

## การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน The Development of Learning Activities to Enhance Reflective Thinking Using Reflective Journal Writing

- ◆ ชนิตรีปิยา แสงเย็นพันธุ์  
นิสิตหลักสูตรปริญญาเอก สาขาการศึกษาจากระบบเพื่อพัฒนาสังคม คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
Chanitpiya Sangyenphan  
Ph.D. Student, (Non-formal Education for Social Development),  
Faculty of Education, Kasetsart University, E-mail: chanitpiyas@gmail.com
- ◆ ชัยฤทธิ์ โภธิสุวรรณ  
รองศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
Chairit Photisuvan  
Associate Professor, Ph. D., Department of Vocational Education,  
Faculty of Education, Kasetsart University, E-mail: feducrp@ku.ac.th
- ◆ ปิยะพงษ์ ไสยโสภณ  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช  
Piyapong Saisophon  
Assistant Professor, Ed. D., School of Educational Studies,  
Sukhothai Thammathirat Open University, E-mail: saisophon2503@gmail.com

Received: August 10, 2018; Revised: August 22, 2018; Accepted: August 23, 2018

---

### Abstract

The purpose of this experimental research was to develop learning activities to enhance reflective thinking by using reflective journal writing. The type of experimental research is quasi-experimental. This learning activities is applied to the experimental group and the pretest-posttest are carried out on both groups to compare the change of reflective thinking and to assess the satisfaction of participants in learning activities. The research sample consisted of 40 full time Bangkok Airways Reservation & Ticketing staffs in Thailand by voluntary selection are assigned to the experimental group and control group 20 staffs in each group. The learning activities are consisted of three learning processes that are reflective learning, reflective practice by using Gibbs' reflection cycle and sharing. The data gathering instruments consisted of lesson

plan of reflective learning activities, thinking questionnaire and learning activities evaluation form. The quantitative data were analyzed by arithmetic mean, standard deviation and t-test combined with qualitative data analysis. The result of the study revealed that the learning activities have an effect on reflective thinking enhancement. Research findings showed that 1) the mean of score of reflective thinking of experimental group were higher than those before the experiment at a .01 level of significance. 2) the mean of score reflective thinking of experimental group after the experiment were higher than control group at a .01 level of significance. 3) participants were highly satisfied with overall of learning activities.

**Keywords:** Learning Activities, Reflective Thinking, Reflective Journal Writing

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลองโดยใช้แบบแผนการทดลองแบบกึ่งการทดลอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยนี้เป็นพนักงานส่วนสำรองที่นั่งและบัตรโดยสารสายการบินบางกอกแอร์เวย์สที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำและปฏิบัติงาน ณ สำนักงานชายภายในประเทศไทยที่อาสาสมัครเข้าร่วมการวิจัยจำนวน 40 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมกลุ่มละ 20 คน โดยก่อนเริ่มการทดลองทั้งสองกลุ่มจะทำการตอบแบบสอบถามลักษณะการคิด จากนั้นดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนกับกลุ่มทดลอง 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 เรียนรู้และสะท้อนการเรียนรู้ ขั้นที่ 2 ฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิดตามแนวทางวงจรการสะท้อนของกิบส์ และขั้นที่ 3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลังจากเสร็จสิ้นกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดกับกลุ่มทดลองแล้วทั้งสองกลุ่มจะทำการตอบแบบสอบถามลักษณะการคิดอีกครั้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน แบบสอบถามลักษณะการคิด และแบบประเมินกิจกรรมการเรียนรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) ร่วมกับการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนมีผลต่อการส่งเสริมการสะท้อนคิด ดังนี้ 1) ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของลักษณะการสะท้อนคิดแตกต่างจากก่อนเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าเฉลี่ยของการสะท้อนคิดสูงกว่าก่อนเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ 2) ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของการสะท้อนคิดแตกต่างจากกลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของการคิดแบบสะท้อนคิดสูงกว่ากลุ่มควบคุม 3) ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนมีความพึงพอใจต่อภาพรวมของกิจกรรมการเรียนรู้ที่อยู่ในระดับมาก

