

การเรียนรู้แบบบริการสังคม

SERVICE LEARNING

อนงค์นาถ ทนชัย¹ และสิริวดี ชูเชิด^{1*}Anongnart Thananchai¹ and Sirivadee Choocherd^{1*}

Received : 16 September 2023

Revised : 29 November 2024

Accepted : 6 December 2024

บทคัดย่อ

บทความนี้ต้องการนำเสนอหลักการและการประยุกต์ใช้การเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งในวิธีการจัดการเรียนการสอนในระดับมหาวิทยาลัย ขั้นตอนของกระบวนการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การสำรวจความต้องการ 2) การเตรียมการ 3) การวางแผนกิจกรรม 4) การลงมือปฏิบัติงาน 5) การติดตามประเมินผล 6) การสาธิตผลงาน และ 7) การแสดงความชื่นชมยินดีกับความสำเร็จ การสอนแบบบริการสังคมเป็นวิธีการเรียนการสอนอีกแบบหนึ่งที่นิยมนำมาใช้ในการเรียนการสอนหลากหลายสาขา การเรียนการสอนโดยการบริการสังคมเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติจริงในชุมชน/สังคม จะช่วยให้นักศึกษามีความเข้าใจกลุ่มลึกมากขึ้น ในเนื้อหาที่เรียนเป็นการเรียนการสอนแบบหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งผู้สอนควรนำมาผสมผสานรวมกับการเรียนการสอนแบบอื่น ๆ นอกจากจะมุ่งเน้นในการพัฒนาศักยภาพของคนเพื่อการประกอบอาชีพแล้วยังต้องรับผิดชอบ ในเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการทำงานที่ดี ส่งเสริมจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ได้ฝึกปฏิบัติ และฝึกทักษะกระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ การประยุกต์ความรู้ มาใช้ป้องกัน และแก้ปัญหาความต้องการกำลังคนเชิงคุณภาพ การจัดกิจกรรมการบริการสังคมของนักศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยมีปรากฏอยู่บ้างแล้ว แต่อาจจะอยู่ในฐานะของกิจกรรมเสริมหลักสูตร หรือกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคมที่ยังไม่นำมาเชื่อมโยงกับการเรียนการสอนในบทเรียนวิชาใดวิชาหนึ่ง ทั้ง ๆ ที่มีข้อมูลที่ชี้ให้เห็นว่าการเรียนรู้แบบบริการสังคมทำให้เกิดผลดีแก่ผู้เรียนทุกระดับทั้งทางด้านวิชาการ ด้านการใช้เหตุผล ความเชื่อมั่น และความภาคภูมิใจในตนเอง

สถาบันอุดมศึกษาสามารถนำการจัดการเรียนรู้แบบนี้เป็นทางเลือกหนึ่งในการรับใช้สังคม โดยกำหนดเป็นวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ที่สำคัญของสถาบันและจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และแสวงหาคู่ความร่วมมือในการพัฒนาชุมชนร่วมกันในระยะยาว

คำสำคัญ: การเรียนรู้ / บริการสังคม / จิตบริการ

¹ หลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

¹ Bachelor of Management Program Faculty of Management Science Suan Dusit University

* Corresponding Author's E-mail: paw_siri@hotmail.com

ABSTRACT

This article aims to present the principles and applications of service-learning as an alternative method for managing university-level teaching. The process involves 7 steps: 1) Needs assessment, 2) Preparation, 3) Activity planning, 4) Implementation, 5) Evaluation and follow-up, 6) Showcasing results, and 7) Celebrating success. Service-learning allows students to engage directly with communities, enhancing their understanding and depth of knowledge in the curriculum. It is a popular teaching method across various disciplines, emphasizing both professional development and fostering a sense of social responsibility. Incorporating service-learning into education not only focuses on skill development for careers but also instills values such as ethical work practices and community awareness. Activities include real-world learning experiences, skill practice, critical thinking, problem-solving, and the application of knowledge to address societal needs. Although some universities already engage in service-learning activities, they often remain supplementary rather than fully integrated into curricula. However, evidence suggests that service-learning yields positive outcomes in academic achievement, reasoning skills, confidence, and self-esteem.

Institutions of higher education can adopt service-learning as a strategic vision and core strategy, developing operational plans to integrate it seriously into educational practices. Collaboration with communities is crucial for sustainable community development in the long term.

Keywords: Learning / Social service / Service mind

บทนำ

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เป็นหลักสูตรระดับปริญญาตรี ปรัชญาของหลักสูตร คือ “บัณฑิตที่เป็นนักการจัดการด้านธุรกิจอาหารฮาลาล ด้านสำนักงานดิจิทัล ที่มีคุณธรรมจริยธรรม มีจิตบริการ มีความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร บุคลิกภาพดี สามารถปรับตัวภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลง” สอดคล้องกับทิศทางของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต: จีวแต่แจ้ว (2563) คือ ทิศทางของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต: จีว แต่ แจ้ว พ.ศ. 2563 - 2567 เพื่อกำหนดทิศทางและแนวทางในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่มุ่งหวัง ที่สอดคล้องกับแนวทางชีวิตวิถีใหม่ โดยมีแนวทางแห่งค่านิยม 4 ประการคือ การปรับเปลี่ยนกระบวนความคิด บุคลิกภาพที่โดดเด่น องค์กรที่มีความโปร่งใส และการทำงานบนรากฐานแห่งความประณีต มีการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบที่หลากหลายขึ้นอยู่กับบริบทคุณลักษณะของผู้เรียน จำนวนผู้เรียน เนื้อหารายวิชา ระยะเวลาการเรียนการสอน สถานที่จัดการเรียนการสอน เพื่อสนับสนุนนโยบายของมหาวิทยาลัย เรื่อง SDU GUIDING VALUES “GROW” ได้แก่ Growth mindset การมี

กรอบความคิดในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนสิ่งเดิมเพื่อสิ่งใหม่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และแก่งัดในเชิงบวก เพื่อพัฒนาตนเองไปสู่วิถีใหม่โดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของส่วนรวมหรือองค์กร Remarkable personality การมีบุคลิกลักษณะที่โดดเด่นที่แสดงถึงเอกลักษณ์เฉพาะ มีความอ่อนน้อมถ่อมตน พิถีพิถัน รู้จักกาลเทศะ ใส่ใจต่อสิ่งรอบข้าง เปิดรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อเรียนรู้ Organizational integrity การทำงานแบบมีส่วนร่วม เสียสละเอื้ออาทร รักและศรัทธาในองค์กร มีคุณธรรม และความโปร่งใส พร้อมรับทั้งผิดและชอบ และ Work with refinement การทำงานที่สะท้อนถึงคุณภาพ ความประณีต สังคมประสพการณ์ และมีความเป็นสากล บนพื้นฐานของความเป็นไทย ทั้งนี้การเรียนการสอนของหลักสูตรการจัดการบัณฑิต มีลักษณะแบบบรรยาย (Lecture method) แบบอภิปราย (Discussion method) แบบบูรณาการ (Integration) รวมทั้งได้ใช้เทคนิคการเรียนรู้เชิงรุก (Active learning) เพื่อการกระตุ้นให้ผู้เรียนมีความใฝ่รู้ และสามารถคิดวิเคราะห์ได้อย่างเป็นเหตุเป็นผล ซึ่งเป็นเทคนิคการเรียนการสอนที่มุ่งให้ผู้เรียนเกิดการเปลี่ยนแปลงตนเอง มีภาวะผู้นำ กล้าตัดสินใจ เกิดทักษะการเรียนรู้ (Learning Skills) เพื่อนำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต เน้นบูรณาการเชื่อมโยงความรู้ไปสู่การประยุกต์ใช้ในชีวิตจริง ภายใต้กิจกรรมที่หลากหลาย โดยผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง มีส่วนร่วมในการออกแบบ ฝึกทักษะการคิดระดับสูง และลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง อนงค์นาถ ทนชัย (2563) เป้าหมายสำคัญคือ การพัฒนาผู้เรียนให้เป็นผู้มีคุณสมบัติเหมาะสมสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยฯ ด้านการสร้างและพัฒนาองค์ความรู้และนวัตกรรมด้านการอาหารที่สะท้อนจากความสำเร็จผ่านงานปฏิบัติเพื่อสร้างความแตกต่างและเสริมความเข้มแข็งจากรากฐานการเรียนรู้สู่ความเป็นสากล ด้วยกลุ่มวิชาการจัดการธุรกิจอาหารฮาลาล และสอดคล้องกับอัตลักษณ์การสร้างและพัฒนาบุคลากรที่มีความโดดเด่นด้านบุคลิกภาพ มีมาตรฐานการบริการระดับสากล (World Class Standard) เป็นนวัตกรรมบริการ (Service innovator) ให้เข้ากับยุคดิจิทัล ด้วยกลุ่มวิชาการจัดการสำนักงานดิจิทัล

