การพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ

The Development of Cognitive - Behavior Counseling Model for Enhancing Beauty Skin Service Competence of Service Employees

ธนัชญา ประชาพร* ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์[1] ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา[2]
Tanatchaya Prachaporn* Pongpan Kirdpitak[1] Prasarn Malakul Na Ayudhaya[2]
มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต, สวนหลวง กรุงเทพ, ประเทศไทย 10250*[1, 2]
KasemBundit University, Suanluang Bangkok, Thailand 10250*[1, 2]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณเป็นพนักงานบริการในคลินิคบริการความงามผิวพรรณ จำนวน 223 คน ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามเขตบริการจากประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ เป็นพนักงานที่มีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณตั้งแต่เปอร์เซนไทล์ที่ 25 ลงมา และสมัครใจเข้าร่วมการทดลองจำนวน 16 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 8 คน เครื่องมือการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสังเกตสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณและ 2) รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ

ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ พัฒนาจากการประยุกต์แนวคิดและเทคนิคของทฤษฎีการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม ส่วนรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการที่พัฒนาขึ้นสามารถเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อีกทั้งพนักงานบริการที่เข้าร่วมการทดลองมีความพึงพอใจต่อรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม

คำสำคัญ : รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม, สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ, พนักงานบริการ

Abstract

The purpose of this research was to develop cognitive - behavior counseling model for enhancing beauty skin service competence of service employees.The sample of the beauty skin service competence study was 223 beauty skin service employees.Those were stratified selected from the population.The others sample group of the beauty skin service competence enhancement was 16 service employees whose beauty skin service competences were lower than twenty-fifthpercentile and volunteered to attend the experiment. They were then randomly assigned into two groups, classified as an experimental group and a control group.

Corresponding Author : *E-mail : tanatchaya@gmail.com

68-77 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.indd 68 8/15/59 BE 9:43 AM

Each group consisted of 8 service employees. The research instruments were 1) a beauty skin service competence observation form and 2) the cognitive - behavioral group counseling model for the enhancement of beauty skin service competence.

The results showed that the total mean score and each dimension score of the beauty skin service competence of the 223 service employees revealed high. The cognitive - behavioral group counseling model for enhancing beauty skin service competence was developed from the concepts and the techniques of cognitive - behavioral group counseling theory.Besides, the developed cognitive - behavioral group counseling model was effective in significantly enhancing the beauty skin service competence of service employees participated in the model at .01 level.The service employees who attended the model were satisfied with thecognitive - behavioral group counseling.

Keyword : Cognitive - Behavior Counseling Model, Beauty Skin Service Competence, Service Employees

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและกระทรวงสาธารณสุข ได้ดำเนินงานสนับสนุนนโยบายพัฒนาด้านบริการสุขภาพ โดยจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (พ.ศ. 2555 - 2559) โดยเน้นบริการหลัก 3 ด้าน คือ 1) ธุรกิจบริการรักษาพยาบาล 2) ธุรกิจบริการส่งเสริมสุขภาพ และ 3) ธุรกิจผลิตภัณฑ์สุขภาพและสมุนไพรไทย[1] ซึ่งนโยบายดังกล่าวนี้และกระแสผู้บริโภคในยุคปัจจุบันที่ให้ความสำคัญกับการดูแลผิวพรรณให้ดูดีมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น และเป็นแรงกระตุ้นให้สถานประกอบการทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างมีการปรับตัวเพื่อเพิ่มขีดความสามารถเกี่ยวกับธุรกิจคลินิกบริการความงามผิวพรรณให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

การเพิ่มขีดความสามารถการให้บริการนั้นองค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการแก่พนักงานผู้ให้บริการ เนื่องจากพนักงานบริการคือตัวแทนขององค์กรในการมอบบริการให้แก่ลูกค้า พนักงานที่มีสมรรถนะการบริการจะได้ให้บริการลูกค้าอย่างมีความสุข ลดความเครียดจากการทำงาน ส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ[2,3] พนักงานบริการจึงเป็นผู้ที่มีความสำคัญมากต่องานบริการ

แม้ว่าองค์กรให้บริการความงามผิวพรรณจะให้ความสำคัญกับมาตรฐานการบริการ แต่ปัญหาผู้รับบริการร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสุขภาพความงามผิวพรรณของพนักงานบริการกลับมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี ทั้งด้านการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องซึ่งเกิดจากการขาดความรู้ของพนักงาน ปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจนก่อให้เกิดความเข้าใจผิด ปัญหาการแสดงกิริยามารยาทที่ไม่สุภาพ ปัญหาที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่กระทบด้านความรู้สึกของลูกค้า แต่อาจส่งผลเสียถึงด้านความปลอดภัยหรือมีความสูญเสียต่อสุขภาพความงามผิวพรรณได้

