชื่อว่า การศึกษา คือ ชีวิต (Education is Life) คือ คนที่ต้องพัฒนาตนตลอดชีวิต ยึดผู้เรียนและประสบการณ์การเรียนรู้เป็นศูนย์กลาง ดังนั้น จึงมีลักษณะยืดหยุ่น

ผู้เรียนควรเข้าใจและตระหนักในตนเอง (Self-Realization) จำต้องรู้เสียก่อนว่าตนเองมีความสนใจอะไร หรือตนเองมีปัญหาอะไร ความสนใจและปัญหาเหล่านี้เองที่ใช้เป็นหลักยึดในการจัดการศึกษา ซึ่งการที่ผู้เรียนจะพัฒนาได้นั้นต้องเกิดจากการพยายามแก้ปัญหา และสนองความสนใจของตนเอง ลักษณะดังกล่าวนี้ ทำให้เกิดวิธีการในการพัฒนาหลักสูตร และการสอนแบบเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ในกระบวนการที่ผู้เรียนพยายามแก้ปัญหาหรือสนองความสนใจของตนเองนั้น ผู้เรียนจะต้องลงมือกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งและในกระบวนการนี้เอง การเรียนรู้จะเกิดขึ้น หลักการนี้จึงเป็นวิธีการเรียนแบบแก้ปัญหา (Problem Solving) หรือเรียนด้วยการปฏิบัติ (Learning by Doing) การพัฒนาคือการเปลี่ยนแปลง คนจะหยุดพัฒนาไม่ได้ ดังนั้น การเรียนรู้ของคนจึงมิได้หยุดอยู่แต่ในสถานศึกษาเท่านั้น แต่จะดำเนินไปตลอดชีวิตของผู้เรียน ทำให้เกิดความเชื่อว่า การศึกษาคือชีวิต (Education is Life)

กระบวนการเรียนการสอนยึดหลักความสนใจของผู้เรียนที่จะแก้ปัญหาสังคมต่าง ๆ เป็นประการสำคัญ ด้วยเหตุนี้การเรียนการสอน จึงส่งเสริมการฝึกหัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อฝึกแก้ปัญหาโดยอาศัยการอภิปรายซักถาม และการถกปัญหาร่วมกันซึ่งเป็นลักษณะของการจัดการศึกษาที่มุ่งให้ผู้เรียนมีความสามารถที่จะพิจารณาตัดสินใจ โดยอาศัยประสบการณ์และผลที่เกิดจากการทำงานเป็นกลุ่ม ทั้งนี้ โดยมีเป้าหมายให้ผู้เรียนมีความสามารถที่จะควบคุมการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงตนเองให้อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (เพ็ญภา วันศรี, 2560, pp. 31-32)

แนวคิดการเรียนรู้โดยอาศัยประสบการณ์ (Experiential learning) (Brooks-Harris, 1999) มาจากฐานทฤษฎีของโคลบ (Kolb, 1984) ซึ่งมีลักษณะของวงจรการเรียนรู้จากประสบการณ์ (Experiential Learning Cycle (ELC) โดยวงจรการเรียนรู้เน้นลักษณะการเรียนรู้ 4 แบบ คือ

1. การมีประสบการณ์ตรง (Concrete Experience: CE)
2. การสังเกตอย่างไตร่ตรอง (Reflective Observation: Ro)
3. การประมวลความคิดรวบยอด (Abstract Conceptualization: AC)
4. การทดลองอย่างกระตือรือร้น (Active Experimentation: AE)

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการที่มีประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นเมื่อมีการดำเนินการของวงจรสำเร็จสมบูรณ์ทั้ง 4 วัฏจักรรูปแบบนี้ช่วยอธิบายกิจกรรมที่เหมาะสม McCarthy (1985) อธิบายเพิ่มเติมว่า การมีประสบการณ์ตรง (Concrete Experience) และการประมวลความคิดรวบยอด (Abstract Conceptualization: AC เป็นตัวแทนหลักของความแตกต่างของมนุษย์ในการรับรู้ และเข้าใจจากประสบการณ์หลัก ส่วนการทดลองอย่างกระตือรือร้น (Active Experimentation: AE) และการสังเกตอย่างไตร่ตรอง (Reflective Observation: Ro) เป็นตัวแทนหลักของกระบวนการเปลี่ยนแปลงประสบการณ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ซึ่ง McCarthy ได้กำหนดลักษณะการเรียนรู้ของผู้เรียนว่าแบ่งเป็น Imaginative Learners, Analytic Learners, Common Sense Learners, and Dynamic Learners รูปแบบโมเดลนี้ยังช่วยอธิบายกิจกรรมที่เหมาะสมด้านการเรียนและการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับความต้องการของแต่ละรูปแบบการเรียนรู้ แสดงได้ดังภาพประกอบ 7 วงจรการเรียนรู้อาศัยประสบการณ์ของโคลบ (Kolb, 1984)



ภาพประกอบ 7 Experiential Learning Cycle

ที่มา: McLeod, S. (2007). Maslow's Hierarchy of Needs.

จากภาพอาจกล่าวพอสรุปได้ว่า วงจรการเรียนรู้ด้วยประสบการณ์นี้ ผู้เรียนก้าวเข้าสู่ วงจรด้วยการทำงานในชุมชน หรือการทำงานในที่ทำงานจริง ๆ และใช้ประสบการณ์นั้นเป็นพื้นฐาน ในการไตร่ตรองด้วยการบันทึก หรือการอภิปราย หลังจากนั้น ผู้สอนจะช่วยแนะนำให้ผู้เรียนวิเคราะห์ การไตร่ตรองของตน และสังเคราะห์ออกมาเป็นความคิดรวบยอด และนำไปทดสอบใหม่ ซึ่งจะเกิด เป็นวงจรต่อเนื่องไปอีก สิ่งที่สำคัญที่จะทำให้การเรียนรู้อาศัยประสบการณ์เกิดผลอย่างแท้จริง คือ การดำเนินการครบวงจรการเรียนรู้ทุกองค์ประกอบจากการศึกษาแนวความคิดพื้นฐานของการพัฒนา รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการจะเห็นว่า การเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ เป็นการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการสรรค์สร้างสังคม การปรับเปลี่ยนจิตสำนึก การส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการกระทำจริง และการส่งเสริมศักยภาพของผู้เรียน

สอดคล้องกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการทาง จริยธรรมของเดลวี มินท์ (Delve, Mintz, & Stewart, 1990) ประกอบไปด้วย ขั้นตอน 5 ขั้น ซึ่ง สรุปได้ดังนี้

1. การสำรวจประสบการณ์ (Exploration) หมายถึง การที่ผู้เรียนมีโอกาสครั้งแรก ที่ประสบกับเหตุการณ์ หรือโอกาสต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกตื่นเต้นเกี่ยวกับปัญหาที่ผู้อื่นประสบและ

ผู้เรียนพยายามมองหาโอกาสที่จะให้ความช่วยเหลือ หรือเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีอารมณ์เข้ามาเกี่ยวข้องกับกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือปัญหาของชุมชน

2. การแจกแจง (Clarification) หมายถึง การที่ผู้เรียนเริ่มศึกษาโอกาสต่าง ๆ และตัดสินใจว่า จะสามารถทำสิ่งใดได้บ้างในกิจกรรมจิตบริการให้แก่ชุมชน หลังจากที่เขามีประสบการณ์พร้อมกับเพื่อนๆ ผู้เรียนจะสามารถแจกแจง และแยกแยะสิ่งที่มีความสำคัญสำหรับตนเองได้

3. การตระหนัก (Realization) หมายถึง ในขั้นนี้ ผู้เรียนจะเริ่มตระหนักว่า ประสบการณ์จิตบริการในการรับใช้สังคมมีความหมายอย่างไรสำหรับตนเอง และสามารถมุ่งความสนใจไปยังบุคคลหรือปัญหาที่ประสบอย่างชัดเจน และมีความมั่นใจมากขึ้นในความเชื่อของตน

4. การกระตุ้น (Activation) หมายถึง การที่ผู้เรียนจะพัฒนาจากการมีความรู้ความเข้าใจเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมในการอภิปราย ในปัญหาที่ซับซ้อนขึ้นในสังคม เพราะมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับบุคคลอื่น ๆ ที่เขาไปร่วมงานด้วย และเรียนรู้จากกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการมากขึ้น

5. การซึมซับหรือการทำให้เป็นของตนเอง (Internalization) หมายถึง ผู้เรียนที่สามารถบูรณาการประสบการณ์การจิตบริการสังคมของตนเข้าไปในชีวิต และทำให้อัตชีวติและการตัดสินใจในชีวิต มุ่งไปที่คุณค่าที่ได้รับมาจากประสบการณ์นั้น ๆ

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการด้วยการใช้วิธีการจัดทำแบบโครงการ ซึ่งแบบโครงการ หมายถึง การศึกษาหาความรู้ โดยการทำโครงการ เพื่อทำการศึกษาให้เกิดความเข้าใจในปัญหาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยที่ผู้เรียนจะพัฒนาการตั้งคำถาม แสดงความสามารถ ค้นหาทางแก้ปัญหา เสนอกระบวนการแก้ปัญหา และทดลองแก้และนำเสนอข้อค้นพบโครงการบางโครงการใช้เวลาโครงการละประมาณ 3 – 4 สัปดาห์ แต่บางโครงการก็ใช้เพียงสัปดาห์เดียวโดยมีขั้นตอนหลัก ๆ ของวิธีสอน (Booth, 1987) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ขั้นกระตุ้นความสนใจ เป็นการอภิปรายเบื้องต้นและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการที่จะทำรายละเอียดเป็นอย่างไรบ้าง
2. ขั้นเตรียมโครงการ เป็นการอภิปรายและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับโครงการว่าจะใช้เวลาเท่าไร รายละเอียดของการทำงานมีอะไรบ้าง
3. ขั้นฝึกทักษะที่จำเป็น ในบางโครงการต้องการทักษะที่จำเป็น จึงต้องมีการฝึกทักษะเหล่านั้นก่อน เช่น การเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์
4. ขั้นเตรียมอุปกรณ์ เป็นการเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการทำกิจกรรม

5. ขั้นกิจกรรมกลุ่ม เป็นการลงมือกระทำกิจกรรมที่ได้วางแผนไว้
6. ขั้นเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการลงมือทำกิจกรรมตามโครงการที่วางแผนไว้
7. ขั้นสรุปผลการดำเนินการ เป็นการจัดการข้อมูลต่าง ๆ และสรุปผลของการดำเนินการ และเตรียมการที่จะนำเสนอเป็นรายงานขั้นสุดท้าย
8. ขั้นเสนอผลโครงการ เป็นการนำเสนอผลงานของโครงการที่ทำสำเร็จแล้ว
สาระสำคัญของการสอนแบบโครงการ ตามที่แคทซ์ (Katz & Chard, 1994) นำเสนอไว้ดังนี้
 - 8.1 หัวข้อของโครงการและการเลือกหัวข้อของโครงการ ซึ่งต้องมาจากความสนใจและความต้องการเด็ก ครูควรมีเกณฑ์ในการเลือกหัวข้อโครงการ ดังนี้
 - 8.1.1 เป็นหัวข้อที่เด็กทุกคนหรือเด็กส่วนใหญ่ของกลุ่มสนใจ
 - 8.1.2 มีแหล่งทรัพยากรในท้องถิ่นเพียงพอที่จะจัดกิจกรรมในหัวข้อโครงการนี้ได้
 - 8.1.3 เป็นหัวข้อที่นักเรียนมีประสบการณ์เดิมอยู่บ้าง
 - 8.1.4 เป็นหัวข้อที่เด็กสามารถใช้ประสบการณ์ตรงในการค้นหาข้อมูลข้อเท็จจริงได้
 - 8.1.5 เป็นเรื่องจริง สามารถให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ตรงในเรื่องนั้นได้
 - 8.1.6 เป็นเรื่องที่เปิดโอกาสในการทำงานเป็นกลุ่ม
 - 8.1.7 ให้โอกาสผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติหรือสร้างสิ่งของ
 - 8.1.8 เป็นหัวข้อที่มีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์ของการเรียนการสอน
 - 8.1.9 ผู้เรียนมีโอกาสใช้ทักษะต่าง ๆ ในการเรียนรู้
 - 8.1.10 ผู้ปกครองมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมของโครงการ
 - 8.2 กิจกรรมหลัก ในการสอนแบบโครงการ ประกอบด้วย กิจกรรมการศึกษา ค้นคว้า กิจกรรมการสร้างความรู้ และการแสดงบทบาทสมมติ
 - 8.3 โอกาสการเรียนรู้หลากหลาย ในการเรียนการสอนแบบโครงการเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในหลายวิธีการ เช่น สามารถแสดงออกด้วยทักษะทางภาษา การเล่าเรื่อง การอ่านการเขียน ด้านทักษะคณิตศาสตร์ เช่น การเปรียบเทียบ หรือด้านวิทยาศาสตร์ เช่น การทดลอง ซึ่งสิ่งที่ผู้เรียนได้เรียนรู้และเกิดการพัฒนาในการสอนแบบโครงการ คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะในการใฝ่รู้ และด้านความรู้สึก

8.4 ผู้เรียนเป็นผู้เลือกกิจกรรม การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการแบบโครงการ ทำให้ผู้เรียนมีโอกาเลือก ซึ่งส่งผลต่อการเรียนรู้ในพัฒนาการด้านสติปัญญา พัฒนาการด้านสังคม พัฒนาการทางอารมณ์ และพัฒนาการด้านจริยธรรม ผู้เรียนมีโอกาเลือกหลายประการ คือ 1) การเลือกงานที่จะกระทำ 2) การเลือกเวลาที่จะปฏิบัติกิจกรรม 3) การเลือกสถานที่ที่จะปฏิบัติกิจกรรม 4) การเลือกเพื่อนที่จะร่วมงานด้วย

8.5 บทบาทของครู ครูจะเป็นผู้ติดตามความสนใจของผู้เรียน จัดเตรียมกิจกรรมตามความต้องการของผู้เรียน ให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหา กระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง

8.6 การนำเสนอผลงานในห้องเรียน ห้องเรียนจะเป็นห้องแสดงผลงานตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งจะนำเสนอความก้าวหน้า กระบวนการทำงานของผู้เรียน และทิศทางการดำเนินงานของโครงการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนระลึกถึงสิ่งที่ตนเองทำงานอยู่และพยายามศึกษาให้เข้าใจชัดเจนยิ่งขึ้น

8.7 ระยะต่าง ๆ ของโครงการ ซึ่งแบ่งได้ตามระยะดังต่อไปนี้

8.7.1 ระยะที่ 1 วางแผน และ เริ่มต้นโครงการ

8.7.2 ระยะที่ 2 พัฒนาโครงการ

8.7.3 ระยะที่ 3 คิดทบทวนและสรุป

สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการแบบโครงการ เป็นการจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เลือกเรื่องที่จะศึกษาด้วยตนเอง โดยการกำหนดประเด็นปัญหาขึ้นมาตามความสนใจ แล้วใช้กระบวนการแก้ปัญหาใช้ในการศึกษาหาความรู้ ตามวิธีการของตนจนบรรลุความสำเร็จ หลักการของการจัดกิจกรรมแบบโครงการ ได้แก่ 1) ผู้เรียนทำการศึกษาในเรื่องใด เรื่องหนึ่ง โดยทำความเข้าใจในรายละเอียดของเรื่องนั้น ๆ จนพบคำตอบที่ต้องการ 2) เรื่องที่ผู้เรียนศึกษาเป็นเรื่องที่ผู้เรียนเป็นผู้เลือกตามความสนใจ ประเด็นที่ศึกษาเป็นประเด็นที่ผู้เรียนตั้งขึ้นเอง 3) การจัดรูปแบบของกิจกรรมต้องมุ่งให้ผู้เรียน มีประสบการณ์ตรงกับเรื่องที่ศึกษานั้น โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากแหล่งความรู้เบื้องต้น 4) ในการจัดกิจกรรมควรใช้ระยะเวลาที่ยาวนานเพียงพอ ตามความสนใจของผู้เรียนเพื่อที่ให้ผู้เรียนได้ค้นพบคำตอบ และคลี่คลายความสงสัย 5) การจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนได้ประสบทั้งความสำเร็จและล้มเหลวในวิธีการแสวงหาความรู้ตามวิธีการของผู้เรียนเอง 6) เมื่อผู้เรียนได้ค้นพบคำตอบแล้ว ให้ผู้เรียนมีโอกาสนำความรู้นั้น

มานำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ กัน ตามความต้องการของผู้เรียนเอง 7) มีการนำเสนอผลงานของตนเอง เพื่อแสดงให้เห็นความสำเร็จของกระบวนการศึกษาของตน และมีความภาคภูมิใจในความสำเร็จนั้น ๆ

ทฤษฎีประชาสังคม (Civil Society Theory)

จิตบริการ ได้รับอิทธิพลมาจากทฤษฎีประชาสังคม (Civil Society Theory) ทฤษฎีประชาสังคมนี้เกิดขึ้นในโลกตะวันตก ให้ความสำคัญเกี่ยวกับกระบวนการช่วยเหลือสังคมโดยไม่ต้องการกำไร ตามแนวความคิด Keane (1988: 14 อ้างใน หุทัย อาจปฐู, 2544, p. 27) กล่าวว่าประชาสังคมเป็นแนวคิดของการมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร นอกภาครัฐเพื่อทำกิจกรรมด้านเศรษฐกิจและวัฒนธรรม จนเป็นกิจวัตร และด้วยความเต็มใจ โดยผู้ที่อยู่ในองค์กรจะร่วมกันปกป้องและเปลี่ยนแปลงบทบาทตนเอง โดยการกดดันสถาบันภาครัฐ แต่ในประเทศไทยให้ความสำคัญกับความร่วมมือของบุคคลในสังคม เพื่อพัฒนาสังคมให้มีความเสมอภาค และเท่าเทียม ให้ความสำคัญต่อความสามัคคี กระบวนการที่เกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ของคนในชุมชน ทำให้คนในสังคมตื่นตัว มีความรู้สึกนึกคิดและปรารถนาเข้าไปแก้ไขวิกฤตการณ์ หรือปัญหาสังคม หรือมีความรู้สึกเป็นเจ้าของส่วนรวมร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมการรวมตัว หรือมีจิตคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกัน โดยมีวัตถุประสงค์หลักคือ การสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน และมีความเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

องค์ประกอบของประชาสังคม

ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ (2540, p. 22) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของประชาสังคม มีสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. จิตสำนึกประชาสังคม (Civic Consciousness) หรือจิตสำนึกสาธารณะ (Public Consciousness) หมายถึง ความคิด และการยอมรับในเรื่องที่ของการรวมตัวกัน อย่างอิสระ ด้วยความรัก ความเอื้ออาทร ความยอมรับในความคิดเห็นของกันและกันในการเรียนรู้ร่วมกัน หรือการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ การรวมตัวเป็นลักษณะของการมีส่วนร่วม มีอิสระมีการเรียนรู้ร่วมกัน

2. โครงสร้างองค์ประกอบประชาสังคม (Civic Organization) หมายถึง กลุ่มการรวมตัวซึ่งอาจเป็นองค์กรที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ เป็นกลุ่มรวมที่รวมตัวกัน เฉพาะการ เฉพาะเรื่อง หรือต่อเนื่อง สมาชิกของกลุ่มอาจจะเป็นบุคคลในภาครัฐ ภาคธุรกิจ นักศึกษาหรือประชาชนจำนวนไม่จำกัด ประเด็นสำคัญคือ การรวมกลุ่มต้องมีจิตสำนึกประชาสังคมครบด้าน

3. เครือข่ายประชาสังคม (Civic Network) หมายถึง โครงสร้าง และกระบวนการซึ่งเชื่อมโยงสมาชิกในกลุ่มหรือเชื่อมโยงองค์กรประชาสังคมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ปัจจัยสำคัญของเครือข่ายประชาสังคมคือ ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และการสัมพันธ์ด้วยความสมานฉันท์

องค์ประกอบประชาสังคมทั้ง 3 ประการ ทำให้เกิดประชาสังคมแต่กระบวนการประชาสังคมไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้ ถ้าบุคคลในสังคมขาดจิตสำนึกถึงการมีส่วนร่วมร่วมกัน ซึ่งเป็นแหล่งกำเนิดที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการรวมตัวของบุคคลในสังคม องค์ประกอบทั้งในด้านความคิดเห็น ความรู้สึก และการปฏิบัติต้องมีจิตสำนึกถึงส่วนรวมร่วมกันเป็นส่วนประกอบ

สรุปได้ว่า ประชาคมนั้นเป็นส่วนที่สำคัญในกระบวนการทางสังคม ซึ่งสิ่งเหล่านี้มันเกิดขึ้นจากการมีปฏิสัมพันธ์ของคนในชุมชน สังคมหรือการเลียนแบบทางสังคม ทำให้คนในสังคมตื่นตัวและมีความรู้สึกนึกคิดและปรารถนาเข้าไปแก้ไขปัญหาวิกฤตการณ์หรือปัญหาสังคม หรือมีความรู้สึกเป็นเจ้าของส่วนรวมร่วมกัน ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการรวมตัวหรือมีจิตสำนึกร่วมกันและทำในสิ่งที่เกิดประโยชน์ร่วมกัน ไม่หวังสิ่งตอบแทน ซึ่งทำให้เกิดความเข้มแข็งให้กับชุมชน และมีสงบสุขเพราะสังคมมีความเสียสละเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

อาจกล่าวสรุปได้ว่าการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษาพยาบาลควรมุ่งเน้นกระบวนการเรียนรู้มากกว่าเนื้อหาวิชาการ โดยอาศัยการเชื่อมโยงประสบการณ์ ความสนใจและจิตสำนึกที่ดีของผู้เรียน นอกจากนี้จำเป็นต้องนำกระบวนการสร้างจิตสำนึกมาปรับใช้ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรม เพื่อให้ผู้เรียนนำประสบการณ์มาพิจารณาไตร่ตรองและลงมือปฏิบัติ จะส่งผลให้การพัฒนารูปแบบกิจกรรมมีประสิทธิภาพ และ ต้องเป็นกิจกรรมที่สร้างให้นักศึกษาเกิดจิตบริการที่เกิดจากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกเพียงอย่างเดียวหนึ่ง แต่การพัฒนาให้นักศึกษาเรื่องของการคำนึงถึงส่วนรวมร่วมกันเป็นคุณธรรมของพลเมือง ความคิดคำนึงถึงส่วนรวมเป็นคุณลักษณะที่สำคัญ และมีความหมายอย่างยิ่งในสังคม ทำให้เกิดประชาสังคม ซึ่งสามารถแสดงออกทางองค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognition) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective) และองค์ประกอบทางด้านการปฏิบัติ หรือการกระทำ (Behavior) เพราะทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ หรือส่งผลที่เกี่ยวข้องกัน ในการสร้างจิตสำนึกของจิตบริการที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติกระทบต่อความรู้สึกของบุคคล แล้วกลายเป็นจิตบริการโดยธรรมชาติ

7. การพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปี 2561

มหาวิทยาลัยพายัพ เป็นมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งแรกในภูมิภาค จัดตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2527 จนถึงปัจจุบัน ตลอด 45 ปีที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยพายัพได้ยึดมั่นในสัจจะและบริการในการ

ดูแล มุ่งเน้นในการบ่มเพาะคุณลักษณะด้านการบริการให้นักศึกษามาตลอด โดยเปิดสอนสาขาวิชาต่าง ๆ แบ่งเป็น 9 คณะ และ 3 วิทยาลัย มีการจัดการเรียนการสอนรวมถึงการจัดรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้กับนักศึกษา ดังนี้

คณะนิติศาสตร์ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการกีฬาภายในนิติศาสตร์ โครงการนิเทศของนักศึกษา นิติศาสตร์

คณะนิเทศศาสตร์ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการตีปึกเตรียมลูกออกจากรัง โครงการพากันมาหาความหมาย นิเทศศาสตร์ โครงการเรียนรู้อย่างมืออาชีพด้านการโฆษณา และประชาสัมพันธ์ ด้านการถ่ายภาพ และด้านกฎหมาย จริยธรรมที่เกี่ยวข้อง โครงการนิเทศภูมิปัญญาไทยสู่สายตาพลเมืองโลก

คณะบริหารธุรกิจ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการธุรกิจจิตอาสา โครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม โครงการเชิดชูเกียรตินักศึกษาและศิษย์เก่าด้านคุณธรรมจริยธรรม และงานบริการ

คณะบัญชี การเงิน และการธนาคาร ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการสำนักรักพัฒนา โครงการพากันมาหาความหมาย โครงการสำนักรักน้อยอาสา โครงการค่ายนักการเงิน และธนาคาร โครงการ New breed 2018

คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการส่งเสริมสุขภาพเพื่อสืบสานคุณค่า น้ำใจไมตรีที่สองในโอกาสครบรอบ 95 ปี โครงการบริการวิชาการตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายตามกลุ่มวัย

คณะเภสัชศาสตร์ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการหมอยาอาสา

คณะมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการพัฒนาชีวิตเด็ก โครงการสัมมนาทางจิตวิทยา โครงการเตรียมความพร้อมและนำเสนอผลการฝึกปฏิบัติงานทางจิตวิทยา โครงการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาทุกชั้นปี โครงการเผยแพร่ศิลปะและวัฒนธรรมญี่ปุ่น โครงการศึกษาดูงานทางจิตวิทยา โครงการการเรียนรู้ความหลากหลายทางวัฒนธรรม โครงการเรียนรู้วิถีไทยสัญจร โครงการเตรียมความพร้อมทางภาษา และวัฒนธรรมญี่ปุ่นให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 โครงการวิเคราะห์

ตนเองของนักศึกษาจิตวิทยาชั้นปีที่ 4 โครงการไหว้ครู โครงการส่งเสริมประสบการณ์วิชาชีพของนักศึกษา สาขา วิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร โครงการศิษย์เก่าเล่าประสบการณ์ โครงการรักษ์ไทย จากพี่น้องผู้ด้อยโอกาส ปีที่ 5 โครงการศูนย์ให้คำปรึกษาและการทดสอบทางจิตวิทยา รวมทั้งโครงการจิตอาสาบำเพ็ญประโยชน์

คณะวิทยาศาสตร์ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการพายัพ USR ร่วมแบ่งปัน อุทิศสร้างสรรค์สังคม โครงการพากันมาหาความหมาย โครงการ Home coming day

คณะเศรษฐศาสตร์ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู กิจกรรมพากันมาหาความหมาย โครงการเศรษฐศาสตร์สู่ขุนตาล โครงการ “อีคอมเมิร์ซ” เปิดโลกวิสาหกิจชุมชน

วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการ The big band with The Greatest Voices โครงการไหว้ครู โครงการรื้อรื้อวิทยาลัย โครงการจัดตั้งวงดุริยางค์โรงเรียนอนุบาลหนองป่าครั่ง รวมถึงโครงการ Music for Young Brass

วิทยาลัยนานาชาติ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการ IC Academic Workshop โครงการ IC Academic Seminar โครงการไหว้ครู และโครงการ Community Service

วิทยาลัยพระคริสต์ธรรมแมคกิลวารี ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการไหว้ครู โครงการพัฒนาจิตวิญญาณด้วยการรื้อรื้อแบบเข้าเฝ้า โครงการพากันมาหาความหมาย เพื่อให้มีความกล้าออกไปนำดวงใจสู่พระคริสต์ โครงการฝึกงานสนามศึกษา ภาคฤดูร้อนของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี โครงการส่งเสริมกิจกรรมพัฒนาชีวิต โครงการค่ายนักศึกษาศาสนศาสตร์ สภาคริสตจักรในประเทศไทย และโครงการการใช้ดนตรีไทยลูกทุ่งเพื่อการนมัสการพระเจ้าเพื่อฟื้นฟูคุณภาพชีวิต

สำนักกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการกีฬาทัวร์นาเมนต์สถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดเชียงใหม่ โครงการไหว้ครู โครงการร่วมใจปันโลหิตต่อชีวิตเพื่อนมนุษย์ โครงการสัจจะบริการ รวมถึงโครงการกิจกรรมบันทึกชั่วโมงจิตอาสาและบำเพ็ญประโยชน์

สำนักงานศาสนกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษา เช่น โครงการนมัสการเนื่องในโอกาสต่าง ๆ และโครงการอภิบาลนักศึกษา

สรุปได้ว่า การพัฒนานักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปี 2561 อันประกอบด้วย คณะนิติศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะบัญชี การเงิน และการธนาคาร คณะพยาบาลศาสตร์แมคคอร์มิค คณะเภสัชศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ วิทยาลัยดุริยางคศิลป์ วิทยาลัยนานาชาติ วิทยาลัยพระคริสต์ธรรมแมคกิลวารี สำนักกิจการนักศึกษา รวมทั้งสำนักงานศาสนกิจมหาวิทยาลัยพายัพ ได้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้นักศึกษาในรูปแบบต่าง ๆ ตามโอกาสและความเหมาะสม ทั้งภายในมหาวิทยาลัยพายัพและนอกมหาวิทยาลัยตลอดปีการศึกษา เพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษามีจิตบริการต่อบุคคลอื่นและสังคม โดยเรียนรู้จากประสบการณ์จริงผ่านโครงการต่าง ๆ ที่ทางมหาวิทยาลัยและนักศึกษาร่วมกันจัดทำ

8.แนวคิดการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

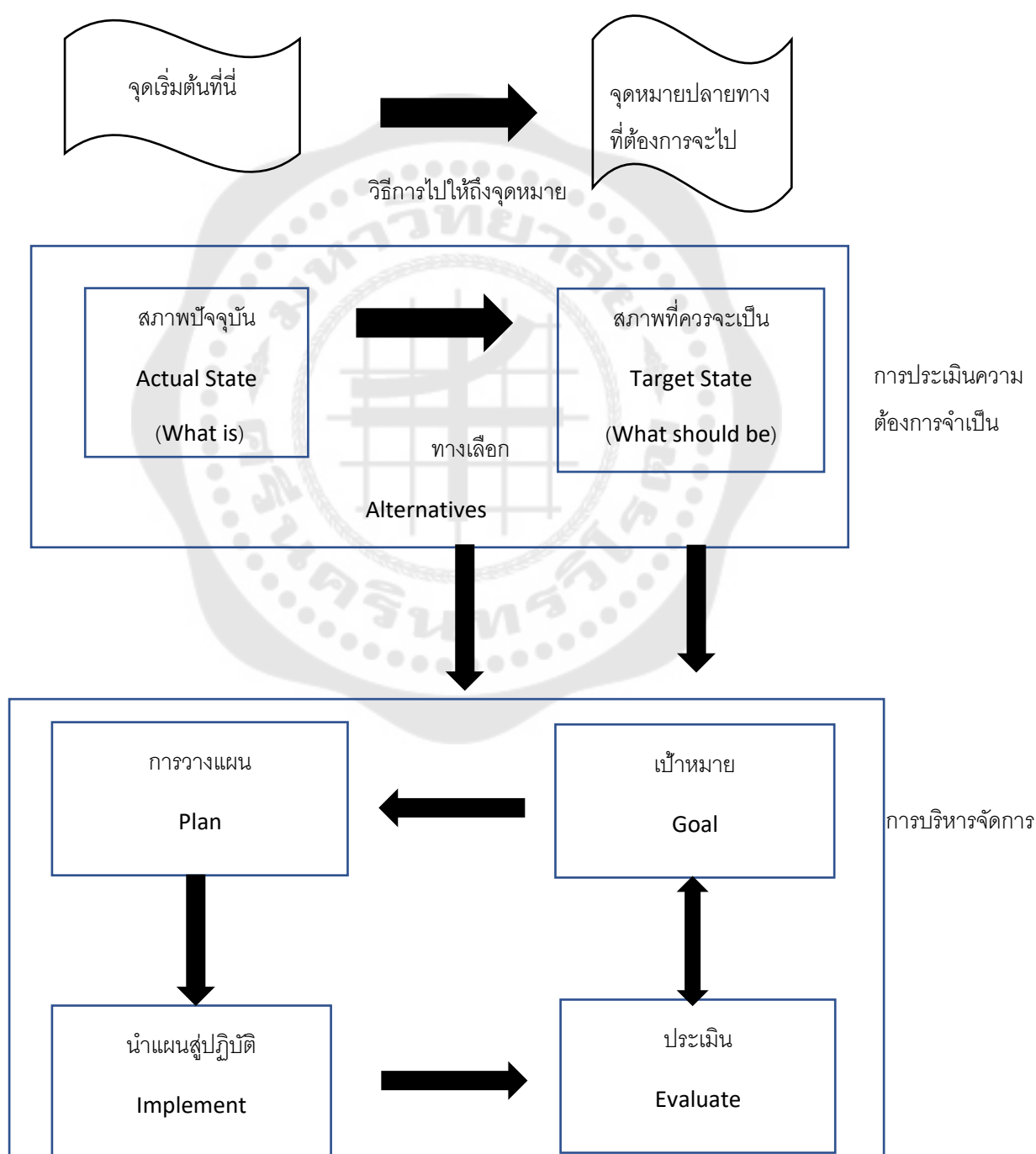
นิยามและความหมาย

มุมมองทางการประเมิน นักประเมินทางการศึกษาหรือทางสังคมให้นิยามและความหมายคำว่า “ความต้องการจำเป็น” ไว้หลากหลาย แต่ที่ปรากฏชัดเจนสามารถจำแนกได้ 2 กลุ่มคือกลุ่มแรกกล่าวว่า ความต้องการจำเป็นคือความแตกต่างหรือความขาดแคลน (Discrepancy) และกลุ่มที่สองกล่าวว่า ความต้องการจำเป็นคือประโยชน์ที่ได้รับ (Benefits) จากการสนองตอบต่อความขาดแคลนนั่น

ความสำคัญของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นต่อการวางแผนและพัฒนาองค์กร (สุวิมล ว่องวานิช, 2558, p. 26-27)

เพื่อให้เข้าใจสภาพที่เป็นอยู่ของหน่วยงานและรู้ความต้องการของหน่วยงานว่าจำเป็นต้องได้รับการสนองตอบในด้านใด เริ่มจากการกำหนดจุดเริ่มต้นและจุดหมายปลายทาง กิจกรรมการวางแผนและพัฒนาองค์กรจึงประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่ กิจกรรมการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นและกิจกรรมการบริหารจัดการ ทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน กิจกรรมส่วนแรกคือ การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น เป็นการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน และสภาพที่ควรจะเป็น และกำหนดวิธีการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายซึ่งหมายถึงการวิเคราะห์ทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร กิจกรรมส่วนที่สองคือ การบริหาร

จัดการตั้งแต่การกำหนดเป้าหมายการวางแผนงาน การนำแผนสู่การปฏิบัติ และและการประเมินผล ซึ่งตามแผนภาพประกอบด้านล่างนี้จะแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องของสองกิจกรรม จะเห็นว่าสภาพที่ควรจะเป็นจะถูกนำมาใช้ในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน และทางเลือกที่กำหนดได้จากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นจะถูกนำมาใช้ในขั้น การวางแผนงาน การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นจึงมีความสำคัญต่อการวางแผนและพัฒนาองค์กร



ภาพประกอบ 8 บทบาทของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นที่มีต่อการวางแผนและพัฒนา

ที่มา: (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558, p. 27)

จากที่กล่าวมาจะเห็นว่า การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นมีความสำคัญสำหรับการวางแผนแบบครบวงจร เป็นกระบวนการที่สำคัญและมีประโยชน์ ได้แก่

1. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น เป็นเครื่องมือบริหารที่มีประสิทธิภาพ ทำให้สามารถกำหนดแผนงานที่สอดคล้องต่อความต้องการของหน่วยงานป้องกันการสูญเสียของทรัพยากรกับการดำเนินงานที่ไม่ได้ผ่านการวิเคราะห์การดำเนินงานมาอย่างแท้จริง

2. ผลที่ได้จากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นเป็นข้อมูลที่สะท้อนสภาพบริบทที่เกิดขึ้นของหน่วยงาน ข้อมูลดังกล่าวจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่นำไปสู่การวางแผนการกำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพที่เกิดขึ้นและสนองความต้องการขององค์กร นอกจากนี้ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นยังสามารถใช้เป็นหลักเทียบในการดำเนินงานนำมาช่วยกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานให้มีความชัดเจนและมั่นใจได้ว่าวัตถุประสงค์ดังกล่าวจะสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรนั้นอย่างแท้จริง

3. การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานที่นำไปสู่การพัฒนาองค์กร ตั้งแต่ขั้นตอนแรก ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของการปฏิบัติงานและการพัฒนาโครงการการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นจะช่วยกำหนดเป้าหมายขององค์กรจากผลการวิจัยซึ่งแสดงความต้องการจำเป็นของลูกค้า/องค์กร ขั้นตอนระหว่างการดำเนินการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการที่ช่วยให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดและขั้นตอนสุดท้ายการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นเป็นกระบวนการที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดผลกระทบจากโครงการ ทำให้การพัฒนาการศึกษาได้รับการชี้แนวทางจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ทำให้สามารถวัดการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานในช่วงเวลาหนึ่ง

ประเภทของความต้องการจำเป็น

มีการจัดประเภทของความต้องการจำเป็นไว้หลากหลาย ทั้งนี้มีการจัดประเภทความต้องการจำเป็นโดยมีเกณฑ์ที่ใช้ในการจัดประเภท ได้แก่ ช่วงระยะเวลาในการดำเนินงานขององค์กร วิธีการที่ใช้ในการประเมินความต้องการจำเป็น องค์กรผู้รับหรือผู้ให้บริการ การสนองตอบความต้องการจำเป็น ลักษณะของข้อมูล แนวคิดเชิงเหตุและผล สาระเนื้อหา บริบทของความต้องการจำเป็น เป็นต้น ทั้งนี้จะขอยกมาพอสังเขป คือ

1.การจัดประเภทตามวิธีการประเมิน Moroney (1977 อ้างใน สุวิมล ว่องวานิช ,2558 ,p. 47) ได้จำแนกความต้องการจำเป็นตามวิธีการประเมิน แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1) ความต้องการจำเป็นปทัสถาน (Normative Needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่เปรียบเทียบสภาพที่เป็นอยู่จริงกับมาตรฐาน (Standard) 2) ความต้องการจำเป็นตามการรับรู้ (Perceived Needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่กำหนดหรือนิยามโดยในทัศนะของผู้ถูกประเมิน 3) ความต้องการจำเป็นที่แสดงออก (Expressed Needs) เป็นความต้องการจำเป็นที่แสดงด้วยจำนวนของกลุ่มที่ต้องการได้รับการอย่างแท้จริง และ 4) ความต้องการจำเป็นเชิงสัมพัทธ์ (Relative Needs) เป็นความต้องการจำเป็นตามที่วัดจากความแตกต่างของบริการที่ปรากฏอยู่ในพื้นที่ที่ต่างกัน เน้นที่ความแตกต่างระหว่างกลุ่มหรือพื้นที่ ไม่ใช่ความแตกต่างจากมาตรฐานที่ควรจะเป็น

2.การจัดประเภทตามลักษณะของข้อมูล Rossi และ Freeman (1993 อ้างใน สุวิมล ว่องวานิช,2558, p. 50) กล่าวถึงความต้องการจำเป็นซึ่งจำแนกตามลักษณะข้อมูลได้ 2 ประเภท คือ ความต้องการจำเป็นเชิงปริมาณ (Quantitative Needs) และความต้องการจำเป็นเชิงคุณภาพ (Qualitative Needs)

3.การจัดประเภทตามกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็น (สุวิมล ว่องวานิช,2558, p. 52) กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการกำหนดความต้องการจำเป็นออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ความต้องการจำเป็นระดับบุคคล (Personal Needs) 2) ความต้องการจำเป็นของกลุ่ม (Group Needs) และ 3) ความต้องการจำเป็นขององค์กร (Organizational Needs)

4.การจัดประเภทตามขอบเขตของการวิจัย สุวิมล ว่องวานิช (2558, p. 53) ได้กล่าวถึงการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแบบสมบูรณ์ (Complete Needs Assessment) ว่า มีกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ 3 ขั้นตอนคือการระบุความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญที่สุด (Needs Identification) การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น (Needs Analysis) และการกำหนดทางเลือกของการแก้ไขปัญหา (Needs Solution)

ขั้นตอนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

จากการศึกษานิยามของความต้องการจำเป็นและการจัดประเภทของการประเมินความต้องการจำเป็น จะพบว่าไม่ว่าจะเป็นทัศนะของนักวิชาการใด การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นจะอยู่บนพื้นฐานหลักการ 2 ประการคือหลักความแตกต่าง (Discrepancy) และหลักความสำคัญ (Importance)

หลักการแรก คือ หลักความแตกต่าง หมายความว่าในกระบวนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น ผู้วิจัยควรออกแบบการวิจัยให้มีการเปรียบเทียบข้อมูลเกี่ยวกับสภาพที่เป็นจริงกับสภาพที่ควรจะเป็น นั่นคือ ออกแบบการวิจัยโดยมีนัยของความแตกต่างแฝงอยู่ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างไม่ใช่สิ่งที่จะบ่งบอกความต้องการจำเป็นเสมอไป ขึ้นอยู่กับการกำหนดระดับความสำคัญของเป้าหมายที่พึงประสงค์ หากกำหนดไว้สูงมาก ความแตกต่างนั้นอาจไม่ใช่ความต้องการจำเป็น ดังนั้น การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นต้องมีการกำหนดเป้าหมายให้อยู่ในระดับที่ต่ำที่สุดที่จะขาดแคลนไม่ได้ ฉะนั้นจะเกิดผลเสียหาย ดังนั้น หลักการที่สองคือหลักความสำคัญ ซึ่งหมายความว่าสิ่งที่เป็นความต้องการจำเป็นต้องมีความสำคัญมาก ต้องได้รับการตอบสนองและความต้องการจำเป็นนั้นต้องได้รับการจัดลำดับความสำคัญ (Needs Prioritization) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย

เมื่ออิงหลักการทั้งสองหลักการของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแล้ว กระบวนการวิจัยความต้องการจำเป็นโดยทั่วไป จึงประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน ได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การศึกษาสิ่งที่มุ่งหวัง (What should be)
2. การศึกษาสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน (What is)
3. การวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างข้อมูลที่ได้จากข้อที่ 1 และข้อที่ 2 และจัดลำดับความสำคัญของผลที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดเป็นความต้องการจำเป็น
4. การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดความแตกต่างในข้อที่ 3 และจัดลำดับความสำคัญของสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็น
5. การศึกษาและกำหนดแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากสาเหตุที่ทำให้เกิดความต้องการจำเป็นที่วิเคราะห์ได้จากข้อที่ 4

วิธีการที่ใช้ในการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น

จะขอนำเสนอวิธีการที่ใช้ในการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นแต่ละวิธีพอสังเขป ดังนี้ คือ

1. การสำรวจ

การระบุความต้องการจำเป็นที่ดำเนินการกันเป็นส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสำรวจความต้องการจำเป็น (Needs Survey) มักใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต เป็นต้น โดยขั้นตอนสำคัญของการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นโดยการสำรวจคือการนิยามความต้องการจำเป็นว่าใช้นิยามความแตกต่าง (Discrepancy Definition) หรือนิยามการแก้ไขปัญหา

(Solution Definition) ทั้งนี้ต้องให้ความสำคัญกับการจัดลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Needs Prioritization) ด้วย

2. การวิจัยอนาคตเพื่อระบุความต้องการจำเป็น

ความต้องการจำเป็นสามารถจำแนกได้เป็น 2 ประเภทคือความต้องการจำเป็นปัจจุบัน (Current Needs) และความต้องการจำเป็นอนาคต (Future Needs) ซึ่งจะต้องใช้วิธีการของการวิจัยอนาคต (Futures Research) มาช่วยในการประเมินความต้องการจำเป็นอนาคต ทั้งนี้มีเทคนิคหรือวิธีการอยู่หลายวิธี เช่น การสร้างอนาคตภาพ (Scenario Development) วงล้ออนาคต (Future Wheel) เทคนิคเดลฟาย (Delphi Technique) เป็นต้น

3. วิธีผลต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference Method : MDF)

วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (MDF) เป็นวิธีที่กำหนดความต้องการจำเป็นโดยการหาผลต่างของค่าเฉลี่ยของ I (Importance) และค่าเฉลี่ยของ D (Degree of Success) หรือเรียกวิธีนี้ว่า rank-order of difference score โดยสูตรที่ใช้ในการคำนวณ คือ $PNI = (I - D)$ ความต้องการจำเป็นที่ได้รับจะมีค่าความสำคัญเป็นตัวเลขเชิงปริมาณ

4. ดัชนีความสำคัญของความต้องการจำเป็น (Priority Needs Index : PNI)

การกำหนด Priority Needs Index หรือดัชนีความสำคัญของความต้องการจำเป็น (PNI) เป็นวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นโดยใช้หลักการการนิยามความแตกต่างเช่นเดียวกับ MDF ซึ่งดัชนี PNI ดัดแปลงสูตรการคำนวณค่าสถิติของวิธีการ MDF โดยการถ่วงน้ำหนักของความสำคัญของ I โดยสูตรที่ใช้คำนวณคือ $PNI = (I - D) \times I$ นั่นคือ ค่า I เป็นค่าความสำคัญของสภาพที่ควรจะเป็น (What should be) เพื่อต้องการให้ความสำคัญกับสิ่งที่ต้องการให้เกิดมากขึ้น

เทคนิคการจัดลำดับสำหรับข้อมูลแบบการตอบสนองคู่

รูปแบบของการให้ตอบข้อมูลแบบตอบสนองคู่ (Dual-response format) มักปรากฏในแบบสอบถามที่มีข้อความในลักษณะมาตรวัดประมาณค่า โดยให้ระบุข้อมูลทั้งสองชุดนี้คือระดับของสภาพที่เป็นอยู่จริงและสภาพที่ควรจะเป็น รูปแบบนี้สร้างขึ้นโดยมีพื้นฐานแนวคิดของการนิยามความต้องการจำเป็นตามโมเดลความแตกต่าง (Discrepancy model) วิธีการจัดเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็น สามารถกระทำดังนี้ คือ

1. วิธี Mean Difference Method (MDF)

กำหนดโดยหาผลต่างของค่าเฉลี่ยของ I และค่าเฉลี่ยของ D วิธีนี้จะเรียกว่า rank order of difference scores โดยสูตร ดังนี้

$$MDF = I - D$$

ข้อดีของการใช้วิธีการจัดลำดับความสำคัญตามผลต่างของค่าเฉลี่ยคือ เป็นวิธีที่สามารถวิเคราะห์ได้ง่าย ไม่ต้องใช้สถิติวิเคราะห์ขั้นสูง สามารถวิเคราะห์ด้วยมือและเป็นที่เข้าใจง่าย สำหรับข้อเสียของวิธีนี้คือบางครั้งความต้องการจำเป็นหลายข้อมีคะแนนความแตกต่าง (Difference score) เท่ากัน ทำให้มีการตีความเป็นความต้องการจำเป็นที่มีความสำคัญเท่ากัน โดยไม่ได้ให้ความสนใจกับระดับสภาพที่เป็นอยู่จริงกับสภาพที่ควรจะเป็นว่ามากหรือน้อย ข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงมีการคิดหาวิธีการที่เหมาะสมกว่ามาใช้โดยใช้น้ำหนักความสำคัญกับระดับที่คาดหวังเป็นตัวถ่วงคะแนน เรียกว่าวิธี Priority Needs Index (PNI)

2. วิธี Priority Needs Index (PNI)

เป็นวิธีการเรียงลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นที่พัฒนาขึ้นมา โดยใช้ค่าสถิติในรูปดัชนีที่สามารถบอกค่าต่ำสุดและสูงสุดได้ โดยดัดแปลงมาจากวิธีการเรียงตำแหน่งความต้องการจำเป็นจากความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวังกับที่เป็นอยู่จริง (mean difference) โดยการถ่วงน้ำหนักของผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง I และ D ด้วยน้ำหนักความสำคัญของ I โดยมีสูตร ดังนี้

$$PNI = (I - D) \times I$$

3. วิธี Priority Needs Index (PNI) แบบปรับปรุง

เป็นสูตรที่ปรับปรุงจากสูตร PNI แบบดั้งเดิม โดยนงลักษณ์ วิรัชชัยและสุวิมล ว่องวานิช เป็นวิธีการที่หาค่าผลต่างของ (I - D) แล้วหารด้วยค่า D เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในพิสัยที่ไม่มีช่วงกว้างมากเกินไปและให้ความหมายเชิงเปรียบเทียบ เมื่อใช้ระดับของสภาพที่เป็นอยู่เป็นฐานในการคำนวณ ค่าอัตราการพัฒนาเข้าสู่สภาพที่คาดหวังของกลุ่ม โดยมีสูตร ดังนี้

$$PNI_{\text{Modified}} = \left(\frac{I - D}{D} \right)$$

เมื่อ	PNI	หมายถึง	ดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น
	I	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวัง
	D	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน

อาจสรุปได้ว่าในการวางแผนการทำงานต้องเริ่มที่การประเมินบริบทเพื่อให้เข้าใจสภาพที่เป็นอยู่ของหน่วยงานและรู้ความต้องการของหน่วยงานว่าจำเป็นต้องได้รับการ

สนองตอบในด้านใด ด้วยเหตุนี้จึงมีการพัฒนาวิธีการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นเพื่อช่วยวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น และหาแนวทางแก้ไข ปัจจุบันนี้กระบวนการวิจัยประเมินความต้องการจำเป็นได้รับความสนใจเพราะสามารถช่วยระบุปัญหาที่เป็นปัญหาอย่างแท้จริง ทำให้เกิดการแก้ปัญหาได้ตรงจุดเป็นไปตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับผู้บังคับการ

9.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบคุณลักษณะเพื่อเสริมสร้างจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่าส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยมุ่งพัฒนาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้กับนักศึกษาพยาบาล เนื่องจากเป็นสายวิชาชีพที่ต้องเน้นให้บริการในรูปแบบของจิตบริการในการทำงาน และบางส่วนเป็นงานวิจัยที่มีการเริ่มนำมาปรับใช้กับนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อพัฒนาผู้ให้มีคุณลักษณะจิตบริการ

พัทธวรรณ ชูเลิศ, บุญตา สุขสวัสดิ์ และ มนัสชนก กุลพานิชย์ (2560, p. 28) ได้ทำการวิจัย เรื่อง การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z พบว่า เนื่องจากสังคมคาดหวังให้วิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่ต้องให้การดูแลแบบองค์รวมอย่างเท่าเทียม นักศึกษาพยาบาลในยุคปัจจุบันเป็นผู้ที่เกิดในค.ศ. 1995 - 2000 ที่ซึ่งเรียกว่า Generation Z นั้น เติบโตมาพร้อมกับเทคโนโลยี เทคโนโลยีจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมการดำรงอยู่ของคนกลุ่มนี้และใช้เวลาอยู่กับเทคโนโลยี ซึ่งอาจทำให้สูญเสียความสามารถในด้านการมีมนุษย์สัมพันธ์กับผู้อื่นรวมถึงการทำงานเป็นทีม ดังนั้น เรื่อง การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z ให้มีจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์จึงเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับสถาบันศึกษาด้านพยาบาล บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักศึกษาที่อยู่ใน Generation Z และกระบวนการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์ สำหรับนักศึกษาพยาบาลประกอบด้วย 6 ขั้นตอนสำคัญได้แก่ 1) การปลูกฝังนักศึกษาให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ 2) การสร้างจิตสำนึกสาธารณะโดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม 3) การเตรียมความพร้อมทางร่างกาย จิตใจ ความรู้และการติดต่อสื่อสาร 4) การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง 5) การเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง 6) การให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด

ทวนทอง เชาวศิริพิงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ (2560, p. 51) ได้ศึกษาจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หาแนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และประเมิน แนวทางการพัฒนา

จิตสาธารณะ นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ชั้นปีที่ 1-4 ในปีการศึกษา 2560 จำนวน 333 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการใช้แบบประเมิน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) จิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการยอมรับและปฏิบัติตามกฎกติกาทางสังคม ด้านความเอื้ออาทรและความสามัคคี ด้านความเสียสละเพื่อส่วนรวม ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น และด้านการตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมี 12 แนวทาง สำหรับแนวทางที่สำคัญประกอบด้วย การส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมตามวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชน การส่งเสริมให้นักศึกษาในโปรแกรมวิชาต่าง ๆ ร่วมมือกับครูในสถานศึกษาให้บริการวิชาการแก่นักเรียนระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาด้วยการจัดกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ การส่งเสริมให้มีกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ที่ทำโดยหมู่คณะทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การส่งเสริมให้นักศึกษาเสนอหรือจัดกิจกรรมจิตสาธารณะโดยให้นักศึกษาดำเนินการเอง และจัดทำสมุดบันทึกความดีให้กับนักศึกษาโดยส่งเสริมให้นักศึกษานำบันทึกการทำความดีเมื่อตนเองได้ทำให้กับบุคคลอื่น 3) ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่าแนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะส่วนใหญ่มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้และเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ธัญญาพร ก่องขันธุ์ (2562, p. 50) ได้วิจัยศึกษา การพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และจิตอาสา โดยใช้การจัดการจัดการการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) จากกรณีศึกษา สาขาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อมุ่งพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จิตอาสา และความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้บริการสังคม ในรายวิชาออกแบบและจัดการเรียนรู้ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือนักศึกษาสาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามภาคเรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2560 จำนวน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แผนการจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม ในรายวิชาการออกแบบและการจัดการเรียนรู้ จำนวน 27 ชั่วโมง แบบวัดความสามารถในการออกแบบการ

จัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ แบบประเมินการพัฒนาจิตอาสาของนักศึกษาในการเรียนรู้ด้วยบริการสังคม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเสียสละ และด้านความสามัคคี และแบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม และจากผลการวิจัย พบว่า ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของนักศึกษาที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม พบว่าคะแนนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จิตอาสาของนักศึกษาในการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมใน 4 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าอยู่ในระดับดีมากที่สุดทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ความเสียสละ ($\bar{X} = 4.94$) และรองลงมาคือด้านความสามัคคี ($\bar{X} = 4.89$) และการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษา ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านได้เรียนรู้การให้เกียรติและใจกว้างที่จะรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 5.00$) รองลงมาคือสามารถทำงานเป็นทีม มีความเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี มีการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นและได้เรียนรู้การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นและสังคม ($\bar{X} = 4.96$)

สุนิสา ทรงอยู่ (2560, p. 158) ทำการศึกษาเรื่องผลของโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคมของนักศึกษาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบจิตอาสาของนักศึกษาวิชาชีพครูที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคม ก่อนการทดลองและหลังการทดลอง 2) เพื่อเปรียบเทียบจิตอาสาของนักศึกษาวิชาชีพครูที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคม และนักศึกษาวิชาชีพครูที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม หลังการทดลอง และ 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของนักศึกษาวิชาชีพครูที่มีต่อการเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคม เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาวิชาชีพครู ชั้นปีที่ 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี จำนวน 46 คน ซึ่งใช้วิธีสุ่มจัดกลุ่มอย่างง่ายแบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 23 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ โปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคม แบบวัดจิตอาสา และแบบสอบถามความคิดเห็นที่มีต่อโปรแกรม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าสถิติ Paired Sample t - test และ Independent Sample t - test จากผลการวิจัยพบว่า 1) นักศึกษาวิชาชีพครูที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคมมีจิตอาสาหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) นักศึกษาวิชาชีพครูที่เข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคม มีจิตอาสาหลัง

