

# การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้ สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

## The Development of a Training Model Based on Transformative Learning Concept and Self Esteem Theory to Enhance Service Mind of Airline Personnel

รมย์ฤดี เวสน์ และ อาชัญญา รัตนอุบล

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) วิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน ๒) พัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ๓) ศึกษาเปรียบเทียบผลการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ๔) วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานสายการบินผู้มีหน้าที่ให้บริการแก่ผู้โดยสารจาก ๔ กลุ่มงาน ได้แก่ พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้นและพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามเรื่องความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติและพฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ แบบสอบถามเพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน แบบสัมภาษณ์ สำหรับหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง กลุ่มทดลองและวิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ Paired t-test

ผลการวิจัยพบว่า ๑) พนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการอันประกอบด้วยด้านความรู้ธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการ และด้านการพัฒนาดตนเอง ๒) รูปแบบการฝึกอบรมมี ๓ องค์ประกอบคือ หลักการ การวางแผนและกระบวนการ ๓) กลุ่มทดลองมีจิตบริการเพิ่มมากขึ้นก่อนการทดลองและมีระดับสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

๔) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จคือ (๑) การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน (๒) การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (๓) การเห็นคุณค่าในตนเอง (๔) การฝึกสมาธิ (๕) วิถีการ (๖) การออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ และ (๗) การเขียนสะท้อนคิด

**คำสำคัญ :** จิตบริการ/การพัฒนาารูปแบบการฝึกอบรม/พนักงานสายการบิน

## Abstract

The purposes of this research were to 1) identify the training needs for enhancing the service minds of airline personnel, 2) develop a training model based on the transformative learning concept and self esteem theory to enhance the service minds of airline personnel, 3) compare service mind enhancement between the two groups: the experimental group using the developed training model and the control group which attended the airline training provided for the front line staff, 4) analyze the factors related to airline personnel's professional success, and also the problems and hindrances for using the service mind training model. The sample was airline personnel from 4 fields of the front line staff who were responsible for providing services to passengers, cabin attendants, ground staff, reservation staff and ticketing staff. The research instruments consisted of questionnaires concerning service and airline business knowledge, service attitude and behavior, service mind characteristics, self-esteem, an interview form for supervisors, the control group, experiment group, trainers and assistants. Data was analyzed by percentage, mean, standard deviation and Paired t-test.

The research findings were 1) The results of the training needs revealed that they needed three basic disciplines: a) airline business trends, b) potential of services and c) self development. 2) The results of the proposed training model consisted of three main factors: a) Principles, b) Planning and c) Procedures. 3) The results of the comparative study of service mind enhancement between the two groups showed that the experimental group obtained more of a service mind than the control group and higher than before the experiment. 4) The factor related successes were (1) service experience sharing between functions, (2) transformative learning, (3) self esteem (4) meditation (5) trainers (6) body and mind exercise, and 7) journal writing.

**KEYWORDS:** SERVICE MIND/TRAINING MODEL DEVELOPMENT/AIRLINE PERSONNEL

## บทนำ

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๕ – พ.ศ. ๒๕๕๙) (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, ๒๕๕๕) มุ่งเน้นการพัฒนาคนทุกช่วงวัยให้เข้าสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างยั่งยืนและเป็นการนำภูมิคุ้มกันที่มีอยู่มาใช้ พร้อมทั้งเร่งสร้างภูมิคุ้มกันใหม่ให้เข้มแข็งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งเป้าหมายไปที่การพัฒนาคุณภาพคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่ประเทศไทยจะต้องปรับตัวในอนาคต ในการก้าวไปสู่วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศที่พึงปรารถนาในระยะยาว การพัฒนาบุคลากรในการประกอบอาชีพด้านบริการเป็นอีกหนึ่งบทบาทของการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่จะมีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ก้าวไกลได้ เพราะการบริการมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ หน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างก็เล็งเห็นถึงความสำคัญของการบริการเพิ่มมากขึ้น เพราะธุรกิจจะแข่งขันกันที่คุณภาพของการให้บริการ จากการที่ธุรกิจการบินเป็นหนึ่งในธุรกิจสำคัญที่สร้างชื่อเสียงให้กับประเทศ อัตราการขยายตัวของการขนส่งทางอากาศของประเทศไทยขยายตัวสูงขึ้น รวมทั้งยังเป็นหนึ่งในโครงสร้างพื้นฐานที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศไทยอันเป็นอุตสาหกรรมหลักในการสร้างรายได้ให้แก่ประเทศ ธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่เติบโตอย่างรวดเร็ว มีเทคโนโลยีที่ก้าวไกล ผู้โดยสารนิยมเดินทางทางอากาศเพิ่มมากขึ้น เกิดสายการบินใหม่ๆ ขึ้นมากมาย จึงก่อให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงอย่างต่อเนื่องใน

ระหว่างสายการบิน ดังนั้น แต่ละสายการบินจึงพยายามสร้างจุดเด่นของการให้บริการด้วยการพัฒนาคุณภาพของการบริการที่ตอบสนองความต้องการของกลุ่มลูกค้ามากขึ้น กลยุทธ์การให้บริการที่เหนือกว่าด้วยการเสริมสร้างให้พนักงานมีจิตบริการจึงถูกนำมาใช้เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าของสายการบินจนเกิดความภักดี ทำให้สามารถรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มกลุ่มลูกค้าใหม่ให้ได้มากที่สุด ด้วยภาคอุตสาหกรรมธุรกิจบริการนั้นไม่หยุดนิ่ง มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความต้องการของผู้ใช้บริการที่ได้แปรเปลี่ยนไปตามกระแสโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าทันสมัย ความยั่งยืนของธุรกิจการบินจึงขึ้นอยู่กับความต่อเนื่องของการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรของงานสายการบินให้มีความพร้อมและปรับตัวได้ทันต่อกระแสการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะพนักงานสายการบินกลุ่มผู้ให้บริการลูกค้าโดยตรง อาทิเช่น พนักงานสำรองที่นั่ง พนักงานบัตรโดยสาร พนักงานต้อนรับภาคพื้น และพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องเป็นผู้ที่มีเจตคติที่ดีในการให้บริการ สนใจเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ มีมุมมองแนวคิดใหม่และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงตนเอง เพื่อเติมเต็มความสามารถด้านจิตบริการ เพราะพนักงานที่มีจิตบริการ ย่อมตระหนักรู้เข้าใจความต้องการของผู้โดยสารและมีความพร้อมที่จะให้บริการ

จากการที่ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่างานบริการนั้นจำเป็นต้องมีพนักงานที่มีจิตบริการ แต่การที่องค์กรจะสามารถพัฒนาพนักงานให้มีความสามารถในการให้บริการที่ได้มาตรฐาน ทั้งการต้อนรับ การแสดงออกทางภาษากาย การมีบุคลิกภาพที่ดี มีความสามารถด้านจิตบริการที่จะสร้างความ