หลักสูตรการจัดการบัณฑิต ตระหนักถึงการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ในศตวรรษที่ 21 นักศึกษาจำเป็นต้องมีมากกว่าความรู้ที่ได้รับจากการเรียนในห้องเรียน การพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการใช้ชีวิตในสังคมที่เรียกว่า Soft Skills ก็มีความสำคัญไม่แพ้กันเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการทำงาน หลักสูตรฯ จึงได้ดำเนินการจัดโครงการพัฒนานักศึกษา อาทิ โครงการจิตบริการตามแนวทางนักการจัดการ เป็นการจัดกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนได้แสดงออกถึงการมีคุณลักษณะด้าน การให้บริการ การมีจิตบริการ และจิตสาธารณะต่อส่วนรวม สังคม ในระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับมหาวิทยาลัย และภายนอกมหาวิทยาลัย โดยเป็นวิธีการเรียนการสอนแบบบริการสังคม (Service learning) ผ่านการทำงานในด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เอื้อต่อการศึกษา และบริบททางสังคม คู่ขนานกับการเรียนการสอนของทุกรายวิชา ทุกภาคการศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และความรับผิดชอบ ได้แก่ ความสามารถในการสร้างปฏิสัมพันธ์ในกลุ่ม การมีน้ำใจที่งดงามความสามารถในการยอมรับทั้งข้อดีและข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากตนเองและผู้ร่วมงาน ความอดทนต่อความเห็นที่แตกต่าง มีความสุภาพอ่อนน้อม เข้ากับบุคคลอื่นและเข้าสังคม การวางตัว วางท่าที การแสดงความยอมรับนับถือ มีสัมมาคาราวะ อ่อนน้อมถ่อมตน ความเข้าใจและทักษะในการปฏิบัติต่อสิ่งแวดล้อมและต่อโลก และ ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ (สุภาพ จตุรภัทร และคณะ, 2561) โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรม

ซึ่งพบว่า นักศึกษามีความเข้าใจ และสามารถลงมือปฏิบัติงาน โครงการ กิจกรรมบริการสังคมได้เป็นอย่างดี เพียงแต่รูปแบบการสอนแบบบริการสังคมยังมิได้เป็นที่นิยมหรือหิยบายมาเผยแพร่หรือสื่อสารให้เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากนักในคณะวิทยาการจัดการ ประกอบกับการมีจิตบริการเป็นหนึ่งในคุณลักษณะที่องค์กรภายนอก ไม่ว่าจะเป็นองค์กรราชการ หรือ เอกชน รวมถึงผู้ประกอบการธุรกิจ ต่างต้องการบุคลากรที่มีจิตบริการในการทำงาน พิมพ์ณัฐ วัฒนสุคนธ์ (2562) การสร้างจิตบริการที่ดีนั้น จึงเป็นกลยุทธ์สำคัญในการดำเนินธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการท่องเที่ยวที่มีการให้บริการเป็นสำคัญที่ต่างมุ่งแข่งขันเพื่อแย่งชิงลูกค้า หากลูกค้ามาใช้บริการแล้วไม่เกิดความพึงพอใจ ก็อาจไปหาแหล่งการให้บริการแห่งใหม่ อีกทั้งยังไปบอกต่อผู้ใช้บริการรายอื่นด้วยความพึงพอใจส่งผลกระทบต่อองค์กรอย่างมาก ทำให้ต้องมีวิธีการให้บริการอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ

ด้วยเหตุนี้ การมีจิตบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ควรปลูกฝังให้กับนักศึกษาเพื่อให้สามารถปฏิบัติตนและมีคุณลักษณะที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน แต่จะทำได้ อย่างไรนั้น จำเป็นต้องอาศัยระยะเวลาในการปลูกฝัง ด้วยการสอดแทรกเข้าไปในการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนซึมซับซึ่งการบริการที่ดี ต้องอาศัยการมีจิตใจในการให้บริการที่ต้องออกมาจากหัวใจของบุคคลนั้น ๆ อย่างแท้จริง คุณลักษณะด้านการมีจิตบริการเป็นพื้นฐานสำคัญทางด้านการทำงาน ที่นักศึกษาผู้เรียนในสาขาวิชานี้ต้องมีความรู้ ความเข้าใจเป็นอย่างดี รายวิชาของภาคการศึกษา นี้ ประกอบไปด้วยภาคบรรยาย และภาคปฏิบัติ เพื่อมุ่งเน้นให้นักศึกษาเป็นนักการจัดการมืออาชีพ มีทักษะในด้านการบริการมากขึ้น จนสามารถเชื่อมโยงความรู้จากภาคทฤษฎีสู่ภาคปฏิบัติได้ ในปีการศึกษาที่ผ่าน ๆ มาหลักสูตรฯ ได้จัดกิจกรรมทวนสอบผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากนักวิชาการทางด้านการจัดการ พบว่า นักศึกษา ได้องค์ความรู้มาก เห็นภาพจริงได้เกิดการเรียนรู้ สามารถมองเห็นภาพรวมของการประกอบธุรกิจได้ ทุกรายวิชามีชิ้นงาน โครงการให้ลงมือปฏิบัติเป็นสิ่งที่ดีมาก ทำให้ผู้เรียนได้ซึมซับการเรียนรู้ร่วมกัน อนาคต ทนชัย (2563)

ดังนั้น ในฐานะผู้สอนจึงได้ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้การเรียนรู้แบบบริการสังคม ด้วยกิจกรรมการเรียนรู้แบบต่าง ๆ เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษามีทักษะด้านความรู้ ที่ใช้ในการทำงาน (Hard Skills) และทักษะด้านอารมณ์เป็นความสามารถในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Soft Skills) โดยหวังว่า เมื่อนักศึกษาได้เรียนรู้จากการเรียนรู้แบบบริการสังคมจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และพัฒนาการเรียน การสอนให้มีคุณภาพมากขึ้น