การทดลองสูงกว่านักศึกษาวิชาชีพครูที่ไม่ได้เข้าร่วมโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการเข้าร่วมโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวทางการเรียนรู้จากการให้บริการสังคมอยู่ในระดับมากที่สุด

สุกัญญา จันได (2561, p. 95) ได้ทำการศึกษาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเคราะห์และนิยามองค์ประกอบของจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ โดยการบูรณาการระหว่างแนวคิดและมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำไปพัฒนาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจิตบริการของนักศึกษาในแต่ละชั้นปี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ระยะเวลาที่ 1 คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 75 คน เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม 2560 ระยะเวลาที่ 2 คือ นักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ สังกัดสถาบันพระบรมราชชนกที่ลงทะเบียนเรียนภาคการเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2560 จำนวน 600 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล ระยะเวลาที่ 1 คือ แบบสอบถามเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์องค์ประกอบจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ ในมุมมองของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือเก็บข้อมูล ระยะเวลาที่ 2 คือ แบบประเมินจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าสถิติพื้นฐาน วิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และวิเคราะห์ความแปรปรวนพหุคูณ จากผลการวิจัยพบว่า จิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ การมีใจรักในงานบริการ (Mind) การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) การมีความรับผิดชอบ (Responsibility) การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional Control and Calmness) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and Relationship) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding the Customer) และการมีความรู้ในงานที่บริการ (Knowledge) สำหรับโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสุรินทร์ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ มีค่า 19.397 ค่าความน่าจะเป็น 0.942 ที่องศาอิสระเท่ากับ 15 แตกต่างจากศูนย์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ค่า RMSEA 0.240 ค่า Standardized RMR 0.0123 ค่า NFI 0.997 ค่า NNFI 0.997 ค่า CFI 0.999 ค่า GFI 0.992 ค่า AGFI 0.975 และค่า CN 814.772 และนักศึกษาที่เรียนในระดับชั้นที่สูงขึ้น คือ ในชั้นปีที่ 3 มีจิตบริการลดลงเกือบทุกด้าน และเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยในชั้นปีที่ 4 และในด้านการมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะจิตบริการด้านการมีทัศนคติเชิงบวกพบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีทัศนคติที่ดีต่อการ

บริการสูงกว่านักศึกษาชั้นปีที่ 3 ด้วยค่าเฉลี่ย 1.285 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ด้วยค่าเฉลี่ย 1.147 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ p น้อยกว่า 0.05

ศุภวรรณ์ เล็กวิไล (2561, p. 29) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอนเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตสาธารณะของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน สำหรับนักศึกษา 2) เปรียบเทียบคุณลักษณะจิตสาธารณะก่อนและหลังการใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอนและ 3) ศึกษาความคงทนด้านคุณลักษณะจิตสาธารณะของนักศึกษา กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิตชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2561 จำนวน 30 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบกลุ่ม สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยได้แก่ 1) รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน 2) แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้และ 3) แบบประเมินคุณลักษณะจิตสาธารณะ ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น .83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลจากการวิจัย พบว่า คุณลักษณะจิตสาธารณะของนักศึกษา หลังการใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน สูงกว่าก่อนใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณลักษณะด้านจิตสาธารณะของนักศึกษา มีความคงทนหลังการใช้รูปแบบ

สุภาพร เติวียะ (2559, p. 81) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความมีจิตสาธารณะของนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้านการรับใช้สังคม ในการวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาผลการออกแบบรายวิชาภาษาอังกฤษโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการรับใช้สังคมสำหรับนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย และเพื่อศึกษาด้านการมีจิตสาธารณะของนักศึกษาที่ใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการรับใช้สังคม โดยกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เป็นนักศึกษابริญญาตรี สาขาวิชาภาษาอังกฤษชั้นปีที่ 3 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายจำนวน 45 คน ที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชา EU 3202 หลังจากการเรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการรับใช้สังคม พบว่า ระดับของพฤติกรรมที่แสดงออกถึงคุณลักษณะด้านการมีจิตสาธารณะของนักศึกษาเพิ่มขึ้นทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม การแสดงออกถึงการรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติและทรัพยากรธรรมชาติ การหลีกเลี่ยงการใช้ หรือ การก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม การเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และการแสดงออกถึงความพร้อมที่จะช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นและในสังคม นอกจากนั้นนักศึกษาได้เรียนรู้

การทำโครงการ สามารถทำโครงการที่สอดคล้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่พบในชุมชนของตน ได้เป็นอย่างดี และเกิดความภาคภูมิใจในการทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นในสังคม

นฤมล จิตรเชื้อ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการให้ความหมาย ที่มาของความหมาย รูปแบบกิจกรรม และแนวทางการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) ศึกษาการให้ความหมาย จิตสาธารณะ และที่มาของความหมายของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี 2) ศึกษารูปแบบกิจกรรมจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี และ 3) ศึกษาแนวทางในการเสริมสร้างจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อหาข้อสรุปเชิงทฤษฎีที่จะนำไปสู่การสร้างทฤษฎีจากฐานราก โดยการศึกษาปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ณ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 27 คน ใช้การเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมการวิจัยประกอบด้วย การศึกษาข้อมูลเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตแบบไม่มีส่วน รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์แบบทฤษฎีฐานราก ผลการวิจัยพบว่า (1) นักศึกษาให้ความหมายจิตสาธารณะ 7 ความหมาย คือ 1) การช่วยเหลือผู้อื่นและสังคม 2) การควบคุมตนเอง และการเคารพสิทธิของผู้อื่น 3) การกระทำโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน 4) การดูแลรักษาผลประโยชน์ของส่วนรวม 5) การเห็นคุณค่าในตนเอง 6) การกระทำที่เกิดจากการมีเจตนาที่ดี และ 7) การมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคม โดยที่มาของความหมายมาจากสองปัจจัย คือ 1) การขัดเกลาทางสังคม ถ่ายทอดจากสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา เพื่อน ศาสนา และ 2) ทศนคติส่วนบุคคล เกิดจากการรับรู้ เรียนรู้ พิจารณาตัดสินใจ และส่งผลออกมาด้วยการปฏิบัติ ซึ่งเป็นการสร้างจิตสำนึกในตนเอง หรือการขัดเกลาตนเอง (2) รูปแบบกิจกรรมจิตสาธารณะ มี 5 ลักษณะ คือ 1) จิตสาธารณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง 2) จิตสาธารณะด้านความรับผิดชอบต่อผู้อื่น 3) จิตสาธารณะด้านความรับผิดชอบต่อสังคม 4) จิตสาธารณะด้านรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติของส่วนรวม และ 5) จิตสาธารณะด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ (3) แนวทางเสริมสร้างจิตสาธารณะ 5 แนวทาง คือ 1) ด้านการอบรมเลี้ยงดู จากสถาบันครอบครัว 2) ด้านการจัดกิจกรรมและการเรียนการสอนของสถาบันการศึกษา 3) ด้านเหตุผลเชิงคุณธรรม และจริยธรรม 4) ด้านการเรียนรู้พฤติกรรมด้วยตนเองและจากผู้อื่น และ 5) ด้านการรับรู้ ความมีคุณค่าและความสามารถของตนเอง

ภัทรกร สีทองดี (2559, p. 122) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งเป็นวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 1,141 คน เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒผู้ใช้รูปแบบจำนวน 10 คน ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 8 คน และประเมินจากผู้ประเมินจำนวน 10 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและมีความเชื่อมั่น .96 มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบประเมิน โดยมีขั้นตอนการพัฒนารูปแบบอยู่ 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 2 เป็นการศึกษารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และระยะที่ 4 เป็นการประเมินรูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลจากการวิจัย พบว่า 1)รูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มี 8 แนวทาง การทำงานเป็นทีม การฝึกพูด การได้วาที การอาสาสมัคร การฝึกงาน การปลูกฝัง การอบรม และการยกย่อง และ 2) ผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันในระดับมากที่สุดมี 6 แนวทาง ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การอาสาสมัคร การฝึกงาน การปลูกฝัง การอบรม และการยกย่อง ส่วนการฝึกพูด การได้วาที มีความเห็นพ้องต้องกันอยู่ในระดับมาก

สรุปได้ว่า การพัฒนารูปแบบคุณลักษณะเพื่อเสริมสร้างจิตบริการของนักศึกษา พบว่า มีงานวิจัยที่เป็นทั้งรูปแบบกิจกรรมที่เป็นการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนและกิจกรรมนอกชั้นเรียน มีความหลากหลายในการใช้รูปแบบกิจกรรม เครื่องมือในการวิจัย เพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษาได้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ แนวคิดในการพัฒนานักศึกษา รูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผู้วิจัยได้ยึดแนวตามทฤษฎีของ Bandura (2009) Maslow (1979) Erikson (1950) Jean Piaget (1932) ประเวศน์ วะสี (2542) ยุทธนา วรณปิติ (2542) รัตนา ตั้งอมร (2552) อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธ์(2549) (พระศรีสิทธิมนี & สุภา

พรรณ เพิ่มพูน, 2559) อริยา คูหา และสุวิมล นราองอาจ (2553) มาสังเคราะห์องค์ประกอบ คุณลักษณะจิตบริการที่จำเป็น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมฯ โดยมี คุณลักษณะจิตบริการด้วยกัน 6 องค์ประกอบ ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น และ การแก้ปัญหา และเพื่อให้ได้มาซึ่งสภาพความต้องการจำเป็นต่อการพัฒนารูปแบบ กิจกรรมฯ ผู้วิจัยใช้โดยวิธีวิทยาด้านการประเมินความต้องการจำเป็นของ สุวิมล ว่องวานิช (2558)

การพัฒนาการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างรูปแบบตามแนวคิดของ บุญเลี้ยง ทุมทอง (2556) ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ขั้น 1) ทฤษฎีพื้นฐานที่ใช้ในการออกแบบรูปแบบกิจกรรม 2) จุดประสงค์ ของรูปแบบกิจกรรม 3) กระบวนการจัดกิจกรรม การเรียนรู้ ระบุขั้นตอนและวิธีการ และกิจกรรมที่ ใช้ในการเรียนรู้ 4) การวัดและประเมินผลตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบกิจกรรมของ

การประเมินรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพผู้วิจัยได้ยึดแนวคิดของ Eisner (1976) ซึ่งการประเมินรูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านความ เหมาะสม และด้านความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีการดำเนินการวิจัยโดยใช้ลักษณะรูปแบบของการวิจัยและการพัฒนา (Research and Development) ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยมีขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอน 1.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ขั้นตอน 1.2 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบและเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยมีขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอน 3.1 การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยนักศึกษา

ขั้นตอน 3.2 การเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

การดำเนินการวิจัย มีรายละเอียด ดังนี้

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยมีขั้นตอนย่อย 2 ขั้นตอน คือ

**ขั้นตอน 1.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
ประชากร/กลุ่มเป้าหมาย**

ประชากร/กลุ่มเป้าหมายในขั้นตอน 1.1 มีจำนวนทั้งสิ้น 37 คน ประกอบด้วย 3 กลุ่ม ดังนี้

1. นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 10 คน ซึ่งมีคุณสมบัติ ดังนี้ คือ 1) เป็นประธาน/กรรมการของสโมสรนักศึกษา 2) เป็นประธาน/กรรมการนักศึกษาระดับคณะ/วิทยาลัย 3) เป็นประธาน/กรรมการของชมรมนักศึกษา

2. ผู้ใช้บัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2562 จากโรงเรียนดาราวิทยาลัย โรงพยาบาลแมคคอร์มิค มูลนิธิศุภนิมิต สำนักงานมูลนิธิสภาคริสตจักรในประเทศไทย (เชียงใหม่) และบริษัทนิยมนพานิชเชียงใหม่ แห่งละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน

3. ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพายัพ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ รวม 17 คน

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอน 1.1 เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง โดยทำการสัมภาษณ์กับกลุ่มเป้าหมาย 3 กลุ่ม ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผู้ใช้บัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษา และผู้บริหารมหาวิทยาลัยพายัพ คณาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในขั้นตอนที่ 1.1 ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงคุณลักษณะจิตบริการของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ทั้งนี้เพื่อกำหนดประเด็นสำหรับสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง

2. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อปรับปรุงแก้ไขและนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างที่สร้างขึ้นไปเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทย เพื่อขออนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่กิจการนักศึกษา และนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
2. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปยังมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อขออนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมจากผู้ใช้บัณฑิต
3. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างพร้อมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ให้หนังสือเข้าเก็บข้อมูลวิจัยไปยังมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อขออนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลจาก ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่กิจการนักศึกษา และนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
4. ผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์ที่แบบกึ่งมีโครงสร้างพร้อมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปติดต่อผู้ประสานงานของสถานประกอบการ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์จากผู้ใช้บัณฑิต

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ถอดเนื้อหาการสัมภาษณ์ในเทป
2. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
3. นำเสนอผลที่ได้เป็นแบบบรรยาย โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการสร้างแบบประเมินในขั้นตอน 1.2 ต่อไป

ขั้นตอน 1.2 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ประชากร

ประชากรในขั้นตอน 1.2 คือผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ระดับปริญญาตรี ทั้งนี้ไม่สามารถระบุจำนวนที่ชัดเจนได้

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) จากการคำนวณโดยใช้โปรแกรม G * Power กำหนดค่า Effect Size เท่ากับ 0.2 ค่าคลาดเคลื่อน (Alpha) เท่ากับ 0.05 และค่า ค่าอำนาจทดสอบ (Power of test) เท่ากับ 0.90 ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 329 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เพิ่มขนาดตัวอย่างเป็น 380 คน เพื่อเป็นการป้องกันอัตราการขาดหายของกลุ่มตัวอย่าง รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 380คน โดยผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ระดับปริญญาตรี ได้มาโดยวิธีการการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple random Sampling) โดยผู้ใช้บัณฑิตมาจากบริษัท/ห้างร้าน/โรงเรียน/โรงพยาบาล/หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนทั่วไปที่รับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยพายัพเข้าทำงาน

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 1.2 เป็นแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประกอบด้วย 3 ตอน รายละเอียดดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บัณฑิต ได้แก่ ลักษณะสถานประกอบการ อายุตำแหน่งงาน วุฒิทางการศึกษา

ตอนที่ 2 การสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนที่ 1.1 ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะ จิตบริการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มาเติมเต็มนิยามศัพท์เพื่อสร้างข้อคำถามของ (ร่าง) เครื่องมือวิจัย โดยการร่างข้อคำถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน พิจารณาความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในข้อคำถามและหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)

4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วจากข้อ 3 ไปทดลองใช้กับผู้ใช้นักศึกษาที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และทำการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation)

5. ข้อมูลที่ได้จากข้อ 4 ทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามฉบับร่างด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค

6. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพเรียบร้อยแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อปรับปรุงแก้ไข

7. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์สำหรับเก็บข้อมูลจริงต่อไป

สำหรับข้อคำถามเกี่ยวกับการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นการสอบถามถึงระดับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและระดับสภาพความคาดหวังของบัณฑิตเกี่ยวกับจิตบริการ ทั้งนี้ประเด็นที่ศึกษาเป็นองค์ประกอบของคุณลักษณะของจิตบริการตามแนวคิดทฤษฎี ประกอบด้วย 1) การรับรู้ตนเอง 2) การมีแรงจูงใจภายในตนเอง 3) การมีทัศนคติเชิงบวก 4) การตอบสนองในการกระทำของตนเอง 5) การดูแลเอาใจใส่ แลเสียสละเพื่อผู้อื่น และ 6) การแก้ไขปัญหา โดยมีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต มีระดับดังนี้ (Likert, 1932)

ตาราง 2 ลักษณะมาตรวัดประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ	สภาพความคาดหวังของบัณฑิตเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ	คะแนน
น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	1
น้อย	น้อย	2
ปานกลาง	ปานกลาง	3

ตาราง 2 (ต่อ)

สภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของบัณฑิต เกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ	สภาพความคาดหวังของบัณฑิต เกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ	คะแนน
มาก	มาก	4
มากที่สุด	มากที่สุด	5

เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย

การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ (สิน พันธุ์พินิจ, 2553, p. 155) โดยสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของบัณฑิตเกี่ยวกับจิตบริการ มีค่าต่ำสุด คือ 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด และมีค่าสูงสุดคือ 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด เมื่อทำการหาค่าเฉลี่ยจะมีการแปลความหมายเทียบเกณฑ์ ดังนี้

ตาราง 3 เกณฑ์การแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของบัณฑิตเกี่ยวกับจิตบริการ

ค่าเฉลี่ย ของคะแนน	ความหมายสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบัน ของบัณฑิตเกี่ยวกับจิตบริการ	ความหมายสภาพความคาดหวังของ บัณฑิตเกี่ยวกับจิตบริการ
1.00-1.50	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด
1.51-2.50	น้อย	น้อย
2.51-3.50	ปานกลาง	ปานกลาง
3.51-4.50	มาก	มาก
4.51-5.00	มากที่สุด	มากที่สุด

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการหาคุณภาพเครื่องมือ มีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารงานวิจัย จำนวน 5 คน (รายนามดังภาคผนวก ก)

เพื่อพิจารณาลักษณะที่ต้องการวัดกับประเด็นคำถามว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ โดยมีเกณฑ์ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2546, p. 158)

+1 หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด

0 หมายถึงผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจว่าข้อความมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด

-.1 หมายถึงผู้ทรงคุณวุฒิแน่ใจว่าข้อความไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพไปตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในข้อคำถามผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คน จากนั้นนำคะแนนไปคำนวณค่าดัชนี ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of Item Objective Congruence : IOC)

เกณฑ์การพิจารณา

ค่าดัชนีความสอดคล้องไม่น้อยกว่า 0.5 ถือได้ว่าแบบสอบถามดังกล่าวใช้ได้โดยไม่ต้องปรับปรุง แต่ถ้าค่าดัชนีความสอดคล้องน้อยกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ (สุวิมล ติกรานันท์, 2549)

ผลการวิเคราะห์ได้ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 – 1.0 ไว้และนำไปสร้างเป็นข้อคำถามในแบบสอบถามต่อไป สำหรับข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะทำการตัดทิ้ง

2.ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ใช้บัณฑิตที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และทำการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) โดยใช้วิธีสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation)

เกณฑ์การพิจารณา

คัดเลือกข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนก (r) สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item Total Correlation) ตั้งแต่ 0.200 ขึ้นไป

ผลที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม แล้วคัดเลือกข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนก (r) ตั้งแต่ 0.200 ขึ้นไป ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทุกข้อ โดยสภาพที่เป็นจริงมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 0.444 - 0.938 ปรากฏดังตาราง 4

3.ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับผู้ใช้งานบัณฑิตที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และทำการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามฉบับร่างด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค

เกณฑ์การพิจารณา

คัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค มากกว่า 0.70 (Cronbach, 1970, p. 126) ผลการวิเคราะห์หามีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของสภาพที่เป็นจริงเท่ากับ 0.991 เป็นค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับของสภาพที่คาดหวังเท่ากับ 0.991 ซึ่งรายละเอียดผลการวิเคราะห์คุณภาพปรากฏดังตาราง 4

ตาราง 4 ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบประเมิน

รายการ	สภาพปัจจุบัน		ความคาดหวัง	
	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น (α)	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ค่าความเชื่อมั่น (α)
การรับรู้ตนเอง	0.444 – 0.868	0.909	0.720 – 0.812	0.954
การมีแรงจูงใจภายในตนเอง	0.674 – 0.921	0.954	0.691 – 0.910	0.958
ด้านทัศนคติเชิงบวก	0.711 – 0.915	0.959	0.776 – 0.938	0.963
การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง	0.571 – 0.914	0.950	0.514 – 0.938	0.965
การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น	0.787 – 0.904	0.963	0.744 – 0.919	0.960
การแก้ไขปัญหา	0.826 – 0.931	0.975	0.611 – 0.901	0.954
ภาพรวมทั้งฉบับ	0.444 – 0.931	0.991	0.514 – 0.938	0.991

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้วไปเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒถึงไปยังนายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาแห่งประเทศไทยเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่กิจการนักศึกษา และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒไปติดต่อกับมหาวิทยาลัยพายัพเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บข้อมูลจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยฯ คณาจารย์ เจ้าหน้าที่กิจการนักศึกษา และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

3. ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถาม google form เพื่อประสานงานผ่านช่องทางสื่อสารทาง e-mail ,Line ,Facebook page ไปยังผู้บังคับติดตามสถานประกอบการ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพที่คาดหวังจากผู้บังคับติดตาม ได้แก่ โรงเรียนดาราวิทยาลัย โรงพยาบาลแมคคอร์มิค มูลนิธิศุภนิมิต สำนักงานมูลนิธิสภาคริสตจักรในประเทศไทย (เชียงใหม่) บริษัทนิยมนพานิชเชียงใหม่ และสถานประกอบการที่ได้รับผู้บังคับติดตามเข้าทำงานในจังหวัดเชียงใหม่

4. ผู้วิจัยติดตามเก็บรวบรวมแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบคำตอบและให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้คืนมาทั้งหมดแล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ร้อยละ (Percentage)

1.2 คะแนนเฉลี่ย (Mean)

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

2.1 ค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามโดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

(Index of Item-objective Congruence : IOC)

2.2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อแบบสอบถาม โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน โดยการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item-Total Correlation)

2.3 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ตามแบบของครอนบาค

3. การจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลจากการสอบถามสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังตามความคิดเห็นของผู้ใช้บัณฑิต โดยอาศัยแบบการเรียงลำดับความสำคัญของข้อมูล Modified Priority Needs Index: PNIModified ซึ่งปรับปรุง โดย นางลักษณ วิรัชชัย และ สุวิมล ว่องวาณิช (สุวิมล ว่องวาณิช, 2558, p. 279) เป็นวิธีการหาความแตกต่างของสภาพที่ควรจะเป็นและสภาพที่เป็นอยู่แล้วหารด้วยสภาพที่เป็นอยู่ ทั้งนี้เพื่อควบคุมขนาดของความต้องการจำเป็นให้อยู่ในช่วงพิสัยที่ไม่มากเกินไป โดยมีสูตรในการคำนวณดังนี้

$$PNI_{\text{Modified}} = \left(\frac{I - D}{D} \right)$$

เมื่อ	PNI	หมายถึง	ดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น
	I	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของสภาพที่คาดหวัง
	D	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของสภาพปัจจุบัน

ผู้วิจัยได้นำค่า PNI จากสูงสุดตามการจัดเรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อยมาเป็นประเด็นในการยกร่างการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้วิจัยนำผล PNI ที่ได้จากระยะที่ 1 มาใช้เป็นแนวทางในการสร้าง (ยกร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ โดยผู้วิจัยสร้างการพัฒนารูปแบบกิจกรรมในแต่ละคุณลักษณะจากค่า PNI สูงสุดตามการจัดเรียงลำดับความต้องการจากมากไปน้อย

ประชากร กลุ่มเป้าหมาย/

ประชากร/กลุ่มเป้าหมายในขั้นตอนนี้ โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป จากภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 2 คน 2) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์มีความชำนาญด้านวิชาการ เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไปจากภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 2 คน และ 3) คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป จากมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 9 คน

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนนี้ คือ เอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้ ได้นำผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ในระยะที่ 1 มาสังเคราะห์และดำเนินการ (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยแบบประเมินเมื่อสร้างเสร็จแล้วได้นำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาก่อนจะนำไปใช้ประเมิน หลังจากนั้นนำเอกสารให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินความเหมาะสมและนำไปได้ของรูปแบบกิจกรรมฯ

วิธีการพัฒนารูปแบบกิจกรรม

1. นำผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ในระยะที่ 1 มาสังเคราะห์และดำเนินการร่างรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยใช้แนวคิดการพัฒนารูปแบบเชิงข้อความของคีฟส์ (Keeves, 1988, pp. 561-565) ในการร่างรูปแบบ และจัดทำเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ กับกลุ่มเป้าหมายที่มีคุณสมบัติตรงตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ โดยมีเนื้อหาประเด็นที่เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2. นำร่างการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโทเพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษา แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำร่างการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ และเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ส่งมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน

4. ประมวลประเด็นสำคัญจากการดำเนินการเก็บเอกสารจากผู้ทรงคุณวุฒิมาใช้เป็นแนวทางในสร้างการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

5. ได้ (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพแล้ว เพื่อทำการตรวจสอบรูปแบบกิจกรรมฯ

ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ คือแบบพิจารณาร่างรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. ขออนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒให้ออกหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเรียนเชิญเป็นผู้ประเมินความเหมาะสมของแบบพิจารณา (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2. ผู้วิจัยส่งแบบประเมินความเหมาะสมของ (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พร้อมด้วยหนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อขอความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 9 คน พร้อมทั้งนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดในการจัดส่งและเก็บเอกสารคืน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากเอกสารประกอบการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน นำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลที่ได้จากการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ และสรุปผลเพื่อดำเนินการในขั้นตอนต่อไป

ระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยมีขั้นตอนย่อย 2 ขั้น คือ

ขั้นตอน 3.1 การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยนักศึกษา

ประชากร/กลุ่มเป้าหมาย

องค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2561 และ 2562 โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 30 คน มีคุณสมบัติ ดังนี้ 1)

เป็นประธาน/กรรมการของสโมสรนักศึกษา 2) เป็นประธาน/กรรมการนักศึกษาระดับคณะ/วิทยาลัย 3) เป็นประธาน/กรรมการของชมรมนักศึกษา เพื่อยืนยันความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนย่อยที่ 3.1 เป็นแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยองค์กรนักศึกษา ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิจาก 9 ท่านในระยะที่ 2 มาปรับปรุงแก้ไขตามความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิเป็นรายข้อ (Item) ขึ้นใน Google Forms ทั้งนี้แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยองค์กรนักศึกษา มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับดังนี้

ตาราง 5 มาตราส่วนประมาณค่าวัดระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม

ความหมายของระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ	คะแนน
รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ น้อยที่สุด	1
รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ น้อย	2
รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ ปานกลาง	3
รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก	4
รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด	5

ตาราง 6 มาตราส่วนประมาณค่าวัดระดับความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม

ความหมายของระดับความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ	คะแนน
รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด	1
รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ น้อย	2
รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ ปานกลาง	3
รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ มาก	4
รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด	5

และเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของการประเมินความเหมาะสมและความ
เป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม มีดังนี้

ตาราง 7 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าวัดระดับความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรม

ค่าเฉลี่ย	ความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
1.00 - 1.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม อยู่ในระดับ มากที่สุด

ตาราง 8 เกณฑ์การแปลความหมายของค่าวัดระดับความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม

ค่าเฉลี่ย	ความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
1.00 – 1.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ น้อยที่สุด
1.51 – 2.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ น้อย
2.51 – 3.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ ปานกลาง
3.51 – 4.50	รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ มาก
4.51 – 5.00	รูปแบบดังกล่าวมีความเป็นไปได้ อยู่ในระดับ มากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งเป็นบุคลากรภายในของมหาวิทยาลัยพายัพ

2. ผู้วิจัยนำแบบประเมินพร้อมหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ไปติดต่อประสานงานกับมหาวิทยาลัยพายัพเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้ Google Forms จากองค์กรนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ

3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้จากนักศึกษาจนครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว จากนั้นนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของคำตอบ และนำไปประมวลผลคะแนนตามเกณฑ์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

เมื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบประเมินที่ได้รับคืนมาทั้งหมดแล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และแปลความหมายเทียบเกณฑ์

2. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ของการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมและคู่มือเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งมีค่าความเหมาะสมและความเป็นไปได้ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบที (One Sample t-test) นั่นคือผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากถือว่าผ่านเกณฑ์การประเมิน

ขั้นตอน 3.2 การเสนอแนะทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

กลุ่มเป้าหมายในขั้นตอน 3.2 เป็นกลุ่มเดียวกันกับกลุ่มเป้าหมายในในระยะที่ 2 โดยการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์การทำงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป จากภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 2 คน 2) ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์มีความชำนาญด้านวิชาการ เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไปจากภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 2 คน และ 3) คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา เป็นเวลา 10 ปีขึ้นไป จากมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 5 คน รวมทั้งสิ้นเป็นจำนวน 9 คน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาในลักษณะของการส่งเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิในการให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมฯ สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลนั้น นำข้อมูลที่ได้จากข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมฯ ของผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยนำเสนอเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) และนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อให้ได้ข้อสรุปที่เป็นข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ระยะที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ระยะที่ 3 ผลการศึกษากการประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจตรงกันเกี่ยวกับความหมายของสัญลักษณ์และอักษรย่อในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายดังนี้

สัญลักษณ์	ความหมาย
n	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	ค่าสถิติทดสอบที
p	ค่าความน่าจะเป็น (ระดับนัยสำคัญ)
PNi	ดัชนีลำดับความต้องการจำเป็น

Modified

ผลการวิเคราะห์

ระยะที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับ
คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 1.1 ผลการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะ
จิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

โดยผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 10 คน เป็น ผู้บริหาร
อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ จำนวน 17 คน และ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 10 คน รวม
ทั้งหมด จำนวน 37 คน ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการสัมภาษณ์

ลำดับ	คุณลักษณะจิตบริการ	ความคาดหวังที่ต้องการ
1	การรับรู้ตนเอง	- มีความอดทนไม่ท้อถอย - มีความพยายามอดสาหะ - มีการสื่อสารที่ดี - มีสัมมาคาระ - มีความมั่นใจ - รู้จักตนเอง รู้จักความ สามารถของตนเอง - เข้าใจความสามารถของตนเอง - มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนและหัวหน้างาน ไม่ใช่ เวลาส่วนมากต่อการอยู่กับ Social media - มีทักษะการสื่อสาร สนใจคนรอบข้าง
2	การมีแรงจูงใจภายในตนเอง	- มีน้ำใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน รักผู้อื่น เหมือนรักตนเอง - มีการพัฒนาตนเองให้เข้าใจต่องานในหน้าที่ - เรียนรู้ที่จะรักษาสมดุลของตนเอง (Well Being) ในการที่จะนำทักษะ องค์ความรู้ที่ได้ออกไป ปรนนิบัติรับใช้ผู้อื่นแบบมืออาชีพ - ต้องรู้จักสร้างแรงจูงใจให้ถูกต้องในการช่วยเหลือ ผู้อื่น ไม่เพียงแต่ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์

ตาราง 9 (ต่อ)

ลำดับ	คุณลักษณะจิตบริการ	ความคาดหวังที่ต้องการ
3	ด้านการมีทัศนคติเชิงบวก	- มีความอดทนในการรับฟังปัญหาของผู้อื่น - มีทัศนคติเชิงบวก ทำให้สามารถเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างงาน การให้บริการต่อผู้อื่น - ให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือ และบริการผู้อื่น
4	การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง	- การยอมรับการกระทำของตนเอง มีความซื่อสัตย์ต่อตนเอง - มีความรอบคอบในการตัดสินใจ - กล้ารับผิดชอบ ไม่โยนความผิด พร้อมเจ็บด้วยหากสิ่งที่ทำให้เกิดความผิดพลาด - ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองหยุดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ โดยใช้เหตุและผลมาจัดการกับอารมณ์ของตนเองให้ได้ - มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจในการกระทำอะไรสักอย่าง เพื่อให้งานสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย หรือชุมชนรอบข้าง
5	การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น	- มีความเสียสละเพื่อผู้อื่นในองค์กร เชื้ออาทรต่อคนในองค์กร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อุทิศตนเพื่อผู้อื่น - มีการแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับผู้อื่น - ความเข้าใจในผู้อื่น มีความอ่อนโยน ให้กำลังใจผู้อื่น - พยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น

ตาราง 9 (ต่อ)

ลำดับ	คุณลักษณะจิตบริการ	ความคาดหวังที่ต้องการ
6	การแก้ไขปัญหา	- แก้ไขปัญหาได้ ตรงจุด มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ - การเข้าใจในความต้องการของผู้อื่นเพื่อที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างถูกต้องและเหมาะสม ให้เข้าใจถึงความต้องการอย่างแท้จริง - เรียนรู้ที่จะชนะตนเอง และต้องมีชีวิตอยู่อย่างผู้ชนะไม่ใช่ผู้แพ้ - มีคิดและวิเคราะห์ปัญหาอย่างถูกต้อง ไม่ลำเอียงในการแก้ไขปัญหา - เลือกผู้ให้คำปรึกษาที่ดีมีตัวอย่างและวิธีการในการแก้ปัญหาที่ดี เป็นต้นแบบที่ดีในการทำให้เห็นว่าเวลาเกิดปัญหาแล้วควรจะแก้ไขอย่างไรให้ดีขึ้น

จากตาราง 9 ผลการสัมภาษณ์ ผู้ใช้บัณฑิต ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ในประเด็นคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน สรุปประเด็นที่สำคัญของความคาดหวังคุณลักษณะจิตบริการแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการรับรู้ตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้บัณฑิตมีความอดทน มีความพยายามอุตสาหะการสื่อสาร มีสัมมาคารวะความมั่นใจ รู้จักตนเอง การเข้าใจความสามารถของตนเอง และใช้เวลาส่วนมากต่อการอยู่กับ Social Media และมีทักษะการสื่อสาร สนใจคนรอบข้าง

ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้บัณฑิต มีแรงจูงใจ มีน้ำใจ เรียนรู้ที่จะรักษาสมดุลของตนเอง (Well Being) การที่จะนำทักษะ องค์ความรู้ที่ได้ออกไปปรนนิบัติรับใช้ผู้อื่นแบบมีอาชีพ และต้องรู้จักสร้างแรงจูงใจให้ถูกต้องในการช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เพียงแต่ต้องขึ้นอยู่กับสถานการณ์

ด้านการมีทัศนคติเชิงบวก ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้บัณฑิตมีความอดทนในการรับฟังปัญหาของผู้อื่น มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติของเชิงบวก คิดบวก บริการหรือช่วยเหลือผู้อื่น มีทัศนคติเชิงบวก ทำให้สามารถเกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างงาน การให้บริการต่อผู้อื่นให้ความสำคัญกับการช่วยเหลือ และบริการผู้อื่น

ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้บัณฑิตมีการยอมรับการกระทำของตนเอง มีความรอบคอบในการตัดสินใจ กล้ารับผิดชอบ ไม่โยนความผิด พร้อมเจ็บด้วยหากสิ่งที่ทำให้เกิดความผิดพลาด ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเองหยุดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ โดยใช้เหตุและผลมาจัดการกับอารมณ์ของตนเองให้ได้ มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจในการกระทำอะไรสักอย่าง เพื่อให้งานสำเร็จ และเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย หรือชุมชนรอบข้าง

ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้บัณฑิตมีความเสียสละเพื่อผู้อื่นในองค์กร เอื้ออาทรต่อคนในองค์กร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อุทิศตนเพื่อผู้อื่น มีการแก้ไขปัญหาร่วมกันกับผู้อื่น ความเข้าใจในผู้อื่น มีความอ่อนโยน ให้กำลังใจผู้อื่น และพยายามแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเองและผู้อื่น

ด้านการแก้ไขปัญหา ผู้ให้สัมภาษณ์ต้องการให้บัณฑิตมีแก้ไขปัญหาได้ ตรงจุด มีทักษะในการคิดวิเคราะห์ในการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ เข้าใจในความต้องการของผู้อื่น เพื่อที่จะช่วยเหลือผู้อื่นอย่างถูกต้องและเหมาะสม ให้เข้าใจถึงความต้องการอย่างแท้จริง เรียนรู้ที่จะชนะตนเอง และต้องมีชีวิตอยู่อย่างผู้ชนะไม่ใช่ผู้แพ้ มีคิดและวิเคราะห์ปัญหาอย่างถูกต้อง ไม่ลำเอียงในการแก้ไขปัญหา และ เลือกผู้ให้คำปรึกษาที่ดีมีตัวอย่างและวิธีการในการแก้ปัญหาที่ดีเป็นต้นแบบที่ดีในการทำให้เห็นว่าเวลาเกิดปัญหาแล้วควรจะแก้ไขอย่างไรให้ดีขึ้น

ตอนที่ 1.2 ผลการศึกษาการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวัง คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกจาก กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาที่กำลังศึกษาในระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2562 ผู้ใช้บัณฑิตซึ่งเป็นผู้ใช้บัณฑิตของผู้สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยพายัพ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่กิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่ได้จากการวิเคราะห์ในขั้นตอนที่ 1.1 ซึ่งทำให้ทราบถึงคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มาเป็นโครงร่างของเครื่องมือการวิจัย คือ แบบประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ระดับปริญญาตรี จากบริษัท/ห้างร้าน/โรงเรียน/โรงพยาบาล/หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนทั่วไปที่รับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยพายัพเข้าทำงาน จำนวน 380 คน ได้รับแบบประเมินกลับคืนมาจำนวน 380 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยจัดลำดับการนำเสนอดังนี้

ตาราง 10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม ลักษณะสถานประกอบการ อายุ
ตำแหน่งงาน วุฒิทางการศึกษา

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะสถานประกอบการ		
รัฐบาล	81	21.32
รัฐวิสาหกิจ	20	5.26
เอกชน	256	67.37
อื่น ๆ เช่น มูลนิธิ องค์กรทางศาสนา	23	6.05
รวม	380	100.00
อายุ		
21 – 30 ปี	82	21.58
31 – 40 ปี	181	47.63
41 - 59 ปี	113	29.74
60 ปีขึ้นไป	4	1.05
รวม	380	100.00
ตำแหน่งงาน		
เจ้าของสถานประกอบการ	36	9.47
ผู้บริหารสถานประกอบการ/หัวหน้างาน	99	26.05
เจ้าหน้าที่/บุคลากร	245	64.47
รวม	380	100.00
วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	1	0.26
ปริญญาตรี	224	58.95
ปริญญาโท	142	37.37
ปริญญาเอก	13	3.42
รวม	380	100.00

จากตาราง 10 แสดงว่าข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เมื่อจำแนกตาม ลักษณะสถานประกอบการ พบว่าส่วนใหญ่ เป็นเอกชนมากที่สุด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 67.37 และน้อยที่สุดคือ รัฐวิสาหกิจ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.26

จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มอายุ 31 – 40 ปี มากที่สุด จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 47.63 และน้อยที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.05

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่/บุคลากรของหน่วยงานมากที่สุด จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 64.75 และน้อยที่สุดคือ เจ้าของสถานประกอบการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.47

จำแนกตามวุฒิทางการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่มีคุณวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 58.95 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่า ปริญญาตรี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.26

ตาราง 11 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยรวมและเป็นรายด้าน

คุณลักษณะจิตบริการ	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
1. ด้านการรับรู้ตนเอง	3.35	0.87	4.65	0.43	0.388	1
2. ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง	3.41	0.93	4.67	0.43	0.370	6
3. ด้านการมีทัศนคติเชิงบวก	3.39	0.89	4.66	0.44	0.375	4
4. ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง	3.41	0.92	4.68	0.4	0.372	5
5. ด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น	3.39	0.94	4.68	0.42	0.381	3
6. ด้านการแก้ไขปัญหา	3.35	0.91	4.64	0.44	0.385	2

จากตาราง 11 แสดงค่าความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า ด้านที่ควรพัฒนามากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้ตนเอง ($\bar{X}=3.35$) ด้านที่ควรส่งเสริมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด เท่ากันสองด้าน คือ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละ ($\bar{X}=4.68$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็น พบว่าด้านการรับรู้ตนเอง มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด (ค่า PNI = 0.388) รองลงมา คือ ด้านการแก้ไขปัญหา (ค่า PNI = 0.385) ถัดมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น (ค่า PNI = 0.381) ด้านการมีทัศนคติเชิงบวก (ค่า PNI = 0.375) ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง (ค่า PNI = 0.372) และด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง (ค่า PNI = 0.370) ตามลำดับ

ตาราง 12 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการรับรู้ตนเองเป็นรายชื่อ

ด้านการรับรู้ตนเอง	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
1. บัณฑิตไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น	3.17	1.01	4.63	0.60	0.461	1
2. บัณฑิตมีความพยายาม มุ่งมั่นจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.34	1.01	4.65	0.58	0.392	2
3. บัณฑิตมีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	3.36	0.97	4.63	0.57	0.378	5
4. บัณฑิตรู้ศักยภาพของตนเองเมื่อร่วมงานกับผู้อื่น	3.34	1.01	4.64	0.56	0.389	3
5. บัณฑิตเข้าใจตนเองทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้	3.42	1.04	4.65	0.58	0.360	9

ตาราง 12 (ต่อ)

ด้านการรับรู้ตนเอง	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
6.บัณฑิตมีความมั่นใจและมีบุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน	3.41	1.01	4.66	0.57	0.367	8
7.บัณฑิตปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี	3.38	1.00	4.66	0.53	0.379	4
8.บัณฑิตมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้อื่นได้	3.39	1.03	4.64	0.56	0.369	7
9.บัณฑิตพัฒนาบุคลิกภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.39	0.99	4.67	0.54	0.378	5

จากตาราง 12 ด้านการรับรู้ตนเอง ข้อที่ควรพัฒนามากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ บัณฑิตไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น ($\bar{X}=3.17$) ข้อที่ควรส่งเสริมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด คือ บัณฑิตพัฒนาบุคลิกภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=4.67$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นรายข้อ พบว่ามีผลความต้องการจำเป็นเรียงลำดับดังนี้ 1. บัณฑิตไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น 2. บัณฑิตมีความพยายาม มุ่งมั่นจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ 3. บัณฑิตรู้ศักยภาพของตนเองเมื่อร่วมงานกับผู้อื่น 4. บัณฑิตปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี 5. บัณฑิตมีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และ บัณฑิตพัฒนาบุคลิกภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง 6. บัณฑิตมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้อื่นได้ 7. บัณฑิตมีความมั่นใจและมีบุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน 8. บัณฑิตเข้าใจตนเองทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้

ตาราง 13 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการแก้ไขปัญหาเป็นรายข้อ

ด้านการแก้ไขปัญหา	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความ คาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
1. บัณฑิตรู้วิธี หรือ เทคนิคในการแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นตนเอง	3.32	0.97	4.63	0.56	0.395	5
2. บัณฑิตมีประสบการณ์ ในการแก้ไขปัญหาแบบ ทีม	3.38	0.96	4.61	0.59	0.364	10
3. บัณฑิตมีทักษะการคิด อย่างเป็นระบบ และจัด เรียงลำดับความสำคัญ ของการวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาได้	3.35	0.98	4.61	0.59	0.376	8
4. บัณฑิตคิดวิเคราะห์ เหตุการณ์ และข้อมูลที่สำคัญ ได้อย่างถูกต้อง	3.30	0.99	4.61	0.59	0.397	4
5. บัณฑิตสามารถเลือก แก้ไขปัญหาได้อย่าง หลากหลายวิธีการ	3.30	1.02	4.59	0.59	0.391	6
6. บัณฑิตสามารถ วิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ ตามบริบท หรือสภาพจริง ที่เผชิญอยู่	3.33	1.02	4.66	0.53	0.399	3

ตาราง 13 (ต่อ)

ด้านการแก้ไข้ปัญหา	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
7.บัณฑิตสามารถเลือกปรึกษาบุคคลได้อย่างเหมาะสมในภาวะการณ์ที่ไม่มีความมั่นใจในการแก้ไข้ปัญหา	3.34	1.06	4.68	0.54	0.401	2
8.บัณฑิตสามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไข้ปัญหาได้อย่างตรงจุด	3.30	1.01	4.64	0.55	0.406	1
9.บัณฑิตมีสัมพันธภาพที่ดีเพื่อช่วยผู้อื่นแก้ไข้ปัญหา	3.39	1.03	4.69	0.51	0.383	7
10.บัณฑิตพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ลังเล	3.43	1.02	4.71	0.54	0.373	9

จากตาราง 13 ด้านการแก้ไข้ปัญหา ข้อที่ควรพัฒนามากที่สุด เท่ากัน 3 ข้อ โดย มีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ บัณฑิตคิดวิเคราะห์เหตุการณ์และข้อมูลที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง บัณฑิตสามารถเลือกแก้ไข้ปัญหาได้อย่างหลากหลายวิธีการ และ บัณฑิตสามารถคิดวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไข้ปัญหาได้อย่างตรงจุด ($\bar{X}=3.30$) ข้อที่ควรส่งเสริมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด คือ บัณฑิตพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ลังเล ($\bar{X}=4.71$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นรายข้อ พบว่ามีผลความต้องการจำเป็นเรียงลำดับ ดังนี้ 1. บัณฑิตสามารถคิด วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไข้ปัญหาได้อย่างตรงจุด 2. บัณฑิตสามารถเลือกปรึกษาบุคคลได้อย่างเหมาะสมในภาวะการณ์ที่ไม่มีความมั่นใจในการแก้ไข้ปัญหา 3. บัณฑิตสามารถวิเคราะห์แก้ไข้ปัญหาได้ตามบริบท หรือสภาพจริงที่เผชิญอยู่ 4. บัณฑิต

คิดวิเคราะห์เหตุการณ์ และข้อมูลที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง 5. บัณฑิตรู้วิธี หรือ เทคนิคในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง 6. บัณฑิตสามารถเลือกแก้ไขปัญหาได้อย่างหลากหลายวิธีการ 7. บัณฑิตมีสัมพันธภาพที่ดีเพื่อช่วยผู้อื่นแก้ปัญหา 8. บัณฑิตมีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ และจัดเรียงลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขปัญหาได้ 9. บัณฑิตพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ลังเล 10. บัณฑิตมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาแบบทีม

ตาราง 14 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่นเป็นรายข้อ

การดูแลเอาใจใส่ และ เสียสละเพื่อผู้อื่น	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความ คาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
1. บัณฑิตมีความพร้อม ในการช่วยเหลือผู้อื่น	3.36	1.09	4.70	0.53	0.399	3
2. บัณฑิตแสดงออกถึง ความสนใจในความ ต้องการของผู้อื่นมาก ประโยชน์ส่วนตัว	3.43	1	4.70	0.52	0.370	7
3. บัณฑิตคิดถึง ความต้องการของผู้อื่นและ สนใจสวัสดิภาพของผู้อื่น	3.39	1	4.68	0.54	0.381	5
4. บัณฑิตแสดงความ ห่วงใยต่อผู้อื่นได้อย่าง เหมาะสม	3.42	1.07	4.67	0.54	0.365	8
5. บัณฑิตช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในทีม เพื่อให้ ภารกิจของทีมที่ได้รับ มอบหมายบรรลุผลสำเร็จ	3.47	1.07	4.68	0.54	0.349	9

ตาราง 14 (ต่อ)

การดูแลเอาใจใส่ และ เสียสละเพื่อผู้อื่น	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความ คาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
6. บัณฑิตแสดงการ เสียสละเวลา แรงกาย เพื่อสาธารณประโยชน์	3.42	1.05	4.69	0.54	0.371	6
7. บัณฑิตคิดและ สร้างสรรค์ผลงานเพื่อ สังคม	3.34	1.1	4.69	0.55	0.404	2
8. บัณฑิตสนับสนุน เกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ ลำเอียง	3.32	1.06	4.69	0.53	0.413	1
9. บัณฑิตใช้เวลาของตน ในการดูแลเอาใจใส่ เสีย สละเพื่อผู้อื่น	3.34	1.02	4.64	0.56	0.389	4

จากตาราง 14 ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น ข้อที่ควรพัฒนามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ บัณฑิตสนับสนุน เกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง ($\bar{X}=3.32$) ข้อที่ควรส่งเสริมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ บัณฑิตมีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่น และ บัณฑิตแสดงออกถึงความสนใจในความต้องการของผู้อื่นมากประโยชน์ส่วนตัว ($\bar{X}=4.70$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นรายข้อ พบว่า มีผลความต้องการจำเป็นเรียงลำดับดังนี้ 1. บัณฑิตสนับสนุน เกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง 2. บัณฑิตคิดและสร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม 3. บัณฑิตมีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่น 4. บัณฑิตใช้เวลาของตนในการดูแลเอาใจใส่ เสียสละเพื่อผู้อื่น 5. บัณฑิตคิดถึงความต้องการของผู้อื่น และสนใจสวัสดิภาพของผู้อื่น 6. บัณฑิตแสดงการเสียสละเวลา แรงกาย เพื่อสาธารณประโยชน์ 7. บัณฑิตแสดงออกถึงความสนใจในความต้องการของผู้อื่นมากประโยชน์ส่วนตัว 8. บัณฑิต

แสดงความห่วงใยต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม 9. บัณฑิตช่วยเหลือซึ่งกันและกันในห้อง เพื่อให้งานกิจของห้องที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ

ตาราง 15 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านทัศนคติเชิงบวกเป็นรายชื่อ

ด้านทัศนคติเชิงบวก	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
1. บัณฑิตเห็นความสำคัญของการให้บริการและช่วยเหลือผู้อื่น	3.41	1.05	4.69	0.56	0.375	6
2. บัณฑิตมีวิธีการ หรือเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และเข้าความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น	3.44	1.01	4.69	0.55	0.363	9
3. บัณฑิตมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่ตกใจกลัว หรือไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคม หรือ มีสติตลอดเวลา	3.41	0.97	4.64	0.59	0.361	10
4. บัณฑิตมีวิสัยมองโลกในแบบที่ไม่ต้องกดดันตนเองและผู้อื่น	3.35	1.00	4.63	0.59	0.382	3
5. บัณฑิตใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ การคิดนอกกรอบในการปฏิบัติงาน	3.37	1.00	4.64	0.6	0.377	4

ตาราง 15 (ต่อ)

ด้านทัศนคติเชิงบวก	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
6. บัณฑิตรับมือกับแรงกดดันของปัญหาชีวิตที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างดี	3.34	1.00	4.63	0.57	0.386	2
7. บัณฑิตสามารถนำเสนอความคิด หรือ มุมมองที่แตกต่าง หลากหลายได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ	3.37	0.97	4.64	0.54	0.377	4
8. บัณฑิตสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่นได้อย่างเป็นธรรมชาติ	3.40	1.01	4.67	0.55	0.374	7
9. เมื่อการทำงานเกิดปัญหา บัณฑิตจะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	3.36	1.00	4.68	0.55	0.393	1
10. บัณฑิตแสดงออกถึงความชื่นชมบุคคลรอบข้าง หรือสิ่งต่าง ๆ รอบตัว	3.42	1.01	4.68	0.56	0.368	8

จากตาราง 15 ด้านทัศนคติเชิงบวก ข้อที่ควรพัฒนามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ บัณฑิตรับมือกับแรงกดดันของปัญหาชีวิตที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างดี ($\bar{X}=3.34$) ข้อที่ควรส่งเสริมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด เท่ากัน 2 ข้อ คือ บัณฑิตเห็นความสำคัญของการให้บริการและช่วยเหลือผู้อื่น และ บัณฑิตมีวิธีการ หรือเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น ($\bar{X}=4.69$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นรายข้อ พบว่ามีผลความต้องการจำเป็นเรียงลำดับดังนี้ 1.เมื่อการทำงานเกิดปัญหามับัณฑิต

จะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น 2. บัณฑิตรับมือกับแรงกดดันของปัญหาชีวิตที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างดี 3. บัณฑิตมีวิสัยมองโลกในแบบที่ไม่ต้องกดดันตนเองและผู้อื่น 4. บัณฑิตใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ การคิดนอกกรอบในการปฏิบัติงาน และ บัณฑิตสามารถนำเสนอความคิด หรือ มุมมองที่แตกต่าง หลากหลายได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ 5. บัณฑิตเห็นความสำคัญของการให้บริการและช่วยเหลือผู้อื่น 6. บัณฑิตสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่นได้อย่างเป็นธรรมชาติ 7. บัณฑิตแสดงออกถึงความชื่นชมบุคคลรอบข้างหรือสิ่งต่าง ๆ รอบตัว 8. บัณฑิตมีวิธีการ หรือ เทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น 9. บัณฑิตมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่ตกใจกลัว หรือไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคม หรือ มีสติตลอดเวลา

ตาราง 16 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเองเป็นรายข้อ

ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
1. บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม	3.31	1.04	4.62	0.6	0.396	1
2. บัณฑิตสามารถรับมือกับความล้มเหลว ความวิตกกังวล จากการตัดสินใจที่ผิดพลาดของตนเอง	3.32	0.95	4.62	0.6	0.392	2

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองจาก การกระทำของตนเอง	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความ คาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
3. บัณฑิตกล้ารับผิดชอบ ต่อความผิดพลาดที่ตน กระทำ ไม่ปิดความ รับผิดชอบ แต่เรียนรู้วิธี เผชิญหน้าต่อสิ่งที่เกิดขึ้น	3.37	1.02	4.64	0.58	0.377	4
4. บัณฑิตสามารถ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับผู้อื่น และสร้าง ประสบการณ์ทาง ความคิดให้กว้างขึ้นให้กับ ตนเอง	3.39	1.00	4.67	0.52	0.378	3
5. บัณฑิตรู้จักวิธี หรือ เทคนิคในการแสดง ความคิดเห็นของตนเองในที่ สาธารณะได้อย่าง เหมาะสม	3.42	1.04	4.69	0.51	0.371	7
6. บัณฑิตยอมรับ ความคิดของผู้อื่น	3.45	1.04	4.69	0.5	0.359	10
7. บัณฑิตจัดการกับ ปัญหาหรือสถานการณ์ที่ ไม่พึงประสงค์ด้วยความ จริงใจและซื่อตรง	3.41	1.01	4.68	0.53	0.372	6

ตาราง 16 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความคาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
8. บัณฑิตรู้จักให้ และมีน้ำใจต่อคนรอบข้าง	3.49	1.09	4.71	0.52	0.350	11
9. บัณฑิตจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักคุณธรรมและเหตุผลในการตัดสินใจ	3.43	1.06	4.70	0.53	0.370	8
10. บัณฑิตมีการตัดสินใจที่ดี ส่งผลดีต่อผู้อื่นมากกว่าประโยชน์ของตนเอง	3.42	1.05	4.70	0.49	0.374	5
11. บัณฑิตมีสัมมาคารวะแก่ผู้อาวุโส และเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม	3.47	1.09	4.74	0.48	0.366	9