ประทับใจให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการได้อีก องค์กรจะต้องพัฒนาให้ได้ลงลึกมากขึ้นจนถึงระดับที่จะสามารถเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานได้ ซึ่งหากสามารถเปลี่ยนแปลงได้แล้ว ก็จะสามารถอยู่ได้นาน เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ความเข้าใจใหม่ที่เริ่มจากระดับภายในของจิตใจที่จะสามารถพัฒนาลึกเข้าสู่ระดับของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ในที่สุด ประกอบกับการเห็นคุณค่าในตนเองก็จะช่วยเสริมสร้างจิตบริการขึ้นได้ โดยนำการฝึกสมาธิมาใช้เป็นหนทางที่จะช่วยส่งผลให้เป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเองสูงได้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงของ Mezirow (1991) มาเป็นกระบวนการหลักในการวิจัยเพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งแนวคิดนี้มีจุดเด่นที่สามารถตอบสนองเป้าหมายของการศึกษาผู้ใหญ่ คือ การช่วยให้บุคคลเปลี่ยนแปลงเป็นผู้ที่คิดได้ด้วยตนเอง จึงทำให้นักงานคิดที่จะเพิ่มจิตบริการของตนเองโดยไม่ต้องมีใครบังคับ ซึ่งมีกระบวนการย่อยในการวิจัยเป็นองค์ประกอบ คือ แนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตให้ประสบความสำเร็จที่แต่ละบุคคลสามารถพัฒนาขึ้นได้ ทำให้เป็นผู้มีพฤติกรรมที่เหมาะสม มีความสุขและพึงพอใจในชีวิต พร้อมทั้งจะเป็นผู้ให้ สามารถทำงานร่วมกันกับผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเปลี่ยนแปลงพัฒนาตนเอง ผู้วิจัยใช้รูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1972) ซึ่งเป็นรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่เหมาะสมสำหรับการพัฒนาอาชีพ เน้นให้มีการกลับเข้ามารับการอบรมอย่างต่อเนื่อง โดยรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้นี้จะ เป็นเครื่องมือช่วยให้เกิดการ

เรียนรู้ อันเป็นแนวทางการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ผู้ให้บริการได้ในที่สุด

## วัตถุประสงค์

๑. เพื่อวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน

๒. เพื่อพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง

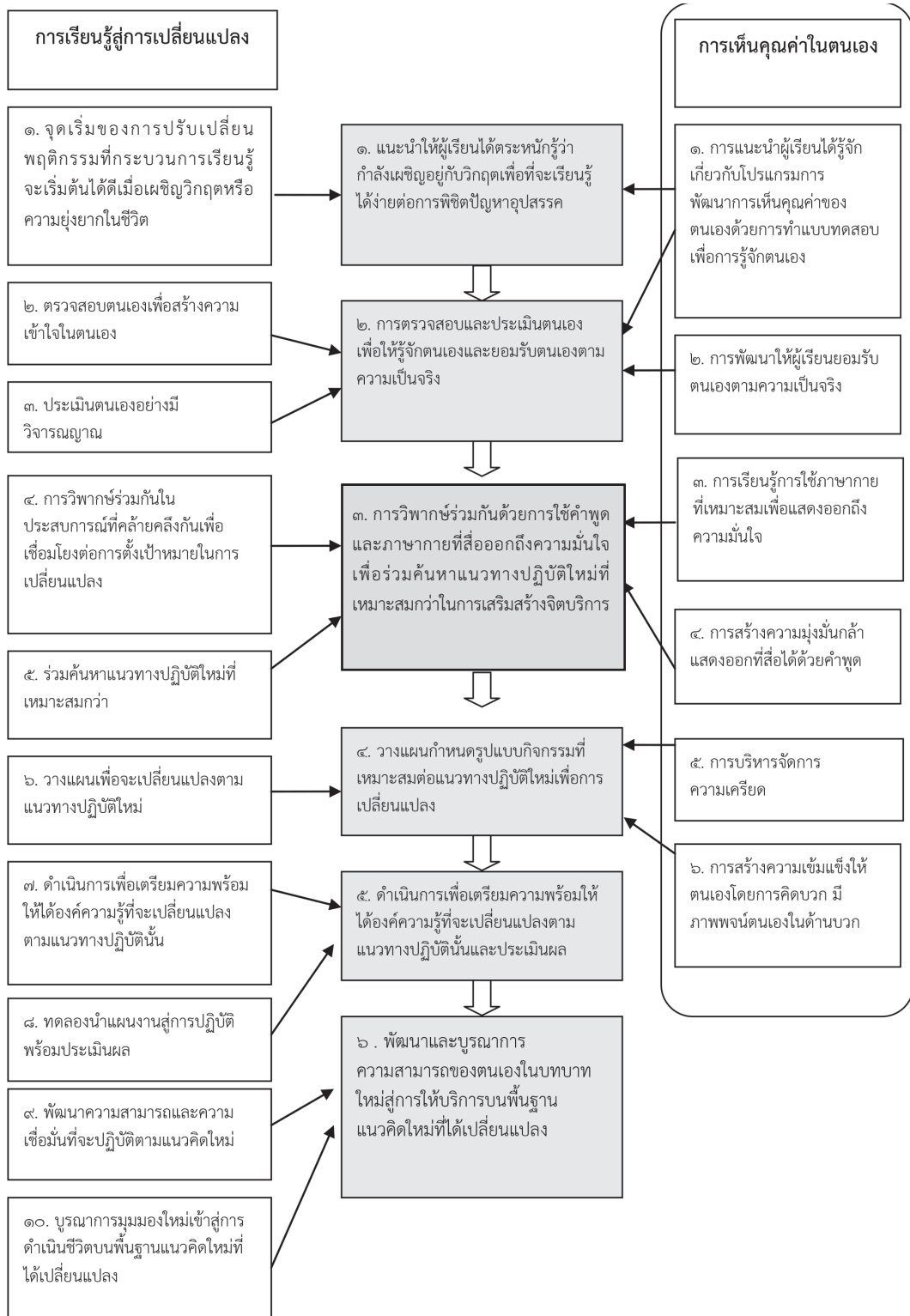
๓. เพื่อศึกษาผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการ ระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่ พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

๔. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

## วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงบูรณาการกับแนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเอง และนำแนวคิดที่ได้บูรณาการแล้วนั้น ซึ่งประกอบด้วย ๖ ขั้นตอน (แผนภาพที่ ๑) มาใช้ประกอบการวางแผนฝึกอบรม โดยนำมากำหนดเนื้อหาการอบรม และจากเนื้อหาการอบรมจึงกำหนดเป็นกิจกรรม เพื่อหารูปแบบการอบรมที่เหมาะสมที่สุดที่จะเสริมสร้างให้เกิดจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

การพัฒนาแบบการฝึกอบรมตามแนวทางการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อ  
เสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน



แผนภาพที่ ๑ กรอบความคิดของการบูรณาการการเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงและการเห็นคุณค่าในตนเอง