ผู้วิจัยมีความประสงค์จะพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณที่มีแนวคิดมุ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการคิด โดยกระบวนการคิดจะเป็นตัวกำหนดอารมณ์ พฤติกรรม ซึ่งมีความเกี่ยวพันกันและมีปฏิกิริยาต่อกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล และมีเป้าหมายสำคัญ คือ มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ เพื่อให้สามารถเรียนรู้วิธีการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิด อารมณ์ และพฤติกรรม[4] จากการศึกษาของ Proudfoot และคณะ[5] พบว่า การให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมช่วยปรับเปลี่ยนความคิดของพนักงานให้พนักงานมีความพอใจในงาน มีความภูมิใจในตนเอง และมีพฤติกรรมในการให้การบริการที่มีคุณภาพมากขึ้น

จากมูลเหตุนี้ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ และศึกษาหาแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณให้แก่พนักงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการความงามผิวพรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ

68-77 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.indd 69 8/15/59 BE 9:43 AM

2. เพื่อพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ

3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริการกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม ในการเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณภายหลังได้รับการให้การปรึกษากลุ่ม โดยการสนทนากลุ่มเฉพาะ

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม หลังการทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการทดลอง

2. สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม หลังการทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลเพิ่มขึ้นมากกว่าสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการปรึกษากลุ่ม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้พัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมโดยประยุกต์ใช้แนวคิดทฤษฎี และเทคนิคการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด พฤติกรรมที่มีเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อเพื่อให้สามารถเรียนรู้วิธีการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิด อารมณ์และพฤติกรรม และพร้อมที่จะเรียนรู้พฤติกรรมใหม่ที่ทำให้มีสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณเปลี่ยนแปลงในทิศทางที่พึงประสงค์เพื่อให้สามารถให้บริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐานแก่ผู้รับบริการ โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังแผนภาพที่ 1

รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม แนวคิดของรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมมุ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการคิด โดยกระบวนการคิดจะเป็นตัวกำหนดอารมณ์ พฤติกรรม ซึ่งมีความเกี่ยวพันกันและมีปฏิกิริยาต่อกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ 1. ขั้นเริ่มต้นเพื่อสร้างสัมพันธภาพและชี้แจงวัตถุประสงค์ 2. ขั้นดำเนินการการให้การปรึกษากลุ่ม 3. ขั้นสรุป

→ สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ

แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้กระบวนการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กับวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ดังต่อไปนี้

1. วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประยุกต์ใช้ Randomized Control Group Pretest - Posttest Design โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงาน ทั้งภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่ม ก่อนการทดลอง หลังการทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผล

2. วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและสนทนากลุ่มเฉพาะพนักงานเพื่อศึกษาสมรรถนะการบริการที่พึงประสงค์ของพนักงาน และสนทนากลุ่มเฉพาะพนักงานบริการกลุ่มทดลองเพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริการกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ เป็นพนักงานบริการในคลินิกให้บริการความงามผิวพรรณของบริษัทแพนบิวตี้แคร์ จำกัด จาก 70 สาขาในประเทศไทย มีอายุระหว่าง 19 - 55 ปี จำนวน 504 คน

68-77 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.indd 70 8/15/59 BE 9:43 AM

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ ได้มาจากการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามเขตบริการจากประชากร[6] จำนวน 223 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการทดลอง ได้มาจากกลุ่มตัวอย่างข้อที่ 2.1 ที่มีอายุระหว่าง 30 - 45 ปี ที่มีคะแนนเฉลี่ยสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ ตั้งแต่เปอร์เซนไทล์ที่ 25 ลงมา และสมัครใจเข้าร่วมการทดลองจำนวน 16 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ผ่านการพิจารณาโดยคณะกรรมการวิจัยบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต ผู้วิจัยจัดทำเอกสารชี้แจงข้อมูลแก่ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยอธิบายให้ทราบเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการวิจัย การรักษาความลับ โดยนำเสนอข้อมูลจากโครงการวิจัยนี้ในรูปที่เป็นสรุปผลการวิจัยโดยรวมเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ ไม่เปิดเผยชื่อ นามสกุล ที่อยู่ของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเป็นรายบุคคล และมีมาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลทั้งส่วนตัวและข้อมูลที่ได้จากโครงการวิจัย ผู้เข้าร่วมการวิจัยมีสิทธิที่จะปฏิเสธและถอนการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา เมื่อพนักงานให้ความยินยอมในการเข้าร่วมการวิจัยให้เซ็นเอกสารยินยอมเข้าร่วมการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิตไปยังผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการบริษัทแพนบิวตี้แคร์ จำกัด เพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และเมื่อสิ้นสุดการติดตามผล ระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2558 โดยใช้แบบสังเกตสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ โดยมีผู้ทำการประเมิน 2 คน คือ 1) ผู้วิจัย และ 2) ผู้ช่วยการวิจัยซึ่งได้รับความรู้ ทำความเข้าใจและฝึกปฏิบัติการใช้แบบสังเกตพฤติกรรมและการประเมินพฤติกรรม