คุณลักษณะที่พึงประสงค์สำคัญ : จิตบริการ

การบริการเป็นการเชื่อมโยงระบบการทำงานขององค์กรในทุก ๆ องค์กร ผู้ให้บริการ จำเป็นจะต้องมีจิตที่เสียสละในการบริการ การให้บริการจึงถือว่า เป็นหัวใจหลักในการขับเคลื่อน การทำงานขององค์กร ให้มีประสิทธิภาพ หากในองค์กรผู้ให้บริการมีจิตบริการที่ดี มีคุณธรรม ประจักษ์ใจ ในการให้บริการก็จะทำให้การบริการไม่มีปัญหา สร้างความพอใจต่อผู้รับบริการ ก่อให้เกิด ความไว้วางใจ จากผู้รับบริการ ดังนั้น การรับผิดชอบต่องานต่อความต้องการของผู้รับบริการ การคิดทำ ในสิ่งทีนอกเหนือจากงานที่ทำอยู่ ตลอดจนการไม่เลือกปฏิบัติ โดยให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลทุกคน ทั้งที่รู้จัก และไม่รู้จัก การมีความยินดี กระตือรือร้น เอาใจใส่ในการให้บริการจึงทำให้เกิดผลดีต่อ

งานบริการ เป็นการบริการที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ การให้บริการที่มีความเป็นจิตบริการจะทำให้ประสิทธิภาพในองค์กรเพิ่มขึ้น และได้รับความเชื่อถือจากผู้รับบริการ อารยา มัณฑราภรณ์ (2562) ศึกษาเรื่องปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาลตามหลักการ SERVICE MIND พบว่า บุคลิกภาพของนักศึกษามีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมจิตบริการของนักศึกษาพยาบาล ปัจจัยสาเหตุอื่น ๆ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการน้อย แต่เมื่อเป็นอิทธิพลทางอ้อมกลับพบว่า มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจิตบริการเพิ่มขึ้น ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนการสอนและรูปแบบกิจกรรมพิเศษเพื่อส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมจิตบริการตามหลักการ SERVICE MIND ได้ ต่อมา รุ่งโรจน์ หวังชม (2563) การสังเคราะห์รูปแบบการเรียนรู้แบบบริการสังคม เพื่อส่งเสริมจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 รูปแบบการเรียนรู้แบบบริการสังคมเพื่อส่งเสริมจิตสาธารณะ เป็นการสอนการคิดที่ดีที่สุด เพราะเป็นการคิดแบบเป็นวงจรมีกระบวนการและขั้นตอนที่จะก้าวไปที่ละขั้น ๆ โครงการการเรียนการสอนแบบบริการสังคมจะสมบูรณ์เมื่อผู้ปฏิบัติและชุมชนได้รับความสำเร็จร่วมกัน ทุกขั้นตอนของวงจรการเรียนการสอนแบบบริการสังคมจะสร้างการเรียนรู้ และประสบการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นแต่ละขั้นตอนจะเป็นแนวทางให้ดำเนินการวางแผน และการปฏิบัติกิจกรรมสู่ชุมชน สิ่งสำคัญที่จะต้องตระหนักสำหรับผู้ปฏิบัติ คือ จะต้องเรียนรู้ถึงกระบวนการแต่ละขั้นตอนและผลสะท้อนที่จะได้รับในแต่ละขั้นตอน ทุกคนจะต้องอภิปรายร่วมกันด้วยคำถามง่าย ๆ สร้างความเข้าใจซึ่งกันและกันเพื่อความสำเร็จในงานเรียนรู้และก้าวต่อไป สอดคล้องกับ สิทธิพร วงศ์ศิริ (2564) ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึก การให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร้ การบริหารจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า นักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีจิตสำนึก การให้บริการสูงกว่าก่อนการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนว และภายหลังการทดลองนักเรียนกลุ่มทดลองที่ใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวมีจิตสำนึกการให้บริการสูงกว่ากลุ่มควบคุมที่ได้รับข้อเสนอแนะแบบปกติ

จิตบริการเป็นความรู้สึกลึกภายในจิตใจในการให้บริการที่ผู้ทำงานบริการจะต้องให้บริการด้วย จิตใจที่รักงานบริการและแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างแท้จริง การบริการที่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกชอบหรือพึงพอใจทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการ ในทางกลับกันบริการที่ไม่ดีจะส่งผลให้ผู้รับบริการมีความรู้สึกไม่ชอบหรือไม่พึงพอใจ บางครั้งมีการเขียนข้อร้องเรียนทำให้ส่งผลต่อผู้ให้บริการ ความรู้สึกหลังจากถูกร้องเรียน เกิดความรู้สึกเป็นทุกข์ คับข้องใจ เครียด และไม่มีความสุข ดังนั้น ในกระบวนการเรียนการสอนจึงควรมีส่วนสำคัญในการพัฒนาให้เกิดสมรรถนะ “จิตบริการ” เพื่อให้เกิดคุณภาพบริการที่ดีด้านการทำงาน เมื่อนักศึกษาเข้าไปทำงานยังองค์กรต่าง ๆ เนื่องจากจิตบริการเป็นคุณลักษณะ และเป็นหนึ่งในสมรรถนะสำคัญที่หลายองค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนกำหนด ทั้งนี้ สาเหตุหลักที่จะทำให้เกิดจิตบริการนั้น ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ การจัดการเรียนการสอน ทักษะคนดีผู้ให้บริการ และคุณลักษณะของผู้ให้บริการ

การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ เป็นหัวใจหลักของธุรกิจบริการทุกแห่ง ดังนั้น บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจบริการต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสนใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

จิตบริการ หมายถึง จิตอุทิศตนให้กับงานบริการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ยินยอมรับคำแนะนำด้วยความเต็มใจ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และมีคุณภาพ เพื่อให้งานที่บริการมีคุณค่า มีความสุภาพอ่อนโยนด้วยอาการยิ้มแย้มจะสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ

1. จิต (Mind)

M (make be live) ความเชื่อ เชื่อว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งเป็นความจริงหรือเป็นสิ่งที่เราไว้วางใจ ความจริงหรือความไว้วางใจที่เป็นรูปของความเชื่อนั้น ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นความจริงที่ตรงตามหลักเหตุผลหรือหลักวิทยาศาสตร์ใด ๆ การมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้อง ดีงามทำให้คนเรามีความสุข เชื่อในงานที่ทำ มีความสุขและรักในงานบริการ เพื่อให้เกิดการบริการที่ดีที่สุด ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุดจากผู้ให้บริการ

I (insist) ยืนยันและยอมรับ ยืนหยัดในสิ่งที่ทำ ไม่ว่าจะเจออุปสรรค หรือ ปัญหาสักกี่ครั้งก็ไม่ท้อถอย แม้เจอผู้รับบริการ ตำหนิ ต่อว่า หรือ พบเจอผู้รับบริการเอาแต่ใจ ก็ต้องอดทน จึงจะประสบความสำเร็จในที่สุด

N (necessitate) ให้ความสำคัญ การให้ความสำคัญเพราะผู้รับบริการคือคนสำคัญ และต้องการได้รับการดูแลจากผู้ให้บริการเป็นอย่างดี ผู้ให้บริการต้องถือว่าผู้รับบริการทุกคนเป็นคนพิเศษไม่แบ่งแยกหรือเลือกที่รักมักที่ชังสะท้อนการได้รับการปลูกจิตสำนึกด้านความมีจิตบริการ ทั้งจาก การอบรม การเรียนรู้ และการถ่ายทอด จนเกิดเป็นนิสัยและเจตคติที่ดี ให้ความสำคัญต่อการให้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

