

การศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตบริการ
ของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
Studying service learning management to promote service mindsets
among graduate students in the Management program, Faculty of
Management Science, Suan Dusit University

อนงค์นาถ ทนชัย*
Anongnart Thananchai

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
Bachelor of Management, Faculty of Management, SuanDusit University

*Corresponding email: dr.anongnart@gmail.com

Received: February 10, 2024.; Revised: May 1, 2024.; Accepted: May 8, 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) ศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมระดับจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และ 2) ศึกษาคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นการวิจัยแบบผสมวิธีโดยเครื่องมือเชิงคุณภาพและเครื่องมือเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2565 และนักศึกษายินยอมเป็นกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการวิจัย จำนวน 105 คน คัดเลือกแบบอิงจุดมุ่งหมาย เลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยเป็นประชากรที่เข้าถึงได้ทั้งหมด และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ กรรมการบริหารหลักสูตรฯ อาจารย์ประจำหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน และเลขานุการหลักสูตรฯ จำนวน 9 ท่าน ใช้การเลือกตัวอย่างตามจุดมุ่งหมายของการศึกษา มาเป็นตัวแทนในการตอบคำถามสัมภาษณ์ มีคุณลักษณะร่วมกัน คือ ประสบการณ์ในการสอนหรือทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป เป็นอาจารย์ผู้สอนให้กับนักศึกษากลุ่มตัวอย่างโดยตรงไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ 2 ภาคการศึกษา และสามารถสะท้อนความเป็นจริงได้ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ สถิติในงานวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาเพื่ออธิบายข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า การเรียนรู้แบบบริการสังคมส่งเสริมระดับจิตบริการได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) สร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและสังคม และการเรียนวิชาจิตบริการช่วยให้ผู้เรียนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการได้ มีระดับการปฏิบัติจิตบริการในระดับดี คือ การมีน้ำใจต่อผู้อื่น และขอช่วยเหลือผู้อื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง ได้ฝึกให้บริการสังคม การมีจิตอาสา และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีการวางแผนระหว่างเตรียมกิจกรรมเพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ รับฟังความคิดเห็น และทำงานเป็นทีม ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า จิตบริการมีความสำคัญ และมีความจำเป็นต่อนักศึกษาในปัจจุบันอย่างมากเป็นสิ่งที่นักศึกษาสามารถฝึกฝนพัฒนาตนเองได้

จิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ ในปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรอบรู้ และกล้าแสดงออกการเรียนรู้แบบบริการสังคมเป็นกิจกรรมที่ดีเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่ประสานระหว่างการเรียนรู้ทางวิชาการกับการบริการสังคม โดยให้ผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติจริงเพื่อช่วยเหลือสังคม คุณลักษณะด้านจิตบริการที่นักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ ปฏิบัติบ่อยครั้ง และมีการแสดงพฤติกรรมอย่างชัดเจน คือ ด้านการรับรู้ตนเอง ด้านการมีแรงจูงใจภายในตนเอง ด้านการมีทัศนคติเชิงบวก ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ เสียสละต่อผู้อื่น

คำสำคัญ : การเรียนรู้แบบบริการสังคม, จิตบริการ

ABSTRACT

The objectives of this research are: 1) To study service learning management to promote the service mindsets of graduate students in the Management program, Faculty of Management Science, Suan Dusit University, and 2) To study the characteristics of service mindsets among graduate students in the Management program, Faculty of Management Science, Suan Dusit University. This research employs a mixed-method approach using both qualitative and quantitative tools. The sample group consists of graduate students in the Management program, Faculty of Management Science, Suan Dusit University, who are studying in the academic year 2022 and who have consented to participate in the research, totaling 105 individuals. The sample selection is based on the research objectives, targeting a population that includes key stakeholders such as curriculum administrators, course instructors, and program coordinators, totaling 9 individuals, who have more than 10 years of teaching or working experience, directly taught the sample group for at least 1 year or 2 semesters, and can provide insights reflecting the reality according to the research objectives. The research tools used include questionnaires and interviews. Statistical analysis includes mean values, standard deviations, and content analysis to explain qualitative data.

Quantitative research findings reveal that social service learning significantly promotes service mindsets (mean = 4.18), fostering positive attitudes towards self and society, and helps students address service-related issues effectively. The level of service mindsets is high, with students demonstrating compassion, willingness to help others beyond their duties, engagement in social service activities, volunteerism, and positive attitudes towards service. Effective planning, listening, and teamwork are evident. Qualitative research findings highlight the importance and necessity of service mindsets for current students' personal development, with students demonstrating creativity, knowledge, and confidence. Service learning is considered a beneficial activity, combining academic learning with community service, enabling students to actively contribute to society. Key characteristics of service mindsets frequently demonstrated by management students include self-

awareness, intrinsic motivation, positive attitudes, responsiveness to their actions, and care and empathy towards others.

Keywords : Service Learning, Service Mindsets

บทนำ

หลักสูตรการจัดการบัณฑิตตระหนักถึงการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 จึงได้ดำเนินการจัดโครงการพัฒนานักศึกษา อาทิ โครงการจิตบริการตามแนวทางนักรจัดการเป็นการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้แสดงออกถึงการมีคุณลักษณะด้านการให้บริการ การมีจิตบริการ และจิตสาธารณะต่อส่วนรวม สังคม ในระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเป็นวิธีการเรียนการสอนแบบบริการสังคม (Service learning) ผ่านการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เอื้อต่อการศึกษา และบริบททางสังคม คู่ขนานกับการเรียนการสอนของทุกรายวิชา ทุกภาคการศึกษา โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม ซึ่งพบว่า นักศึกษามีความเข้าใจ และสามารถลงมือปฏิบัติงาน โครงการ กิจกรรมบริการสังคมได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้รูปแบบการสอนแบบบริการสังคมยังมิได้เป็นที่นิยมหรือหยิบยกมาเผยแพร่หรือสื่อสารให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากนักในคณะวิทยาการจัดการ โดยหนึ่งในคุณลักษณะที่องค์กร/ผู้ประกอบการธุรกิจต้องการ คือ บุคลากรที่มีจิตบริการในการทำงาน (พิมพ์ฉัตร วัฒนสุคนธ์, 2561) การสร้างจิตบริการที่ดีเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่มีการให้บริการเป็นสำคัญที่ต่างมุ่งแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้า ความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก ทำให้ต้องมีวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ ในอดีตจะมีเพียงธุรกิจโรงแรม และธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลักที่เน้นการให้บริการ แต่เมื่อโครงสร้างอุตสาหกรรมมีขนาดใหญ่และมีความซับซ้อนมากขึ้น ธุรกิจที่เกี่ยวกับการต้อนรับและบริการจึงครอบคลุมไปถึงธุรกิจบันเทิง ร้านค้าส่งค้าปลีก สถานบริการสุขภาพ ฯลฯ (เพชรศรี นนท์ศิริ, 2563) การที่บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมในทางบวก (Positive behavior) หรือพฤติกรรมในทางลบ (Negative behavior) จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร การแสดงพฤติกรรมใด ๆ ล้วนมาจากจิตสำนึกของบุคลากร ดังนั้น การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อสร้างจิตสำนึกในการบริการเป็นสิ่งที่ทุกคนควรปฏิบัติ แม้ต้องใช้เวลาแต่ไม่ได้เป็นเรื่องยาก ขึ้นอยู่กับความพยายามและความตั้งใจ เมื่อปรับเปลี่ยนได้ก็จะส่งผลดีต่อตนเอง และองค์กร