เครื่องมือในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

1. แบบสังเกตสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ

1.1 วิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) นำเสนอแบบสังเกตสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณต่อคณะกรรมการควบคุมดุษฎีนิพนธ์แล้วนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 คนพิจารณาการใช้ภาษาและความสอดคล้องของข้อความในข้อกระทงแต่ละข้อกับนิยามปฏิบัติการ[7] แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า .8

1.2 วิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก (Item Discrimination) โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Item - Total Correlation) และคัดเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ .20 ขึ้นไป[8] ผลการวิเคราะห์ได้ค่าระหว่าง .64 - 1.00

1.3 วิเคราะห์หาค่าความเที่ยง (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha coefficient)[9] ได้ค่าความเที่ยงระหว่าง .827 - 1.000

1.4 วิเคราะห์หาความเที่ยงของการสังเกต มีค่า Intra observer อยู่ระหว่าง .829 - .923 และค่า Inter observer อยู่ระหว่าง .782 - .907

2. รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน พิจารณาความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ วิธีดำเนินการและการใช้เทคนิค ผลการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) มีค่ามากกว่า .80

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ผู้วิจัยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าการแจกแจงของคะแนนไม่มีการแจกแจงแบบปกติและความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนไม่เป็นเอกพันธ์กันจึงไม่สามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางได้ ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างมีขนาดเล็ก ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้สถิติไม่อ้างอิงพารามิเตอร์ (Nonparametric Statistics) มาใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดการติดตามผล โดยใช้ Wilcoxon Matched Pairs Signed Ranks Test

68-77 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.indd 71 8/15/59 BE 9:43 AM

2.2 วิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และสิ้นสุดการติดตามผล โดยใช้ Mann Whitney U Test

3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ (n = 223) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ (n = 223)

สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับที่
ความรู้สินค้าและการดูแลผิวพรรณ	1.00	5.00	3.45	0.75	มาก	5
การฟังอย่างตั้งใจ	1.00	5.00	3.49	0.68	มาก	4
ความสุภาพนอบน้อม	1.47	5.00	3.67	0.68	มาก	1
การสื่อสาร	1.44	5.00	3.44	0.69	มาก	6
ความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	1.33	5.00	3.27	0.64	ปานกลาง	9
การให้ความช่วยเหลือลูกค้า	1.71	5.00	3.52	0.72	มาก	2
การควบคุมอารมณ์	1.19	5.00	3.37	0.70	ปานกลาง	8
ความสามารถเผชิญความเครียด	1.21	5.36	3.51	0.72	มาก	3
การให้กำลังใจ	1.13	5.00	3.44	0.70	มาก	7
สมรรถนะในภาพรวม	**1.61**	**4.75**	**3.46**	**0.61**	**มาก**	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ โดยรวมอยู่ในระดับมากและค่าเฉลี่ยรายด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสุภาพนอบน้อมด้านการให้ความช่วยเหลือลูกค้า ด้านความสามารถเผชิญความเครียด ด้านการฟังอย่างตั้งใจ ด้านความรู้สินค้าและการดูแลผิวพรรณ ด้านการสื่อสาร ด้านการให้กำลังใจ ส่วนค่าเฉลี่ยรายด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการควบคุมอารมณ์และด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้าตามลำดับ

2. ผลการพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ ขั้นตอนดังนี้

2.1 ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี เป้าหมาย และเทคนิคการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม การพัฒนารูปแบบเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ

2.2 ดำเนินการพัฒนารูปแบบ กำหนดวัตถุประสงค์ แนวคิด ทฤษฎี และเทคนิคการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม 10 ครั้ง ครั้งละ 2 ชั่วโมง