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การวิจัยกึ่งทดลอง (Quasi Experiment) แบบ ๒ กลุ่มทดสอบก่อนและทดสอบหลัง (Two Groups Pretest-Posttest Design) คือ ก่อนทดลองจะทำการทดสอบ (Pre-test) เพื่อวัดข้อมูลพื้นฐานของพนักงานสายการบินไว้ก่อนทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จากนั้นดำเนินการด้วยการทดลองใช้หลักสูตรฝึกอบรมที่พัฒนาแล้วกับกลุ่มทดลอง ส่วนกลุ่มควบคุมนั้นอบรมหลักสูตรการบริการตามที่สายการบินกำหนด เมื่อสิ้นสุดการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม ได้ทดสอบผลหลังการทดลอง (Post-test) ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมพร้อมกัน และนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์เปรียบเทียบ ซึ่งได้แบ่งระยะการวิจัยเป็น ๔ ระยะดังนี้

**ระยะที่ ๑ :** การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการสร้างรูปแบบการฝึกอบรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้ตามแนวคิดของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ ๑ จาก ๗ ขั้นตอน คือ “การศึกษาวิเคราะห์ความต้องการในการเรียนรู้และระบุกิจกรรมการเรียนรู้ที่เป็นไปได้” โดยสร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถามเพื่อวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ด้านจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง และนำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) การใช้ภาษา ความเหมาะสมของข้อคำถาม และความครบถ้วนของเนื้อหาความรู้ที่ต้องการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๕ ท่าน จากนั้นนำเครื่องมือไปทดลองใช้เพื่อหาความเที่ยง (Reliability)

แบบวัดความสอดคล้องภายใน (Measure of Internal Consistency) โดยทดสอบเพียงครั้งเดียว โดยใช้วิธีของ Cronbach ในรูปแบบของสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ได้ค่า  $\alpha = 0.885$  ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่า เครื่องมือนี้มีค่าความเที่ยงในระดับสูง จึงนับว่าแบบสอบถามความต้องการเรียนรู้ของพนักงานสายการบินนี้มีความเหมาะสมในการประเมิน

**ระยะที่ ๒ :** การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้รูปแบบของ Houle (1981) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ ๒ – ๕ คือ การพิจารณาหาทางเลือกที่ดีที่สุดในการอบรม การกำหนดวัตถุประสงค์ในการอบรม การออกแบบการฝึกอบรม และการวางแผนฝึกอบรมให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินชีวิต (แผนภาพที่ ๒)

จากข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมศึกษามาจากแนวคิดและทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน เมื่อนำมาประมวลเข้ากับผลของความต้องการเรียนรู้ที่ได้จากการวิจัยในระยะที่ ๑ จึงทำให้ผู้วิจัยได้นำองค์ความรู้ดังกล่าวมาใช้ในการสังเคราะห์ พิจารณาออกแบบรูปแบบการฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อพนักงานสายการบินเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ ซึ่งรูปแบบที่ได้ประกอบด้วยหลักการวางแผน และกระบวนการ จากนั้นจึงนำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นนี้ไปตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน ๔ ท่าน ซึ่งผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการฝึกอบรม ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านเห็นว่ามีเหมาะสม ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่ง

ประกอบด้วยเครื่องมือ ๓ ชุด คือ ๑) แบบสอบถามเรื่องความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติ และพฤติกรรมในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ๒) แบบสอบถามเพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานสายการบิน เป็นแบบสอบถามที่ปรับใช้จากแนวคิดของ Lawrence (2000) ๓) แบบสัมภาษณ์ สำหรับหัวหน้างานของกลุ่มทดลอง กลุ่มทดลองและวิทยากร/ผู้สอนและผู้ช่วยวิจัยที่เข้าร่วมใช้รูปแบบการฝึกอบรม

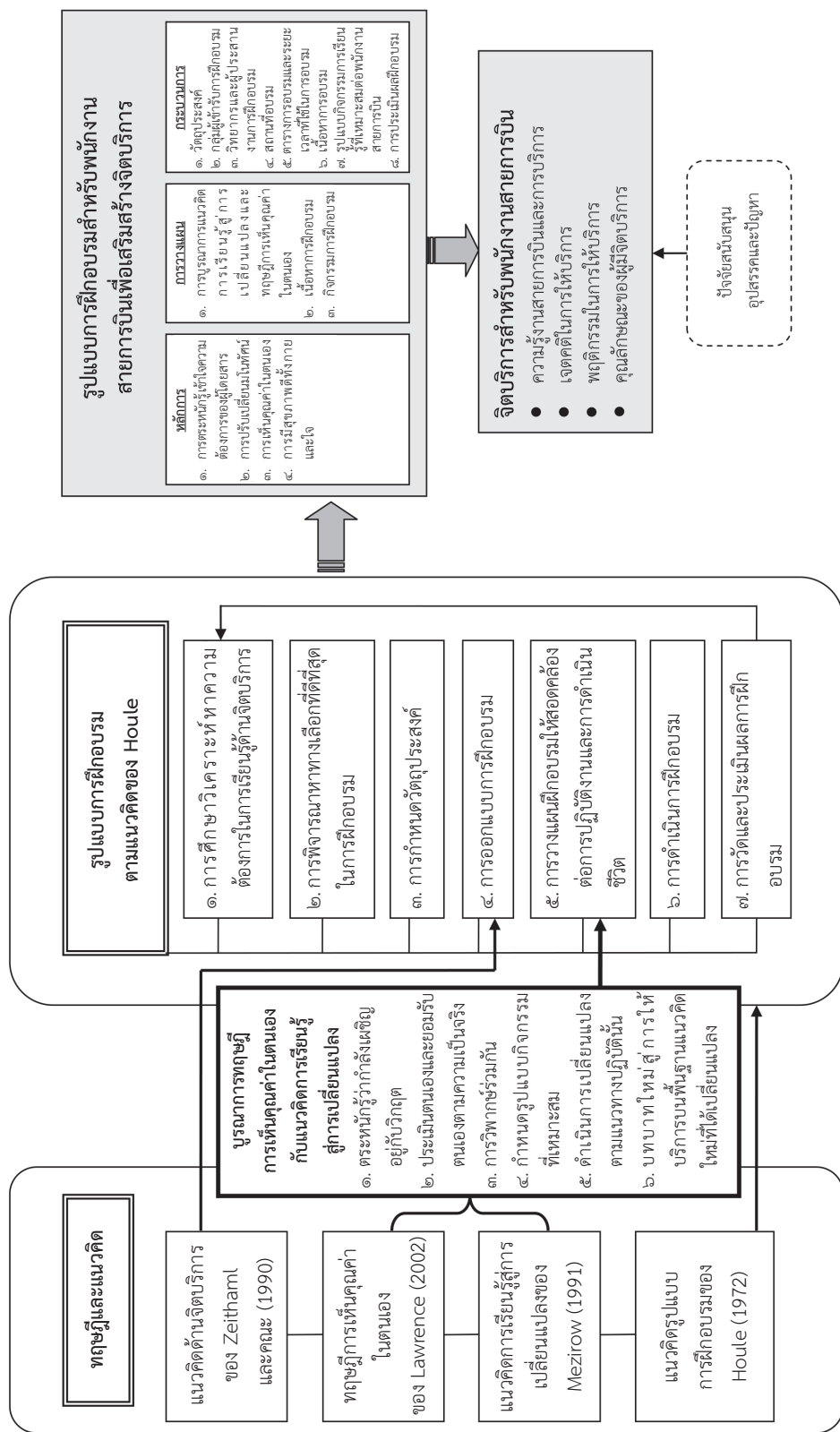
**ระยะที่ ๓ :** การทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง แล้วจึงทำการเปรียบเทียบวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ ๖ คือ การดำเนินการฝึกอบรม โดยก่อนการอบรม ผู้วิจัยดำเนินการวัดผลกับกลุ่มทดลอง ด้วยแบบวัดเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการเพื่อรวบรวมคำตอบไว้เป็นข้อมูลพื้นฐาน จากนั้นดำเนินการอบรม ซึ่งเนื้อหาการเรียนรู้มี ๓ หน่วยฝึกอบรม คือ หน่วยฝึกอบรมที่ ๑ ความรู้ด้านธุรกิจการบิน หน่วยฝึกอบรมที่ ๒ การพัฒนาศักยภาพด้านบริการ และหน่วยฝึกอบรมที่ ๓ การพัฒนาตนเอง หลังสิ้นสุดโครงการอบรม ผู้วิจัยมอบหมายให้กลุ่มทดลองทำการบันทึกผลของการทำสมาธิและการให้บริการผู้โดยสารในแต่ละวัน ในรูปแบบการเขียนสะท้อน