**คำสำคัญ :** กิจกรรมการเรียนรู้ การสะท้อนคิด บันทึกสะท้อน

## บทนำ

ปัจจุบันโลกกำลังก้าวเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 ลักษณะของโลกอนาคตจะมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ เกิดขึ้น คนที่ทำงานในศตวรรษที่ 21 จะทำงานในเชิงของเทคโนโลยี (Technical Worker) และในเชิงความรู้ (Knowledge Worker) มากขึ้น โดยใช้ความรู้ในลักษณะของการคิดพัฒนาผลผลิตและบริการใหม่ ๆ (Luankeaw, K., 2016) สำหรับแนวโน้มของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการก็เช่นเดียวกันไม่ว่าจะเป็นการโรงแรม ร้านอาหาร สายการบิน หรือกิจการที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า ที่ต้องคอยให้การช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้ความกระจ่างอย่างเอาใจเขามาใส่ใจเราโดยนึกถึงความรู้สึกของคนมาติดต่อขอรับบริการ ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่เพื่อเป้าหมายให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจอยู่ตลอดนั้น (Nuntapailoon, J., 2008) ก็ต้องสามารถปฏิบัติงานบนฐานของความรู้ และให้ความสำคัญต่อการนำความรู้มาใช้ให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อองค์กรมากขึ้น โดยการเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ที่สะสมในตัวออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าประสงค์ขององค์กร ซึ่งถือเป็นสิ่งท้าทายสำหรับองค์กรในยุคปัจจุบันและเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Malee, S., 2007) ในการปฏิบัติงานบริการลูกค้าในแต่ละวันจะพบว่า มีหลายสถานการณ์และปัญหาที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้อยู่ตลอดเวลา ซึ่งรูปแบบของสถานการณ์หรือปัญหานั้น ๆ มีทั้งแบบที่มีโครงสร้างชัดเจน (Well-structured) กล่าวคือ ปัญหาที่สามารถวางแผนและมีวิธีการในการแก้ไขปัญหาอย่างชัดเจนและแน่นอน กับปัญหาที่มีโครงสร้างไม่ชัดเจน (Ill-structured) กล่าวคือ มีรูปแบบไม่ตายตัวและไม่มีวิธีการแก้ไขที่แน่นอน (Arisophonpichet, S., 2015) อีกทั้งบางครั้งผู้ปฏิบัติงานต้องเผชิญสถานการณ์ใหม่ ๆ ซึ่งอาจไม่มีปรากฏอยู่ในตำราหรือหลักสูตรที่ได้เรียนหรือฝึกอบรมมา ทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะต้องอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมาในอดีตในการสร้างความรู้เฉพาะหน้าที่มีความเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ขณะนั้น ๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการปฏิบัติงานและให้บริการอย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่กำลังเผชิญอยู่

การที่จะเปลี่ยนประสบการณ์ที่สะสมในตัวบุคคลมาเป็นความรู้นั้นมีวิธีการหลากหลาย แต่วิธีการที่ได้รับความนิยม คือ การพัฒนาทักษะการสะท้อนคิด เนื่องจากการสะท้อนคิดเป็นวิธีที่ทำให้บุคคลได้พินิจพิจารณาไตร่ตรองสิ่งต่าง ๆ อย่างรอบคอบโดยใช้สติทบทวนและสะท้อนการกระทำของตน ช่วยให้เกิดความเข้าใจและสามารถเปลี่ยนประสบการณ์เป็นความรู้ นำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงตนเอง ปรับปรุงงานและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Klanklin. T., 2008) ดังนั้นบุคลากรในงานบริการจึงควรที่จะต้องได้รับการพัฒนาทักษะการสะท้อนคิดควบคู่ไปกับการฝึกอบรมองค์ความรู้ต่าง ๆ ที่จำเป็นในงาน ผู้วิจัยในฐานะผู้ที่อยู่ในสายงานบริการได้เล็งเห็นถึงประโยชน์ในการที่จะพัฒนารูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อที่จะช่วยในการส่งเสริมให้บุคลากรในงานอุตสาหกรรมบริการมีทักษะการสะท้อนคิด เนื่องจากการที่จะพัฒนาไปสู่การบริการที่เป็นเลิศนั้นนอกจากผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการแล้วนั้น ยังจะต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ปัญหา อาจจะต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลาย

ทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า สามารถถ่ายโอนความรู้จากสถานการณ์หนึ่งไปใช้อีกสถานการณ์หนึ่งและ  
กลั่นกรองความรู้จากประสบการณ์การทำงานไว้เป็นมรดกทางความรู้ของวิชาชีพได้ต่อไป ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจ  
สำคัญในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันในภาคการบริการ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความต้องการที่จะศึกษาผลของการใช้กิจกรรมการเรียนรู้ที่ผู้วิจัยได้  
พัฒนาขึ้นเพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนที่มีต่อการสะท้อนคิดของพนักงานที่เข้า  
ร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ และพนักงานที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การ  
เขียนบันทึกสะท้อนมีความพึงพอใจต่อกิจกรรมการเรียนรู้หรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียน  
บันทึกสะท้อนและมีวัตถุประสงค์รอง ดังนี้

1. เพื่อเปรียบเทียบผลของการใช้กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึก  
สะท้อนที่มีต่อการสะท้อนคิดของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ระหว่างก่อนและหลังการเข้าร่วม  
กิจกรรมการเรียนรู้
2. เพื่อเปรียบเทียบผลหลังการใช้กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึก  
สะท้อนที่มีต่อการสะท้อนคิดระหว่างพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้  
การเขียนบันทึกสะท้อนกับพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติเพียงอย่างเดียว
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้  
การเขียนบันทึกสะท้อน

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงานส่วนสำรองที่นั่งและออกบัตร  
โดยสารของสายการบินบางกอกแอร์เวย์สที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำและปฏิบัติงานอยู่ประจำ ณ  
สำนักงานขายภายในประเทศไทยของสายการบินบางกอกแอร์เวย์ส ในเดือนกันยายน 2560 มีจำนวนทั้งสิ้น  
102 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ คือ 1) กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริม  
การสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้พัฒนาทักษะการ  
สะท้อนคิด โดยกิจกรรมประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 เรียนรู้และสะท้อนการเรียนรู้ ซึ่งมีเนื้อหา  
เกี่ยวข้องกับการสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการสะท้อนคิด และกระบวนการสะท้อนคิด ขั้นที่ 2  
ฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิดโดยการเขียนบันทึกสะท้อนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในแต่ละวันตามแนวทางวงจร  
การสะท้อนของกิบส์ และขั้นที่ 3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ลักษณะของกิจกรรมในขั้นนี้จะเป็นการสื่อสารการ  
สะท้อนคิดโดยการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อสรุปผลที่ได้รับจากกิจกรรมการเรียนรู้ และ 2) กิจกรรมการเรียนรู้  
ตามปกติ เป็นลักษณะกิจกรรมการเรียนรู้ที่บริษัทจัดให้กับพนักงานทุกคน โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าร่วม

กิจกรรมการเรียนรู้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามเนื้อหาสาระที่บริษัทกำหนด ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบของการฝึกอบรมในชั้นเรียน การฝึกปฏิบัติงาน การสอนงาน พี่เลี้ยงสอนงาน และการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน สำหรับตัวแปรตาม คือ ลักษณะการคิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ ลักษณะการคิดแบบปฏิบัติเป็นนิสัย ความเข้าใจ การสะท้อนคิด และการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ

ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนตั้งแต่ขั้นตอนแรกจนถึงขั้นตอนสุดท้าย คือ 6 สัปดาห์