2.3 การทดสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบเพื่อให้ได้รูปแบบที่เหมาะสมเชื่อถือได้ วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน และทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.4 ทดลองใช้ (Try Out) รูปแบบที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไข ไปทดลองใช้กับพนักงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับพนักงานกลุ่มทดลอง แต่ไม่ใช่กลุ่มทดลอง จำนวน 3 คน เพื่อหาข้อบกพร่องของรูปแบบ หลังจากนั้นผู้วิจัยนำข้อบกพร่องจากการทดลองใช้มาปรับปรุงรูปแบบอีกครั้ง

2.5 รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ ขั้นเริ่มต้น ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุป

68-77 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□.indd 72 8/15/59 BE 9:43 AM

3. ผลการศึกษาประสิทธิผลของรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ มีดังนี้

3.1 สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณโดยรวมของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองและหลังการทดลองก่อนการทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมหลังการทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการทดลองดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณโดยรวมของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และเมื่อสิ้นสุดการติดตามผล (n = 8)

กลุ่มตัวอย่าง	ระยะ	Negative rank	Positive rank	Ties	Z	P
กลุ่มทดลอง	หลังทดลอง - ก่อนทดลอง	0	8	0	-2.524*	0.012
	ติดตามผล - หลังทดลอง	6	2	0	-0.42	0.674
	ติดตามผล - ก่อนทดลอง	0	8	0	-2.521*	0.012

*P <0.05

3.2 สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณโดยรวมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลองไม่แตกต่างกัน แต่หลังการทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าเฉลี่ยโดยรวมหลังการทดลอง และเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลของกลุ่มทดลองเพิ่มขึ้นมากกว่ากลุ่มควบคุมดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณโดยรวมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และเมื่อสิ้นสุดการติดตามผล (n = 8)

		ก่อนการทดลอง	หลังการทดลอง	ระยะติดตามผล
กลุ่มทดลอง	Mean rank	8.00	12.50	12.50
	Sum of ranks	64	100	100
กลุ่มควบคุม	Mean rank	9.00	4.50	4.50
	Sum of ranks	72	36	36
ค่าสถิติทดสอบ	Mann-Whitney U	28.00	0.00	0.00
	Z	-0.420	-3.361	-3.363
	P	0.674	0.001**	0.001**

** P < 0.01

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะพนักงานกลุ่มทดลอง โดยการวิเคราะห์เนื้อหา พิจารณาข้อมูลตามประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์และสรุปข้อมูลด้วยการสรุปแบบอุปนัย สรุปได้ว่า กลุ่มทดลองมีความพึงพอใจที่ได้รับการให้การปรึกษากลุ่มมาก เพราะมีโอกาสได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์ในการเสริมสร้างสมรรถนะ สามารถนำสมรรถนะการบริการที่ได้รับการเสริมสร้างให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

68-77 □□□□

สรุปและอภิปรายผล

1. การศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ พบว่า สมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่า พนักงานกลุ่มที่ศึกษาเห็นความสำคัญของการบริการ รักในงานบริการ มีความตั้งใจในการมอบบริการที่ดีมีมาตรฐานแก่ลูกค้า การรับรู้ ทัศนคติ และความรู้สึก มีอิทธิพลทางบวกต่อการมีส่วนร่วมในการทำงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมการแสดงออก ทำให้ได้ประสิทธิผลของงานที่ดี การศึกษาครั้งนี้ได้ข้อสรุปว่าสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณที่สำคัญมี 9 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้สินค้าและการดูแลผิวพรรณ ด้านการฟังอย่างตั้งใจ ด้านความสุภาพนอบน้อม ด้านการสื่อสาร ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการให้ความช่วยเหลือลูกค้า ด้านการควบคุมอารมณ์ ด้านความสามารถเผชิญความเครียด และด้านการให้กำลังใจ ซึ่งพบว่าสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณแต่ละด้านช่วยส่งเสริมซึ่งกันและกัน เห็นได้ว่าในการร่วมการให้การปรึกษากลุ่มเมื่อมีสมรรถนะด้านความรู้สินค้าบริการดีแล้วพนักงานจำเป็นต้องใช้สมรรถนะด้านการสื่อสารเพื่อนำความรู้นี้ให้ข้อมูลที่ถูกต้องเข้าใจง่าย ดังนั้นการเสริมสร้างสมรรถนะการบริการพนักงานควรได้รับการส่งเสริมให้ครบทุกด้าน สอดคล้องกับ Goodsir[10] ได้ศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างสมรรถนะการบริการแต่ละด้านของงานการบริการ พบว่า สมรรถนะการบริการที่จำเป็นสำหรับพนักงานบริการแต่ละด้าน มีความสัมพันธ์กันและส่งเสริมซึ่งกันและกัน พนักงานจึงควรได้รับการส่งเสริมให้ครบทุกด้าน

2. ผลการพัฒนารูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ เห็นได้ว่าการให้การปรึกษากลุ่มเป็นกระบวนการที่เหมาะสมต่อการเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ ด้วยการเปิดโอกาสให้พนักงานผู้มีปัญหาคล้ายกันได้แสดงออกถึงความคิด ความรู้สึก แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และต้องการพัฒนาปรับปรุงตนเอง กระบวนการกลุ่มจัดขึ้น เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มบุคคลที่มีความต้องการ หรือมีปัญหาคล้ายคลึงกันเป็นกระบวนการที่เปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้แสดงออกถึงความคิด และความรู้สึกของตนเองนอกจากนี้ยังได้รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รับรู้ความรู้สึก รับรู้ปัญหาของเพื่อนสมาชิกกลุ่ม ทำให้ตระหนักว่าไม่ใช่ตนเองเท่านั้นที่มีปัญหาเพียงคนเดียวแต่คนอื่น ๆ ก็มีปัญหาเช่นกัน วิธีการให้การปรึกษากลุ่มส่งเสริมความกล้าเผชิญปัญหาแก้ไขปัญหา และพัฒนาปรับปรุงตนเอง[11]

รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่ม เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ ประยุกต์ใช้ทฤษฎีการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม ที่มีแนวคิดมุ่งเน้นความสำคัญของกระบวนการคิด โดยกระบวนการคิดจะเป็นตัวกำหนดอารมณ์ พฤติกรรม ซึ่งมีความเกี่ยวพันกันและมีปฏิกิริยาต่อกันอย่างเป็นเหตุเป็นผล มีเป้าหมายสำคัญคือ มุ่งการปรับเปลี่ยนความคิด ความเชื่อ เพื่อให้สามารถเรียนรู้วิธีการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ สมเหตุผล เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการคิด อารมณ์ และพฤติกรรม ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน 1) ขั้นเริ่มต้น 2) ขั้นดำเนินการให้การปรึกษา 3) ขั้นการยุติ ซึ่งกระบวนการนี้เป็นไปตามแนวคิดของ Trotzer[12] ที่กล่าวถึงการให้การปรึกษากลุ่มที่มีประสิทธิภาพ ควรประกอบด้วยขั้นตอนในการให้การปรึกษากลุ่มแต่ละครั้ง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นเริ่มต้น (Initial Stage) ขั้นดำเนินการ (Working Stage) และขั้นสรุป (Ending Stage)

3. การศึกษาประสิทธิผลการใช้รูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ

3.1 พนักงานกลุ่มทดลองที่ได้รับการปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม หลังการทดลอง และเมื่อสิ้นสุดการติดตามผลมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการทดลอง ผลการทดลองดังกล่าวนี้อาจจะเป็นเพราะว่ากระบวนการปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรมช่วยให้พนักงานตระหนักรู้ถึงความสำคัญของสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ เข้าใจดีว่าลูกค้าไม่ใช่ภาระ มีความพร้อมที่จะปรับปรุง เปลี่ยนแปลงทั้งด้านความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมนอกจากนี้พนักงานยังได้เรียนรู้ฝึกฝนพฤติกรรมการบริการด้วยเทคนิคที่เหมาะสมเสริมสร้างให้มีสมรรถนะการบริการ ดังนี้

1) ด้านความรู้สินค้าและการดูแลผิวพรรณ ใช้เทคนิคการมอบหมายงานตามความยาก - ง่าย ช่วยให้พนักงาน มีความสามารถในการเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าและการดูแลผิวพรรณ และเทคนิคการปรับเปลี่ยนการใช้ภาษาการให้ข้อมูล ทำให้มีแนวทางการตอบข้อซักถามได้เหมาะสมถูกต้อง ผู้วิจัยเลือกเสริมสร้างสมรรถนะนี้เป็นด้านแรกเนื่องจากเป็นสมรรถนะที่เสริมสร้างได้ง่าย ดังเช่น Spencer & Spencer[13] กล่าวว่า สมรรถนะที่สามารถพัฒนาได้ง่ายกว่าด้านอื่นๆ ได้แก่

68-77 □□□□

ความรู้ แต่เป็นสมรรถนะด้านที่มีความสำคัญมาก ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานมีความรู้ด้านสินค้าและบริการ สามารถให้การบริการที่ปลอดภัยและให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่ผู้รับบริการ