ในปีการศึกษาที่ผ่านมาหลักสูตรฯ ได้จัดกิจกรรมทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากนักวิชาการทางการจัดการ พบว่า การจัดการเรียนการสอน โครงการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่หลักสูตรฯ ดำเนินการจัดให้กับนักศึกษา เช่น โครงการจิตบริการตามแนวทางนักรจัดการมีอาชีพ ทำให้นักศึกษาได้องค์ความรู้มาก เห็นภาพจริง ได้เกิดการเรียนรู้ สามารถมองเห็นภาพรวมของการประกอบธุรกิจได้ ทุกรายวิชามีชิ้นงานโครงการให้ลงมือปฏิบัติเป็นสิ่งที่ดีมาก ทำให้ผู้เรียนได้ซึมซับการเรียนรู้ร่วมกัน โดยเป็นการจัดคู่ขนานกับการเรียนตลอดภาคการศึกษา เพื่อให้นักศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของการมีจิตบริการจนเกิดพฤติกรรม/คุณลักษณะด้านจิตบริการด้วยเหตุนี้ การมีจิตบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรปลูกฝังให้กับนักศึกษาเพื่อให้สามารถปฏิบัติตนและมีคุณลักษณะที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องอาศัยระยะเวลาในการปลูกฝัง ด้วยการสอดแทรกเข้าไปในการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนซึมซับ ซึ่งการบริการที่ดีต้องอาศัยการมีจิตใจในการให้บริการที่ต้องออกมาจากหัวใจของบุคคลนั้น ๆ อย่างแท้จริง คุณลักษณะด้านการมีจิตบริการเป็นพื้นฐานสำคัญทางด้านการทำงานที่นักศึกษาผู้เรียนในสาขาวิชานี้ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี เพื่อมุ่งเน้นให้นักศึกษาเป็นนักรจัดการมีอาชีพ

มีทักษะในด้านการบริการมากขึ้น จนสามารถเชื่อมโยงความรู้จากภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติได้ ดังนั้น การพัฒนานักศึกษา ให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะของบัณฑิตที่ตอบสนองพลวัตโลก เป็นพลเมืองที่ดีของสังคม นำความรู้ความสามารถไปใช้ในการ ทำงานในอนาคตได้ จึงควรมีการจัดการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตบริการของนักศึกษา หลักสูตร การจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตว่าเป็นอย่างไร การจัดการเรียนการสอนนี้สามารถพัฒนา ผู้เรียนได้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อนำผลวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา กระตุ้นให้นักศึกษามีทักษะด้านความรู้ที่ใช้ในการ ทำงาน (Hard Skills) และทักษะด้านอารมณ์เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Soft Skills) โดยหวังว่าเมื่อนักศึกษาได้เรียนรู้จากการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาการเรียนการสอนให้มี คุณภาพมากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมระดับจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการ บัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
2. เพื่อศึกษาระดับคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ให้ข้อมูลเชิงปริมาณ คือ นักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่กำลังศึกษาอยู่ในปีการศึกษา 2565 จำนวน 105 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) คัดเลือกแบบอิงจุดมุ่งหมาย โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะตรงตามวัตถุประสงค์ของ การศึกษา โดยเป็นประชากรที่เข้าถึงได้ทั้งหมด
2. ประชากรที่ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ กรรมการบริหารหลักสูตรฯ อาจารย์ประจำหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน และเลขานุการหลักสูตรฯ ทั้งหมด 9 ท่าน ใช้การเลือกตัวอย่างตามจุดมุ่งหมายของการศึกษามาเป็นตัวแทนในการตอบ คำถามสัมภาษณ์ (Key Informants) โดยคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลที่ตีความที่สร้างความชัดเจน ในการตอบคำถามให้กับผู้วิจัย (ชาย โปธิสิตา, 2554) มีคุณลักษณะร่วมกัน ได้แก่ ประสบการณ์ในการสอนหรือทำงาน มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป รวมทั้งเป็นอาจารย์ผู้สอนให้กับนักศึกษาในกลุ่มตัวอย่างโดยตรงไม่น้อยกว่า 1 ปี หรือ 2 ภาคการศึกษา และสามารถสะท้อนความเป็นจริงได้ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

ขอบเขตที่ศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตบริการของ นักศึกษา เพื่อพัฒนาคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยศึกษาจาก การจัดการเรียนการสอนแบบบริการสังคม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย เครื่องมือเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า (Rating scale) ที่สร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และการทบทวนวรรณกรรม และเครื่องมือเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์แบบ เจาะลึก (In-depth interview) ที่สร้างจากการทบทวนวรรณกรรม และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ด้วยวิธีสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยเครื่องมือการวิจัยทั้ง 2 นั้น ได้รับการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

(Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน คัดเลือกเฉพาะข้อความที่มีค่า IOC = 0.50 ขึ้นไป ผลการทดสอบค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.82 โดยงานวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านกระบวนการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิตแล้ว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ จำนวน 105 ชุด ใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Survey Research) ได้รับคืนจำนวน 105 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 เพื่อนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล จากนั้นทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับบุคคลที่เป็นตัวแทนจากกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย กรรมการบริหารหลักสูตรฯ อาจารย์ในหลักสูตรฯ อาจารย์ผู้สอน และเลขานุการหลักสูตรฯ โดยมีแนวทางของคำถามที่มีความสอดคล้องเพื่อหาเหตุผลสนับสนุนผลการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามที่เรียบร้อยสมบูรณ์ มาสร้างตารางและบันทึกข้อมูลแต่ละตอนลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วนำแบบสอบถามมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อทำการประมวลผลข้อมูลทั้งหมด ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean: \bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ของเนื้อหา (Content analysis) วิเคราะห์เนื้อหาตามที่ปรากฏ (Manifest Content) แล้วนำมาสร้างข้อสรุป

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเชิงปริมาณเป็นผลการวิจัยที่ตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัยในข้อหนึ่ง คือ เพื่อศึกษาการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมระดับจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต และข้อสอง คือ เพื่อศึกษาคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต จากประชากรตัวอย่างจำนวน 105 คน ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ รหัสรุ่น และระดับความสนใจเรื่องจิตบริการ ก่อน-หลังเรียน มีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิจัยด้านข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (n=105) | ร้อยละ |
|-----------------------|---------------|--------|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 29 คน | 28 |
| หญิง | 75 คน | 71 |
| LGBTQ+ | 1 คน | 1 |
| 2. รหัสรุ่น | | |
| รหัส 62 | 33 คน | 31 |
| รหัส 63 | 37 คน | 35 |
| รหัส 64 | 24 คน | 23 |
| รหัส 65 | 11 คน | 11 |

| ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม | จำนวน (n=105) | ร้อยละ |
|---|---------------|--------|
| 3. ระดับความสนใจเรื่องจิตบริการ (ก่อนเรียน) | | |
| มากที่สุด | 18 คน | 17 |
| มาก | 33 คน | 31 |
| ปานกลาง | 43 คน | 41 |
| น้อย | 7 คน | 7 |
| น้อยที่สุด | 4 คน | 4 |
| 4. นักศึกษามีความสนใจเรื่องการมีจิตบริการ (หลังเรียน) | | |
| มากที่สุด | 42 คน | 40 |
| มาก | 39 คน | 37 |
| ปานกลาง | 23 คน | 22 |
| น้อย | - | - |
| น้อยที่สุด | 1 คน | 1 |