คิด (Journal Writing) พร้อมติดตามผลอย่างต่อเนื่องเป็นระยะเวลา ๑ เดือน ส่วนกลุ่มควบคุมปฏิบัติหน้าที่ปกติตามที่ได้รับมอบหมายโดยไม่ได้เข้าร่วมโครงการทดลองวิจัยแต่ดำเนินการวัดผลด้วยเครื่องมือชุดเดียวกันกับกลุ่มทดลองเพื่อรวบรวมไว้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการเปรียบเทียบ จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความรู้งานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการของพนักงานสายการบิน ก่อนและหลังการทดลองของกลุ่มทดลองด้วยการทดสอบค่าที (Paired t-test) คำนวณด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

**ระยะที่ ๔ :** วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้เหมาะสมต่อกลุ่มผู้เรียนที่เป็นพนักงานสายการบินได้มากที่สุด ซึ่งเป็นการวิจัยที่ได้ดำเนินการตามแนวคิดของ Houle (1972) ในขั้นตอนที่ ๗ “การวัดและประเมินผลการฝึกอบรม” ซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายการวิจัยในขั้นตอนสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสัมภาษณ์เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงด้านจิตบริการที่เกิดขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาความคิดเห็นโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำรูปแบบการฝึกอบรมไปใช้ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างหัวหน้างานของกลุ่มตัวอย่าง วิทยากรและผู้ช่วยวิทยากร





**แผนภาพที่ ๒** กรอบแนวคิดการพัฒนา รูปแบบการฝึกอบรมตามแนวคิดการเรียนรู้ผ่านการเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน



## ผลการวิจัย

การวิจัยได้แบ่งเป็น ๔ ระยะคือ

**ระยะที่ ๑** ศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาเป็นประโยชน์ในการสร้างรูปแบบการฝึกอบรม ซึ่งจากผลการศึกษาความต้องการในการเรียนรู้พนักงานสายการบินมีความต้องการในการพัฒนาความรู้ที่จะเสริมสร้างจิตบริการซึ่งประกอบด้วย ๓ ด้านคือด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการและด้านการพัฒนาตนเอง โดยพนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการและด้านการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุดในทุกๆ เรื่อง ส่วนความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินในเรื่องต่างๆ มีทั้งในระดับมากที่สุด ปานกลางและน้อยที่สุด หลังจากทราบถึงสิ่งที่ต้องการจะเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยจึงนำผลวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบินที่ได้นั้น มาใช้เป็นเกณฑ์ในการสร้างเครื่องมือวัดผลที่มีประสิทธิภาพและเป็นแนวทางสู่การปฏิบัติทดลองวิจัย

**ระยะที่ ๒** พัฒนารูปแบบการฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน ด้วยแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้รูปแบบของ Houle (1981) ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ผลของการพัฒนาแบบการฝึกอบรมโดยนำผลการศึกษาความต้องการเรียนรู้เพื่อที่จะเสริมสร้างจิตบริการร่วมกับข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รวบรวมศึกษามาจากแนวคิดและทฤษฎีทางการศึกษานอกระบบโรงเรียน ไปออกแบบรูปแบบการฝึกอบรม แล้ว

นำรูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพ ซึ่งสรุปผลได้รูปแบบการฝึกอบรมที่ประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ หลักการ การวางแผนและกระบวนการ ซึ่งองค์ประกอบที่ ๑ คือหลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ๑) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร ๒) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ ๓) การเห็นคุณค่าในตนเอง ๔) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ องค์ประกอบที่ ๒ คือ การวางแผนการฝึกอบรม มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ๑) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ๒) เนื้อหาการฝึกอบรม ๓) กิจกรรมการฝึกอบรม องค์ประกอบที่ ๓ คือ กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรม มีองค์ประกอบย่อย ได้แก่ ๑) วัตถุประสงค์ ๒) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม ๓) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม ๔) สถานที่อบรม ๕) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม ๖) เนื้อหาการอบรม ๗) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน ๘) การประเมินผลฝึกอบรม

**ระยะที่ ๓** ทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม แล้วทำการเปรียบเทียบวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการทดลองอบรมในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ซึ่งพบว่าทั้ง ๒ กลุ่มมีความรู้เกี่ยวกับงานสายการบินและการบริการ เจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมในการให้บริการ มีคุณลักษณะของผู้ให้บริการ การเห็นคุณค่าในตนเอง การมีความมั่นคงทางอารมณ์ การเปิดเผย/การเก็บตัวและมีระดับความเครียดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง ๒ กลุ่มนี้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมต่อการนำเข้าสู่การ