2) ด้านการฟังอย่างตั้งใจ ใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติของการฟังที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ การแสดงสีหน้า (Facial Expression) การประสานสายตา (Eye Contact) กิริยา (Gesture) และท่าทาง (Posture) การใช้น้ำเสียง (Tone of Voice) ที่เหมาะสมสอดคล้อง ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานใส่ใจการฟังมากขึ้น ปรับเปลี่ยนความคิดที่คิดว่าพนักงานบริการที่เก่งต้องพูดเก่ง รับรู้ได้ว่าการฟังแสดงให้เห็นถึงความสนใจ ซึ่งจะช่วยให้บรรยากาศของการสื่อสารราบรื่นขึ้น สมรรถนะการฟังนี้ยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการเข้าร่วมกลุ่มและการพัฒนาสมรรถนะด้านอื่นต่อไป

3) ด้านความสุภาพนอบน้อม ใช้เทคนิคการโต้แย้งขจัดความเชื่อที่ไร้เหตุผล ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานเปลี่ยนจากความคิดที่ว่าลูกค้าเป็นภาระ หรือลูกค้าถามมากๆ น่ารำคาญ ซึ่งความคิดทางลบนั้นส่งผลต่ออารมณ์ และทำให้มีพฤติกรรมการบริการที่ไม่สุภาพ เปลี่ยนเป็นความคิดทางบวก สามารถให้บริการอย่างมีมารยาท

4) ด้านการสื่อสาร ใช้เทคนิคการแก้ไขปัญหาการสื่อสารที่ไม่ชัดเจน และการฝึกซ้อมพฤติกรรม ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานมีความสามารถในการสนทนา อธิบายข้อมูลได้ชัดเจนถูกต้อง เข้าใจง่าย

5) ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ใช้เทคนิคการแสดงบทบาทสมมติการรับรู้ถึงความรู้สึกความต้องการ ช่วยให้พนักงานมีความสามารถรับรู้และเข้าใจความต้องการของลูกค้า สอดคล้องกับ Sharf[14] กล่าวว่าการแสดงบทบาทสมมติทำให้เกิดการยอมรับและตระหนักรู้จากการแสดงพฤติกรรมนั้น เปลี่ยนความรู้สึกสร้างพฤติกรรมใหม่ที่เหมาะสม ผลลัพธ์ที่ได้นอกจากนำไปประยุกต์ใช้ในงานแล้ว พนักงานยังนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน ซึ่งทำให้สัมพันธภาพระหว่างเพื่อน หรือในครอบครัวดีขึ้น เนื่องจากมีความเข้าใจกันดีมากขึ้น

6) ด้านการให้ความช่วยเหลือลูกค้า ทั้งนี้เหตุผลการปฏิเสธการให้ความช่วยเหลือลูกค้า อาจเกิดจากความเชื่อความคิดเชิงลบซึ่งส่งผลเสียต่ออารมณ์ และมีพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจให้ความช่วยเหลือลูกค้า ความเชื่อเหล่านี้มีลักษณะของกฎเกณฑ์ เช่น “ควร”, “ลูกค้าควรทยอยมาใช้บริการ ไม่ใช่มาพร้อม ๆ กัน หรือ “ต้อง”, “ลูกค้าต้องพอใจเมื่อฉันให้บริการ” หรือมีลักษณะเป็นเงื่อนไข เช่น “ถ้า...จะ...”, “ถ้าลูกค้าถามมาก ๆ ลูกค้าจะต้องซื้อ” เมื่อพนักงานปรับความเชื่อหลักเชิงลบเป็นเชิงบวก ร่วมกับการพิจารณาอารมณ์ - เหตุผล ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานมีความเต็มใจช่วยเหลือบริการ มีความสุขในการให้บริการ อีกทั้งยังเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ส่งเสริมให้บรรยากาศการทำงานดีขึ้น ประสิทธิภาพรวมของงานดีขึ้น

7) ด้านการควบคุมอารมณ์ อารมณ์แต่ละชนิด และอารมณ์ในแต่ละช่วงเวลามีความรุนแรงไม่เท่ากัน การประเมินระดับอารมณ์ (Rating Moods) มีความสำคัญ คือ 1) ช่วยให้รู้ระดับความแรง (Intensity) ของอารมณ์ 2) ช่วยให้เราสังเกตการขึ้นลง (Fluctuation) ของอารมณ์ 3) เตือนให้รู้ว่าเหตุการณ์หรือความคิดไหนมีผลต่ออารมณ์ 4) ใช้การเปลี่ยนแปลงระดับอารมณ์เป็นสิ่งที่บอกเราว่าวิธีที่ใช้จัดการอารมณ์นั้นมีประสิทธิภาพขนาดไหนในการเสริมสร้างสมรรถนะด้านนี้ พนักงานได้รับการฝึกการตรวจสอบอารมณ์ และประเมินระดับอารมณ์ และใช้เทคนิคการหยุดความคิด (Thought Stopping) หากมีความคิดในทางลบ ที่ส่งผลทำให้ไม่มีความสุขหรือมีอารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์อันส่งผลเสียต่อคุณภาพของงานบริการ อีกทั้งยังส่งผลเสียต่อสัมพันธภาพของเพื่อนร่วมงานและผู้ใกล้ชิด

