

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามทักษะการบริการ

แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับทักษะบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล และนำผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาเพื่อพัฒนาทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนางานด้านการบริการ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่าน โดยขอให้ท่านพิจารณาข้อความที่กำหนดไว้ในแบบสอบถาม แล้วตอบตามความจริงที่ท่านได้ปฏิบัติ

แบบสอบถามนี้ออกเป็น 3 ส่วน คือ ด้านทักษะการทักทายต้อนรับ จำนวน 30 ข้อ ด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล 30 ข้อ และด้านการบริการการอำนวยความสะดวกทั่วไป 30 ข้อ รวมทั้งหมด 90 ข้อ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ในข้อที่ตรงกับความคิด การปฏิบัติของท่านตามความเป็นจริงให้มากที่สุด

ความหมายของการปฏิบัติ

ทุกครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติทุกครั้ง	(100 เปอร์เซ็นต์)
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติบ่อยครั้ง	(80-99 เปอร์เซ็นต์)
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติบางครั้ง	(50-79 เปอร์เซ็นต์)
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติน้อยครั้ง	(1-49 เปอร์เซ็นต์)
ไม่เคยเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เคยปฏิบัติเลย	

ตัวอย่างการตอบ

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
1. ข้าพเจ้ากล่าวคำว่าสวัสดีค่ะ เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามายังจุดบริการ		✓			

ความหมายของข้อความที่เลือก

ข้าพเจ้ากล่าวคำว่าสวัสดี เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามายังจุดบริการบ่อยครั้ง (ประมาณ 80 – 99 %)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

น.ส อรวรรณ ขวัญศรี

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทักษะการบริการด้านการทักทายต้อนรับ

คำชี้แจง แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบจากตัวเลือก 5 ตัวเลือก จากทุกครั้ง บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคยเลย โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่า เป็นจริง ที่สุด โดย

ทุกครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติทุกครั้ง	(100 เปอร์เซ็นต์)
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติบ่อยครั้ง	(80-99 เปอร์เซ็นต์)
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติบางครั้ง	(50-79 เปอร์เซ็นต์)
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติน้อยครั้ง	(1-49 เปอร์เซ็นต์)
ไม่เคยเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เคยปฏิบัติเลย	

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
1. ข้าพเจ้ากล่าวคำว่าสวัสดีค่ะ เมื่อผู้รับบริการเดินเข้ามายังจุดบริการ					
2. ข้าพเจ้ากล่าวเชิญผู้รับบริการนั่งหรือนอนยังสถานที่เตรียมไว้ที่เหมาะสมกับอาการ					
3. ข้าพเจ้าใช้คำนำหน้าเช่นคุณ, ท่าน, ระดับยศฯลฯ ที่แสดงการให้เกียรติในการเรียกชื่อผู้รับบริการ					
4. ข้าพเจ้ากล่าวคำต้อนรับด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้ม					
5. ข้าพเจ้าเป็นฝ่ายเดินเข้าไปหาผู้รับบริการก่อนเมื่อเห็นผู้รับบริการมายังจุดบริการ					
6. ข้าพเจ้ามีความสุขกับงานด้านบริการ					
7. ข้าพเจ้ากล่าวคำทักทายต่อผู้รับบริการอย่างจริงใจ					
8. ในการกล่าวคำทักทาย ข้าพเจ้าใช้คำสุภาพ					

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคย
9. ข้าพเจ้ากล่าวคำทักทาย โดยลงท้ายด้วยคำว่า ค่ะ / ครับ					
10. ข้าพเจ้าจะไม่เข้าไปทักทาย ผู้รับบริการ ถ้ายังไม่ทราบข้อมูลเบื้องต้น					
11. ข้าพเจ้ามีความมั่นใจในการกล่าวคำทักทายกับผู้รับบริการ					
12. ข้าพเจ้าแสดงอาการอายเมื่อกล่าวคำทักทายกับผู้รับบริการแล้ว ผู้รับบริการไม่ตอบ					
13. ข้าพเจ้ามีความมั่นใจเมื่อกล่าวคำทักทายกับผู้รับบริการต่างเพศ					
14. ข้าพเจ้ามีความตั้งใจเมื่อกล่าวคำทักทายกับผู้รับบริการที่ไม่คุ้นเคย					
15. ข้าพเจ้าแสดงความดีใจเมื่อผู้รับบริการตอบคำถามทักทายของข้าพเจ้า					
16. ข้าพเจ้าแสดงอาการอายเมื่อข้าพเจ้าคิดว่าผู้รับบริการไม่สนใจข้าพเจ้า					
17. ข้าพเจ้าแสดงความรู้สึกโกรธออกมาเมื่อผู้รับบริการไม่สนใจคำถามทักทายของข้าพเจ้า					
18. ข้าพเจ้ามั่นใจเมื่อต้องกล่าวคำทักทายกับผู้รับบริการมีระดับทางสังคมต่างกับข้าพเจ้า					
19. ในขณะที่กล่าวคำทักทาย ใบหน้าของข้าพเจ้าเรียบเฉย					
20. ข้าพเจ้าสามารถกล่าวคำทักทายได้หลายครั้งถ้าพบผู้รับบริการจำนวนมาก					

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
21. ข้าพเจ้าแสดงอาการเคอะเขินเมื่อพบผู้รับบริการ					
22. ข้าพเจ้ากล่าวคำทักทายได้อย่างรวดเร็ว					
23. ข้าพเจ้าไม่กล่าวคำทักทายกับคนแปลกหน้าจนกว่าเขาจะพูดกับข้าพเจ้าก่อน					
24. ข้าพเจ้าจะกล่าวคำทักทายด้วยเสียงอันดัง เพื่อให้ผู้รับบริการได้ยิน					
25. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เมื่อต้องกล่าวคำทักทาย					
26. ข้าพเจ้าแสดงอารมณ์เสีย เมื่อคิดว่าผู้รับบริการไม่ใส่ใจในการกล่าวคำทักทายของข้าพเจ้า					
27. ข้าพเจ้าอดทนต่อคำพูด หรือการกระทำที่ขัดแย้งและไม่เป็นมิตรของผู้รับบริการได้					
28. ข้าพเจ้าจะกล่าวคำทักทายด้วยเสียงอันดัง เมื่อผู้รับบริการไม่ตอบรับการทักทาย					
29. ข้าพเจ้ามีความสุขกับการต้อนรับผู้รับบริการ					
30. ผู้รับบริการชมเชยในอัธยาศัยการทักทายต้อนรับของข้าพเจ้า					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทักษะการบริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูล

คำชี้แจง แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบจากตัวเลือก 5 ตัวเลือก จากทุกครั้ง บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคยเลย โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่าน คิดว่าเป็นจริงที่สุด โดย

ทุกครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติทุกครั้ง	(100 เปอร์เซ็นต์)
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติบ่อยครั้ง	(80-99 เปอร์เซ็นต์)
บางครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติบางครั้ง	(50-79 เปอร์เซ็นต์)
น้อยครั้ง	หมายถึง	ข้อความนั้นปฏิบัติน้อยครั้ง	(1-49 เปอร์เซ็นต์)
ไม่เคยเลย	หมายถึง	ข้อความนั้นไม่เคยปฏิบัติเลย	

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
1. ข้าพเจ้าเป็นผู้เริ่มการสนทนากับผู้รับบริการ ก่อน					
2. ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการสอบถาม ปัญหาต่าง ๆ					
3. ข้าพเจ้าสามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการ สอบถามได้อย่างถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ควรเป็นผู้ที่ให้ข้อมูล กับผู้รับบริการเท่านั้น					
5. ข้าพเจ้าให้ข้อมูลกับผู้รับบริการได้ถูกต้อง					
6. ข้าพเจ้าตั้งใจและภูมิใจที่สามารถให้ข้อมูลหรือ ตอบคำถามผู้รับบริการ					
7. ในจุดบริการของข้าพเจ้ามีผู้รับบริการที่ ไม่รู้ข้อมูลต่าง ๆ ต้องเดินมาถามที่ข้าพเจ้า					
8. มีผู้รับบริการเดินมาถามข้าพเจ้าว่าเขากำลังรอ อะไรอยู่					
9. ผู้รับบริการแสดงอาการไม่พึงพอใจในขณะที่ รอรับบริการ					
10. ข้าพเจ้าหลบออกไปเมื่อผู้รับบริการ แสดงอาการไม่พึงพอใจ					