วิจัย หลังการเข้ารับการอบรม ผู้วิจัยได้ติดตามผล เป็นระยะเวลาอีก ๑ เดือนจึงสิ้นสุดการทดลอง ส่วนกลุ่มควบคุมปฏิบัติหน้าที่ปกติตามที่ได้รับ มอบหมายและดำเนินการวัดผลด้วยเครื่องมือชุด เดียวกันกับกลุ่มทดลองเพื่อรวบรวมไว้เป็นข้อมูล พื้นฐานที่จะนำมาใช้ในการเปรียบเทียบ ได้พบว่า กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยในด้านต่างๆ แตกต่าง กันจากกลุ่มควบคุม คือ กลุ่มทดลองที่ได้เข้ารับการ อบรมในรูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีคะแนนเฉลี่ยสูง กว่าในด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้ คือ ด้านความรู้งาน สายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการ ให้บริการ ด้านพฤติกรรมในการให้บริการ ด้าน คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ ซึ่งหมายความว่า กลุ่มทดลองมีความรู้ด้านงานสายการบินและ การบริการเพิ่มมากขึ้น มีเจตคติในการให้บริการ และคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการที่ดีขึ้น ในขณะที่คะแนนเฉลี่ยด้านความเครียดของกลุ่มทดลอง ต่ำกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งหมายความว่ากลุ่มทดลอง มีความเครียดลดลงหลังการอบรม ส่วนด้านการ เห็นคุณค่าในตนเอง ด้านความมั่นคงทางอารมณ์ และด้านการมีบุคลิกภาพเปิดเผย/เก็บตัวนั้น ภายหลังการทดลองอบรมทั้ง ๒ กลุ่มไม่มีความ แตกต่างกัน ซึ่งในภาพรวมกลุ่มทดลองรู้สึก ประทับใจการอบรมและมีความพึงพอใจรูปแบบ การอบรมในข้อที่ว่าได้ให้ผู้เข้าอบรมปฏิบัติจริง เช่น การฝึกสมาธิ การออกกำลังกายแบบผสมผสาน ภายและใจของเกษมสุข ภมรสติย์ (๒๕๔๔) การฝึกบุคลิกภาพให้สง่างาม ทั้งในการเดิน ยืน นั่งและการเรียนรู้บรรยายหลังคัม รวมทั้งมี การถ่ายทอดประสบการณ์ในการให้บริการ ระหว่างกันจากพนักงานต่างหน่วยงานบริการ ทำให้ผู้เข้าอบรมอื่นๆ ได้ร่วมรับรู้ด้วย และที่สำคัญ กลุ่มทดลองล้วนมีความเห็นตรงกันว่าทุกกิจกรรม

ที่มีขึ้นระหว่างการอบรมนั้น สามารถนำไปใช้ได้ จริงทั้งในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว ผู้เข้าอบรม จึงเกิดการเปลี่ยนแปลงที่จะมุ่งมั่นตั้งใจในการให้ บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้โดยสารซึ่งเป็นความรู้สึกที่ไม่ ได้มีใครมาบังคับ ต่างรู้สึกว่าได้รับประโยชน์จาก การเข้าร่วมกิจกรรมครั้งนี้มาก ซึ่งมีผลต่อหน้าที่ การงานโดยตรง ได้รับทราบข้อมูลจากหน่วยงาน อื่นที่มีประสิทธิภาพตรงและนำมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนต่อกันทำให้เห็นมุมมองด้านอื่นๆ ของงาน บริการในสายการบินเดียวกันที่ไม่เคยทราบมา ก่อน ได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติสมาธิอย่างต่อเนื่องเพื่อ ปรับคลีนสมองให้ต่ำซึ่งเป็นผลดีต่อสุขภาพกาย และใจ พร้อมการบันทึกผลของการทำสมาธิและ การให้บริการผู้โดยสารในแต่ละวัน (การเขียน สะท้อนคิด) จนเกิดความคิดเชิงบวก เริ่มเข้าใจ การทำงานอย่างมีความสุข เห็นคุณค่าในตนเอง และพร้อมที่จะเป็นผู้ให้บริการด้วยใจอย่างแท้จริง สรุปได้ว่า พนักงานสายการบินในกลุ่มทดลองหลัง จากผ่านการอบรมด้วยรูปแบบที่พัฒนาขึ้นตาม แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎี การเห็นคุณค่าในตนเองมีจิตบริการสูงขึ้นกว่าก่อน การอบรมและสูงกว่าพนักงานสายการบินในกลุ่ม ควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๕

**ระยะที่ ๔** วิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบ การฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อให้เหมาะสมต่อ กลุ่มผู้เรียนที่เป็นพนักงานสายการบินได้มากที่สุด ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำ รูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้ประกอบ ด้วย ๑) การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจาก ต่างหน่วยงาน ๒) การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง ๓) การเห็นคุณค่าในตนเอง ๔) การฝึกสมาธิ ๕) วิทยากร ๖) การออกกำลังกายแบบผสมผสาน

ภายในใจ และ ๗) การเขียนสะท้อนคิด ปัญหาและอุปสรรค คือ ๑) การขาดแคลนบุคลากร ๒) ช่วงเวลาและระยะเวลาของการอบรม ๓) ปัญหาวิกฤตอุทกภัยระหว่างการวิจัย

## อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้แบ่งประเด็นการอภิปรายออกเป็น ๔ ประเด็น ดังนี้

### ๑. ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน

การวิเคราะห์ความต้องการเรียนรู้ด้านจิตบริการของพนักงานสายการบิน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาเปรียบเทียบสิ่งที่เป็นอยู่จริงกับสิ่งที่พนักงานสายการบินคาดหวังใน ๓ ด้านดังต่อไปนี้คือ ๑) ความรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบิน ๒) ด้านการพัฒนาศักยภาพด้านบริการ ๓) ด้านการพัฒนาตนเอง ความแตกต่างระหว่างสิ่งที่เป็นจริงกับสิ่งที่คาดหวัง จึงเป็นข้อมูลที่สรุปได้ถึงความต้องการเรียนรู้ใน ๓ ด้านดังกล่าว ได้ว่าพนักงานสายการบินมีความต้องการเรียนรู้ด้านแนวโน้มธุรกิจการบินในระดับมากที่สุด โดยพนักงานมีความคาดหวังอย่างสูงสุดในประเด็นที่ว่าอยากให้สายการบินของตนมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพงานบริการ ด้วยการสร้างความพึงพอใจในการบริการให้แก่ผู้โดยสารเพื่อที่ผู้โดยสารจะได้ออกที่จะเดินทางกับสายการบินนี้ตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสมิต ลัษณกร (๒๕๔๔) ที่มีความเห็นว่าการบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ในขณะเดียวกันก็ต้องพยายามเพิ่มลูกค้าใหม่ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีก และมีการเชิญชวนให้มีลูกค้าใหม่ๆ เข้ามา บริการ ส่วนการที่พนักงานมีความต้องการให้สายการบินของ

ตนมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพงานบริการเพราะจะสามารถช่วยสร้างความมั่นคงแข็งแกร่งให้แก่สายการบินได้อย่างยั่งยืน เช่นเดียวกับความคิดเห็นของวรางคณา หทัยยุทธ์ (๒๕๕๐) ที่กล่าวถึงการบริการที่ดีหรือมีคุณภาพนั้นถือว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในองค์กร ทั้งระดับผู้บริหารและพนักงานทั่วไป