D (devote) อุทิศตน การอุทิศตนให้กับงานบริการด้วยหัวใจทุ่มเทให้บริการด้วยหัวใจอย่างเต็มที่แก่ผู้รับบริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรับผิดชอบต่องานบริการ มีความรับผิดชอบร่วมกันในการดูแลผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ ต่อไปผู้รับบริการก็จะเห็นความตั้งใจจริงของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการจะเกิดความรู้สึกรักเพื่อนร่วมงานจะเกิดความรู้สึกชื่นชอบเป็นที่ชื่นชมทั่วหน้า

2. บริการ (Service)

S (Smile) ยิ้ม เป็นอาการที่แสดงถึงความสุข ยินดี ดีใจ การยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้ใจเบิกบาน ทำให้ร่าเริง ทำให้คลายเครียดได้ ทำให้คนใกล้ชิดและคนที่ได้พบเห็นรู้สึกสบายใจ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกดี มองด้วยความเป็นมิตรไมตรี อยากเข้ามาคบหาสมาคมด้วย อยากเข้ามาใช้บริการจากเรา การฝึกยิ้มบ่อย ๆ โดยฝึกยิ้มกับกระจก เวลาพูดให้มองกระจกไปด้วยยิ้มไปเพื่อให้เกิดรอยยิ้มในน้ำเสียงแม้ไม่ได้เห็นหน้ากันก็สามารถรับรู้ได้ว่าคนพูดกำลังยิ้มอยู่

E (Enthusiasm) ความกระตือรือร้น การให้ความช่วยเหลือ เพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการ อย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ได้ดี เป็นคนรักหน้าที่การทำงานคอยอำนวยความสะดวกช่วยเหลือด้วยความกระตือรือร้นต่อการให้บริการคนอื่น

R (Rapidness) รวดเร็วและมีคุณภาพ ความรวดเร็วของการให้บริการ ยุคนี้ทุกอย่างต้องรีบเร่งแข่งขันกัน จากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการได้รวดเร็วทันใจกว่าย่อมเป็นที่ประทับใจ เพราะจะได้ไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาคุ้มค่าในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ สามารถทำงานได้หลายอย่าง สามารถเพิ่มปริมาณ และคุณภาพของงานได้

V (Value) มูลค่า ไม่ว่าจะทำอะไรต้องคำนึงถึงมูลค่าเพิ่มด้วย ทำอย่างไรให้บริการของเราเกิดคุณค่าสูงสุด ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด และปรารถนาจะกลับมาใช้บริการอีก และจะทำอย่างไรจึงจะปรับเปลี่ยนให้งานในส่วนของเราให้มีคุณค่าเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ การบริการที่สร้างความพึงพอใจ จะต้องมาจากความตั้งใจของผู้ให้บริการ การบริการจึงจะมีคุณภาพ และจะเป็นการสร้างมูลค่าของงานนั้นอีกด้วย

I (Impression) ทำช่วงเวลาแรกพบให้น่าประทับใจมากที่สุด ดูแลในเรื่องบุคลิก การแต่งกายให้สะอาด สุภาพ ถูกกาลเทศะ ดูดีในภาพรวมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจตั้งแต่แรกพบเกิดภาพสะท้อนที่ดีต่อผู้ให้บริการและองค์กร การให้บริการที่ดีจะสะท้อนถึงความสำเร็จเป็นภาพความประทับใจของผู้มารับบริการ เกิดความพึงพอใจ เกิดการบอกต่อกันไปเรื่อย ๆ ถึงความประทับใจที่ได้รับนั้น

C (Courtesy) ความสุภาพอ่อนโยน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยการเริ่มต้นทักทาย ผู้มาติดต่อด้วยการซักถามด้วยภาษาสุภาพ แสดงความกระตือรือร้นและเป็นมิตร ทำให้ผู้ที่พบเห็นหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยรู้สึกประทับใจในความอ่อนน้อมถ่อมตน สำหรับคนไทยการยกมือไหว้เป็นมารยาทอันงดงามที่จะทำให้ผู้ใหญ่อเกิดความรักใคร่เอ็นดู

E (Endurance) ความอดทน จำเป็นมากสำหรับงานบริการ เพราะลูกค้ามีหลากหลายรูปแบบ บางคนมาแบบอารมณ์ร้อน เราก็ต้องรู้จักควบคุมอารมณ์ น้ำเสียง หรือการพูดจา จึงควรระมัดระวัง จะช่วยผ่อนหนักให้เป็นเบาได้ ความอดทนเพื่อการให้บริการที่ดี จะเป็นไปด้วยบรรยากาศที่ดี ไม่มีการต่อว่าหรือใช้ถ้อยคำรุนแรงต่อผู้มารับบริการ อันจะก่อให้เกิดผลกระทบตามมาในสิ่งที่ไม่ดี จะเห็นได้ว่าคุณสมบัติของ Service Mind ที่กล่าวมานี้ คือ หัวใจของงานบริการผู้ให้บริการต้องมีความเชื่อในสิ่งที่ถูกต้องดีงาม มีความสุข และรักในงานบริการ ให้การบริการที่ดีที่สุด การยืนยันและยอมรับคำแนะนำด้วยความเต็มใจ การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการทุกคนถือว่าเป็นคนพิเศษ ปลุกจิตสำนึกด้านความมีจิตบริการ อุทิศตนให้กับงานบริการด้วยหัวใจทุ่มเทอย่างเต็มที่แก่ผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีจะทำให้เกิดความประทับใจ สร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการทำให้องค์กรได้รับความรักดีจากผู้รับบริการอย่างมั่นคงไม่เปลี่ยนแปลง มานิตา ชูช่วย (2561)

การบริการ (Service) เป็นคำที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ นับตั้งแต่ที่มนุษย์ได้มีการเริ่มเข้ามาอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม มีการช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกัน มีการจัดวางระบบงาน แบ่งภาระหน้าที่ และตำแหน่งต่าง ๆ กันไป จะเห็นได้ว่าการช่วยเหลือดูแลซึ่งกันและกันทำให้เกิดบทบาทของการเป็นผู้ให้ และการเป็นผู้รับบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของสมาชิกผู้รับบริการให้เกิดความพอใจ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงหลักการของจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์ (2546) โดยที่ผู้ให้บริการจะต้องให้บริการด้วยความเต็มใจในการบริการ มีจิตใจรักในการให้บริการ ต้องทำงานโดยมีใจรักจะแสดงออกมาทางกาย วาจา และจิตใจ โดยในการทำงานนั้น จะต้องทำด้วยอารมณ์รื่นเริง มีความยิ้มแย้ม แจ่มใส และควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ปฏิบัติด้วยความสุภาพกับผู้มารับบริการ จึงจะเห็นได้ว่า การให้ความสำคัญในเรื่องการจัดระบบการให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในลำดับต้น ๆ ในการบริหารงานควรมีประสิทธิภาพ การให้บริการทุกครั้งที่มีผู้มารับบริการและองค์กรควรมีจิตสำนึกในการบริการ (Service Mind) และมีทักษะการบริการที่เป็นเลิศ (Excellent Service