จากตารางที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งสิ้น 105 คน ประกอบด้วย ผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง จำนวน 75 คน เพศชาย จำนวน 29 คน และ LGBTQ+ จำนวน 1 คน รหัสรุ่น 63 มากที่สุด จำนวน 37 คน รองลงมา รหัส 62 จำนวน 33 คน และรหัส 64 จำนวน 24 คน ตามลำดับ ระดับความสนใจเรื่องจิตบริการ (ก่อนเรียน) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความสนใจเรื่องจิตบริการ ในระดับปานกลาง จำนวน 43 คน และระดับความสนใจเรื่องจิตบริการ (หลังเรียน) อยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 42 คน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) เพื่อส่งเสริมจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) เพื่อส่งเสริมจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

| การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตบริการ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|---|-----------|-------|-----------|
| 1 รายวิชาของหลักสูตรฯ ที่นักศึกษาได้เรียน เช่น วิชา จิตบริการฯ สนับสนุนการเรียนรู้แบบบริการสังคม สร้างจิตสำนึกการให้บริการสูงขึ้น | 4.10 | 0.868 | มาก |
| 2 กิจกรรมในรายวิชา/กิจกรรมที่ได้ทำในระหว่างเรียน ได้ใช้ความรู้จากประสบการณ์จริง และทำให้เกิดการเรียนรู้ | 4.28 | 0.873 | มากที่สุด |
| 3 การศึกษาพฤติกรรมของผู้รับบริการทำให้นักศึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.26 | 0.867 | มากที่สุด |
| 4 การเข้าร่วมกิจกรรม เช่น ประกวดแข่งขันในรายการต่าง ๆ โครงการ ออมสินยุวพัฒน์ เพิ่มทักษะทางวิชาการให้กับนักศึกษา และทำให้ชุมชนเข้มแข็งขึ้น | 4.07 | 0.890 | มาก |

| การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตบริการ | \bar{X} | S.D. | ความหมาย |
|--|-------------|--------------|-----------------|
| 5 รายวิชา เช่น วิชาจิตบริการฯ วิชาจุดประกายความคิดเชิงธุรกิจ มีเนื้อหาเกี่ยวกับวิธีการให้บริการอย่างถูกต้องประทับใจทำให้ผู้เรียนสามารถแสดงตนอย่างเป็นทางการได้ | 4.20 | 0.899 | มาก |
| 6 การสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการเป็นการบริการด้วยหัวใจ | 4.319 | 0.806 | มากที่สุด |
| 7 การเรียนวิชาจิตบริการช่วยให้ผู้เรียนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการได้ | 4.29 | 0.798 | มากที่สุด |
| 8 การเรียนรู้แบบบริการสังคม สร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและสังคม | 4.30 | 0.787 | มากที่สุด |
| 9 กิจกรรมทั้งในและนอกห้องเรียนพัฒนาภาวะผู้นำ และฝึกการตัดสินใจ | 4.21 | 0.878 | มากที่สุด |
| 10 หลักสูตรฯ จัดกิจกรรมที่สร้างทักษะการทำงานเป็นทีม สร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างอาจารย์ นักศึกษา ชุมชนและสังคม | 4.24 | 0.909 | มากที่สุด |
| 11 กิจกรรมสร้างนักการจัดการมืออาชีพ เช่น การออกไปทำประโยชน์ต่อสาธารณะ การทำคลิปเผยแพร่ความรู้ผ่านช่องทางออนไลน์ สร้างกระบวนการคิด การแก้ไขปัญหา และการลงมือทำให้กับผู้เรียน | 4.07 | 0.853 | มาก |
| 12 การมอบหมายให้นักศึกษารับผิดชอบงาน/กิจกรรมต่าง ๆ เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน และสังคม | 4.27 | 0.882 | มากที่สุด |
| 13 การมอบหมายให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมของหลักสูตรฯ/คณะ/มหาวิทยาลัยฯ สร้างการมีส่วนร่วม และความรับผิดชอบ | 4.07 | 0.948 | มาก |
| 14 การมอบหมายให้นักศึกษาเข้าร่วมการแข่งขันในเวทีภายนอก สร้างทักษะความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ กระตุ้นการคิดอย่างมีวิจารณญาณ | 4.13 | 0.895 | มาก |
| 15 การจัดการเรียนการสอน/กิจกรรมของหลักสูตรฯระดับให้นักศึกษาทำงานด้วยจิตอาสา จิตสาธารณะ คำนึงถึงผู้อื่น ส่วนรวม สังคม | 4.12 | 0.914 | มาก |
| 16 หลักสูตรเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมสำคัญของมหาวิทยาลัย ที่จะสร้างความมั่นใจ และการปรับตัว | 4.17 | 0.876 | มาก |
| 17 การจัดกลุ่มนักศึกษาเพื่อทำงานส่วนรวมโดยอาจารย์คอยแนะนำเรียนรู้ไปด้วย เช่น ทีมสร้างสรรค์สื่อออนไลน์ ทีมเฉพาะกิจงานสำคัญ สร้างพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมที่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม | 4.19 | 0.976 | มาก |
| 18 การเข้าร่วมทำกิจกรรมของหลักสูตร/คณะ เป็นไปด้วยความสมัครใจ เสียสละเวลา คำนึงถึงส่วนรวมส่งเสริม จิตสำนึกสาธารณะ | 4.11 | 0.886 | มาก |
| 19 การมอบหมายงานโดยไม่ระบุตัวตนคนใดคนหนึ่งกระตุ้นการมีจิตบริการ สร้างความกระตือรือร้น | 4.08 | 0.942 | มาก |
| 20 การให้ผู้เรียนเก็บชั่วโมงฝึกงานในระหว่างเรียน/ทำพาร์ทไทม์ สร้างความเข้าใจเรื่องการมีจิตบริการผ่านการทำงาน บูรณาการความรู้ทางวิชาการผ่านการลงมือปฏิบัติ | 4.16 | 1.019 | มาก |
| ภาพรวม | 4.18 | 1.016 | ระดับมาก |

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) เพื่อส่งเสริมจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) ส่งเสริมจิตบริการได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) โดยเห็นด้วยในระดับมากที่สุด คือ การสื่อสารที่ดีกับผู้รับบริการเป็นการบริการด้วยหัวใจ ($\bar{X} = 4.32$) รองลงมา คือ การเรียนรู้แบบบริการสังคม สร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและสังคม ($\bar{X} = 4.30$) และการเรียนวิชาจิตบริการช่วยให้ผู้เรียนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการได้ ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับของคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษา

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและแปลผล ระดับคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษา

| | คุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษา | \bar{X} | ระดับการปฏิบัติ จิตบริการ |
|----|--|-----------|------------------------------|
| 1 | มีทักษะการสื่อสาร เป็นผู้อาสาในการนำเสนองานกลุ่ม กิจกรรมต่าง ๆ | 2.23 | ปานกลาง |
| 2 | มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ และทำให้สำเร็จ | 2.46 | ปานกลาง |
| 3 | มีส่วนร่วมกิจกรรมในรายวิชา/ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ กระจายความเป็นผู้นำ | 2.39 | ปานกลาง |
| 4 | มีส่วนร่วมกิจกรรมที่หลักสูตรจัดขึ้น เช่น การอบรม การจัดเลี้ยง การประชุม กิจกรรมต่าง ๆ | 2.46 | ปานกลาง |
| 5 | ได้ฝึกให้บริการสังคม การมีจิตอาสา และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ | 2.54 | ดี |
| 6 | มีความภาคภูมิใจ มั่นใจต่อความสามารถของตนในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม | 2.46 | ปานกลาง |
| 7 | เรียนรู้ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีทักษะชีวิตสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | 2.39 | ปานกลาง |
| 8 | มีน้ำใจต่อผู้อื่น และชอบช่วยเหลือผู้อื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง | 2.62 | ดี |
| 9 | มีการวางแผนระหว่างเตรียมกิจกรรมเพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ | 2.54 | ดี |
| 10 | รับฟังความคิดเห็น และทำงานเป็นทีม | 2.54 | ดี |