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
11. ข้าพเจ้ามีความสุขที่ได้พูดคุยกับผู้รับบริการ					
12. ผู้บังคับบัญชาชมเชยการให้ข้อมูลของข้าพเจ้า					
13. ผู้รับบริการแสดงท่าทางเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของข้าพเจ้า					
14. ข้าพเจ้าอยากเปลี่ยนงานที่ต้องปฏิบัติอยู่เดิมเพื่อไปทำงานที่ไม่ต้องพบกับผู้รับบริการ					
15. ผู้บังคับบัญชามักช่วยข้าพเจ้าในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล					
16. เพื่อนร่วมงานมักช่วยข้าพเจ้าในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล					
17. องค์กรจัดทำเอกสารการประชาสัมพันธ์ข้อมูลอย่างพอเพียง					
18. ข้าพเจ้าสามารถนำเอกสารที่องค์กรจัดทำไว้มาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล					
19. ข้าพเจ้าถูกผู้รับบริการต่อว่าว่าข้อมูลที่แจ้งให้ผู้รับบริการนั้นไม่ถูกต้อง					
20. เพื่อนร่วมงานมักขอความช่วยเหลือจากข้าพเจ้าในการประชาสัมพันธ์ข้อมูล					
21. ผู้รับบริการมักเลือกที่จะสอบถามข้าพเจ้าทั้ง ๆ ที่มีผู้ให้บริการอยู่หลายคน					
22. ข้าพเจ้ากระตือรือร้นที่จะทำงานด้านการประชาสัมพันธ์					
23. ข้าพเจ้าเชื่อว่าข้าพเจ้ามีความสามารถในการประชาสัมพันธ์เท่า ๆ กับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์					
24. ข้าพเจ้าจะศึกษาเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรสม่ำเสมอ					

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
25. ข้าพเจ้ามักติดตามผลหลังการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้รับบริการ					
26. ข้าพเจ้าจะปฏิบัติงานในส่วนที่ได้รับผิดชอบเท่านั้น					
27. ข้าพเจ้าไม่สามารถอธิบายขั้นตอนการรับบริการในแต่ละจุดบริการได้					
28. ผู้รับบริการมักเดินมาถามข้าพเจ้าถึงขั้นตอนต่อไปในการรับบริการ					
29. ข้าพเจ้าไม่สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการให้ความร่วมมือในการรักษาพยาบาลได้					
30. ข้าพเจ้าต้องการให้ผู้รับบริการทำในสิ่งที่ข้าพเจ้าแนะนำให้ทำเท่านั้น					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทักษะการบริการการอำนวยความสะดวก

คำชี้แจง แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ จากตัวเลือก 5 ตัวเลือก จาก ทุกครั้ง

บ่อยครั้ง บางครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคยเลย โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่าน
คิดว่าเป็นจริงที่สุด โดย

ทุกครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นปฏิบัติทุกครั้ง (100 เปอร์เซ็นต์)

บ่อยครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นปฏิบัติบ่อยครั้ง (80-99 เปอร์เซ็นต์)

บางครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นปฏิบัติบางครั้ง (50-79 เปอร์เซ็นต์)

น้อยครั้ง หมายถึง ข้อความนั้นปฏิบัติน้อยครั้ง (1-49 เปอร์เซ็นต์)

ไม่เคยเลย หมายถึง ข้อความนั้นไม่เคยปฏิบัติเลย

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
1. ในขณะที่ปฏิบัติงาน ข้าพเจ้ามักลังเล เพราะไม่แน่ใจว่างานนั้นนอกเหนือ หน้าที่หรือไม่					
2. ข้าพเจ้าสนใจงานในหน้าที่ที่ข้าพเจ้า รับผิดชอบอยู่					
3. ข้าพเจ้ารำคาญเมื่อต้องอยู่เฉย ๆ ในขณะที่ปฏิบัติงาน					
4. ข้าพเจ้ากระตือรือร้นเมื่อถึงเวลา ปฏิบัติงาน					
5. ข้าพเจ้าเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ ทุกครั้ง					
6. ข้าพเจ้าใส่ใจและสนใจให้ข้อมูล ผู้รับบริการในทุกๆด้าน					
7. ข้าพเจ้าสามารถประสานงานกับ แผนกอื่นได้ดี					
8. ขณะปฏิบัติงาน ข้าพเจ้าสร้าง ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการด้วย วาจาและการกระทำที่สุภาพ					

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
9. ข้าพเจ้าพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการพอใจ					
10. ข้าพเจ้าใช้ภาษาง่าย ๆ ในการอธิบาย เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจ					
11. ข้าพเจ้าจะถามด้วยเสียงอันดังกับ ผู้รับบริการในการสอบถามข้อมูล					
12. เมื่อผู้รับบริการสอบถามข้อมูลที่ข้าพเจ้า ไม่สามารถตอบได้ ข้าพเจ้าจะแนะนำ ให้ผู้รับบริการไปตามเจ้าหน้าที่ที่ เกี่ยวข้อง					
13. ข้าพเจ้ามีความสุข ขณะให้บริการแก่ ผู้รับบริการ					
14. ในขณะที่ปฏิบัติงานข้าพเจ้าจะคอย สังเกตผู้รับบริการเพื่อให้ความช่วยเหลือ ได้ทันที					
15. ขณะที่สนทนากับผู้รับบริการข้าพเจ้า จะเป็นผู้ฟังมากกว่าผู้พูด					
16. ข้าพเจ้าแสดงกริยาไม่พอใจเมื่อ ผู้รับบริการแสดงกริยาที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ					
17. เมื่อเกิดปัญหาในเวลาปฏิบัติหน้าที่ ข้าพเจ้าจะแก้ไขปัญหาเอง					
18. ข้าพเจ้าช่วยผู้รับบริการสูงอายุที่ ต้องการใช้ลิฟต์					
19. ข้าพเจ้าคิดว่าผู้รับบริการที่มารับบริการ จุดบริการอื่น ควรให้ผู้ให้บริการจุดนั้นๆ					
20. ข้าพเจ้าจะคอยสังเกตความพึงพอใจ ของผู้รับบริการขณะนั่งรอพบแพทย์					
21. ก่อนที่จะวัดสัญญาณชีพข้าพเจ้าจะแจ้ง ผู้รับบริการ					

ข้อความ	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยเลย
22. ข้าพเจ้าจะให้ผู้รับบริการมีส่วนในการตัดสินใจเลือกในการรับบริการ					
23. เมื่อพบว่าผู้รับบริการนั่งรอนานข้าพเจ้าจะเข้าไปสอบถามและให้บริการดูแล					
24. ข้าพเจ้าจะสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเมื่อไม่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้					
25. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ในการให้บริการได้เมื่อถูกผู้รับบริการต่อว่า					
26. ผู้รับบริการมักชมเชยข้าพเจ้าว่าบริการช่วยเหลือดี					
27. ข้าพเจ้าสามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ทุกด้าน					
28. ข้าพเจ้าให้บริการกับญาติหรือผู้ที่มาใช้บริการเสมอภาคกัน					
29. ข้าพเจ้ายิ้มแย้มเมื่อเดินผ่านผู้รับบริการ					
30. ข้าพเจ้าดูแลผู้รับบริการตลอดเวลาในการรับบริการจุดบริการของข้าพเจ้า					

ภาคผนวก ข

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
1	ปฐมนิเทศเพื่อแจ้ง วัตถุประสงค์และสร้าง สัมพันธภาพภายในกลุ่ม	- เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์วิธีการ บทบาทและหน้าที่ของของผู้รับ คำปรึกษา ตลอดจน ช่วงเวลา ระยะ เวลาที่เข้าร่วมการทดลอง และกำหนดการทดลอง ครั้งที่ 1-10 รวมทั้ง สถานที่และเวลาในการทดลอง - เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัยคุ้นเคย และไว้วางใจผู้ให้คำปรึกษา - เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทำความรู้จัก และสร้างความคุ้นเคยกันระหว่างสมาชิกกลุ่ม	- ผู้ให้คำปรึกษากล่าวต้อนรับและทักทายผู้รับคำปรึกษาพร้อมทั้งแนะนำตนเอง - ให้ผู้รับคำปรึกษาทุกคนได้แนะนำตนเองจนครบทุกคน - ผู้ให้คำปรึกษาชี้แจงให้ผู้รับคำปรึกษาทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์และรายละเอียดกำหนดการทดลองทั้ง 10 ครั้ง โดยจัดทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี ในเวลา 14.00-15.00 น. ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3 - ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดที่ได้ชี้แจงแล้ว - ผู้ให้คำปรึกษาให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทำกิจกรรม “หาเพื่อน” โดยแจกเอกสารที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับคำปรึกษาคนละ

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			1 แผ่น แล้วใช้เวลา 10 นาทีในการเก็บข้อมูล ผู้รับคำปรึกษาในกลุ่ม โดยการสัมภาษณ์แต่ละคนตามหัวข้อที่อยากถาม โดยให้มีปริมาณหัวข้อ และจำนวนผู้ให้สัมภาษณ์ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ 6. ให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนได้นำเสนอผลการสัมภาษณ์ของสมาชิกแต่ละคนจนครบ 7. ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้รับในการจัดทำกิจกรรม “หาเพื่อน” เพื่อให้เข้าใจตรงกัน
2	การสำรวจความต้องการในการเพิ่มทักษะการบริการและการรับรู้ปัญหาการให้บริการของผู้รับคำปรึกษา	1. เพื่อพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม 2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตนเองในด้านความต้องการเพิ่มทักษะการบริการและการรับรู้ปัญหาการให้บริการของตนเอง	ผู้ให้คำปรึกษาแจกเอกสารการสำรวจตนเอง ในกิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง” ให้ผู้รับคำปรึกษาคนละ 1 แผ่น ให้ผู้รับคำปรึกษากรอกข้อมูลตามที่ผู้รับคำปรึกษาคิดเห็นและตามความเป็นจริงที่แสดงถึงตัวตนผู้รับคำปรึกษามากที่สุด