Behavior) ตรีเพ็ชร อำเภอเมือง (2553) จากการให้ความสำคัญของการบริการนั้น ไม่ว่าจะเป็นสายงานหรืออาชีพใด ตำแหน่งงานใดก็ตามแต่ จิตสำนึกในการบริการคือ หัวใจของการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสายอาชีพที่ต้องให้บริการผู้อื่น ที่ต้องให้ความตระหนักเป็นอย่างมากในการให้บริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ งานบริการด้านสาธารณสุข ก็ถือได้ว่าเป็นงานบริการด้านสุขภาพและงานทางด้านการดูแลผู้คน ไม่ว่าจะเป็นแพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล หรือตำแหน่งงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่างก็ต้องให้การบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการ โดยให้ถือเป็นหัวใจของการทำงาน เพื่อให้บุคลากรทุกคนเกิดความเข้าใจอย่างแท้จริง และการตระหนักรู้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการฝึกอบรมบุคลากรให้มีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะทางด้านจิตสำนึกการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาเพิ่มคุณค่าในการให้บริการ มีทัศนคติที่ดีต่องานมีกิริยามารยาทที่สุภาพอ่อนโยน ใช้ระดับของภาษาที่เหมาะสมกับกาลเทศะ การใช้น้ำเสียงที่สุภาพ มีแววตาที่อ่อนโยน มีท่าทางที่นุ่มนวล ไม่แข็งกระด้าง มีการแสดงอย่างเป็นมิตร ไม่ก้าวร้าว มีรอยยิ้ม ในระหว่างที่ให้บริการ ไม่มีสีหน้าบึ้งตึง ไม่ทำหน้าหงิกหน้างอ มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง ไม่ซัดซัดไอ้เอ๋ กระปรี้กระเปร่า ไม่มัวง่วงเหงาหาวนอน มีความสามารถควบคุมอารมณ์ได้อย่างดี เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีสติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น และแรงจูงใจในการทำงาน มีความก้าวหน้าในหน้าที่ สร้างรายได้ที่มั่นคง มีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ดี การแต่งกายที่ดูดีเหมาะสมกับสถานการณ์ มีปฏิสัมพันธ์เชิงบวกกับผู้รับบริการ ได้รับการยอมรับนับถือเป็นอย่างดีกับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ ดังนี้ ราชบัณฑิตยสถาน (2546)

- S = Service Mind คือ การมีใจให้บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ
- E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ
- R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ
- V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้
- I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ
- C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด
- E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉย ๆ ร้อนรน จุกจิก จู้จี้ขี้น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน
- S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคน โดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ

“การบริการ” จึงหมายถึง งานที่ปฏิบัติรับใช้ หรือ งานที่ให้ความสะดวกต่าง ๆ ดังนั้น เพื่อคุณภาพและคุณค่าในงานบริการ บุคลากรทุกฝ่ายจะต้องให้ความร่วมมือกันเพื่อทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้ปฏิบัติงานในด้านการให้บริการจึงต้องตระหนักถึงจุดมุ่งหมายขององค์กรเป็นหลัก

ให้ความสำคัญต่อการบริการที่ดี ส่งมอบบริการด้วยความจริงใจ เพื่อจะได้รับผลประโยชน์ทั้งสองฝ่าย เมื่อผู้ใช้บริการพอใจองค์กรก็อยู่รอด (Win-win Strategy) ด้วยในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรการจัดการบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ที่ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาผลิตบุคลากร ผู้ซึ่งจะกลายเป็นส่วนหนึ่งในบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน จึงเล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาจิตสำนึกการบริการและความจำเป็นที่จะต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นมุ่งเน้นให้เกิดจิตสำนึกในการบริการที่สูงเพิ่มมากขึ้น ช่วยพัฒนาขีดความสามารถทางด้านการให้บริการอย่างมืออาชีพและมีทักษะการบริการที่เป็นเลิศ ให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น

แนวคิดเรื่องการเรียนรู้แบบบริการสังคม

มหาวิทยาลัยหลายแห่งได้ปรับการเรียนการสอนที่เน้นเนื้อหาผ่านการบรรยายในห้องเรียนไปเป็นการเรียนรู้แบบการบริการสังคม หรือการรับใช้สังคม ซึ่งเป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญวิธีหนึ่ง เป็นการผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ในห้องเรียนกับการเรียนรู้ที่ได้จากการออกไปบริการชุมชน เน้นการวิเคราะห์ชุมชน การสร้างจิตสำนึกสาธารณะ และรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งเป็นไปตามปรัชญาการศึกษาในกลุ่มที่เชื่อว่าการศึกษาคือต้องเชื่อมโยงกับสังคม ช่วยให้ผู้เรียนมีความรับผิดชอบและมีความสำนึกในการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อสังคม จึงต้องเตรียมผู้เรียนให้พร้อมที่จะเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม การเรียนรู้โดยการบริการสังคมจึงเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจเนื่องจากการเรียนการสอนด้วยการบริการสังคมเป็นการเรียนรู้ที่มุ่งปลูกฝังความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์และความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม ชีรวัดน์ นิเจนตร (2561) การเรียนการสอนในลักษณะนี้เรียกชื่อกันหลายแบบแล้วแต่จุดเน้นที่ต้องการ นักวิชาการบางกลุ่มเรียกว่า การเรียนรู้ที่ใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community-based learning) สำหรับ Butin (2010) อธิบายความหมายของการเรียนรู้คือการบริการสังคมในลักษณะเดียวกันกับ Iverson & James (2010) ว่าเป็นการเรียนการสอนที่จะช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจความเป็นมนุษย์ได้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำมาปฏิบัติแล้วยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อตัวผู้เรียนเป็นการจัดกิจกรรมการเรียนที่เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ปรับเปลี่ยนบทบาทของตนเองในด้านการให้บริการทั้งวิชาการและวิชาชีพพร้อมกับวิชาความเป็นคน การนำองค์ความรู้จากประสบการณ์ในการบริการสังคมมาพัฒนาตนเอง นำแนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สะท้อนแนวคิดเจตนาธรรมจากการเข้าร่วมในการจัดการเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมทั้งโดยตรงและทางอ้อม เกื้อหนุนการใช้ชีวิตในสังคมประชาธิปไตยสร้างสมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม มีความรับผิดชอบต่อสังคม มองเห็นว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของสังคม และแสดงออกด้วยการทำกิจกรรมบริการชุมชน (Community Service) เพื่อตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาของสังคม ชีรวัดน์ นิเจนตร (2561)

การเรียนรู้แบบบริการสังคมผ่านรายวิชาจะเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ฝึกฝนและพัฒนาตนเองทั้งด้านวิชาการ วิชาชีพ และจิตสาธารณะ เพื่อนำไปสู่ความเป็นบุคลากรมืออาชีพที่มีคุณภาพพร้อมที่จะออกไปทำงาน ตลอดจนสามารถนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกฝนในกระบวนการผลิตบัณฑิต ไปปรับใช้ให้เข้ากับบริบทการทำงานร่วมกับหน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ ภายใต้การปลูกฝังความรู้ ความคิด และจิตใจที่ดีงาม เพื่อที่จะได้เติบโตขึ้นเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพโดยมีความเข้าใจบทบาทของตนเองอย่างแท้จริง ชนารักษ์ เวชสวัสดิ์ (2564) อธิบายถึงการเรียนรู้

ในยุคเปลี่ยนผ่านในศตวรรษที่ 21 ว่ากระบวนการเรียนการสอนต้องมีการเปลี่ยนแปลงการจัดการศึกษาต้องยึดหลักผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นความรู้ คุณธรรม กระบวนการเรียนรู้ และบูรณาการตามความเหมาะสมของแต่ละระดับการศึกษา เปิดโอกาสให้ผู้เรียนทุกคนได้แสวงหาความรู้และแสดงศักยภาพของตนเองตามวิถีทางที่เหมาะสม สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ตามธรรมชาติ ทั้งความรู้เรื่องเกี่ยวกับตนเอง และความสัมพันธ์ของตนเองกับสังคม