สำหรับความต้องการเรียนรู้ในด้านการพัฒนาศักยภาพการบริการ พนักงานสายการบินให้ความสนใจที่จะเรียนรู้มากที่สุดในทุกๆ ด้านโดยเฉพาะเรื่องของการมีจิตบริการ ซึ่งสอดคล้องกับเทพ สงวนกิตติพันธ์ (๒๕๕๑) ที่กล่าวถึงการที่ผู้ให้บริการมีจิตบริการย่อมทำให้เกิดการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า เพราะการให้บริการที่ดีจะทำให้ลูกค้าประทับใจและชื่นชมในตัวผู้ให้บริการและหน่วยงาน นอกจากนี้ลูกค้าจะกลับมาใช้บริการอีกและบอกต่อ ซึ่งจะส่งผลให้หน่วยงานมีรายได้และเจริญรุ่งเรืองยิ่งขึ้น พนักงานผู้ให้บริการก็ย่อมมีความเจริญก้าวหน้า เช่นเดียวกับที่ Grönroos (1990) กล่าวถึงการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้เป็นการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าและผู้ให้บริการ

ส่วนการที่พนักงานสายการบินสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองว่าส่งผลต่อการมีจิตบริการ ทำให้สอดคล้องกับแนวคิดของเกียรติวรรณ อมาตยกุล (๒๕๔๕) ที่กล่าวถึงความรู้สึกภูมิใจในตนเอง เห็นคุณค่าของตนเอง ย่อมจะทำให้ผู้นั้นมีความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง

สำหรับความต้องการเรียนรู้ในด้านการพัฒนาตนเอง สามารถสรุปได้ว่าพนักงานสายการบินให้ความสนใจที่จะเรียนรู้มากที่สุดในทุกๆ ด้านโดยพนักงานสายการบินเป็นผู้ที่พร้อมจะพัฒนา

ตนเอง มีการวางแผนที่จะพัฒนาตนเอง เป็นผู้ที่เห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Lawsan (2006) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่สำคัญที่บ่งบอกถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลคือการเห็นคุณค่าในตนเอง ความต้องการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ที่มีอารมณ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นผู้ที่มีความคล่องตัว ใฝ่ใจดูแลสุขภาพตนเอง เป็นผู้ที่ควบคุมอารมณ์ได้ดี ความต้องการเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองเหล่านี้สอดคล้องกับที่อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์ (๒๕๔๙) ได้อธิบายถึงพฤติกรรมที่แสดงว่าบุคคลมีจิตบริการไว้

ส่วนความต้องการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการนั้นสอดคล้องกับที่พระเทพเวที (ประยุทธิ์ ปยุตโต, ๒๕๓๕) ได้นำมาจากหลักคำสอนในพระพุทธศาสนาที่ได้มีการกล่าวถึงเทคนิควิธีที่ทำให้บุคคลรักใคร่ สร้างความพึงพอใจต่อกัน คือ สังคหวัตถุ ซึ่งประกอบด้วยคุณลักษณะ ๔ ประการ คือ ๑) การเป็นผู้ให้ ๒) การเป็นผู้มีวาจาไพเราะ ๓) การเป็นผู้มีน้ำใจช่วยเหลือเกื้อกูลผู้อื่น ๔) การยิ้มแย้มแจ่มใสและวางตนได้เหมาะสมเป็นที่ไว้วางใจแก่ผู้อื่น

## **๒. การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมโดยใช้แนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง เพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน**

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง Mezirow (1991) มาเป็นกระบวนการหลักในการวิจัย ซึ่งมีกระบวนการย่อยที่เป็นองค์ประกอบคือ แนวคิดการเห็นคุณค่าในตนเองของ Lawrence (2000) โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ๗ ขั้นตอนในการพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมของ Houle (1972) เป็นแนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา

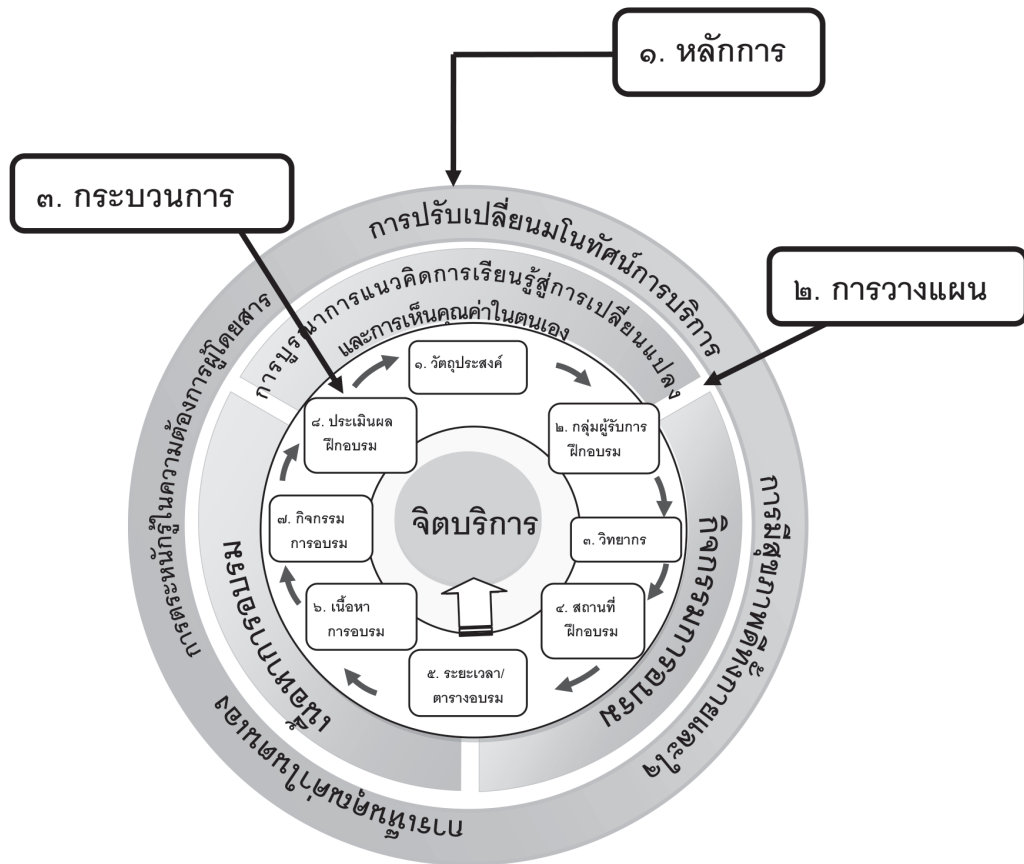
ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ ได้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น ซึ่งมี ๓ องค์ประกอบหลักคือ หลักการวางแผน และกระบวนการ ซึ่งองค์ประกอบที่ ๑ คือ หลักการของรูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน มีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ๑) การตระหนักรู้ เข้าใจความต้องการของผู้โดยสาร ๒) การปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการบริการ ๓) การเห็นคุณค่าในตนเอง ๔) การมีสุขภาพดีทั้งกายและใจ องค์ประกอบที่ ๒ คือ การวางแผนการฝึกอบรม มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่ ๑) การบูรณาการแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลงและทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง ๒) เนื้อหาการฝึกอบรม ๓) กิจกรรมการฝึกอบรม องค์ประกอบที่ ๓ คือ กระบวนการของรูปแบบการฝึกอบรม มีองค์ประกอบสำคัญได้แก่ ๑) วัตถุประสงค์ ๒) กลุ่มผู้เข้ารับการฝึกอบรม ๓) วิทยากรและผู้ประสานงานการฝึกอบรม ๔) สถานที่อบรม ๕) ตารางการอบรมและระยะเวลาที่ใช้ในการอบรม ๖) เนื้อหาการอบรม ๗) รูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสมต่อกลุ่มพนักงานสายการบิน ๘) การประเมินผลฝึกอบรม (แผนภาพที่ ๓)