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			ในหัวข้อ ข้อดีของฉัน ข้อเสียของฉัน และ ความต้องการของฉัน ในการให้บริการแก่ ผู้รับบริการ ให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละ คนนำเสนอข้อมูลของ ตนเองให้แก่สมาชิกอื่น ได้ฟังและเปิดโอกาสให้ สมาชิกในกลุ่มได้ซักถาม ผู้ให้คำปรึกษาให้เทคนิค การตั้งคำถาม และ สะท้อนความรู้สึกให้ผู้รับ คำปรึกษาได้ตระหนักถึง ความต้องการของตนเอง ตลอดจนวิธีการ ตอบสนองความต้องการ นั้น ๆ ผู้ให้คำปรึกษาและ ผู้รับคำปรึกษาร่วมกัน อภิปรายผลของการทำ กิจกรรมนี้ ผู้ให้คำปรึกษาแจก เอกสาร “ผู้ให้บริการ ในอุดมคติ” กับสมาชิก ทุกคน พร้อมทั้งอธิบาย และยกตัวอย่าง การบันทึกให้สมาชิก ทุกคนเข้าใจพร้อมทั้ง

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			เปิดโอกาสให้ซักถาม
3-4	1. การประเมิน พฤติกรรมทำให้ บริการปัจจุบันและ การประเมินคุณค่า พฤติกรรมเกี่ยวกับ ทักษะบริการ	1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ เรียนรู้ทักษะการบริการ 2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้ มีโอกาสดทวนและ ประเมินพฤติกรรม การให้บริการของตนเองว่า มีผลอย่างไรต่อผู้รับบริการ 3. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา กล้าแสดงออก แสดง ความรู้สึกที่แท้จริง และ กล่าวถึงปัญหาของตน เกี่ยวกับการบริการ 4. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษา ตระหนักถึงผลเสียของ การขาดความรับผิดชอบ ในการให้บริการและเห็น ความสำคัญในการแก้ไข พฤติกรรมนั้น ๆ	1. ผู้ให้คำปรึกษาเปิด โอกาสให้ผู้รับคำปรึกษา แต่ละคนได้อภิปราย เอกสาร “ผู้ให้บริการ ในอุดมคติ” 2. การให้คำปรึกษาครั้งที่ 3-8 ผู้ให้คำปรึกษาได้ ดำเนินการให้คำปรึกษา กลุ่มแบบเผชิญความจริง เป็น 5 ขั้นตอนดังนี้ ขั้นที่ 1 ขั้นตอน การก่อตั้งกลุ่ม เป็นขั้นตอน การแจ้งวัตถุประสงค์และ การสร้างสัมพันธภาพ ระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและ ผู้รับคำปรึกษา ขั้นที่ 2 ขั้นตอน การสำรวจความต้องการและ การรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา และการตอบสนอง ความต้องการนั้น ๆ ขั้นที่ 3 ขั้นตอน การประเมินพฤติกรรม ปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษา และประเมินคุณค่าพฤติกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจาก พฤติกรรมและเรียนรู้ การจัดการกับปัญหาใน

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
			ปัจจุบัน ชั้นที่ 4 ขึ้นตอน การวางแผนและกำหนด ข้อผูกพันเป็นขั้นตอนที่ผู้รับ คำปรึกษากำหนดแผนปฏิบัติ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ภายหลังการสำรวจ พฤติกรรม
5-6	ลักษณะมุ่งอนาคตเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะบริการ	1. เพื่อพัฒนาทักษะบริการของผู้รับคำปรึกษา 2. เพื่อพัฒนาลักษณะมุ่งอนาคตเกี่ยวกับความอดทนต่อสิ่งเร้าและความพยายามต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อความเจริญแห่งตนในอนาคต	
7-8	การวางแผนการเพิ่มทักษะการบริการและการสร้างข้อผูกพันในการเพิ่มทักษะการบริการ	1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาแนวทางในการแก้ไขพฤติกรรมการขาดทักษะการบริการแล้วกำหนดเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน 2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีกำลังใจและแนวทางในการปฏิบัติตามแผนที่ตนเองกำหนด	

ครั้งที่	หัวข้อ	วัตถุประสงค์	วิธีดำเนินการ
9	การติดตามผล	1. เพื่อติดตามผลการปฏิบัติตามแผนที่ผู้รับคำปรึกษากำหนดไว้ในการพัฒนาทักษะบริการ	1. ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าถึงผลของการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดโดยตนเองไว้ให้ครบทุกคน 2. ผู้ให้คำปรึกษากล่าวชมเชยเพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาที่สามารถพัฒนาทักษะบริการและเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับสมาชิกในกลุ่ม 3. ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถปฏิบัติตามแผนที่กำหนดได้ให้ผู้ให้คำปรึกษาให้กำลังใจในการปฏิบัติต่อไป
10	ยุติการให้คำปรึกษาและปัจฉิมนิเทศ	1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสรุปผลของการเข้าร่วมทดลองการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเพื่อพัฒนาทักษะบริการ 2. เพื่อให้ผู้รับบริการสรุปการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองหลังจากที่ได้รับคำปรึกษา	1. ผู้ให้คำปรึกษาร่วมกันทบทวน อภิปรายถึงสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนด 2. ให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าถึงความรู้สึก และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังได้รับการให้คำปรึกษา

หมายเหตุ การทดลองแต่ละครั้งใช้เวลา 1 ชั่วโมง

ภาคผนวก ค

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ตัวอย่างการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

รายละเอียดโปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 1

ปฐมนิเทศและสร้างสัมพันธภาพ

กิจกรรม “หาเพื่อน”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์ วิธีการ บทบาทและหน้าที่ของผู้รับคำปรึกษา ตลอดจนช่วงเวลา ระยะเวลา จำนวนครั้ง และสถานที่ในการมาเข้ากลุ่ม
2. เพื่อสร้างบรรยากาศให้ผู้รับคำปรึกษาเกิดความรู้สึกอบอุ่น ปลอดภัย รู้จัก คำนึงและไว้วางใจระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

- อุปกรณ์
1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง
 2. เอกสารประกอบกิจกรรม”หาเพื่อน”

วิธีดำเนินการ

1. ผู้ให้คำปรึกษากล่าวต้อนรับและทักทายผู้รับคำปรึกษา พร้อมทั้งแนะนำตนเอง
2. ให้ผู้รับคำปรึกษาทุกคนได้แนะนำตนเองจนครบทุกคน
3. ผู้ให้คำปรึกษาชี้แจงให้ผู้รับคำปรึกษาทราบและเข้าใจวัตถุประสงค์และรายละเอียดกำหนดการทดลองทั้ง 10 ครั้ง โดยจัดทุกวันอังคารและวันพฤหัสบดี ในเวลา 14.00-15.00 น. ณ ห้องประชุมโรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3
4. ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดที่ได้ชี้แจงแล้ว
5. ผู้ให้คำปรึกษาให้ผู้รับคำปรึกษาได้ทำกิจกรรม”หาเพื่อน”โดยแจกเอกสารที่จัดเตรียมไว้ให้ผู้รับคำปรึกษาคนละ 1 แผ่นแล้วใช้เวลา 10 นาทีในการเก็บข้อมูลผู้รับคำปรึกษาในกลุ่มโดยการสัมภาษณ์แต่ละคนตามหัวข้อที่อยากถามโดยให้มีจำนวนข้ออย่างน้อย 5 หัวข้อและให้มีการสัมภาษณ์จำนวนสมาชิกในกลุ่มให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้
6. ให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนได้นำเสนอผลการสัมภาษณ์ของสมาชิกแต่ละคนจนครบ
7. ผู้รับคำปรึกษาร่วมกันสรุปสิ่งที่ได้รับในการทำกิจกรรม”หาเพื่อน”เพื่อให้เข้าใจตรงกัน
8. ผู้ให้คำปรึกษาสรุปประเด็น และวัตถุประสงค์ในการทำกิจกรรมอีกครั้ง

9. นัดหมายครั้งต่อไป

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตจากการที่ผู้รับคำปรึกษาตั้งใจฟัง มีความกระตือรือร้นในการสนทนาได้ตอบให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรม และซักถามข้อสงสัย

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 2

การสำรวจความต้องการและการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา

กิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาสัมพันธภาพระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม เกิดการยอมรับซึ่งกันและกันภายในกลุ่ม
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตนเองในด้านความต้องการเพิ่มทักษะการบริการและการรับรู้ปัญหาการให้บริการของตนเอง
3. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้สำรวจตนเองในด้านความต้องการและการรับรู้ของตนเอง
4. เพื่อฝึกให้ผู้รับคำปรึกษาให้ความสนใจ ยอมรับความคิดเห็นและเห็นความสำคัญของ

ผู้อื่น

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์

1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง
2. เอกสารประกอบกิจกรรม“ฉันเป็นฉันเอง”
3. เอกสารประกอบกิจกรรม“ผู้ให้บริการในอุดมคติ”