ความหมายของการเรียนรู้แบบบริการสังคม

ปราณี อัครภูษิตกุล (2563) ให้คำจำกัดความว่า การเรียนรู้แบบบริการสังคม เป็นการเรียนรู้เชิงประสบการณ์จริงอย่างมีเป้าหมาย มีการออกแบบโครงงานบริการที่เชื่อมโยงกับเนื้อหาในรายวิชาที่ศึกษา การประเมินโครงงานเป็นระยะ นักศึกษา ชุมชน ผู้สอน และผู้เกี่ยวข้องต่างก็ได้เรียนรู้และได้รับประโยชน์จากโครงงานบริการสังคม

ทฤษฎีการเรียนรู้ที่สนับสนุนการเรียนรู้แบบบริการสังคม

การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม มีทฤษฎีการเรียนรู้ที่สำคัญสนับสนุนอยู่ 3 ทฤษฎี คือ ทฤษฎีที่ 1 ประสบการณ์จากการเรียนรู้ (Learning experience) เพราะว่า การเรียนรู้แบบบริการสังคมมีความเกี่ยวข้องกับแนวทาง “ประชาธิปไตยเป็นวิถีชีวิต” และ “ประสบการณ์จากการเรียนรู้” จากผลงานของดิวี่ “ประชาธิปไตยและการศึกษา” ยังคงถูกมองว่าเป็นแรงบันดาลใจสำหรับแนวคิดเรื่องการเรียนรู้แบบบริการสังคม เน้นย้ำถึงความสำคัญของการผสมผสานการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยที่มีการมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม

ทฤษฎีที่ 2 การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ ของโคลบ (Kolb's experiential learning) เป็นกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะและเจตคติ โดยการดึงเอาประสบการณ์เดิมแล้วกระตุ้นให้สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น ๆ ออกมาเพื่อเป็นความรู้ใหม่ขึ้นมา การที่จะนำทฤษฎีนี้ไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้จำเป็นต้องผ่านวงจรทั้ง 4 ขั้น ได้แก่ การประสบการณ์ หรือสถานการณ์ใหม่ (Concrete experience) เป็นการสะท้อนทบทวนให้เกิดการตกผลึกความคิด ความรู้สึก และอารมณ์ โดยใช้วิธีการตั้งคำถาม (Reflective observation of the new experience) เน้นอนว่าการสะท้อนมักก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ หรือแนวคิดเชิงนามธรรมที่มีอยู่ หมายความว่าผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์ของตนเองแล้ว (Abstract conceptualization) การเรียนรู้จะไม่จบลงเพียงแค่การได้แนวคิดใหม่ ผู้เรียนจะได้ลองใช้ความคิดกับบริบทรอบตัวของตัวเอง เพื่อดูว่าเกิดอะไรขึ้น (Active experimentation)

ทฤษฎีที่ 3 การเรียนรู้ทางสังคม (Social learning) การเรียนรู้ทางสังคมมุ่งเน้นไปที่กิจกรรมทางสังคมที่นักศึกษาได้ทำงานอาสาสมัคร สถาบันทางสังคมที่เป็นประโยชน์ต่อเมือง/ชุมชนและสังคมในทางตรงกันข้ามกับการเรียนรู้แบบบริการสังคมไม่ได้นำไปใช้เฉพาะด้านสังคมเท่านั้น ยังมีผลต่อกิจกรรมด้านอื่น เช่น สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ การเมือง ฯลฯ การเรียนรู้แบบบริการสังคมเป็นประโยชน์ต่อสังคม และนักศึกษาด้วย เพราะพวกเขาประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ และบรรลุเป้าหมายผ่านกระบวนการเรียนรู้แบบบริการสังคมและการนำไปใช้ (สุธน วงศ์แดง, 2564)

แนวทางการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม

การเรียนการสอนแบบบริการสังคม (Service Learning) เป็นรูปแบบการเรียนรู้เชิงรุกที่หลายประเทศในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วให้ความสำคัญกับการพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดจิตสำนึกในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมผ่านกระบวนการเรียนรู้ นับเป็นวิธีการสอนที่ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองจากการเข้าไปมีส่วนร่วมโดยตรงในการให้บริการแก่สาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน โดยเป้าหมายของการเรียนรู้แบบบริการสังคมนั้นเป็นประโยชน์ทั้งต่อผู้เรียนและสังคม กล่าวคือ ผู้เรียนจะได้เรียนรู้และพัฒนาความสามารถในเชิงวิชาการ อารมณ์ และสังคมควบคู่กันไป ขณะที่ชุมชนหรือสังคมก็จะได้รับประโยชน์จากการที่ผู้เรียนเข้าไปให้บริการในลักษณะต่าง ๆ นับเป็นการสร้างบรรยากาศที่กระตุ้นให้ผู้เรียนมองเห็นปัญหาหรือสิ่งที่ชุมชนต้องการ จากนั้นจัดการออกแบบกิจกรรมไม่ว่าจะเป็นการกำหนดเป้าหมาย ระยะเวลาในการดำเนินการ จัดเตรียมอุปกรณ์ การลงมือปฏิบัติ การประเมินการให้บริการ และการสะท้อนความคิดหลังการปฏิบัติงาน สิ่งสำคัญที่สุดที่จะต้องคำนึงถึงก็คือ กิจกรรมที่เลือกปฏิบัติควรเอื้อต่อการนำความรู้ที่เรียนมาใช้ประโยชน์ และสังคมต้องได้ประโยชน์ รวมถึงเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ใช้ประสบการณ์โดยอาศัยบูรณาการทางวิชาการกับการบริการสังคม ที่มาจากความต้องการและปัญหาของชุมชน ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับหลักสูตรในรายวิชาและโครงการหรือกิจกรรม ซึ่งต้องได้รับการวัดและประเมินผลทั้งด้านวิชาการและบริการสังคม (กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ และพรปภัสสร ปริญญาญกุล, 2564)

การประยุกต์ใช้การเรียนรู้แบบบริการสังคม

การเรียนการสอนแบบบริการสังคม (Service Learning) คือ การเรียนรู้ด้วยการลงมือทำ มีการผสมผสานกรอบการเรียนรู้ 3 ด้าน ได้แก่ 1) การศึกษาด้านวิชาการ 2) การศึกษาเรื่องความเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizenship) และ 3) การใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นฐานในการเรียนรู้ (Problem Based Learning) จากแนวความคิดที่นำมาสู่การปฏิบัติข้างต้นสามารถนำรูปแบบไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในรายวิชาที่มีเป้าหมายในการพัฒนานักศึกษาได้ จะเห็นว่าหากทั้ง 3 ฝ่าย คือ นักศึกษา ผู้สอน และชุมชน มีความร่วมมือในการจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม จะสามารถพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ ได้แก่ มีความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจ ตัดสินใจอย่างลึกซึ้ง โดยผ่านการปฏิบัติจริง สามารถแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนได้ มีทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและเครือข่าย ทักษะการสื่อสาร ทักษะการใช้เทคโนโลยี และทักษะความเป็นผู้นำ มีวินัย รวมถึงมีจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสาธารณะ และมีความรับผิดชอบต่อปัญหาของส่วนรวมได้ (ธนิษฐา ณ สุนทร, 2561)

ขั้นตอนการเรียนการสอน

การเรียนรู้แบบบริการสังคม มีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจนเกี่ยวกับการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของพลเมือง โดยมีขั้นตอนการเรียนการสอนตามลำดับ ดังนี้