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และการแปลผลระดับคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการปฏิบัติจิตบริการในระดับดี โดยพฤติกรรมที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ มีน้ำใจต่อผู้อื่น และชอบช่วยเหลือผู้อื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง ($\bar{X} = 2.62$) รองลงมา คือ (1) ได้ฝึกให้บริการสังคม การมีจิตอาสา และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ (2) มีการวางแผนระหว่างเตรียมกิจกรรมเพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) รับฟังความคิดเห็น และทำงานเป็นทีม ทั้ง 3 พฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\bar{X} = 2.54$) ตามลำดับ

ขณะที่ระดับการปฏิบัติจิตบริการ ในระดับปานกลาง โดยพฤติกรรมที่ปฏิบัติมากที่สุด คือ (1) มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ และทำให้สำเร็จ (2) มีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่หลักสูตรจัดขึ้น เช่น การอบรม การจัดเลี้ยง การประชุม กิจกรรมต่าง ๆ และ (3) มีความภาคภูมิใจ มั่นใจต่อความสามารถของตนในการสร้างประโยชน์

ให้กับสังคม ทั้ง 3 พฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\bar{X} = 2.46$) รองลงมา คือ (1) มีส่วนร่วมกับกิจกรรมในรายวิชา/ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ กระจายความเป็นผู้นำ (2) เรียนรู้ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีทักษะชีวิตสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้ง 2 พฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\bar{X} = 2.39$)

ขณะที่ผลการวิจัยเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์กับบุคคลที่เป็นตัวแทนกลุ่มผู้เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย กรรมการบริหารหลักสูตรฯ อาจารย์ในหลักสูตรฯ อาจารย์ผู้สอน และเลขานุการประจำหลักสูตรฯ เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประชากรตัวอย่างจำนวน 9 ท่าน การนำเสนอข้อมูลส่วนนี้เพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ข้อแรกซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอนแบบบริการสังคมที่หลักสูตรฯ ดำเนินการและสะท้อนถึงคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษาตามวัตถุประสงค์งานวิจัยข้อสอง

ตอนที่ 4 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ตารางที่ 5 แสดงคุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

| ท่านที่ | ตำแหน่ง | เพศ | ประสบการณ์ในการทำงาน | ประสบการณ์การสอน ในหลักสูตร |
|---------|------------------------|------|----------------------|--------------------------------|
| 1 | กรรมการบริหารหลักสูตรฯ | หญิง | 18 ปี | 18 ปี |
| 2 | อาจารย์ประจำหลักสูตร | ชาย | 20 ปี | 2 ปี |
| 3 | อาจารย์ผู้สอน | หญิง | 16 ปี | 2 ปี |
| 4 | อาจารย์ประจำหลักสูตร | หญิง | 20 ปี | 2 ปี |
| 5 | กรรมการบริหารหลักสูตรฯ | หญิง | 19 ปี | 19 ปี |
| 6 | อาจารย์ผู้สอน | ชาย | 19 ปี | 1 ปี |
| 7 | อาจารย์ผู้สอน | ชาย | 21 ปี | 2 ปี |
| 8 | อาจารย์ผู้สอน | หญิง | 19 ปี | 2 ปี |
| 9 | เลขานุการหลักสูตรฯ | หญิง | 22 ปี | - |

คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ กรรมการบริหารหลักสูตรฯ อาจารย์ประจำหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน เลขานุการหลักสูตรฯ ทั้งหมด 9 ท่าน ซึ่งเป็นตัวแทนในการตอบคำถามสัมภาษณ์ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 6 ท่าน และเพศชาย จำนวน 3 ท่าน ทั้งหมด มีประสบการณ์ในการสอนหรือทำงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป เป็นอาจารย์ผู้สอนให้กับนักศึกษาหลักสูตรฯ ไม่น้อยกว่า 1 ปี

ตอนที่ 5 ผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสัมภาษณ์แบ่งเป็น 4 ประเด็น ประกอบด้วย ความสำคัญและความจำเป็นของการมีจิตบริการ จิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ (ภาพรวม) การเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) และคุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ

1. ความสำคัญ และความจำเป็นของการมีจิตบริการในปัจจุบัน จิตบริการมีความสำคัญ และมีความจำเป็นต่อนักศึกษาในปัจจุบันอย่างมากเพราะจะทำให้ให้นักศึกษาเป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพ เป็นบุคคลที่ตลาดแรงงานต้องการ เนื่องจากสังคมในปัจจุบันมีการแข่งขันสูงผู้คนมักมุ่งเน้นแต่เพียงความสำเร็จของตนเองเท่านั้น ส่งผลให้เกิดความเหลื่อม

ล้ำ และความแตกแยกในสังคม การอยู่ในสังคมร่วมกันต้องรู้จักให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่จำเป็นต้องให้ใครมาบอกหรือได้รับประโยชน์ตอบแทนอื่นใดแล้วจึงค่อยทำ นอกจากนี้การมีจิตบริการเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นในการใช้ชีวิตในสังคมทั่วไป โดยจิตบริการเป็นสิ่งที่นักศึกษาสามารถฝึกฝน พัฒนาตนเองได้ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และรับผิดชอบงานของตนเอง สิ่งนี้จะส่งผลให้นักศึกษามีความพร้อมในการใช้ชีวิตและการทำงานในอนาคต รวมถึงเมื่อต้องทำงานในองค์กรต่าง ๆ ที่ไม่ได้พิจารณาเฉพาะเรื่องความเก่งในการทำงานอย่างเดียว แต่ผู้ที่มีจิตบริการย่อมเป็นที่รักของผู้ร่วมงานและผู้มาติดต่อ/ใช้บริการ ดังนั้น หากนักศึกษาเป็นผู้ที่มีจิตใจอ่อนโยน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา มอบสิ่งดี ๆ ให้กับผู้อื่นย่อมได้รับสิ่งดี ๆ กลับมาเช่นกัน นอกจากนี้ยังสร้างความรัก และเป็นการแสดงออกถึงสิ่งที่ตั้งมาจากหัวใจไปยังผู้รับ และผู้ที่เข้ามาสัมผัสใกล้ชิด การที่หลักสูตรการจัดการบัณฑิตมุ่งสอนให้นักศึกษามีความรู้ และทักษะในการประกอบอาชีพตามศาสตร์ที่เรียนมา แล้วผสานการพัฒนาทักษะทางด้านจิตบริการให้กับนักศึกษาควบคู่ไปด้วยจึงเป็นแนวทางที่ดีทั้งนี้ ตัวนักศึกษาเองควรฝึกฝนให้ตนเองเป็นผู้ที่มีจิตบริการจนเป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวเพื่อให้เป็นผลดีต่อตนเองทั้งในปัจจุบันและอนาคต นอกจากส่งเสริมให้นักศึกษามีจิตบริการควรพัฒนาคุณลักษณะด้านคุณธรรมจริยธรรม จิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสาธารณะควบคู่ไปด้วย

จิตบริการจะช่วยให้ศึกษารู้จักการให้และเสียสละ รู้จักการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่หวังผลตอบแทน รู้จักการมองโลกในแง่บวก และรู้จักการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุข ดังนั้น การมีจิตบริการจะช่วยประสานความสัมพันธ์ระหว่างผู้คน โดยเฉพาะการเป็นผู้ประกอบการหรือการทำงาน การให้บริการที่ดี ประทับใจย่อมทำให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ต่อบริการของเรา ซึ่งจะช่วยให้นักศึกษาเป็นคนที่มีความสมบูรณ์ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา และจิตวิญญาณ ดำเนินชีวิตด้วยจิตใจที่มีเมตตา เอื้ออาทร จิตบริการนั้นมีประโยชน์ต่อนักศึกษาในด้านการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ (EQ) ด้านทักษะชีวิต (Life Skills) และด้านทัศนคติ (Attitude) อีกทั้งยังช่วยให้นักศึกษามีโอกาสพัฒนาตนเอง เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับผู้อื่น

2. จิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ ปัจจุบันอยู่ในเกณฑ์ดี นักศึกษามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีความรอบรู้ และกล้าแสดงออก ผู้เรียนหลายคนมีจิตบริการ ซึ่งวัดได้จากความมีน้ำใจ ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอนอย่างเต็มใจ มีความพยายามที่จะหาแนวทางในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้กับเพื่อน ๆ เช่น ช่วยอธิบายเนื้อหาเกี่ยวกับวิชาที่เรียนให้เพื่อนที่ไม่เข้าใจ อาสาเป็นตัวแทนของกลุ่มเพื่อนในการตอบคำถามหรือนำเสนอรายงาน เป็นหัวหน้ากลุ่มในการทำงานเป็นประจำ การสมัครเข้าร่วมโครงการที่เกี่ยวกับจิตอาสาทั้งทางมหาวิทยาลัย จิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ มีลักษณะเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ โดยนักศึกษาบางส่วนสัมผัสได้ถึงความรู้สึกจากภายในของบุคคลว่าเป็นผู้มีใจพร้อมให้บริการ โดยใบหน้าและกิริยาท่าทางยิ้มแย้มแจ่มใส หากแต่มีการเสริมเพิ่มเติมในเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้นจะเสริมบุคลิกภาพที่ดียิ่งขึ้น การที่นักศึกษามีจิตบริการที่เกิดขึ้นจากการตระหนักรู้หรือมีแรงจูงใจภายในตนเองจะแสดงออกมามีจิตบริการออกมาอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการพัฒนา

ประเด็นที่แตกต่าง โดยผู้ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า จิตบริการของนักศึกษามีแนวโน้มที่ลดลง และมีเพียงบางคนเท่านั้น การช่วยเหลืองานเกิดขึ้นจากเงื่อนไขบางประการ เช่น ได้รับคะแนนในรายวิชา ทั้งนี้เมื่อได้รับคำชมจากอาจารย์ก็จะเกิดการช่วยบริการ พอได้รับคะแนนแล้วพฤติกรรมเหล่านั้นก็หมดไป นักศึกษาบางส่วนขาดความเข้าใจถึงประโยชน์ของจิตบริการ ส่งผลให้นักศึกษาไม่มีส่วนร่วมในกิจกรรม ลงมือทำเพื่อตอบสนองเงื่อนไขของหลักสูตรเท่านั้น เพื่อให้ นักศึกษามีจิตบริการที่ดีขึ้น หลักสูตรการจัดการฯ ควรส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมจิตบริการอย่างหลากหลาย เพื่อให้ นักศึกษาได้มีโอกาสมีส่วนร่วมในกิจกรรมจิตบริการที่ตรงกับความสนใจและความสามารถของตนเอง นอกจากนี้ควรปลูกฝังจิตบริการให้กับนักศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้าเรียนโดยให้นักศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับจิตบริการ ประโยชน์ของจิตบริการ

3. การเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service Learning) การเรียนรู้แบบบริการสังคมเป็นกิจกรรมที่ดี เนื่องจากการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในบริบทสังคมปัจจุบัน และยังช่วยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมมือกันหาทางแก้ปัญหาและช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ ตามศาสตร์อาชีพที่เรียนมา เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพื่อปลูกจิตสำนึกของการมีจิตบริการเป็นอย่างดี เป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ถึงการทำงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคม การรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานหรือผู้คน การปรับตัว และการรับมือกับผู้คนต่าง ๆ และการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ช่วยเหลือหรือทำประโยชน์ให้กับบุคคลอื่น ช่วยส่งเสริมเรื่องจิตบริการให้กับนักศึกษา หากผู้เรียนมีโอกาสได้จัดทำโครงการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริการในหลากหลายสถานการณ์และกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่หรือในรูปแบบที่ตนเองสนใจอย่างแท้จริง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ จะยิ่งเป็นการส่งเสริมพฤติกรรมบริการและก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้มากขึ้น แต่ต้องสอดแทรกความรู้ความเข้าใจถึงการบริการที่ไม่ใช่เพียงประโยชน์จากการบริการเบื้องต้นเท่านั้น แต่ควรเสริมสร้างการมีจิตอาสา เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรมไทย ไปพร้อม ๆ กัน เพราะถ้าเข้าใจรอบด้าน การปฏิบัติจะมีความใส่ใจรอบด้าน ไม่เพียงบริการเพราะเป็นหน้าที่ แต่บริการด้วยใจที่มีต่อผู้อื่นจะยั่งยืนที่สุด

ภาพรวมเห็นด้วยอย่างยิ่ง เพราะการนำแนวคิดการเรียนรู้จากการให้บริการสังคม (Service Learning) มาใช้ในการพัฒนาผู้เรียนเป็นหลักการเรียนรู้ที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ด้วยการเข้าไปมีประสบการณ์ในการทำกิจกรรมบริการสังคม นักศึกษานำความรู้และทักษะวิชาการมาประยุกต์ใช้ มีการวางแผนและลงมือปฏิบัติบริการสังคมตามแผนสามารถนำประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ได้รับมาคิดพิจารณา ไตร่ตรอง จนเกิดความคิดรวบยอด ช่วยให้ผู้เรียนมีแรงจูงใจที่ดีต่อการบริการชุมชนและสังคม ส่งผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคม อีกทั้งยังมีความรู้สึว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคมและให้คุณค่าต่อกิจกรรมบริการสังคม เป็นการจัดกิจกรรมที่ปลูกฝังคุณธรรม ความดีงาม และจิตสำนึกของการบำเพ็ญตนให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม การจัดการเรียนการสอนในรูปแบบการเรียนรู้ที่ผสมผสานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายการเรียนรู้ โดยให้จัดให้มีกิจกรรมเสริมต่าง ๆ ในรูปแบบบริการสังคม เป็นการช่วยสร้างการรับรู้ เสริมประสบการณ์ตรง และการใช้ชีวิตในสังคมเป็นหลักการที่เหมาะสม หลักสูตรการจัดการฯ เดินทางมาถูกทาง

4. คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ ประกอบด้วยคุณลักษณะสำคัญ 6 ด้าน คือ

ด้านการรับรู้ตนเอง มีทักษะการสื่อสาร เป็นผู้อาสาในการนำเสนองานกลุ่ม กิจกรรมต่าง ๆ มีความภาคภูมิใจ มั่นใจต่อความสามารถของตนในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง มีความเชื่อมั่นในตนเองทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ และเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ด้านความมีแรงจูงใจภายในตนเอง กระตือรือร้น มีส่วนร่วมกับกิจกรรมในรายวิชา/ช่วยเหลืออาจารย์ผู้สอน แก้ไขปัญหาต่าง ๆ กระจายความเป็นผู้นำ แสดงถึงความพร้อมและเต็มใจในบริการ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่หลักสูตรจัดขึ้น เช่น การอบรม การจัดเลี้ยง การประชุม กิจกรรมต่าง ๆ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ด้านความมีทัศนคติเชิงบวก เรียนรู้ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีทักษะชีวิตสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การมีจิตอาสา และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ด้านการแก้ไขปัญหา มีการคิดวางแผนระหว่างเตรียมกิจกรรมเพื่อตัดสินใจ และทำให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ แสวงหาทางออกร่วมกัน วิเคราะห์ปัญหาที่เข้ามาอย่างตรงไปตรงมา มีเหตุผล ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติเป็นบางครั้ง