รูปแบบการฝึกอบรมที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาวิจัยและทดลองฝึกอบรม ได้พบว่าเป็นรูปแบบที่สามารถเสริมสร้างจิตบริการแก่พนักงานสายการบินให้เกิดขึ้นได้จริง สามารถช่วยให้พนักงานสายการบินทำหน้าที่ให้บริการได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ อันเกิดจากการปรับเปลี่ยนมโนทัศน์ในการให้บริการจากแนวคิดการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง (Transformation) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชนาธิป ศิริปัญญาวงศ์ (๒๕๕๐) ที่ได้ศึกษาถึงการพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสุข

ภาวะทางจิต โดยใช้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและ  
สัญญาแห่งการเรียนรู้ บนแนวคิดการเรียนรู้สู่การ  
เปลี่ยนแปลง และได้รูปแบบที่ดีมีประสิทธิภาพ  
โดยกล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงซึ่งเกิดจากภายใน  
บุคคลอันเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ยิ่งใหญ่ถึงขั้นที่  
ทำให้บุคคลคนหนึ่งเปลี่ยนแปลงทั้งจุดยืน มุมมอง  
แนวคิด ทศนคติ รวมถึงรูปแบบการดำเนินชีวิต  
ช่วยให้นักการศึกษาผู้ใหญ่มีความรู้ในเรื่อง ว่าจะ  
สอนอะไร จะสอนอย่างไร หรือจัดโครงการอย่างไร  
การเรียนรู้ต้องทำให้เกิดการเปลี่ยนมโนภาพแห่ง  
ตนเชิงบวก และ อธิบายถึงการที่บุคคลคนหนึ่งมี  
มุมมอง ทศนคติ รูปแบบและวิถีชีวิตของตนเอง  
ต่อสังคม และสิ่งที่สะท้อนในมุมนกลับถึงผลกระทบ  
ที่สังคม สภาพแวดล้อม ขนบธรรมเนียมประเพณี  
และบรรทัดฐานต่างๆ มีผลอย่างไรต่อบุคคล

นอกจากนี้ รูปแบบการฝึกอบรมที่สามารถ  
เสริมสร้างจิตบริการให้แก่พนักงานสายการบิน  
ได้ยังประกอบด้วยทฤษฎีการเห็นคุณค่าในตนเอง  
ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกียรตินิรณ อมาตยกุล (๒๕๔๗)

ที่กล่าวถึง ความรู้สึกที่มีต่อตัวเราจะส่งผลไปถึง  
ความรู้สึกที่เรามีต่อผู้อื่นด้วย ผู้ที่จิตใจอ่อนคลาย  
มีคลื่นสมองต่ำย่อมเกิดความรู้สึกที่อยากจะทำ  
สิ่งดีๆ ให้แก่ชีวิตมากขึ้น และเข้าถึงการมีจิตบริการ  
อย่างแท้จริง เช่นเดียวกับ Lawrence (2000)  
ที่มีประสบการณ์ว่าผู้ที่มีความเครียดมักจะเป็นผู้ที่  
เห็นคุณค่าในตนเองต่ำด้วย จึงควรใช้เทคนิคการ  
ผ่อนคลายความเครียดด้วยการทำสมาธิพร้อมกับ  
ให้จินตนาการถึงภาพของตนเองแต่ในด้านดี  
ในด้านบวกและบอกย้ำกับตนเองว่าเราเป็นคน  
มีความสุข หลังจากได้เรียนรู้วิธีการผ่อนคลาย  
จิตใจด้วยสมาธิแล้วจึงเรียนรู้ เทคนิคการผ่อนคลาย  
ทั้งจิตใจและร่างกายไปพร้อมๆ กันด้วยการ  
ออกกำลังกายผสมผสานกายและใจ (Kasemsook  
Movement) ของเกษมสุข ภมรสติย์ (๒๕๕๑)  
ที่ผู้วิจัยได้ให้ผู้เรียนได้ฝึกออกกำลังกายด้วย  
เทคนิคนี้โดยพร้อมเพรียงกัน จนส่งผลให้ผู้เรียน  
มีเจตคติและพฤติกรรมบริการ รวมทั้ง  
คุณลักษณะของผู้มีจิตบริการที่แท้จริง



แผนภาพที่ ๓ รูปแบบการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการสำหรับพนักงานสายการบิน

๓. ผลการเปรียบเทียบการมีจิตบริการระหว่างกลุ่มพนักงานสายการบินซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้ กับกลุ่มที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ

ผู้วิจัยพบว่าพนักงานสายการบินกลุ่มทดลองซึ่งนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นไปใช้มีจิตบริการสูงกว่าก่อนการอบรมและสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับการอบรมตามที่สายการบินจัดอบรมให้แก่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ ในด้านความรู้านสายการบินและการบริการ ด้านเจตคติในการให้บริการ พฤติกรรมบริการและคุณลักษณะของผู้มีจิตบริการ และ

พนักงานสายการบินกลุ่มทดลองมีความเครียดลดน้อยลงกว่ากลุ่มควบคุม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ๐.๐๕

๔. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น

ผู้วิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำรูปแบบการฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นนี้ไปใช้จึงประกอบด้วย การแบ่งปันประสบการณ์ด้านบริการจากต่างหน่วยงาน การฝึกปฏิบัติจริงด้วยการนำไปใช้ในส่วนของการเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง การฝึกสมาธิเพื่อการเห็นคุณค่า



ในตนเอง การออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ  
วิทยาการและการเขียนสะท้อนคิด

## ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีประเด็นที่ค้นพบระหว่างการวิจัยที่  
เป็นข้อเสนอแนะ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ๑. ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