1. การสะท้อนคิดก่อนการเรียนการสอน (Pre-reflection) เป็นขั้นตอนที่ให้นักศึกษาช่วยกันระดมความคิดเกี่ยวกับวิธีที่จะช่วยชุมชนหรือท้องถิ่นของตน โดยศึกษาข้อมูลสารสนเทศจาก

การอ่านข่าวและบทความเกี่ยวกับเหตุการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งประเด็นที่น่าสนใจทั้งในระดับท้องถิ่นของตนและระดับสากล นอกจากนี้ มีการตรวจสอบโครงการที่เคยมีในอดีตและคาดการณ์ผลของโครงการที่จะดำเนินการเพื่อสร้างความเข้าใจเรื่องปัจเจกบุคคล ตำแหน่งที่ตั้ง และอัตลักษณ์ของชุมชนซึ่งเป็นการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น

2. ภาคนทฤษฎี (Theory) เป็นการสอนทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเพื่อบริการชุมชน เทคนิคการค้นหาและรวบรวมสารสนเทศอย่างเหมาะสมกับบริบทของปัญหา ได้แก่ การสำรวจข้อมูลออนไลน์ การสรุปผลและนำเสนอผลการค้นพบ ด้วยแผนสถิติ แผนภูมิภาพกราฟิก และสื่อมัลติมีเดียอื่น ๆ ให้น่าสนใจ

3. ภาคนปฏิบัติ (Action) เป็นการลงมือทำโครงการกิจกรรมให้บริการชุมชนในหลากหลายรูปแบบตามความเหมาะสมกับชุมชน การสนทนาหรือการถกเถียงกับคนในชุมชนและผู้เกี่ยวข้อง การออกแบบโปสเตอร์ จดหมายข่าว วรรณคดี พัฒนา เว็บไซต์ การเดินรณรงค์บนท้องถนน เพื่อประชาสัมพันธ์โครงการกิจกรรม การนำเสนอผลการค้นพบแก่สถาบันการศึกษาของตน สถาบันการศึกษาอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือมีความร่วมมือกัน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก

4. การสะท้อนคิดหลังการเรียนการสอน (Reflection) เป็นกระบวนการคิดพิจารณาเพื่อทบทวนเกี่ยวกับการดำเนินโครงการทั้งระบบ ตั้งแต่ก่อนทำโครงการ ขณะที่ทำโครงการ และหลังจากที่โครงการเสร็จแล้ว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้เกิดความเข้าใจต่อตนเองและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น สามารถนำความรู้ความเข้าใจที่เกิดขึ้นไปใช้ประโยชน์กับชีวิตในอนาคตได้ โดยประเด็นหลักที่ต้องให้นักศึกษาคิดทบทวนสิ่งที่พวกเขาได้รับจากการทำโครงการการเรียนการสอนแบบการบริการสังคม ได้แก่ 4.1) นักศึกษาได้เรียนรู้อะไรเกี่ยวกับโครงการที่ทำ 4.2) นักศึกษาได้เรียนรู้อะไรเกี่ยวกับตนเองบ้าง 4.3) เมื่อโครงการเสร็จสิ้นนักศึกษาเห็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นอย่างไรบ้าง (ปราณี อัครภูษิตกุล, 2563)

การพัฒนาผู้เรียนให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 6 กล่าวถึงการจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และแนวทางในการจัดการศึกษาตามมาตรา 22 การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่า ผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษาต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มศักยภาพ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545)

สภาเศรษฐกิจโลก หรือ World Economic Forum (WEF) ได้จัดทำรายงาน Future of Jobs Report 2020 ระบุว่า มี 10 ตำแหน่งงานใหม่กำลังเป็นที่ต้องการ (เป็นแรงงานที่มีทักษะใหม่) ธุรกิจต้องการคนทำงานมากขึ้น แต่เป็นตำแหน่งงานใหม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น

คุณสมบัติ 10 ประการ สำหรับคนทำงานในปี ค.ศ. 2025 มีดังนี้

1. การคิดเชิงวิเคราะห์ และการสร้างนวัตกรรม
2. การเรียนรู้อย่างมีส่วนร่วม และมีกลยุทธ์การเรียนรู้

3. ความสามารถในการแก้ปัญหาซับซ้อน
4. การคิดและวิเคราะห์เชิงวิพากษ์มีวิจารณ์ญาณ
5. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นต้นฉบับ ไม่ซ้ำใคร
6. ความเป็นผู้นำ และการมีอิทธิพลต่อสังคม
7. ความสามารถในการใช้ ควบคุมดูแลเทคโนโลยี
8. ความสามารถในการออกแบบเทคโนโลยี และเขียนโปรแกรม
9. การจัดการความเครียด ยืดหยุ่น และรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ
10. การให้เหตุผล การแก้ปัญหา และการระดมแนวคิด

จากรายงานของ World Economic Forum (2020) พบว่า การทำงานมีทักษะสำคัญหลายประการที่บุคคลจำเป็นต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการทางด้านแรงงาน เพื่อให้ตัวเองสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้

การเรียนรู้แบบบริการสังคมเชื่อมโยงคนบนพื้นฐานความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอย่างผสมกลมกลืน โดยยึดแนวคิดที่ว่าความรู้คู่บริการช่วยสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้อย่างมีคุณค่าและมีความหมาย ผู้เรียนได้เรียนรู้หลักการและทฤษฎีในชั้นเรียน พร้อมกับการฝึกทักษะการเรียนรู้นอกชั้นเรียน ผ่านกระบวนการจัดการเรียนรู้จากกิจกรรมในชั้นเรียน ผู้เรียนมีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมระดับหลักสูตร คณะ และ มหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงกล่าวได้ว่า การเรียนรู้โดยการบริการสังคมเป็นการเรียนการสอนที่สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษายุคเปลี่ยนผ่านได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังช่วยหล่อหลอมให้นักศึกษาเกิดความคิดและมุมมองของจิตสำนึกในการบริการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความเป็นความเป็นมืออาชีพ และเป็นบุคลากรที่เหมาะสมในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีคุณภาพ

ดังนั้น การเตรียมนักศึกษาให้มีความพร้อมเข้าสู่การทำงานในยุคเปลี่ยนผ่านจึงต้องบูรณาการความรู้สู่การปฏิบัติ เรียนรู้จากปัญหา แก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ จัดทำโครงการที่เน้นการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายและสะท้อนสิ่งที่เรียนรู้อย่างเป็นระบบ การเรียนรู้แบบบริการสังคม (Service learning) เป็นแนวคิดหนึ่งที่อิงการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ หล่อหลอมความเป็นมืออาชีพในการทำงานให้กับนักศึกษาได้อย่างรอบด้านทั้งความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ได้ ปราณี อัครภูษิตกุล (2563)

การประเมินผลการเรียนการสอนแบบบริการสังคม (Assessing service learning)

ปราณี อัครภูษิตกุล (2563) กล่าวว่า ในการประเมินผลต้องประเมินโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหลายฝ่าย ดังนี้

1. การประเมินตนเองของนักศึกษาว่า นักศึกษาได้ประโยชน์อะไรบ้างจากการทำโครงการงาน ตั้งแต่เริ่มคิดและออกแบบโครงการงาน จวบจนการดำเนินโครงการงานเสร็จสิ้น
2. การประเมินโครงการงานโดยคนในชุมชนที่นักศึกษาไปทำกิจกรรมด้วยคนในชุมชนสามารถประเมินนักศึกษา วิพากษ์โครงการงานเพื่อการพัฒนาอย่างรอบด้านต่อไปในอนาคต
3. การประเมินโดยผู้สอน ได้แก่ การเขียนโครงการงาน การประเมินเนื้อหาของโครงการงาน ตลอดจนการนำเสนอผลสรุป โครงการงานด้วยวาจา และการใช้สื่อต่าง ๆ