จากตาราง 16 ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ข้อที่ควรพัฒนามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.31$) ข้อที่ควรส่งเสริมมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด คือ บัณฑิตมีสัมมาคารวะแก่ผู้อาวุโส และเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.74$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นรายชื่อ พบว่ามีผลความต้องการจำเป็นเรียงลำดับดังนี้ 1. บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม 2. บัณฑิตสามารถรับมือกับความล้มเหลว ความวิตกกังวล จากการตัดสินใจที่ผิดพลาดของตนเอง 3. บัณฑิตสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น และสร้างประสบการณ์ทางความคิดให้กว้างขึ้นให้กับตนเอง 4. บัณฑิตกล้ารับผิดชอบต่อ

ความผิดพลาดที่ตนกระทำ ไม่ปิดความรับผิดชอบ แต่เรียนรู้วิธีเผชิญหน้าต่อสิ่งที่เกิดขึ้น 5. บัณฑิตมีการตัดสินใจที่ดี ส่งผลดีต่อผู้อื่นมากกว่าประโยชน์ของตนเอง 6. บัณฑิตจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความจริงใจและซื่อตรง 7. บัณฑิตรู้จักวิธี หรือเทคนิคในการแสดงความคิดเห็นของตนเองในที่สาธารณะได้อย่างเหมาะสม 8. บัณฑิตจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักคุณธรรมและเหตุผลในการตัดสินใจ 9. บัณฑิตมีสัมมาคารวะแก่ผู้อาวุโส และเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม 10. บัณฑิตยอมรับความคิดของผู้อื่น 11. บัณฑิตรู้จักให้ และมีน้ำใจต่อคนรอบข้าง

ตาราง 17 ค่าดัชนีลำดับความสำคัญของความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเองเป็นรายข้อ

ด้านการมีแรงจูงใจ ภายในตนเอง	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความ คาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
1. บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกาย แข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างเต็มที่	3.32	1.05	4.64	0.57	0.398	1
2. บัณฑิตยึดมั่นผูกพัน/จงรักภักดี(Loyalty) ต่อองค์กร	3.41	1.04	4.66	0.55	0.367	6
3. บัณฑิตมีสมรรถนะในสาขาวิชาชีพของตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างดี	3.39	1.05	4.68	0.54	0.381	2

ตาราง 17 (ต่อ)

ด้านการมีแรงจูงใจ ภายในตนเอง	n = 380					
	สภาพปัจจุบัน		สภาพความ คาดหวัง		ความต้องการจำเป็น	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	PNI _{Modified}	ลำดับ
4. บัณฑิตเห็นว่าการ ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวัง ผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ควร กระทำอย่างยิ่ง	3.47	1.05	4.67	0.57	0.346	9
5. บัณฑิตพัฒนาตนเอง ในการฝึกช่วยเหลือผู้อื่น เพราะเห็นว่าจะส่งผลต่อ ความสำเร็จของตน	3.43	1.03	4.63	0.6	0.350	8
6. บัณฑิตเห็นตนเอง และ ผู้อื่นมีคุณค่า	3.47	1.06	4.71	0.54	0.357	7
7. บัณฑิตสามารถสร้าง แรงบันดาลใจให้กับ ตนเองและผู้อื่นได้	3.39	1.01	4.67	0.58	0.378	3
8. บัณฑิตมีความ กระตือรือร้นและมี ความสุขเมื่อได้ทำงาน ร่วมกันกับผู้อื่น	3.45	1.03	4.73	0.49	0.371	5
9. ในการทำงานบัณฑิตมี บุคคลตัวอย่างเพื่อสร้าง แรงจูงใจในการทำงาน ให้กับตนเอง	3.41	1.05	4.68	0.56	0.372	4

จากตาราง 17 ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง ข้อที่ควรพัฒนามากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.32$) ข้อที่ควรส่งเสริมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด คือ บัณฑิตมีความกระตือรือร้นและมีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น ($\bar{X} = 4.73$) เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็นรายชื่อ พบว่ามีผลความต้องการจำเป็นเรียงลำดับดังนี้ 1. บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่ 2. บัณฑิตมีสมรรถนะในสาขาวิชาชีพของตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างดี 3. บัณฑิตสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นได้ 4. ในการทำงานบัณฑิตมีบุคคลตัวอย่างเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับตนเอง 5. บัณฑิตมีความกระตือรือร้นและมีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น 6. บัณฑิตยึดมั่นผูกพัน/จงรักภักดี (Loyalty) ต่อองค์กร 7. บัณฑิตเห็นตนเอง และผู้อื่นมีคุณค่า 8. บัณฑิตพัฒนาตนเองในการฝึกช่วยเหลือผู้อื่นเพราะเห็นว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของตน 9. บัณฑิตเห็นว่าการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่ง

ระยะที่ 2 ผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 2.1 การสร้างรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพและการตรวจสอบรูปแบบกิจกรรมฯ

2.1.1 นำผลการผลการศึกษการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพมาสังเคราะห์และดำเนินการสร้างการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพประกอบไปด้วยคุณลักษณะจิตบริการ 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการรับรู้ตนเอง 2) ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง 3) ด้านทัศนคติเชิงบวก 4) ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง 5) ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น และ 6) ด้านการแก้ไขปัญหา ซึ่งผลที่ได้จากการสำรวจผู้ใช้บัณฑิต/นายจ้างของผู้สำเร็จการศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ระดับปริญญาตรี จากบริษัท/ห้างร้าน/โรงเรียน/โรงพยาบาล/หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนทั่วไปที่รับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยพายัพเข้าทำงาน พบว่า ด้านที่มีความต้องการจำเป็นมากที่สุดคือ ด้านการรับรู้ตนเอง มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด (ค่า PNI = 0.388) รองลงมา คือ ด้านการแก้ไขปัญหา (ค่า PNI = 0.385) ถัดมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น (ค่า PNI = 0.381) ด้านทัศนคติเชิงบวก (ค่า PNI = 0.375) ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง (ค่า PNI = 0.372) และด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง (ค่า PNI = 0.370) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาเป็น

รายชื่อ มีความต้องการจำเป็นอันดับ 1 (PNI) ของคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 ตารางสรุปค่าความต้องการจำเป็นอันดับ 1 (PNI) ของคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คุณลักษณะจิตบริการ	ความต้องการจำเป็นอันดับ 1 (PNI)
1. ด้านการรับรู้ตนเอง	บัณฑิตไม่ทอดยถ่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น
2. ด้านการแก้ไขปัญหา	บัณฑิตสามารถคิด วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไข ปัญหาได้อย่างตรงจุด
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น	บัณฑิตสนับสนุน เกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง
4. ด้านทัศนคติเชิงบวก	เมื่อการทำงานเกิดปัญหามบัณฑิตจะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
5. ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง	บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม
6. ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง	บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่

การวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การวิเคราะห์แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 380 ฉบับ มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดทั้งหมด จำนวน 33 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 8.68

ตาราง 19 แสดงความถี่และร้อยละของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. บัณฑิตมีคุณภาพ มีจิตบริการที่ยอดเยียม แสดงออกในการช่วยเหลือดูแลบุคลากรใน สำนักงานอย่างดีเยี่ยมพร้อมตอบสนองต่อคำว่า สัจจะและบริการเสมอ	6	18.2
2. ควรส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณลักษณะจิตบริการ จิต สาธารณะเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย พัฒนาตนเองอยู่เสมอ	5	15.2
3. ควรพัฒนาเพิ่มเติมในเรื่องการคิด วิเคราะห์เพื่อ รับมือและแก้ไขปัญหา	4	12.1
4. กิจกรรมของมหาวิทยาลัยในการเสริมสร้างในด้าน บริการ โครงการจิตอาสา ค่ายคุณธรรมเป็น โครงการที่ดีควรทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างจิต บริการและการแก้ปัญหาในการทำงานให้ นักศึกษา ก่อนเข้าทำงาน	3	9.1
5. สังคมที่เปลี่ยนแปลงและบริบทที่แตกต่างกัน (การ เลี้ยงดู, วัฒนธรรม, แบบปฏิบัติของครอบครัว, ชาติพันธุ์, การปลูกฝังค่านิยม/ทัศนคติผ่าน คริสตจักร/วัด/มัสยิด และปัจจัย 4) ส่งผลต่อ คุณลักษณะจิตบริการของบัณฑิต	3	9.1
6. ควรส่งเสริมให้บัณฑิตมีความรับผิดชอบเอาใจใส่ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย ใฝ่หาความรู้ พัฒนา ตนเองเสมอ	3	9.1
7. บัณฑิตเลือกงาน และปรับตัวเข้าองค์กรได้ช้า มี โลกส่วนตัวสูง ปฏิบัติงานโดยขาดความชำนาญ	1	3.0
8. ควรทำงานเป็นทีม	1	3.0

ตาราง 19 (ต่อ)

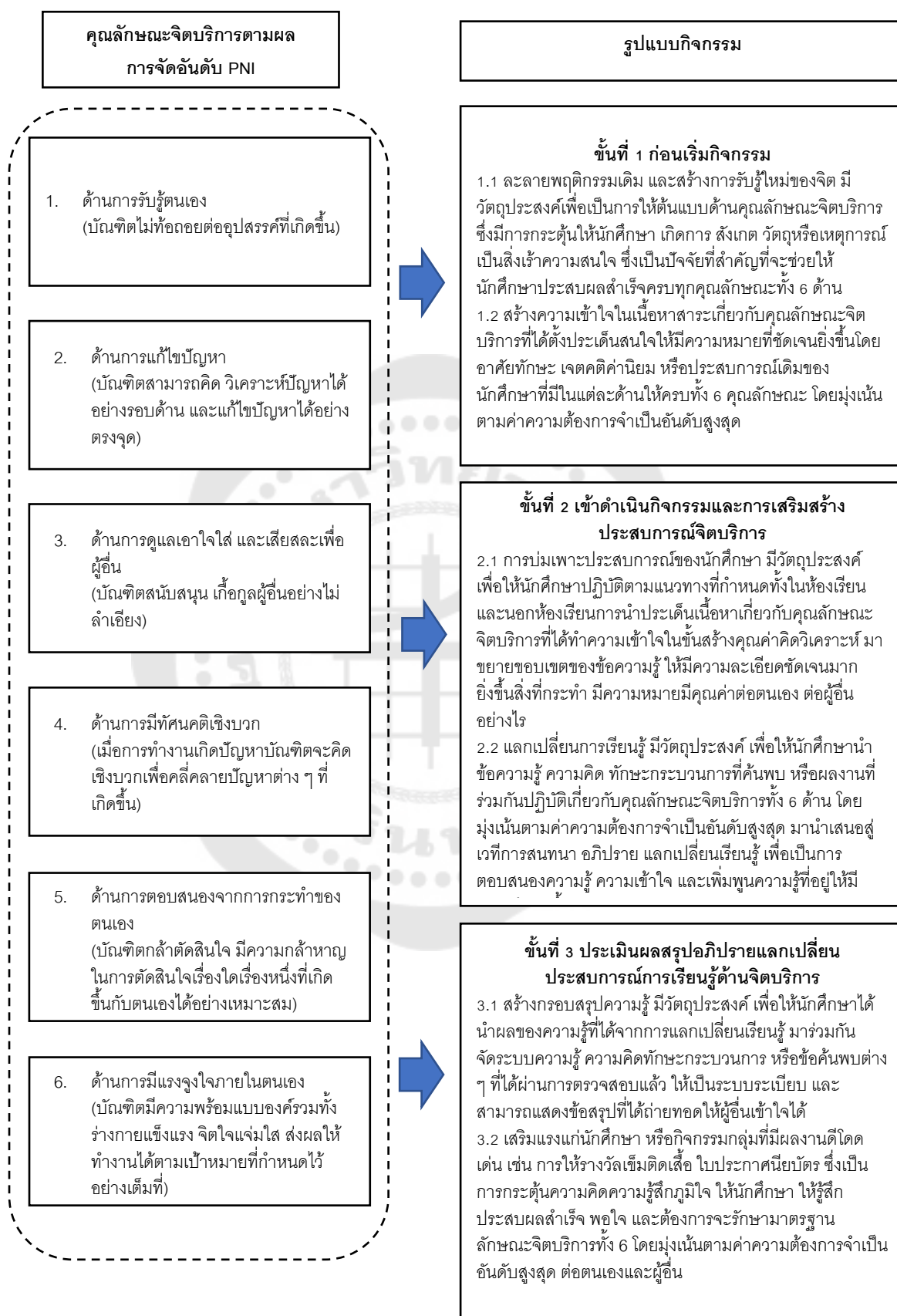
ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. พัฒนาความกล้า กล้าทำด้วยความมั่นใจ	1	3.0
2. บัณฑิตมีความมั่นใจในตนเองสูงจนบางครั้ง กระทบต่องานที่รับผิดชอบ	1	3.0
3. บัณฑิตควรใส่ใจเรื่องการจัดระเบียบ ทั้งในชีวิต และการทำพันธกิจ	1	3.0
4. ส่วนใหญ่บัณฑิตปัจจุบันมีประสบการณ์ ภาคสนามน้อยหรือลงชุมชนน้อยเพราะชอบความ สบายมากกว่าการทนทุกข์ยากลำบาก	1	3.0
5. สังคมทุกวันนี้ต้องคนทำงานที่มีทัศนคติที่สวนทาง จากสภาพสังคมในปัจจุบัน บัณฑิตควรมีแรงจูงใจ ในการทำงานที่ดี ไม่ทำเพียงเพราะได้รับเงินเดือน หรือทำเพราะต้องการเติบโตทางหน้าที่การงาน เพียงอย่างเดียว	1	3.0
6. ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยพายัพที่สร้างเสริมชีวิต	1	3.0
7. เป็นกำลังใจให้ เพื่อบัณฑิตพายัพ จะเป็นที่ กล่าวถึงในวงกว้างมากยิ่งขึ้น	1	3.0
รวม	33	100.0

จากตาราง 19 พบว่าปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการประเมินสภาพปัจจุบัน และสภาพความคาดหวังคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประเด็นที่มีความถี่มากที่สุด คือ บัณฑิตมีคุณภาพ มีจิตบริการที่ยอดเยียม แสดงออกในการช่วยเหลือดูแลบุคคลากรในสำนักงานอย่างดีเยี่ยมพร้อมตอบสนองต่อคำว่าสัจจะและบริการเสมอ รองลงมาคือ ควรส่งเสริมให้บัณฑิตมีคุณลักษณะจิตบริการ จิตสาธารณะเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย พัฒนาดตนเองอยู่เสมอ และ ควรพัฒนาเพิ่มเติมในเรื่องการคิด วิเคราะห์เพื่อรับมือและแก้ไขปัญหาตามลำดับ ส่วนประเด็นที่มีความถี่น้อยที่สุดมีเท่ากัน 9 ประเด็น ได้แก่ 1. บัณฑิตเลือกงาน และปรับตัวเข้าองค์กรได้ช้า มีโลกส่วนตัวสูง ปฏิบัติงานโดยขาดความชำนาญ 2. ควรทำงานเป็นทีม 3. พัฒนาความกล้า กล้าทำด้วยความมั่นใจ 4. บัณฑิตมีความมั่นใจในตนเองสูงจนบางครั้ง

กระทบต่องานที่รับผิดชอบ 5. บัณฑิตควรใส่ใจเรื่องการจัดระเบียบ ทั้งในชีวิตและการทำพันธกิจ 6. ส่วนใหญ่บัณฑิตปัจจุบันมีประสบการณ์ภาคสนามน้อยหรือลงชุมชนน้อยเพราะชอบความสบายมากกว่าการทนทุกข์ยากลำบาก 7. สังคมทุกวันนี้ต้องคนทำงานที่มีทัศนคติที่สวนทางจากสภาพสังคมในปัจจุบัน บัณฑิตควรมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ไม่ทำเพียงเพราะได้รับเงินเดือนหรือทำเพราะต้องการเติบโตทางหน้าที่การงานเพียงอย่างเดียว 8. ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยพายัพ ที่สร้างเสริมชีวิต 9. เป็นกำลังใจให้ เพื่อบัณฑิตพายัพ จะเป็นที่กล่าวถึงในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

นำผลมาสังเคราะห์และดำเนินการสร้างการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประกอบไปด้วยคุณลักษณะจิตบริการ 6 ด้าน ตามลำดับความต้องการจำเป็น และเชื่อมโยงคุณลักษณะจิตบริการกับรูปแบบกิจกรรมดังแสดงภาพประกอบ 9





ภาพประกอบ 9 ความเชื่อมโยงระหว่างคุณลักษณะจิตบริการกับรูปแบบกิจกรรม

2.1.2 การตรวจสอบรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้มีความรู้ ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญด้านการ พัฒนากิจกรรมนักศึกษา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป เป็นอาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการ พัฒนากิจกรรมนักศึกษา ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนากิจกรรมนักศึกษา มากกว่า 10 ปีขึ้นไป และเป็นนักวิชาการ ผู้มีความรู้ ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาการ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน ผลการแสดงความคิดเห็นปรากฏดังตาราง 20

ตาราง 20 ผลการพิจารณารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความ คิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	
1. หลักการและแนวคิดของรูปแบบ การจัดกิจกรรม รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัย พายัพ มีหลักการสำคัญในการจัด กิจกรรม 5 ประการ 1.1 การมีส่วนร่วมในกระบวนการ เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้าง ประสบการณ์เรียนรู้ใหม่ เชื่อมโยงระบบ คิดจนก่อให้เกิดเป็นความเคยชิน นำไปสู่ การประพฤติปฏิบัติจนเป็นนิสัย ได้จาก ประสบการณ์ตรง 1.2 การได้เรียนรู้จากการกระทำ เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของการรับรู้จาก การสังเกต โดยใช้ความคิดและการลงมือ	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		ควรกล่าวถึงแนวคิดทฤษฎี แล้ว ตามด้วย หลักการของรูปแบบซึ่ง ได้มาจากการศึกษาทฤษฎีที่ กล่าวมา

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ปฏิบัติและกระบวนการจัดการทำข้อมูล 1.3 การเลียนแบบ การลงมือกระทำ การอย่างสมบูรณ์ การแสดงออกจนถึงขั้นกระทำอย่างเป็นธรรมชาติ ควรเน้นที่การฝึกฝนเฉพาะประสบการณ์ 1.4 การจัดการกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงขั้นตระหนักในตนเอง (self-actualization) ทั้งในด้านการจัดกิจกรรม ระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา ตลอดจนการจัดการสิ่งแวดล้อมและกระบวนการอื่น ๆ 1.5 การใช้เครื่องมือ ร่วมกับสื่อต่าง ๆ ทำให้นักศึกษาสนใจ เข้าใจและรับไว้ในความทรงจำระยะยาว และเชื่อมโยงการรับรู้ข้อมูลใหม่ รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการรับรู้ตนเอง การแรงจูงใจภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่ได้พัฒนาขึ้น มีพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎี			

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) 1) การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคล สภาพแวดล้อม และตัวของบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อกันและกัน 2) การเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดจากการสังเกต หรือการลอกเลียนแบบ จากต้นแบบ 3) กระบวนการการเรียนรู้ซึ่งจะประกอบไปด้วย การใส่ใจ การเข้ารหัสเก็บไว้ในหน่วยความจำ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) 1) การพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงของการขั้นตระหนักรู้ในตนเอง (self-actualization) แสดงออกเป็นบุคคลที่มีจริยธรรม มีวินัยในตนเอง 2) การพัฒนาจากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อไปนั้น ต้องอาศัยการรู้จัก “พอ” ของบุคคล และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล 3) การปรับตัวที่ดีจะช่วยให้บุคคลไปถึงลำดับขั้นความต้องการของตนเอง			

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดกิจกรรม 1. เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจ และสร้างการรับรู้ใหม่เรื่องคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์ตามคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน จากต้นแบบ และประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาตามคุณลักษณะที่กำหนดให้ตามใบงาน 2. เพื่อให้ศึกษาคิด วิเคราะห์ มีเจตคติ ค่านิยม จากคุณลักษณะจิตบริการ กำหนดวัตถุประสงค์ตามคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน และประเมินคุณลักษณะจากการเล่าประสบการณ์เดิมของตนเองที่มีเนื้อหาสาระตามคุณลักษณะจิตบริการ 3. เพื่อให้ศึกษาสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดให้ตามคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้านทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน กำหนดวัตถุประสงค์ตามประเด็นเนื้อหาจิตบริการ และประเมิน	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	1. เป็นวัตถุประสงค์ที่ดีเพราะสามารถทำในเชิงพฤติกรรมที่ทำให้เกิดได้จริงแต่ผู้สอนต้องชี้แจงและสร้างการรับรู้เข้าใจในวัตถุประสงค์ให้กับนักศึกษาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้งหกข้อถ้าขาดตรงนี้จะการจะเข้าเนื้อหาและกระบวนการกิจกรรมอาจจะทำยากขึ้น 2. การกำหนดวัตถุประสงค์ควรวัดผลและประเมินผลได้เพื่อให้ทราบว่าการดำเนินกิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์หรือไม่ 1. สามารถอธิบายได้ 2. สามารถวิเคราะห์ได้ 3. สามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติแก่ตนเองได้ 4. สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้ 5. สามารถสรุปองค์ความรู้สร้างองค์ความรู้ใหม่ 6. สามารถประเมินผลและ

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความ คิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	
คุณลักษณะจิตบริการที่เกิดขึ้นตาม คุณลักษณะจิตบริการ 4. เพื่อให้นักศึกษาสามารถแลกเปลี่ยน เรียนรู้ตามที่ตนเองได้ศึกษาและค้นพบ จากการปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการทั้ง 6 ด้าน กำหนดวัตถุประสงค์และการ ประเมินตามการตอบสนองของคุณลักษณะ ทั้ง 6 ด้านจากการอภิปราย แลกเปลี่ยน การเรียนรู้ระหว่างตนเองและผู้อื่น 5. นักศึกษาสามารถสร้าง สรุป องค์ ความรู้ ทักษะของคุณลักษณะจิตบริการ ทั้ง 6 ด้าน กำหนดวัตถุประสงค์และการ ประเมินจากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างเป็นระบบ 6. นักศึกษาชื่นชมต่อผลงานของตนเอง และของผู้อื่นที่เกิดจากจิตบริการทั้ง 6 ด้าน และได้รับการเสริมแรงให้เกิด คุณลักษณะจิตบริการ กำหนด วัตถุประสงค์และการประเมินพฤติกรรม ตามคุณลักษณะครบทั้ง 6 ด้าน			ให้ข้อเสนอแนะในการ ปฏิบัติตนตามและแนวทาง ได้ 3. เนื่องจากรูปแบบกิจกรรมนี้ มีหลักการจาก 5 ข้อ ด้านบนที่กล่าวมา เมื่อ นำมาเขียนวัตถุประสงค์ ควรพิจารณาให้สอดคล้อง เพื่อให้เด็ก เกิดคุณลักษณะ ด้านบนด้วย 4. ควรเชื่อมกับหลักสูตรการ เรียนควรสอดแทรกใน รายวิชาศึกษาทั่วไปซึ่งจะ บรรจุในหลักสูตรเป็น เงื่อนไขในการสำเร็จ การศึกษาของมหาวิทยาลัย พวยัพเสนอให้บรรจุลงใน หลักสูตร

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : ขั้นตอนของกระบวนการ 1. เป็นการเตรียมนักศึกษาให้เกิดการละลายพฤติกรรมเดิม และสร้างการรับรู้ใหม่ของจิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ต้นแบบด้านคุณลักษณะจิตบริการ ซึ่งมีการกระตุ้นให้นักศึกษา เกิดการ สังเกตวัตถุหรือเหตุการณ์เป็นสิ่งที่เร้าความสนใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาประสบความสำเร็จครบทุกคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
2. สร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความกระจ่างหรือสร้างความเข้าใจในเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการที่ได้ตั้งประเด็นสนใจให้มีความหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยอาศัยทักษะ เจตคติค่านิยม หรือประสบการณ์เดิมของนักศึกษาที่มีในแต่ละด้านให้ครบทั้ง 6 คุณลักษณะ	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา 1. ผู้สอนจัดบรรยายภาคสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ให้นักศึกษาได้เกิดแรงจูงใจภายในเกิดความสนใจเต็มที่ที่จะเรียนรู้	9 คิดเป็นร้อยละ 100		1. ผู้สอนต้องสำรวจสถานที่สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ เช่น โรงเรียน มหาวิทยาลัย รีสอร์ท ป่าเขา ทะเล 2. ผู้สอนกระตุ้นให้เกิดความพร้อมเป็นอันดับแรกเสียก่อน เช่น ใช้กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ แลกเปลี่ยนประสบการณ์เดิมสู่ประสบการณ์ใหม่ 3. นักศึกษาเล่าประสบการณ์ของตนเองในเชิงสร้างสรรค์ 4. เพิ่มเติมวิธีการ กิจกรรม สถานการณ์ กรณีศึกษาให้ชัดเจน 5. ควรต้องกำกับและควบคุมกระบวนการในขั้นที่หนึ่งให้ เป็นไปตามที่กำหนดด้วยทั้งนี้ จำนวนนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรมน่าจะเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของเนื้อหาและกระบวนการจัดกิจกรรม

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
2. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความพร้อมในการถ่ายโยงความรู้หรือประสบการณ์เดิมของนักศึกษา กับความรู้หรือประสบการณ์ใหม่	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
3. นักศึกษาเล่าประสบการณ์ของตนเองเกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
4. ผู้สอนนำเสนอสถานการณ์ใหม่ให้นักศึกษาได้ใช้ความคิดเพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
5. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของคุณลักษณะจิตบริการและผลกระทบของการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติต่อการรับรู้ตนเอง การแรงจูงใจภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
6. ผู้สอนกระตุ้นจิตใ้ให้นักศึกษาให้เริ่มยอมรับที่จะปฏิบัติตน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
7. นักศึกษาร่วมกันพิจารณาอภิปรายเหตุและผลของเหตุการณ์หรือกรณีศึกษา	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : วิธีการ/เทคนิค 1. การใช้คำถาม	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	1. ขอบปรับแก้ไข ข้อ 1. การใช้คำถามในเชิงสร้างสรรค์เป็นแรงจูงใจและมีกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ เน้นทนาการเข้าแทรก 2. ควรมีการสื่อสารสองทิศทางใช้กระบวนการ PDCA เมื่อหาปัญหาที่พบแล้วให้กลับไปแก้ไขทำใหม่ 3. ให้ใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 1 เพื่อสอดแทรกจิตบริการไปประยุกต์ใช้ได้ง่ายกว่า 4. ข้อเสนอแนะการจัดบุคคลเข้าอบรมจิตบริการ ควร

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
			คำนึงถึง - จำนวนผู้อบรม จำนวนคน - ระดับความรู้ - วัย อายุ ความสวยงาม - อุปกรณ์ เช่น เครื่องเสียง
2. การสร้างสถานการณ์หรือกรณีศึกษา	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
3. ใช้เพลง	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	ขอปรับแก้ไข ข้อ 3. ใช้เพลงและเกมเป็นสื่อความรักความสามัคคีและนันทนาการ
4. การเรียนแบบร่วมมือ	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
5. กิจกรรมกลุ่ม	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	ขอปรับแก้ไข ข้อ 5. ใช้กิจกรรมจิตอาสาสัมพันธ์

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
6. การใช้คำถาม	3 คิดเป็นร้อยละ 33.3	6 คิดเป็นร้อยละ 66.7	ข้อคำถามข้อ 6 ซ้ำกับข้อ 1
7. การอภิปรายกลุ่ม	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : ระยะเวลาในการดำเนินการ กำหนดให้เป็น 3 สัปดาห์ 1.สัปดาห์แรก นำเสนอเนื้อหา และ ต้นแบบ ตอบสนองคุณลักษณะ(ใบงาน ความรู้ที่ 1) 2. สัปดาห์ที่สอง นำเสนอเนื้อหากิจกรรม และต้นแบบ ตอบสนองคุณลักษณะจิต บริการ(ใบความรู้ที่ 2) 3. สัปดาห์ที่สาม นำเสนอเนื้อหากิจกรรม ตอบสนองคุณลักษณะจิตบริการ(ใบ ความรู้ที่ 3)	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	1. สัปดาห์ละ 2 ครั้งครั้งละ 3 ชั่วโมง ทั้งบรรยายและปฏิบัติไปด้วยกัน 2. ถ้าเพิ่ม feedback จากใบความรู้ที่ 1,2,3 ให้นักศึกษาก็จะทำให้ นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเนื้อหา คุณลักษณะจิตบริการได้ดีขึ้นเพราะใบความรู้ที่ 1,2,3 แต่ละคน/กลุ่ม อาจผิดไปจากวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ก็เป็นได้ 3. เพิ่มระยะเวลาอีกนิด 3 สัปดาห์ อาจน้อยไป 4. เนื้อหากิจกรรมในสัปดาห์แรกควรให้นักศึกษาลงพื้นที่

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
			สำรวจพื้นที่แทนการทำกิจกรรมในชั้นเรียน
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ			
1. การบ่มเพาะประสบการณ์ของนักศึกษา มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ให้นักศึกษาปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียนการนำประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการที่ได้ทำความเข้าใจในขั้นสร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์ มาขยายขอบเขตของข้อความรู้ ให้มีความละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้นสิ่งที่กระทำ มีความหมายมีคุณค่าต่อตนเอง ต่อผู้อื่นอย่างไร	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
2. แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ให้นักศึกษานำข้อความรู้ ความคิดทักษะกระบวนการที่ค้นพบ หรือผลงานที่ร่วมกันปฏิบัติเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้านมานำเสนอสู่เวทีการสนทนา อภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการตอบสนองข้อความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มพูนความรู้ที่อยู่ให้มีความรู้มากขึ้น	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความ คิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัด กิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการ เสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา			
1. ให้นักศึกษาศึกษาค้นคว้า ลงมือปฏิบัติ อย่างจริงจังในรูปแบบกระบวนการกลุ่ม และรายบุคคล	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		
2. ให้นักศึกษาสร้างสรรค์ผลงานที่ละน้อย ให้เห็นถึงความรู้ที่ได้ค้นคว้าและการ ปฏิบัติจริง	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		
3. ผู้สอนประเมินการทำงานของนักศึกษา	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		
4. อาจารย์ และ บุคคลอื่นมีส่วนร่วมใน การทำกิจกรรมพิเศษของนักศึกษา โดย การมีส่วนร่วมในการให้คะแนนพฤติกรรมของ นักศึกษา	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		
5. นักศึกษาร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน ประเด็นที่ได้รับมอบหมาย	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
6. นักศึกษามหาวิทยาลัยที่ประเด็นที่มีความเหมือนและแตกต่างของเพื่อนแต่ละกลุ่ม	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
7. ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค			
1.กิจกรรมกลุ่ม	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	กิจกรรมกลุ่ม มีหลายประเภท เลือกให้เหมาะสมกับ กิจกรรมกลุ่ม เช่น ทัวไป ประเภททีม การตัดสินใจ
2.การเรียนรู้แบบร่วมมือ	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	การเรียนรู้แบบร่วมมือใช้กิจกรรมการทำงานเป็นทีมเป็นกลุ่ม ครูผู้สอนพยายามให้นักศึกษาใช้ความสามารถที่มีร่วมกันทำงานให้เป็นทีม

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3.การมอบหมายงานกิจกรรมพิเศษ (นอกสถานที่)	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	ต้องสำรวจให้เหมาะสมกับกิจกรรมนั้นโดยเฉพาะสถานที่และสิ่งแวดล้อม
4. การอภิปรายกลุ่มย่อย	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	
5. การปฏิบัติกิจกรรม	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานกลุ่มและรายบุคคล	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	
7. การนำเสนอผลงาน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
8. การมอบหมายงานรายบุคคล	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
9. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
10. การนำเสนอผลงาน	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	
11. การประเมินผลตามสภาพจริง	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	
12. การมอบหมายงานรายกลุ่ม	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
13. การเขียนผังความคิด	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้าง ประสบการณ์จิตบริการ :ระยะเวลาใน การดำเนินการ กำหนดให้เป็น 1 เดือน แบ่งตามกิจกรรม และการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ ดังนี้ 1. สัปดาห์แรกนักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อ ค้นหา ถึงรูปแบบกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการทั้ง 6 ด้าน(ใบงานที่ 3) 2. สัปดาห์ที่ 2-3 นักศึกษาออกปฏิบัติ กิจกรรมจิตบริการตามสถานที่ที่ทางกลุ่มตกลง ว่าจะทำร่วมกัน (สมุดบันทึกจิตบริการ) 3. สัปดาห์ที่ 4 นักศึกษานำเสนอผลงานของ การปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการ และบอกสิ่งที่ ได้รับจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรม เพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึงคุณลักษณะจิตบริการ (ใบงานที่ 4)	9 คิดเป็นร้อยละ 100		1. เพิ่มการ Feedback ให้กับ กลุ่มนักศึกษา นักศึกษาจะได้ มีความรู้ความเข้าใจยิ่งขึ้น 2. สัปดาห์แรกควรลงพื้นที่เพื่อ หาข้อมูลในการเตรียมตัวลง กิจกรรม 3. สร้างกลุ่มสัมพันธ์จิตบริการ เป็นการละลายพฤติกรรม ก่อนโดยเฉพาะจิตบริการทั้ง หกด้านแล้วแบ่งกลุ่ม กำหนด 1 เดือนใน 4 สัปดาห์อาจจะ ยืดหยุ่นดูเวลาและความ เหมาะสม

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ :ขั้นตอนของ กระบวนการ			
3.1 สร้างกรอบสรุปความรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้นำผลของความรู้ที่ได้ จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาร่วมกัน จัดระบบความรู้ ความคิดทักษะ กระบวนการ หรือข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้ ผ่านการตรวจสอบแล้ว ให้เป็นระบบ ระเบียบ และสามารถแสดงข้อสรุปที่ได้ ถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		
3.2 การชื่นชมต่อผลงานที่ปฏิบัติ มี วัตถุประสงค์ เพื่อให้การเสริมแรงแก่นักศึกษา หรือกิจกรรมกลุ่มที่มีผลงานดี สมควรได้รับการชมเชยให้รางวัล ซึ่งเป็น การกระตุ้นความคิดความรู้สึกรัก ของ นักศึกษา ให้รู้สึกประสบผลสำเร็จ พอใจ และต้องการจะกระทำลักษณะจิตบริการ ทั้ง 6 ด้าน สำหรับตนเอง และ ผู้อื่น	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		ในข้อ 3.2 การชื่นชมต่อผลงานที่ปฏิบัติ กิจกรรมกลุ่มที่มีผลงานดี สมควรได้รับการชมเชยให้รางวัล รางวัลที่ว่านั้นต้องเหมาะสมและมีคุณค่าติดตัวเขาไป เช่น เข็ม ติดอกเชิดชูเกียรติ เกียรติบัตร เป็นต้น (แต่จะไม่มีประกาศผล บ๊วยสุดเป็นอันขาด)

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ :บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา			ถ้ามีวัตถุประสงค์ให้นักศึกษาสามารถกำหนดวัตถุประสงค์และกำหนดเครื่องมือวัดและประเมินได้ต้องเพิ่มขั้นตอนผู้สอนมอบหมายให้นักศึกษากำหนดวัตถุประสงค์และตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของกลุ่ม
1. ผู้สอนมอบหมายงาน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
2. นักศึกษาร่วมกันเขียนแผนผังมโนทัศน์สะท้อนความรู้อย่างเป็นระบบ	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	
3. ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันประเมินผลงานการปฏิบัติงานของกลุ่ม	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
4. ผู้สอนให้รางวัลสำหรับรายกลุ่มหรือรายบุคคลในการปฏิบัติกิจกรรมที่สมควรได้รับการยกย่องชมเชย	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
5. นักศึกษาร่วมกันชื่นชม และชมเชยเพื่อนๆ ที่ได้รับรางวัล	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	1. การร่วมกันชื่นชมและชมเชยเพื่อนๆ ที่ได้รับรางวัลควรจะต้องให้เข้าไปชื่นชมอย่างสมเกียรติ เช่น เปิดเพลงต้อนรับเป็นเพลงรักและสามัคคี เชิญแขกผู้ใหญ่ที่รักและเคารพเข้าร่วมในพิธีนี้ด้วย 2. อาจปรับภาษา เป็น นักศึกษาให้ข้อมูลสะท้อนกลับในเชิงบวก แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับผลงานของเพื่อนที่ได้รับรางวัล

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ :วิธีการ/เทคนิค			1. ควรเพิ่มกิจกรรมการจัดการความรู้ เช่น Story telling การแสดงบทบาทสมมติ ฯลฯ 2. ควรนำเสนอผลงานจะเป็นรูปแบบส่งตัวแทนหรือสมาชิกในกลุ่มทุกคนต้องมีส่วนร่วมใน การนำเสนอ ข้อเสนอแล้วเห็นว่าถ้าให้สมาชิกทุกคนในกลุ่มมีส่วนร่วมในการนำเสนอก็จะเป็นการดีเพราะเป็นคนลักษณะจิตบริการ
1. การนำเสนอผลงาน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
2. การเสริมแรง ด้วยการชมเชย รางวัล	8 คิดเป็นร้อยละ 88.9	1 คิดเป็นร้อยละ 11.1	

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การ เรียนรู้ด้านจิตบริการ:ระยะเวลาใน การดำเนินการ			1. ระยะเวลาหนึ่งสัปดาห์อาจ มากไปการสรุปและอภิปราย อาจใช้เวลา 2-3 วันก็เพียงพอ 2. กำหนดให้เป็น 1 สัปดาห์ให้ แต่ละกลุ่มสรุปอภิปราย แลกเปลี่ยนประสบการณ์การ เรียนรู้ด้านจิตบริการ(ใบงาน ที่ 4 และ 5) และมอบรางวัล/ ประกาศนียบัตรจิตบริการ
กำหนดให้เป็น 1สัปดาห์ ให้แต่ละกลุ่มสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ(ใบ งานที่ 4และ5)และมอบรางวัล/ ประกาศนียบัตรจิตบริการ	9 คิดเป็น ร้อยละ 100		
4. การวัดและประเมินผล การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตาม รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิต บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นการวัดและประเมินผลที่เกิดขึ้นทั้ง ก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน ตามรูปแบบ ดังนี้			1. ควรนำกลุ่มจิตอาสาบริการ ไปออกปฏิบัติทำจริง (2-3 ชั่วโมง) เช่น สถานคนชรา โรงเรียนศึกษาสงเคราะห์ วัด อาราม ชุมชนต่างๆ เป็นต้น 2. เราจะได้สังเกตดู - การวางแผนในการทำงาน ภาคปฏิบัติ - ความรู้ความสามารถที่ นำมาใช้ - การทำงานเป็นทีมความ ร่วมมือ - จะศึกษาพฤติกรรมเป็น

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
			รายบุคคลได้ชัดเจน - จากนั้นดูจากผลงานความพึงพอใจของผู้ให้ บริการและรับในผลงานจิตบริการ - วิทยากรประจำกลุ่ม (ที่ปรึกษา) แต่ละกลุ่ม
1) การวัดผลและประเมินผลก่อนการจัดกิจกรรม เป็นการวัดผลและประเมินผลเพื่อทราบการมีเหตุผล และพฤติกรรมพื้นฐาน ของนักศึกษาโดยใช้แบบวัดเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
2) การวัดและประเมินผลระหว่างการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผล ทั้งกระบวนการ ชิ้นงาน กิจกรรมกลุ่ม ตลอดจนกิจกรรมพิเศษที่ให้นักศึกษาได้ปฏิบัตินอกเหนือจากในห้องเรียน การประเมินจากการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอผลงาน ใช้วิธีการประเมินโดยการสังเกต แบบตรวจผลงาน และผลการปฏิบัติงาน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 20 (ต่อ)

ร่างก่อนเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อเสนอแนะ
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3) การวัดผลและประเมินผลหลังการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผลภายหลังการจัดกิจกรรมตามรูปแบบ นักศึกษามีเหตุผล และพฤติกรรม ด้านคุณลักษณะจิตบริการ มากน้อยเพียงใด โดยใช้แบบวัดการมีเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ ชุดเดิม โดยให้นักศึกษาประเมินตนเอง ครูผู้สอนและผู้มีส่วนร่วมในการประเมินการจัดกิจกรรม	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

จากตาราง 20 ผลการตรวจสอบรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 คน พบว่า

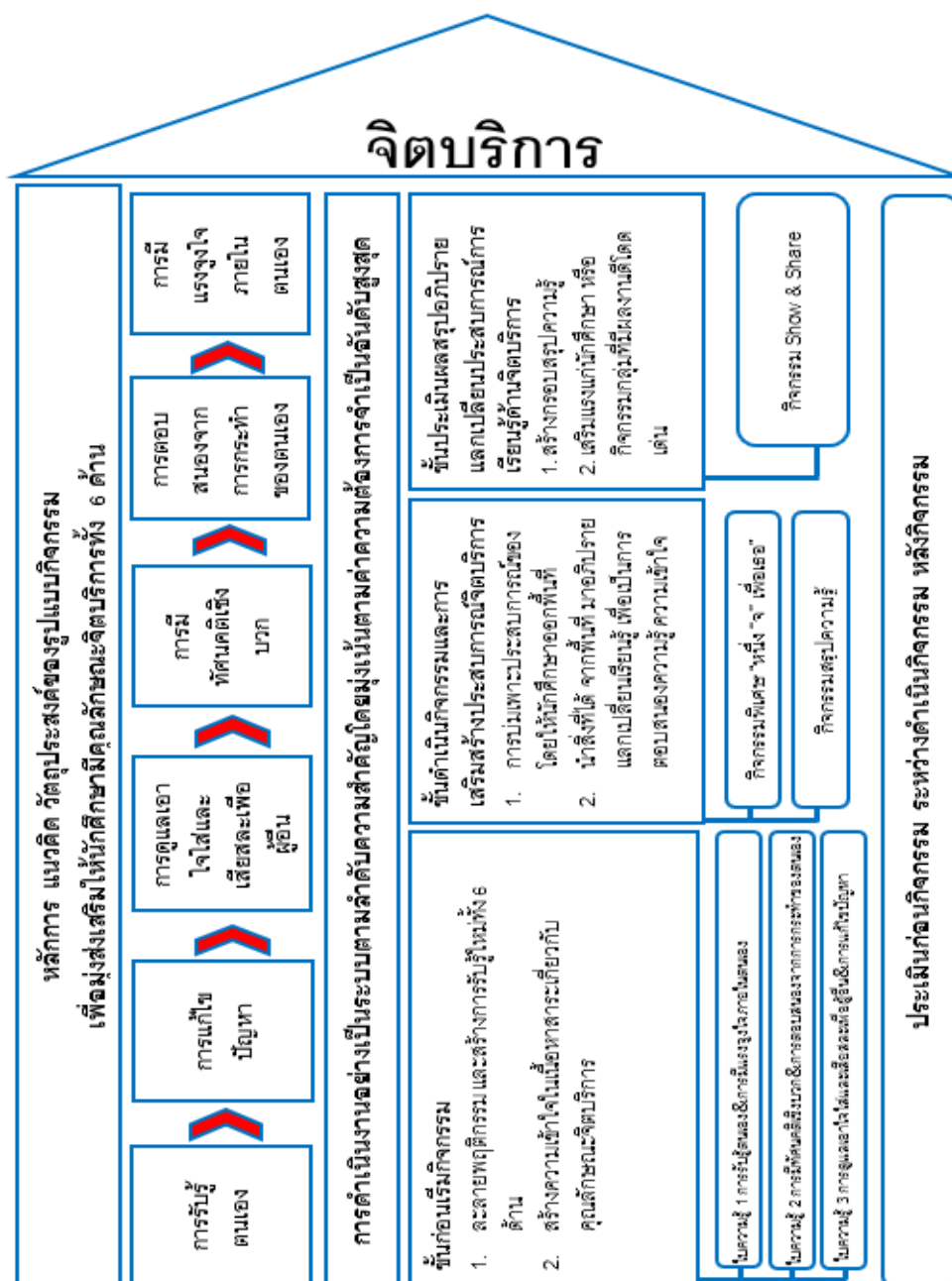
1) ด้านหลักการและแนวคิดของรูปแบบการจัดกิจกรรม ผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นด้วย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดกิจกรรม ผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นด้วย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 88.9

3) เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นด้วย จำนวน 3- 9 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 - 100 โดยมีข้อที่น้อยที่สุดคือ ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา ในส่วนของวิธีการ/เทคนิค ข้อ 6 เห็นด้วย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

4) การวัดและประเมินผล ผู้ทรงคุณวุฒิ เห็นด้วย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ



ภาพประกอบ 10 โมเดลรูปแบบกิจกรรม

สรุปรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ

1. หลักการ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการรับรู้ตนเอง การแรงจูงใจภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ได้พัฒนาขึ้นโดยมีพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎีในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) และ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีหลักการสำคัญในการจัดกิจกรรม 5 ประการ

- 1.1 การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างประสบการณ์เรียนรู้ใหม่ เชื่อมโยงระบบคิดจนก่อให้เกิดเป็นความเคยชิน นำไปสู่การประพฤติปฏิบัติจนเป็นนิสัย ได้จากประสบการณ์ตรง
- 1.2 การได้เรียนรู้จากการกระทำเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของการรับรู้จากการสังเกต โดยใช้ความคิดและการลงมือปฏิบัติและกระบวนการจัดกระทำข้อมูล
- 1.3 การเลียนแบบ การลงมือกระทำอย่างสมบูรณ์ การแสดงออกจนถึงขั้นกระทำอย่างเป็นธรรมชาติ ควรเน้นที่การฝึกฝนเฉพาะประสบการณ์
- 1.4 การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้ผู้เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงขั้นตระหนักในตนเอง (self-actualization)ทั้งในด้านการจัดกิจกรรม ระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา ตลอดจนการจัดสิ่งแวดล้อมและกระบวนการอื่น ๆ
- 1.5 การใช้เครื่องมือ ร่วมกับสื่อต่าง ๆ ทำให้นักศึกษาสนใจ เข้าใจและรับไว้ในความทรงจำระยะยาว และเชื่อมโยงการรับรู้ข้อมูลใหม่

2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ดังนี้

1. เพื่อมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การแก้ไขปัญหา การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น การมีทัศนคติเชิง

บวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และการมีแรงจูงใจภายในตนเอง กำหนด วัตถุประสงค์ตามคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน จากต้นแบบ และประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาตาม คุณลักษณะที่กำหนดให้ตามใบงาน

2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถ วิเคราะห์ และประเมินคุณลักษณะจิต บริการของตนเองได้

3. เพื่อให้นักศึกษาสามารถกำหนดแนวปฏิบัติแก่ตนเองตาม คุณลักษณะจิตบริการ ทั้งในและนอกชั้นเรียนได้

4. เพื่อให้นักศึกษาสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ถ่ายทอด การปฏิบัติ ตามกิจกรรมจิตบริการระหว่างตนเองและผู้อื่น

5. นักศึกษาสามารถสรุปองค์ความรู้ และ/หรือ สร้างองค์ความรู้ ทักษะของคุณลักษณะจิตบริการให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างเป็นระบบ

3. เนื้อหาและกระบวนการจัดกิจกรรม

เป็นเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ทั้ง 6 ด้านการรับรู้ตนเอง การแรงจูงใจ ภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และ เสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา ซึ่งรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีกระบวนการจัดกิจกรรม ดังนี้

ตาราง 21 เนื้อหาและกระบวนการจัดกิจกรรม

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินการกิจกรรม
3.1 ขั้นก่อนเริ่มกิจกรรม 1. ละลายพฤติกรรม และสร้างการรับรู้ใหม่ของผู้จัด มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ต้นแบบด้านคุณลักษณะจิตบริการ ซึ่งมีภาระกระตุ้นให้นักศึกษา เกิดการสังเกต วัตถุประสงค์การเป็นสิ่งเร้าความสนใจ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความสนใจในการถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์เดิมของนักศึกษาสู่ความรู้หรือประสบการณ์ใหม่ของผู้สอน 2. สร้างความเข้าใจในเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการที่ได้ตั้งประเด็นสนใจให้มีความหมายที่ชัดเจน	ผู้สอน 1. ผู้สอนจัดบรรยายภาคสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ให้นักศึกษาได้เกิดแรงจูงใจภายในเกิดความสนใจเต็มใจที่จะเรียนรู้ 2. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความพร้อมในการถ่ายทอดความรู้หรือประสบการณ์เดิมของนักศึกษาสู่ความรู้หรือประสบการณ์ใหม่ของผู้สอน 3. ผู้สอนนำเสนอสถานการณ์ใหม่ให้นักศึกษาได้ใช้ความคิดเพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าชีวิตวิเคราะห์นอกกรอบ	1. การใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์ในการถามนักศึกษา 2. การสร้างสถานการณ์หรือกรณีศึกษาแบบไม่จำกัดกรอบเพื่อให้ให้นักศึกษาได้คิดสร้างสรรค์งานตนเองในการนำเสนอผลงาน 3. การใช้เพลงที่เหมาะสมกับบริบท เช่น สถานที่ บรรยากาศ ลักษณะทางกายภาพของนักศึกษา 4. การเรียนแบบร่วมมือ แบ่งกลุ่มให้เหมาะสมตามเพศ วัย และความสวยงามของกลุ่ม 5. การใช้กิจกรรมกลุ่ม เกม งานที่มอบหมาย	กำหนดระยะเวลา 3 สัปดาห์ เพื่อทำความเข้าใจด้านเนื้อหาจิตบริการ โดยทำกิจกรรมในชั้นเรียน 2 ครั้ง/สัปดาห์ แบ่งเป็นครั้งละ 3 ชั่วโมง - สัปดาห์แรก นำเสนอเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 1 - สัปดาห์ที่สอง นำเสนอเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 2

ตาราง 21 (ต่อ)

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินการ
ยิ่งขึ้นโดยอาศัยทักษะ หรือ ประสบการณ์เดิมของนักศึกษาที่มีใน แต่ละด้านให้ครบทั้ง 6 คุณลักษณะ โดยมุ่งเน้นตามค่าความต้องการจำเป็น อันดับสูงสุด	4. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของ คุณลักษณะจิตบริการและ ผลกระทบของการปฏิบัติ หรือไม่ ปฏิบัติตามต่อการรับรู้ตนเอง การ แรงจูงใจภายในตนเอง การ ทัศนคติเชิงบวก การตอบสนอง จากการกระทำของตนเอง การ ดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา 5. ผู้สอนกระตุ้นจิตใจนักศึกษาให้เริ่ม ยอมรับหรือการยอมรับมีส่วนร่วม นักศึกษา 1. นักศึกษาเล่าประสบการณ์ของ ตนเองซึ่งสร้างสรรคในประเด็นที่ ได้รับมอบหมาย	6. การอภิปรายกลุ่ม	- สัปดาห์ที่สาม นำเสนอ เนื้อหาคุณลักษณะจิต บริการ ตามใบงานที่ 3

ตาราง 21 (ต่อ)

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินการกิจกรรม
	2. นักศึกษาร่วมกันพิจารณาอภิปรายเหตุผลและผลของเหตุการณ์หรือกรณีศึกษา		
3.2 ขั้นตอนกิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ 1. การปฐมนิเทศประสบการณ์ของการให้นักศึกษาออกพื้นที่เพื่อศึกษาจากสถานที่จริงเพื่อเก็บข้อมูล เนื้อหา รายละเอียดของงานที่จะเชื่อมโยงกับคุณลักษณะจิตบริการ 2. นำสิ่งที่ได้จากการออกไปศึกษา นอกสถานที่ มาให้ข้อความรู้ ความคิด ทักษะกระบวนการที่ค้นพบ จากพื้นที่จะออกฝึกประสบการณ์เกี่ยวกับ	ผู้สอน 1. ให้นักศึกษาที่ศึกษาค้นคว้า ลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังในรูปแบบกระบวนการกลุ่ม และรายบุคคล ทั้งในและนอกสถานที่ 2. ให้นักศึกษาสร้างสรุปลงานที่ละเอียดให้เห็นถึงความรู้ที่ได้ ค้นคว้าและการปฏิบัติจริง 3. ผู้สอนประเมินการทำงานของนักศึกษา 4. อาจารย์ และ บุคคลอื่นมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิเศษของ	1. แบ่งผู้เรียนให้เหมาะสมกับกิจกรรมกลุ่ม 2. อาจารย์ช่วยอธิบายวิธีการทำงานแบบร่วมมือกันทำงาน 3. การมอบหมายงานกิจกรรมพิเศษ อาจารย์อธิบายถึงลักษณะข้อดีและข้อด้อยของแต่ละสถานที่เพื่อเลือกทำกิจกรรมจิตบริการที่เหมาะสมกับศักยภาพของกลุ่มตนเอง 4. อาจารย์สนับสนุนให้มีการอภิปรายกลุ่มย่อย	กำหนดระยะเวลา 1 เดือน โดยให้นักศึกษาเลือกลักษณะกิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ ตามความถนัดของกลุ่ม - สัปดาห์แรกนักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อ ค้นคว้าถึงรูปแบบกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน ในพื้นที่จริง ตามที่ไปงานกำหนด

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินการ
คุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน โดยมุ่งเน้นตามค่าความต้องกาาร จำเป็นอันดับสูงสุด มาอภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการ ตอบสนองความรู้ ความเข้าใจ	นักศึกษา โดยการมีส่วนร่วมในการให้ คะแนนพฤติกรรมของนักศึกษา 5. อาจารย์ที่ปรึกษากลุ่มและ นักศึกษาร่วมกันสรุป นักศึกษา 1. นักศึกษาร่วมกันแลกเปลี่ยน เรียนรู้ในประเด็นที่ได้รับ มอบหมาย 2. นักศึกษานำที่พบประเด็นที่มีความ เหมือนและแตกต่างของเพื่อนแต่ละกลุ่ม	5. การปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการของแต่ละกลุ่ม ให้นักศึกษามีอิสระภาพในการลงมือปฏิบัติ 6. การประเมินผลการปฏิบัติงาน กลุ่ม และรายบุคคล 7. อาจารย์สนับสนุนให้มีการ นำเสนอผลงานจิตบริการจาก ประสิทธิภาพส่วนตัว 8. การมอบหมายงานรายงานเดี่ยว 9. อาจารย์สนับสนุนให้มีการ แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ถึงข้อดี และข้อด้อยจากการทำกิจกรรม 10. อาจารย์สนับสนุนให้มีการ นำเสนอผลงานจิตบริการจาก ประสิทธิภาพกลุ่ม 11. การมอบหมายงานรายกลุ่ม	- สัปดาห์ที่ 2 – 3 นักศึกษาออกปฏิบัติ กิจกรรมจิตบริการตาม สถานที่ที่ทางกลุ่มตกลงว่าจะทำร่วมกัน โดยให้ บัณฑิตกลุ่มบันทึกจิต บริการ - สัปดาห์ที่ 4 นักศึกษา นำเสนอผลงานของการ ปฏิบัติกิจกรรมจิต บริการ และบอกถึงที่ ได้รับจากการเรียนรู้จาก การปฏิบัติกิจกรรมเพื่อ เชื่อมโยงให้เห็นถึง คุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่กำหนดให้

ตาราง 21 (ต่อ)