๑) ด้านการศึกษาวิเคราะห์ความต้องการการเรียนรู้ ในการจัดการอบรมควรนำข้อมูลความต้องการด้านการเรียนรู้ดังกล่าวมาพิจารณา รวมทั้งจัดทำเนื้อหาสาระและกำหนดกิจกรรมการฝึกอบรมให้มีความทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์แนวโน้มธุรกิจการบินในอนาคต เพื่อให้การฝึกอบรมด้านจิตบริการเกิดประสิทธิผลสูงสุด ๒) ด้านการพัฒนากระบวนการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ พบว่ารูปแบบการฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบหลัก คือ หลักการ การวางแผนการฝึกอบรม สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรทางการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นนวัตกรรมทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรและชุมชนที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น หน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับด้านธุรกิจบริการรวมทั้งนักการศึกษาในระบบโรงเรียนสามารถนำรูปแบบการฝึกอบรมนี้ ไปขยายผลเพื่อใช้ในองค์กรและชุมชน ในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรให้เกิดจิตบริการและเพื่อเพิ่มคุณภาพและคุณค่าต่องานบริการ ๓) ด้านผลสัมฤทธิ์ของการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น กิจกรรมการฝึกอบรมที่วิทยาการ ผู้ช่วยผู้วิจัยและกลุ่มผู้เรียนต่างมีความเห็นสอดคล้องตรงกันว่าเป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งทั้งต่อองค์กรและต่อตัวผู้เรียนเอง ได้แก่ การเขียนสะท้อนคิด (Journal Writing)

กิจกรรมการฝึกสมาธิและการออกกำลังกายแบบผสมผสานกายและใจ เนื่องด้วยเป็นกิจกรรมที่พัฒนาคุณภาพงานบริการและพัฒนาตนเอง โดยเฉพาะการฝึกสมาธิซึ่งเป็นกิจกรรมที่ส่งผลดีทั้งสุขภาพร่างกายและจิตใจจึงเหมาะสมต่อพนักงานผู้มีหน้าที่ในการให้บริการที่จะต้องเผชิญกับภาวะกดดันในการปฏิบัติงาน ๔) ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้รูปแบบการฝึกอบรมที่ได้พัฒนาขึ้น พบว่า ปัจจัยด้านการแบ่งปันประสบการณ์ในการให้บริการของพนักงานจากต่างหน่วยงาน การเรียนรู้สู่การเปลี่ยนแปลง การเห็นคุณค่าในตนเอง การฝึกสมาธิ วิทยาการ การออกกำลังแบบผสมผสานกายใจ และการเขียนสะท้อนคิด มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายของการอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตบริการ ดังนั้น การใช้รูปแบบการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อนำไปเสริมสร้างจิตบริการของพนักงาน จึงควรพิจารณาถึงความเหมาะสมจากการนำปัจจัยดังกล่าวใช้เพื่อความสำเร็จของการฝึกอบรม

๒. ข้อเสนอแนะด้านการนำไปใช้และประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง ควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างจิตบริการให้สอดคล้องและเหมาะสมกับทิศทางหรือนโยบายขององค์กร โดยประยุกต์ใช้ตามความเหมาะสมต่อลักษณะงานขององค์กรเพื่อพัฒนารูปแบบของการให้บริการให้เป็นที่พอใจของผู้มาใช้บริการมากยิ่งขึ้น

๓. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ควรนำผลที่ได้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการกำหนดแนวทางในการวิจัยและพัฒนากระบวนการฝึกอบรมทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนในอนาคตเพื่อเสริมสร้างจิตบริการให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการบริการด้านอื่นๆ ในการที่จะสร้างความ



แตกต่างในการบริการ และให้สามารถตอบสนองได้ในทุกความต้องการของลูกค้า รวมทั้งควรมีการวิจัยเพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำรงอยู่ของการมีจิตบริการของพนักงานซึ่งเป็นประสิทธิผลในระยะยาวของการฝึกอบรมในการเสริมสร้าง

จิตบริการ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลในการจัดอบรมและการจัดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรในองค์กรและชุมชนอย่างยั่งยืน

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

- เกษมสุข ภมรสถิตย์. (๒๕๔๔). ๓ ขั้นตอนของสมาชิกกับชีวิตประจำวัน. กรุงเทพมหานคร: คณะทำงานบ้านมธุระ. \_\_\_\_\_ . (๒๕๕๐). *Kasemsook movement*. กรุงเทพมหานคร: คณะทำงานบ้านมธุระ. (เอกสารอัดสำเนา)
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. (๒๕๔๕). *คิด-ทำ ด้านบวก*. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน. (๒๕๕๕). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๑ พ.ศ. ๒๕๕๕-๒๕๕๙*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- ชนาธิป ศิริปัญญาวงศ์. (๒๕๕๐). *การพัฒนาแบบกิจกรรมการเรียนรู้ทางการศึกษานอกระบบโรงเรียนส่งเสริมสุขภาพภาวะทางจิตโดยใช้หลักการนีโอฮิวแมนนิสและสัญญาแห่งการเรียนรู้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการศึกษานอกระบบโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เทพ สงวนกิตติพันธุ์. (๒๕๕๐). *การสร้างพฤติกรรมจิตบริการด้วยเทคนิคการปรับพฤติกรรม*. สืบค้นวันที่ ๒๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๐, จาก <http://www.stou.ac.th/Offices/rdec/udon/upload/>
- พระเทพเวที (ประยูรค์ ปยุตโต). (๒๕๓๕). *พจนานุกรมพุทธศาสตร์ ฉบับประมวลธรรม*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- วรารคณา หทัยยุทธ์. (๒๕๕๐). *เทคนิคการบริการที่ประทับใจ*. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายฝึกอบรมพนักงานต้อนรับเครื่องบิน. (อัดสำเนา).
- สมิต สัจฉกร. (๒๕๔๔). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- อาภรณ์ ภูวิทยาพันธุ์. (๒๕๔๙). *มัดใจลูกค้าได้ด้วยสุดยอดการบริการ*. กรุงเทพมหานคร: เนชั่น มัลติมีเดียกรุ๊ป.

### ภาษาอังกฤษ

- Grönroos, C. (1990). *Service management and marketing: Managing the moments of truth in service competition*. Wiley: Lexinton Books.

- Houle, C. O. (1972). *The design of education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- \_\_\_\_\_. (1981). *Continuing learning in the professions*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lawrence, D. (2000). *Building self-esteem with adult learners*. London: Paul Chapman Publishing.
- Lawson, K. (2006). *The trainer's handbook*. San Francisco: Pfeiffer.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative dimensions of adult learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Valarie, A., Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990) *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*, New York: The Free.

## ผู้เขียน

**ดร. รมย์ฤดี เวสน์** Training Specialist ฝ่ายฝึกอบรมธุรกิจ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๕๐๐ อีเมล: romrudee.v@thaiairways.com

**รองศาสตราจารย์ ดร. อาชญญา รัตนอุบล** รองคณบดีและอาจารย์ประจำสาขาวิชาการศึกษานอก  
นอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพมหานคร ๑๐๓๓๐ อีเมล: archanya@windowslive.com

**หมายเหตุ:** บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษานอก  
นอกระบบโรงเรียน ภาควิชาการศึกษาตลอดชีวิต คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยได้รับการสนับสนุนทุนวิจัยจาก “ทุน ๕๐ ปี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย”  
กองทุนรัชดาภิเษกสมโภช