วิธีดำเนินการ

1. ผู้ให้คำปรึกษาแจกเอกสารการสำรวจตนเองในกิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง” ให้ผู้รับคำปรึกษาคนละ 1 แผ่น
2. ให้ผู้รับคำปรึกษากรอกข้อมูลตามที่ผู้รับคำปรึกษาคิดเห็นและตามความเป็นจริงที่แสดงถึงตัวตนของผู้รับคำปรึกษามากที่สุดในหัวข้อ “ข้อดีของฉัน” “ข้อเสียของฉัน” ในเวลา 15 นาที
3. ให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนนำเสนอข้อมูลของตนเองให้แก่สมาชิกอื่นได้ฟังและเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้ซักถาม
4. ผู้ให้คำปรึกษาใช้เทคนิคการถาม และสะท้อนความรู้สึกให้ผู้รับคำปรึกษาได้ตระหนักถึงความต้องการของตนเอง ตลอดจนวิธีการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ
5. ผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษาร่วมกันอภิปรายถึงสิ่งที่จะได้รับจากการทำกิจกรรมนี้

6. ผู้ให้คำปรึกษาแจกเอกสาร”ผู้ให้บริการในอุดมคติ”ให้กับสมาชิกในกลุ่มทุกคน พร้อมทั้งอธิบายการบันทึกให้ผู้รับคำปรึกษาเข้าใจ เพื่อนำมาอภิปรายในครั้งที่ 3 ต่อไป

7. นัดหมายครั้งต่อไป

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตผู้รับคำปรึกษาจากการให้ความร่วมมือและกระตือรือร้นในการร่วมกิจกรรมและการตั้งใจฟังสมาชิกในกลุ่มนำเสนอ ชักถามแสดงความสนใจ

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 3

การประเมินพฤติกรรมปัจจุบันและการประเมินคุณค่าพฤติกรรมเกี่ยวกับทักษะบริการ

กิจกรรม “ผู้ให้บริการในอุดมคติ”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้เรียนรู้ทักษะการบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาทักษะการให้บริการ
3. เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นผลแห่งเอกลักษณ์แห่งความสำเร็จ

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

- อุปกรณ์
1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง
 2. เอกสารประกอบกิจกรรม”ปัญหาพาสุนัข”

วิธีดำเนินการ

1. ทบทวนและติดตามผลเรื่องที่สนทนากันในครั้งที่แล้ว
2. ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนนำเอกสาร”ผู้ให้บริการในอุดมคติ”ของตนเอง มาอภิปรายให้สมาชิกฟัง พร้อมเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้ร่วมแสดงความคิดเห็น และพูดคุยซักถาม
3. ผู้ให้คำปรึกษาได้ดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้
ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการก่อตั้งกลุ่มเป็นขั้นตอนการแจ้งวัตถุประสงค์และการสร้าง

สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

ขั้นที่ 2 ขั้นตอนการสำรวจความต้องการและรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาและการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นตอนการประเมินพฤติกรรมปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษาและประเมินคุณค่าพฤติกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและเรียนรู้การจัดการกับปัญหาในปัจจุบัน

ขั้นที่ 4 ขั้นตอนการการวางแผนและกำหนดข้อผูกพัน เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษากำหนดแผนปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังการสำรวจพฤติกรรม

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนและติดตามผล เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้แล้วนำผลการปฏิบัติมาเข้ากลุ่ม

4. ผู้รับคำปรึกษากล่าวถึงผู้ประสบความสำเร็จในด้านการให้บริการที่มีชื่อเสียง โดยกล่าวสรุปประวัติและความสำเร็จต่างๆของผู้ให้บริการในอุดมคติท่านต่างๆ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับคำปรึกษาได้เห็นถึงเอกลักษณ์แห่งความสำเร็จของบุคคลนั้นๆ
5. ผู้รับคำปรึกษาเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็น หรือกล่าวเสริม
6. ผู้รับคำปรึกษาแจกเอกสาร “ปัญหาพาสุนัข” พร้อมทั้งอธิบายและยกตัวอย่างการบันทึกเอกสารและนัดหมายให้นำมาร่วมอภิปรายในครั้งต่อไป
7. นัดหมายครั้งต่อไป

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตการตั้งใจฟัง การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะบริการ และการเข้าร่วมกลุ่มของผู้รับคำปรึกษา

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 4

การประเมินพฤติกรรมปัจจุบันและการประเมินคุณค่าพฤติกรรมเกี่ยวกับทักษะบริการ

กิจกรรม “ปัญหาพาสุนัข”

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษากล้าแสดงออกแสดงความรู้สึกที่แท้จริงและกล่าวถึงปัญหาของตนเกี่ยวกับการบริการ

2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาตระหนักถึงผลเสียของการขาดความรับผิดชอบในการให้บริการและเห็นความสำคัญในการแก้ไขพฤติกรรมนั้นๆ

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ 1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง

วิธีดำเนินการ

1. ทบทวนและติดตามผลเรื่องที่สนทนากันในครั้งที่แล้ว
2. ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนนำเอกสาร”ปัญหาพาสุนัข”ของตนเอง มาอภิปรายให้สมาชิกฟัง พร้อมทั้งพูดคุยซักถาม

3. ผู้ให้คำปรึกษากระตุ้นให้สมาชิกในกลุ่มร่วมออกความคิดเห็นเพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหาของสมาชิกในกลุ่ม

4. ผู้ให้คำปรึกษาได้ดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้
ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการก่อตั้งกลุ่มเป็นขั้นตอนการแจ้งวัตถุประสงค์และการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

ขั้นที่ 2 ขั้นตอนการสำรวจความต้องการและรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาและการตอบสนองความต้องการนั้น ๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นตอนการประเมินพฤติกรรมปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษาและประเมินคุณค่าพฤติกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและเรียนรู้การจัดการกับปัญหาในปัจจุบัน

ขั้นที่ 4 ขั้นตอนการการวางแผนและกำหนดข้อผูกพัน เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษากำหนดแผนปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังการสำรวจพฤติกรรม

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนและติดตามผล เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้แล้วนำผลการปฏิบัติมาเข้ากลุ่ม

4. ผู้รับคำปรึกษาเปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มได้แสดงความคิดเห็น หรือกล่าวเสริม
5. ผู้รับคำปรึกษาแจ้งผู้รับคำปรึกษาถึงหัวข้อที่จะอภิปรายในครั้งที่ 5 – 6 ในเรื่อง
“การพัฒนาทักษะการบริการและการต่อสู้กับปัญหาเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศแห่ง

การบริการ”

6. นัดหมายครั้งต่อไป

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตการตั้งใจฟัง การมีส่วนร่วมในการอภิปรายและการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะบริการ ร่วมแสดงความคิดเห็นในการแก้ไขปัญหของสมาชิก และการเข้าร่วมกลุ่มของผู้รับคำปรึกษา

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 5 - 6

ลักษณะมุ่งอนาคตเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะบริการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาความรู้ในทักษะบริการของผู้รับคำปรึกษา
2. เพื่อพัฒนาทักษะการบริการในลักษณะมุ่งอนาคตเกี่ยวกับความอดทนต่อสิ่งเร้าและความพยายามต่อสู้กับอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อความเจริญแห่งตนในอนาคต

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

- อุปกรณ์
1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง
 2. เอกสารประกอบกิจกรรม”บริการให้เป็นอย่างไ”

วิธีดำเนินการ

1. ทบทวนและติดตามผลเรื่องที่สนทนากันในครั้งที่แล้ว
2. ให้สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มได้ร่วมกันอภิปรายในหัวข้อ “การพัฒนาทักษะการบริการและการต่อสู้กับปัญหาเพื่อไปสู่ความเป็นเลิศแห่งการบริการ” โดย ผู้ให้คำปรึกษาได้ดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการก่อตั้งกลุ่มเป็นขั้นตอนการแจ้งวัตถุประสงค์และการสร้างสัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

ขั้นที่ 2 ขั้นตอนการสำรวจความต้องการและรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาและการตอบสนองความต้องการนั้นๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นตอนการประเมินพฤติกรรมปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษาและประเมินคุณค่าพฤติกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและเรียนรู้การจัดการกับปัญหาในปัจจุบัน

ขั้นที่ 4 ขั้นตอนการการวางแผนและกำหนดข้อผูกพัน เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษากำหนดแผนปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังการสำรวจพฤติกรรม

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนและติดตามผล เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้แล้วนำผลการปฏิบัติมาเข้ากลุ่ม

3. ผู้ให้คำปรึกษาแจกเอกสาร”บริการให้เป็นอย่างไ”ให้กับสมาชิกทุกคน โดยอธิบายให้สมาชิกเข้าใจแล้วนัดหมายให้มาร่วมกันอภิปรายในครั้งต่อไป
4. นัดหมายครั้งต่อไป

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตจากการหาข้อมูลมาร่วมอภิปราย ตอบคำถาม ปฏิบัติได้ตอบ และ
ความกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกลุ่ม

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 7

การวางแผนและการสร้างข้อผูกพัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาทักษะการบริการของสมาชิกในกลุ่ม
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาแนวทางในการแก้ไขพฤติกรรมที่ขาดทักษะ

การบริการ แล้วกำหนดเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน

3. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีกำลังใจและแนวทางในการปฏิบัติตามแผนที่ตนเองกำหนด

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

- อุปกรณ์
1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง
 2. เอกสารประกอบกิจกรรม “บริการให้เป็นอย่างไร”