ด้านการตอบสนองจากการกระทำของตนเอง รับฟังความคิดเห็น และทำงานเป็นทีม มีความรับผิดชอบ มีทักษะในการตัดสินใจ เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น ซื่อสัตย์ต่อตนเองและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับ และทำให้สำเร็จ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง

ด้านการดูแลเอาใจใส่ และเสียสละเพื่อผู้อื่น อุทิศตน มีน้ำใจต่อผู้อื่น และชอบช่วยเหลือผู้อื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง ใส่ใจในการช่วยเหลือให้บริการผู้อื่น เข้าใจถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น และทำงานเป็นทีม ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต พบว่า การเรียนรู้แบบบริการสังคมส่งเสริมระดับจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ ได้ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) ทำให้ผู้เรียนเข้าใจถึงการสื่อสารที่กำกับผู้รับบริการเป็นการบริการด้วยหัวใจ การเรียนรู้แบบบริการสังคม สร้างทัศนคติที่ดีต่อตนเองและสังคม และการเรียนวิชาจิตบริการช่วยให้ผู้เรียนแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการบริการได้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของจूरिताพงษ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่องการใช้เทคนิคการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมในการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามีผลการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ นักศึกษามีเจตคติสูงขึ้นต่อการทำงานร่วมกันกับกลุ่มที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน มีความกระตือรือร้นและการทำงานร่วมกัน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ดีมาก และยังสอดคล้องกับชิววัฒน์ นิจนตร (2561) ศึกษาเรื่องการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมทางเลือกหนึ่งในการรับใช้สังคมของมหาวิทยาลัย พบว่า สามารถช่วยให้ผู้เรียนได้รับความรู้ทางวิชาการ ทักษะการทำงาน และลักษณะนิสัยต่าง ๆ เรียนรู้ทั้งความรู้ทางวิชาการ การพัฒนาบุคลิกภาพ การคิดวิเคราะห์ ทักษะความเป็นผู้นำ ทักษะการสื่อสารและการทำงานร่วมกัน ความรับผิดชอบของพลเมืองดีและการสร้างความเข้าใจร่วมกันต่อความหลากหลายทางความเชื่อและวัฒนธรรม สอดคล้องกับรัชณี สิทธิศักดิ์ (2561) ศึกษาเรื่องการเรียนรู้ผ่านโครงการบริการชุมชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทักษะด้านการสื่อสารและความร่วมมือ ทำงานเป็นทีม มีทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และการแก้ไขปัญหา มีความสามารถในการกำหนดปัญหาและตั้งประเด็นคำถามเพื่อค้นหาคำตอบ และทักษะด้านการคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผลการศึกษาระดับคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษา พบว่า มีการปฏิบัติในระดับดี ($\bar{X} = 2.62$) คือ มีน้ำใจต่อผู้อื่น และชอบช่วยเหลือผู้อื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ของตนเอง ได้ฝึกให้บริการสังคม การมีจิตอาสา และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริการ มีการวางแผนระหว่างเตรียมกิจกรรมเพื่อให้งานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ และรับฟังความคิดเห็น และทำงานเป็นทีม สอดคล้องกับปราณี อัครภูษิตกุล (2562) ศึกษาเรื่องแนวปฏิบัติที่ดีของการเรียนการสอนโดยการบริการสังคมในรายวิชาการบริการและการเผยแพร่สารสนเทศสำหรับผู้ใช้กลุ่มพิเศษ สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้อย่างมีเป้าหมาย ได้พัฒนาทักษะการรู้สารสนเทศจากการค้นคว้าสารสนเทศก่อนการจัดโครงการ ระหว่างดำเนินโครงการ จนโครงการสำเร็จ ได้เรียนรู้ทักษะด้านการบริหารจัดการ ความเป็นผู้นำผู้ตาม มีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ไม่ละเลยต่อปัญหาของชุมชนการสอดแทรกคุณธรรมจริยธรรมผ่านกระบวนการเรียนรู้ตลอดการดำเนินโครงการ สอดคล้องกับธัญญาพร ก่องขันธ์ (2562) ศึกษาเรื่องการพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และจิตอาสาโดยใช้การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service learning) : กรณีศึกษาสาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พบว่า จิตอาสาของนักศึกษาใน 4 ด้านโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านความเสียสละ และความ

สามัคคี สอดคล้องกับดวงจันทร์ แก้วกวางพาน (2564) ศึกษากระบวนการเรียนรู้ในห้องเรียน
สู่การบริการสังคมสำหรับนักศึกษาครุวิทยาสาตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง พบว่า นักศึกษาได้รับความรู้และ
ประสบการณ์ตรง การทำงานเป็นทีม กระบวนการทำงานกลุ่ม ทักษะชีวิต ทักษะการสื่อสาร และการส่งเสริมคุณลักษณะ
ของความเป็นครูผ่านการบริการสังคมเน้นการปฏิบัติ สอดคล้องกับประสาธ เนิ่งเฉลิม (2558) ศึกษาเรื่องการพัฒนา
กิจกรรมการเรียนรู้โดยการบริการสังคมสำหรับนิสิตครุวิทยาสาตร์ พบว่า นิสิตครูได้รับการเติมเต็มความรู้และ
ประสบการณ์เกี่ยวกับชุมชน สังคม และบ่มเพาะคุณลักษณะของความเป็นครูผ่านหลักสูตรแฝงที่เน้นการปฏิบัติมีการ
อภิปรายความรู้ ประยุกต์ความรู้ และนำความรู้ไปใช้ด้วยกระบวนการกลุ่ม ขณะระดับการปฏิบัติด้านจิตบริการ ในระดับ
มีการปฏิบัติบ่อยครั้งหรือมีพฤติกรรมการปฏิบัติในระดับปานกลาง คือ มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ต่อตนเองและบทบาท
หน้าที่ที่ได้รับ และทำให้สำเร็จ มีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่หลักสูตรจัดขึ้น เช่น การอบรม การจัดเลี้ยง การประชุม กิจกรรม
ต่าง ๆ และมีความภาคภูมิใจ มั่นใจต่อความสามารถของตนในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคมสอดคล้องกับ Bernacki &
Jaeger (2008) ที่ศึกษาผลกระทบของการเรียนรู้ผ่านการบริการสังคมเพื่อพัฒนาศีลธรรมและจิตอาสา พบว่า ผู้เรียนมี
ความเห็นอกเห็นใจและอ่อนโยนมากขึ้นโดยมีความเข้าใจ และความสามารถในการแก้ไขปัญหาสังคมมากขึ้น มีความมั่นใจ
ในการทำสิ่งดี ๆ มากขึ้น

อภิปรายผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า จิตบริการมีความสำคัญ และมีความจำเป็นต่อนักศึกษาในปัจจุบันอย่าง
มาก เพราะจะทำให้ให้นักศึกษาเป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพ เป็นบุคคลที่ตลาดแรงงานต้องการ การอยู่ในสังคมร่วมกันต้องรู้จักให้
ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่จำเป็นต้องให้ใครร้องขอ สอดคล้องกับตรีเพชร อำเมือง (2553) ที่อธิบายถึงความสำคัญของ
การบริการว่าสายงานหรืออาชีพใด ตำแหน่งงานใดก็ตามควรมีจิตสำนึกในการบริการ เพราะเป็นหัวใจของการทำงานให้
ประสบความสำเร็จ สร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หากนักศึกษาเป็นคนมีจิตใจอ่อนโยน รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา
มอบสิ่งดี ๆ ให้แก่ผู้อื่นก็สามารถสร้างความรัก และเป็นการแสดงออกถึงสิ่งที่ติงามจากหัวใจไปยังผู้รับ และผู้ที่เข้ามา
สัมผัสใกล้ชิด สอดคล้องกับพัทธวรรณ ชูเลิศ และคณะ (2560) ที่อธิบายถึงกระบวนการพัฒนาจิตบริการ ประกอบไปด้วย
การปลูกฝังให้ตระหนักถึงความสำคัญของจิตบริการ การสร้างจิตสำนึกสาธารณะโดยให้มีกิจกรรมที่ให้การช่วยเหลือ
ช่วยเหลือและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม และการเข้าร่วมกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับทศนา แคมมณี (2550)
แนวทางในการพัฒนาผู้เรียนด้านคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยม ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา
คุณลักษณะจิตบริการได้ โดยการกระตุ้นให้ผู้เรียนได้เกิดความเอาใจใส่และเกิดความตั้งใจในการสังเกตต้นแบบ การตั้งใจ
ให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติที่ได้จากการรับรู้ เห็นคุณค่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง เรียนรู้วิธีการกำกับตนเอง เพื่อพึงพอใจ
ของการฝึกปฏิบัติ และการลงมือกระทำหรือฝึกปฏิบัติ โดยให้ผู้เรียนลงมือทำการสังเกตการณ์กระทำของตนเองโดยให้
ผู้เรียนได้ข้อมูลป้อนกลับ

จิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ มีลักษณะเต็มใจ และกระตือรือร้นที่จะให้บริการ โดยนักศึกษา
บางส่วนสัมผัสได้ถึงความรู้สึกจากภายในของบุคคลว่าเป็นผู้มีใจพร้อมให้บริการ โดยใบหน้าและกิริยาท่าทางยิ้มแย้ม
แจ่มใส หากแต่มีการเสริมเพิ่มเติมในเรื่องการเอาใจเขามาใส่ใจเรามากขึ้นจะเสริมบุคลิกภาพที่ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับจวี
ทัฬงษ์ (2552) ศึกษาเรื่องการใช้เทคนิคการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมในการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา
พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษามีผลการเรียนสูงกว่าเกณฑ์ ทศนคติเกี่ยวกับการทำงานกับกลุ่มที่แตกต่างดีขึ้น
พฤติกรรมที่พึงประสงค์ของนักศึกษาทุกด้าน อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

การเรียนรู้แบบบริการสังคมที่นำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน เพื่อส่งเสริมจิตบริการให้กับนักศึกษา พบว่า
การเรียนรู้แบบบริการสังคมเป็นกิจกรรมที่ดี เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลเกี่ยวกับ
ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจริงในบริบทสังคมปัจจุบัน และยังช่วยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ร่วมมือกันหาทางแก้ปัญหาและ

ช่วยเหลือสังคมในด้านต่าง ๆ ตามศาสตร์อาชีพที่เรียนมา เป็นสิ่งที่น่าสนใจ เพื่อปลูกจิตสำนึกของการมีจิตบริการเป็น
อย่างดี เป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาได้เรียนรู้ถึงการทำงาน และการอยู่ร่วมกันในสังคม การรับผิดชอบงานด้านต่าง ๆ
การขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานหรือผู้คน การปรับตัว และการรับมือกับผู้คน และการช่วยเหลืองานซึ่งกันและกัน
ส่งเสริมให้นักศึกษาได้ช่วยเหลือหรือทำประโยชน์ให้กับบุคคลอื่น ช่วยส่งเสริมเรื่องจิตบริการให้กับนักศึกษา หากผู้เรียน
มีโอกาสได้จัดทำโครงการหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริการในหลากหลายสถานการณ์และกลุ่มผู้รับบริการ เช่น ชุมชนที่
ตนเองอาศัยอยู่หรือในรูปแบบที่ตนเองสนใจอย่างแท้จริง และตรงกับความต้องการของผู้รับบริการจะยิ่งเป็นการส่งเสริม
พฤติกรรมบริการและก่อให้เกิดการเรียนรู้ได้มากขึ้น แต่ต้องสอดแทรกความรู้ความเข้าใจถึงการบริการที่ไม่ใช่
เพียงประโยชน์จากการบริการเบื้องต้นเท่านั้น แต่ควรเสริมสร้างการมีจิตอาสา เรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม
ไทย ไปพร้อม ๆ กัน เพราะถ้าเข้าใจรอบด้าน การปฏิบัติจะมีความใส่ใจรอบด้าน ไม่เพียงบริการเพราะเป็นหน้าที่
แต่บริการด้วยใจที่มีต่อผู้อื่น จะยั่งยืนที่สุด สอดคล้องกับรุ่งโรจน์ หวังชม (2564) ศึกษาเรื่องการสังเคราะห์รูปแบบการ
เรียนรู้แบบบริการสังคม เพื่อส่งเสริมจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 พบว่า รูปแบบการเรียนรู้แบบบริการ
สังคมเพื่อส่งเสริมจิตสาธารณะ เป็นการสอนการคิดที่ดีที่สุด เพราะเป็นการคิดแบบเป็นวงจรมีกระบวนการและขั้นตอน
ที่จะก้าวไปที่ละขั้น ๆ โครงการการเรียนการสอนโดยการบริการสังคมจะสมบูรณ์เมื่อเยาวชน หรือนักเรียนหรือผู้ปฏิบัติ
และชุมชนได้รับความสำเร็จร่วมกัน ทุกขั้นตอนของวงจรการเรียนการสอนโดยการบริการสังคมจะสร้างการเรียนรู้ และ
ประสบการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นแต่ละขั้นตอนจะเป็นแนวทางให้ดำเนินการวางแผน และการปฏิบัติกิจกรรมสู่ชุมชนสิ่งสำคัญที่
จะต้องตระหนักสำหรับผู้ปฏิบัติ คือ จะต้องเรียนรู้ถึงกระบวนการแต่ละขั้นตอน และผลสะท้อนที่จะได้รับในแต่ละขั้นตอน
ทุกคนจะต้องอภิปรายร่วมกันด้วยคำถามง่าย ๆ สร้างความเข้าใจซึ่งกันและกัน เพื่อความสำเร็จในงานเรียนรู้และก้าว
ต่อไป สอดคล้องกับ Groh, Stallwood & Daniels (2011) ศึกษาเรื่อง การเรียนรู้ผ่านการบริการในการศึกษาด้านการ
พยาบาล ผลกระทบต่อทักษะในการเป็นผู้นำและความยุติธรรมทางสังคม พบว่า การเรียนรู้ผ่านการบริการมีผลเชิงบวก
ต่อนักศึกษา มีลักษณะในทางคุณภาพมากกว่า โดยนักศึกษามีความเป็นผู้นำและความยุติธรรมทางสังคมสูงขึ้น การเรียนรู้
ผ่านการบริการเป็นวิธีการศึกษาที่รวมการให้บริการในชุมชนกับวัตถุประสงค์ในการเรียนรู้ทางวิชาการ เป็นกลยุทธ์
ที่เหมาะสมสำหรับการกระตุ้นทักษะในการเป็นผู้นำและเพิ่มความตระหนักในปัญหาทางความยุติธรรมทางสังคมใน
นักศึกษาพยาบาล