### นิยามคำศัพท์เฉพาะ

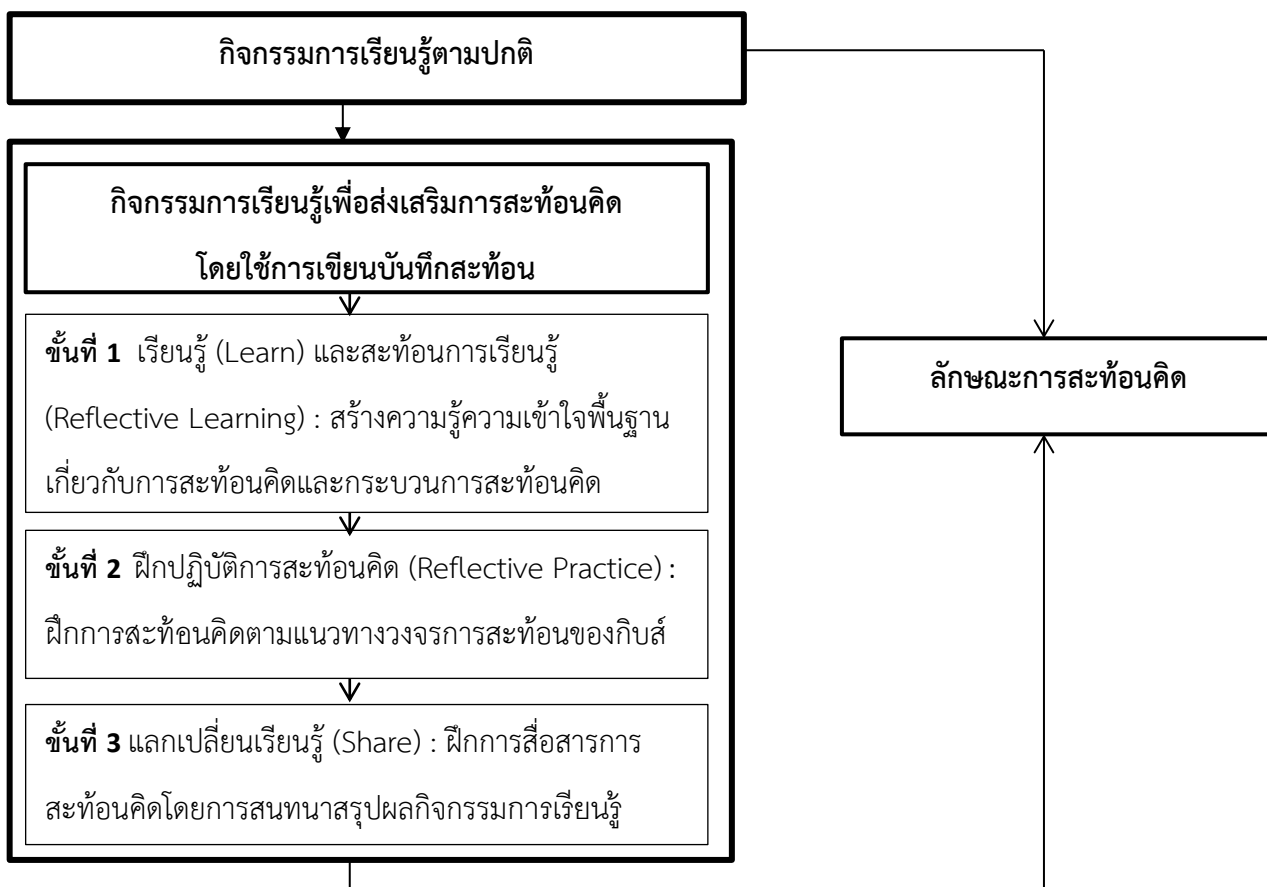
**การสะท้อนคิด** หมายถึง ลักษณะของการคิดที่ใช้การพิจารณาใคร่ครวญอย่างถี่ถ้วน โดยการคิดทบทวนย้อนกลับในประเด็นที่กำลังคิดเพื่อเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้นให้เป็นความรู้และนำมาสรุปและเสนอแนวทางที่เหมาะสมกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นหรือสถานการณ์อื่นที่คล้ายกัน

**บันทึกสะท้อน** หมายถึง การเขียนบรรยายเรื่องราวโดยมีการการย้อนคิดทบทวนหรือไตร่ตรองสิ่งที่ผ่านมาแล้ว แสดงความรู้สึก ความคิดเห็น ประเมินผล วิเคราะห์ หาข้อสรุป วางแผนปฏิบัติ โดยอาศัยความรู้จากประสบการณ์เดิมของตนเองเชื่อมโยงกัน นำมาสรุปและเสนอแนวทางที่เหมาะสมกับปัญหาหรือสถานการณ์นั้นหรือสถานการณ์อื่นที่เกิดขึ้นคล้ายกัน

**กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิด** หมายถึง ประสบการณ์การเรียนรู้ที่จัดขึ้นนอกเหนือจากกิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติ โดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้พัฒนาทักษะการคิดแบบสะท้อนคิด ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 เรียนรู้ (Learn) และสะท้อนการเรียนรู้ (Reflective Learning) เป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการสะท้อนคิดและกระบวนการสะท้อนคิด ขั้นที่ 2 ฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิด (Reflective Practice) โดยการฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละวันตามแนวทางวงจรการสะท้อนของ Gibbs 6 ขั้นตอน ได้แก่ บรรยาย ถ่ายทอดความรู้สึกต่อสถานการณ์ ประเมิน วิเคราะห์ สรุปผล และวางแผนปฏิบัติ ตามลำดับ และขั้นที่ 3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) โดยการสื่อสารการสะท้อนคิดโดยการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อสะท้อนสิ่งที่ได้รับจากกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน

**กิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติ** หมายถึง ประสบการณ์การเรียนรู้ที่บริษัทต้องจัดให้กับพนักงานทุกคนโดยมีวัตถุประสงค์ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านความรู้และทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามเนื้อหาสาระที่บริษัทกำหนดขึ้น ผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบของการฝึกอบรมในชั้นเรียน รับผิดชอบโดยส่วนพัฒนาบุคลากรของบริษัท และสำหรับการฝึกปฏิบัติงาน (On the Job Training) การสอนงาน (Coaching) พี่เลี้ยงสอนงาน (Mentoring) และการให้คำปรึกษา (Supervisory) แก่พนักงาน จะรับผิดชอบโดยหัวหน้างานซึ่งจะเป็นลักษณะกิจกรรมการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในสภาพการทำงานตามปกติในแต่ละวัน

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

## การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปได้ว่า การสะท้อนคิด หมายถึง การคิดใคร่ครวญอย่างถี่ถ้วน โดยการคิดย้อนกลับไปประเด็นที่กำลังคิดเพื่อเปลี่ยนประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นความรู้ และการเรียนรู้เกี่ยวกับเรื่องนั้น Kember et al. (2008) ได้นำเสนอการจำแนกลักษณะการคิดของบุคคลออกเป็น 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) การปฏิบัติเป็นนิสัย (Habitual) เป็นลักษณะการคิดที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้หรือตอบคำถามได้โดยไม่ต้องอาศัยความพยายามที่จะทำความเข้าใจ สามารถดำเนินการตามขั้นตอนในการปฏิบัติโดยไม่ต้องคำนึงสิ่งที่ต้องทำ 2) ความเข้าใจ (Understanding) เป็นลักษณะการคิดที่บุคคลอาศัยการค้นคว้าความรู้เพื่อนำมาใช้ จนสามารถปฏิบัติหรือแก้ปัญหานั้นได้ แต่จะยังไม่มี การนำเอาความรู้ของตนเอง ประสบการณ์ และความเข้าใจส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง 3) แบบสะท้อนคิด (Reflection) เป็นลักษณะการคิดที่บุคคลสามารถที่จะเชื่อมโยงประสบการณ์นำมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานหรือแก้ไขปัญหาได้ และสามารถพูดคุยหรืออภิปรายเกี่ยวกับสิ่งที่ เป็นประสบการณ์หรือได้เรียนรู้จากการปฏิบัติ 4) การสะท้อนคิดอย่างมีวิจาร์ณญาณ (Critical Reflection) เป็นลักษณะสูงสุดของการคิดสะท้อน โดยบุคคลจะสามารถพิจารณาใน

หลากหลายแง่มุมต่อปัญหาหรือการปฏิบัติงานทำให้ถูกหลอมรวมกลายเป็นความรู้ใหม่และประสบการณ์ส่วนบุคคล สามารถนำเสนอแนวคิด ทักษะคติ ความเชื่อ ความรู้สึกต่อปัญหานั้น ๆ ได้โดยอาศัยความรู้ดั้งเดิม และประสบการณ์เดิมมาประกอบในการสร้างความเข้าใจที่จะแก้ปัญหาและปฏิบัติงาน จนเกิดเป็นการสร้างสมมติฐานเพื่อนำไปสู่การค้นหาวิธีการไปประกอบกันกลายเป็นองค์ความรู้ส่วนบุคคลที่จะสามารถนำไปใช้ในโอกาสต่อไปได้ (Kember et al., 2008)