วิธีดำเนินการ

1. ทบทวนและติดตามผลเรื่องที่สนทนากันในครั้งที่แล้ว
2. ผู้ให้คำปรึกษาให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนนำเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหา “บริการให้เป็นอย่างไร” โดยให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันกำหนดแนวทางแก้ไขและวางแผนการปฏิบัติร่วมกัน แล้วสรุปเป็นหัวข้อเพื่อให้สมาชิกเข้าใจและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยผู้ให้คำปรึกษาได้ดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการก่อตั้งกลุ่มเป็นขั้นตอนการแจ้งวัตถุประสงค์และการสร้าง

สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

ขั้นที่ 2 ขั้นตอนการสำรวจความต้องการและรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาและการตอบสนองความต้องการนั้นๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นตอนการประเมินพฤติกรรมปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษาและประเมินคุณค่าพฤติกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและเรียนรู้การจัดการกับปัญหาในปัจจุบัน

ขั้นที่ 4 ขั้นตอนการการวางแผนและกำหนดข้อผูกพัน เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษากำหนดแผนปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังการสำรวจพฤติกรรม

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนและติดตามผล เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้แล้วนำผลการปฏิบัติมาเข้ากลุ่ม

3. ผู้ให้คำปรึกษาแจกเอกสาร”แผนการพัฒนาทักษะบริการ”ให้กับสมาชิกทุกคน โดยอธิบายให้สมาชิกเข้าใจแล้วนัดหมายให้นำมานำเสนอให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันอภิปรายในครั้งต่อไป

4. นัดหมายครั้งต่อไป

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตจากการร่วมมือในการเข้ากลุ่ม การตั้งใจในการวางแผนและการมุ่งมั่นในการจะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 8

การวางแผนและการสร้างข้อผูกพัน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาได้พิจารณาแนวทางในการแก้ไขพฤติกรรมการขาดทักษะการบริการแล้วกำหนดเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติที่ชัดเจน
2. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษามีกำลังใจและแนวทางในการปฏิบัติตามแผนที่ตนเองกำหนด

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

- อุปกรณ์
1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง
 2. เอกสารประกอบกิจกรรม”แผนปฏิบัติการพัฒนาทักษะบริการ”

วิธีดำเนินการ

1. ทบทวนและติดตามผลเรื่องที่สนทนากันในครั้งที่แล้ว
2. ผู้ให้คำปรึกษาให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนนำเสนอ “แผนการพัฒนาทักษะการบริการ” ให้สมาชิกในกลุ่มร่วมกันอภิปรายและแสดงความคิดเห็น โดยผู้ให้คำปรึกษาได้ดำเนินการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเป็น 5 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นตอนการก่อตั้งกลุ่มเป็นขั้นตอนการแจ้งวัตถุประสงค์และการสร้าง

สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้คำปรึกษาและผู้รับคำปรึกษา

ขั้นที่ 2 ขั้นตอนการสำรวจความต้องการและรับรู้ของผู้รับคำปรึกษาและการตอบสนองความต้องการนั้นๆ

ขั้นที่ 3 ขั้นตอนการประเมินพฤติกรรมปัจจุบันของผู้รับคำปรึกษาและประเมินคุณค่าพฤติกรรม ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมและเรียนรู้การจัดการกับปัญหาในปัจจุบัน

ขั้นที่ 4 ขั้นตอนการวางแผนและกำหนดข้อผูกพัน เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษากำหนดแผนปฏิบัติการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังการสำรวจพฤติกรรม

ขั้นที่ 5 ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผนและติดตามผล เป็นขั้นตอนที่ผู้รับคำปรึกษาปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้แล้วนำผลการปฏิบัติมาเข้ากลุ่ม

3. นำแผนที่ผู้รับคำปรึกษามาทำเป็นสัญญา โดยตกลงที่จะใช้สัญญาจากใจในการยืนยันการปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

4. นัดหมายครั้งต่อไป โดยบอกกับผู้รับคำปรึกษาว่าให้แต่ละคนนำแผนที่กำหนดไว้ไปปฏิบัติ โดยมีการติดตามผลในครั้งต่อไป

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตจากการร่วมมือในการเข้ากลุ่ม การตั้งใจในการวางแผนและการมุ่งมั่นในการจะปฏิบัติตามแผนที่วางไว้

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 9

การติดตามผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อติดตามผลการปฏิบัติตามแผนที่ผู้รับคำปรึกษากำหนดไว้ในการพัฒนาทักษะบริการ

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

- อุปกรณ์
1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง
 2. เอกสารประกอบกิจกรรม “แผนปฏิบัติการพัฒนาทักษะการบริการ”

วิธีดำเนินการ

1. ผู้ให้คำปรึกษาเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาได้เล่าถึงผลของการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดโดยตนเองไว้ให้ครบทุกคน
2. ผู้ให้คำปรึกษากล่าวชมเชยเพื่อเป็นกำลังใจแก่ผู้รับคำปรึกษาที่สามารถพัฒนาทักษะบริการและเป็นตัวอย่างที่ดีสำหรับสมาชิกในกลุ่มทุกคน
3. ในกรณีที่ผู้รับคำปรึกษาไม่สามารถปฏิบัติตามแผนที่กำหนดได้ ให้ผู้ให้คำปรึกษาให้กำลังใจในการปฏิบัติต่อไป
4. นัดหมายครั้งต่อไป

ประเมินผล

ประเมินผลจากการรายงานผลการผลการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้ และการเข้าร่วมกิจกรรม

รายละเอียดการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง

ครั้งที่ 10

ยุติการให้คำปรึกษาและป้องกันโรค

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้รับคำปรึกษาสรุปผลของการเข้าร่วมการทดลองการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงเพื่อพัฒนาทักษะการบริการ
2. เพื่อให้ผู้รับบริการสรุปการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง หลังจากที่ได้รับคำปรึกษา
3. เพื่อยุติการให้คำปรึกษา

ขนาดของกลุ่ม 8 คน

เวลา 1 ชั่วโมง

อุปกรณ์ 1. เครื่องบันทึกเสียงและเทปบันทึกเสียง

วิธีดำเนินการ

1. ผู้ให้คำปรึกษาร่วมกันทบทวน อภิปรายถึงสิ่งที่ผู้รับคำปรึกษาได้ปฏิบัติตามแผนที่กำหนด
2. ให้ผู้รับคำปรึกษาเล่าถึงความรู้สึกและพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปภายหลังได้รับการให้คำปรึกษา
3. ผู้ให้คำปรึกษากล่าวขอบคุณและเปิดโอกาสให้ผู้รับคำปรึกษาแต่ละคนกล่าวถึงความรู้สึกดีที่เกิดขึ้นจากการเข้าร่วมกลุ่มและความรู้สึกดีที่เกิดขึ้นจากเพื่อนร่วมสมาชิก
4. ผู้ให้คำปรึกษากล่าวปิดการทดลอง

ประเมินผล

ผู้ให้คำปรึกษาสังเกตจากความสนใจและตั้งใจของผู้รับคำปรึกษา ในการร่วมสนทนา อภิปราย และการสรุป

ตัวอย่างการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริง ครั้งที่ 2

หัวข้อการอภิปราย	การสำรวจความต้องการและการรับรู้ของผู้รับคำปรึกษา
วันเดือนปี	27 ธันวาคม 2544 เวลา 14.00 – 15.00 น.
สถานที่	ห้องประชุมชั้น 6 โรงพยาบาลจุฬารัตน์ 3
สมาชิก	8 คน

- ผู้ให้คำปรึกษา : สวัสดีค่ะ เราพบกันเป็นครั้งที่ 2 แล้ว ด้วยเงื่อนไขการพบกันเหมือนเดิมคือ เราจะมีเวลาในการพูดคุย และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันเป็นเวลา 1 ชั่วโมง สมาชิกช่วยสรุปกันหน่อยค่ะว่าเงื่อนไขในการพบกันของเราเป็นอย่างไร เพื่อ ทบทวนให้เพื่อนสมาชิกในกลุ่มได้ทราบอีกครั้ง
- สมาชิก : (แย่งกันตอบ) พบกันทุกวัน อังคารและพฤหัสบดี เวลา 13.00 – 14.00 น. ทั้งหมด 10 ครั้ง
- นิ : ครั้งนี้เป็นครั้งที่ 2 แล้วด้วยค่ะ
- ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วใครอาสาจะสรุปรายละเอียดในการพบกันคราวที่แล้วของเรา ว่าทำอะไร กันบ้าง ได้ผลอะไรบ้าง
- ไพล : ให้เด็กสรุปดีกว่าค่ะ เพราะคราวที่แล้วเด็กได้สัมภาษณ์เพื่อน ได้มากที่สุด
- เล็ก : เด็กสรุปให้ค่ะ คราวที่แล้วพี่บอกเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ในการเข้ากลุ่ม บอกถึง บทบาทของแต่ละคนว่ามีหน้าที่ทำอะไรบ้าง แล้วก็เวลา วันที่จะพบกันค่ะ
- แอน : แล้วเราก็มีการแข่งกันสัมภาษณ์เพื่อน ๆ ในกลุ่มอีกใจพี่เล็ก
- เล็ก : ใช่ ใช่แล้วค่ะ แล้วเราก็สัมภาษณ์กันได้เกือบครบทุกคน
- ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วในกลุ่มของเรายังมีใครไม่รู้จักกันอีกมั๊ยค่ะ
- หมาน : รู้จักกันหมดแล้วค่ะ การทำกิจกรรม “หาเพื่อน” ทำให้รู้จักกันมากขึ้น เร็วดี ด้วยค่ะ ทั้งที่เมื่อก่อนก็อาจจะเดินเจอกันบ้างแต่ไม่ได้คุยกันเลยไม่ค่อยจะ รู้จักกันค่ะ
- อ้อ : ใช่เลยค่ะ เดียวนี้ในเวลางานก็คุยกันได้ ประสานงานกันก็ได้ผลดี
- นิ : ใช่ค่ะ ทำให้อยากให้ถึงเวลาที่จะมาเข้ากลุ่มเร็วๆ
- เล็ก : ถึงว่า เล็กเห็นพินิจที่ห้องประชุมตั้งแต่เที่ยง ๆ ทั้ง ๆ ที่วันนี้ไม่ได้เข้าเวร