บทสรุป

การเรียนรู้แบบบริการสังคมเชื่อมโยงคนบนพื้นฐานความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ อย่างผสมกลมกลืน โดยยึดแนวคิดที่ว่าความรู้คู่บริการ จะช่วยสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ที่มีคุณค่า และความหมาย ผู้เรียนได้เรียนรู้หลักการและทฤษฎีที่ลุ่มลึกในชั้นเรียนย่อมต้องการทักษะการเรียนรู้ ที่จำเป็นนอกชั้นเรียนผ่านกระบวนการจัดการเรียนรู้จากห้องเรียนชุมชน ผู้เรียนมีส่วนรับผิดชอบ ต่อสังคม ในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม นักศึกษาเป็นกลไกและองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อน สังคมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน จึงกล่าวได้ว่า การเรียนรู้แบบบริการสังคมเป็นการเรียนการสอน ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการศึกษายุคเปลี่ยนผ่านได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังช่วยหล่อหลอมให้นักศึกษา เกิดความคิดและมุมมองของจิตสำนึกในการบริการ เพื่อพัฒนาสมรรถนะด้านจิตบริการให้เกิดขึ้น เพราะคุณภาพบริการที่ดีเกิดขึ้นจากการมีจิตสำนึกที่ดีต่อการให้บริการ ทั้งยังส่งผลต่อตัวผู้ให้บริการ สร้างความพึงพอใจและทำให้องค์กรได้รับความภาคภูมิใจจากผู้รับบริการ ดังนั้น เมื่อนักศึกษาเข้าไปทำงาน ก็สามารถปรับใช้เพื่อตอบสนองความต้องการให้กับผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ตระหนักถึง การพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีคือนักการจัดการมืออาชีพ และเป็นทรัพยากรสำคัญ ในศตวรรษที่ 21 ได้อย่างมีคุณภาพ

เอกสารอ้างอิง

- กุลธิดา ธรรมวิวัฒน์ และพรปภัสสร ปริญญาญกุล. (2564). การสังเคราะห์ผลการพัฒนาสื่อประสม และกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมแก่เยาวชนในชุมชนใต้สะพานผ่าน การเรียนรู้ด้วยการบริการสังคมโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน. *วารสารนวัตกรรมการเรียนรู้และเทคโนโลยี*. 1(2): 23 - 32.
- ชนารักษ์ เวชสวัสดิ์. (2564). การเรียนรู้โดยการบริการสังคมกับการพัฒนานักศึกษาวิชาชีพครู. *วารสารการบริหารและนิเทศการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. 12(2): 7 - 15.
- จิรวัดณ์ นิเจนตร. (2561). การเรียนรู้ด้วยการบริการสังคม: ทางเลือกหนึ่งในการรับใช้สังคมของ มหาวิทยาลัย. *วารสารราชภัฏสุราษฎร์ธานี*. 5(1): 1 - 32.
- ตรีเพชร อ่ำเมือง. (2553). *คู่มือ-เทคนิคการให้บริการด้วยใจ*. ในรายงานเลขานุการกิจและสภา คณาจารย์กองบริการทั่วไป. สำนักงานคณบดีมหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทิศทางของมหาวิทยาลัยสวนดุสิต: *จีวแต่แจ้ว พ.ศ. 2563 - 2567*. (2563). [ออนไลน์], เข้าถึงได้ จาก: <https://www.dusit.ac.th/home/2020/839933.html>. (2565, 5 ธันวาคม).
- ธนีนาฏ ณ สุนทร (2561). "USC-Service Learning Model: สู่การพัฒนานักศึกษาในยุค Thailand 4.0". *วารสารครุศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. 46(3): 325 - 344.
- ปราณี อัสวภูษิตกุล. (2563). การเรียนการสอนโดยการบริการสังคม ในหลักสูตรบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์. *วารสารบรรณศาสตร์ มศว*. 12(1): 98 - 111.
- พิมพ์ณัฐ วัฒนสุคนธ์. (2562). *ภาพลักษณ์ขององค์กรและความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อ จิตบริการของพนักงานกรณีศึกษา พัทยา ดอลฟิน เวสต์*. การประชุมวิชาการเสนอ ผลงานวิจัยระดับชาติ "GRADUATE SCHOOL MINI-CONFERENCE 2018".

- มานิตา ชูช่วย. (2561). **จิตบริการของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาเชิงพุทธบูรณาการ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงฆ์**. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาพุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <http://oldweb.mcu.ac.th>. (2565, 5 ธันวาคม).
- ราชบัณฑิตยสถาน. **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. (2546)**. กรุงเทพฯ: บริษัทนานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์ จำกัด.
- รุ่งโรจน์ หวังชม. (2563). การสังเคราะห์รูปแบบการเรียนรู้แบบบริการสังคม เพื่อส่งเสริมจิตสาธารณะของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. **วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร.** 9(1): 95 - 107.
- วัชรภรณ์ สุริยาภรณ์. (2546). **ธุรกิจยุคใหม่**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สิทธิพร วงศ์ศิริ. (2564). ผลของการใช้ชุดกิจกรรมแนะแนวเพื่อพัฒนาจิตสำนึกการให้บริการของนักเรียนโรงเรียนเดอะแคร์การบริบาลจังหวัดอุบลราชธานี. **วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์**. 8(11): 152 - 162.
- สุภาพร จตุรภัทร และคณะ. (2561). คุณลักษณะ Soft Skills ที่เป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในยุคประเทศไทย 4.0. **วารสาร มจร. อุบลปริทรรศน์**. 3(1): 62 - 80.
- สุธน วงศ์แดง. (2564). การจัดการเรียนรู้แบบบริการสังคม: การพัฒนานักศึกษาวิชาชีพครูมหาวิทยาลัยราชภัฏสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน. **วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ**. 12(2): 12 - 27.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545). **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545**. กรุงเทพฯ: พรินทวาทกราฟฟิค.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2560). **แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579**. [ออนไลน์], เข้าถึงได้จาก: <https://www.lampang.go.th/public60/EducationPlan2.pdf> (2562, 1 พฤษภาคม).
- อนงค์นาถ ทนชัย. (2563). การใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้เชิงรุกเพื่อพัฒนาทักษะการนำเสนอของนักศึกษาในรายวิชาการนำเสนอผลงานทางธุรกิจ. **วารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**. 7(1): 48 - 63.
- อารยา มั่นตราภรณ์. (2562). บุพปัจจัยของพฤติกรรมจิตบริการตามการรับรู้ตนเองของนักศึกษาพยาบาลตามหลักการ SERVICE MIND. **วารสารวิจัยและนวัตกรรมทางสุขภาพ**. 2(1): 229 - 237.
- Butin, D. W. (2010). **Service Learning in Theory and Practice: the Future of Community Engagement in Higher Education**. New York: Palgrave Macmillan.
- Iverson, S. V. & James, J. H. (2010). "Becoming "Effective" Citizens? Change-Oriented Service in a Teacher Education Program". in *Innovative Higher Education*.
- World Economic Forum. (2020). **The future of jobs report 2020**. Retrieved from Geneva.