8) ด้านความสามารถเผชิญต่อความเครียด งานบริการเป็นงานที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ง่าย การใช้เทคนิคการฝึกการผ่อนคลายความเครียด การฝึกการหายใจ การมองมุมใหม่ การใช้อารมณ์ขันช่วยให้พนักงานมีวิธีการผ่อนคลายความเครียดที่เหมาะสม ซึ่งความเครียดจากการทำงานไม่เพียงแต่ส่งผลเสียสุขภาพร่างกายจิตใจและพฤติกรรมยังส่งผลถึงประสิทธิภาพในการทำงาน และกระทบถึงความสัมพันธ์ภายในครอบครัว[15, 16, 17, 18] ดังนั้นการเสริมสร้างสมรรถนะด้านนี้จึงมีประโยชน์ต่อพนักงาน ช่วยให้มีความสามารถในการจัดการความเครียดได้

9) ด้านการให้กำลังใจ ผู้รับบริการที่มีปัญหาสุขภาพผิวพรรณส่วนใหญ่ต้องการกำลังใจ ดังนั้นสมรรถนะ ด้านนี้จึงมีความสำคัญที่พนักงานบริการควรมีเทคนิคที่ใช้คือ การเสริมแรงทางบวก มีหลักการดังนี้ 1) จริงใจไม่เสแสร้งคำพูดสัมพันธ์กับสีหน้าท่าทาง 2) เลือกชมในพฤติกรรมหรือสิ่งที่ลูกค้าภูมิใจ 3) ชมทันทีที่พฤติกรรมสิ้นสุด ซึ่งสมรรถนะด้านนี้พนักงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ทั้งกับการทำงานและในชีวิตประจำวันเพื่อสร้างสัมพันธภาพที่ดีได้

68-77 □□□□

ผลลัพธ์ที่ได้คือ พนักงานมีความสามารถในการให้กำลังใจลูกค้าโดยแสดงออกได้อย่างเหมาะสม

3.2 พนักงานบริการกลุ่มทดลอง หลังการทดลองและเมื่อสิ้นสุดการติดตามผล มีสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณเพิ่มขึ้นมากกว่าพนักงานบริการกลุ่มควบคุม ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า กลุ่มทดลองมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะพัฒนาตนเอง และพร้อมที่จะเสริมสร้างสมรรถนะในการให้บริการ ในระหว่างการเข้าร่วมการทดลองสัมพันธภาพภายในกลุ่มที่เพื่อนสมาชิกใส่ใจรับฟังเรื่องราว จึงทำให้มีกำลังใจในการพัฒนาตนเอง อีกทั้งได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาในหลายแง่มุม ทำให้มีแนวทางการแก้ปัญหาแนวทางการพัฒนาที่หลากหลายและกลุ่มทดลองยังได้รับการเรียนรู้การปรับเปลี่ยนความคิด พฤติกรรม เรียนรู้เทคนิคต่างๆ ในการเสริมสร้างสมรรถนะแต่ละด้านร่วมกันกับสมาชิกกลุ่ม ซึ่งแตกต่างจากกลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับการปรึกษาใด ๆ เกี่ยวกับสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณ จึงทำให้กลุ่มทดลอง มีสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณเพิ่มขึ้นมากกว่าพนักงานบริการกลุ่มควบคุม นอกจากนี้เหตุผลสำคัญที่ทำให้ได้ผลลัพธ์ตามสมมติฐานของการทดลองนี้ ได้แก่ หลังการเข้าร่วมการให้การปรึกษากลุ่มแต่ละครั้งพนักงานกลุ่มทดลองยังได้รับการบ้านเพื่อกลับไปฝึกฝนด้วยตนเอง ทำให้ได้ทบทวน สำรวจและฝึกฝนสิ่งที่ได้เรียนรู้จากกิจกรรมกลุ่ม ซึ่งมีความสำคัญและเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการบูรณาการสิ่งที่ได้เรียนรู้สู่ชีวิตจริงจึงทำให้กลุ่มทดลองมีสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณเพิ่มขึ้นมากกว่าพนักงานบริการกลุ่มควบคุม