- ผู้ให้คำปรึกษา : เอาละค่ะ วันนี้เราก็มีกิจกรรมที่ต้องทำเหมือนกัน เมื่อคราวที่แล้วเราทำรู้จักเพื่อน ๆ ในกลุ่มกันแล้ว คราวนี้เรามาทำความรู้จักตัวเองกันดีกว่าค่ะ
- อู๋ : หมายความว่ายังไงคะ
- ผู้ให้คำปรึกษา : หมายความว่าวันนี้เราจะมาสำรวจตัวเองกันค่ะ พื้มีเอกสารประกอบในการสำรวจตัวเอง เล็กช่วยนำไปแจกเพื่อนๆด้วยค่ะ
- เล็ก : (แจกเอกสารประกอบกิจกรรม”ฉันเป็นฉันเอง” ให้เพื่อนทุกคน)
- ผู้ให้คำปรึกษา : ขอให้สมาชิกทุกคนดูเอกสารในมือค่ะ ในการบันทึกขอให้ทุกคนได้ถามตัวเองตามหัวข้อต่าง ๆ ที่มีในเอกสารนี้ แล้วเขียนตอบลงในช่องว่างที่มีไว้ โดยให้ทุกคนเขียนสิ่งที่เป็นตัวตนของทุกคนจริง ๆ พยายามคิดและเขียนให้แสดงความเป็นตัวของตัวเองให้มากที่สุด และมีเวลาให้เขียน 15 นาที ตอนนี้เวลา 13.10 น. เราจะพร้อมในการนำความเป็นตัวตนของเรามาบอกเพื่อน ๆ ในกลุ่มในเวลา 13.25 น. ค่ะ
- นี่ : เราไม่ต้องอายกันนะ แล้วเราก็จะเก็บเรื่องที่เรารู้กันเป็นเรื่องของเราเท่านั้น
- สมาชิก : ตกลง
- (เวลาผ่านไป 15 นาที).....
- อ้อ : เห็นเสร็จกันหมดแล้ว เหลือใครยังไม่เสร็จบ้าง
- ไพล : ไพลเหลืออีกข้อเดียว
- เล็ก : งั้นให้ไพลออกมาบอกเพื่อนเป็นคนสุดท้ายแล้วกัน
- ผู้ให้คำปรึกษา : ถ้าอย่างนั้น อ้อออกมาเล่าให้เพื่อนฟังก่อนดีกว่า
- อ้อ : ได้ค่ะ เพราะอ้อเสร็จก่อนใคร
- (อ้อ อ่านเอกสารประกอบกิจกรรม”ฉันเป็นฉันเอง” ของตัวเอง)
- อ้อหาข้อดีของตัวเองได้น้อย แต่ข้อควรปรับปรุงเต็มไปหมดเลย
- ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วอ้อคิดว่าสามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขได้มั๊ยคะ
- อ้อ : ก็ต้องพยายามทำนะคะ อย่างเรื่องหน้าบึ้งเนี่ย ใคร ๆ ก็บ่น ใคร ๆ ก็ว่า เคยโดนคนใช้ร้องเรียนด้วยค่ะ หัวหน้าที่ว่าบ่อยๆ
- ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วอ้อทำอย่างไรคะ
- อ้อ : ตอนแรกก็ไม่ว่าจะทำยังไง หลังจากนั้นก็พยายามหาว่าตอนที่หน้าบึ้งกำลังคิดอะไรอยู่ แล้วก็พยายามทำจิตใจให้สดชื่น ไม่โกรธใคร
- แอน : เมื่อก่อนแอนก็โดนคนอื่นว่าบ่อยๆ แต่ตอนนี้ดีขึ้น

ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วแอนทำยังไงล่ะคะ

แอน : แอนว่าแอนเป็นคนคิดมาก น้อยใจเก่ง แล้วก็เก็บมาคิด เสียใจแล้วก็ไม่ค่อยมีความสุข ก็เลยขี้มไม่ค่อยออก แอนก็กลับมาค่อยๆคิดแล้วก็รู้ เลยพยายามไม่คิดว่าใคร แล้วก็คิดว่างานที่ต้องพบกับคนเยอะ เรายังไม่ชอบคนหน้าบึ้งเลย คนไข้ก็คงไม่ชอบ และเรื่องที่เราคิดมันก็ไม่เกี่ยวกับคนไข้ด้วย หน้าบึ้งใส่คนไข้ก็ไม่ถูก

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่รัตน์ล่ะคะ ทำยังไงถึงได้ขี้มตลอดเวลา มีวิธีทำยังไงล่ะคะ

รัตน์ : อ้อ รัตน์ไม่ค่อยโกรธใครนะค่ะ แล้วก็ชอบดูคน ชอบฟังคนพูด แล้วก็คิดถึงอะไร ๆ ในแง่ดี ก็เลยขี้มได้ทั้งวัน

ผู้ให้คำปรึกษา : พี่รัตน์หมายถึงถ้าเราคิดอะไรในแง่ดี เราก็จะมีความสุขแล้วก็จะขี้มออกมาเองหรือคะ

รัตน์ : ใช่ค่ะ อย่างเจอน้องที่แฟนกว่าคนอื่น เราก็มองว่าน้องเค้ายังเด็กอยู่เลย เวลาบ่นเหมือนคนแก่เลย บ่นจื๋มจ้านคนเดียวขี้มแล้วค่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : อ้อคิดว่าไงคะ

อ้อ : วิธีการที่เพื่อนๆบอกดูดีนะค่ะ น่าจะทำได้ด้วย จะลองไปทำดูค่ะ เพราะเวลาโดนคนอื่นว่าก็เสียใจ สัญญากับเพื่อนว่าจะพยายามค่ะ

เล็ก : ค่อยไป เลิกพูดเองค่ะ

(อ่านเอกสารประกอบกิจกรรม”ฉันเป็นฉันเอง” ของตัวเอง)

ของเล็กว่า ที่เล็กกังวลก็เป็นสิ่งที่ต้องการเปลี่ยนแปลง ซึ่งก็คือ เลิกพูดไม่เพราะ จะโดนว่าบ่อยเลย ไม่พูดลงท้ายด้วยคะเนียบ่อยเลย

ผู้ให้คำปรึกษา : ทั้ง อ้อและเล็ก จะรู้ปัญหาของตนเองจากการพูดการว่าของบุคคลรอบข้างหรือคะ

อ้อ : ใช่ค่ะ บางทีเราก็ไม่รู้ว่าเป็นยังไง

เล็ก : แต่ก็เลือกเชื่อคนที่เราคิดว่า เขาว่าเราเพื่อให้เราพัฒนาตัว ไม่ใช่พวกที่ว่าเพราะอยากว่า

ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วเรื่องพูดไม่เพราะนี้ สมาชิกมีความคิดเห็นอย่างไรคะ ให้ผู้แนะนำเพื่อนบ้างด้วยค่ะ

อู : อูว่า เป็นเรื่องที่ฝึกได้ค่ะ เพราะอูว่าถ้าเราทำได้นี่เป็นเสน่ห์อย่างหนึ่ง อูชอบพูดกับคนที่พูดเพราะ ๆ ฟังแล้วสบายดี