คุณลักษณะจิตบริการของนักศึกษาหลักสูตรการจัดการฯ ผลจากการสัมภาษณ์ในภาพรวม พบว่า มีการรับรู้
ตนเอง มีทักษะการสื่อสาร เป็นผู้อาสาในการนำเสนองานกลุ่ม มีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่หลักสูตรจัดขึ้น เช่น การอบรม
การจัดเลี้ยง การประชุม กิจกรรมต่าง ๆ ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง สอดคล้องกับชิรวัดน์
นิเจนตร (2561) และดวงจันทร์ แก้วทอง (2564) มีแรงจูงใจภายในตนเอง มีความภาคภูมิใจ มั่นใจต่อความสามารถ
ของตนในการสร้างประโยชน์ให้กับสังคม ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง และมีการปฏิบัติเป็น
บางครั้ง สอดคล้องกับ Bernacki & Jaeger (2008) มีทัศนคติเชิงบวก เรียนรู้ปรับตัวเข้ากับผู้อื่น มีทักษะชีวิตสร้าง
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่านักศึกษามีการปฏิบัติบ่อยครั้ง สอดคล้องกับจური ทังพงษ์ (2552) และ
Celio, Durlak & Dymnicki (2011) นักศึกษามีเจตคติสูงชิ้นต่อการทำงานร่วมกันกับกลุ่มที่มีพื้นฐานแตกต่างกัน มีความ
กระตือรือร้นและการทำงานร่วมกัน มีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ดีมาก มีทักษะทางความคิดที่ตนคิดที่ดี
ต่อตนเอง โรงเรียน ทักษะทางสังคม และผลการเรียนดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ข้อเสนอแนะทั่วไปสำหรับอาจารย์ผู้สอนเพื่อนำไปปฏิบัติ ควรนำแนวคิดเรื่องการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมบูรณาการเข้ากับทุกรายวิชา เพื่อเป็นการกระตุ้น ย้ำ สนับสนุนนักศึกษาให้เกิดการมีจิตบริการแท้จริง เนื่องจากการพัฒนาจิตบริการต้องใช้เวลาในการสร้างและพัฒนาให้เกิด

2. วิชาจิตบริการควรสนับสนุนให้นักศึกษาในคณะสาขาวิชาที่ต้องทำงานด้านบริการได้เรียนรายวิชานี้ เนื่องจากเป็นการพัฒนาผู้เรียนให้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีจิตบริการ ซึ่งเป็นคุณลักษณะสำคัญของบุคลากรในการทำงาน และเป็นทักษะสำคัญในการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ โดยศึกษาภาพรวมระดับมหาวิทยาลัย โดยกลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ขึ้น เพื่อนำผลไปใช้เป็นแนวทางระดับกว้างมากขึ้น

2. ควรศึกษากับประชากรทั้งภายในภายนอก โดยเฉพาะกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มผู้ประกอบการ องค์กรต่าง ๆ ที่นำนักศึกษาไปทำงาน เพื่อยกระดับงานวิจัยกว้างขึ้น ทั้งยังสามารถใช้เป็นการยืนยันข้อมูลถึงข้อดีหรือผลกระทบจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบบริการสังคม

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

1. เป็นแนวปฏิบัติในการพัฒนาทักษะการบริการด้วยการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะด้านจิตบริการของนักศึกษา ซึ่งเป็นหนึ่งในทักษะการทำงานในอนาคต (Future Skills) ที่มีความสำคัญอย่างมาก

2. เป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอนในระดับอุดมศึกษาเพื่อสร้างคุณลักษณะจิตบริการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น เป็นหนึ่งในเทคนิคการวิธีการสอนที่มีประสิทธิภาพ และสามารถกระตุ้นการสอนแบบสะท้อนกลับได้ดี

3. นำผลการวิจัยที่ได้จากการดำเนินการครั้งนี้ไปประกอบการพิจารณา กำหนดนโยบาย การวางแผน และการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้กับนักศึกษาในระดับอุดมศึกษาต่อไป

เอกสารอ้างอิง

จური ท้าวพงษ์. (2552). การประยุกต์ใช้เทคนิคการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมในการจัดการศึกษาระดับอาชีวศึกษา.

วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม, 5(1-2), 67-80.

ชาย โพธิ์สิตา. (2554). ศาสตร์และศิลป์แห่งการวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพฯ: อมรินทร์ พริ้นติ้ง.

ชิววัฒน์ นิจนตร. (2561). การเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม: ทางเลือกหนึ่งในการรับใช้สังคมของ มหาวิทยาลัย.

Suratthani Rajabhat Journal, 5(1), 1-32.

ดวงจันทร์ แก้วกวางพาน. (2564). กระบวนทัศน์ใหม่: การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้ในห้องเรียนสู่การ บริการสังคมสำหรับนักศึกษาครูวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. วารสารมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 40(1), 62-78.

- ตรีเพชร อ่าเมือง. (2553). **คู่มือเทคนิคการให้บริการด้วยใจ**. ในรายงานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ กองบริการทั่วไป. สำนักงานคณบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทีศนา แคมมณี. (2550). **ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- ธัญญาพร ก่องขันธุ์. (2562). การพัฒนาความสามารถในการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญและจิตอาสาโดยใช้การจัดการกิจกรรมการเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service learning): กรณีศึกษาสาขาวิชาสังคมศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูล สงคราม. *Journal of Graduate School Sakon Nakhon Rajabhat University*, 16(73), 50-57.
- ประสาธ เนืองเฉลิม. (2558). การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยการบริการสังคมสำหรับนิสิตครู วิทยาศาสตร์. *Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University*, 9(19), 30-39.
- ปราณี อัครภูษิตกุล. (2562). แนวปฏิบัติที่ดีของการเรียนการสอน โดยการบริการสังคมในรายวิชา บ. 377 การบริการและการเผยแพร่สารสนเทศสำหรับผู้ใช้กลุ่มพิเศษ สาขาวิชา บรรณารักษศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. *วารสารห้องสมุดสมาคม ห้องสมุดแห่งประเทศไทยฯ*, 63(1), 58-73.
- พัทธวรรณ ชูเลิศ, บุญตา สุขวดี และมนัสชนก กุลพานิชย์. (2560). การพัฒนาจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์กับนักศึกษาพยาบาล Generation Z. *วารสารการพยาบาลการสาธารณสุขและการศึกษา*, 18(2), 28-34.
- พิมพ์ณัฐ วัฒนสุคนธ์ และกังสตาล เข้าวัดนกุล. (2561). **ภาพลักษณ์ขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อจิตบริการของพนักงาน กรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวิร์ด**. รายงานการประชุม Graduate School Conference, 1(1), 729-740.
- เพชรศรี นนทศิริ. (2563). การพัฒนากระบวนการบริการด้วยจิตบริการแบบไทยในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว และจิตบริการ. *วารสารบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์ และการสื่อสาร*, 15(2), 148-164.
- รัชณี สิทธิศักดิ์. (2561). การเรียนรู้ผ่านโครงการบริการชุมชน Learning through community service projects. *Narkbhutparitat Journal Nakhon Si ThammaratRajabhat University*, 10(s), 146-157.
- รุ่งโรจน์ หวังชม และประสงค์ สายหงส์. (2564). การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(2), 699-713.
- Bernacki PhD, M. L., & Jaeger, E. A. (2008). The impact of service learning on moral development and moral orientation. *Michigan Journal of Community Service-Learning*, 14(2), 5.
- Celio, C. I., Durlak, J., & Dymnicki, A. (2011). A meta-analysis of the impact of service-learning on students. *Journal of experiential education*, 34(2), 164-181.
- Groh, C. J., Stallwood, L. G., & Daniels, J. J. (2011). **Service-learning in nursing education: Its impact on leadership and social justice**. *Nursing education perspectives*, 32(6), 400-405.