3.3 การศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริการกลุ่มทดลอง ที่มีต่อรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มการรู้คิด - พฤติกรรม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจต่อการได้รับการให้การปรึกษาในครั้งนี้ เนื่องจากการปรึกษากลุ่มเป็นวิธีการที่พนักงานสามารถแสดงความคิดความรู้สึกได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายใต้บรรยากาศความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปรับเปลี่ยนความคิดสู่ความคิดที่ถูกต้องและเกิดพฤติกรรมการบริการที่มีสมรรถนะเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติการ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้ควรศึกษาในรายละเอียดของเครื่องมือดังกล่าวก่อนนำไปประยุกต์ใช้ ทั้งนี้ผู้ที่จะนำรูปแบบการให้การปรึกษากลุ่มนี้ไปใช้ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทฤษฎีการให้การปรึกษารวมถึงได้รับการฝึกปฏิบัติในการให้การปรึกษากลุ่มมาเป็นอย่างดี

2. ควรเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณให้กับพนักงานแรกเข้า เพื่อให้มีสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณให้พร้อมปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

1. ควรมีการติดตามผลการคงอยู่ของสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการ หลังได้รับการเสริมสร้างสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณไปแล้ว 3 เดือน หรือ 6 เดือน

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณของพนักงานบริการที่มีความแตกต่างกันในด้านอายุ ประสบการณ์ หรือวัฒนธรรม

3. ควรศึกษาสมรรถนะการบริการความงามผิวพรรณกับกลุ่มประชากรอื่น ๆ ที่มีความแตกต่างจากการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริการผิวพรรณสถานเสริมความงามพนักงานบริการผิวพรรณในระดับหัวหน้า เป็นต้น

References

1. Department of Health Service Support, Ministry of Public Health. Strategic Plan for Health Service Business. Bangkok : Art Qualify; 2012. (In Thai).
2. Zeithamel V, Bitner M, Gremler D. Service marketing integrating customer focus across the firm. 6th ed. New York : McGraw-Hill; 2013.
3. Baum TG. Reflections on the nature of skills in the experience economy. Journal of Hospitality and Tourism Management 2006; 13 : 124-35.
4. Kirdpitak P. Book review Theory and practice of counseling and psychotherapy. Journal of Psychology KasemBundit University 2012; 2 : 96-100 (in Thai).
5. Proudfoot JG, Corr PJ, Guest DE, Dunn G. Cognitive-behavioral training to change attribution style improves employee well-being-job satisfaction- productivity and turnover. Journal of Personality and Individual Differences 2009; 46 : 147-53

68-77 □□□□

6. Kranjanawasri S. Applied statistics for behavioral research. 6th ed. Bangkok : Chulalongkorn University Press; 2012. (In Thai).
7. Kamkej W. Research Methodology in Behavioral Sciences. Bangkok : Chulalongkorn University Press; 2006.
8. Shaughnessy JJ, Zechmeister EB, Zechmeister JS. Research methods in psychology. Singapore : Mc Graw-Hill; 2000.
9. Kerlinger R, Lee I. Foundations of behavioral research. 4th ed. California : Thomson Learning; 2000.
10. Goodsir W. Managing employee customer service interpersonal exchanges inthe hospitality industry : A New Zealand hotel case study. [Masters in international hospitality management]. Auckland : Auckland University of Technology; 2008.
11. Kirdpitak P. Introduction to techniques of counseling. Nontaburi : STOU; 1991. (In Thai).
12. TrotzerP. The counselor and the group : Integrating theory, training and Practice. 3rd ed. Philadelphia : Taylor & Francis; 1999.
13. Spencer L, Spencer S. Competence at Work : Models for SuperiorPerformance. New York : JohnWiley & Sons; 1993.
14. Sharf RS. Theories of Psychotherapy and Counseling : Concepts and Cases. 2nd ed. New York : Brooks/Coles; 2001.
15. Mojoyinola JK. Effects of Job Stress on Health, Personal and Work Behavior of Nurses in Public Hospitals in Ibadan Metropolis. Nigeria Ethno-Med Journal 2008; 2 : 143-48
16. Jaipiam W., Kirdpitak P., Malakul Na Ayudhaya., Integrative Group Counseling Model for the Enhancement of Successful Agingin Bangkok and Suburban. Journal of The Royal Thai Army Nurses; 2015 : 51-61.
17. Chaleoykitti S., Kamprow P., Promdet S. Patient Safety and Quality of Nursing Service. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2014; 15(2) : 66-70. (in Thai)
18. Urairak B., Sunyavivat S. Factors Effecting the Quality of Healthcare Service of Medical Personnel of The Royal Thai Police. Journal of The Royal Thai Army Nurses. 2014; 15(2) : 298-304. (in Thai)

68-77 □□□□