- หมาน : บางทีก็ยากนะคะ เพราะที่บ้านเราก็ตูไม่เพราะกัน ให้มาพูดเพราะกันในที่ทำงานก็ทำตัวไม่ถูกเหมือนกัน
- นี : นีใช้วิธีพูดกับใครก็พูดเพราะหมด กลับไปบ้านใครจะพูดเพราะหรือไม่กับนีนีก็จะพูดเพราะ ๆ ด้วยหมด แถมทำให้คนที่บ้านพูดเพราะกับนีนีมากขึ้น
- ไหล : โช้ ๆ เราต้องทำให้คนอื่นทำตามเรา อย่าไปพูดไม่เพราะตามเขา ไม่ถูก
- เล็ก : เล็กก็ว่าดีนะคะ แต่ต้องลองทำดูว่ามันจะกระดากอยู่ เพราะกับคนไข้ก็พยายามอยู่ แต่การกลับไปพูดกับพ่อ แม่มันกระดาก ๆ อยู่ค่ะ
- รัตน์ : ลองเริ่มดู เล็กน่าจะทำได้นะ
- เล็ก : ขอบคุณทุกคน เล็กนึกว่าเรื่องของเล็กมันเป็นเรื่องเล็กๆ เพื่อนจะไม่สนใจ ขอบคุณจริง ๆ นะคะ เล็กจะเริ่มต้นด้วยการพูดกับเพื่อนในกลุ่มเพราะ ๆ ก่อนเลย
- ผู้ให้คำปรึกษา : ต่อไปนี้ออกมาพูดกับเพื่อนดีมีคะ
- นี : (นีน่านเอกสารประกอบกิจกรรม”ฉันเป็นฉันเอง” ของตัวเอง)
ของนี นีว่าปัญหาที่สำคัญคือนีไม่ค่อยชอบงานที่ทำกับเพื่อนร่วมงานที่จี้เกียจหรือคนที่นีไม่อยากคุยด้วย ทำให้ไม่ค่อยอยากมาทำงานถ้ารู้ว่าจะเจอคนพวกนี้ บางทีก็ลาซะเลย
- ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วผลของการลางานบ่อยๆ เกิดอะไรขึ้นกับนีบ้างคะ
- นี : ก็ถูกหัวหน้าคิดว่า ว่าไม่มีความรับผิดชอบ เงินเดือน โบนัสก็น้อยกว่าเพื่อนที่ทำงานพร้อม ๆ กัน
- ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วนีนึกว่าจะจัดการกับปัญหาของนีอย่างไรคะ
- นี : นีว่า จะบอกปัญหาให้หัวหน้าทราบ เพื่อพี่เขาจะได้แก้ปัญหาได้
- แอน : โช้ เพราะพี่เขาต้องแก้ไขได้ ของแอนที่แผนกพี่หัวหน้าทำใบมอบหมายงานให้ทุกคนทำงานเท่า ๆ กัน ก็ยุติธรรมดี
- รัตน์ : แล้วเราก็ก็น่าสนใจ จะได้ไม่โกรธ ยิ้มได้
- นี : นีก็ว่ายังงั้น เพราะผลมันมาเกิดขึ้นกับนี กลายเป็นนีไม่รับผิดชอบงานไปทั้ง ๆ ที่เวลามาทำงานนีทำเต็มที่ทุกครั้ง นีจะลองทั้งบอกหัวหน้าและพยายามปรับตัวเองด้วย คิดถึงสิ่งที่สนุก ๆ ที่เกิดในที่ทำงาน จะได้อยากมาทำงาน
- ผู้ให้คำปรึกษา : การที่เราได้ฟังความคิดเห็นจากเพื่อนในกลุ่ม ทำให้เรามีมุมมองอื่น ๆ ที่แตกต่างกันออกไป ขอให้ทุกคนได้ลองฝึกคิดแก้ปัญหา ทั้งของเราและของเพื่อนแล้วช่วยกันแสดงความคิดเห็น ในการแก้ปัญหา เพื่อให้เพื่อนนำไป

ใช้ประโยชน์ในชีวิตในที่ทำงานและชีวิตประจำวันได้

นิ : ใช้ได้ประโยชน์มากเลยล่ะ

หมาน : งั้นต่อไป เป็นปัญหาของเราบ้าง

(หมานอ่านเอกสารประกอบกิจกรรม"ฉันเป็นฉันเอง" ของตัวเอง)

ปัญหาที่วิตกกังวลมากจะเป็นเรื่องไม่ชอบการทำงานที่ต้องออกไปพบเจอกับคนเยอะ ๆ

อุ : ปัญหาเดียวกับอุเลย

แอน : ใช่ แอนก็มีปัญหานี้มากเลย

ผู้ให้คำปรึกษา : ผลของการไม่ชอบเกิดอะไรขึ้นกับแต่ละคนบ้างคะ

หมาน : ก็ทำให้ไม่มั่นใจเวลาต้องพบ พูดคุยกับคนไข้ ทำให้ต้องเลี้ยงอยู่บ่อย ๆ เหมือนขาดความมั่นใจล่ะ

อุ : ทำให้ไม่ก้าวหน้าในอาชีพด้วยล่ะ เพราะเพื่อนที่มาทำงานพร้อมกัน แต่เขาชอบพบและบริการคนไข้ ตอนนี้กลายเป็นประชาสัมพันธ์ไปแล้ว เงินเดือนขึ้นมากกว่าอุมากเลย

แอน : ทำให้เราไม่มีความสุขในการทำงานด้วยล่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : ปัญหานี้เคยแก้ไขอย่างไรกันมาบ้างคะ

แอน : ทุกครั้งหลังการอบรมที่มีหัวข้อเกี่ยวกับการบริการ มักจะรู้สึกดีขึ้น

ผู้ให้คำปรึกษา : นั่นเป็นเพราะเราขาดความรู้ในการให้บริการ หมายถึงไม่รู้ว่าจะอย่างไรเมื่อต้องพบหรือให้บริการผู้รับบริการไข่มัยคะ

อุ : ใช่เลยล่ะ อุก็คิดแบบนั้น อุก็พยายามศึกษาเองบ้าง ในการสื่อสาร การวางตัวในสังคม

หมาน : ใช่ล่ะ ทุกครั้งที่มีการอบรม หมานจะเข้าร่วมการอบรมทุกครั้ง

รัตน์ : เมื่อรู้ว่าต้องทำอะไรแล้ว ก็ต้องทดลองปฏิบัติดู

ไพล : เพราะการพบกับคนไข้ ญาติและผู้ร่วมงานต่าง ๆ เป็นงานของเรา ถ้าเราทำไม่ได้ เราก็คงหมดอาชีพ

เล็ก : เล็กว่าการเอาใจเขามาใส่ใจเราก็ก็น่าสนใจ คิดว่าถ้าเป็นเรามาให้บริการ แล้วเราอยากได้รับการบริการแบบไหน เราจะเข้าใจผู้รับบริการได้มากขึ้น

อ้อ : ของอ้อ จะนึกว่าผู้รับบริการเป็นญาติเรา เพราะอ้อเป็นคนแฉะนี้ มีญาติมาปรึกษาที่นี้บ่อย เวลาเราดูแลญาติ เรามักช่วยเหลือและมักเสาะหาสิ่งที่ดีและสะดวกสุดให้เขา ถ้าเราคิดกับผู้รับบริการเหมือนกับญาติเราจะรู้ว่าต้องทำ

อย่างไร

นี่ : ใช่ เพราะมีคนใช้หลายคนหลังจากที่เราให้บริการแล้ว เขาชอบเราจนสนิทสนมเหมือนญาติไปแล้ว

รัตน์ : พี่ว่าเราหลายคน มักมีปัญหาเรื่องการให้บริการ น่าจะได้พยายามนำเอาข้อเสนอแนะของเพื่อนในกลุ่มไปใช้กันทุกคนเลย

ผู้ให้คำปรึกษา : สมาชิกในกลุ่มคิดว่าสามารถปฏิบัติได้มากหรือน้อยขนาดไหน

สมาชิก : ทำได้ค่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : ต่อกับให้อ่านเอกสารให้เพื่อนฟังเลยคะ
(ให้อ่านเอกสารประกอบกิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง” ของตัวเอง)
(ให้อ่านเอกสารประกอบกิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง” ของตัวเอง)

รัตน์ : แล้วต่อกับของรัตน์เลยแล้วกันคะ
(รัตน์อ่านเอกสารประกอบกิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง” ของตัวเอง)
ปัญหาของรัตน์ที่ต้องการปรับปรุงเป็นเรื่องความผิดพลาดในการทำงาน
ยังเกี่ยวกับงานเอกสารมักผิดพลาดบ่อยมาก ๆ

ไพล : เป็นปัญหาเดียวกับที่ไพลอยากให้เพื่อน ๆ ช่วยหาทางแก้ไขเลย
ฉันไพลอ่านของไพลแล้วออกความคิดเห็นทีเดียว
(ไพลอ่านเอกสารประกอบกิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง” ของตัวเอง)

ผู้ให้คำปรึกษา : ปัญหาเราอยู่ที่ความผิดพลาดในการทำงานด้านเอกสารใช้มั๊ยคะ

สมาชิก : ใช่ค่ะ

ผู้ให้คำปรึกษา : ถ้าอย่างนั้นเราเริ่มออกความคิดเห็นกันเลย

หมาน : อย่างที่หมานเกิดความผิดพลาด เพราะมักใจลอย ทำอะไรแล้ว อะไรยังไม่ได้ทำ มักลืม เลยเกิดปัญหามั่วเหมือนกัน พอบอกว่าหมานขาดสติ ถ้าคนเรามีสติ รู้ว่าขณะนี้เราทำอะไรอยู่ รู้ตัวตลอด ความผิดพลาดจะน้อยลง หมานลองทำดูใช้ได้ทีเดียว

แอน : การตรวจสอบซ้ำก็สำคัญ ยิ่งเรารู้ปัญหาของเรา ก็ควรมีการวางแผนตรวจสอบตัวเองไว้

นี่ : ใช่ เพราะในการทำงานในระบบคุณภาพ ก็จะมีแผนการตรวจสอบแล้ว
เราก็ต้องปฏิบัติตามขั้นตอนในระบบคุณภาพจะได้ลดข้อผิดพลาดลง

อุ : ปัญหาที่เราคุยกัน เวลาที่คิดคนเดียวมันแก้ไขยาก แต่พอมานั่งคุยกัน
ช่วยกันคิดดูมันแก้ไขได้ทุกปัญหา