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
3.3 ขั้นประเมินผลสรุปอภิปราย แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ ด้านจิตบริการ 1. สร้างกรอบสรุปความรู้มี วัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้นำ ผลของความรู้ที่ได้จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาร่วมกัน จัดระบบความรู้ ความคิดที่สะท้อน กระบวนการ หรือข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ ได้ผ่านการตรวจสอบแล้ว ให้เป็น ระบบระเบียบ และสามารถแสดง ข้อสรุปที่ได้ถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้	ผู้สอน 1. ผู้สอนมอบหมายงานเพื่อทำการ ประเมินภาพรวมของกิจกรรมที่ ปฏิบัติ 2. ผู้สอนและนักศึกษาทำร่วมกัน ประเมินผลงานการปฏิบัติงาน ของตนเองและกลุ่มอื่น 3. ผู้สอนให้รางวัลสำหรับรายกลุ่ม หรือรายบุคคลในการปฏิบัติ กิจกรรมที่ได้รับรางวัล นักศึกษา	12. อาจารย์สนับสนุนให้มีการเขียน ผังความคิด 13. อาจารย์ช่วยประเมินผลตาม สภาพจริง 1. การนำเสนอผลงานเชิงสร้างสรรค์ และข้อคิดที่สร้างแรงบันดาลใจที่ ยากจะลืมเลือน 2. การเสริมแรง ด้วยการชมเชย รางวัล เป็ดเพลงที่ทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจที่ได้รับรางวัลโดยจะ ประกาศให้รางวัล ดียอดเยี่ยม ดี และชมเชย จะไม่มีประกาศ รางวัลที่โหล่ หรือ บัวของกลุ่ม	กำหนดระยะเวลา 1 สัปดาห์ - ให้แต่ละกลุ่มสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การเรียนรู้ ด้านจิตบริการตามใบ งานที่กำหนด - มอบรางวัล/ ประกาศนียบัตร คุณลักษณะด้านจิต บริการ

ตาราง 21 (ต่อ)

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินการ กิจกรรม
2. เสริมแรงแก่นักศึกษา หรือกิจกรรมกลุ่มที่มีผลงานดีโดดเด่น เช่น การให้รางวัลเพิ่มเติมเพื่อเป็นประกาศนียบัตร ซึ่งเป็นภาระกระตุ้นความคิดความรู้สึกรักภูมิใจ ให้นักศึกษา ให้รู้สึกประสบความสำเร็จพอใจ และต้องการจะรักษา มาตรฐานลักษณะจิตบริการทั้ง 6 โดยมุ่งเน้นตามค่าความต้องการจำเป็นอันดับสูงสุดของตนเองและผู้อื่น	1. นักศึกษาร่วมกันเขียนแผนผังโมโนทัศน์ สะท้อนความรู้เรื่องอย่างเป็นระบบ 2. นักศึกษาร่วมกันชื่นชม และชมเชยเพื่อนๆ ที่ได้รับรางวัล เพื่อสนับสนุนให้รักษารางวัลจิตบริการไว้ต่อไป		

4. การวัดและประเมินผล

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นการวัดและประเมินผลที่เกิดขึ้นทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน ตามรูปแบบ ดังนี้

1) การวัดผลและประเมินผลก่อนการจัดกิจกรรม เป็นการวัดผลและประเมินผลเพื่อทราบการมีเหตุผล และพฤติกรรมพื้นฐาน ของนักศึกษาโดยใช้แบบวัดเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ

2) การวัดและประเมินผลระหว่างการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผล ทั้งกระบวนการ ชิ้นงาน กิจกรรมกลุ่ม ตลอดจนกิจกรรมพิเศษที่ให้นักศึกษาได้ปฏิบัติ นอกเหนือจากในห้องเรียน การประเมินจากการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอผลงาน ใช้วิธีการประเมินโดยการสังเกต แบบตรวจผลงาน และผลการปฏิบัติงาน

3) การวัดผลและประเมินผลหลังการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผลภายหลังการจัดกิจกรรมตามรูปแบบ นักศึกษามีเหตุผล และพฤติกรรม ด้านคุณลักษณะจิตบริการ มากน้อยเพียงใด โดยใช้แบบวัดการมีเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ ชุดเดิม โดยให้นักศึกษาประเมินตนเอง ครูผู้สอนและผู้มีส่วนร่วมในการประเมินการจัดกิจกรรม

ระยะที่ 3 ผลการศึกษาการประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 3.1 การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน ทำให้ได้รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ แล้วนำไปประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพโดยนักศึกษา ผู้นำนักศึกษาระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ/สาขา และชมรมนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 30 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และนำข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย ($\bar{X}$) ซึ่งมีค่าความเหมาะสมและความเป็นไปได้ในระดับ 3.51 ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการทดสอบที่ (One sample t-test)

ตาราง 22 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ ชั้นปี บทบาทผู้นำนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพายัพ

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	11	36.67
ชาย	19	63.33
รวม	30	100.00
ชั้นปี		
ชั้นปีที่ 1	-	-
ชั้นปีที่ 2	8	26.67
ชั้นปีที่ 3	12	40.00
ชั้นปีที่ 4	10	33.33
รวม	30	100.00
บทบาทผู้นำนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพายัพ		
ระดับองค์กรนักศึกษากลาง	10	33.33
ระดับองค์กรนักศึกษาคณะ/สาขา	5	16.67
ระดับชมรม	15	50.00
รวม	30	100.00

จากตาราง 22 แสดงว่า ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 36.67

จำแนกตามชั้นปี พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ชั้นปีที่ 3 จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และชั้นปีที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ชั้นปีที่ 2 จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

จำแนกตามบทบาทผู้นำนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพายัพ พบว่าส่วนใหญ่ เป็น ผู้นำนักศึกษาระดับชมรม จำนวน คน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และน้อยที่สุดคือ เป็นองค์กร นักศึกษาคณะ/สาขา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตาราง 23 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับ เกณฑ์ 3.51 โดยรวม และเป็นรายด้าน

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
1. หลักการ	4.29	.47	9.09	.001	4.17	.45	8.07	.001
2. วัตถุประสงค์	4.40	.35	13.80	.001	4.28	.38	11.13	.001
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัด กิจกรรม	4.30	.41	10.60	.001	4.27	.39	10.69	.001
ขั้นตอนที่ 1 ขั้นก่อน เริ่มกิจกรรม	4.29	.41	10.46	.001	4.26	.38	10.71	.001
ขั้นตอนที่ 2 ขั้นดำเนิน กิจกรรมและการ เสริมสร้าง ประสบการณ์จิต บริการ	4.31	.43	10.13	.001	4.29	.42	10.18	.001
ขั้นตอนที่ 3 ขั้น ประเมินผลสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การ เรียนรู้ด้านจิตบริการ	4.28	.44	9.58	.001	4.25	.42	9.69	.001
4. การวัดและ ประเมินผล	4.32	.48	9.20	.001	4.29	.49	8.79	.001
รวม	4.31	.39	11.12	.001	4.26	.37	10.99	.001

จากตาราง 23 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 พบว่า มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 24 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านหลักการและเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
หลักการ								
1. รูปแบบของกิจกรรม พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีที่ สอดคล้องต่อการพัฒนา กิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง คุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	4.60	.814	7.34	.001	4.37	.85	5.52	.001

ตาราง 24 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
2. รูปแบบกิจกรรม ประกอบไปด้วย 5 หลักการ	4.43	.568	8.90	.001	4.30	.53	8.09	.001
2.1 การมีส่วนร่วมใน กระบวนการเรียนรู้ จากการปฏิบัติ กิจกรรมด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้าง ประสบการณ์เรียนรู้ ใหม่ เชื่อมโยงระบบ คิดจนก่อให้เกิดเป็น ความเคยชิน นำไปสู่ การประพฤติปฏิบัติ จนเป็นนิสัย ได้จาก ประสบการณ์ตรง								

ตาราง 24 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
2.2 การได้เรียนรู้จาก การกระทำเกิดขึ้น จากความสัมพันธ์ ของการรับรู้จากการ สังเกต โดยใช้ ความคิดและการลง มือปฏิบัติและ กระบวนการจัด กระทำข้อมูล	3.93	.828	2.80	.005	3.93	.74	3.13	.004
2.3 การเลียนแบบ การลงมือกระทำการ อย่างสมบูรณ์ การ แสดงออกจนถึงขั้น กระทำอย่างเป็น ธรรมชาติ ควรเน้นที่ การฝึกฝนบ่มเพาะ ประสบการณ์	4.67	.606	10.45	.001	4.47	.68	7.69	.001

ตาราง 24 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
2.4 การจัด กระบวนการเรียนรู้ที่ เชื่อมโยงกับการ พัฒนาบุคคลให้เป็นผู้ มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้เรียนรู้ที่จะ พัฒนาตนเองให้ไปถึง ของการขั้นตระหนัก ในตนเอง (self- actualization)ทั้งใน ด้านการจัดกิจกรรม ระหว่างผู้สอนกับ นักศึกษา ตลอดจน การจัดสิ่งแวดล้อม และกระบวนการอื่นๆ	4.30	.466	9.28	.001	4.20	.48	7.80	.001
2.5 การใช้เครื่องมือ ร่วมกับสื่อต่าง ๆ ทำ ให้นักศึกษาสนใจ เข้าใจและรับไว้ใน ความทรงจำระยะ ยาว และเชื่อมโยง การรับรู้ข้อมูลใหม่	3.83	.950	1.86	.036	3.80	.85	1.88	.036
รวม	4.29	.47	9.09	.001	4.63	.49	12.55	.001

จากตาราง 24 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านหลักการมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D = .47) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 9.09$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 1 และ 2.3 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2.1, 2.2, 2.4 และ 2.5 โดย ข้อ 1 , 2.1 , 2.2 , 2.3 , และ 2.4 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อ 2.5 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 25 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านวัตถุประสงค์และเป็นรายข้อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านวัตถุประสงค์								
1. รูปแบบของกิจกรรม พัฒนาขึ้นควรมี วัตถุประสงค์ที่ สอดคล้องต่อการ พัฒนากิจกรรมเพื่อ เสริมสร้าง คุณลักษณะจิต บริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	4.77	.43	16.00	.001	4.53	.57	9.81	.001

ตาราง 25 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
2. วัตถุประสงค์ของการ จัดกิจกรรมเพื่อให้ นักศึกษาสามารถ อธิบายคุณลักษณะ จิตบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ ความสามารถของตน การมีแรงจูงใจภายใน ตนเอง การมีทัศนคติ เชิงบวก การ ตอบสนองจากการ กระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และ เสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา	4.37	.49	9.57	.001	4.30	.53	8.09	.001
3. วัตถุประสงค์ของการ จัดกิจกรรมเพื่อให้ นักศึกษาสามารถ วิเคราะห์ และ ประเมินคุณลักษณะ จิตบริการของตนเอง ได้	3.80	.85	1.88	.036	3.80	.76	2.09	.023

ตาราง 25 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
4. วัตถุประสงค์ของการ จัดกิจกรรมเพื่อให้ นักศึกษาสามารถ กำหนดแนวปฏิบัติแก่ ตนเองตาม คุณลักษณะจิต บริการ ทั้งในและ นอกชั้นเรียนได้	4.77	.43	16.00	.001	4.60	.62	9.61	.001
5. วัตถุประสงค์ของการ จัดกิจกรรมเพื่อให้ นักศึกษาสามารถ แลกเปลี่ยนเรียนรู้/ ถ่ายทอด การปฏิบัติ ตามกิจกรรมจิต บริการระหว่างตนเอง และผู้อื่น	4.27	.45	9.21	.001	4.10	.55	5.90	.001

ตาราง 25 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
6. วัตถุประสงค์ของการ จัดกิจกรรมนักศึกษา สามารถสรุปองค์ ความรู้ และ/หรือ สร้างองค์ความรู้ ทักษะของ คุณลักษณะจิต บริการให้ผู้อื่นเข้าใจ ได้อย่างเป็นระบบ	4.00	.95	2.83	.004	4.03	.85	3.37	.001
7. วัตถุประสงค์ของการ จัดกิจกรรมนักศึกษา สามารถชื่นชม ผลงานของตนเอง และของผู้อื่นที่เกิด จากจิตบริการทั้ง 6 ด้าน และได้รับการ เสริมแรงให้เกิด คุณลักษณะจิต บริการ	4.80	.41	17.37	.001	4.63	.49	12.55	.001
รวม	4.40	.35	13.80	.001	4.28	.38	11.13	.001

จากตาราง 25 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านวัตถุประสงค์มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .35) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 13.80$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 1, 4 และ 7 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2, 3, 5 และ 6 โดยข้อ 1, 2, 4, 5, 6 และ 7 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อ 3 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม และเป็นรายขั้นตอน

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม								
1. ขั้นตอนของ กระบวนการ	4.10	.62	5.20	.001	4.10	.58	5.59	.001
2. บทบาทของ ผู้สอน/นักศึกษา	4.36	.43	10.82	.001	4.24	.39	10.19	.001
3. วิธีการ/เทคนิค	4.34	.46	9.87	.001	4.33	.46	9.83	.001
4. ระยะเวลาในการ ดำเนินการ	4.21	.46	8.32	.001	4.25	.46	8.73	.001
รวม	4.29	.41	10.46	.001	4.26	.38	10.71	.001

จากตาราง 26 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม และเป็นรายขั้นตอน มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, S.D = .41) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 10.46$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่าทุกขั้นตอนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ขั้นตอนของกระบวนการ และเป็นรายข้อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ขั้นตอนของกระบวนการ								
1. เป็นการเตรียม นักศึกษาให้เกิดการ ละลายพฤติกรรมเดิม และสร้างการรับรู้ใหม่ ของจิต มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นการให้ ต้นแบบด้าน คุณลักษณะจิตบริการ ซึ่งมีการกระตุ้นให้ นักศึกษา เกิดการ สังเกต วัตถุหรือ	4.27	.521	7.96	.001	4.20	.55	6.86	.001

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
เหตุการณ์เป็นสิ่งเร้า ความสนใจ ซึ่งเป็น ปัจจัยที่สำคัญที่จะ ช่วยให้นักศึกษา ประสบผลสำเร็จครบ ทุกคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน								
2. สร้างคุณค่า คิด วิเคราะห์ ตั้ง วัตถุประสงค์เพื่อให้ ความกระจ่างหรือ สร้างความเข้าใจใน เนื้อหาสาระเกี่ยวกับ คุณลักษณะจิตบริการ ที่ได้ตั้งประเด็นสนใจ ให้มีความหมายที่ ชัดเจนยิ่งขึ้นโดย อาศัยทักษะ หรือ ประสบการณ์เดิมของ นักศึกษาที่มีในแต่ละ ด้านให้ครบทั้ง 6 คุณลักษณะ	3.93	.868	2.67	.006	4.00	.79	3.41	.001
รวม	4.10	.62	5.20	.001	4.10	.58	5.59	.001

จากตาราง 27 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ขั้นตอนของกระบวนการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = .62) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 5.20$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 28 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา และเป็นรายข้อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา								
1. ผู้สอนจัดบรรยากาศ สภาพแวดล้อมใน การเรียนรู้ให้ นักศึกษาได้เกิด แรงจูงใจภายใน เกิด ความสนใจเต็มที่ที่ จะเรียนรู้	4.63	.72	8.56	.001	4.40	.77	6.33	.001

ตาราง 28 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
2. ผู้สอนกระตุ้นให้ นักศึกษาเกิดความ พร้อมในการถ่ายโยง ความรู้ หรือ ประสบการณ์เดิมของ นักศึกษาสู่ความรู้ หรือประสบการณ์ ใหม่	4.33	.48	9.41	.001	4.17	.46	7.80	.001
3. นักศึกษาเล่า ประสบการณ์ของ ตนเองเชิงสร้างสรรค์ ในประเด็นที่ได้รับ มอบหมาย	3.87	.94	2.08	.046	3.93	.87	2.67	.006
4. ผู้สอนนำเสนอ สถานการณ์ใหม่ให้ นักศึกษาได้ใช้ ความคิดเพื่อนำไปสู่ การสร้างคุณค่าคิด วิเคราะห์นอกกรอบ	4.73	.58	11.49	.001	4.47	.68	7.69	.001

ตาราง 28 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
5. ผู้สอนกระตุ้นให้ นักศึกษาแสดงความ คิดเห็นเกี่ยวกับ คุณค่าของ คุณลักษณะจิต บริการและผลกระทบ ของการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติตนต่อ การรับรู้ตนเอง การ แรงจูงใจภายใน ตนเอง การทัศนคติ เชิงบวก การ ตอบสนองจากการ กระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และ เสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา	4.33	.55	8.25	.001	4.20	.48	7.80	.001
6. ผู้สอนกระตุ้นจิตใจ นักศึกษาให้เริ่ม ยอมรับหรือการอยาก มีส่วนร่วม	3.97	.93	2.70	.006	4.07	.87	3.51	.001

ตาราง 28 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
7. นักศึกษาร่วมกัน พิจารณาอภิปราย เหตุและผลของ เหตุการณ์หรือ กรณีศึกษา	4.63	.56	11.07	.001	4.47	.57	9.17	.001
รวม	4.36	.43	10.82	.001	4.24	.39	10.19	.001

จากตาราง 28 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.36$, S.D = .43) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 10.82$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 1, 4 และ 7 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 2, 3, 5 และ 6 โดยข้อ 1, 2, 4, 5, 6 และ 7 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อ 3 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : วิธีการ/เทคนิค และเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : วิธีการ/เทคนิค								
1. การใช้คำถามเชิง สร้างสรรค์ในการถาม นักศึกษา	4.20	.66	5.69	.001	4.20	.71	5.29	.001
2. การสร้างสถานการณ์ หรือกรณีศึกษาแบบ ไม่จำกัดกรอบเพื่อให้ นักศึกษาได้คิดสรรค์ งานตนเองในการ นำเสนอผลงาน	3.93	.91	2.56	.008	3.90	.88	2.41	.011
3. ใช้เพลงที่เหมาะสม กับบริบท เช่น สถานที่ บรรยากาศ ลักษณะทางกายภาพ ของนักศึกษา	4.77	.50	13.66	.001	4.63	.56	11.07	.001
4. การเรียนแบบร่วมมือ แบ่งกลุ่มให้เหมาะสม ตาม เพศ วัย และ ความสวยงามของ กลุ่ม	4.47	.51	10.33	.001	4.47	.57	9.17	.001

ตาราง 29 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
5. ใช้กิจกรรมกลุ่ม เกม งานที่มอบหมาย	3.97	.93	2.70	.006	4.13	.90	3.80	.001
6. ใช้การอภิปรายกลุ่ม	4.70	.60	10.94	.001	4.63	.61	10.01	.001
รวม	4.34	.46	9.87	.001	4.33	.46	9.83	.001

จากตาราง 29 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขึ้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : วิธีการ/เทคนิค มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.34$, S.D = .46) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 9.87$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 30 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ระยะเวลาในการดำเนินการและเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ระยะเวลาในการดำเนินการ								
1. กำหนดระยะเวลา 3 สัปดาห์ เพื่อทำความเข้าใจด้านเนื้อหาจิตบริการ โดยทำกิจกรรมในชั้นเรียน 2 ครั้ง/สัปดาห์ แบ่งเป็นครั้งละ 3 ชั่วโมง	4.23	.50	7.86	.001	4.33	.55	8.25	.001
2. สัปดาห์แรก นำเสนอเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 1	3.83	.79	2.24	.017	3.90	.76	2.81	.005
3. สัปดาห์ที่สอง นำเสนอเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 2	4.53	.63	8.91	.001	4.43	.68	7.45	.001

ตาราง 30 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
4. สัปดาห์ที่สาม นำเสนอเนื้อหา คุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 3	4.23	.57	6.97	.001	4.33	.61	7.44	.001
รวม	4.21	.46	8.32	.001	4.25	.46	8.73	.001

จากตาราง 30 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการขั้นตอนที่ 1 ขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรม : ระยะเวลาในการดำเนินการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D = .46) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 8.32$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 3 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1, 2 และ 4 โดยข้อ 1, 3, และ 4 เมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนข้อ 2 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 31 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ และเป็นรายขั้นตอน

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ								
1. ขั้นตอนของ กระบวนการ	4.32	.52	8.55	.001	4.33	.55	8.25	.001
2. บทบาทของ ผู้สอน/นักศึกษา	4.33	.44	10.09	.001	4.30	.43	10.11	.001
3. วิธีการ/เทคนิค	4.30	.48	8.93	.001	4.28	.46	9.20	.001
4. ระยะเวลาในการ ดำเนินการ	4.32	.52	8.55	.001	4.26	.51	7.96	.001
รวม	4.31	.43	10.13	.001	4.29	.42	10.18	.001

จากตาราง 31 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D = .43) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 10.13$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่าทุกขั้นตอนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 32 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ และเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ								
1. การปฐมนิเทศ ประสบการณ์ของ โดย ให้นักศึกษาออกพื้นที่ เพื่อ ศึกษาจากสถานที่ จริงเพื่อเก็บข้อมูล เนื้อหา รายละเอียดของ งานที่จะเชื่อมโยงกับ คุณลักษณะจิตบริการ	3.97	.85	2.94	.003	4.10	.80	4.02	.001
2. นำสิ่งที่ได้จากการ ออกไปศึกษานอก สถานที่ มาให้ข้อความรู้ ความคิด ทักษะ กระบวนการที่ค้นพบ จากพื้นที่จะออกฝึก ประสบการณ์ เกี่ยวกับ คุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้านมา อภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อ เป็นการตอบสนอง ความรู้ ความเข้าใจ	4.67	.66	9.59	.001	4.57	.73	7.95	.001
รวม	4.32	.52	8.55	.001	4.33	.55	8.25	.001

จากตาราง 32 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D = .52) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 8.55$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 33 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา และเป็นรายข้อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/ นักศึกษา								
1. ให้นักศึกษาศึกษา ค้นคว้า ลงมือปฏิบัติ อย่างจริงจังใน รูปแบบกระบวนการ กลุ่ม และรายบุคคล ทั้งในและนอก สถานที่	4.47	.57	9.17	.001	4.50	.57	9.47	.001

ตาราง 32 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
2. ให้นักศึกษา สร้างสรรค์ผลงานที่ ละเอียดให้เห็นถึง ความรู้ที่ได้ค้นคว้า และการปฏิบัติจริง	4.00	.83	3.23	.002	4.10	.80	4.02	.001
3. ผู้สอนประเมินการ ทำงานของนักศึกษา	4.53	.78	7.22	.001	4.37	.81	5.80	.001
4. อาจารย์ และ บุคคล อื่นมีส่วนร่วมในการ ทำกิจกรรมพิเศษของ นักศึกษา โดยการมี ร่วมในการให้คะแนน พฤติกรรมของ นักศึกษา	4.43	.50	10.03	.001	4.47	.51	10.33	.001
5. นักศึกษาร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ใน ประเด็นที่ได้รับ มอบหมาย	3.97	.89	2.81	.005	4.00	.83	3.23	.002
6. นักศึกษابันทึก ประเด็นที่มีความ เหมือนและแตกต่าง ของเพื่อนแต่ละกลุ่ม	4.57	.68	8.52	.001	4.37	.76	6.13	.001

ตาราง 32 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
7. อาจารย์ที่ปรึกษา กลุ่มและนักศึกษา ร่วมกันสรุป	4.33	.55	8.25	.001	4.33	.61	7.44	.001
รวม	4.33	.44	10.09	.001	4.30	.43	10.11	.001

จากตาราง 33 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D = .43) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 10.09$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 3 และ 6 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1, 2, 4 และ 5 โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 34 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค และเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ :วิธีการ/เทคนิค								
1. แบ่งผู้เรียนให้ เหมาะสมกับกิจกรรม กลุ่ม	3.97	.89	2.81	.005	4.03	.81	3.54	.001
2. อาจารย์ช่วยอธิบาย วิธีการทำงานแบบ ร่วมมือกันทำงาน	4.57	.68	8.52	.001	4.43	.73	6.95	.001
3. การมอบหมายงาน กิจกรรมพิเศษ อาจารย์อธิบายถึง ลักษณะข้อดีและข้อ ด้วยของแต่ละสถานที่ เพื่อเลือกทำกิจกรรม จิตบริการที่เหมาะสม กับศักยภาพของกลุ่ม ตนเอง	4.40	.62	7.84	.001	4.40	.62	7.84	.001
4. อาจารย์สนับสนุนให้มี การอภิปรายกลุ่มย่อย	4.07	.87	3.51	.001	4.17	.79	4.54	.001

ตาราง 34 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
5. การปฏิบัติกิจกรรมจิต บริการของแต่ละกลุ่ม ให้นักศึกษามี อิสรภาพในการลงมือ ปฏิบัติ	4.57	.73	7.95	.001	4.43	.77	6.54	.001
6. การประเมินผลการ ปฏิบัติงานกลุ่ม และ รายบุคคล	4.43	.57	8.90	.001	4.47	.57	9.17	.001
7. อาจารย์สนับสนุนให้มี การนำเสนอผลงาน จิตบริการจาก ประสบการณ์ส่วนตัว	4.03	.81	3.54	.001	4.07	.74	4.12	.001
8. การมอบหมายงาน รายงานเดี่ยว	4.53	.68	8.23	.001	4.43	.73	6.95	.001
9. อาจารย์สนับสนุนให้มี การแลกเปลี่ยนความ คิดเห็น ถึงข้อดีและ ข้อด้อยจากการทำ กิจกรรม	4.33	.71	6.34	.001	4.37	.72	6.53	.001
10. อาจารย์สนับสนุนให้มี การนำเสนอผลงาน จิตบริการจาก ประสบการณ์กลุ่ม	4.07	.94	3.23	.002	4.10	.88	3.65	.001

ตาราง 34 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
11. การมอบหมายงาน รายกลุ่ม	4.50	.82	6.61	.001	4.33	.84	5.34	.001
12. อาจารย์สนับสนุนให้มี การเขียนผังความคิด	4.37	.72	6.53	.001	4.33	.71	6.34	.001
13. อาจารย์ช่วย ประเมินผลตามสภาพ จริง	4.03	.93	3.09	.002	4.03	.81	3.54	.001
รวม	4.30	.48	8.93	.001	4.28	.46	9.20	.001

จากตาราง 34 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, S.D = .48) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 8.93$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อ 2, 5 และ 8 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12 และ 13 โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 35 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ และเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ระยะเวลาในการ ดำเนินการ								
1. กำหนดระยะเวลา เดือน โดยให้ นักศึกษาเลือก ลักษณะกิจกรรมและ การเสริมสร้าง ประสบการณ์จิต บริการ ตามความ ถนัดของกลุ่ม	4.40	.89	5.45	.001	4.23	.94	4.24	.001
2. สัมภาษณ์แรกนักศึกษา แบ่งกลุ่มเพื่อ คั่นคว้า ถึงรูปแบบกิจกรรมที่ เสริมสร้าง คุณลักษณะจิตบริการ ทั้ง 6 ด้าน ในพื้นที่จริง ตามที่ไปงานกำหนด	4.33	.61	7.44	.001	4.33	.61	7.44	.001

ตาราง 35 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
3. สัปดาห์ที่ 2-3 นักศึกษาออกปฏิบัติ กิจกรรมจิตบริการ ตามสถานที่ที่ทาง กลุ่มตกลงว่าจะทำ ร่วมกัน โดยให้บันทึก สมุดบันทึกจิตบริการ	4.03	.85	3.37	.001	4.07	.78	3.88	.001
4. สัปดาห์ที่ 4 นักศึกษา นำเสนอผลงานของ การปฏิบัติกิจกรรมจิต บริการ และบอกสิ่งที่ ได้รับจากการเรียนรู้ จากการปฏิบัติ กิจกรรมเพื่อเชื่อมโยง ให้เห็นถึงคุณลักษณะ จิตบริการ ตามใบงาน ที่กำหนดให้	4.50	.68	7.95	.001	4.40	.72	6.73	.001
รวม	4.32	.52	8.55	.001	4.26	.51	7.96	.001

จากตาราง 35 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 2 ขั้นเข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D = .52) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 8.55$,

$p=.001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 36 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ และเป็นรายขั้นตอน

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ								
1. ขั้นตอนของ กระบวนการ	4.18	.61	6.06	.001	4.18	.58	6.36	.001
2. บทบาทของ ผู้สอน/นักศึกษา	4.35	.48	9.58	.001	4.32	.46	9.65	.001
3. วิธีการ/เทคนิค	4.23	.55	7.17	.001	4.18	.55	6.72	.001
4. ระยะเวลาในการ ดำเนินการ	4.24	.40	10.04	.001	4.22	.39	9.88	.001
รวม	4.28	.44	9.58	.001	4.25	.42	9.69	.001

จากตาราง 36 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ และเป็นรายขั้นตอน มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.28$, S.D = .44) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 9.58$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายขั้นตอน พบว่าทุกขั้นตอนมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 37 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ และเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ								
1. สร้างกรอบสรุปความรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ นักศึกษาได้นำผลของ ความรู้ที่ได้จากการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาร่วมกันจัดระบบ ความรู้ ความคิด ทักษะกระบวนการ หรือข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ ได้ผ่านการตรวจสอบ แล้ว ให้เป็นระบบ ระเบียบ และสามารถ แสดงข้อสรุปที่ได้ ถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจ ได้	4.33	.61	7.44	.001	4.33	.61	7.44	.001

ตาราง 37 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
2. การชื่นชมต่อผลงานที่ ปฏิบัติ เพื่อเสริมแรง แก่นักศึกษา หรือ กิจกรรมกลุ่มที่มี ผลงานดีโดดเด่น สมควรได้รับการ ชมเชยให้รางวัล เช่น เข็มติดเสื้อ โบ ประกาศนียบัตร ซึ่ง เป็นการกระตุ้น ความคิดความรู้สึก ภูมิใจให้นักศึกษา ให้ รู้สึกประสบผลสำเร็จ พอใจ และต้องการจะ รักษามาตรฐาน ลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ต่อตนเองและผู้อื่น	4.03	.81	3.54	.001	4.03	.76	3.75	.001
รวม	4.18	.61	6.06	.001	4.18	.58	6.36	.001

จากตาราง 37 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D = .61) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 6.06$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 38 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา และเป็นรายข้อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา								
1. ผู้สอนมอบหมายงาน เพื่อทำการประเมิน ภาพรวมของกิจกรรม ที่ปฏิบัติ	4.50	.73	7.42	.001	4.40	.77	6.33	.001
2. นักศึกษาร่วมกันเขียน แผนผังมโนทัศน์ สะท้อนความรู้อย่างเป็นระบบ	4.40	.62	7.84	.001	4.40	.62	7.84	.001
3. ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันประเมินผล งานการปฏิบัติงาน ของตนเองและกลุ่ม อื่น	4.03	.85	3.37	.001	4.03	.81	3.54	.001

ตาราง 38 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
4. ผู้สอนให้รางวัล สำหรับรายกลุ่มหรือ รายบุคคลในการ ปฏิบัติกิจกรรมที่ได้รับ รางวัล	4.53	.68	8.23	.001	4.47	.73	7.18	.001
5. นักศึกษาร่วมกันชื่น ชม และชมเชยเพื่อนๆ ที่ได้รับรางวัล เพื่อ สนับสนุนให้รักษา รางวัลจิตบริการไว้ ต่อไป	4.27	.74	5.60	.001	4.30	.70	6.16	.001
รวม	4.35	.48	9.58	.001	4.32	.46	9.65	.001

จากตาราง 38 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนทั้ง 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.35$, S.D = .48) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 9.58$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 4 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1, 2, 3 และ 5 โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 39 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค และเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค								
1. การนำเสนอผลงาน เชิงสร้างสรรค์ และ ข้อคิดที่สร้างแรงบันดาลใจที่ยากจะลืม เลือน	4.10	.85	3.83	.001	4.03	.81	3.54	.001
2. การเสริมแรง ด้วยการ ชมเชย รางวัล เปิด เพลงที่ทำให้เกิดความรู้สึก ภาคภูมิใจที่ได้รับ รางวัลโดยจะประกาศ ให้รางวัล ดียอดเยี่ยม ดี และชมเชย จะไม่มี ประกาศรางวัลที่ใหญ่ หรือ บัวยของกลุ่ม	4.37	.81	5.80	.001	4.33	.80	5.62	.001
รวม	4.23	.55	7.17	.001	4.18	.55	6.72	.001

จากตาราง 39 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D = .55) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 7.17$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 40 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ และเป็นรายข้อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านเนื้อหาและกระบวนการ								
ขั้นตอนที่ 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ								
1. กำหนดระยะเวลา 1 สัปดาห์	4.30	.60	7.26	.001	4.27	.58	7.11	.001
2. ให้แต่ละกลุ่มสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ ตามใบงานที่กำหนด	4.00	.79	3.41	.001	3.97	.76	3.27	.002

ตาราง 40 (ต่อ)

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
3. มอบรางวัล/ ประกาศนียบัตร คุณลักษณะด้านจิต บริการ	4.43	.73	6.95	.001	4.43	.73	6.95	.001
รวม	4.24	.40	10.04	.001	4.22	.39	9.88	.001

จากตาราง 40 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านเนื้อหาและกระบวนการ ขั้นตอนที 3 ขั้นวัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ มีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D = .40) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 10.04$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 41 ผลการทดสอบการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เทียบกับเกณฑ์ 3.51 ด้านการวัดและประเมินผล และเป็นรายชื่อ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะ จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ	n = 30 เกณฑ์ = 3.51							
	ความเหมาะสม				ความเป็นไปได้			
	$\bar{X}$	S.D.	t	p	$\bar{X}$	S.D.	t	p
ด้านการวัดและประเมินผล								
1. อาจารย์ผู้สอน ประเมินผลนักศึกษา ด้วยการสังเกตการณ์ ด้านพฤติกรรมก่อน เริ่มกิจกรรม	4.30	.65	6.64	.001	4.30	.65	6.64	.001
2. อาจารย์ผู้สอน ประเมินนักศึกษาด้วย การสังเกตการณ์ด้าน พฤติกรรมขณะทำงาน ร่วมกับผู้อื่นและงานที่ ได้รับมอบหมาย ระหว่างทำกิจกรรม	4.00	.83	3.23	.002	4.00	.83	3.23	.002
3. อาจารย์และนักศึกษา ร่วมกันประเมินตนเอง และนักศึกษาที่ร่วม กิจกรรมคนอื่น ๆ หลัง ทำกิจกรรม	4.67	.61	10.45	.001	4.57	.68	8.52	.001
รวม	4.32	.48	9.20	.001	4.29	.49	8.79	.001

จากตาราง 41 แสดงว่า ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการวัดและประเมินผลมีความเหมาะสมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D = .48) และเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($t = 9.20$, $p = .001$) ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อ 3 มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก คือ ข้อ 1 และ 2 โดยทุกข้อเมื่อเทียบกับเกณฑ์ 3.51 มีความเหมาะสมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นตอน 3.2 การเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

1. นำผลการวิจัยในระยะที่ 2 มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ และนำร่างแบบเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและพิจารณาถึงความถูกต้องและเหมาะสมของเนื้อหา และปรับปรุง จากนั้นดำเนินการนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน ทำการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ตามวันและเวลาในการส่งและเก็บคืนเอกสาร เพื่อเก็บข้อมูลจากข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มาสรุปแยกแยะ คัดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลักตรวจสอบเบื้องต้น

2. นำเสนอร่างข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อผู้ทรงคุณวุฒิ โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงผลจากการศึกษาวิจัยให้สอดคล้องกับข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำเสนอผลการศึกษาขั้นสมบูรณ์ที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข แล้ว มาพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ปรากฏผลดังแสดงในตาราง 42

ตาราง 42 แสดงผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
นโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในระดับมหาวิทยาลัย จะต้องสอดคล้องกับ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาคนให้เป็น Smart citizen เปิดโอกาสให้เรียนรู้ได้ตลอดชีวิต (Life long learning) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ด้วยการพัฒนาคนให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่ศตวรรษที่ 21 ทำงานในสาขาใหม่ๆ และสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ พัฒนาทักษะแห่งอนาคตของคนวัยทำงาน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
1. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคล ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้เกิดการรับรู้ความสามารถของผู้เรียน รู้จักศักยภาพของตนเอง พัฒนาตนเองให้เกิดการก้าวทันเทคโนโลยีเพื่อที่จะกระทำการที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่นได้ รู้จักบังคับตนเอง เข้าใจสิ่งรอบข้างของตนเองได้อย่างดี และเกิดทักษะการเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
2. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดทักษะการแก้ไขปัญหา สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคมาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วมต่อการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่นโดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแล และให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ /แผนพัฒนา นักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
3. มหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพและความต้องการของผู้อื่น สามารถมองถึงประโยชน์ส่วนรวม จริงจังในการช่วยเหลือผู้อื่น ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างเสมอภาค อุทิศตนเพื่อจิตบริการทางสังคม โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
4. มหาวิทยาลัย ควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดให้ทัศนคติเชิงบวกเพราะเมื่อผู้เรียนต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน ผู้เรียนจะเกิดอารมณ์ที่มั่นคง ไม่หวั่นไหวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีสติ สามารถปรับทัศนคติของตนไปในเชิงบวกได้ โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
5. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดการเรียนรู้ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลว ไม่ละเลย แต่เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ ซื่อตรงและมีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามาโดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
6. มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีน้ำใจกับผู้อื่น ทำดีไม่หวังการตอบแทน มีความพร้อมแบบองค์รวมในการออกไปช่วยเหลือผู้อื่น เข้าใจใจวิชาชีพของตนเอง สามารถชี้แนะ แนะนำให้กับเพื่อนร่วมงานแบบมืออาชีพ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ มีแรงจูงใจที่ถูกต้องจากการได้รับแรงบันดาลใจจากตัวแบบของตนเอง โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
ระดับคณะ/วิทยาลัย			
นโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพในระดับคณะ/วิทยาลัย จะต้องสอดคล้องกับ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และนโยบายมหาวิทยาลัยพายัพ โดยคณะ/วิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อน ดังนี้			

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
1. พัฒนารูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการรับรู้ตนเอง รู้จักศักยภาพของตนเอง พัฒนาตนเองให้เกิดการก้าวทันเทคโนโลยีเพื่อที่จะกระทำการที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่นได้ รู้จักบังคับตนเอง เข้าใจสิ่งรอบข้างของตนเองได้อย่างดี และเกิดทักษะการเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		
2. พัฒนารูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการแก้ไขปัญหา สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคมาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบทเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วมต่อการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่น โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
3 จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพและความต้องการของผู้อื่น สามารถมองเห็นประโยชน์ส่วนรวม จริงจังในการช่วยเหลือผู้อื่น ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างเสมอภาค อุทิศตนเพื่อจิตบริการทางสังคมโดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		ควรปรับข้อความให้เหมือนกัน ระหว่างการพัฒนารูปแบบหรือการจัดรูปแบบหรือ ทั้งสองประเด็น
4 จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการมีทัศนคติเชิงบวก เพื่อเมื่อผู้เรียนต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน ผู้เรียนจะเกิดอารมณ์ที่มั่นคง ไม่หวั่นไหวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีสติสามารถปรับทัศนคติของตนไปในเชิงบวกได้ โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		ควรปรับข้อความให้เหมือนกัน ระหว่างการพัฒนารูปแบบหรือการจัดรูปแบบหรือ ทั้งสองประเด็น

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
5 จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะ การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลว ไม่ละเลย แต่เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ ซื่อตรงและมีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้ เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามา โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		ควรปรับข้อความให้เหมือนกัน ระหว่างการพัฒนารูปแบบหรือการจัดรูปแบบหรือ ทั้งสองประเด็น

ตาราง 42 (ต่อ)

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
6.จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีน้ำใจกับผู้อื่น ทำดีไม่หวังการตอบแทน มีความพร้อมแบบของศรัทธาในการออกไปช่วยเหลือผู้อื่น เข้าใจใจวิชาชีพของตนเอง สามารถชี้แนะ แนะนำให้กับเพื่อนร่วมงานแบบมืออาชีพ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มที่ มีแรงจูงใจที่ถูกต้องจากการได้รับแรงบันดาลใจจากตัวแบบของตนเอง โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน	9 คิดเป็นร้อยละ 100		ควรปรับข้อความให้เหมือนกัน ระหว่างการพัฒนารูปแบบหรือการจัดรูปแบบหรือ ทั้งสองประเด็น

จากตาราง 42 ผลการพิจารณาของผู้ทรงคุณวุฒิเกี่ยวกับการให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพพบว่า ผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับการเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับ สถาบัน และคณะ/วิทยาลัย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 100

โดยสามารถสรุปการเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพได้ดังนี้

แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพระดับสถาบัน

นโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในระดับมหาวิทยาลัย จะต้องสอดคล้องกับ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาคนให้เป็น Smart citizen เปิดโอกาสให้เรียนรู้ได้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ด้วยการพัฒนาคนให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่ศตวรรษที่ 21 ทำงานในสาขาใหม่ๆ และสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ พัฒนาทักษะแห่งอนาคตของคนวัยทำงาน ดังนี้

1.มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการรับรู้ตนเอง ได้แก่ การไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความพยายามมุ่งมั่นจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รู้จักศักยภาพของตนเอง ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี มีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่นจนงานสำเร็จ พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความมั่นใจ และกระทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้ โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2.มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ความสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคที่หลากหลายมาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้ของผู้อื่นโดยไม่ลังเล โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

3.มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น ได้แก่ การสนับสนุน ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง สร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม ร่วมในการช่วยเหลือผู้อื่น ดูแลผู้อื่น คิดถึงและสนใจความต้องการของผู้อื่น เสียสละเพื่อสาธารณะประโยชน์ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จ โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

4.มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านทัศนคติเชิงบวก ได้แก่ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน บัณฑิตสามารถคิดเชิงบวกเพื่อแก้ไขปัญหารับมือกับแรงกดดันได้ดี ไม่กดดันตนเอง คิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ เห็นความสำคัญในการบริการช่วยเหลือผู้ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติ และชื่นชมบุคคลรอบข้างหรือสิ่งต่าง ๆ รอบตนเอง มีเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และมีอารมณ์ที่มั่นคงไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคมได้ง่าย โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

5.มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ได้แก่ การกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลว รับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น ไม่ละเลยสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ซื่อตรงและมีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามา โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

6.มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ได้แก่ มีความพร้อมแบบองค์รวม มีสรรถนะในวิชาชีพของตน สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองและผู้อื่นได้ มีบุคคลที่เป็นแบบอย่างให้ตนเองในการทำงาน กระตือรือร้น มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น พัฒนาตนเองในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับคณะ/วิทยาลัย

นโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในระดับคณะ/วิทยาลัย จะต้องสอดคล้องกับ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และนโยบายมหาวิทยาลัยพายัพ โดยคณะ/วิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อน กระตุ้นส่งเสริมในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับคุณลักษณะจิตบริการ

1.พัฒนารูปแบบและจัดกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านการรับรู้ตนเอง ได้แก่ การไม่ทอดยถ่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความพยายามมุ่งมั่นจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รู้จักศักยภาพของตนเอง ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี มีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่นจนงานสำเร็จ พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความมั่นใจ และกระทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

2.พัฒนารูปแบบและจัดกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านทักษะการแก้ไขปัญหา ได้แก่ ความสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคที่หลากหลายมาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้ของผู้อื่นโดยไม่ลังเล โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

3.พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น ได้แก่ การสนับสนุนช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ว้าเอียง สร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม พร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่นดูแลผู้อื่น คิดถึงและสนใจความต้องการของผู้อื่น เสียสละเพื่อสาธารณะประโยชน์ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จโดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

4.พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านทัศนคติเชิงบวก ได้แก่ เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน บัณฑิตสามารถคิดเชิงบวกเพื่อแก้ไขปัญหา รับมือกับแรงกดดันได้ดี ไม่กดดันตนเอง คิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ เห็นความสำคัญในการบริการช่วยเหลือผู้ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติ และชื่นชมบุคคลรอบข้างหรือสิ่งต่าง ๆ รอบตนเอง มีเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และมีอารมณ์ที่มั่นคงไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคมได้ง่าย โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

5.พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ได้แก่ การกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลว รับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น ไม่ละเลย สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ซื่อตรงและมีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามาโดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นคุณดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

6.พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง ได้แก่ มีความพร้อมแบบองค์รวม มีสรรถนะในวิชาชีพของตน สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองและผู้อื่นได้ มีบุคคลที่เป็นแบบอย่างให้ตนเองในการทำงาน กระตือรือร้น มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น พัฒนาดตนเองในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นคุณดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผู้วิจัยได้สรุปผล และอภิปรายผลตามขั้นตอน ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
2. เพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
3. เพื่อประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

วิธีดำเนินการวิจัย

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ซึ่งผู้วิจัยได้แบ่งไว้เป็น 2 ขั้นตอน และได้ดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การสัมภาษณ์จากผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายพัฒนานักศึกษา นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ และผู้ใช้บัณฑิตที่รับบัณฑิตจากพายัพเข้าทำงาน ซึ่งผู้วิจัยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 37 คน และตรงตามคุณสมบัติที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกนี้ (In depth Interview) เป็นการเพื่อให้ได้นิยามศัพท์มาเติมเต็มความหมายของจิตบริการ โดยผู้วิจัยสร้างแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างจากศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบของคุณลักษณะจิตบริการและนำเสนอให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบถึงความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ก่อนการนำไปสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาถอดเนื้อหาการสัมภาษณ์ ตรวจสอบถึงความถูกต้องของข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) มาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอและสรุปผลของการวิเคราะห์โดยนำเสนอผลเป็นตารางสรุปผลสัมภาษณ์ เพื่อที่จะนำข้อมูลไปสร้างแบบประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2. การประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ ด้าน การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการคิดวิเคราะห์แก้ไขปัญหา ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นแบบประเมินแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามการวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพร้อมทั้งได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิต ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในชั้นตอนที่ 1 มาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการสร้างแบบประเมิน และได้มีการนำไปตรวจสอบคุณภาพของแบบประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 คน เพื่อพิจารณาถึงความตรงตามเนื้อหาและการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากนั้นทำการเลือกข้อคำถามซึ่งมีค่าของความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ขึ้นไปจำนวน 58 ข้อคำถาม และนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นนำแบบประเมินไปทดลองใช้ (try out) กับผู้ใช้บัณฑิตจำนวน 30 คน มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.991 เป็นค่าความเชื่อมั่นของคุณลักษณะจิตบริการสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพและ 0.991 เป็นค่าความเชื่อมั่นสภาพความคาดหวังในการการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเป็นการแสดงถึงความเชื่อมั่นของแบบประเมินที่มีค่าความเชื่อมั่นที่เพียงพอในการนำไปประเมินและเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บัณฑิต จำนวน 380 คน โดยการเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากห้าง ร้าน โรงเรียน โรงพยาบาล หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และเอกชนทั่วไปที่รับนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเข้าทำงานทั้ง 42 รุ่น และการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินฯ ใช้ค่าร้อยละ (percentage) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard Deviation) และการจัดลำดับดัชนีความต้องการจำเป็น (PNI)

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ดำเนินการดังนี้

การสร้างรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพและการตรวจสอบรูปแบบกิจกรรมฯ

1. เอกสารการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยนำเสนอเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เรื่องการพัฒนารูปแบบเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ เสนอเป็นเอกสารการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิในขั้นตอนการพัฒนา

รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพฉบับนี้ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 ท่าน ได้พิจารณา โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในระยะที่ 1 เลือกความต้องการและความจำเป็นจากลำดับที่ 1 มาพัฒนาเป็น (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข โดยผู้วิจัยทำการจัดส่งเอกสารประกอบการพิจารณาฯ ตามกำหนดการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการสร้างรูปแบบการพัฒนากิจกรรมฯ และทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) มาวิเคราะห์เพื่อนำเสนอและสรุปผลของการวิเคราะห์โดยนำเสนอเป็นตารางความคิดเห็นของผู้ทรง และข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงเป็นรูปแบบการพัฒนา กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

ขั้นตอน 3.1 การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

การศึกษาสภาพความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยการดำเนินการสร้างแบบประเมินความคิดเห็นของความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมฯ มีลักษณะเป็นแบบประเมินมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากนั้นนำเสนอที่ปรึกษาให้ทำการพิจารณาและตรวจสอบถึงความถูกต้องของเนื้อหา และนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้กับองค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพประจำปีการศึกษา 2561 และ 2562 ซึ่งเป็นผู้นำนักศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ระดับคณะ/สาขา และชมรมนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 30 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และยืนยันความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จากข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ซึ่งมีค่าความเหมาะสม และความเป็นไปได้ในระดับ 3.51 ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ขั้นตอน 3.2 การเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

1. นำผลการวิจัยในระยะที่ 2 มาเป็นแนวทางในการสร้างข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพและนำร่างแบบเสนอแนะฯ เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบและพิจารณาถึงความถูกต้องและ

เหมาะสมของเนื้อหา และปรับปรุง จากนั้นดำเนินการนำเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 9 คน ทำการพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะตามวันและเวลาในการส่งและเก็บคืนเอกสาร

2. นำผลการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาสรุปแยกแยะ คิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

สรุปผลการวิจัย

ระยะที่ 1 การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผลการศึกษาการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีการวิจัยสรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่าด้านที่ควรพัฒนามากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพปัจจุบันน้อยที่สุดคือ ด้านการรับรู้ตนเอง ด้านที่ควรส่งเสริมมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยสภาพความคาดหวังมากที่สุด เท่ากันสองด้าน คือ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละ เมื่อพิจารณาความต้องการจำเป็น พบว่าด้านการรับรู้ตนเอง มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการแก้ไขปัญหา ถัดมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น ด้านการมีทัศนคติเชิงบวก ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง ตามลำดับ โดยมีลำดับความต้องการจำเป็นรายด้าน ดังนี้

1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการรับรู้ตนเอง โดยรวม มีค่าความต้องการจำเป็น (ค่า PNI = 0.388) พบว่าข้อที่มีผลความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ บัณฑิตไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น (ค่า PNI=0.461) และความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือ บัณฑิตเข้าใจตนเองทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้ (ค่า PNI=0.360)

1.2 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการแก้ไขปัญหา โดยรวม มีค่าความต้องการจำเป็น (ค่า PNI = 0.385) พบว่าข้อที่มีผลความต้องการจำเป็นสูงที่สุด คือ บัณฑิตสามารถคิด วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด (ค่า PNI = 0.406) และความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือ บัณฑิตมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาแบบทีม (ค่า PNI = 0.364)

1.3 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น โดยรวม มีค่าความต้องการจำเป็น (ค่า PNI = 0.381) พบว่าข้อที่มีผลความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ บัณฑิตสนับสนุนเกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง (ค่า PNI = 0.413) และความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือ บัณฑิตช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีม เพื่อให้ภารกิจของทีมที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ (ค่า PNI = 0.349)

1.4 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านทัศนคติเชิงบวก โดยรวม มีค่าความต้องการจำเป็น (ค่า PNI = 0.375) พบว่าข้อที่มีผลความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ เมื่อการทำงานเกิดปัญหามัธยัสถ์จะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (ค่า PNI = 0.393) และความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือ บัณฑิตมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่ตกใจกลัว หรือไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคม หรือ มีสติตลอดเวลา (ค่า PNI = 0.361)

1.5 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง โดยรวม มีค่าความต้องการจำเป็น (ค่า PNI = 0.372) พบว่าข้อที่มีผลความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม (ค่า PNI = 0.396) และความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือ บัณฑิตรู้จักให้ และมีน้ำใจต่อคนรอบข้าง (ค่า PNI = 0.350)

1.6 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง โดยรวม มีค่าความต้องการจำเป็น (ค่า PNI = 0.370) พบว่าข้อที่มีผลความต้องการจำเป็นสูงสุด คือ บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้งร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่ (ค่า PNI = 0.398) และความต้องการจำเป็นต่ำสุด คือ บัณฑิตเห็นว่าการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่ง (ค่า PNI = 0.346)

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผลการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จากการพิจารณาค่าความต้องการจำเป็นในคุณลักษณะจิตบริการของ

นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ทำให้ทราบถึงความต้องการจำเป็นเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย โดยผู้วิจัยเลือกความต้องการและความจำเป็นจากลำดับที่ 1 ถึงลำดับที่ 5 มาพัฒนาเป็น (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผ่านการตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะโดยมีรายละเอียดดังนี้

รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1. หลักการ
2. วัตถุประสงค์
3. เนื้อหา และกระบวนการจัดกิจกรรม ซึ่งจะประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้
 - 3.1 ขั้นก่อนเริ่มกิจกรรม
 - 3.2 ขั้นดำเนินกิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ
 - 3.3 ขั้นประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้าน

จิตบริการ

4. การวัดและประเมินผล

ระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ขั้นตอน 3.1 การศึกษาความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผลการประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัย พบว่า รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยโดยรวม มีความเหมาะสมและเป็นไปได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 4.31, S.D = .39) และสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด (3.51) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นตอน 3.2 การเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผลการศึกษาการให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ได้แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับสถาบัน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนา นักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการรับรู้ตนเอง

2. ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนา
นักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา

3. ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนา
นักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น

4. ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนา
นักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านทัศนคติเชิงบวก

5. ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนา
นักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง

6. ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนา
นักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

และ แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับคณะวิทยาลัย จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. พัฒนารูปแบบและจัดกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านการรับรู้ตนเอง ได้แก่ การไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น

2. พัฒนารูปแบบและจัดกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านทักษะการแก้ไขปัญหา

3. พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น

4. พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านทัศนคติเชิงบวก

5. พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะ ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง

6. พัฒนารูปแบบและจัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง

โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นด้วยกับ ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ สามารถนำเสนอผลอภิปรายได้ดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังเกี่ยวกับจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

1.1 ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ พบว่า ด้านการรับรู้ตนเอง มีความต้องการจำเป็นมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการแก้ไขปัญหา ถัดมาคือ ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น ด้านทัศนคติเชิงบวก ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง ตามลำดับ โดยผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายดังนี้

1.1.1 คุณลักษณะจิตบริการด้านการรับรู้ตนเอง ผลการวิจัย พบว่า มีความต้องการความจำเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก สภาพแวดล้อมของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และบริบทที่แตกต่างกัน ภาระงานที่มีความซับซ้อน การอบรมเลี้ยงดู ทัศนคติส่วนบุคคลในการใช้ชีวิตประจำวัน ดังที่ แบนดูราได้กล่าวว่า การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ เชื่อมโยงกันระหว่างองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคล สภาพแวดล้อม และปัจจัยบุคคล ส่งผลต่อเพราะการเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดจากการสังเกต หรือการลอกเลียนแบบ (Bandura, 2009) และมาสโลว์เองยังได้เสนอว่า การที่บุคคลจะสามารถตระหนักและเข้าใจในความสามารถของตนเองได้นั้น ต้องเกิดจากการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างให้เกิดเป็นคุณลักษณะนิสัยให้ตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ อามรณ์ ภู่วิทยาพันธ์ (2549) คุณลักษณะที่สำคัญของจิตบริการ หรือ หัวใจของการบริการ ที่ผู้ให้บริการควรมี คือ อุดทน และเก็บอารมณ์ได้ดีในสถานการณ์ที่ขณะที่กำลังรับฟังปัญหาของผู้มารับบริการ หรือปัญหาที่เกิดขึ้นกับบุคคลในขณะที่ทำการบริการให้กับบุคคลอื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัทธวรรณ ชูเลิศ (2560, p.28) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนานักศึกษาพยาบาล Generation Z” พบว่า กระบวนการพัฒนาให้นักศึกษาพยาบาลเกิดจิตบริการด้วยหัวใจนั้น องค์ประกอบหนึ่งในขั้นตอนของ 6 ขั้นตอนที่สำคัญ คือ กระบวนการสร้างความเชื่อมั่นให้กับตนเอง เมื่อนักศึกษามั่นใจในตนเอง นักศึกษาจะทราบถึงความสามารถของตนเอง แสดงออกถึงศักยภาพที่ตนเองมีอยู่ นักศึกษาจะรับรู้และมีความอดทน เกิดความมั่นคงในอารมณ์ของตนเองต่อการบริการผู้อื่น ไม่ว่านักศึกษาจะเผชิญหน้าอยู่ในสถานการณ์ใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแล และให้บริการผู้อื่น ซึ่งก็แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะด้านการรับรู้ตนเองมีความสำคัญต่อพฤติกรรมจิตบริการ

1.1.2 คุณลักษณะจิตบริการด้านการแก้ไขปัญหา ผลการวิจัย พบว่า มีความต้องการจำเป็นเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตสามารถคิด วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ปัจจุบันคุณลักษณะด้านการคิดวิเคราะห์เป็นทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานที่มีความซับซ้อน ข้อมูลที่หลากหลาย ปัญหาที่พบในการทำงานก็ซับซ้อนขึ้น ต้องใช้ทักษะการวิเคราะห์ที่มากกว่าอดีต หากนักศึกษามีประสบการณ์ในการแก้ปัญหาได้ไม่มากพอ หรือ นักศึกษามีวิธีการในการจัดการต่อปัญหาได้ไม่ตรงจุด อาจทำให้ปัญหานั้นไม่ได้รับการแก้ไข และอาจส่งผลกระทบต่อองค์กรที่นักศึกษาทำงานได้ ดังที่ สมชาติ กิจยรรยง (2543, p. 11) ได้เน้นว่า การบริการที่ดีและมีคุณภาพได้นั้น ต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ และความแนบเนียนต่าง ๆ ที่จะมาแก้ไขปัญหา หรือ ทำให้ชนะใจผู้มารับบริการ ดังนั้นการแก้ไขปัญหาได้ดีต้องทักษะการคิดที่เป็นระบบ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร เติวียะ (2558, p. 81) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความมีจิตสาธารณะของนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้านการรับใช้สังคม ผลจากการวิจัย พบว่า ระดับของพฤติกรรมที่แสดงออกถึงคุณลักษณะด้านการมีจิตสาธารณะของนักศึกษาเพิ่มขึ้นทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านการรับรู้ และตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม การแสดงออกถึงการรับผิดชอบต่อสาธารณะสมบัติและทรัพยากรธรรมชาติ การหลีกเลี่ยงการใช้ หรือ การก่อให้เกิดความเสียหายต่อส่วนรวม การเข้าร่วมทำกิจกรรมเพื่อสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และการแสดงออกถึงความพร้อมที่จะช่วยเหลือและมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นของผู้อื่นและในสังคม นอกจากนั้นนักศึกษาได้เรียนรู้การทำโครงการ สามารถทำโครงการที่สอดคล้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่พบในชุมชนของตน ได้เป็นอย่างดี และเกิดความภาคภูมิใจในการทำประโยชน์ให้กับผู้อื่นในสังคม

1.1.3 คุณลักษณะจิตบริการด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น ผลการวิจัย พบว่า มีความต้องการจำเป็นเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตสนับสนุนเกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก กระแสสังคมวัตถุนิยมส่งผลต่อเจตคติของคนในสังคม มุ่งให้คุณค่ากับวัตถุนิยมมากกว่าให้คุณค่ากับบุคคล รวมถึงการใส่ใจต่อสาธารณะประโยชน์ส่วนรวม ทำให้เกิดการละเลยที่จะดูแลเอาใจใส่กันและกัน หรือยอมเสียสละเพื่อผู้อื่นอีกต่อไป ดังที่ ทฤษฎีตันไม้จริยธรรมของดวงเดือน พันธุมนาวิน(2538)ได้กล่าวว่า การที่บุคคลจะเป็นคนดีของสังคมได้นั้น ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของจิตลักษณะเชิงเหตุผลเชิงจริยธรรม หรือการเห็นแต่ผู้อื่นและส่วนรวม รวมไปถึงการเห็นแก่หลักสากลมากกว่าหลักการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนทอง เขาวงกิตพิงส์ และ สมชัย วงษ์นายะ (2560, p. 51) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า

ด้านความเอื้ออาทรและสามัคคี และด้านความเสียสละเพื่อส่วนรวม ด้านช่วยเหลือผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง ซึ่งทำให้เห็นว่าคุณลักษณะจิตบริการด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่นมีความสอดคล้องด้านความต้องการจำเป็น หรือมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ

1.1.4 คุณลักษณะจิตบริการด้านการมีทัศนคติเชิงบวก ผลการวิจัย พบว่า มีความต้องการจำเป็นเป็นอันดับแรก คือ เมื่อการทำงานเกิดปัญหา บัณฑิตจะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก เทคโนโลยีที่ก้าวทันสมัย ทุกอย่างต้องรวดเร็ว ทันสมัย เป็นสังคมก้มหน้า ทำทุกอย่างแข่งกับเวลาซึ่งทำให้ค่านิยมทาง ความเชื่อ และทัศนคติของคนในสังคมเปลี่ยนไป ดังที่ สมิต สัชฌุกร (2543, p.13-18) “การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ”กล่าวว่า คนที่มีทัศนคติเชิงบวกเราสามารถมองเห็นได้จากลักษณะ แววตา สีหน้า กริยา ท่าทาง คำพูดหรือน้ำเสียง หรือการแสดงอารมณ์ ความรู้สึกที่ตนเองได้นึกคิดในจิตใจออกมา ซึ่งทัศนคติเชิงบวกของบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่านิยม ความเชื่อในเรื่องจิตบริการที่ได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกัญญา จันใด (2561, p.95) เรื่อง การพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ซึ่งประกอบไปด้วย 9 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ การมีใจรับในงานบริการ(Mind) การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) การมีความรับผิดชอบ (Responsibility) การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional control and calmness) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and relationship) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ(Understanding and customer) และการมีความรู้ในงานบริการ (Knowledge) ซึ่งองค์ประกอบด้านที่ 6 การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ มีความสอดคล้องกับคุณลักษณะจิตบริการด้านการมีทัศนคติเชิงบวก พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่1 มีทัศนคติที่ดีต่อการบริการสูงกว่านักศึกษาระดับชั้นปีที่ 3 ด้วยค่าเฉลี่ย 1.285 และสูงกว่าชั้นปีที่ 4 ด้วยค่าเฉลี่ย 1.147 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ P น้อยกว่า 0.05

1.1.5 คุณลักษณะจิตบริการด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ผลการวิจัย พบว่า มีความต้องการและจำเป็นเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากสังคมในปัจจุบัน เป็นสังคมปัจเจกนิยมมากขึ้น วันรุ่นมีโลกส่วนตัวสูง ขาดความรับผิดชอบต่อประสพการณ์ในการตัดสินใจที่ดีต่อตนเองและผู้อื่น ดังที่ มหาวิทยาลัยพายัพ กล่าวว่า ปณิธานของมหาวิทยาลัยพายัพ (มหาวิทยาลัยพายัพ,2560) ซึ่งยึดมั่นในสัจจะและบริการ ได้พยายามบำเพาะและมุ่งผลิตบัณฑิตในเรื่องของการรับใช้สังคมและความรับผิดชอบต่อสังคม ด้วยการ

ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ต้องมีน้ำใจในการบริการ และมีคุณธรรมในการให้บริการต่อผู้อื่น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรญาพร ก่องจันทร์ (2562, p.50) เรื่องการพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญและจิตอาสา โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้เชิงบริการ (Service Learning):กรณีศึกษาสาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และสุกัญญา จันได (2561, p. 95) ที่ศึกษาโมเดลในการพัฒนาจิตบริการ พบว่าองค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างจิตบริการนั้น คือคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการตัดสินใจ เพราะการตัดสินใจที่ดีเป็นส่วนหนึ่งของการแสดงความรับผิดชอบต่อที่ตามมาด้วย และนักศึกษาที่เรียนอยู่ในชั้นปีที่สูงขึ้น จิตบริการลดลงเกือบทุกด้าน และเพิ่มขึ้นเล็กน้อยในปีที่ 4

1.1.6 คุณลักษณะจิตบริการด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง ผลการวิจัยพบว่า มีความต้องการและจำเป็นเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้งร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการอบรมเลี้ยงดูจากครอบครัวของบุคคล หรือพฤติกรรมของคนในสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ก็เป็นได้ หากบุคคลเกิดการเรียนรู้ตามค่านิยม ทศนคติ ท่าที หรือแรงจูงใจในการทำดีที่ผิดไป ก็ย่อมทำให้บุคคลนั้นเกิดแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต หรือการที่จะกระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อผู้อื่นที่ไม่ถูกต้องอาจรู้ตัว หรือไม่รู้ตัว ก็ตาม ดังที่ อาภรณ์ ภูเจริญ (2549) ได้เสนอแนวคิดด้านจิตบริการที่มีแรงจูงใจออกมาจากภายในนั้นต้องแสดงออกมาเป็นงานที่ปฏิบัติกระทำได้ เป็นการแสดงออกถึงความพร้อมของและเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการตลอดเวลา สอดคล้องกับแนวคิด Millett (1954,pp.397-400) จิตบริการด้านแรงจูงใจภายในที่ดีจะมีความพร้อมในการให้บริการผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรพรรณ ชูเลิศ และคณะ(2560, p. 28) เรื่อง การพัฒนา นักศึกษาพยาบาล Generation Z พบว่า การเตรียมความพร้อมทางร่างกายและจิตใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในลำดับที่สามของกระบวนการพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจ ความเป็นมนุษย์ สำหรับนักศึกษาพยาบาล ทำให้เห็นว่าคุณลักษณะการมีแรงจูงใจภายในตนเองมีความสำคัญ และสามารถมองเห็นได้จากความพร้อมทางร่างกายและจิตใจของนักศึกษาในการพัฒนาให้เกิดคุณลักษณะจิตบริการในด้านนี้

2. การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ประการ ได้แก่ 1. หลักการ 2. วัตถุประสงค์ 3. เนื้อหา และกระบวนการจัดกิจกรรม ซึ่งจะประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้ 3.1 ขั้นก่อนเริ่มกิจกรรม 3.2 ขั้น

ดำเนินกิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ 3.3 ขั้นประเมินผลสรุปอภิปราย แลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ และ 4. การวัดและประเมินผล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการดำเนินกิจกรรมโดยทั่วไปต้องเริ่มต้นจากการกำหนดหลักการซึ่งเป็นแนวคิด ที่มาของการดำเนินงาน แล้วจึงกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์เพื่อวัดความสำเร็จ กำหนดวิธีการดำเนินงาน และประเมินผลเมื่อสิ้นสุดโครงการ สอดคล้องกับ บุญเลี้ยง หุ้มทอง (2556, p. 60) เสนอว่ารูปแบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ 1) หลักการของรูปแบบเป็นส่วนที่กล่าวถึงความเชื่อและแนวคิด ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการออกแบบและพัฒนา รูปแบบ ซึ่งจะเป็นการกำหนดจุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม และขั้นตอนการดำเนินงานของรูปแบบ 2)จุดประสงค์ของรูปแบบ เป็นส่วนหนึ่งที่ระบุถึงความคาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบ 3) กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งที่ระบุ ขั้นตอน วิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์ของรูปแบบ 4)การวัดและประเมินผล เป็นส่วนของการประเมินผลการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรพร สีทองดี (2559, p.122) ซึ่งได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐซึ่งเป็นวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน คือ การวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐจำนวน 1,141 คน เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒผู้ใช้รูปแบบจำนวน 10 คน ผู้เชี่ยวชาญซึ่งเป็นอาจารย์ ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้อง และผู้ใช้บัณฑิต จำนวน 8 คน และประเมินจากผู้ประเมินจำนวน 10 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและมีค่าความเชื่อมั่น .96 มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบประเมิน โดยมีขั้นตอนการพัฒนา รูปแบบอยู่ 4 ระยะ คือ ระยะที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 2 เป็นการศึกษารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ระยะที่ 3 การพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ และระยะที่ 4 เป็นการประเมินรูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ ผลจากการวิจัย พบว่า 1)รูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ มี 8 แนวทาง การทำงานเป็นทีม การฝึกพูด การไต่ถาม การอาสาสมัคร การฝึกงาน การปลูกฝัง การอบรม และการยกย่อง และ 2) ผู้ประเมินส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันในระดับมากที่สุดมี 6 แนวทาง ได้แก่ การทำงานเป็นทีม การอาสาสมัคร

การฝึกงาน การปลูกฝัง การอบรม และการยกย่อง ส่วนการฝึกพูด การโต้ว่าที่ มีความเห็นพ้องต้องกันอยู่ในระดับมาก

3. การประเมินรูปแบบและเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

3.1 การประเมินความเหมาะสมของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผลการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีความเหมาะสมและเป็นไปได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ระดับ 3.51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผลจากการวิจัย พบว่า ด้านหลักการ หลักการด้านที่เน้นการเลียนแบบ การลงมือกระทำอย่างสมบูรณ์ การแสดงออกจนถึงขั้นกระทำอย่างเป็นธรรมชาติโดยเน้นการฝึกฝนเฉพาะประสบการณ์ และ รูปแบบของกิจกรรมพัฒนาขึ้นจากทฤษฎีที่สอดคล้องต่อการพัฒนากิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีความเหมาะสมมากที่สุด เมื่อเทียบเกณฑ์ค่าเฉลี่ยกับหลักการด้านอื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ตัวแทนผู้นำนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เห็นว่า พฤติกรรมของนักศึกษาเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการ เพราะส่วนมากพฤติกรรมของนักศึกษาวัยรุ่นทั่วไปเกิดจากการเลียนแบบพฤติกรรมจากผู้มีอิทธิพลต่อตัวนักศึกษา เช่น ดารา เน็ตไอดอล บุคคลในครอบครัว หรือ การผ่านประสบการณ์ตรงของนักศึกษา ดังที่ทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1986) ระบุว่า พฤติกรรมของบุคคลไม่อาจแสดงออกได้จากพลังภายใน (Inner force) ไม่อาจถูกปรับแต่งหรือเปลี่ยนแปลงได้อย่างอัตโนมัติ (Automatically Shaped) หรือไม่อาจควบคุมได้จากสิ่งเร้าภายนอก (External Stimuli) แต่พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงได้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยด้านพฤติกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภวรรณ เล็กวิไล (2561, p. 29) เรื่อง การพัฒนารูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอนเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตสาธารณะของนักศึกษาหลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร พบว่า คุณลักษณะจิตสาธารณะของนักศึกษา หลังการใช้รูปแบบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ 5 ขั้นตอน สูงกว่าก่อนใช้รูปแบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณลักษณะด้านจิตสาธารณะของนักศึกษา มีความคงทนหลังการใช้รูปแบบ

2) การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผลการวิจัย พบว่า ด้านวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรมนักศึกษาสามารถชื่นชมผลงานของตนเองและของผู้คนที่เกิดจากจิตบริการทั้ง 6 ด้าน และได้รับการเสริมแรงให้เกิดคุณลักษณะจิตบริการ รูปแบบของกิจกรรมพัฒนาขึ้นควรมีวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องต่อการพัฒนากิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ และ วัตถุประสงค์ของการจัดกิจกรรม เพื่อให้ นักศึกษาสามารถกำหนดแนวปฏิบัติแก่ตนเองตามคุณลักษณะจิตบริการ ทั้งในและนอกชั้นเรียนได้ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อเทียบเกณฑ์จากวัตถุประสงค์ข้ออื่น ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้นำนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เห็นว่าการกำหนดวัตถุประสงค์ของรูปแบบกิจกรรมควรมีการสำรวจข้อมูลหรือคุณลักษณะที่จำเป็นของจิตบริการเพิ่มเติม และสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อให้รูปแบบกิจกรรมนั้นมีประสิทธิภาพในการลงมือปฏิบัติกิจกรรม สอดคล้องกับบุญเลี้ยง หุ้มทอง (2556, p. 60) เสนอว่า รูปแบบโดยทั่วไปมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้ 1)หลักการของรูปแบบเป็นส่วนที่กล่าวถึงความเชื่อและแนวคิด ทฤษฎีที่เป็นพื้นฐานของการออกแบบและพัฒนา รูปแบบ ซึ่งจะเป็นการกำหนดจุดประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม และขั้นตอนการดำเนินงานของรูปแบบ 2)จุดประสงค์ของรูปแบบเป็นส่วนหนึ่งที่ระบุถึงความคาดหวังหรือสิ่งที่ต้องการ ให้เกิดขึ้นจากการใช้รูปแบบ 3)กระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เป็นส่วนหนึ่งที่ระบุ ขั้นตอน วิธีการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะใช้ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้บรรลุถึงจุดประสงค์ของรูปแบบ 4)การวัดและประเมินผล เป็นส่วนของการประเมินผลการเรียนรู้ ตามวัตถุประสงค์ของรูปแบบที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัฏญา จันได (2561, p. 95) เรื่อง โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีจุดมุ่งหมายเพื่อสังเคราะห์และนิยามองค์ประกอบของจิตบริการในกลุ่มนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร พบว่า จิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ คือ การมีใจรักในงานบริการ (Mind) การพัฒนาคุณภาพบริการ (Develop) การมีความรับผิดชอบ (Responsibility) การควบคุมอารมณ์และการแก้ปัญหา (Emotional Control and Calmness) การมีความซื่อสัตย์ (Integrity) การมีทัศนคติที่ดีต่องานบริการ (Attitude) การมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (Personality and Relationship) การเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการ (Understanding the Customer) และการมีความรู้ในงานที่บริการ (Knowledge) สำหรับ

โมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธิตสุพรรณบุรี มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี

3) การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผลการวิจัย พบว่า ด้านเนื้อหาและกระบวนการจัดกิจกรรม ด้านเนื้อหาและกระบวนการในขั้นเริ่มเข้าสู่กิจกรรมมีความเหมาะสม/เป็นไปได้โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยทุกข้อสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แต่เมื่อมองเปรียบเทียบรายข้อของขั้นตอนที่ 1 ด้านบทบาทของอาจารย์ผู้สอน/นักศึกษา ได้แก่ ข้อ 1 การจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ให้นักศึกษาได้เกิดแรงจูงใจภายใน เกิดความสนใจเต็มที่ที่จะเรียนรู้ ข้อ 4 การนำเสนอสถานการณ์ใหม่ ๆ ให้นักศึกษาได้ใช้ความคิดเพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์นอกกรอบ ข้อ 7.การให้นักศึกษาได้ร่วมกันพิจารณา อภิปรายเหตุและผลของเหตุการณ์ หรือกรณีศึกษา ขั้นตอนที่ 1 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ ข้อ 3 การนำเสนอคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 2 ขั้นตอนที่ 2 ด้านบทบาทผู้สอน/นักศึกษา ข้อ 3 ผู้สอนประเมินการทำงานของนักศึกษา ข้อ 6 นักศึกษานับที่ประเด็นที่มีความเหมือนและแตกต่างของเพื่อนแต่ละกลุ่ม ขั้นตอนที่ 2 ด้านวิธีการและเทคนิค ข้อ 2 อาจารย์ช่วยอธิบายวิธีการทำงานแบบร่วมมือกันทำงาน ข้อ 5 การปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการของแต่ละกลุ่ม ให้นักศึกษามีอิสระภาพในการลงมือปฏิบัติ ข้อ 8 การมอบหมายงานรายเดี่ยว ขั้นตอนที่ 3 ด้านบทบาทผู้สอน/นักศึกษา ข้อ 4 ผู้สอนให้รางวัลสำหรับรายกลุ่มหรือรายบุคคลในการปฏิบัติกิจกรรมที่ได้รับรางวัล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ตัวแทนผู้นำนักศึกษาของมหาวิทยาลัยพายัพ เห็นว่า เนื้อหาและกระบวนการในการพัฒนาคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามีความจำเป็นอย่างยิ่งในการฝึกฝนให้นักศึกษาได้เกิด การคิดวิเคราะห์ คิดนอกกรอบ ต้องมีเหตุและผลในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา เพราะเป็น คุณลักษณะทางทักษะที่สำคัญของบุคคลในยุคศตวรรษที่ 21 แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงต้องการ อิสระและเสรีภาพในการเลือกที่จะกระทำกิจกรรมซึ่งจะส่งผลประโยชน์ต่อตัวนักศึกษาโดยตรง และขณะเดียวกัน ก็เห็นว่า การเสริมแรงผู้เรียนก็เป็นสิ่งที่จะช่วยให้นักศึกษานั้นเกิด ความภาคภูมิใจต่องานที่ตนเองได้ปฏิบัติไปทั้งแบบส่วนบุคคลและแบบกลุ่ม ดังนี้ พรินซ์ชาร์ท และ ไวท์เฮด (Pritchard & Whitehead, 2004a) ได้นำเสนอขั้นตอนของรูปแบบการบริการสังคมแบบทำงานร่วมกันว่า ครูที่จะนำรูปแบบการบริการสังคมแบบทำงานร่วมกันมาใช้ในการออกแบบและ ปฏิบัติการบริการสังคมจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้ ครู กลุ่มนักนักศึกษา และชุมชนต้องระบุ ความต้องการร่วมกันและต้องร่วมกันอุทิศตนให้กับบริการ ส่วนประกอบของรูปแบบการบริการ สังคมโดยการทำงานในลักษณะโครงการเป็นทีม ทีมจะต้องพัฒนาการบริการสังคมโดยนักศึกษา

ต้องวางแผนผลที่คาดว่าจะได้รับ การทำผ่านโครงการของนักศึกษาและวัดประเมินผลจากผลลัพธ์ของโครงการ จากนั้นพัฒนาทีมและการปฏิบัติจะสะท้อนออกมาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษา สุดท้ายการประเมินผลของทีมจะดูจากการทำโครงการของทีม การให้ข้อมูลย้อนกลับของผู้ร่วมโครงการและการประเมินผลงานของทีม โดยทั้งหมดทีมต้องร่วมมือกันประเมินผล เมื่อครู นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องในชุมชนร่วมกันออกแบบ ปฏิบัติและวัดผลการบริการทางสังคมโดยการทำงานร่วมกัน จะทำให้นักศึกษามีความเจริญเติบโตทางด้านสติปัญญาและกระบวนการทางวิชาการไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาทักษะทางการตัดสินใจและการแก้ปัญหาและนักศึกษาที่เข้าร่วมการบริการทางสังคมโดยการทำงานร่วมกันจะได้พัฒนาความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อชุมชนและบทบาทสมาชิกในชุมชนจากการทำงานร่วมกันกับสถานศึกษาและชุมชนที่ได้เลือก วางแผน จัดหาและสะท้อนจากการให้บริการของนักศึกษาอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รัญญาพร ก่องจันทร์ (2562, p. 50) เรื่อง การพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และจิตอาสา โดยใช้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบริการ สังคม (Service Learning) จากกรณีศึกษา สาขาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อมุ่งพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จิตอาสา และความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้บริการสังคม ในรายวิชาออกแบบและจัดการเรียนรู้ จากผลการวิจัย พบว่า ความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของนักศึกษาที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเสียสละ และด้านความสามัคคี มีคะแนนหลังเรียน สูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4) การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ผลการวิจัย พบว่า ด้านการวัดและประเมินผล จากการศึกษาพบว่าในข้อที่ 3 อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันประเมินตนเองและนักศึกษาที่ร่วมกิจกรรมคนอื่น ๆ หลังทำกิจกรรมมีความเหมาะสม/เป็นไปได้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สูงกว่าเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ในอดีตกระบวนการวัดและประเมินผลกิจกรรมของสถานศึกษาโดยทั่วไป รูปแบบการวัดและประเมินผลอาจมีการประเมินผลแบบทิศทางเดียว หรืออาจใช้เครื่องมือในการวัดและประเมินผลเพียงรูปแบบเดียว เช่น แบบสอบถาม ซึ่งอาจจะได้ผลสะท้อนกลับจากนักศึกษาไม่เพียงพอต่อผลสัมฤทธิ์ที่จะเกิดขึ้น ในปัจจุบันการประเมินผู้เรียนนั้นเครื่องมือในการประเมินมีความหลากหลาย และจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเป็นลักษณะร่วมกันประเมินแบบสองทิศทาง หลายมิติของการประเมิน เน้นการมีส่วนร่วมของ

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งอาจเป็นการแสดงความคิดเห็น หรือความคิดทางประสบการณ์ของนักศึกษา ที่ได้เข้าร่วมกิจกรรม ดังที่ มาร์ค (Mark,2001) ได้เสนอว่าขั้นตอนการสะท้อนกลับของรูปแบบกิจกรรมในการบริการสังคมนั้น ผู้เรียนต้องสามารถที่จะสะท้อนกลับ (Reflection Experiences) ในการทำกิจกรรมเพื่อสังคม นักศึกษาและกลุ่มต้องสามารถสะท้อนประสบการณ์ออกมา การฝึกฝนการสะท้อนในกิจกรรมการบริการจะเป็นส่วนที่ดึงดูดความสนใจแก่ผู้ร่วมงาน และถ่ายทอดความเป็นจิตบริการให้แก่นักศึกษา ซึ่งนักศึกษาต้องตอบประเด็นคำถาม 3 ข้อนี้ได้แก่ สิ่งที่ทำนั้นคืออะไร อะไรที่ทำให้เป็นเช่นนั้น และปัจจุบันเป็นอย่างไร ในขั้นตอนนี้นักศึกษาแต่ละคนจะต้องบอกความหมาย จุดประสงค์ของโครงการ กำหนดความเชื่อมโยง ระหว่างการบริการและสาขาวิชาที่เรียน และบอกผลกระทบจากโครงการที่มีต่อสมาชิก และประโยชน์ของชุมชน เทคนิค การสะท้อนกลับจะแตกต่างกันไปในแต่ละกลุ่ม สอดคล้องกับงานวิจัยของพัทธวรรณ ชูเลิศ และคณะ (2560, p. 28) เรื่อง การพัฒนานักศึกษาพยาบาล Generation Z พบว่า การให้นักศึกษาได้เรียนรู้จากสภาพจริงและกระบวนการสะท้อนคิด เป็นการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคุณสมบัติของนักศึกษาที่อยู่ใน Generation Z ให้มีจิตบริการ

3.2 การเสนอแนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

จากการศึกษาได้แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับสถาบัน จำนวน 6 ข้อ และ แนวทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพระดับคณะ/วิทยาลัย จำนวน 6 ข้อ โดยผู้วิจัยขออภิปรายผลจากการวิจัยดังนี้

- 1.นโยบายระดับสถาบัน จะต้องสอดคล้องกับ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้การพัฒนาแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะจิตบริการ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาคนให้เป็น Smart citizen เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ด้วยการพัฒนาคนให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่ศตวรรษที่ 21 ทำงานในสาขาใหม่ๆ และสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ พัฒนาทักษะแห่งอนาคตของคนวัยทำงาน ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ 9 ท่าน คิดเป็นร้อยละ 100 มีความเห็นด้วยในแนวทางสอดคล้องกับนโยบายระดับสถาบัน โดยมหาวิทยาลัยควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ด้าน การรับรู้ความสามารถของผู้เรียน หมายถึง การไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความพยายามมุ่งมั่นจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รู้จักศักยภาพของตนเอง มีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่นจนงานสำเร็จ พัฒนาบุคลิกภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

ได้ดี มีความมั่นใจ และกระทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา หมายถึง ความสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคที่หลากหลายมาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้ของผู้อื่นโดยไม่ลังเล ด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น หมายถึง การสนับสนุนช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง สร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม พร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่นดูแลผู้อื่น คิดถึงและสนใจความต้องการของผู้อื่น เสียสละเพื่อสาธารณะประโยชน์ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จ ด้านทัศนคติเชิงบวก หมายถึง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน บัณฑิตสามารถคิดเชิงบวกเพื่อแก้ไขปัญหา รับมือกับแรงกดดันได้ดี ไม่กดดันตนเอง คิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ เห็นความสำคัญในการบริการช่วยเหลือผู้เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติ และชื่นชมบุคคลรอบข้างหรือสิ่งต่าง ๆ รอบตนเอง มีเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และมีอารมณ์ที่มั่นคงไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคมได้ง่าย ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง หมายถึง การกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลว รับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น ไม่ละเลย สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม เชื่อตรงและมีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามา ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง หมายถึง มีความพร้อมแบบองค์รวม มีสรรถนะในวิชาชีพของตน สร้างแรงจูงใจที่ดีให้กับตนเองและผู้อื่นได้ มีบุคคลที่เป็นแบบอย่างให้ตนเองในการทำงาน กระตือรือร้น มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น พัฒนาตนเองในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก การเรียนรู้ในปัจจุบัน นอกจากหลักสูตรการเรียนการสอนที่จำเป็นต้องเชื่อมโยงไปสู่การปฏิบัติจริงได้แล้วนั้น การดูแลและการช่วยเหลืออย่างจริงจังจากมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายในการจัดกิจกรรมนั้น ต้องเข้าถึงและเข้าใจสภาพที่เปลี่ยนไปของระบบการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพจะสามารถสร้างผู้เรียนให้ประสบความสำเร็จ และกลายเป็นบุคคลของศตวรรษที่ 21 คือ เป็น Smart Citizen ให้ล้าไปกับนโยบายระดับกระทรวง ซึ่งตอบสนองความต้องการของสังคมในปัจจุบัน มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญในการกับผู้เรียนเป็นสำคัญ ควรให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรม ลงมือปฏิบัติกิจกรรม เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง สามารถสังเคราะห์สิ่งที่ได้รับ

จากการเรียนรู้และนำไปใช้จริงได้ ดังที่ ปริญญา เทวานฤมิตรกุล และชาติ เจริญลาภนพรัตน์ (2552, p. 4) ได้กล่าวถึงหลักการและสำคัญของการเรียนรู้ด้วยการรับใช้สังคม ต้องประกอบไปด้วย 1)การเชื่อมต่อหลักสูตร (Curricular Connection) การเรียนรู้ต้องสามารถทำให้ผู้เรียนได้รับเนื้อหาครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร 2)กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ (Effective Process) การเรียนรู้อาศัยกระบวนการที่ได้รับการออกแบบอย่างเหมาะสม สามารถนำไปสู่การสังเคราะห์ความรู้ใหม่ด้วยกลุ่มผู้เรียนเอง 3)เสียงของนักศึกษา (Student Voice) ผู้เรียนมีส่วนสำคัญในการกำหนดโครงการลงพื้นที่การดำเนินโครงการ และการประเมินผล โดยผ่านขั้นตอนการเตรียมพร้อมที่เหมาะสม 4) การสะท้อนกลับ (Reflection) การสรุปและถอดบทเรียนต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิด แสดงความคิดเห็น แบ่งปันที่ค้นพบและเขียนประสบการณ์ที่ได้รับจากการปฏิบัติ รวมถึงการร่วมกันสรุปองค์ความรู้ใหม่ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม 5)ความร่วมมือกับชุมชน (Community Partnership) ความร่วมมือกับชุมชนรอบมหาวิทยาลัยจะส่งเสริมให้โครงการตรงกับความต้องการของชุมชน การลงพื้นที่เพื่อสำรวจปัญหาและเชื่อมโยงกับชุมชนเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะทำให้โครงการมีผลสัมฤทธิ์ในระยะยาวและเกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรญาพร ก่องขันธุ์ (2562, p. 50) เรื่อง การพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และจิตอาสา โดยใช้การจัดการกิจการการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) จากกรณีศึกษา สาขาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อมุ่งพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จิตอาสา และความพึงพอใจของนักศึกษาที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้บริการสังคม ในรายวิชาออกแบบและจัดการเรียนรู้ พบว่า ความพึงพอใจของนักศึกษา ที่เรียนด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม มีความพึงพอใจของนักศึกษาโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2.นโยบายระดับคณะ/วิทยาลัย จะต้องสอดคล้องกับ นโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และนโยบายมหาวิทยาลัยพายัพ โดยคณะ/วิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อน กระตุ้นส่งเสริมในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมที่เชื่อมโยงกับคุณลักษณะจิตบริการ ด้าน การรับรู้ความสามารถของผู้เรียน หมายถึง การไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น มีความพยายามมุ่งมั่นจนบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ รู้จักศักยภาพของตนเอง มีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่นจนงานสำเร็จ พัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี มีความมั่นใจ และกระทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้ ด้านทักษะการแก้ไขปัญหา หมายถึง ความสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคที่หลากหลายมาช่วยเหลือในการแก้ไข

ปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วม มีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น เพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้ของผู้อื่นโดยไม่ลังเล ด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น หมายถึง การสนับสนุน ช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง สร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม พร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่น ดูแลผู้อื่น คิดถึงและสนใจความต้องการของผู้อื่น เสียสละเพื่อสาธารณะประโยชน์ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จ ด้านทัศนคติเชิงบวก หมายถึง เมื่อต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน บัณฑิตสามารถคิดเชิงบวกเพื่อแก้ไขปัญหา รับมือกับแรงกดดันได้ดี ไม่กดดันตนเอง คิดสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ เห็นความสำคัญในการบริการช่วยเหลือผู้ เพื่อสร้างความประทับใจให้ผู้อื่นอย่างเป็นธรรมชาติ และชื่นชมบุคคลรอบข้างหรือสิ่งต่าง ๆ รอบตนเอง มีเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และมีอารมณ์ที่มั่นคงไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคมได้ง่าย ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง หมายถึง การกล้าคิด กล้าตัดสินใจ ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลว รับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น ไม่ละเลย สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ซื่อตรงและมีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามา ด้านการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง หมายถึง มีความพร้อมแบบองค์รวม มีสมรรถนะในวิชาชีพของตน สร้างจุดแข็งที่ดีให้กับตนเองและผู้อื่นได้ มีบุคคลที่เป็นแบบอย่างให้ตนเองในการทำงาน กระตือรือร้น มีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น ยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร เห็นคุณค่าของตนเองและผู้อื่น พัฒนาตนเองในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก อาจารย์ผู้สอนเป็นผู้ที่มีความใกล้ชิดกับนักศึกษามากที่สุด และตัวนักศึกษาเองก็มีความไวใจในตัวอาจารย์มากกว่าบุคคลอื่น ๆ ในคณะ/วิทยาลัย สามารถส่งผลต่อวิธีการคิด การกระทำของนักศึกษาอย่างมาก สามารถเป็นตัวแบบที่ดีในด้าน การคิด ความรู้สึก การกระทำ หรือสร้างแรงบันดาลใจ กระตุ้นให้นักศึกษาได้ดีที่สุด ดังที่ ประเวศ วะสี (2542, p. 20) ระบุว่าบุคคลที่มีจิตบริการควรมีองค์ประกอบด้วยกัน 3 ด้าน คือ 1)ด้านความคิด (Cognition) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความคิดที่เป็นส่วนของการรู้ หรือเกิดความรับรู้ของความเป็นหลัก เช่น การรับรู้ (Perception) ความทรงจำ (Memory) ความมีเหตุผล (Reasoning) และการใช้ปัญญา (Intellect) 2)องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective) เป็นส่วนที่ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งเป็นสิ่งกระตุ้นความคิดอีกต่อหนึ่ง เป็นส่วนของความรู้สึกทางใจของความเป็นหลักที่รวมเอาความรู้สึกของบุคคลในด้านบวกหรือด้านลบ 3)องค์ประกอบทางด้านการปฏิบัติ หรือการกระทำ

(Behavior) เป็นองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดแนวโน้มในทางปฏิบัติ หรือปฏิกริยาตอบสนองเมื่อมีสิ่งเร้าที่เหมาะสม ซึ่งส่วนนี้ต้องอาศัยความเข้าใจ หรือความคิดรวบยอด (Concept) เกี่ยวกับสิ่งนั้นเป็นพื้นฐาน สอดคล้องกับ ยุทธนา วรณปิติ (2542b, pp. 181-183) ระบุว่า บุคคลที่มีจิตสาธารณะต้องคำนึงถึงส่วนรวม และมีคุณลักษณะดังนี้ 1) การทุ่มเทและอุทิศตน สิทธิพลเมืองต้องสอดคล้องกับความรับผิดชอบทางสังคม บุคคลไม่เพียงแต่ปฏิบัติตามสิทธิเท่านั้น แต่ต้องปฏิบัติเพื่อช่วยเหลือให้บริการแก่บุคคลอื่น เพื่อพัฒนาสังคมด้วยอาทิ ถ้าต้องการให้ผู้แทนราษฎรมีความรับผิดชอบต่อความต้องการ และประโยชน์ของประชาชน ประชาชนก็ต้องให้ความเอาใจใส่และติดตาม ไม่เพียงทำการหย่อนบัตรเลือกตั้งเท่านั้น ต้องเสียสละเวลาให้ในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับการเมืองระดับท้องถิ่น และในสถาบันต่าง ๆ 2) เคารพความแตกต่างระหว่างบุคคล จากกระแสปัจเจกชนนิยม ส่งผลให้คนในสังคมมีลักษณะปิดกั้นตัวเอง ไม่ได้วางใจผู้อื่น เลือกคบเฉพาะกลุ่มที่มีความเหมือนกัน ไม่สนใจการเมืองทำให้ไม่สามารถปฏิบัติภารกิจของสังคมเพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวม เกิดข้อขัดแย้งการยุติข้อขัดแย้งโดยการฟังเสียงข้างมาก ไม่นำไปสู่ประโยชน์ของส่วนรวม ดังนั้นผู้ที่มีจิตสาธารณะถึงส่วนรวม ต้องเป็นพลเมืองในฐานะที่เป็นเอกลักษณ์ทางสังคมสมัยใหม่ มีความอดทนตระหนักถึงการมีส่วนร่วม ไม่ทำให้ได้อย่างที่ต้องการเสมอไป ต้องเคารพ และยอมรับความแตกต่างที่หลากหลาย และหาวิธีการอยู่ร่วมกับความขัดแย้งโดยการแสวงหาทางออกร่วมกัน การจำแนกประเด็นปัญหา การใช้เหตุผลในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การตัดสินใจ ต้องมีการพูดแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุด เพื่อหาข้อยุติ สร้างการเข้าร่วมรับรู้ ตัดสินใจ และฉันทกกำลังเพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกฝ่าย 3) คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตนและส่วนรวม คนในสังคมต้องคิดถึงการเมือง ในฐานะกิจการเพื่อส่วนรวม และเพื่อคุณธรรมมากขึ้น และ 4) การลงมือกระทำ การวิพากษ์วิจารณ์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้สถานการณ์ดีขึ้น ต้องลงมือกระทำ โดยเริ่มจากครอบครัวในการวางฐานะให้เกิดการอบรม ด้านจริยธรรมของพลเมือง สถาบันการศึกษาไม่เป็นเพียงแต่เป็นสถานที่ฝึกอบรม และให้ความรู้เท่านั้น ต้องรับช่วงต่อการสร้างค่านิยมที่เหมาะสมต่อจากครอบครัว รวมทั้งเครือข่ายสังคมที่เกิดขึ้นระหว่างเพื่อนบ้าน ที่ทำงาน สโมสร สมาคมต่าง ๆ เชื่อมโยงบุคคลที่สนใจเรื่องของตนเองเข้าเป็นกลุ่มที่ใส่ใจผู้อื่นช่วยดำรงรักษาประชาคม สังคม และกฎจริยธรรม รวมทั้งสถาบันที่มีอิทธิพลสูงต่อสังคม คือ สถาบันศาสนา และสื่อมวลชน นับว่ามีบทบาทสำคัญในการสร้างให้สังคมเข้มแข็ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวนทอง เขาวงกิตพิงศ์ และสมชัย วงษ์นายะ (2560, p. 51) เรื่อง จิตสาธารณะของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร หาแนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร และประเมิน แนวทางการพัฒนาจิต

สาธารณะศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่า 1) จิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านการยอมรับและปฏิบัติตามกฎกติกาทางสังคม ด้านความเอื้ออาทรและความสามัคคี ด้านความเสียสละเพื่อส่วนรวม ด้านการช่วยเหลือผู้อื่น และด้านการตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม ตามลำดับ 2) แนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมี 12 แนวทาง สำหรับแนวทางที่สำคัญประกอบด้วย การส่งเสริมให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมตามวิถีชีวิต ประเพณี และวัฒนธรรมของชุมชน การส่งเสริมให้นักศึกษาในโปรแกรมวิชาต่าง ๆ ร่วมมือกับครูในสถานศึกษาให้บริการวิชาการแก่นักเรียนระดับประถมศึกษาหรือมัธยมศึกษาด้วยการจัดกิจกรรมทางวิชาการต่าง ๆ การส่งเสริมให้มีกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ที่ทำโดยหมู่คณะทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การส่งเสริมให้นักศึกษาเสนอหรือจัดกิจกรรมจิตสาธารณะโดยให้นักศึกษาดำเนินการเอง และจัดทำสมุดบันทึกความดีให้กับนักศึกษาโดยส่งเสริมให้นักศึกษานำบันทึกการทำความดีเมื่อตนเองได้ทำให้กับบุคคลอื่น 3) ผลการประเมินแนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษาคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร พบว่าแนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะส่วนใหญ่มีความเหมาะสม มีความเป็นไปได้และเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาระยะที่ 1 การประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวัง คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ทำให้ทราบลำดับความต้องการจำเป็นของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ทั้งหมด 6 คุณลักษณะ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยพายัพ ดังนี้

1. คุณลักษณะด้านการรับรู้ตนเอง มีความต้องการจำเป็นเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น ดังนั้น มหาวิทยาลัยพายัพควรพัฒนาและจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกใช้ความสามารถของตนเอง และเข้าใจตนเองว่ามีความสามารถด้านใดมากที่สุด หรือความสามารถด้านใดควรที่จะได้รับการพัฒนา เป็นการจัดประสบการณ์นักศึกษาฝึกฝน ความอดทน ความมุ่งมั่น จนสำเร็จให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้

2. คุณลักษณะจิตบริการด้านการแก้ไขปัญหา มีความต้องการจำเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตสามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น มหาวิทยาลัยพายัพควรพัฒนาและจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เรียนรู้ในการที่จะคิด

วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาจากสถานการณ์จริง เพื่อจะได้เข้าใจถึงวิธีการคิดแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ คิดได้หลากหลายมิติของความน่าจะเป็น โดยใช้ประสบการณ์ที่เคยได้รับจากการเรียนรู้ในหนังสือออกมาใช้ให้เกิดเป็นรูปธรรม หรือส่งผลประโยชน์ให้กับตัวนักศึกษาเองและผู้อื่น และเพื่อเป็นการสะสมประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะนำไปสู่การไขปัญหาได้อย่างตรงจุด

3. คุณลักษณะจิตบริการด้านการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น มีความต้องการจำเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตสนับสนุนเกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง ดังนั้น มหาวิทยาลัยพายัพควรพัฒนาและจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาเรียนรู้ไม่เพียงแต่เป็นผู้รับ แต่จะเรียนรู้และฝึกในการเป็นผู้ให้ เข้าใจถึงใจเขาใจเรา แม้สังคมไทยในปัจจุบันมีความลำเส้นไปในรูปแบบของสังคมปัจเจกนิยม วัตถุนิยม ก็ตาม แต่การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่สวนกระแสสังคม คือในนักศึกษาเริ่มคิดถึงการเอาใจใส่ผู้อื่น เสียสละเพื่อผู้อื่น เรียนรู้ที่จะทำดีเพื่อผู้อื่นได้ เพื่อจะสร้างสรรค์สังคมให้มีความสันติสุขและเป็นสังคมแห่งการให้

4. คุณลักษณะจิตบริการด้านการมีทัศนคติเชิงบวก มีความต้องการจำเป็นอันดับแรก คือ เมื่อการทำงานเกิดปัญหา บัณฑิตจะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ดังนั้น มหาวิทยาลัยพายัพควรพัฒนาและจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษามีประสบการณ์ด้านการแสดงออกทางความคิดเชิงบวกเพื่อที่จะเข้าใจถึงทัศนคติของนักศึกษาในปัจจุบันว่าเป็นเช่นไร เพื่อการเสริมสร้างความคิดเชิงบวกให้ไปถึงจุดที่สามารถพาตนเองไปสู่ความสามารถในคิดและแก้ไขปัญหาได้

5. คุณลักษณะจิตบริการด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง มีความต้องการจำเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม ดังนั้น มหาวิทยาลัยพายัพควรพัฒนาและจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกที่จะคิด ตัดสินใจ และแสดงความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง เพราะนักศึกษาที่สามารถคิดและตัดสินใจได้ดีจะสามารถพัฒนาตนเองไปยังการมีภาวะผู้นำเช่นกัน

6. คุณลักษณะจิตบริการด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง มีความต้องการจำเป็นอันดับแรก คือ บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวม ทั้งร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่ ดังนั้น มหาวิทยาลัยพายัพควรพัฒนาและจัดกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกมองหาสิ่งที่จะส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง เพราะเมื่อนักศึกษามีแรงจูงใจที่ดีในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว นักศึกษาก็จะสามารถทำได้ดี และเป็นคนที่แอคทีฟในการทำสิ่งนั้น ๆ แบบมีความพร้อมทั้งร่างกาย จิตใจ และมีความสุข

ข้อเสนอแนะในการนำรูปแบบไปใช้

1. การนำรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการไปใช้ ต้องมีหลักการ และการตั้งจุดประสงค์ของรูปแบบต้องพัฒนามาจากแนวคิด และทฤษฎีที่เหมาะสมกับ คุณลักษณะที่ต้องการพัฒนานักศึกษา

2. อาจารย์ผู้สอนมีบทบาทในการในการนำอธิบาย และให้คำแนะนำนักศึกษาอย่าง ใกล้ชิด รวมถึงการถ่ายทอดแนวคิด และประสบการณ์ใหม่ๆ เพื่อให้นักศึกษาได้เกิดประสบการณ์ ด้านการคิด วิเคราะห์ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างกรอบสรุปความรู้ ควรสร้างบรรยากาศใน นักศึกษามีส่วนร่วมโดยการให้โอกาสในการสะท้อนกลับความคิดเห็นอย่างมีอิสระภาพ อาจารย์ไม่ ประเมินนักศึกษาด้วยวิธีการประเมินด้วยเครื่องมือชนิดเดียว แต่นำวิธีและเครื่องมือที่มีความ หลากหลายมิติมาช่วยในการประเมินทุกขั้นตอนในการจัดกิจกรรม เพื่อช่วยกระตุ้น และเสริมแรง ให้นักศึกษาเกิดการตระหนัก และเห็นคุณค่าในกิจกรรมที่ตนได้รับจากการปฏิบัติตามทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น และสังคม

ข้อเสนอแนะผลจากการให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายไปปฏิบัติ.

ผลจากการการศึกษาระยะที่ 3 การประเมินรูปแบบและเสนอแนะแนวทางการจัด กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพทำให้ทราบถึง ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายนำไปปฏิบัติ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยพายัพ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ระดับสถาบัน คือ ควรกระตุ้นส่งเสริมให้มีการจัด กระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนานักศึกษาให้เกิดการเรียนรู้ ให้เกิดคุณลักษณะจิต บริการด้านการรับรู้ตนเอง การคิด วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อ ผู้อื่น การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และการมีแรงจูงใจภายใน ตนเอง โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้าน งบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ระดับคณะ/วิทยาลัย คือ พัฒนารูปแบบและจัด กิจกรรมให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะจิตบริการด้านการรับรู้ตนเอง การคิด วิเคราะห์และแก้ไขปัญหา การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และการมีแรงจูงใจภายในตนเอง โดยมีอาจารย์ภายใน คณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมใน กิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาคุณลักษณะจิตบริการตัวแปรอื่น ๆ เพื่อให้ได้ตัวแปรจิตบริการที่เหมาะสมกับบริบท สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป
2. ควรศึกษารูปแบบการพัฒนานักศึกษารูปแบบอื่น ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการในการพัฒนานักศึกษา ตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย
3. ควรมีการนำรูปแบบกิจกรรมไปใช้กับสถาบันอุดมศึกษาอื่น ๆ ที่มีความต้องการในการพัฒนานักศึกษาด้านจิตบริการ



บรรณานุกรม

- Arends, R. I. (1999). *Learning to teach*. New York: McGraw-Hill Companies.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Bandura, A. (2009). Cultivate self-efficacy for personal and organizational effectiveness. In E. A. Locke (Ed.), *Handbook of principles of organization behavior* (2 ed.). Oxford, UK: Oxford.
- Blocher, D. H. (1978). Campus learning environments and the ecology of student development. In J. H. Banning (Ed.), *Campus ecology: A perspective for student affairs* (pp. 17-23). Cincinnati, OH: NASPA.
- Booth, D. L. F. (1987). *Project Word* (2 ed.). Oxford: The Alden Press.
- Brooks-Harris, J. W., & Stock-Ward, S. R. (1999). *Workshops: Designing and facilitating experiential learning*. Thousand Oaks CA: Sage Publications.
- Chickering A.W. and Reisser, L. (1993). *Education and Identity*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chickering, A. W. (1969). *Education and Identity*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Chickering, A. W. (1974). *Education and Identity*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. New York: Harper and Row.
- Delve, D., Mintz, S. D., & Stewart, G. M. (1990). *Community Service as values education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Dewey, J. (1962). *The relation of theory to practice in education*. Cedar Falls, IA: The Association for Student Teaching.
- Eisner. (1976). Educational connoisseurship and criticism: Their form and functions in education evaluation. *Journal of Aesthetic Education*, 39(2), 192-193.
- Erikson, E. (1950,1963). Stages of Psychosocial Development.
- Gale, E. N., & Stern, J. A. (1967). Conditioning the electrodermal orienting response. *Psychophysiology* 3(3), 291-301.
- Georgia Department of Education. (1997). *Service Learning Making a World of Difference*

for Students. Retrieved from

http://www.tennessee.gov/education/ci/service/add_info.shtml

Gilligan, C. (1982). *Different Voice: Psychological Theory and Women's Development*.

Good, C. V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill.

Hausser, D. L. (1980). Hausser, D.L. (1980). Comparison of different models for organizational analysis. In E. E. Lawler, D. A. Nadler, & C. Cammann (Eds.), *Organizational assessment perspective on the measurement of organizational behavior and the quality of work life*. New York: John Wiley & Son.

Havighurst, R. J. (1948). *Developmental Tasks Theory*.

Heath, D. J. (1977). The growth of density perturbations in zero pressure Friedmann–Lemaître universes. *Monthly Notices of the Royal Astronomical Society*, 179(3), 351-358.

Heath, R. (1967). *The Reasonable Adventurer*. Pittsburgh: University of Pittsburgh Press.

Holland, J. L. (1973). *Making Vocational Choices: A Theory of Careers*.

Hurst, J. C., & Pratt, G. A. (1984). Enhancing students' intellectual and personal development. In R. B. Winston Jr., T. K. Miller, S. C. Ender, T. J. Grites, & Associates (Eds.), *Developmental academic advising: Addressing students' educational, career, and personal needs* (pp. 173-196). San Francisco: Jossey-Bass.

James S. Kerr, C. L. (1969). *A Christian's dictionary : 1,600 names, words and phrases*. Philadelphia: Fortress Press.

Jr., W. E. C. (1976). The Cross Model of Psychological Nigrescence.

Jung, C. G. (1971). *psychological types*.

Katz, L. C., & Chard, S. C. (1994). *Engaging Children's minds: The Project approach*. Norwood, NJ: Ablex.

Keeves, J. P. (1988). *Educational research methodology, and measurement: An international handbook*. Oxford, England: Pergamon Press.

Kegan, R. (1982). *Theory of the Evolution of Consciousness*.

Keniston, K. (1971). *Youth and dissent: The rise of a new opposition*. New York: Harcourt

Brace Jovanovich.

- King, P. M., Kitchener, K. S., Davison, M. L., Parker, C. A., & Wood, P. K. (1983). The justification of beliefs in young adults: A longitudinal study. *Human development*, 26(2), 106-116.
- Kitchener, K. S. (1985). *Ethical principles and ethical decisions in student affairs*. In H.J. Cannon & R. D Brown. (Eds.) *Applied ethics in student services, New Directions for Student Services*. San Francisco: Jossey-Bass7.
- Kitchener, P. M. K. a. K. S. (2002). The Reflective Judgment Model: Twenty Years of Research on Epistemic Cognition.
- Kohlberg, L. (1968). The child as a moral philosopher. *Psychology Today*, 2, 25-30.
- Kohlberg, L. (1971). *From Is to Ought: How to Commit the Naturalistic Fallacy and Get Away with It in the Study of Moral Development*. New York: Academic Press.
- Kohlberg, L. (1981). *Essays on moral development*. San Francisco: Harper & Row.
- Kohlberg, L. (1984). The Relationship of moral Judgment to Moral Action. In L. Kohlberg (Ed.), *Essays on Maral Development (Vol. 2)*. New York: Harper & Row.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Englewood cliffs, N. J.: Prentice Hall, Inc.,.
- Likert, R. A. (1932). Technique for the Measurement of Attitudes: Arch Psychological.
- Loevinger. (1976). Ego Development.
- Longman, C. (2009). *Longman Dictionary of contemporary English*. England: Pearson Education.
- Madaus, G. F., Scriven, M.S., & Stufflebeam, D.L. (1983). *Evaluation Models viewpoints on educational and human services evaluation (8th ed)*. Boston: Khuwer-Nijhoff.
- Mark, R. D. (2001). *Creating sustainable community programs: examples of collaborative public administration*. Westport: Praeger.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harpers and Row.
- McCarthy, B. (1985). What 4 Mat Training Teaches Us about Staff Development. *Education Leadership*, 42(7), 16-85.
- McLeod, S. (2020). Maslow's Hierarchy of Needs. Retrieved from

<https://www.simplypsychology.org/maslow.html>

McLeod, S. A. (2007). Maslow's Hierarchy of Needs. Retrieved from

<http://www.simplypsychology.org/maslow.html>

Michael, H. M., Michael, A., & Khendouri, F. (1985). *Management: Individual and Organizational Effectiveness* (2nd ed.). New York: Harper & Row.

Millett, J. D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.