- ผู้ให้คำปรึกษา : แล้วเราได้อะไรจากกิจกรรม “ฉันเป็นฉันเอง” กันบ้างคะ
- อ้อ : ทำให้เราได้สำรวจตัวเองค่ะ บางที่เราไม่เคยคิดด้วยซ้ำว่าเราชอบอะไร
ทุกซอกเมื่อไหร่
- เล็ก : ใช่ เมื่อสำรวจเจอปัญหา เราก็คิดวางแผนแก้ไขได้ โดยสมาชิกในกลุ่ม
- ไพล : เป็นการฝึกให้ได้คิดด้วยค่ะ เพราะในชีวิตจริงเราอาจจะต้องคิด วางแผน
แก้ไขปัญหาค้นเดียว
- ผู้ให้คำปรึกษา : เราอาจจะต้องเริ่มการพัฒนาตน จากการสำรวจตนก่อนว่าเป็นอย่างไร
มีปัญหายังไร เพื่อนำไปวางแผนในการพัฒนาตน และกิจกรรมสำหรับการ
พบกันในคราวหน้าคือ “ผู้ให้บริการในอุดมคติ” เนื่องจากเราทำงานเกี่ยวกับการ
ให้บริการ ดังนั้นจะพบผู้ให้บริการที่เราชื่นชมในการให้บริการของเขา
ให้ทุกคนรับเอกสารที่แจกให้ แล้วนำไปพูดคุยกับบุคคลที่เราชื่นชอบ หรือ
ประสบความสำเร็จในการให้บริการ แล้วบันทึกไว้ในเอกสารเพื่อนำมาแลกเปลี่ยน
ความรู้กันในกลุ่มแล้วพบกันวันที่ 2 มกราคม พ.ศ 2545 สถานที่เดิม
เวลาเดิม นะคะสวัสดีค่ะ

ภาคผนวก ง

หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2570-2573

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

28 กันยายน 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในการวิจัย
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อ จำนวน 1 ชุดการวิจัย

ด้วย นางสาวอรรณ ขวัญศรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อทักษะการบริการของพนักงาน
ผู้ช่วยพยาบาล โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร. อนงค์ วิเศษสุวรรณ เป็นประธานกรรมการ
และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรินทร์ สุทธิธาทิพย์ เป็นกรรมการ ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้าง
เครื่องมือเพื่อการวิจัย ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดีจึง ขอบความอนุเคราะห์จากท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
วิจัยของนิสิตครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็น
อย่างดียิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/2987

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

12 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือเพื่อการวิจัย
เรียน
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อ จำนวน 1 ชุดการวิจัย

ด้วย นางสาวอรรณ ขวัญศรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์
เรื่อง ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อทักษะการบริการของพนักงาน
ผู้ช่วยพยาบาล โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร. อนงค์ วิเศษสุวรรณ เป็นประธานกรรมการ
และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรินทร์ สุทธิชาติพิทย์ เป็นกรรมการ มีความประสงค์ขออนุญาต
สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลจุฬารัตน์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็น
อย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

(สำเนา)

ที่ ทม 2002/3068

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

21 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือเพื่อ จำนวน 1 ชุดการวิจัย

ด้วย นางสาวอรรณ ขวัญศรี นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการให้คำปรึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง ผลของการให้คำปรึกษากลุ่มแบบเผชิญความจริงที่มีต่อทักษะการบริการของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของ ดร. อนงค์ วิเศษสุวรรณ เป็นประธานกรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรินทร์ สุทธิธาทิพย์ เป็นกรรมการ มีความประสงค์ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้ช่วยพยาบาล โรงพยาบาลจุฬารัตน์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ)

ประทุม ม่วงมี

(รองศาสตราจารย์ ดร. ประทุม ม่วงมี)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์ 0-3874-5855

โทรสาร 0-3839-3466

ภาคผนวก จ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทักษะการบริการ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทักษะการบริการ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทักษะการบริการด้านการทักทายต้อนรับ

แบบสอบถาม	scale mean if item deleted	scale variance if item deleted	corrected item-total correlation	alpha if item deleted
1	370.8293	958.5451	.5560	.9577
2	370.7073	960.5622	.5372	.9578
3	370.8049	963.1110	.4236	.9580
4	371.3171	943.2220	.5868	.9575
5	371.1707	945.8951	.5595	.9576
6	371.2927	948.3122	.5230	.9577
7	370.8049	965.5110	.3878	.9581
8	370.6341	968.5378	.3525	.9581
9	370.9268	958.4695	.5467	.9577
10	371.7317	963.0512	.3525	.9581
11	371.0732	960.7695	.4945	.9578
12	371.7805	966.3756	.2470	.9584
13	371.6098	964.9939	.4807	.9578
14	371.5610	964.3524	.2066	.9587
15	370.8780	964.5098	.3002	.9582
16	370.8780	958.3598	.5533	.9577
17	370.9024	968.4402	.2050	.9584
18	372.0244	940.5744	.6022	.9574
19	371.3902	960.8439	.2770	.9584
20	371.6829	950.6720	.4462	.9579
21	371.0244	957.5744	.5802	.9577
22	371.4634	959.4549	.03906	.9580
23	371.1951	965.4110	.2048	.9586
24	370.9512	954.4476	.6655	.9575

แบบสอบถาม	scale mean if item deleted	scale variance if item deleted	corrected item- total correlation	alpha if item deleted
25	371.0000	959.0500	.3888	.9580
26	371.0000	966.1500	.2044	.9586
27	371.0244	955.2244	.4176	.9580
28	371.0488	955.9976	.4040	.9580
29	371.0976	956.9902	.4434	.9579
30	370.9756	954.6744	.6601	.9575

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทักษะการบริการด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลทั่วไป

แบบสอบถาม	scale mean if item deleted	scale variance if item deleted	corrected item- total correlation	alpha if item deleted
1	371.3659	963.2878	.3232	.9582
2	371.3171	946.2220	.5333	.9576
3	371.6829	948.4720	.6016	.9575
4	370.9024	952.6902	.7190	.9574
5	371.5854	948.7488	.5535	.9576
6	371.1220	946.8598	.5524	.9576
7	371.1951	960.8110	.4216	.9580
8	370.7317	963.7012	.4259	.9580
9	371.2439	942.4890	.5819	.9575
10	371.1951	945.7110	.6092	.9574
11	371.4390	954.7024	.5103	.9577
12	372.9512	963.8476	.2829	.9583
13	371.7317	958.8012	.3205	.9583
14	371.1463	958.8780	.2751	.9586
15	371.6585	955.3805	.3370	.9583
16	370.6829	959.2220	.5957	.9577
17	371.9268	943.2695	.5128	.9577

แบบสอบถาม	scale mean if item deleted	scale variance if item deleted	corrected item- total correlation	alpha if item deleted
18	372.0732	944.2195	.5594	.9576
19	371.2683	951.4012	.4600	.9579
20	370.9024	950.9402	.5946	.9575
21	372.0732	944.2195	.5594	.9576
22	370.8537	953.6280	.5662	.9576
23	372.8293	952.8951	.4190	.9580
24	370.5610	370.9024	.3144	.9582
25	372.2439	964.0390	.2187	.9586
26	372.4146	954.1988	.2288	.9595
27	371.3902	949.6939	.6636	.9574
28	371.5366	961.3549	.4370	.9579
29	371.3659	962.5878	.3389	.9581
30	371.9512	953.8476	.3989	.9581

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทักษะการบริการด้านการอำนวยความสะดวก

แบบสอบถาม	scale mean if item deleted	scale variance if item deleted	corrected item- total correlation	alpha if item deleted
1	370.8537	957.7280	.5757	.9577
2	370.6098	963.0939	.5784	.9579
3	371.9756	952.9244	.4441	.9579
4	370.9268	963.4695	.3692	.9581
5	370.6585	960.9305	.5551	.9578
6	371.2195	940.5256	.6938	.9572
7	371.1951	958.0610	.4934	.9578
8	370.7805	966.1756	.3718	.9581
9	370.7561	965.9390	.3483	.9581
10	370.7561	963.9390	.4105	.9580

แบบสอบถาม	scale mean if item deleted	scale variance if item deleted	corrected item- total correlation	alpha if item deleted
11	370.9756	955.1244	.6468	.9575
12	370.9756	957.1244	.5875	.9577
13	371.3171	953.8720	.6281	.9575
14	370.9756	955.4244	.6379	.9576
15	370.8293	956.1951	.6267	.9576
16	370.8049	951.8610	.6173	.9575
17	372.7317	958.4012	.2987	.9584
18	371.0732	945.2195	.5973	.9574
19	370.7805	954.2256	.6008	.9576
20	371.3902	953.6439	.4670	.9578
21	370.5610	969.7024	.3069	.9582
22	370.8293	957.9451	.4634	.9579
23	371.2195	946.7756	.5347	.9576
24	371.3415	944.0805	.4920	.9578
25	370.9268	946.9695	.6246	.9574
26	372.3659	966.8378	.2263	.9584
27	371.8293	957.6451	.4452	.9579
28	370.6585	962.4305	.5038	.9579
29	371.0732	956.8195	.5658	.9577
30	371.5610	959.1524	.3516	.9518

Reliability Coefficients

N of case = 41, N of Item = 90

Alpha = .95