Moos, R. (1976). A Typology of Family Social Environments.

Myers, I. B. (1987). *Introduction to type: A description of the theory and applications of the Myers-Briggs Type Indicator*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

Nadler, D. A. (1980). *Role of Model in Organization Assessment*. New York: John Wiley & Son.

Perry, W. (1970). *Forms of intellectual and ethical development in the college years: A scheme*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

Perry, W. (1978). Comments on chapter 2. In C. A. Parker (Ed.), *Encouraging development in college students*. Minneapolis: University of Minnesota.

Pervin, L. A., & Smith, S. H. (1968). Further test of the relationship between satisfaction and perceived self-environment similarity. *Percept Mot Skills*, 26(3), 835-838.

Piaget, J. (1932). *The Moral Judgement of the Child*. New York: The Free Press.

Pritchard, F. F., & Whitehead, I. G. (2004a). *Serve and learn: implementing and evaluating service-learning in middle and high school*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Rodgers, R. F. (1989). Student development. *Student services: A handbook for the profession*, 2, 117-164.

Sanford, N. E. (1956). Personality development during the college years. *Personnel and Guidance Journal*, 35, 74-80.

Steiner, G. A. (1969). *Individual Behavior and Group Achievement*. New York: Oxford University Press.

Stoner, J. A. F., & Wankel, C. (1986). *Management* (3rd ed.). Englewood Cliffs:

Prentice-Hall.

Willer, D. (1967). *Scientific Sociology: Theory and Method*. New York: Prentice Hall.

กนิษฐา นาวารัตน์. (2549). การพัฒนารูปแบบและกลยุทธ์การส่งเสริมความเป็นศูนย์กลางการศึกษานานาชาติของประเทศไทยในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้.

(ปริญญา ค.ด. อุดมศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กรรยา พรรณา. (2559). จิตสาธารณะ...สร้างได้ง่ายนิดเดียว. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กวี วงศ์พุ่ม. (2539). ภาวะผู้นำ (4 ed.). กรุงเทพฯ: ปิ.เค.อินเตอร์พริ้นส์.

คัมภีร์ สุดแท้. (2553). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานวิชาการสำหรับโรงเรียนขนาดเล็ก.

(ปริญญานิพนธ์ ปร.ด. การบริหารการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

จักรกฤษณ์ โปณะทอง, ไพฑูรย์ สีนลารัตน์, วาสนา วิสฤตาภา, & นักรบ หมี่แสน. (2560). อุดมศึกษาสาขาวิชาที่ถูกลืม (Vol. 2). โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย:

วิทยาลัยครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

จำนงค์ อติวัฒน์สิทธิ. (2545). สังคมวิทยาตามแนวพุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร.

จิราภรณ์ อรุณากูร. (2557). พ่อแม่เลี้ยงลูกอย่างไรในยุค "Gen Z". Retrieved from

<http://www.thaihealth.or.th/content/25728-พ่อแม่เลี้ยงลูกอย่างไร%20ใน%20ยุค%20Gen%20Z.html>.

ชัยวัฒน์ สุทธิรัตน์. (2552). สอดเด็กให้มีจิตสาธารณะ. พิษณุโลก: วี พรี้น (1991).

ชูชัย ศุภวงศ์ และคณะ. (2540). ประชาสังคมกับการพัฒนาสุขภาพ: บทวิเคราะห์ทางวิชาการ.

นนทบุรี: สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2538). ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรม: การวิจัยและการพัฒนาบุคคล.

กรุงเทพมหานคร: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ทวนทอง เขาวงกตพิงค์, & สมชัย วงษ์นายะ. (2560). แนวทางการพัฒนาจิตสาธารณะของนักศึกษา

คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร. สักทอง: วารสารมนุษยศาสตร์และ

สังคมศาสตร์, 23(2), 51-61.

ทิตนา แหมมณี. (2550). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 6 ed.). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

ทิตนา แหมมณี. (2555). ศาสตร์การสอน (พิมพ์ครั้งที่ 15 ed.). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธัญญาพร ก่องจันทร์. (2562). การพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และจิตอาสา โดยใช้การ จัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service learning) :กรณีศึกษาสาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม. วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร, 16(73), 50-57.
- ธิดารัตน์ บุญนุษ. (2543). การพัฒนากิจกรรมนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพมหานคร: ส่วนวิจัยและพัฒนาสำนักงานมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.
- นริรัตน์ วิจิตรแก้ว. (2542). การพัฒนานักศึกษาตามความคิดของอาจารย์และการประเมินตนเองของนักเรียน นักเรียน นักศึกษานาฏศิลป์ชั้นกลางและชั้นสูงวิทยาลัยนาฏศิลป์. (ปริญญา นิพนธ์ กศ.ม. การอุดมศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.
- นฤมล จิตรเอื้อ. (2561). การวิเคราะห์องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. วารสารบริหารธุรกิจเทคโนโลยีมหานคร, 15(1), 193-219.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2544). การพัฒนาการสอน. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญเลี้ยง ทุมทอง. (2556). ทฤษฎีและการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้ (*Theories and development instructional model*). กรุงเทพฯ: เอสพีเนตติ้ง ไทย แพลคเตอร์.
- ประกายรัตน์ ภัทรธิตี. (2560). แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพัฒนาการเด็ก. เอกสารประกอบการเรียนการสอน. [คู่มือชุดวิชาพัฒนาวัยเด็ก].
- ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา. (2549). ราชกิจจานุเบกษา. Retrieved from
- ประนอม รอดคำดี. (2537). รูปแบบการพัฒนาระดับความสุขสมบุรณ์ของนิสิตนักศึกษา ในกรุงเทพมหานคร. (ปริญญา นิพนธ์ ค.ม. อุดมศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ประยุทธ์ ปยุตโต. (2532). หลักการศึกษาในพระพุทธศาสนา (พิมพ์ครั้งที่ 3 ed.). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประเวศ วะสี. (2542). วิสัยทัศน์ของกระบวนการเรียนรู้ในหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิชาการ, 2(1), 8-11.
- ปริญญา เทวานฤมิตรกุล และชาลี เจริญลาภนพรัตน์. (2552). การสอนคุณธรรมจริยธรรมผ่านการเรียนแบบ Serving Learning. Retrieved from จาก <http://www.rtafa.ac.th/index.php>

- ปัญญา ทองนิล. (2553). การพัฒนารูปแบบสมรรถภาพการสอนโดยการบูรณาการแบบสอดแทรก สำหรับนักศึกษาครูเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน. (ปริญญานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาหลักสูตรและการสอน), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- พรพรรณ สุทธานนท์ (2538). คุณลักษณะและวิธีการเข้าสู่ตำแหน่งของผู้บริหาร โรงเรียนเทศบาล เมืองในเขตการศึกษา 12. (ปริญญานิพนธ์ศึกษามหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยบูรพา, บัณฑิตวิทยาลัย.
- พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุญ. (2556). ทฤษฎีจิตวิทยาการพัฒนา(ฉบับปรับปรุง). กรุงเทพฯ: แอคทีฟพริ้นท์.
- พรณอร อุฑาภาพ. (2547a). กลยุทธ์การผลิตบัณฑิตในยุคโลกาภิวัตน์. วารสารพวงแสง, 23, 33-43.
- พรณอร อุฑาภาพ. (2547b). สถาบันวิชาชีพและการพัฒนาวิชาชีพครู (Vol. คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร): สกลนคร.
- พระศรีสิทธิมนูณี และสุภาพรรณ เพิ่มพูน. (2559). รายงานการวิจัยเรื่อง การพัฒนาจิตอาสาโดย กระบวนการฟื้นฟูแหล่งเรียนรู้ในชุมชนของนักเรียนโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิต กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พัฒนา พรหมณี, ศรีสุวรรณค์ เขียมสะอาด, & ปณิธาน กระสังข์. (2560). แนวคิดการสร้างและพัฒนา รูปแบบเพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านการสาธารณสุขสำหรับนักสาธารณสุข. วารสารสมาคม สถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 18(2), 28-36.
- พัฒนา พรหมณี, ศรีสุวรรณค์ เขียมสะอาด, และปณิธาน กระสังข์. (2560). แนวคิดการสร้างและพัฒนา รูปแบบเพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านการสาธารณสุขสำหรับนักสาธารณสุข. วารสาร สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี, 6(2), 128-135.
- พัทธวรรณ ชูเลิศ, บุญตา สุขวดี และ มนัสชนก กุลพานิชย์. (2560). การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z วารสารการพยาบาลการสาธารณสุข และการศึกษา, 18(2), 28-34.
- เพ็ญภา วันศรี. (2560). ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการรับใช้สังคม ที่เสริมสร้างจิตสาธารณะ ของนักเรียนชุมนุมจิตสาธารณะ. (ปริญญานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต), สาขาหลักสูตรและการสอน, มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร. (2543). ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร. กรุงเทพฯ: มิ่งมิตร.

ภัทรภร สีทองดี. (2559). การพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมจิตสาธารณะของนิสิตใน

สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต), สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

มหาวิทยาลัยพายัพ. (2559). เอกลักษณ์/อัตลักษณ์ มหาวิทยาลัย. Retrieved from

<https://www.payap.ac.th/home/?load=content&lang=th&id=0000000006>

มหาวิทยาลัยพายัพ. (2560). สัจจะและบริการ. เชียงใหม่: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยพายัพ.

มหาวิทยาลัยพายัพ. (2561). รายงานโครงการศึกษาคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยพายัพในระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2561. Retrieved from เชียงใหม่:

มหาวิทยาลัยพายัพ. (2562a). แผนปฏิบัติการประจำปี มหาวิทยาลัยพายัพ 2562.

เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยพายัพ.

มหาวิทยาลัยพายัพ. (2562b). รายงานสำรวจความคิดเห็นต่อหลักสูตรและสาขาที่เรียนของบัณฑิตและมหาบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2561. เชียงใหม่:

สำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2546). ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา.

นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

มั่ง ศรีเจริญ. (2539). คุณลักษณะของผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีที่พึงประสงค์ของสถาบันราช

ภัฏ: กรณีสถาบันราชภัฏในกลุ่มรัตนโกสินทร์ (ปริญญาโท ศศ.ม. พัฒนาทรัพยากรมนุษย์), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

มานิตา ชูช่วย. (2561). จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ:กรณีศึกษา

มหาวิทยาลัยสงฆ์. (หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต), มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,

มาลี สืบกระแสน. (2552). การพัฒนารูปแบบองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษา. (ปริญญาโท ป.ด. การบริหารการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม, กรุงเทพฯ.

มียากาวะ ทาดาโอะ. (2550). เศรษฐมิติเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: ไร่แจ่ง.

ยุทธนา วรภูมิ. (2542b). สำนักพลเมือง: ความเรียงว่าด้วยประชาชนบนเส้นทางประชาคม.

- กรุงเทพฯ: มูลนิธิการเรียนรู้และพัฒนาประชาสังคม.
- เยาวดี วิบูลย์ศรี. (2549). การวัดผลและการสร้างแบบจำลองสัมฤทธิ์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัตน์ะ บัวสนธ์. (2554). วิธีการวิจัยเชิงผสมผสานทางการศึกษา. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 2(2), 17-18.
- รัตนา ตั้งอมร. (2529). ความสำนึกในเรื่องการอนุรักษ์พลังงานของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ในเขตกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยมหิดล: บัณฑิตวิทยาลัย.
- รัตนา ตั้งอมร. (2552). ความสำนึกในการอนุรักษ์พลังงานของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ในเขตกรุงเทพมหานคร. (ปริญญานิพนธ์ ศศ.ม. แวดล้อมศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล,
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. In. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รุ่งนภา จิตรโรจนรักษ์. (2548). การพัฒนารูปแบบการบริหารของคณะกรรมการสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สำหรับประเทศไทย. (ปริญญานิพนธ์ ค.ด. บริหารการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ลินลี ศิริพร, ม. จ., ศุภรใจ เจริญสุข,เฟื่องฟ้า นรพัลลภ, ชนิตา สารอวัลย์แพทย์,. (2557). รูปแบบการจัดการศึกษาแบบบูรณาการกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรม สถาบันพระบรมราชชนก. *Journal of Nursing and Education* 7(1), 39-42.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2528). การวิเคราะห์โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคลากรนิสิตนักศึกษาในมหาวิทยาลัย. (ปริญญานิพนธ์ ค.ม. อุดมศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- วัลลยา ธรรมอภิบาล. (2555). การพัฒนาหลักสูตรเสริมเสริมจิตสาธารณะสำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา. (ปริญญานิพนธ์ กศ.ด. การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ศรีเรือน แก้วกังวาล. (2540). จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย (Vol. 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุกวรณณ์ เล็กวิไล. (2561). นวัตกรรมการเรียนรู้สำหรับการวิจัยชั้นเรียน. กรุงเทพฯ: เอสอาร์พีริ้นติ้ง.

- สมชาติ กิจยรรยง. (2543). การพัฒนาทีมงาน. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชั่นเทคโนโลยี.
- สมโภชน์ เขียมสุภาษิต. (2562). ทฤษฎีและเทคนิคการปรับปรุงพฤติกรรม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและการบริการเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2547). การศึกษาวิเคราะห์รูปแบบที่เหมาะสมในการพัฒนาบัณฑิตอุดมคติไทย. Retrieved from กรุงเทพฯ:
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2554). จิตสาธารณะของมนุษย์ในโลกยุคใหม่. Retrieved from จาก <http://www.blog.rmutt.ac.th/?p=145>
- สำเนา ขจรศิลป์. (2538). มิติใหม่ของกิจการนักศึกษา 2 : การพัฒนานักศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สิน พันธุ์พินิจ. (2553). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทย์พัฒนา.
- สุกัญญา จันใด. (2561). การพัฒนาโมเดลการวัดจิตบริการของนักศึกษาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร. *Journal of Nursing and Education*, 11(3), 95-110.
- สุทธิ ลิขะไชย. (2555). ผลของการใช้โปรแกรมต่อการเห็นคุณค่าในตนเองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 โรงเรียนลอยสายอนุสรณ์ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร. (ปริญาการศึกษามหาบัณฑิต), สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนิสา ทรงอยู่. (2560). ผลของโปรแกรมพัฒนาจิตอาสาตามแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคมของนักศึกษาวิชาชีพครู มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธนบุรี, 11(25), 153-163.
- สุบรรณ พันธ์วิเศษ และชัยวัฒน์ ปัญญาพงษ์. (2552). ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สุภาพร เติวิยะ. (2559). ความมีจิตสาธารณะของนักศึกษาครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ที่เรียนโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยการรับใช้สังคม. วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 6(ก.ค.-ธ.ค. 2559).
- สุวิมล ตีรภานันท์. (2549). การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2558). การวิจัยประเมินความต้องการจำเป็น. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- หุทัย อาจปฐ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ รูปแบบการดำเนินชีวิต และความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง กับการมีจิตสำนึกสาธารณะของนักศึกษาพยาบาล. (ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต), คณะพยาบาลศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดิศักดิ์ เตชปัญญา (2555). การปฏิบัติตนตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของนักเรียนช่วงชั้นที่ 2 ของโรงเรียน บ้านแก้ว อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. (ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาบัณฑิต), มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี,
- อริยา คูหา, & สุวิมล นราองอาจ. (2553). จิตสาธารณะและรูปแบบการดำเนินชีวิตของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตปัตตานี.
- อัญชลี ยิ่งรักษพันธ์. (2550). ผลการใช้สถานการณ์จำลองกับเทคนิคการประเมินจากสภาพจริงเพื่อพัฒนาจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. (ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. การวัดผลการศึกษา), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธ์ (2549). มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ. กรุงเทพฯ: เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน).
- อุทุมพร (ทองอุไทย) จามรมาน. (2541). โมเดลคืออะไร. วารสารวิชาการ, 1(2), 23.



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา
มหาวิทยาลัยพายัพ



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. ดร.อำนวย ทะพิงค์แก รักษาการอธิการบดีมหาวิทยาลัยพายัพ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตนธิ รัชชี ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
(ภารกิจมาตรฐาน และบริหารวิชาการ)
3. อาจารย์สันติภาพ วิริโยทัย ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา
วิทยาลัยพระคริสต์ธรรมแมคกิลวารี
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สายสุนีย์ เกษม คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธัญชัย ทิพยมณฑล ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและ
กิจการพิเศษ คณะนิติศาสตร์
6. อาจารย์กุลวัฒน์ ทศะรินทร์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะ
นิเทศศาสตร์
7. ดร.ภก. ธีรพงศ์ ตั้งใจ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา คณะ
เภสัชศาสตร์
8. ศาสตราจารย์ชัยพร ปัญญา ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายคริสตจักรสัมพันธ์
วิทยาลัยพระคริสต์ธรรมแมคกิลวารี
9. นางอรอุมา ไชยเศรษฐ์ กรรมการฝ่ายพัฒนานักศึกษา
คณะนิเทศศาสตร์
10. ดร.ชนันภรณ์ ใจเสารดี อาจารย์ประจำวิทยาลัยพระคริสต์ธรรม
แมคกิลวารี
11. อาจารย์พูนพิลาศ โรจนสุพจน์ อาจารย์ประจำคณะพยาบาลแมคคอร์มิค
12. อาจารย์กิริติ ไพบูลย์ อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์
13. อาจารย์สุภา พูนผล ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะ
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
14. อาจารย์กัลป์ อุโฆษกิจ อาจารย์ประจำคณะบัญชี การเงินและ
การธนาคาร (ดูแลงานพัฒนานักศึกษา)
15. ศาสตราจารย์ ดร.เอสเธอร์ เวคแมน อาจารย์ประจำวิทยาลัยพระคริสต์ธรรม
แมคกิลวารี
16. นางวรวรรณ ขัติชีนะ ผู้อำนวยการสำนักพัฒนานักศึกษา

17. นายอดิสร เมืองเกียง	เจ้าหน้าที่พัฒนานักศึกษา
18. นางสาวรัตนากร ชูวัฒนเกียรติ	นักศึกษา
19. นายพรสิทธิ์ มหิตพงษ์	นักศึกษา
20. นายธนากร รุ่งเรืองโรจน์	นักศึกษา
21. นางสาวสิริลักษณ์ พรหมสวัสดิ์	นักศึกษา
22. นายทัศนะ เกล้ารากมูล	นักศึกษา
23. นางสาวหทัยชนก ยานะแก้ว	นักศึกษา
24. นางสาวปฐมนิศา วงษ์พันธ์	นักศึกษา
25. นายพัชกร จันตาเวียง	นักศึกษา
26. นางสาวธิดารัตน์ ศรีมี	นักศึกษา
27. นายปฏิวัติ เมืองมา	นักศึกษา
28. ธนวัฒน์ จันเขียว	ผู้ใช้บัณฑิต
29. นางรัชดาภรณ์ เสนางาม	ผู้ใช้บัณฑิต
30. ภญ.จามจุรี คำป้อ	ผู้ใช้บัณฑิต
31. นายรุจน์ บัวเย็น	ผู้ใช้บัณฑิต
32. นายอมร สารสมุทร	ผู้ใช้บัณฑิต
33. นายศรารุท ขอบธรรมกรุดา	ผู้ใช้บัณฑิต
34. คส. สิรินทร ทองเนร	ผู้ใช้บัณฑิต
35. ศจ.พิชาญ ชัยธิ	ผู้ใช้บัณฑิต
36. นายภมร ธาราวิไลสุขสกุล	ผู้ใช้บัณฑิต
37. นายสุรัช บัญเบ็ง	ผู้ใช้บัณฑิต

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตนธิ ริชชี ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
มหาวิทยาลัยพายัพ
2. ดร.สุชาดา รัตนพิบูลย์ ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
(ฝ่ายมาตรฐานหลักสูตร) มหาวิทยาลัย
พายัพ
3. ดร.ปัทมวรรณ จินดารักษ์ ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและการเงิน
(ภารกิจทรัพยากรบุคคลและ แผนงาน)
4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิรา เครือคำอ้าย รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน คณะ
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
5. ดร.ไพศาล แยมวงษ์ อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์และ
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของรูปแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ**

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมพันธ์ วงษ์ดี อดีตอธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ
2. อาจารย์บุญยัง วิษณุหิมาชัย อดีตรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษา
มหาวิทยาลัยพายัพ
3. ดร.ปัทมวรรณ จินดารักษ์ ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและ
การเงิน(ภารกิจทรัพยากรบุคคลและ
แผนงาน)
4. อาจารย์ธนะ เนตรสุลักษณ์ ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย
(ภารกิจพัฒนานักศึกษาและผู้อำนวยการ
สำนักนิติการ)
5. นางพินา จันทะแก้ว ผู้อำนวยการสำนักแผนและพัฒนา
คุณภาพการศึกษา
6. ดร.จักรปรุฬห์ วิชาอัศววิทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาวิชาการบริหาร
การศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏเชียงใหม่
7. ดร.สายฝน แสนใจพรม อาจารย์ประจำภาควิชาวัดและประเมินผล
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
เชียงใหม่
8. อาจารย์นรพนธ์ ธรรมวิเศษศรี วิทยากร นักพูด อาจารย์พิเศษ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่
9. อาจารย์ จารึก วาสนสมพงษ์ ครูชำนาญการพิเศษ วิทยากร
มหาวิทยาลัยการกีฬาแห่งชาติ วิทยาเขต
เชียงใหม่



ภาคผนวก ข

-สรุปการประเมินความสอดคล้องของเครื่องมือ

-การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การประเมินความสอดคล้องของเครื่องมือ (IOC)
แบบประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						IOC
	1	2	3	4	5	ΣR	
การรับรู้ความสามารถของตนเอง							
1. บัณฑิตไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น	1	1	0	0	1	3	0.6
2. บัณฑิตมีความพยายาม มุ่งมั่นจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	1	1	0	1	1	4	0.8
3. บัณฑิตมีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่นเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	1	1	0	0	1	3	0.6
4. บัณฑิตรู้ศักยภาพของตนเองเมื่อร่วมงานกับผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1.0
5. บัณฑิตเข้าใจตนเองทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้	0	1	0	1	1	3	0.6
6. บัณฑิตมีความมั่นใจและมีบุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน	1	1	1	0	1	4	0.8
7. บัณฑิตปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี	1	1	1	0	1	4	0.8
8. บัณฑิตมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้อื่นได้	1	1	1	0	1	4	0.8
9. บัณฑิตพัฒนาบุคลิกภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง	0	1	1	1	1	4	0.8
การมีแรงจูงใจภายในตนเอง							
1. บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใสส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่	1	1	0	1	1	4	0.8
2. บัณฑิตยึดมั่นผูกพัน/จงรักภักดี	0	1	1	0	1	3	0.6

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						IOC
	1	2	3	4	5	ΣR	
(Loyalty) ต่อดังค์กร							
3. บัณฑิตมีสมรรถนะในสาขาวิชาชีพของตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างดี	1	1	0	1	0	3	0.6
4. บัณฑิตเห็นว่าการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่ง	1	1	0	0	0	3	0.6
5. บัณฑิตพัฒนาตนเองในการฝึกช่วยเหลือผู้อื่นเพราะเห็นว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของตน	1	1	1	0	1	4	0.8
6. บัณฑิตเห็นตนเอง และผู้อื่นมีคุณค่า	1	0	1	1	0	3	0.6
7. บัณฑิตสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นได้	1	1	1	1	1	5	1.0
8. บัณฑิตเห็นว่าอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร ของมหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนบัณฑิต เช่น นโยบายในการทำกิจกรรม งบประมาณสนับสนุนในการทำกิจกรรมที่เปิดโอกาสให้บัณฑิตคิดเอง ไม่จำกัดความคิดของบัณฑิตในการคิดรูปแบบกิจกรรม	0	0	0	-1	1	0	0
9. บัณฑิตมีความกระตือรือร้นและมีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น	1	1	0	0	1	3	0.6
10. ในการทำงานบัณฑิตมีบุคคลตัวอย่างเพื่อสร้างแรงจูงใจในการ	1	1	0	1	1	4	0.8

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						IOC
	1	2	3	4	5	ΣR	
ทำงานให้กับตนเอง							
การมีทัศนคติเชิงบวก							
1. บัณฑิตเห็นความสำคัญของการให้บริการและช่วยเหลือผู้อื่น	1	1	-1	1	1	3	0.6
2. บัณฑิตมีวิธีการ หรือเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น	1	1	-1	1	1	3	0.6
3. บัณฑิตมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่ตกใจกลัว หรือไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคม หรือ มีสติตลอดเวลา	1	1	0	0	1	3	0.6
4. บัณฑิตมีวิสัยมองโลกในแบบที่ไม่ต้องกดดันตนเองและผู้อื่น	1	1	1	-1	1	3	0.6
5. บัณฑิตใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ การคิดนอกกรอบในการปฏิบัติงาน	0	1	1	1	1	4	0.8
6. บัณฑิตรับมือกับแรงกดดันของปัญหาชีวิตที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างดี	1	1	1	1	1	5	1.0
7. บัณฑิตสามารถนำเสนอความคิด หรือ มุมมองที่แตกต่าง หลากหลายได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ	1	1	0	0	1	2	0.6
8. บัณฑิตสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่นได้อย่างเป็นธรรมชาติ	1	1	0	1	1	4	0.8
9. เมื่อการทำงานเกิดปัญหาบัณฑิตจะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	1	1	1	0	1	4	0.8
10. บัณฑิตแสดงออกถึงความชื่นชมบุคคลรอบข้างหรือสิ่งต่าง ๆ รอบตัว	0	1	1	1	0	3	0.6

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						IOC
	1	2	3	4	5	ΣR	
การตอบสนองจากการกระทำ ของตนเอง							
1. บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้า หาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่อง หนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่าง เหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1.0
2. บัณฑิตสามารถรับมือกับความ ล้มเหลว ความวิตกกังวล จากการ ตัดสินใจที่ผิดพลาดของตนเอง	1	1	1	1	1	5	1.0
3. บัณฑิตกล้ารับผิดชอบต่อความ ผิดพลาดที่ตนกระทำ ไม่ปิดความ รับผิดชอบ แต่เรียนรู้วิธีเผชิญหน้าต่อ สิ่งที่เกิดขึ้น	1	1	1	1	1	5	1.0
4. บัณฑิตสามารถแลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับผู้อื่น และสร้าง ประสบการณ์ทางความคิดให้กว้าง ขึ้นให้กับตนเอง	1	1	1	-1	1	3	0.6
5. บัณฑิตรู้จักวิธี หรือเทคนิคในการ แสดงความคิดเห็นของตนเองในที่ สาธารณะได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	1	1	5	1.0
6. บัณฑิตยอมรับความคิดของผู้อื่น	1	1	1	-1	1	3	0.6
7. บัณฑิตจัดการกับปัญหาหรือ สถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ด้วย ความจริงใจและซื่อตรง	1	1	1	-1	1	3	0.6
8. บัณฑิตรู้จักให้ และมีน้ำใจต่อคน รอบข้าง	1	1	1	-1	1	3	0.6
9. บัณฑิตจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น	1	1	1	1	1	5	1.0

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						IOC
	1	2	3	4	5	ΣR	
โดยใช้หลักคุณธรรมและเหตุผลในการตัดสินใจ							
10. บัณฑิตมีการตัดสินใจที่ดี ส่งผลดีต่อผู้อื่นมากกว่าประโยชน์ของตนเอง	-1	1	1	1	1	3	0.6
11. บัณฑิตมีสัมมาคารวะแก่ผู้อาวุโส และเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม	1	1	1	-1	1	3	0.6
การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น							
1. บัณฑิตมีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1.0
2. บัณฑิตแสดงออกถึงความสนใจในความต้องการของผู้อื่นมาก ประโยชน์ส่วนตัว	1	1	1	1	1	5	1.0
3. บัณฑิตคิดถึงความต้องการของผู้อื่นและสนใจสวัสดิภาพของผู้อื่น	0	1	1	1	1	4	0.8
4. บัณฑิตแสดงความห่วงใยต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม	1	1	1	0	1	4	0.8
5. บัณฑิตช่วยเหลือซึ่งกันและกันในห้อง เพื่อให้งานของทีมงานที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ	0	1	1	0	1	3	0.6
6. บัณฑิตแสดงการเสียสละเวลาแรงกาย เพื่อสาธารณะประโยชน์	1	1	1	-1	1	3	0.6
7. บัณฑิตคิดและสร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม	1	1	1	0	1	4	0.8
8. บัณฑิตช่วยเหลือผู้อื่น เพื่อจะเก็บ	-1	0	1	0	1	1	0.2

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						IOC
	1	2	3	4	5	ΣR	
เกี่ยวประสบการณ์ชีวิต							
9.บัณฑิตสนับสนุน เกื้อกูลผู้อื่นอย่าง ไม่ลำเอียง	1	1	1	-1	1	3	0.6
10.บัณฑิตใช้เวลาของตนในการดูแล เอาใจใส่ เสียสละเพื่อผู้อื่น	1	1	1	1	1	5	1.0
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา							
1. บัณฑิตรู้วิธี หรือ เทคนิคในการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง	1	1	1	1	1	5	1.0
2. บัณฑิตมีประสบการณ์ในการ แก้ไขปัญหาแบบทีม	-1	1	1	1	1	3	0.6
3. บัณฑิตมีทักษะการคิดอย่างเป็น ระบบ และจัดเรียงลำดับ ความสำคัญของการวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขปัญหาได้	1	1	1	1	1	5	1.0
4. บัณฑิตคิดวิเคราะห์เหตุการณ์ และข้อมูลที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	1	1	5	1.0
5. บัณฑิตสามารถเลือกแก้ไขปัญหา ได้อย่างหลากหลายวิธีการ	1	1	1	1	1	5	1.0
6. บัณฑิตสามารถวิเคราะห์แก้ไข ปัญหาได้ตามบริบท หรือสภาพจริงที่ เผชิญอยู่	1	1	1	0	1	4	0.8
7. บัณฑิตสามารถเลือกปรึกษา บุคคลได้อย่างเหมาะสมใน สถานการณ์ที่ไม่มีความมั่นใจในการ แก้ไขปัญหา	1	1	0	0	1	3	0.6
8. บัณฑิตสามารถคิด วิเคราะห์ ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไข	0	1	1	0	1	3	0.6

ข้อที่	ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญ						IOC
	1	2	3	4	5	ΣR	
ปัญหาได้อย่างตรงจุด							
9.บัณฑิตมีสัมพันธภาพที่ดีเพื่อช่วย ผู้อื่นแก้ปัญหา	1	0	1	0	1	3	0.6
10.บัณฑิตพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ ลังเล	1	1	1	-1	1	3	0.6



การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ค่าอำนาจจำแนก Corrected Item-Total Correlation

รายการ	ตรงกับสภาพ ปัจจุบันที่เป็น จริงของบัณฑิต	ตรงกับสภาพ ความคาดหวัง ของผู้ใช้บัณฑิต
การรับรู้ความสามารถของตนเอง		
1. บัณฑิตไม่ทอดทิ้งอุปสรรคที่เกิดขึ้น	.749	.762
2. บัณฑิตมีความพยายาม มุ่งมั่นจนบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้	.444	.720
3. บัณฑิตมีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ	.598	.751
4. บัณฑิตรู้จักศักยภาพของตนเอง เมื่อร่วมงานกับผู้อื่น	.868	.783
5. บัณฑิตเข้าใจตนเองทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้	.691	.766
6. บัณฑิตมีความมั่นใจและมีบุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน	.628	.812
7. บัณฑิตปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี	.771	.741
8. บัณฑิตมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานและผู้อื่นได้	.613	.788
9. บัณฑิตพัฒนาบุคลิกภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง	.731	.751
การมีแรงจูงใจภายในตนเอง		
1. บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกาย แข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่	.675	.691
2. บัณฑิตยึดมั่นผูกพัน/จงรักภักดี(Loyalty) ต่อองค์กร	.714	.800
3. บัณฑิตมีสมรรถนะในสาขาวิชาชีพของตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างดี	.824	.884
4. บัณฑิตเห็นการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวัง	.858	.851

รายการ	ตรงกับสภาพ ปัจจุบันที่เป็น จริงของบัณฑิต	ตรงกับสภาพ ความคาดหวัง ของผู้ใช้บัณฑิต
ผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่ง		
5. บัณฑิตพัฒนาตนเองในการฝึกช่วยเหลือผู้อื่น เพราะเห็นว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของตน	.674	.834
6. บัณฑิตเห็นตนเองและผู้อื่นมีคุณค่า	.921	.910
7. บัณฑิตสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเอง และผู้อื่นได้	.834	.873
8. บัณฑิตมีความกระตือรือร้นและมีความสุขเมื่อ ได้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น	.862	.873
9. ในการทำงาน บัณฑิตมีบุคคลตัวอย่างเพื่อสร้าง แรงจูงใจในการทำงานให้กับตนเอง	.823	.831
ด้านทัศนคติเชิงบวก		
1. บัณฑิตเห็นความสำคัญของการให้บริการและ ช่วยเหลือผู้อื่น	.897	.867
2. บัณฑิตมีวิธีการ หรือเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น	.779	.938
3. บัณฑิตมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่ตกใจกลัว หรือไม่ หวั่นไหวตามกระแสสังคม หรือ มีสติตลอดเวลา	.813	.879
4. บัณฑิตมีวิสัยมองโลกในแบบที่ไม่ต้องกดดัน ตนเองและผู้อื่น	.711	.834
5. บัณฑิตใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ คิดนอกกรอบ ในการปฏิบัติงาน	.768	.851
6. บัณฑิตรับมือกับแรงกดดันของปัญหาชีวิตที่ เกิดขึ้นในปัจจุบันได้ดี	.729	.776
7. บัณฑิตสามารถนำเสนอความคิด หรือมุมมองที่ แตกต่าง หลากหลายได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ	.757	.784
8. บัณฑิตบัณฑิตสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น	.878	.796

รายการ	ตรงกับสภาพ ปัจจุบันที่เป็น จริงของบัณฑิต	ตรงกับสภาพ ความคาดหวัง ของผู้ใช้บัณฑิต
ได้อย่างเป็นธรรมชาติ		
9. เมื่อการทำงานเกิดปัญหา บัณฑิตจะคิดเชิงบวก เพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น	.915	.866
10. บัณฑิตแสดงออกถึงความชื่นชมบุคคลรอบข้าง หรือสิ่งต่าง ๆ รอบตัว	.866	.805
การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง		
1. บัณฑิตกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม	.727	.828
2. บัณฑิตสามารถรับมือกับความล้มเหลว ความวิตกกังวล จากการตัดสินใจที่ผิดพลาดของตนเอง	.826	.826
3. บัณฑิตกล้ารับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่ตนกระทำ ไม่ปิดความรับผิดชอบ แต่เรียนรู้วิธีเผชิญหน้าต่อสิ่งที่เกิดขึ้น	.898	.797
4. บัณฑิตสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น และสร้างประสบการณ์ทางความคิดให้กว้างขึ้นให้กับตนเอง	.843	.812
5. บัณฑิตรู้จักวิธี หรือเทคนิคในการแสดงความคิดเห็นของตนเองในที่สาธารณะได้อย่างเหมาะสม	.866	.913
6. บัณฑิตยอมรับความคิดของผู้อื่น	.677	.736
7. บัณฑิตจัดการกับปัญหา หรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความจริงใจและซื่อตรง	.824	.863
8. บัณฑิตรู้จักให้ และมีน้ำใจต่อคนรอบข้าง	.865	.925
9. บัณฑิตจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้น โดยใช้หลักคุณธรรมและเหตุผลในการตัดสินใจ	.914	.938
10. บัณฑิตมีการตัดสินใจที่ดี ส่งผลดีต่อผู้อื่น	.811	.766

รายการ	ตรงกับสภาพ ปัจจุบันที่เป็น จริงของบัณฑิต	ตรงกับสภาพ ความคาดหวัง ของผู้ใช้บัณฑิต
มากกว่าประโยชน์ของตนเอง		
11. บัณฑิตมีสัมมาคารวะแก่ผู้อาวุโส และเพื่อน ร่วมงานอย่างเหมาะสม	.571	.514
การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น		
1. บัณฑิตมีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่น	.843	.919
2. บัณฑิตแสดงออกถึงความสนใจในความ ต้องการของผู้อื่นมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว	.826	.811
3. บัณฑิตคิดถึงความต้องการของผู้อื่นและสนใจ สวัสดิภาพของผู้อื่น	.833	.862
4. บัณฑิตแสดงความห่วงใยต่อผู้อื่นได้อย่าง เหมาะสม	.787	.871
5. บัณฑิตช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีม เพื่อให้ ภารกิจของทีมที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ	.904	.888
6. บัณฑิตแสดงการเสียสละเวลา แรงกาย เพื่อ สาธารณประโยชน์	.821	.813
7. บัณฑิตคิด และสร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม	.847	.787
8. บัณฑิตสนับสนุน เกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง	.821	.823
9. บัณฑิตใช้เวลาของตนเองในการดูแลเอาใจใส่ เสียสละเพื่อผู้อื่น	.835	.744
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา		
1. บัณฑิตรู้วิธี หรือ เทคนิคในการแก้ไขปัญหาที่ เกิดกับตนเอง	.859	.901
2. บัณฑิตมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาแบบ ทีม	.868	.895
3. บัณฑิตมีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ และจัด เรียงลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัญหา	.931	.810

รายการ	ตรงกับสภาพ ปัจจุบันที่เป็น จริงของบัณฑิต	ตรงกับสภาพ ความคาดหวัง ของผู้ใช้บัณฑิต
และแก้ไขปัญหาได้		
4. บัณฑิตคิดวิเคราะห์เหตุการณ์ และข้อมูลที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง	.856	.752
5. บัณฑิตสามารถเลือกแก้ไขปัญหาได้อย่างหลากหลายวิธีการ	.826	.827
6. บัณฑิตสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหาได้ตามบริบท หรือสภาพจริงที่เผชิญอยู่	.841	.801
7. บัณฑิตสามารถเลือกปรึกษานุคคลได้อย่างเหมาะสมในภาวะการณ์ที่ไม่มีความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา	.865	.762
8. บัณฑิตสามารถคิด วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด	.826	.611
9. บัณฑิตมีสัมพันธภาพที่ดีเพื่อช่วยผู้อื่นแก้ปัญหา	.834	.725
10. บัณฑิตพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ลังเล	.915	.794

การวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น

รายการ	Alpha Coefficient	
	สภาพปัจจุบันที่เป็นจริง ของบัณฑิต	สภาพความคาดหวัง ของผู้ใช้บัณฑิต
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	0.909	0.954
การมีแรงจูงใจภายในตนเอง	0.954	0.958
ด้านทัศนคติเชิงบวก	0.959	0.963
การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง	0.950	0.965
การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น	0.963	0.960
การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา	0.975	0.954
รวม	0.991	0.991

ภาคผนวก ค

- แบบสัมภาษณ์เชิงลึก
- เอกสารประกอบการพิจารณา (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของผู้ทรงคุณวุฒิ 9 คน
- แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้
- แบบประเมินรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

**แบบสัมภาษณ์ผู้บริหาร / อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยพายัพ เกี่ยวกับการพัฒนา
รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ**

คำแนะนำในการตอบแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูล ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง
คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง
คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....

1.2 ที่อยู่.....เลขที่.....ซอย.....ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail:.....

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์.....

เริ่มสัมภาษณ์เวลา น. จบการสัมภาษณ์เวลา น.

1.4 ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ทรงคุณวุฒิ

() ประสบการณ์เป็นผู้บริหารในตำแหน่ง.....จำนวน.....ปี

() ประสบการณ์เป็นเจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจกรรมนักศึกษา จำนวน.....ปี

() ประสบการณ์เป็นอาจารย์สอนนักศึกษา ระดับอุดมศึกษา จำนวน.....ปี

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ตอบแบบสัมภาษณ์แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลในการวิจัย การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2.1 ท่านเห็นว่าจิตบริการมีความสำคัญ และ มีความจำเป็นต่อบัณฑิตในปัจจุบันมากเพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ท่านเห็นว่าจิตบริการของบัณฑิตของท่านในปัจจุบันเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ท่านเห็นว่าจิตบริการสามารถพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของท่านได้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ท่านคาดหวังอย่างไรจากบัณฑิตของท่านในด้าน การรับรู้ความสามารถของตนเอง เช่น มีความอดทนต่อสภาพสถานการณ์ มีความอดทนต่อความเครียด ความสามารถการสื่อสาร ความเชื่อมั่นในตนเอง การเข้าใจสิ่งรอบข้างตนเอง และมีความประพฤติที่ดีงามเป็นที่ยอมรับได้ และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการในบัณฑิตของท่านอย่างไร



2.5 ท่านคาดหวังอย่างไรจากบัณฑิตของท่านในด้าน การมีแรงจูงใจภายในตนเอง เช่น มีความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ มีความรู้ในวิชาชีพ มีการพัฒนาตนเองเสมอ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีน้ำใจกระตือรือร้น และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการต่อบัณฑิตของท่านอย่างไร



Blank lined paper for writing.

2.8 ท่านคาดหวังอย่างไรจากบัณฑิตของท่านในด้าน การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง เช่น การมีทักษะในการตัดสินใจและแสดงความรับผิดชอบในการตัดสินใจของตน สามารถยอมรับความคิดเห็นของตนเองและผู้อื่น มีความเข้าใจในความต้องการของผู้อื่น และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการในบัณฑิตของท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.9 ท่านคาดหวังอย่างไรจากบัณฑิตของท่านในด้าน การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น เช่น ความพร้อมในการช่วยเหลือ หรือ เสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจในสวัสดิภาพของผู้อื่น การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้อื่น การมีส่วนร่วมทางอารมณ์กับผู้อื่น และการอุทิศตนเพื่อกิจกรรมจิตบริการของสังคม และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการในบัณฑิตของท่านอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์นักศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิต บริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คำแนะนำในการตอบแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูล เกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง
คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแนวทางกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....

1.2 ศึกษาในคณะ/วิทยาลัย.....ของมหาวิทยาลัยพายัพ

โทรศัพท์.....E-mail.....

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์.....

เริ่มสัมภาษณ์เวลา น. จบการสัมภาษณ์เวลา น.

1.3 ชั้นปีที่กำลังศึกษา

() ชั้นปีที่ 1

() ชั้นปีที่ 2

() ชั้นปีที่ 3

() ชั้นปีที่ 4

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย

() เป็นนักศึกษาที่เข้าร่วมสโมสรนักศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ

() เป็นประธานนักศึกษาในคณะ/วิทยาลัย

() เป็นประธานชมรมนักศึกษา

() นักศึกษาทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง
คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2.1 นักศึกษาเห็นว่าจิตบริการมีความสำคัญ และมีความจำเป็น ต่อสถานการณ์สังคมใน
ปัจจุบันอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 นักศึกษาเห็นว่าจิตบริการของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพายัพปัจจุบันเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 นักศึกษาเห็นว่ากิจกรรมที่เสริมสร้างจิตบริการ สามารถช่วยพัฒนาคุณภาพของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพได้เพียงใด

.....

.....

.....

.....

.....

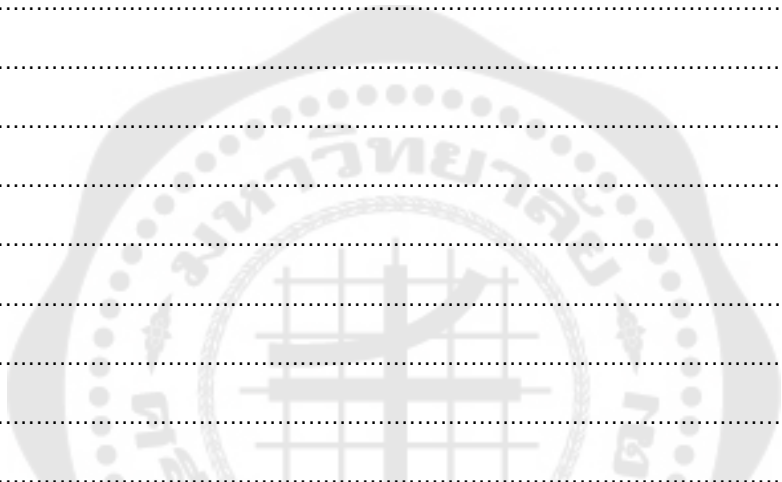
.....

.....

.....

2.4 นักศึกษาอยากเห็นสิ่งใดในกิจกรรมที่เสริมสร้างนักศึกษาในด้าน การรับรู้

ความสามารถของตนเอง เช่น มีความอดทนต่อสภาพสถานการณ์ มีความอดทน ความสามารถ การสื่อสาร ความเชื่อมั่นในตนเอง การเข้าใจสิ่งรอบข้างตนเอง และมีความประพฤติที่ดีงามเป็นที่ ยอมรับได้ และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการของนักศึกษาอย่างไร



2.5 นักศึกษาอยากคาดหวังสิ่งใด ในกิจกรรมที่เสริมสร้างนักศึกษาในด้าน การมีแรงจูงใจ

ภายในตนเอง เช่น มีความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ มีความรู้ในวิชาชีพ มีการพัฒนาตนเอง
เสมอ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีน้ำใจ
กระตือรือร้น และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการของนักศึกษาอย่างไร

[illegible]

2.6 นักศึกษาอยากเห็นสิ่งใด ในกิจกรรมที่เสริมสร้างนักศึกษาในด้าน การมีทัศนคติเชิงบวก เช่น การให้คุณค่าและให้ความสำคัญแก่ผู้อื่น การชื่นชมคนรอบข้าง มีความเต็มใจในการให้บริการแก่ผู้อื่น สร้างความประทับใจ มีอารมณ์ที่มั่นคง มีความยับยั้งชั่งใจ มีสติและความคิด การมองโลกในแง่บวก และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการของนักศึกษาอย่างไร

2.7 นักศึกษาอยากคาดหวังสิ่งใด ในกิจกรรมที่เสริมสร้างนักศึกษา ด้าน การวิเคราะห์และ
แก้ไขปัญหาอย่างมีเหตุและผล เช่น การวิเคราะห์ปัญหาโดยตรงไปตรงมา ไม่คิดเข้าข้างตนเอง
พยายามใช้ประสบการณ์ที่ได้เคยเรียนรู้มากช่วยในการวิเคราะห์ปัญหา เรียนรู้จากสภาพจริงเพื่อ
วิเคราะห์ปัญหาในการช่วยเหลือสังคม สิ่งเหล่านี้มีความสำคัญในการพัฒนาจิตบริการของ
นักศึกษาอย่างไร

2.8 นักศึกษาคาดหวังสิ่งใด ในกิจกรรมที่เสริมสร้างนักศึกษาในด้าน การตอบสนองจาก การกระทำของตนเอง เช่น การมีทักษะในการตัดสินใจและแสดงความรับผิดชอบในการตัดสินใจ ของตน สามารถยอมรับความคิดเห็นของตนเองและผู้อื่น มีความเข้าใจในความต้องการของผู้อื่น และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการในบัณฑิตของท่านอย่างไร



2.9 นักศึกษาคาดหวังสิ่งใดในกิจกรรมที่เสริมสร้างนักศึกษาในด้าน การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น เช่น ความพร้อมในการช่วยเหลือ หรือ เสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจในสวัสดิภาพของผู้อื่น การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น มีอัธยาศัยไมตรีที่ดีต่อผู้อื่น การมีส่วนร่วมทางอารมณ์กับผู้อื่น และการอุทิศตนเพื่อกิจกรรมจิตบริการของสังคม และสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาจิตบริการของนักศึกษาอย่างไร



2.10 นักศึกษาเห็นว่ากิจกรรมประเภทใดที่สามารถเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้แก่
นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพได้ดีที่สุด

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บัณฑิตเกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คำแนะนำในการตอบแบบสัมภาษณ์

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาข้อมูล เกี่ยวกับกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแนวทางกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

1.1 ชื่อ.....นามสกุล.....

1.2 ที่อยู่..... เลขที่..... ซอย..... ถนน.....

แขวง/ตำบล.....เขต/อำเภอ.....จังหวัด.....

รหัสไปรษณีย์.....โทรศัพท์.....E-mail:.....

.....

วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์

เริ่มสัมภาษณ์เวลา น. จบการสัมภาษณ์เวลา น.

1.3 รูปแบบของสถานประกอบการ

() โรงพยาบาล

() โรงเรียน

() ห้าง/ร้าน/บริษัท/หน่วยงาน

() คริสตจักร/หน่วยงานในสังกัดสภาคริสตจักรในประเทศไทย

1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบัณฑิตเข้าทำงาน

() รับบัณฑิตเข้าทำงาน

() ไม่เคยรับบัณฑิตเข้าทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นแนวทางกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

2.1 ท่านเห็นว่าจิตบริการมีความสำคัญ และความจำเป็นต่อสถานการณ์สังคมในปัจจุบันเพียงไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ท่านเห็นว่าจิตบริการสามารถพัฒนาคุณภาพบัณฑิตของมหาวิทยาลัยพายัพในปัจจุบันได้
อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.3 ท่านเห็นว่าจิตบริการของบัณฑิตมหาวิทยาลัยพายัพในองค์กรของท่านในปัจจุบันเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2.4 ท่านคาดหวังอะไรจากคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยพายัพ ในด้าน การรับรู้ความสามารถของตนเอง เช่น มีความอดทนต่อสภาพสถานการณ์ ความอดุสาหะ การสื่อสาร ความเชื่อมั่นในตนเอง การเข้าใจถึงรอบข้างตนเอง และมีความประพฤติที่ดีงามเป็นที่ยอมรับได้ มีความสำคัญในการพัฒนาจิตบริการเพื่อองค์กรของท่านได้อย่างไร

[illegible]

2.5 ท่านคาดหวังอะไรจากคุณภาพบัณฑิตมหาวิทยาลัยพายัพ ในด้าน การมีแรงจูงใจภายในตนเอง เช่น มีความพร้อมทางด้านร่างกาย จิตใจ ความรู้ มีการพัฒนาตนเองเสมอ การให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีน้ำใจกระตือรือร้น มีความสำคัญในการพัฒนาจิตบริการเพื่อองค์กรของท่านได้อย่างไร



2.10 ท่านเห็นว่ากิจกรรมประเภทใดที่สามารถเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้แก่บัณฑิตมหาวิทยาลัยพายัพ

[illegible]

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

แบบประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของการพัฒนารูปแบบ กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การ ดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพปัจจุบันของบัณฑิตที่สำเร็จ การศึกษาจากมหาวิทยาลัยพายัพซึ่งมีคุณลักษณะด้านจิตบริการและสภาพความคาดหวังของ ผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเพื่อเป็น ประโยชน์ในการนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพต่อไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ()

คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน

แบบประเมินชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของการ พัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 การประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของการพัฒนารูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยพายัพเข้าทำงาน

- () รับบัณฑิตเข้าทำงาน
- () ไม่ได้รับบัณฑิตเข้าทำงาน

1.2 ลักษณะสถานประกอบการของผู้ใช้บัณฑิต

- () รัฐบาล
- () รัฐวิสาหกิจ
- () เอกชน
- () อื่น ๆ

1.3 อายุของผู้ใช้บัณฑิต

- () 21-30 ปี
- () 31 -40 ปี
- () 41-59 ปี
- () 60 ปีขึ้นไป

1.4 ตำแหน่ง

- () เจ้าของสถานประกอบการ
- () ผู้บริหารสถานประกอบการ/หัวหน้างาน
- () เจ้าหน้าที่/บุคลากร
- () อื่น ๆ

1.5 วุฒิทางการศึกษา

- () ปริญญาตรี
- () ปริญญาโท
- () ปริญญาเอก
- () อื่น ๆ

ตอนที่ 2 การประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คำอธิบาย แบบประเมินตอนที่ 2 นี้ ได้จัดลำดับแปลความหมายของการให้คะแนน ดังนี้

ระดับสภาพที่เป็นจริงในปัจจุบันของบัณฑิตด้านคุณลักษณะจิตบริการ

คะแนน 5 หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับสภาพที่เป็นจริงของบัณฑิต ในระดับ มากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับสภาพที่เป็นจริงของบัณฑิต ในระดับ มาก

คะแนน 3 หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับสภาพที่เป็นจริงของบัณฑิต ในระดับ ปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับสภาพที่เป็นจริงของบัณฑิต ในระดับ น้อย

คะแนน 1 หมายถึง ข้อความดังกล่าวตรงกับสภาพที่เป็นจริงของบัณฑิต ในระดับ น้อยที่สุด

รายการ	ตรงกับสภาพปัจจุบัน ที่เป็นจริงของบัณฑิต					ตรงกับสภาพความ คาดหวังของผู้ใช้ บัณฑิต				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
บุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน										
7. บัณฑิตปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี										
8. บัณฑิตมีทักษะในการสื่อสารกับ เพื่อนร่วมงานและผู้อื่นได้										
9. บัณฑิตพัฒนาบุคลิกภาพตนเอง อย่างต่อเนื่อง										
การมีแรงจูงใจภายในตนเอง										
1. บัณฑิตมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อย่างเต็มที่										
2. บัณฑิตยึดมั่นผูกพัน/จงรักภักดี (Loyalty) ต่อบุคลากร										
3. บัณฑิตมีสมรรถนะในสาขาวิชาชีพของ ตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างดี										
4. บัณฑิตเห็นการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ หวังผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ควรกระทำ อย่างยิ่ง										
5. บัณฑิตพัฒนาตนเองในการฝึก ช่วยเหลือผู้อื่นเพราะเห็นว่าจะส่งผลต่อ ความสำเร็จของตน										
6. บัณฑิตเห็นตนเองและผู้อื่นมีคุณค่า										
7. บัณฑิตสามารถสร้างแรงบันดาลใจ ให้กับตนเองและผู้อื่นได้										

รายการ	ตรงกับสภาพปัจจุบัน ที่เป็นจริงของบัณฑิต					ตรงกับสภาพความ คาดหวังของผู้ใช้ บัณฑิต				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
8.บัณฑิตมีความกระตือรือร้นและมี ความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น										
9. ในการทำงาน บัณฑิตมีบุคคลต่อ อย่างเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ให้กับตนเอง										
ด้านทัศนคติเชิงบวก										
1. บัณฑิตเห็นความสำคัญของการ ให้บริการและช่วยเหลือผู้อื่น										
2. บัณฑิตมีวิธีการ หรือเทคนิคในการรับ ฟังผู้อื่น และเข้าใจความต้องการที่ แท้จริงของผู้อื่น										
3. บัณฑิตมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่ตกใจ กลัว หรือไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคม หรือ มีสติตลอดเวลา										
4. บัณฑิตมีวิสัยมองโลกในแบบที่ไม่ต้อง กดดันตนเองและผู้อื่น										
5.บัณฑิตใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ คิด นอกกรอบในการปฏิบัติงาน										
6.บัณฑิตรับมือกับแรงกดดันของปัญหา ชีวิตที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างดี										
7. บัณฑิตสามารถนำเสนอความคิด หรือมุมมองที่แตกต่าง หลากหลายได้ใน สถานการณ์ต่าง ๆ										

รายการ	ตรงกับสภาพปัจจุบัน ที่เป็นจริงของบัณฑิต					ตรงกับสภาพความ คาดหวังของผู้ใช้ บัณฑิต				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
4. บัณฑิตคิดวิเคราะห์เหตุการณ์ และ ข้อมูลที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง										
5. บัณฑิตสามารถเลือกแก้ไขปัญหาได้ อย่างหลากหลายวิธีการ										
6. บัณฑิตสามารถวิเคราะห์แก้ไข ปัญหาได้ตามบริบท หรือสภาพจริงที่ เผชิญอยู่										
7. บัณฑิตสามารถเลือกปรึกษาบุคคล ได้อย่างเหมาะสมในภาวะการณ์ที่ไม่มี ความมั่นใจในการแก้ไขปัญหา										
8. บัณฑิตสามารถคิด วิเคราะห์ปัญหา ได้อย่างรอบด้าน และแก้ไขปัญหาค อย่างตรงจุด										
9. บัณฑิตมีสัมพันธภาพที่ดีเพื่อช่วย ผู้อื่นแก้ปัญหา										
10. บัณฑิตพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ ลังเล										

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆตามความเป็นจริงและสภาพความคาดหวังของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



**แบบพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ
ในขั้นตอนการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ**

เรื่อง

การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

THE DEVELOPMENT OF ACTIVITY FORMS TO ENHANCE SERVICE MIND

CHARACTERISTICS FOR PAYAP UNIVERSITY STUDENTS

**ผู้ร่วมพิจารณาในขั้นตอนการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ
ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ**

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนา เพื่อสร้างรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งผู้วิจัยนำผลการศึกษากิจการลำดับความสำคัญของข้อมูลจากการประเมินสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวัง (ค่า PNI) ที่ได้จากการศึกษาในระยะที่ 1 นำมาร่างรูปแบบการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ จากนั้นนำเสนอเอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 9 ท่านได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 4 คน ผู้ทรงคุณวุฒิภายในมหาวิทยาลัยพายัพ จำนวน 5 คน โดยผู้ทรงคุณวุฒิมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้ 1) ผู้มีความรู้ ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนานักศึกษามากกว่า 10 ปีขึ้นไป 2) อาจารย์และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนานักศึกษา ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการพัฒนานักศึกษามากกว่า 10 ปีขึ้นไป 3) นักวิชาการ ผู้มีความรู้ ประสบการณ์ มีความเชี่ยวชาญด้านวิชาการ มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

วัตถุประสงค์ของการพิจารณา

เพื่อพิจารณาและสังเคราะห์เกี่ยวกับรูปแบบการจัดกิจกรรมสร้างรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ได้แก่ คุณลักษณะของจิตบริการมีองค์ประกอบด้านคุณลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมีแรงจูงใจในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองในการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น หากท่านไม่เห็นด้วยกับ (ร่าง) รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โปรดให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
1. หลักการและแนวคิดของรูปแบบการจัดกิจกรรม รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีหลักการสำคัญในการจัดกิจกรรม 5 ประการ 1.1 การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างประสบการณ์เรียนรู้ใหม่ เชื่อมโยงระบบคิดจนก่อให้เกิดเป็นความเคยชิน นำไปสู่การประพฤติปฏิบัติจนเป็นนิสัย ได้จากประสบการณ์ตรง 1.2 การได้เรียนรู้จากการกระทำเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของการรับรู้จากการสังเกต โดยใช้ความคิดและการลงมือปฏิบัติและกระบวนการจัดทำข้อมูล 1.3 การเลียนแบบ การลงมือกระทำอย่างสมบูรณ์ การแสดงออกจนถึงขั้นกระทำอย่างเป็นธรรมชาติ ควรเน้นที่การฝึกฝนบ่อยเพราะประสบการณ์ 1.4 การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้ผู้เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงของการขั้นตระหนักในตนเอง (self-actualization) ทั้งในด้านการจัดกิจกรรม ระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา ตลอดจนการจัดสิ่งแวดล้อมและกระบวนการอื่น ๆ 1.5 การใช้เครื่องมือ ร่วมกับสื่อต่าง ๆ ทำให้นักศึกษาสนใจ เข้าใจและรับไว้ในความทรงจำระยะยาว และเชื่อมโยงการรับรู้ข้อมูลใหม่ รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการรับรู้ความสามารถของตนเอง การแรงจูงใจ		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ที่ได้พัฒนาขึ้น มีพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎีในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) 1) การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ขององค์ประกอบด้วยกัน 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมของบุคคล สภาพแวดล้อม และตัวบุคคล ซึ่งจะส่งผลต่อกันและกัน 2) การเรียนรู้ของมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดจากการสังเกต หรือ การลอกเลียนแบบ จากต้นแบบ 3) กระบวนการการเรียนรู้ที่จะประกอบไปด้วย การใส่ใจ การเข้ารหัสเก็บไว้ในหน่วยความจำ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) 1) การพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงของการขั้นตระหนักในตนเอง (self-actualization) แสดงออกเป็นบุคคลที่มีจริยธรรม มีวินัยในตนเอง 2) การพัฒนาจากขั้นต้นไปสู่ขั้นต่อ ๆ ไปนั้น ต้องอาศัยการรู้จัก “พอ” ของบุคคล และความสามารถในการปรับตัวของบุคคล 3) การปรับตัวที่ดีจะช่วยให้บุคคลไปถึงลำดับขั้นความต้องการของตนเอง		
ข้อเสนอแนะ:		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2. วัตถุประสงค์ของรูปแบบการจัดกิจกรรม 1. เพื่อให้นักศึกษาเข้าใจ และสร้างการรับรู้ใหม่เรื่องคุณลักษณะจิตบริการ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตน การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา กำหนดวัตถุประสงค์ตามคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน จากต้นแบบ และประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาตามคุณลักษณะที่กำหนดให้ตามใบงาน 2. เพื่อให้นักศึกษาคิด วิเคราะห์ มีเจตคติ ค่านิยม จากคุณลักษณะจิตบริการ กำหนดวัตถุประสงค์ตามคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน และประเมินคุณลักษณะจากการเล่าประสบการณ์เดิมของตนเองที่มีเนื้อหาสาระตามคุณลักษณะจิตบริการ 3. เพื่อให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดให้ตามคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้านทั้งในชั้นเรียนและนอกชั้นเรียน กำหนดวัตถุประสงค์ตามประเด็นเนื้อหาจิตบริการ และประเมินคุณลักษณะจิตบริการที่เกิดขึ้นตามคุณลักษณะจิตบริการ 4. เพื่อให้นักศึกษาสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามที่ตนเองได้ศึกษา และค้นพบจากการปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการทั้ง 6 ด้าน กำหนดวัตถุประสงค์และการประเมินตามการตอบสนองคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน จากการอภิปราย แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างตนเองและผู้อื่น 5. นักศึกษาสามารถสร้าง สรุป องค์ความรู้ ทักษะของคุณลักษณะ		

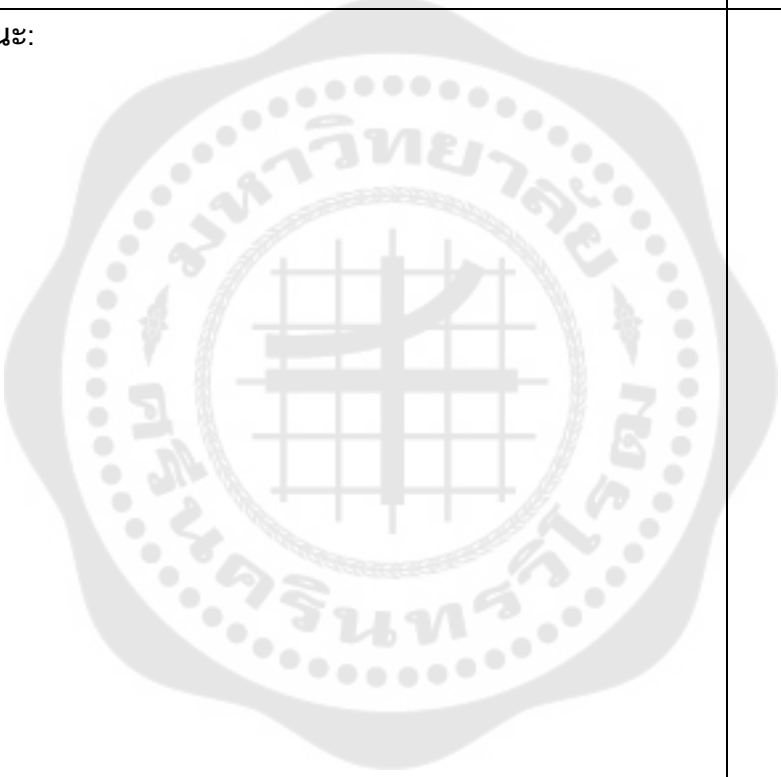
รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
จิตบริการทั้ง 6 ด้าน กำหนดวัตถุประสงค์และการประเมินจากการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างเป็นระบบ 6. นักศึกษาชื่นชมต่อผลงานของตนเองและของผู้อื่นที่เกิดจากจิตบริการทั้ง 6 ด้าน และได้รับการเสริมแรงให้เกิดคุณลักษณะจิตบริการ กำหนดวัตถุประสงค์และการประเมินพฤติกรรมตามคุณลักษณะครบทั้ง 6 ด้าน		
ข้อเสนอแนะ: 		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : ขั้นตอนของกระบวนการ 1.1 เป็นการเตรียมนักศึกษาให้เกิดการละลายพฤติกรรมเดิม และสร้างการรับรู้ใหม่ของจิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ต้นแบบด้านคุณลักษณะจิตบริการ ซึ่งมีการกระตุ้นให้นักศึกษา เกิดการ สังเกต วัตถุหรือเหตุการณ์เป็น สิ่งเร้าความสนใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จครบทุกคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน		
1.2 สร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความกระจ่างหรือสร้างความเข้าใจในเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการที่ได้ตั้งประเด็นสนใจให้มีความหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยอาศัยทักษะ เจตคติค่านิยม หรือประสบการณ์เดิมของนักศึกษาที่มีในแต่ละด้านให้ครบทั้ง 6 คุณลักษณะ		
ข้อเสนอแนะ:		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา 1. ผู้สอนจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ให้นักศึกษาได้เกิดแรงจูงใจภายในเกิดความสนใจเต็มใจที่จะเรียนรู้		
2. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความพร้อมในการถ่ายโยงความรู้หรือประสบการณ์เดิมของนักศึกษากับความรู้หรือประสบการณ์ใหม่		
3. นักศึกษาเล่าประสบการณ์ของตนเองเกี่ยวกับประเด็นนั้น ๆ		
4. ผู้สอนนำเสนอสถานการณ์ใหม่ให้นักศึกษาได้ใช้ความคิดเพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์		
5. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของคุณลักษณะจิตบริการและผลกระทบของการปฏิบัติ หรือไม่ปฏิบัติต่อการรับรู้ความสามารถของตนเอง การแรงจูงใจภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา		
6. ผู้สอนกระตุ้นจิตใจนักศึกษาให้เริ่มยอมรับที่จะปฏิบัติตน		
7. นักศึกษาร่วมกันพิจารณาอภิปรายเหตุและผลของเหตุการณ์หรือกรณีศึกษา		
ข้อเสนอแนะ:		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : วิธีการ/เทคนิค 1. การใช้คำถาม		
2. การสร้างสถานการณ์หรือกรณีศึกษา		
3. ใช้เพลง		
4. การเรียนแบบร่วมมือ		
5. กิจกรรมกลุ่ม		
6. การใช้คำถาม		
7. การอภิปรายกลุ่ม		
ข้อเสนอแนะ:		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 1 เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา : ระยะเวลาในการดำเนินการ กำหนดให้เป็น 3 สัปดาห์ 1. สัปดาห์แรก นำเสนอเนื้อหา และต้นแบบ ตอบสนองคุณลักษณะ(ตามใบงานความรู้ที่ 1) 2. สัปดาห์ที่สอง นำเสนอเนื้อหากิจกรรมและต้นแบบ ตอบสนองคุณลักษณะจิตบริการ(ใบความรู้ที่ 2) 3. สัปดาห์ที่สาม นำเสนอเนื้อหากิจกรรม ตอบสนองคุณลักษณะจิตบริการ (ใบความรู้ที่ 3)		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ข้อเสนอแนะ:		
		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ขั้นตอนของกระบวนการ		
2.1 การบ่มเพาะประสบการณ์ของนักศึกษา มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติตามแนวทางที่กำหนดทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน การนำประเด็นเนื้อหาเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการที่ได้ทำความเข้าใจใน ขั้นสร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์ มาขยายขอบเขตของข้อความรู้ให้มีความ ละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้นสิ่งที่กระทำ มีความหมายมีคุณค่าต่อตนเอง ต่อ ผู้อื่นอย่างไร		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2.2 แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ให้นักศึกษานำข้อความรู้ ความคิด ทักษะกระบวนการที่ค้นพบ หรือผลงานที่ร่วมกันปฏิบัติเกี่ยวกับ คุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้านมานำเสนอสู่เวทีการสนทนา อภิปราย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อเป็นการตอบสนองความรู้ ความเข้าใจ และเพิ่มพูน ความรู้ที่อยู่ให้มีความรู้มากขึ้น		
ข้อเสนอแนะ: 		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา		
1. ให้นักศึกษาศึกษาค้นคว้า ลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังในรูปแบบ กระบวนการกลุ่ม และรายบุคคล		
2. ให้นักศึกษาสร้างสรรค์ผลงานที่ละน้อยให้เห็นถึงความรู้ที่ได้ค้นคว้าและ		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
การปฏิบัติจริง		
3. ผู้สอนประเมินการทำงานของนักศึกษา		
4. อาจารย์ และ บุคคลอื่นมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิเศษของนักศึกษา โดยการมีส่วนร่วมในการให้คะแนนพฤติกรรมของนักศึกษา		
5. นักศึกษาร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่ได้รับมอบหมาย		
6. นักศึกษابันทักประเด็นที่มีความเหมือนและแตกต่างของเพื่อนแต่ละกลุ่ม		
7. ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันสรุป		
ข้อเสนอแนะ:		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : วิธีการ/เทคนิค		
1.กิจกรรมกลุ่ม		

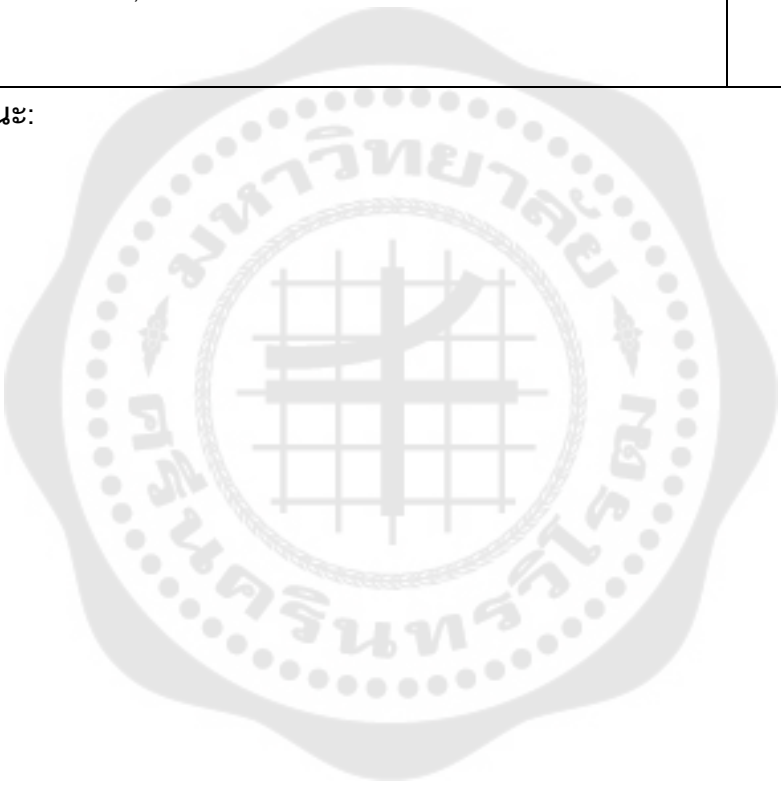
รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
2. การเรียนรู้แบบร่วมมือ		
3. การมอบหมายงานกิจกรรมพิเศษ (นอกสถานที่)		
4. การอภิปรายกลุ่มย่อย		
5. การปฏิบัติกิจกรรม		
6. การประเมินผลการปฏิบัติงานกลุ่ม และรายบุคคล		
7. การนำเสนอผลงาน		
8. การมอบหมายงานราย		
9. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น		
10. การนำเสนอผลงาน		
11. การประเมินผลตามสภาพจริง		
12. การมอบหมายงานรายกลุ่ม		
13. การเขียนผังความคิด		
ข้อเสนอแนะ:		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ : ระยะเวลาในการดำเนินการ กำหนดให้เป็น 1 เดือน แบ่งตามกิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ ดังนี้ 1. สัปดาห์แรกนักศึกษาแบ่งกลุ่มเพื่อ ค้นคว้าถึงรูปแบบกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน(ใบงานที่ 3) 2. สัปดาห์ที่ 2-3 นักศึกษาออกปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการตามสถานที่ที่ทางกลุ่มตกลงว่าจะทำร่วมกัน (สมุดบันทึกจิตบริการ) 3. สัปดาห์ที่ 4 นักศึกษานำเสนอผลงานของการปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการ และบอกสิ่งที่ได้จากการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึงคุณลักษณะจิตบริการ(ใบงานที่ 4)		
ข้อเสนอแนะ:		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ :ขั้นตอนของกระบวนการ		
3.1 สร้างกรอบสรุปความรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้นักศึกษาได้นำผลของ ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาร่วมกันจัดระบบความรู้ ความคิด ทักษะกระบวนการ หรือข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการตรวจสอบแล้ว ให้เป็น ระบบระเบียบ และสามารถแสดงข้อสรุปที่ได้ถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้		
3.2 การชื่นชมต่อผลงานที่ปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การเสริมแรงแก่นักศึกษา หรือกิจกรรมกลุ่มที่มีผลงานดีสมควรได้รับการชมเชยให้รางวัล ซึ่งเป็นการกระตุ้นความคิดความรู้สึก ของนักศึกษา ให้รู้สึกประสบ ผลสำเร็จ พอใจ และต้องการจะกระทำลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน สำหรับ ตนเอง และ ผู้อื่น		
ข้อเสนอแนะ:		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ :บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา		
1. ผู้สอนมอบหมายงาน		
2. นักศึกษาร่วมกันเขียนแผนผังมโนทัศน์ สะท้อนความรู้อย่างเป็นระบบ		
3. ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันประเมินผลงานการปฏิบัติงานของกลุ่ม		
4. ผู้สอนให้รางวัลสำหรับรายกลุ่มหรือรายบุคคลในการปฏิบัติกิจกรรมที่สมควรได้รับการยกย่องชมเชย		
5. นักศึกษาร่วมกันชื่นชม และชมเชยเพื่อนๆ ที่ได้รับรางวัล		
ข้อเสนอแนะ:		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์ การเรียนรู้ด้านจิตบริการ :วิธีการ/เทคนิค		
1. การนำเสนอผลงาน		
2. การเสริมแรง ด้วยการชมเชย รางวัล		
ข้อเสนอแนะ:		
3. เนื้อหาและ กระบวนการจัดกิจกรรม		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ขั้นที่ 3 วัดและประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ:ระยะเวลาในการดำเนินการ		
กำหนดให้เป็น 1 สัปดาห์ ให้แต่ละกลุ่มสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ(ใบงานที่ 4และ5)และมอบรางวัล/ประกาศนียบัตรจิตบริการ		
ข้อเสนอแนะ: 		
4. การวัดและประเมินผล การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นการวัดและประเมินผลที่เกิดขึ้นทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน ตามรูปแบบ		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย
ดังนี้		
1) การวัดผลและประเมินผลก่อนการจัดกิจกรรม เป็นการวัดผลและประเมินผลเพื่อทราบการมีเหตุผล และพฤติกรรมพื้นฐาน ของนักศึกษาโดยใช้แบบวัดเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ		
2) การวัดและประเมินผลระหว่างการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผล ทั้งกระบวนการ ชิ้นงาน กิจกรรมกลุ่ม ตลอดจนกิจกรรมพิเศษที่ให้นักศึกษาได้ปฏิบัตินอกเหนือจากในห้องเรียน การประเมินจากการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอผลงาน ใช้วิธีการประเมินโดยการสังเกต แบบตรวจผลงาน และผลการปฏิบัติงาน		
3) การวัดผลและประเมินผลหลังการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผลภายหลังการจัดกิจกรรมตามรูปแบบ นักศึกษามีเหตุผล และพฤติกรรม ด้านคุณลักษณะจิตบริการ มากน้อยเพียงใด โดยใช้แบบวัดการมีเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ ชัดเจน โดยให้นักศึกษาประเมินตนเอง ครูผู้สอน และผู้มีส่วนร่วมในการประเมินการจัดกิจกรรม		
ข้อเสนอแนะ:		

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น	
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย



เอกสารประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ
ในขั้นตอนการเสนอแนะทางการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้าง
คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ



บทนำ

แบบร่างข้อเสนอแนะเชิงนโยบายชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อการศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการจัดรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โดยมีองค์ประกอบพื้นฐานคุณลักษณะ 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการคิดวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายนี้เริ่มต้นด้วยการชี้ให้เห็นความสำคัญของจิตบริการ และองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ด้าน ที่สะท้อนให้เห็นถึงสภาพความเป็นจริงและสภาพที่คาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตทุกหน่วยงานและองค์กรที่ได้รับนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพเข้าทำงาน ซึ่งการให้ได้มาซึ่งข้อเสนอแนะเชิงนโยบายนี้จะนำไปสู่การนำเสนอแนวทางให้ในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาจากสภาการศึกษา คือ เพื่อที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีความเข้มแข็งและมีเสถียรภาพสูง (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2015.ออนไลน์) มุมมองด้านข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญนั้นจะต้องสอดคล้องกับมุมมองใน 3 ระดับด้วยกัน คือ ระดับหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัยพายัพ (สกอ.) ระดับคณะ/วิชา/หน่วยงาน และระดับสถาบัน(มหาวิทยาลัยพายัพ) รวมถึงความเหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยที่เน้นคุณลักษณะจิตบริการให้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะนี้จะนำไปสู่การขับเคลื่อนเชิงบวกในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการวางนโยบายในการจัดกิจกรรมเพื่อนักศึกษาพายัพ อันเป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนานักศึกษาให้ตรงต่อความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตต่อไป

(ร่าง) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะ
จิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น หากท่านไม่เห็นด้วยกับ (ร่าง)
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของ
นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ โปรดให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ระดับสถาบัน			
นโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในระดับมหาวิทยาลัย จะต้องสอดคล้องกับนโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม โดยทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อนให้ เพื่อเสริมสร้างพัฒนาคนให้เป็น Smart citizen เปิดโอกาสให้เรียนรู้ได้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ ด้วยการพัฒนาคนให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพสู่ศตวรรษที่ 21 ทำงานในสาขาใหม่ๆ และสามารถแข่งขันในเวทีโลกได้ พัฒนาทักษะแห่งอนาคตของคนวัยทำงาน			
1.มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคล ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้เกิดการรับรู้			

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ความสามารถของผู้เรียน รู้จักศักยภาพของตนเอง พัฒนาตนเองให้เกิดการก้าวทันเทคโนโลยีเพื่อที่จะกระทำการที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่นได้ รู้จักบังคับตนเอง เข้าใจสิ่งรอบข้างของตนเองได้อย่างดี และเกิดทักษะการเรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน			
2.มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดทักษะการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคมาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วมต่อการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่น โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน			

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
3.มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพและความต้องการของผู้อื่น สามารถมองถึงประโยชน์ส่วนรวม จริงจังในการช่วยเหลือผู้อื่น ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างเสมอภาค อุทิศตนเพื่อจิตบริการทางสังคม โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน			
4.มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดให้เกิดทัศนคติเชิงบวกเพราะเมื่อผู้เรียนต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน ผู้เรียนจะเกิดอารมณ์ที่มั่นคง ไม่หวั่นไหวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีสติ สามารถปรับทัศนคติของตนไปในเชิงบวกได้ โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน			
5.มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัด			

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
กระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดการเรียนรู้ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อการตัดสินใจนั้น ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลวไม่ละเลย แต่เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ ซื่อตรงและมีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามาโดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน			
6.มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เกิดการสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีน้ำใจกับผู้อื่น ทำดีไม่หวังการตอบแทน มีความพร้อมแบบองค์รวมในการออกไปช่วยเหลือผู้อื่น เข้าใจใจวิชาชีพของตนเอง สามารถชี้แนะ แนะนำให้กับเพื่อนร่วมงานแบบมืออาชีพ กระตือรือร้นในการช่วยเหลือ			

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
ผู้อื่นอย่างเต็มที่ มีแรงจูงใจที่ถูกต้องจากการได้รับแรงบันดาลใจจากตัวแบบของตนเอง โดยมีฝ่าย/หน่วยงานในมหาวิทยาลัยดูแลและให้การสนับสนุนผู้เรียนอย่างเต็มที่ทั้งในด้านงบประมาณ/แผนพัฒนานักศึกษา/ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน			
ระดับคณะ/วิทยาลัย			
นโยบายของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพในระดับคณะ/วิทยาลัย จะต้องสอดคล้องกับนโยบายกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม และนโยบายมหาวิทยาลัยพายัพ โดยคณะ/วิทยาลัยจะต้องร่วมกันขับเคลื่อนดังนี้			
1. พัฒนารูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการรับรู้ความสามารถของตนเอง รู้จักศักยภาพของตนเอง พัฒนาตนเองให้เกิดการก้าวทันเทคโนโลยีเพื่อที่จะกระทำการที่เป็นประโยชน์ให้กับตนเองและผู้อื่นได้ รู้จักบังคับตนเอง เข้าใจสิ่งรอบข้างของตนเองได้อย่างดี และเกิดทักษะการ			

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
เรียนรู้จากองค์ความรู้ที่ได้รับจากกิจกรรม โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน			
2.พัฒนา รูปแบบ กิจกรรม ให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา สามารถวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างมีเหตุและผล คิดอย่างเป็นระบบ มีวิธีการหรือเทคนิคมาช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด เหมาะสมกับบริบท เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความมั่นใจในตนเอง และเกิดการอยากมีส่วนร่วมต่อการช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาให้กับผู้อื่น โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือสนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน			
3.จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพและความต้องการของผู้อื่น สามารถมองเห็นประโยชน์ส่วนรวมจริงจังกในการช่วยเหลือผู้อื่น ให้การช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่นอย่างเสมอภาค อุทิศตนเพื่อจิตบริการทางสังคมโดยมี			

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
อาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน			
4.จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการมีทัศนคติเชิงบวก เพื่อเมื่อผู้เรียนต้องเผชิญกับปัญหา หรือภาระงานที่หนักและซับซ้อน ผู้เรียนจะเกิดอารมณ์ที่มั่นคง ไม่หวั่นไหวต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีสติสามารถปรับทัศนคติของตนไปในเชิงบวกได้ โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน			
5.จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง ทำให้ผู้เรียนเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อ การตัดสินใจนั้น ไม่กลัวที่จะรับมือกับความล้มเหลว ไม่ละเลย แต่เข้าใจผู้อื่นเมื่อต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ร่วมกับผู้อื่นได้ ชี้อตรงและ			

รายละเอียดเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ	ระดับความคิดเห็น		ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม
	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	
มีความจริงใจต่อผู้อื่น สามารถจัดการกับอารมณ์ของตนได้เพื่อจะเรียนรู้หาวิธีในการจัดการกับปัญหาที่เข้ามา โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน			
6.จัดรูปแบบกิจกรรมให้ให้สอดคล้องต่อการเสริมสร้างผู้เรียนให้เกิดคุณลักษณะสร้างแรงจูงใจให้กับตนเอง มีน้ำใจกับผู้อื่น ทำดีไม่หวังการตอบแทน มีความพร้อมแบบองค์รวมในการออกไปช่วยเหลือผู้อื่น เข้าใจใจวิชาที่พของตนเอง สามารถชี้แนะ แนะนำให้กับเพื่อนร่วมงานแบบมีอาชีพกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้อื่นอย่างเต็มใจ มีแรงจูงใจที่ถูกต้องจากการได้รับแรงบันดาลใจจากตัวแบบของตนเอง โดยมีอาจารย์ภายในคณะ/วิทยาลัยเป็นดูแลและคอยช่วยเหลือ สนับสนุนและเป็นแบบอย่างในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อพัฒนาผู้เรียน			

*** ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง **

แบบประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการพัฒนารูปแบบกิจกรรม เพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คำอธิบาย แบบประเมินฉบับนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ขอให้ผู้ตอบแบบประเมินตอบให้ครบ
ทั้ง 3 ตอน เพื่อให้การ ดำเนินการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินความเหมาะสมและความ
เป็นไปได้ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ()

คำแนะนำในการตอบแบบประเมิน

แบบประเมินชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการ
พัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ
แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลของผู้ประเมิน

ตอนที่ 2 การประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อ
เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตอนที่ 1

1.1 เพศ

() หญิง

() ชาย

1.2 ชั้นปี

() ชั้นปีที่ 1 () ชั้นปีที่ 2 () ชั้นปีที่ 3 () ชั้นปีที่ 4

1.3 ระดับผู้นำนักศึกษาในมหาวิทยาลัยพายัพ

() ระดับองค์กรนักศึกษากลาง

() ระดับองค์กรนักศึกษาคณะ/สาขา

() ระดับชมรม

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

[illegible]

รายการ	มีความเหมาะสม					มีความเป็นไปได้				
	5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
กิจกรรม										
4.3 อาจารย์และนักศึกษาร่วมกันประเมินตนเองและนักศึกษาที่ร่วมกิจกรรมคนอื่น ๆ หลังทำกิจกรรม										

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ตามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



จดหมายเพื่อขอทำวิจัย
จดหมายเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ
เอกสารขอพิจารณาวิจัยในมนุษย์

ที่ ศธ ๒๕๓.๕/๗๔๘



คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขทัย ๒๓ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ ๑๐๑๓๐

๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นิสิตเข้าเก็บข้อมูลวิจัย

เรียน นายกสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ด้วยนางสาวประภัสสร สมสดาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา แขนงวิชาการบริหารการอุดมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระหว่างการพัฒนาเค้าโครงวิทยานิพนธ์เรื่อง "การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำแบบสัจจะและบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ" ในการนี้นิสิตมีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลต่างๆจากมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อประกอบการพัฒนาเค้าโครงวิทยานิพนธ์ในเรื่องดังกล่าว

ดังนั้นคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ให้นิสิตเข้าไปเก็บข้อมูลต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อให้ นิสิตได้ดำเนินการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ศิริ สุเสารัง)

คณบดีคณะศึกษาศาสตร์



สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย
ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
ASSOCIATION OF PRIVATE HIGHER EDUCATION INSTITUTIONS OF THAILAND
UNDER THE PATRONAGE OF HER ROYAL HIGHNESS PRINCESS MAHA CHAKRI SIRINDHORN

๓๒๘ ถนนศรีอยุธยา แขวงปทุมวัน เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐ โทร. ๐-๒๒๕๔-๕๖๘๙-๙๑ โทรสาร ๐-๒๒๕๔-๕๖๙๑
 328 Sri-Ayudhya Road, Pathumwan, Bangkok 10400, Thailand Tel. 0-2354-5689-91 FAX. 0-2354-5691
<http://www.sphet.org>

ที่ปรึกษา

ภราดร ศรีประจักษ์ มโหชนน
 ศรชัย กุศล
 ภราดร ศรีประจักษ์ มโหชนน
 อภิชาติ บุญสวัสดิ์
 ศรชัย กุศล มโหชนน
 มหิทธิ ประจักษ์ มโหชนน
 ศรชัย กุศล มโหชนน
 ศรชัย กุศล มโหชนน
 ศรชัย กุศล มโหชนน

ที่ สกช. ๓๐/๒๕๖๖

๒๕๖๖/๒๕๖๖

เรื่อง ขอบขออนุญาตในการขอรับใบอนุญาตเพื่อทำปริญญาบัตร
 เรียน อธิการบดีมหาวิทยาลัย

นายกสมาคม

ดร. วิมล สุวรรณดี

นายกเพื่อพิจารณา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

อุปนายก (๑)

ดร. วิมล สุวรรณดี

อุปนายก (๒)

ดร. วิมล สุวรรณดี

นายกบริหาร

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

เลขาธิการ

ดร. วิมล สุวรรณดี

รองเลขาธิการ

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ปลัด

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

นายกทะเบียน

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

นายกวิชาการและประธานฝ่ายคณาจารย์

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายพัฒนาระบบ

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

นิตการณอุดมศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายวิชาการและ

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายบริหารการศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายบริหารการศึกษาร่วม

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

และสหกิจศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายบริหารการศึกษาร่วม

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

และสหกิจศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายบริหารการศึกษาร่วม

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

และสหกิจศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายบริหารการศึกษาร่วม

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

และสหกิจศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายบริหารการศึกษาร่วม

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

และสหกิจศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

ประธานฝ่ายบริหารการศึกษาร่วม

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

และสหกิจศึกษา

ดร. ศ. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์

โดย นายศาสตราจารย์ ดร. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์ ประธานสภาการศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย และกรรมการบริหารสภาการศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ขอเรียนถึงคุณความดีของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ ในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ

ในโอกาสที่ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้มีความร่วมมือจาก ดร. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์ ประธานสภาการศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย เป็นผู้ประสานงานในการดำเนินการ

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการพิจารณาอนุญาตให้ผู้เข้ารับการศึกษามีโอกาสในการพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่จำเป็นต่อการประกอบอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ

ขอแสดงความนับถือ

(ดร. เสาวนีย์ ไชยวงศ์โรจน์)

เลขาธิการ

สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย

ในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

ศูนย์ประสานงานสมาคม

โทรศัพท์ ๐๒-๒๕๔-๕๖๘๙-๙๑ โทรสาร ๐๒-๒๕๔-๕๖๙๑

ที่ อว 8716/957



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองกุ่มเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

5 พฤษภาคม 2553

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์บุญยัง วิษณุภักดี

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สอนสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับหมายให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตตวิการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามาศ บุณศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปนทะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดอีกต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สอนสถาน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จุฑามาศ บุณศรี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเลข : สอนคณบดีบุญยัง วิษณุภักดี โทรศัทพ์ 082 557 8928

สำนักงานอธิการบดี

PAYAP UNIVERSITY

เรื่อง **ขอความอนุเคราะห์ในการเข้าทำทักท้วงหรือการคัดค้าน**
รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะได้แก่การของ
นักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ (นางสาวประวิมล ณมณี)

เรียน **รองผู้อำนวยการ + รือเอ**

จาก วันที่ **13 มี.ค. 63**

☐ เพื่อทราบ ☐ โปรดตอบ
☐ เพื่อพิจารณาให้ความเห็น ☐ โปรดปฏิบัติการณ์ที่
☐ เพื่อเก็บเข้าแฟ้ม ☐ โปรดส่งเรื่องและรายงาน
☐ เพื่อประกอบการประชุม ☐ โปรดส่งต่อ.....
☒ เพื่อดำเนินงานต่อไป/ดำเนินการ ☐ ดำเนินการ.....ชุด
☐ เพื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ยืนยัน ☒ เห็นด้วย
☐ ขอชี้แจงเพิ่มเติม **วิชาการอธิการบดี**

① **184 มี.ค. 2563**

บันทึกเพิ่มเติม พ.ศ. ประวิมล ณมณี สวมใส่เสื้อลายดอกสีชมพู
 และเสื้อลายดอกสีชมพู เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ
 พ.ศ. ประวิมล ณมณี สวมใส่เสื้อลายดอกสีชมพู
 โดยคุณประวิมล ณมณี
 เพื่อไปดำเนินการส่งต่อไป 14 มี.ค. 2563

② **14 มี.ค. 2563**

③ **14 มี.ค. 2563**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประวิมล ณมณี
 รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย

สํานักงานอธิการบดี
รับที่ 0125
วันที่ 13 มี.ค. 2563
เวลา 14:50 น.

วันที่ 10 มกราคม 2563

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเข้าทำการศึกษาวิจัยหัวข้อ "การพัฒนาฐานแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะ
จิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ"

เรียน อธิการบดี มหาวิทยาลัยพายัพ

ซึ่งที่ส่งมาด้วย

สํานักงานอธิการบดี
รับที่ 0104
วันที่ 14 มี.ค. 2563
เวลา

1. หนังสือที่ ศธ 6915/1169 ลงวันที่ 9 กรกฎาคม 2560 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นิติศึกษาแก่นักศึกษ
ในหน่วยงาน
2. หนังสือที่ มพย 0101/264 ลงวันที่ 26 กรกฎาคม 2560 เรื่อง การขอความอนุเคราะห์ให้นิติศึกษาแก่นัก
ศึกษาในหน่วยงาน
3. บันทึกข้อความ ลงวันที่ 5 มกราคม 2561 เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเข้าศึกษาทำอาหารใน
การวิจัยหัวข้อเรื่อง "การพัฒนากิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำแบบที่จะและบริหาร" และได้รับ
ความเห็นชอบจากอธิการบดี วันที่ 22 มกราคม 2561
4. หนังสือที่ ศธอท 40/2561 ลงวันที่ 24 พฤษภาคม 2561 เรื่อง ขอบความร่วมมือในการเก็บรวบรวม
ข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์
5. รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่คณาจารย์ นักศึกษา และนักศึกษา
6. แผนยืมสภาพแวดล้อมสำหรับผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่คณาจารย์ นักศึกษา และนักศึกษา มหาวิทยาลัย
พายัพ
7. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการพัฒนานักศึกษา และนักวิชาการ

เนื่องด้วย อาชีวศึกษารับทราบและดำเนินการดูแลรักษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัยพายัพ ให้นางสาวประภัสสร สมสถาน นิติศ
ระดับปริญญาเอก สาขาการอุดมศึกษา แผนกการบริหารการอุดมศึกษา เข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานของ
มหาวิทยาลัยพายัพ เพื่อบริการในการจัดเตรียมข้อมูลในการจัดเตรียมทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การพัฒนา
รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะผู้นำแบบที่จะและบริหาร" อ้างอิงหนังสือที่ ศธ 6915/1169
เอกสารแนบ 1) และทางมหาวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วอนุญาตให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน เข้าเก็บ
ข้อมูล โดยให้ นางสีดา จันทร์แก้ว ผู้ชำนาญการสำนักงานและพัฒนากฎหมายการศึกษาเป็นผู้อำนวยความสะดวก
และประสานงานในการจัดเก็บข้อมูลให้นิติศึกษา อ้างอิงหนังสือที่ มพย 0101/264 เอกสาร

ถ้ามีเอกสารแนบ
ขอเรียน
ขอเรียน

ที่ ถว 8716/ 834



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

25 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอบขออนุญาตระบุเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ณรงค์ ธรรมวิเศษศรี

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสกลาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จตุพล ยงศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอบขออนุญาตระบุเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสกลาน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ น.น.แพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 557 8928

ที่ อว ๕718/ ๕34



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มีนาคม ๒๕๖3

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทำบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและการเงิน มหาวิทยาลัยพายัพ

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและ
การจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร. จตุพล ยมกร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปะทะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร. ปัทมาวรรณ จินตวัณห์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
1) แบบพิจารณาโครงร่าง และ 2) แบบประเมิน ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อบริษัทงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว
และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ทำบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน
และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เบอร์ 0 2649 5064

หมายเลข - สอ. ตามขั้นตอนเงินเป็นกรณีฉุกเฉิน โทรทัศน์ 082 557 8928

ที่ ถว 8716/ 834



คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๔๕ มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์จารึก วาสนสมพจน์ ครูชำนาญการพิเศษ

เนื่องด้วย นางสาวระภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง "การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยฯ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑา พงศ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบบทวิจารณ์โครงร่าง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับ ท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวระภัสสร สมสถาน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 557 8928

ที่ อว 8718/ ๕34



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

25 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์บรรพต ธรรมวิเศษศรี

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและ
การจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.จุฑาล ยงศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิต
ได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จักรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 557 8928

ที่ อว 8718/ 824



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

25 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ยงคร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปมะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์พัฒนา จันทะแก้ว เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

ที่ อว 8718/ ๕๓4



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

25 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายบริหารและการเงิน มหาวิทยาลัยพายัพ

เนื่องด้วย นางสาวประกัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและ
การจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารูปแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.จตุพล ยงคร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.ปัทมวรรณ จินดารักษ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
1) แบบพิจารณาโครงร่าง และ 2) แบบประเมิน ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว
และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประกัสสร สมสถาน
และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จักรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ อว 8718/ ๕34



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑๘ มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและ
การจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนาแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.จุฑพล ยงคร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ธนะ เนตรศุภลักษณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
แบบพิจารณาโครงร่าง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตนสี วิษี และอาจารย์ ดร.สุชาติ รัตนพิบูลย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญ
ตรวจแบบประเมิน ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงาน
ในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน
และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เบอร์. 0 2649 5064

ที่ อว 8718/ ๕3๔



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

25 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพันธ์ วงษ์ดี

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตพล ยงคร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จักรชัย เอกปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

ที่ กว 8718/ 804



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

26 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอบขออนุญาตระงับบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญาโท เรื่อง “การพัฒนารูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาพล ชูศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปะหนอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ทิมา จันทะแก้ว เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวดต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตระงับบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จักรวาล เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 557 8928

ที่ อว 8718/ ๕.๗๔



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 ซุญวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑๕ มีนาคม 2563

เรื่อง ขอบขออนุมัติแต่งตั้งเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมพันธ์ วงษ์ดี

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสกลาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและ
การจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนารูปแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.จุฑาพร ขงศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ปิ่นละทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิต
ได้ติดต่อบริษัทงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสกลาน และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย แสงปัญญาสกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เอกร. 0 2649 5064

หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 082 557 8928

ที่ อว 8718/ 424



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๒๕ มีนาคม 2563

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารและ
การจัดการการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนารูปแบบ
กิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร.จตุพล ยงศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปมะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.จักรปรุฬห์ ธรรมอัครวิทย์ อาจารย์ ดร.สายฝน
แสนใจหอม และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วชิรา เครือคำอ้าย เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบพิจารณาโครงร่าง ทั้งนี้
นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน
และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ยว 8718/ 851



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

1 เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ทำบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยพายัพ

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาวิชาวิทยาการทางการศึกษา และการจัดการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จตุพล ยงศรี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปนะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินตจิ รัชชี และอาจารย์ ดร.สุชาดา รัตนพิบูลย์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบประเมิน ทั้งนี้ บัณฑิตวิทยาลัยติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับ บุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จิตรชัย เอกปัญญาคูณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

หมายเลข : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมกรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 082 557 8982

ที่ อร 8718/ ๕51



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

1 เมษายน 2563

เรื่อง ขออนุญาตระงับบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพายัพ

เนื่องด้วย นางสาวประภัสสร สมสถาน นิติระดับปริญญาเอก สาขาวิชาวิทยาการทางการศึกษา และการจัดการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑาพล งามตร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปณะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ปริญญานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ธนะ เนตรทุกลักษณะ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ทิศารณาโครงร่าง ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงาน ในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตระงับบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัสสร สมสถาน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีระชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

ที่ ขว ๕๗๑๘/ ๕๕๑



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ
เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

๑ เมษายน 2563

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.ไพศาล แฉ่มวงษ์

เนื่องด้วย นางสาวประภัศร สมสถาน นิสิตระดับปริญญาเอก สาขาบริหารทางการศึกษา และการจัดการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "การพัฒนา รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จตุพล ชงคร และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ ไปะทอง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญแบบประเมิน ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อ ประสานงานเบื้องต้นกับท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวประภัศร สมสถาน และ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ธีรชัย เอกปัญญาสุกศ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0 2649 5064

	สำนักงานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยพายัพ	AF 08-02

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยพายัพ ให้การรับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรมโครงการวิจัย ตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากล ได้แก่ ประกาศเฮลซิงกิ แนวทางการปฏิบัติการวิจัยทางคลินิกที่ดี และรายงานเบลมอนต์

Payap University Research Ethics Committee has exempted the above research protocol which has been reviewed and approved based on international guidelines for human research protection including the Declaration of Helsinki, international Conference on Harmonization in Good Clinical Practice (ICH-GCP) and the Belmont Report.

Signed.....
(Assoc.Prof.Anake Chitkesorn)
Chairperson, Research Ethics Committee,
Payap University

วันที่รับรองการยกเว้นพิจารณาจริยธรรม : วันที่ 6 เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2563
(Date of exemption) : May 6, 2020

การปฏิบัติหลังจากรับรอง

- 1.หากจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงในข้อมูลสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัย/อาสาสมัคร หรือเอกสารยินยอมหรือโครงการวิจัยต้องขออนุมัติก่อนเพื่อสวัสดิภาพของผู้เข้าร่วมการวิจัย/อาสาสมัคร
- 2.หากมีข้อมูลใหม่หรือเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจมีผลต่ออัตราส่วนระหว่างผลประโยชน์/ความเสี่ยงของการศึกษาวิจัย ให้รายงานต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน มหาวิทยาลัยพายัพโดยรีบด่วน
- 3.การเบี่ยงเบน/ฝ่าฝืนโครงการวิจัย ต้องแจ้งคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยทุกครั้ง
- 4.ให้นำส่งรายงานผลการวิจัยเมื่อสิ้นสุดโครงการ
- 5.หากใกล้ระยะสิ้นสุดการอนุมัติแล้ว แต่ผู้วิจัยยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ กรุณาส่งรายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัย พร้อมบันทึกขอขยายเวลา โดยระบุเหตุผลความจำเป็นในการขยายเวลา พร้อมทั้งระยะเวลาที่ขอขยาย ทั้งนี้จะต้องดำเนินการก่อนที่ระยะสิ้นสุดระยะเวลาการอนุมัติตามที่ระบุในเอกสารรับรองอย่างน้อย 2 เดือน

รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ

บทนำ

รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ฉบับนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่ออธิบายรายละเอียดของรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ เพื่อให้ผู้ที่นำไปใช้เข้าใจองค์ประกอบต่าง ๆ และจัดเตรียมการเพื่อนำรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการนี้ไปใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ 4 ประการ ตามทฤษฎีของ บุญเลี้ยง ทุมทอง (2556) ดังต่อไปนี้

1. หลักการ
2. วัตถุประสงค์
3. เนื้อหา และกระบวนการจัดกิจกรรม ซึ่งจะประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอน ดังนี้
 - 3.1 ขั้นก่อนเริ่มกิจกรรม
 - 3.2 ขั้นดำเนินกิจกรรมและเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ
 - 3.3 ขั้นประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้าน

จิตบริการ

4. การวัดและประเมินผล

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. หลักการ

รูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ด้านการรับรู้ตนเอง การแรงจูงใจภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ได้พัฒนาขึ้นโดยมีพื้นฐานจากแนวคิด ทฤษฎีในการพัฒนารูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ ตามทฤษฎีการเรียนรู้ทางปัญญาสังคม (Social Cognitive Theory) และ ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ มีหลักการสำคัญในการจัดกิจกรรม 5 ประการ

1.1 การมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมด้วยตนเอง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อสร้างประสบการณ์เรียนรู้ใหม่ เชื่อมโยงระบบคิดจนก่อให้เกิดเป็นความเคยชิน นำไปสู่การประพฤติปฏิบัติจนเป็นนิสัย ได้จากประสบการณ์ตรง

1.2 การได้เรียนรู้จากการกระทำเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของการรับรู้จากการสังเกต โดยใช้ความคิดและการลงมือปฏิบัติและกระบวนการจัดกระทำข้อมูล

1.3 การเลียนแบบ การลงมือกระทำอย่างสมบูรณ์ การแสดงออกจนถึงขั้นกระทำอย่างเป็นธรรมชาติ ควรเน้นที่การฝึกฝนบ่มเพาะประสบการณ์

1.4 การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงกับการพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีคุณธรรมจริยธรรม ช่วยให้เรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงขั้นตระหนักในตนเอง (self-actualization) ทั้งในด้านการจัดกิจกรรม ระหว่างผู้สอนกับนักศึกษา ตลอดจนการจัดสิ่งแวดล้อมและกระบวนการอื่น ๆ

1.5 การใช้เครื่องมือ ร่วมกับสื่อต่าง ๆ ทำให้นักศึกษาสนใจ เข้าใจและรับไว้ในความทรงจำระยะยาว และเชื่อมโยงการรับรู้ข้อมูลใหม่

2. วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของรูปแบบกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ ดังนี้

1. เพื่อมุ่งส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การแก้ไขปัญหา การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และการมีแรงจูงใจภายในตนเอง กำหนดวัตถุประสงค์ตามคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน จากต้นแบบ และประเมินคุณลักษณะของนักศึกษาตามคุณลักษณะที่กำหนดให้ตามใบงาน

2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถ วิเคราะห์ และประเมินคุณลักษณะจิตบริการของตนเองได้

3. เพื่อให้นักศึกษาสามารถกำหนดแนวปฏิบัติแก่ตนเองตามคุณลักษณะจิตบริการ ทั้งในและนอกชั้นเรียนได้

4. เพื่อให้นักศึกษาสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้/ถ่ายทอด การปฏิบัติตามกิจกรรมจิตบริการระหว่างตนเองและผู้อื่น

5. นักศึกษาสามารถสรุปองค์ความรู้ และ/หรือ สร้างองค์ความรู้ ทักษะของคุณลักษณะจิตบริการให้ผู้อื่นเข้าใจได้อย่างเป็นระบบ

3. เนื้อหาและกระบวนการจัดกิจกรรม

เป็นเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ทั้ง 6 ด้านการรับรู้ตนเอง การแรงจูงใจภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา ซึ่งรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ มีกระบวนการจัดกิจกรรม ดังนี้

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
3.1 ขั้นก่อนเริ่มกิจกรรม 1. ละลายพฤติกรรมและสร้างการรับรู้ใหม่ของจิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ต้นแบบด้านคุณลักษณะจิตบริการ ซึ่งมีการกระตุ้นให้นักศึกษา เกิดการสังเกต วัตถุหรือเหตุการณ์เป็นสิ่งเร้าความสนใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะช่วยให้นักศึกษาประสบผลสำเร็จครบทุกคุณลักษณะทั้ง 6 ด้านโดยมุ่งเน้นตามค่าความต้องการจำเป็นอันดับสูงสุด 2. สร้างความเข้าใจในเนื้อหาสาระเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ	ผู้สอน 1. ผู้สอนจัดบรรยากาศสภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ให้นักศึกษาได้เกิดแรงจูงใจภายใน เกิดความสนใจเต็มใจที่จะเรียนรู้ 2. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดความพร้อมในการถ่ายโยงความรู้ หรือประสบการณ์เดิมของนักศึกษาสู่ความรู้หรือประสบการณ์ใหม่ 3. ผู้สอนนำเสนอ	1. การใช้คำถามเชิงสร้างสรรค์ในการถามนักศึกษา 2. การสร้างสถานการณ์หรือกรณีศึกษาแบบไม่จำกัดกรอบเพื่อให้นักศึกษาได้คิดสร้างสรรค์งานตนเองในการนำเสนอผลงาน 3. การใช้เพลงที่เหมาะสมกับบริบท เช่น สถานที่ บรรยากาศ ลักษณะทางกายภาพของนักศึกษา 4. การเรียนแบบร่วมมือแบ่งกลุ่มให้	กำหนดระยะเวลา 3 สัปดาห์ เพื่อทำความเข้าใจด้านเนื้อหาจิตบริการ โดยทำกิจกรรมในชั้นเรียน 2 ครั้ง/สัปดาห์ แบ่งเป็นครั้งละ 3 ชั่วโมง - สัปดาห์แรก นำเสนอเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 1 - สัปดาห์ที่สอง นำเสนอเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 2 - สัปดาห์ที่สาม นำเสนอเนื้อหาคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่ 3

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
ที่ได้ตั้งประเด็นสนใจให้มีความหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้นโดยอาศัยทักษะ หรือ ประสบการณ์เดิมของนักศึกษาที่มีในแต่ละด้านให้ครบทั้ง 6 คุณลักษณะ โดยมุ่งเน้นตามค่าความต้องการจำเป็นอันดับสูงสุด	สถานการณ์ใหม่ให้นักศึกษาได้ใช้ความคิดเพื่อนำไปสู่การสร้างคุณค่าคิดวิเคราะห์ห็นอกกรอบ 4. ผู้สอนกระตุ้นให้นักศึกษาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณค่าของคุณลักษณะจิตบริการและผลกระทบของการปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ตนเอง การแรงจูงใจภายในตนเอง การทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของ	เหมาะสมตามเพศ วัย และความสวยงามของกลุ่ม 5. การใช้กิจกรรมกลุ่ม เกม งานที่มอบหมาย 6. การอภิปรายกลุ่ม	

ขั้นตอนของ กระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/ นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการ ดำเนินกิจกรรม
	ตนเอง การดูแล เอาใจใส่และ เสียสละเพื่อ ผู้อื่น และการ แก้ไขปัญหา 5. ผู้สอนกระตุ้น จิตใญ่ศึกษา ให้เริ่มยอมรับ หรือการอยากมี ส่วนร่วม นักศึกษา 1. นักศึกษาเล่า ประสบการณ์ ของตนเองเชิง สร้างสรรค์ใน ประเด็นที่ได้รับ มอบหมาย 2. นักศึกษา ร่วมกัน พิจารณา อภิปรายเหตุ และผลของ เหตุการณ์หรือ กรณีศึกษา		
3.2 ขั้นตอน กิจกรรมและการ เสริมสร้าง	ผู้สอน 1. ให้นักศึกษาศึกษา ค้นคว้า ลงมือ	1. แบ่งผู้เรียนให้ เหมาะสมกับ กิจกรรมกลุ่ม	กำหนด ระยะเวลา 1 เดือน โดยให้นักศึกษาเลือก

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
ประสบการณ์จิตบริการ 1. การปฐมนิเทศประสบการณ์จิตบริการของ โดยให้นักศึกษาออกพื้นที่เพื่อศึกษาจากสถานที่จริงเพื่อเก็บข้อมูลเนื้อหารายละเอียดของงานที่จะเชื่อมโยงกับคุณลักษณะจิตบริการ 2. นำสิ่งที่ได้จากการออกไปศึกษานอกสถานที่ มาให้ข้อความรู้ ความคิด ทักษะ กระบวนการที่ค้นพบ จากพื้นที่ที่จะออกไปฝึก	ปฏิบัติอย่างจริงจังในรูปแบบกระบวนการกลุ่มและรายบุคคล ทั้งในและนอกสถานที่ 2. ให้นักศึกษาสร้างสรรค์ผลงานที่ละน้อยให้เห็นถึงความรู้ที่ได้ค้นคว้า และการปฏิบัติจริง 3. ผู้สอนประเมินการทำงานของนักศึกษา 4. อาจารย์ และบุคคลอื่นมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิเศษของนักศึกษา โดยการมีส่วนร่วมในการให้คะแนนพฤติกรรมของนักศึกษา 5. อาจารย์ที่ปรึกษา กลุ่มและนักศึกษา ร่วมกันสรุป นักศึกษา 1. นักศึกษาร่วมกัน	2. อาจารย์ช่วยอธิบายวิธีการทำงานแบบร่วมมือกันทำงาน 3. การมอบหมายงานกิจกรรมพิเศษ อาจารย์อธิบายถึงลักษณะข้อดี และข้อด้อยของแต่ละสถานที่ เพื่อเลือกทำกิจกรรมจิตบริการที่เหมาะสมกับศักยภาพของกลุ่มตนเอง 4. อาจารย์ สนับสนุนให้มีการอภิปรายกลุ่มย่อย 5. การปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการของแต่ละกลุ่ม ให้	ลักษณะกิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ ตามความถนัดของกลุ่ม - สัปดาห์แรก นักศึกษา แบ่งกลุ่มเพื่อค้นคว้าถึงรูปแบบกิจกรรมที่เสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน ในพื้นที่จริงตามที่ไปงานกำหนด - สัปดาห์ที่ 2 – 3 นักศึกษาออกปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการตามสถานที่ที่ทางกลุ่มตกลงว่าจะทำร่วมกัน โดยให้บันทึกสมุดบันทึกจิตบริการ - สัปดาห์ที่ 4

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
ประสบการณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน โดยมุ่งเน้นตามค่าความต้องการจำเป็นอันดับสูงสุด มาอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นการตอบสนองความรู้ ความเข้าใจ	แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นที่ได้รับมอบหมาย 2. นักศึกษานำที่กประเด็นที่มีความเหมือนและแตกต่างของเพื่อนแต่ละกลุ่ม	นักศึกษามีอิสรภาพในการลงมือปฏิบัติ 6. การประเมินผล การปฏิบัติงาน กลุ่ม และรายบุคคล 7. อาจารย์สนับสนุนให้มีการนำเสนอผลงานจิตบริการจากประสบการณ์ส่วนตัว 8. การมอบหมายงานรายงานเดี่ยว 9. อาจารย์สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นถึงข้อดีและข้อดีจากการทำกิจกรรม 10. อาจารย์สนับสนุนให้มี	นักศึกษา นำเสนอผลงานของการปฏิบัติกิจกรรมจิตบริการ และบอกสิ่งที่ได้รับจากการเรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมเพื่อเชื่อมโยงให้เห็นถึงคุณลักษณะจิตบริการ ตามใบงานที่กำหนดให้

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
		การนำเสนอผลงานจิตบริการจากประสบการณ์กลุ่ม 11. การมอบหมายงานรายกลุ่ม 12. อาจารย์สนับสนุนให้มีการเขียนผังความคิด 13. อาจารย์ช่วยประเมินผลตามสภาพจริง	
3.3 ชั้นประเมินผลสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ 1. สร้างกรอบสรุปความรู้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้นำผลของความรู้ที่ได้จากการ	ผู้สอน 1. ผู้สอนมอบหมายงานเพื่อทำการประเมินภาพรวมของกิจกรรมที่ปฏิบัติ 2. ผู้สอนและนักศึกษาร่วมกันประเมินผลงานการปฏิบัติงานของตนเองและกลุ่มอื่น 3. ผู้สอนให้รางวัล	1. การนำเสนอผลงานเชิงสร้างสรรค์และข้อคิดที่สร้างแรงบันดาลใจที่ยากจะลืมเลือน 2. การเสริมแรงด้วยการชมเชยรางวัล เปิดเพลงที่ทำให้เกิดความภาคภูมิใจที่	กำหนดระยะเวลา 1 สัปดาห์ - ให้แต่ละกลุ่มสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการตามใบงานที่กำหนด - มอบรางวัล/ประกาศนียบัตรคุณลักษณะ

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาร่วมกันจัดระบบความรู้ ความคิด ทักษะ กระบวนการ หรือข้อค้นพบต่าง ๆ ที่ได้ผ่านการตรวจสอบ แล้ว ให้เป็นระบบระเบียบ และสามารถแสดงข้อสรุปที่ได้ถ่ายทอดให้ผู้อื่นเข้าใจได้ 2. เสริมแรงแก่นักศึกษา หรือกิจกรรมกลุ่มที่มีผลงานดีโดดเด่น เช่น การให้รางวัล เชื่อมติดสื่อ ใบประกาศนียบัตร	สำหรับรายกลุ่มหรือรายบุคคลในการปฏิบัติกิจกรรมที่ได้รับรางวัล นักศึกษา 1. นักศึกษาร่วมกันเขียนแผนผังมโนทัศน์ สะท้อนความรู้อย่างเป็นระบบ 2. นักศึกษาร่วมกันชื่นชม และชมเชยเพื่อนๆ ที่ได้รับรางวัล เพื่อสนับสนุนให้รักษารางวัลจิตบริการไว้ต่อไป	ได้รับรางวัลโดยจะประกาศให้รางวัล ดียอดเยี่ยม ดี และชมเชย จะไม่มีประกาศรางวัลที่โหล่ หรือ บ้วยของกลุ่ม	ด้านจิตบริการ

ขั้นตอนของกระบวนการ	บทบาทของผู้สอน/นักศึกษา	วิธีการ/เทคนิค	ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรม
1. วัตถุประสงค์ 2. วัตถุประสงค์ 3. วัตถุประสงค์ 4. วัตถุประสงค์ 5. วัตถุประสงค์ 6. วัตถุประสงค์ 7. วัตถุประสงค์ 8. วัตถุประสงค์ 9. วัตถุประสงค์ 10. วัตถุประสงค์ 11. วัตถุประสงค์ 12. วัตถุประสงค์ 13. วัตถุประสงค์ 14. วัตถุประสงค์ 15. วัตถุประสงค์ 16. วัตถุประสงค์ 17. วัตถุประสงค์ 18. วัตถุประสงค์ 19. วัตถุประสงค์ 20. วัตถุประสงค์ 21. วัตถุประสงค์ 22. วัตถุประสงค์ 23. วัตถุประสงค์ 24. วัตถุประสงค์ 25. วัตถุประสงค์ 26. วัตถุประสงค์ 27. วัตถุประสงค์ 28. วัตถุประสงค์ 29. วัตถุประสงค์ 30. วัตถุประสงค์ 31. วัตถุประสงค์ 32. วัตถุประสงค์ 33. วัตถุประสงค์ 34. วัตถุประสงค์ 35. วัตถุประสงค์ 36. วัตถุประสงค์ 37. วัตถุประสงค์ 38. วัตถุประสงค์ 39. วัตถุประสงค์ 40. วัตถุประสงค์ 41. วัตถุประสงค์ 42. วัตถุประสงค์ 43. วัตถุประสงค์ 44. วัตถุประสงค์ 45. วัตถุประสงค์ 46. วัตถุประสงค์ 47. วัตถุประสงค์ 48. วัตถุประสงค์ 49. วัตถุประสงค์ 50. วัตถุประสงค์ 51. วัตถุประสงค์ 52. วัตถุประสงค์ 53. วัตถุประสงค์ 54. วัตถุประสงค์ 55. วัตถุประสงค์ 56. วัตถุประสงค์ 57. วัตถุประสงค์ 58. วัตถุประสงค์ 59. วัตถุประสงค์ 60. วัตถุประสงค์ 61. วัตถุประสงค์ 62. วัตถุประสงค์ 63. วัตถุประสงค์ 64. วัตถุประสงค์ 65. วัตถุประสงค์ 66. วัตถุประสงค์ 67. วัตถุประสงค์ 68. วัตถุประสงค์ 69. วัตถุประสงค์ 70. วัตถุประสงค์ 71. วัตถุประสงค์ 72. วัตถุประสงค์ 73. วัตถุประสงค์ 74. วัตถุประสงค์ 75. วัตถุประสงค์ 76. วัตถุประสงค์ 77. วัตถุประสงค์ 78. วัตถุประสงค์ 79. วัตถุประสงค์ 80. วัตถุประสงค์ 81. วัตถุประสงค์ 82. วัตถุประสงค์ 83. วัตถุประสงค์ 84. วัตถุประสงค์ 85. วัตถุประสงค์ 86. วัตถุประสงค์ 87. วัตถุประสงค์ 88. วัตถุประสงค์ 89. วัตถุประสงค์ 90. วัตถุประสงค์ 91. วัตถุประสงค์ 92. วัตถุประสงค์ 93. วัตถุประสงค์ 94. วัตถุประสงค์ 95. วัตถุประสงค์ 96. วัตถุประสงค์ 97. วัตถุประสงค์ 98. วัตถุประสงค์ 99. วัตถุประสงค์ 100. วัตถุประสงค์			

4. การวัดและประเมินผลตามรูปแบบกิจกรรม

การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นการวัดและประเมินผลที่เกิดขึ้นทั้งก่อนเรียน ระหว่างเรียน และหลังเรียน ตามรูปแบบ ดังนี้

1) การวัดผลและประเมินผลก่อนการจัดกิจกรรม เป็นการวัดผลและประเมินผลเพื่อทราบการมีเหตุผล และพฤติกรรมพื้นฐาน ของนักศึกษาโดยใช้แบบวัดเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมินพฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ

2) การวัดและประเมินผลระหว่างการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผล ทั้งกระบวนการ ชี้นำงาน กิจกรรมกลุ่ม ตลอดจนกิจกรรมพิเศษที่ให้นักศึกษาได้ปฏิบัตินอกเหนือจากในห้องเรียน การประเมินจากการแสดงความคิดเห็น การนำเสนอผลงาน ใช้วิธีการประเมินโดยการสังเกต แบบตรวจผลงาน และผลการปฏิบัติงาน

3) การวัดผลและประเมินผลหลังการจัดกิจกรรม เป็นการวัดและประเมินผล ภายหลังการจัดกิจกรรมตามรูปแบบ นักศึกษามีเหตุผล และพฤติกรรม ด้านคุณลักษณะจิตบริการ มากน้อยเพียงใด โดยใช้แบบวัดการมีเหตุผลด้านคุณลักษณะจิตบริการ และแบบประเมิน พฤติกรรมด้านคุณลักษณะจิตบริการ ชุดเดิม โดยให้นักศึกษาประเมินตนเอง ครูผู้สอนและผู้มีส่วนร่วมในการประเมินการจัดกิจกรรม



คู่มือการใช้รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

คู่มือการใช้รูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพ เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อให้รายละเอียดเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมทั้งหมด เพื่อให้ผู้นำรูปแบบไปใช้ได้เกิดความเข้าใจและสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการจัดกิจกรรมตามรูปแบบนี้ จะดำเนินไปได้ตามขั้นตอนและวัตถุประสงค์ของผู้จัดทำด้วยความเรียบร้อย ผู้ที่จะนำไปใช้โปรดศึกษาทำความเข้าใจแต่ละหัวข้อและปฏิบัติตามคำแนะนำ

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการนำรูปแบบกิจกรรมเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการ ไปใช้มีดังนี้

1. คำแนะนำการใช้รูปแบบกิจกรรม
2. แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จำนวน 9 แผน

ข้อควรปฏิบัติก่อนจัดกิจกรรม

1. ศึกษารูปแบบกิจกรรม เพื่อจะทำให้ทราบความเป็นมาและเหตุผลของการสร้างรูปแบบกิจกรรม จะช่วยให้เห็นภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ของรูปแบบกิจกรรมตลอดจนการจัดกิจกรรมได้ตามลำดับขั้นตอนต่อไป

2. ศึกษาคำแนะนำการใช้รูปแบบกิจกรรม อย่างละเอียด

3. ศึกษาแผนการจัดกิจกรรม จำนวน 9 แผน ซึ่งแผนการจัดกิจกรรมเป็นเอกสารสำหรับให้ผู้จัดกิจกรรมที่ใช้รูปแบบได้ทราบถึงแนวทางในการจัดกิจกรรม ดังนี้

แผนการจัดกิจกรรมมีลักษณะกำหนดสิ่งที่จำเป็นในการจัดกิจกรรมที่กำหนดไว้เท่านั้น

แผนการจัดกิจกรรมมีองค์ประกอบที่เหมือนกันโดยกิจกรรมมี 3 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ชั้น เริ่มเข้าสู่กิจกรรม/เนื้อหา ชั้นที่ 2 เข้าสู่กิจกรรมและการเสริมสร้างประสบการณ์จิตบริการ ชั้นที่ 3 ชั้น วัดและประเมินผลของสรุปอภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ ซึ่งใน 3 ชั้นดังกล่าวจะเป็นรูปแบบกิจกรรม ที่สอดคล้องคุณลักษณะจิตบริการ ด้าน การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลใส่ใจและเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา ให้นักศึกษาได้ลงมือปฏิบัติทุกชั้น

การจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นในการจัดกิจกรรม

การจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นในการจัดกิจกรรม

การจัดเตรียมสิ่งที่จำเป็นในการจัดกิจกรรมนั้นให้จัดตามที่ระบุไว้ในแผน การจัดกิจกรรมแต่ละแผน ดังนั้นก่อนจัดกิจกรรม ควรปฏิบัติดังนี้

1. ศึกษาแผนให้ละเอียดและเข้าใจก่อนจะดำเนินการ
2. จัดเตรียมสื่อ วัสดุอุปกรณ์ ตามที่แผนการจัดกิจกรรมระบุไว้ให้ครบถ้วนเพียงพอต่อ

นักศึกษา

แนวปฏิบัติในการดำเนินการจัดกิจกรรม

การนำรูปแบบกิจกรรม ที่พัฒนาขึ้นเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะจิตบริการไปใช้ให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรปฏิบัติดังนี้

1. บทบาทอาจารย์ผู้สอน

ผู้สอนเป็นเพียงผู้จัดประสบการณ์ กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม ที่จะต้องจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ของนักศึกษาให้เป็นไปตามขั้นของรูปแบบกิจกรรม ซึ่งรูปแบบกิจกรรมนี้เน้นการปลูกฝังการการรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลใส่ใจและเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา ผู้จัดกิจกรรมต้องคอยกระตุ้นให้นักศึกษา สนใจ อยากเรียน และแสวงหาความรู้ การทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยให้คำแนะนำให้ คำปรึกษา เสนอแนะช่วยเหลือ เมื่อนักศึกษาเกิดปัญหา ต้องคอยสังเกตนักศึกษา และประเมินนักศึกษาขณะทำกิจกรรม

2. บทบาทของนักศึกษา

นักศึกษาต้องปฏิบัติตามกิจกรรมตามรูปแบบกิจกรรมโดยปฏิบัติตามขั้นที่ผู้สอน ชี้นำ หรือมีใบงานให้ศึกษา โดยมีการเรียนรู้เป็นรายบุคคลและเป็นกลุ่ม โดยรู้จักการเป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ตามข้อตกลงร่วมกัน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม

3. บทบาทของผู้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรม

ผู้มีส่วนร่วมเป็น ผู้กำกับ ดูแล และอำนวยความสะดวกในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ตามสถานที่ออกกิจกรรมจิตบริการในชุมชน มีส่วนร่วมในการให้คะแนนในการทำกิจกรรมต่าง ๆ อีกทั้งผู้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมควรมีพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีเกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ เกี่ยวกับการรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา

4. การจัดสภาพกิจกรรม

ผู้สอนควรสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองรู้สึกผ่อนคลาย ตรงต่อเวลา มีความกระตือรือร้น ให้นักศึกษามีส่วนร่วมในกิจกรรมตามขั้นของรูปแบบกิจกรรม

นักศึกษาทุกคนเป็นบุคคลที่สำคัญต้องมีบทบาทในกิจกรรม มีส่วนร่วมในสิ่งที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้มีการรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา ในการร่วมกิจกรรม

(ตัวอย่าง) แผนการจัดกิจกรรมที่ 2

ชื่อกิจกรรม หนึ่ง “จ” เพื่อเธอ

เวลา 3 ชั่วโมง

ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563

นักศึกษาระดับปริญญาตรี

.....

.....

สาระสำคัญ

จิตบริการ 6 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ซึ่งความสามารถของแต่ละบุคคลนั้นไม่เท่ากัน บุคคลที่รับรู้ตนได้สูงจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอยเข้าใจเกี่ยวตนเอง รับรู้ความสามารถของตนเอง หากบุคคลมีความเข้าใจในตนเองมากจะเกิดการยอมรับตนเองและรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถที่ตนเองมี ใช้การรับรู้ของความสำเร็จเป็นหลักในการทำงาน ทำงานได้อย่างมืออาชีพ รอบรู้เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง

2. การมีแรงจูงใจภายในตนเอง หมายถึง ความกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด รู้จักพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อให้เกิดแนวโน้มในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม แสดงถึงความพร้อมและเต็มใจในบริการผู้อื่นตระหนักและเคารพในการมีส่วนร่วมร่วมกับผู้อื่น กระตุ้นความรู้สึกนึกคิดของตนเองเสมอ ให้มีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนเองเชื่อถือ (Believe)

3. การมีทัศนคติเชิงบวก หมายถึง การให้คุณค่าและความสำคัญต่อผู้อื่น ชื่นชมคนรอบข้าง มีอารมณ์มั่นคง ไม่เกลียดชังผู้อื่น ยับยั้งชั่งใจได้ มีอารมณ์ขัน มองโลกในแง่บวกเพื่อเป็นการเสริมแรงให้กับตนเอง มีสติ มีความคิดเข้าใจเชิงบวกเพื่อการปรับตัวในทุกสถานการณ์ มองส่วนดีเพื่อยุติความขัดแย้งและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุด โดยใช้สติปัญญาและการบังคับความรู้สึกด้านอารมณ์ที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดลบ มีวิธีการรับรู้สิ่งใหม่และปรับเปลี่ยนความคิดเพื่อรับรู้สิ่งใหม่

4. การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง หมายถึง การมีทักษะในการตัดสินใจ ยอมรับตนเองและผู้อื่นในแบบที่เป็น ไม่หลอกลวงตนเอง แสดงออกอย่างเต็มศักยภาพ มีความรับผิดชอบ ใส่ใจ และติดตาม รู้ถึงบทบาทอาชีพของตนเองและปฏิบัติตนให้สมกับบทบาทความรับผิดชอบนั้น ๆ เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีจิตสำนึกในหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม มีความสัตย์ซื่อเป็นที่ตั้งเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สังคม คิดดี ทำดี งานทุกอย่างสามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส

5. การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น หมายถึง การพร้อมช่วยเหลือและเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพของเพื่อนมนุษย์ อุทิศตน เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ใส่ใจในการช่วยเหลือให้บริการผู้อื่น เสียสละเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ สละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มุ่งเน้นความสามัคคี การทำงานเป็นทีมไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่อิจฉาริษยาเพื่อภาระงานของทุกคนจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

6. การแก้ไขปัญหา หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหาที่เข้ามาอย่างตรงไปตรงมา มีเหตุผล ไม่คิดเข้าข้างตนเอง มองหาวิธีในการแก้ไขปัญหาของผู้อื่นจากประสบการณ์ที่ตนเคยพบมา เพื่อลดความกังวลลงและเพิ่มความสามารถแก้ไขปัญหาได้เร็วขึ้น มีวิธีการจัดการกับระบบความซับซ้อนของปัญหา คิดอย่างมีเหตุและผล สังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปได้อย่างเหมาะสม มีเหตุผลในการตัดสินใจ ใช้ปัญญานำความรู้สึก หาวิธีการอยู่ร่วมกัน แสวงหาทางออกร่วมกัน เพื่อความสงบอย่างมีสติ

จุดประสงค์

เพื่อให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน เพิ่มมากขึ้น ในการใช้ชีวิตประจำวัน คุณลักษณะจิตบริการเพื่อเสริมสร้างการรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา

กระบวนการจัดกิจกรรม

ขั้นกิจกรรม	กิจกรรม	แหล่งการเรียนรู้
ขั้นที่ 1 ก่อนเริ่มกิจกรรม 1.1 ละลายพฤติกรรม และสร้างการรับรู้ใหม่ของจิต มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการให้ต้นแบบด้านคุณลักษณะจิตบริการ ซึ่งมีการกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดการ สังเกต วัตถุหรือเหตุการณ์เป็นสิ่งเร้าความสนใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่	1. ให้นักศึกษาเข้ากลุ่มๆ ละ 10 คน 2. ครูยกตัวอย่างนักศึกษาหรือบุคคลที่มีจิตบริการและเป็นที่รู้จักในสังคมไทย 3. ครูและนักศึกษาร่วมกันอภิปรายบุคคล ตัวอย่างผลของผู้มีจิตบริการ (ครอบคลุมเนื้อหาทั้ง 6 ด้านคุณลักษณะ) 4. นักศึกษาร้องเพลง “พากันมาหาความหมาย” และสรุปเนื้อหาของ	1. ตัวแบบด้าน การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา 2. เพลง “พากันมาหาความหมาย”

ขั้นกิจกรรม	กิจกรรม	แหล่งการเรียนรู้
สำคัญที่จะช่วยให้ นักศึกษาประสบผลสำเร็จ ครบทุกคุณลักษณะทั้ง 6 ด้าน โดยมุ่งเน้นตามค่า ความต้องการจำเป็น อันดับสูงสุด 1.2 สร้างความเข้าใจใน เนื้อหาสาระเกี่ยวกับ คุณลักษณะจิตบริการที่ได้ ตั้งประเด็นสนใจให้มี ความหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยอาศัยทักษะ หรือ ประสบการณ์เดิมของ นักศึกษาที่มีในแต่ละด้าน ให้ครบทั้ง 6 คุณลักษณะ โดยมุ่งเน้นตามค่าความ ต้องการจำเป็นอันดับ สูงสุด	เพลง 5. ให้นักศึกษาแต่ละคนให้ ความหมายของคำว่าคุณลักษณะ จิตบริการทั้ง 6 ด้าน และช่วยกัน บอกผลดีและผลเสียของการขาด จิตบริการ	
ขั้นที่ 2 ดำเนินกิจกรรม และการเสริมสร้าง ประสบการณ์จิตบริการ 1.การบ่มเพาะ ประสบการณ์ของ โดยให้ นักศึกษาออกพื้นที่เพื่อ ศึกษาจากสถานที่จริงเพื่อ เก็บข้อมูล เนื้อหา รายละเอียดของงานที่จะ เชื่อมโยงกับคุณลักษณะ จิตบริการ	1. นักศึกษาศึกษาไปความรู้ เรื่อง ความความสามารถของตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมี ทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจาก การกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจ ใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการ แก้ไขปัญหา 2. นักศึกษาแต่ละกลุ่มช่วยกันสรุป เกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการ ทั้ง 6 ด้าน และร่วมกันนำเสนอ	1. ใบความรู้ที่ 1-3 2. ใบงานที่ 3 3. ใบงานที่ 5 (กิจกรรมพิเศษ นอกชั้นเรียน)

ขั้นกิจกรรม	กิจกรรม	แหล่งการเรียนรู้
1. นำสิ่งที่ได้จากการออกไปศึกษานอกสถานที่ มาให้ข้อความรู้ ความคิดทักษะกระบวนการที่ค้นพบ จากพื้นที่จะออกฝึกประสบการณ์เกี่ยวกับคุณลักษณะจิตบริการทั้ง 6 ด้าน โดยมุ่งเน้นตามค่าความต้องการจำเป็นอันดับสูงสุด มาอภิปรายแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อเป็นการตอบสนองความรู้ความเข้าใจ	กิจกรรม “หนึ่ง จ เพื่อเธอ” ตามลักษณะความสนใจของกิจกรรมจิตบริการต่อชุมชนและความถนัดของแต่ละกลุ่ม(ธรรมชาติของแต่ละสาขาวิชา/คณะ) ให้ครอบคลุมคุณลักษณะจิตบริการ 6 ด้าน 3. ให้นักศึกษาทำใบงานที่ 5 ทำกิจกรรมพิเศษ “หนึ่ง จ เพื่อเธอ”	
ขั้นที่ 3 ประเมินผลสรุป อภิปรายแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ด้านจิตบริการ 1. สร้างกรอบสรุปความรู้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ นักศึกษาได้นำผลของความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	1. นักศึกษาแต่ละกลุ่มช่วยกันนำเสนอผลงานของแต่ละกลุ่มตัวเอง 2. ให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มได้ช่วยกันเพิ่มเติม/ปรับปรุง และสรุปเป็นองค์ความรู้ของกลุ่ม โดยการทำเป็นแผนผังความคิด 3. ให้นักศึกษาได้นำเสนอสรุป	1. ผลงานของแต่ละกลุ่มนำเสนอเป็นวีดิทัศน์/คลิปวีดิโอ/Power points/นำเสนอตามความถนัดและความคิดสร้างสรรค์ในการเสนอผลงานของกลุ่ม 2. ใบงานที่ 4 3. ผลงานของแต่ละกลุ่ม

ขั้นกิจกรรม	กิจกรรม	แหล่งการเรียนรู้
มาร่วมกันจัดระบบ ความรู้ ความคิดทักษะ กระบวนการ หรือข้อ ค้นพบต่าง ๆ ที่ได้ผ่าน การตรวจสอบแล้ว ให้ เป็นระบบระเบียบ และ สามารถแสดงข้อสรุปที่ ได้ถ่ายทอดให้ผู้อื่น เข้าใจได้ 2. เสริมแรงแก่นักศึกษา หรือกิจกรรมกลุ่มที่มี ผลงานดีโดดเด่น เช่น การให้รางวัลเข็มติด เสื้อ ใบประกาศนียบัตร ซึ่งเป็นการกระตุ้น ความคิดความรู้สึกรัก ภูมิใจ ให้นักศึกษา ให้ รู้สึกประสบผลสำเร็จ พอใจ และต้องการจะ รักษามาตรฐาน ลักษณะจิตบริการทั้ง 6 โดยมุ่งเน้นตามค่า ความต้องการจำเป็น อันดับสูงสุด ต่อตนเอง และผู้อื่น	กรอบความรู้ของกลุ่ม เพื่อร่วมกัน ตัดสินผลงานที่ดีที่สุดและให้รางวัล	

สื่อการสอน

1. เพลง “พากันมาหาความหมาย”
2. ใบความรู้ที่ 1, 2 และ 3 เรื่อง ความสามารถของตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา
3. ใบงานที่ 3, 4 และ 5
4. ตัวแบบของคุณลักษณะจิตบริการ 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถของตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น และการแก้ไขปัญหา ซึ่งจะทำการนำเสนอผ่านวีดีโอสั้นของการทำกิจกรรมจิตบริการ เช่น คุณบิน บัณฑิตฤทธิ์ในการทำจิตบริการช่วยเหลือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์น้ำท่วม(ภาคอีสาน)/กิจกรรมจิตบริการช่วงสถานการณ์โควิด19/คุณตูน บอดี้สแลมจากกิจกรรมวิ่งช่วยเหลือโรงพยาบาลในประเทศไทย/บุคคลจากรายการคนค้นคน เป็นต้น และการเชิญศิษย์เก่าและอาจารย์ของมหาวิทยาลัยพายัพที่อุทิศตนเพื่อสังคมงานด้านจิตบริการ

การวัด/ประเมินผล

1. วิธีการ
 - 1.1 การสังเกตการณ์พฤติกรรมนักศึกษา ขณะทำงานร่วมกับผู้อื่น
 - 1.2 การทำใบงาน
2. เครื่องมือ
 - 2.1 ใบงาน
 - 2.2 แบบสังเกตการณ์พฤติกรรมการทำงานกลุ่ม
 - 2.3 แบบตรวจผลงาน
3. เกณฑ์การประเมิน
 - 3.1 พฤติกรรมทำงานกลุ่ม
 - 7-10 อยู่ในระดับดี
 - 4-6 อยู่ในระดับปานกลาง
 - 1-3 ไม่ผ่าน
 - 3.2 ผลงานของกลุ่ม
 - 13-15 คะแนน ดี
 - 10-12 คะแนน พอใช้

1-9 คะแนน ปรับปรุง

บันทึกหลังการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

ผลการเรียนรู้ของนักศึกษา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ปัญหาที่พบระหว่างปฏิบัติกิจกรรม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

แนวทางแก้ไข

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ

(นางสาวประภัสสร สมสถาน)

ผู้สอน

เพลง พากันมาหาความหมาย

พากันมาหาความหมายแห่งชีวา พายัพสร้างสรรค์เธอเลอปัญหาสัจธรรม ยามเรียนเรา
เรียน เพียรเขียนอ่านไม่หวั่น เตรียมพร้อมพลันมั่นใจเสมอ เปี่ยมคุณธรรมนำใจ หลังลั่น
ดวงฤทัย รับใช้ปวงชน คนไร้คนเมตตา จงศรัทธาปราณี สมนามศักดิ์ ชีวีวัฒนา อย่า
ท้อแท้เพื่อนเอย ดินแดนแห่งนี้ มีแสงแห่งปัญญา ศึกษาเพื่อรับใช้ปวงชน

ที่มา : ทำนอง กาเร็ด อินทร

เนื้อร้อง ประดิษฐ์ เกกิงรังษฤษฎ์

ใบความรู้ที่ 1
เรื่อง การรับรู้ตนเอง
และ
การมีแรงจูงใจภายในตนเอง

1. การรับรู้ตนเอง หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ ซึ่งความสามารถของแต่ละบุคคลนั้นไม่เท่ากัน บุคคลที่รับรู้ตนได้สูงจะมีความอดทน อุตสาหะ ไม่ท้อถอย เข้าใจเกี่ยวตนเอง รับรู้ความสามารถของตนเอง หากบุคคลมีความเข้าใจในตนเองมากจะเกิดการยอมรับตนเอง และรับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ดีมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ทำงานได้อย่างเต็มความสามารถที่ตนเองมี ใช้การรับรู้ของความสำนึกเป็นหลักในการทำงาน ทำงานได้อย่างมีอาชีพ รอบรู้เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้อง

2. การมีแรงจูงใจภายในตนเอง หมายถึง ความกระตือรือร้น มีแรงบันดาลใจ ในการที่จะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด รู้จักพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อให้เกิดแนวโน้มในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม แสดงถึงความพร้อมและเต็มใจในบริการผู้อื่นตระหนักและเคารพในการมีส่วนร่วมร่วมกับผู้อื่น กระตุ้นความรู้สึกนึกคิดของตนเองเสมอ ให้มีความเชื่อมั่นในสิ่งที่ตนเองเชื่อถือ (Believe)

นักศึกษาทุกคนจำเป็นต้องมีการรับความสามารถของตนเอง และ การมีแรงภายในตนเองที่ดีเพราะนักศึกษาที่มีความการรับความสามารถของตนเอง และ การมีแรงภายในตนเองแล้วจะเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีความอดทนอยู่ในระดับสูง ความอุตสาหะมากพอที่จะไม่ท้อถอยต่อสภาพสถานการณ์ ภาระงานที่ซับซ้อน และยากขึ้น เกิดทักษะการเรียนรู้ทางวิชาการได้ดี สื่อสารและปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี บุคลิกภาพดี รู้ศักยภาพของตนเองเมื่อทำงานร่วมกับผู้อื่น พัฒนาตนเองเสมอ เข้าใจสิ่งต่าง ๆ รอบตนเอง เลือกรับรู้สิ่งดีเพื่อผู้อื่น ให้คุณค่ากับทุกสิ่งที่เป็นเพียงวัตถุ ไม่ยึดติด ก้าวทันเทคโนโลยีเพื่อกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ให้ต่อตนเองและผู้อื่น ไม่ตกยุค ตกสมัย หรือเก็บตัวในโลกส่วนตัวของตนเอง มั่นใจในตนเอง ใช้ชีวิตเรียบง่าย รู้จักบังคับกาย วาจา ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมไทย และมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้งร่างกาย จิตใจ ภูมิปัญญาของตน พัฒนา

ตนเองจากการฝึกช่วยเหลือผู้อื่นอยู่เสมอ บริการผู้อื่นอย่างไม่หวังผลตอบแทน มีน้ำใจในการแนะนำ ชี้แนะ ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานแบบมีอาชีพ ด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจ รักษาสมดุลของตนเอง รักผู้อื่นเหมือนเหมือนรักตนเอง(ตนเองมีคุณค่า ผู้อื่นก็มีค่า) สร้างแรงจูงใจภายในตนเองอย่างถูกต้องผ่านการทำกิจกรรมที่ตนเองมีส่วนร่วม และมองหาบุคคลต้นแบบสำหรับตนเอง เพื่อจะสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเอง

นักศึกษาควรมีพฤติกรรม ดังนี้

1. นักศึกษาจะไม่ทอดทิ้งต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้น
2. นักศึกษาจะมีความพยายาม มุ่งมั่นจนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้
3. นักศึกษาจะมีวิธีการสื่อสารกับผู้อื่น เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ
4. นักศึกษาจะรู้ศักยภาพของตนเองเมื่อร่วมงานกับผู้อื่น
5. นักศึกษาจะเข้าใจตนเองและเลือกทำสิ่งดีเพื่อผู้อื่นได้
6. นักศึกษาจะมีความมั่นใจและมีบุคลิกภาพที่ดีในการทำงาน
7. นักศึกษาจะปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นได้ดี
8. นักศึกษาจะมีทักษะในการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งผู้อื่นได้
9. นักศึกษาจะพัฒนาบุคลิกภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง
10. นักศึกษาจะมีความพร้อมแบบองค์รวมทั้ง ร่างกายแข็งแรง จิตใจแจ่มใส ส่งผลให้ทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างเต็มที่
11. นักศึกษาจะยึดมั่นผูกพัน/จงรักภักดี(Loyalty) ต่อองค์กร
12. นักศึกษาจะมีสมรรถนะในสาขาวิชาชีพของตนเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นได้อย่างดี
13. นักศึกษาจะเห็นว่าการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ควรกระทำอย่างยิ่ง
14. นักศึกษาจะพัฒนาตนเองในการฝึกช่วยเหลือผู้อื่นเพราะเห็นว่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของตน
15. นักศึกษาจะเห็นตนเอง และผู้อื่นมีคุณค่า
16. นักศึกษาจะสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับตนเองและผู้อื่นได้
17. นักศึกษาจะมีความกระตือรือร้นและมีความสุขเมื่อได้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่น
18. นักศึกษาจะมีบุคคลตัวอย่างในการทำงานเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับตนเอง

ใบความรู้ที่ 2
เรื่อง การมีทัศนคติเชิงบวก
และ
การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง

1. การมีทัศนคติเชิงบวก หมายถึง การให้คุณค่าและความสำคัญต่อผู้อื่นชื่นชมคนรอบข้าง มีอารมณ์มั่นคง ไม่เกลียดชังผู้อื่น ยับยั้งชั่งใจได้ มีอารมณ์ขันมองโลกในแง่บวกเพื่อเป็นการเสริมแรงให้กับตนเอง มีสติ มีความคิดเข้าใจเชิงบวกเพื่อการปรับตัวในทุกสถานการณ์ มองส่วนดี เพื่อยุติความขัดแย้งและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันให้มากที่สุด โดยใช้สติปัญญาและการบังคับความรู้สึกด้านอารมณ์ที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความคิดลบ มีวิธีการรับรู้สิ่งใหม่และปรับเปลี่ยนความคิดเพื่อรับรู้สิ่งใหม่

2. การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง หมายถึง การมีทักษะในการตัดสินใจ ยอมรับตนเองและผู้อื่นในแบบที่เป็น ไม่หลอกหลวงตนเอง แสดงออกอย่างเต็มศักยภาพ มีความรับผิดชอบ ใส่ใจ และติดตาม รู้ถึงบทบาทอาชีพของตนเองและปฏิบัติตนให้สัมพันธ์กับบทบาทความรับผิดชอบนั้น ๆ เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีจิตสำนึกในหน้าที่เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม มีความสัตย์ซื่อเป็นที่ตั้งเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่สังคม คิดดี ทำดี งานทุกอย่างสามารถตรวจสอบได้ มีความโปร่งใส

นักศึกษาควรมีพฤติกรรม ดังนี้

1. นักศึกษาจะเห็นความสำคัญของการให้บริการและช่วยเหลือผู้อื่น
2. นักศึกษาจะมีวิธีการ หรือเทคนิคในการรับฟังผู้อื่น และเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของผู้อื่น
3. นักศึกษาจะมีอารมณ์ที่มั่นคง ไม่ตกใจกลัว หรือไม่หวั่นไหวตามกระแสสังคม หรือ มีสติตลอดเวลา
4. นักศึกษาจะมีวิธีมองโลกในแบบที่ไม่ต้องกดดันตนเองและผู้อื่น
5. บัณฑิตใช้ความคิดเชิงสร้างสรรค์ การคิดนอกกรอบในการปฏิบัติงาน
6. นักศึกษาจะรับมือกับแรงกดดันของปัญหาชีวิตที่เกิดขึ้นในปัจจุบันได้อย่างดี
7. นักศึกษาจะสามารถนำเสนอความคิด หรือ มุมมองที่แตกต่าง หลากหลายได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ

8. นักศึกษาจะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่นได้อย่างเป็นธรรมชาติ
9. เมื่อการทำงานเกิดปัญหานักศึกษาจะคิดเชิงบวกเพื่อคลี่คลายปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น
10. นักศึกษาจะแสดงออกถึงความชื่นชมบุคคลรอบข้างหรือสิ่งต่าง ๆ รอบตัว
11. นักศึกษาจะกล้าตัดสินใจ มีความกล้าหาญในการตัดสินใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เกิดขึ้นกับตนเองได้อย่างเหมาะสม
12. นักศึกษาจะสามารถรับมือกับความล้มเหลว ความวิตกกังวล จากการตัดสินใจที่ผิดพลาดของตนเอง
13. นักศึกษาจะกล้ารับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่ตนกระทำ ไม่ปิดความรับผิดชอบ แต่เรียนรู้วิธีเผชิญหน้าต่อสิ่งที่เกิดขึ้น
14. นักศึกษาจะสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น และสร้างประสบการณ์ทางความคิดให้กว้างขึ้นให้กับตนเอง
15. นักศึกษาจะรู้จักวิธี หรือเทคนิคในการแสดงความคิดเห็นของตนเองในที่สาธารณะได้อย่างเหมาะสม
16. นักศึกษาจะยอมรับความคิดของผู้อื่น
17. นักศึกษาจะจัดการกับปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ด้วยความจริงใจและซื่อตรง
18. นักศึกษาจะรู้จักให้ และมีน้ำใจต่อคนรอบข้าง
19. นักศึกษาจะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้หลักคุณธรรมและเหตุผลในการตัดสินใจ
20. นักศึกษาจะมีการตัดสินใจที่ดี ส่งผลดีต่อผู้อื่นมากกว่าประโยชน์ของตนเอง
21. นักศึกษาจะมีสัมมาคารวะแก่ผู้อาวุโส และเพื่อนร่วมงานอย่างเหมาะสม

ใบความรู้ที่ 3
เรื่อง การดูแลเอาใจใส่
และ
การแก้ไขปัญหา

1. การดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น หมายถึง การพร้อมช่วยเหลือและเสียสละเพื่อผู้อื่น สนใจสวัสดิภาพของเพื่อนมนุษย์ อุทิศตน เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น ใส่ใจในการช่วยเหลือให้บริการผู้อื่น เสียสละเวลาในการทำกิจกรรมร่วมกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ สละความสุขสบายส่วนตัวเพื่อประโยชน์ส่วนรวม มุ่งเน้นความสามัคคี การทำงานเป็นทีมไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก ไม่อิจฉาริษยาเพื่อภาระงานของทุกคนจะเป็นไปด้วยความเรียบร้อย

2. การแก้ไขปัญหา หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหาที่เข้ามาอย่างตรงไปตรงมา มีเหตุผล ไม่คิดเข้าข้างตนเอง มองหาวิธีในการแก้ปัญหามาจากประสบการณ์ที่ตนเคยพบมา เพื่อลดความกังวลลงและเพิ่มความสามารถแก้ปัญหานั้นได้เร็วขึ้น มีวิธีการจัดการกับระบบความซับซ้อนของปัญหา คิดอย่างมีเหตุและผล สังเคราะห์สิ่งต่าง ๆ เพื่อหาข้อสรุปได้อย่างเหมาะสม มีเหตุผลในการตัดสินใจ ใช้ปัญญานำความรู้สึก หาวิธีการอยู่ร่วมกัน แสวงหาทางออกร่วมกันเพื่อความสงบอย่างมีสติ

นักศึกษาควรมีพฤติกรรม ดังนี้

1. นักศึกษาจะมีความพร้อมในการช่วยเหลือผู้อื่น
2. นักศึกษาจะแสดงออกถึงความสนใจในความต้องการของผู้อื่นมากประโยชน์ส่วนตัว
3. นักศึกษาจะคิดถึงความต้องการของผู้อื่นและสนใจสวัสดิภาพของผู้อื่น
4. นักศึกษาจะแสดงความห่วงใยต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
5. นักศึกษาจะช่วยเหลือซึ่งกันและกันในทีม เพื่อให้ภารกิจของทีมที่ได้รับมอบหมายบรรลุผลสำเร็จ
6. นักศึกษาจะแสดงการเสียสละเวลา แรงกาย เพื่อสาธารณะประโยชน์
7. นักศึกษาจะคิดและสร้างสรรค์ผลงานเพื่อสังคม
8. นักศึกษาจะสนับสนุน เกื้อกูลผู้อื่นอย่างไม่ลำเอียง
9. นักศึกษาจะใช้เวลาของตนในการดูแลเอาใจใส่ เสียสละเพื่อผู้อื่น

10. นักศึกษาจะรู้วิธี หรือ เทคนิคในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับตนเอง
11. นักศึกษาจะมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาแบบทีม
12. นักศึกษาจะมีทักษะการคิดอย่างเป็นระบบ และจัดเรียงลำดับความสำคัญของการวิเคราะห์ปัญหา และ แก้ไขปัญหาได้
13. นักศึกษาจะคิดวิเคราะห์เหตุการณ์ และข้อมูลที่สำคัญได้อย่างถูกต้อง
14. นักศึกษาจะสามารถเลือกแก้ไขปัญหาได้อย่างหลากหลายวิธีการ
15. นักศึกษาจะสามารถวิเคราะห์แก้ไขปัญหได้ตามบริบท หรือสภาพจริงที่เผชิญอยู่
16. นักศึกษาจะสามารถเลือกปรึกษาบุคคลได้อย่างเหมาะสมในภาวะการณ์ที่ไม่มีความมั่นใจในการแก้ไข ปัญหา
17. นักศึกษาจะสามารถคิด วิเคราะห์ปัญหาได้อย่างรอบด้าน และแก้ไขปัญหได้อย่างตรงจุด
18. นักศึกษาจะมีสัมพันธภาพที่ดีเพื่อช่วยผู้อื่นแก้ปัญหา
19. นักศึกษาจะพร้อมช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่ลังเล

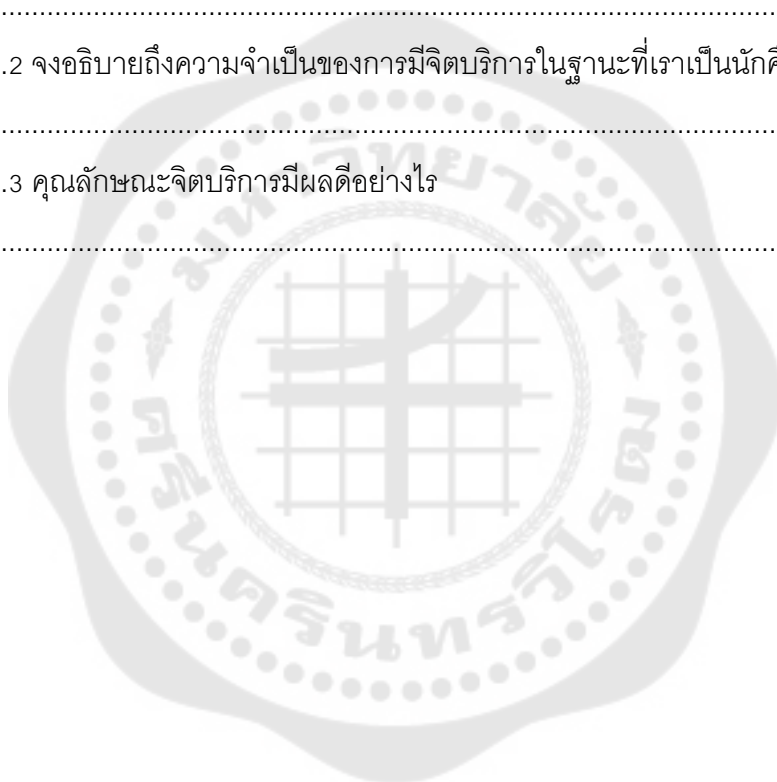
ใบงานที่ 3

1. ให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มศึกษาใบความรู้ แล้วช่วยกันตอบคำถามต่อไปนี้ แล้วนำเสนอหน้าชั้นเรียน

1.1 คุณลักษณะของจิตบริการมีกี่ด้าน อะไรบ้าง

1.2 จงอธิบายถึงความจำเป็นของการมีจิตบริการในฐานะที่เราเป็นนักศึกษา

1.3 คุณลักษณะจิตบริการมีผลดีอย่างไร



ใบงานที่ 4
Show & Share

ให้นักศึกษาแต่ละกลุ่มสรุปกรอบความรู้ที่ได้รับจากการทำกิจกรรมในวันนี้ โดยการ
นำเสนอแบบแผนผังความคิด



กิจกรรมพิเศษ “หนึ่ง “จ” เพื่อเธอ”

แนวคิด

การสร้างจิตบริการ หรือพฤติกรรมจิตบริการนั้น เราทำได้ทุกคนและทำได้ทุกวัน ถ้าแสดงพฤติกรรมจิตบริการเป็นประจำทุกวันก็จะบังเกิดผลดีกับตัวเราและผู้อื่น นับว่าเป็นการสร้างคุณภาพภูมิใจให้กับตนเอง และเป็นที่น่าถือของผู้อื่น ตรงกับปณิธานของมหาวิทยาลัยพายัพที่ว่า “สัจจะและบริการ” ดังนั้นมหาวิทยาลัยฯต้องส่งเสริมลักษณะจิตบริการให้เกิดขึ้นในตัวนักศึกษา โดยมุ่งให้นักศึกษาเป็นคนดีมีจิตบริการ มีคุณธรรม และอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

วัตถุประสงค์

เพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้นักศึกษามหาวิทยาลัยพายัพทุกคน

ระยะเวลา

1 เดือน

สถานที่

โรงเรียน โรงพยาบาล สถานสงเคราะห์ต่าง ๆ หน่วยงานช่วยเหลือสังคม คริสตจักร วัด หรือ ชุมชน

สื่อ/อุปกรณ์

1. แบบบันทึกความดี
2. คู่มือให้คะแนน
3. ป้ายนิเทศ

วิธีดำเนินการ

1. อาจารย์/ผู้รับผิดชอบชี้แจงจุดประสงค์ของการทำจิตบริการ “เพื่อเสริมสร้างให้นักศึกษาทุกคนกระทำจิตบริการ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

2. ชี้แจงเกี่ยวกับแนวปฏิบัติในการบันทึกการทำจิตบริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่ทำจิตบริการ จำนวนคุณลักษณะพฤติกรรมด้านจิตบริการ ผู้รับรองในการทำจิตบริการแต่ละครั้ง ขอบเขตของ พฤติกรรมจิตบริการที่ต้องการเสริมสร้างและการให้คะแนน

3. แต่งตั้งคณะกรรมการนักศึกษาที่เป็นตัวแทนสรุปคุณลักษณะจิตบริการของเพื่อนที่ กระทำในรอบสัปดาห์เสนออาจารย์ที่ปรึกษา

4. ให้นักศึกษาทำแบบประเมินพฤติกรรมด้านการรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อ ผู้อื่น การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา และร่วมกันสรุป

5. อาจารย์/ผู้รับผิดชอบ ครูที่ปรึกษา ผู้บริหารมหาวิทยาลัยพายัพและเพื่อน ๆ ร่วมกัน แสดงความยินดีและยกย่องชมเชยนักศึกษาทุกคนที่ได้ทำจิตบริการและมีคะแนนความดีสูงสุด

6. อาจารย์ที่ปรึกษา/ผู้รับผิดชอบ ประกาศชื่นชมความดีของการกระทำจิตบริการในห้อง Assembly และมอบเกียรติบัตรเพื่อเป็นกำลังใจให้นักศึกษา

การประเมินผล

1. สังเกตจากพฤติกรรมในห้อง Assembly
2. สังเกตจากสมุดบันทึกจิตบริการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

นักศึกษาทุกคนได้รับการเสริมสร้างจิตบริการ ได้แก่ การรับรู้ตนเอง การมีแรงจูงใจภายในตนเอง การมีทัศนคติเชิงบวก การตอบสนองจากการกระทำของตนเอง การดูแลเอาใจใส่และเสียสละเพื่อผู้อื่น การวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา

สมุดบันทึกจิตบริการ
กิจกรรม “หนึ่ง จ เพื่อเธอ”



บันทึกโดย.....

เลขที่.....สาขา/คณะ.....

มหาวิทยาลัยพายัพ
จังหวัดเชียงใหม่

เกณฑ์การให้คะแนน การทำงานกลุ่ม (10 คะแนน)

ความร่วมมือ (5 คะแนน)

คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
5	ทุกคนรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ช่วยเหลืองานนอกเหนือหน้าที่ดี การประสานงานในกลุ่มดี
4	ทุกคนรับผิดชอบหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แต่ไม่ช่วยเหลือผู้อื่น มีการ ประสานงานในกลุ่ม บกพร่อง
3	บางคนรับผิดชอบในหน้าที่ มีการช่วยเหลือผู้อื่น ขาดการประสานงาน ในกลุ่มบกพร่อง
2	ส่วนมากไม่ทำงานที่ได้รับมอบหมาย มีการช่วยเหลือผู้อื่น ขาดการประสานงานในกลุ่ม
1	ทุกคนไม่ทำงานที่ได้รับมอบหมาย ไม่มีการช่วยเหลือผู้อื่น ขาดการประสานงานในกลุ่ม

ขั้นตอนการทำงาน (3 คะแนน)

คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
3	กำหนดขั้นตอนชัดเจน เห็นภาพการทำงานตลอดแนว มีความสำเร็จของงานที่เห็นได้ ชัดเจน
2	กำหนดขั้นตอนชัดเจน แต่ขาดความสมบูรณ์ของงานบางส่วน
1	ขั้นตอนของงานไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความขัดข้องในการทำงาน

หน้าที่รับผิดชอบ (2 คะแนน)

คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
2	ทุกคนได้รับมอบหน้าที่ภาระงานตามความเหมาะสม และปฏิบัติงานอย่างเต็ม ความสามารถทำให้งานเสร็จสมบูรณ์
1	ทุกคนได้รับมอบหน้าที่/ภาระงาน แต่ทำงานไม่เต็มความสามารถ งานเสร็จไม่สมบูรณ์

ตารางตรวจผลงาน

กลุ่มที่	การใช้เวลา	ความถูกต้องในการเขียน	สะอาดเรียบร้อย	ใช้วัสดุอย่างคุ้มค่าและประหยัด	รวม
	4	4	3	4	15

เกณฑ์การประเมิน

ระดับดี	ได้คะแนนรวมระหว่าง 13 – 15 คะแนน
ระดับพอใช้	ได้คะแนนรวมระหว่าง 10 – 12 คะแนน
ระดับปรับปรุง	ได้คะแนนรวมไม่ถึง 10 คะแนน

ลงชื่อ

(.....)

ผู้ประเมิน

เกณฑ์การให้คะแนน การตรวจผลงานนักศึกษา

การใช้เวลา (4 คะแนน)

คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
4	ใช้เวลาได้ทันเวลาตามที่กำหนด
3	ไม่ทันเวลาตามที่กำหนด 2 นาที
2	ไม่ทันเวลาตามที่กำหนด 3 นาที
1	ไม่ทันเวลาที่กำหนด 4 นาที

ความถูกต้องในการเขียน (4 คะแนน)

คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
4	นักศึกษาสามารถเขียนได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนโดยเขียนด้วยตนเองทั้งหมด
3	นักศึกษาสามารถเขียนได้ ครบถ้วนโดยเขียนด้วยตนเองทั้งหมด แต่ต้อง รับฟังคำแนะนำจากผู้สอนบางส่วน
2	นักศึกษาสามารถเขียนได้แต่ไม่ครบถ้วนโดยเขียนด้วยตนเองทั้งหมด แต่ต้องรับฟังคำแนะนำจากผู้สอนเป็นส่วนใหญ่
1	นักศึกษาสามารถเขียนได้แต่ไม่ถูกต้อง และแต่ไม่ครบถ้วน

ความสะอาดเรียบร้อย (3 คะแนน)

คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
3	นักศึกษาสามารถเขียนได้อย่างสะอาดเรียบร้อยโดยไม่มีจุดผิดพลาด
2	นักศึกษาสามารถเขียนได้อย่างสะอาดเรียบร้อย แต่มีจุดผิดพลาด 1 - 4 จุด
1	นักศึกษาสามารถเขียนได้อย่างสะอาดเรียบร้อยแต่มีจุดผิดพลาด มากกว่า 4 จุด

ใช้วัสดุคุ้มค่าและประหยัด (4 คะแนน)

คะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
4	นักศึกษาสามารถใช้พื้นที่ของกระดาษในการเขียนได้เหมาะสมกับเนื้อหา สาระที่ต้องการนำเสนอ เหลือพื้นที่ว่างเปล่าน้อยมาก
3	นักศึกษาสามารถใช้พื้นที่ของกระดาษในการเขียนได้เหมาะสมกับเนื้อหา สาระที่ต้องการนำเสนอ เหลือพื้นที่ว่างเปล่าน้อย
2	นักศึกษาสามารถใช้พื้นที่ของกระดาษในการเขียนได้ไม่เหมาะสมกับเนื้อหา สาระที่ต้องการนำเสนอ เหลือพื้นที่ว่างเปล่าค่อนข้างมาก
1	นักศึกษาสามารถใช้พื้นที่ของกระดาษในการเขียนได้อย่างไม่เหมาะสมกับ เนื้อหาสาระที่ต้องการนำเสนอ เหลือพื้นที่ว่างเปล่ามากเกินไป

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ประภัศร สมสถาน
วัน เดือน ปี เกิด	9 กุมภาพันธ์ 2523
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
วุฒิการศึกษา	- ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาคริสต์ศาสนศาสตร์ จาก มหาวิทยาลัยพายัพ - ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทวศาสตร์ (หลักสูตรนานาชาติ) จาก มหาวิทยาลัยพายัพ - ศีลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง - การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและการจัดการการศึกษา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ที่อยู่ปัจจุบัน	367/24 หมู่ 7 ตำบลอุโมงค์ อ.เมืองลำพูน จ.ลำพูน 51150