สำหรับแนวทางในการฝึกการสะท้อนที่ได้รับความนิยม คือ วงจรการสะท้อนของกิบส์ (Gibbs' Reflection Cycle) เป็นการสะท้อนที่ประกอบไปด้วย 6 ขั้นตอน ได้แก่ 1) ขั้นบรรยาย (Description) เป็นการบรรยายละเอียดของสถานการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพการณ์ ไม่มีการใส่อารมณ์หรือความรู้สึกลงไป โดยใช้คำถามนำ เช่น เกิดอะไรขึ้น 2) ขั้นการถ่ายทอดความรู้สึกต่อสถานการณ์ (Feeling) เกิดการคิดและพิจารณาถึงความรู้สึกนึกคิดที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่มีกระทบในขณะนั้น โดยการใช้คำถามนำ เช่น ท่านรู้สึกและคิดอย่างไรกับเหตุการณ์นั้น 3) ขั้นการประเมิน (Evaluation) การประเมินสถานการณ์ว่ามีจุดเด่นหรือผลดีและจุดด้อยหรือผลเสียอย่างไร โดยใช้คำถามนำ เช่น ประสบการณ์นั้นดีหรือไม่ดีอย่างไร 4) ขั้นการวิเคราะห์ (Analysis) มุ่งหาเหตุผลของการปฏิบัติ และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติ โดยใช้คำถามนำ เช่น ท่านจะมีเหตุผลอย่างไรต่อสถานการณ์นั้น 5) ขั้นสรุปผล (Conclusion) เพื่อให้เกิดความคิดเฉพาะโดยละเอียดเพียงพอต่อการทำความเข้าใจสถานการณ์ และการตัดสินใจ โดยใช้คำถามนำ เช่น ยังมีสิ่งใดที่ท่านยังสามารถทำได้อีก หรือให้สรุปวิธีที่เป็นแบบปฏิบัติเฉพาะบุคคล หรือแนวทางการทำงานที่เป็นเอกลักษณ์ของตน 6) ขั้นวางแผนปฏิบัติ (Action Plan) โดยมีจุดมุ่งหมายที่การปฏิบัติตามทางเลือกที่ดีกว่าหรือคล้ายคลึงในอนาคต โดยอาจจะใช้คำถามนำ เช่น หากต้องวางแผนการทำงานจะยังคงทำแบบเดิม หรือเปลี่ยนแปลงอย่างไร (Gibbs, 1988)

โดยธรรมชาติแล้วการเรียนรู้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาและเป็นไปอย่างอัตโนมัติผ่านกระบวนการทำงานของสมอง แต่เนื่องจากการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติอาจมีความจำกัดและไม่เอื้อให้เกิดการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทักษะการคิดก็เช่นกันเป็นสิ่งที่สามารถฝึกฝนและเรียนรู้ได้ แต่การที่จะสามารถพัฒนาทักษะเช่นนี้ได้ต้องได้รับการฝึกฝนด้วยกลวิธีที่แตกต่างจากกลวิธีเดิม ๆ ที่มีมุ่งถ่ายทอดความรู้และสาระมากกว่าการฝึกทักษะ จึงจำเป็นต้องมีวิธีการหรือกลยุทธ์ในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ให้งอกงามเพิ่มขึ้น ในปัจจุบันมีผู้ที่มีส่วนรับผิดชอบในการฝึกทักษะนี้ ทั้งสถาบันการศึกษา หน่วยงานองค์การธุรกิจเอง หรือสำนักฝึกอบรมมืออาชีพ มีการหาเทคนิคหรือกลยุทธ์ที่เหมาะสมในการฝึกทักษะการคิดนี้ ซึ่งเทคนิคที่ได้รับการยอมรับว่าสามารถสร้างทักษะการสะท้อนคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การใช้วิธีการเขียนบันทึก (Journal Writing) ซึ่งเป็นวิธีการที่เอื้อต่อการพัฒนาทักษะการสะท้อนคิดจากการเปิดโอกาสให้บุคคลได้มีการย้อนคิดทบทวนหรือไตร่ตรองสิ่งที่ผ่านมาแล้ว อาศัยความรู้จากประสบการณ์เดิมของตนเองเชื่อมโยงกันสามารถเปลี่ยนประสบการณ์มาเป็นความรู้ ทำให้รู้จักโต้แย้งโดยมองสิ่งต่าง ๆ จากมุมมองทั้งที่เป็นบวกและเป็นลบได้ (Chuenlertsakul, K., 2001)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้เล็งเห็นความสำคัญในการที่จะพัฒนาทักษะการสะท้อนคิดให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงานบริการผ่านรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดตามแนวทางวงจรการสะท้อนของกิบส์โดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน

## วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง โดยใช้แบบแผนการทดลองแบบกึ่งการทดลอง (Quasi-Experimental Design) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ได้มาจากการอาสาสมัครเข้าร่วมการวิจัยในครั้งนี้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมซึ่งทั้งสองกลุ่มมีจำนวนเท่ากัน และมีการสอบถามลักษณะการคิดก่อนและหลังการทดลอง (two – groups pretest – posttest design) ก่อนดำเนินการวิจัยทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมได้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ปกติตามที่บริษัทจัดให้พนักงานทุกคนเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตามเนื้อหาสาระที่บริษัทกำหนด ผ่านรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ การฝึกปฏิบัติงาน การสอนงาน พี่เลี้ยงสอนงาน และการให้คำปรึกษาแก่พนักงาน ซึ่งผู้วิจัยไม่ได้เข้าไปจัดกระทำใด ๆ กับกิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติ เพียงแต่นำผลมาใช้เพื่อการเปรียบเทียบลักษณะการคิดเท่านั้น สำหรับกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยจะดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนเพิ่มเติมจากกิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติ ส่วนกลุ่มควบคุมจะเข้าร่วมเฉพาะกิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติเท่านั้น โดยก่อนเริ่มกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดจะมีการสอบถามลักษณะการคิดโดยใช้แบบสอบถามกับทั้งสองกลุ่ม ภายหลังจากสิ้นสุดกิจกรรมการเรียนรู้ของกลุ่มทดลองแล้วจึงทำการสอบถามลักษณะการคิดกับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มโดยใช้แบบสอบถามลักษณะการคิดอีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของลักษณะการคิดระหว่างก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้นได้ใช้เกณฑ์การประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรตามเกณฑ์ตารางการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากร (Srisaard, B., 2002) ซึ่งกำหนดว่าหากจำนวนประชากรทั้งหมดเป็นหลักร้อย จะต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 15 – 30% โดยผู้วิจัยพิจารณา กำหนดขนาด คือ 20% จากจำนวนประชากร คือ 20 คน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาสาสมัคร (Voluntary Selection) ที่สมัครใจอาสาเข้าร่วมเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จำนวนกลุ่มละ 20 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 40 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. แผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 เรียนรู้ (Learn) และสะท้อนการเรียนรู้ (Reflective Learning) เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับการสะท้อนคิดและกระบวนการสะท้อนคิด ขั้นที่ 2 ฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิด (Reflective Practice) โดยการเขียนบันทึกสะท้อนคิดจากการปฏิบัติงานตามวงจรการสะท้อนคิดของกิบส์ และขั้นที่ 3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) เป็นการสื่อสารการสะท้อนคิดโดยการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อ



สรุปผลที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้ สำหรับการหาคุณภาพเครื่องมือโดยผ่านการตรวจสอบและขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

2. แบบสอบถามลักษณะการคิดซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงและพัฒนามาจาก The Questionnaire for Reflective Thinking ของ Kember (2008) มีจำนวนทั้งหมด 16 ข้อโดยแบ่งเป็นข้อคำถามที่แสดงถึงลักษณะของการไม่สะท้อนคิด 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การปฏิบัติเป็นนิสัย (Habitual) 2) ความเข้าใจ (Understanding) และลักษณะของการสะท้อนคิด 2 ลักษณะ ได้แก่ 1) การสะท้อนคิด (Reflection) 2) การสะท้อนอย่างมีวิจารณ์ญาณ (Critical Reflection) ลักษณะละ 4 ข้อคำถาม โดยคำตอบจะเป็นลักษณะมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ที่มีระดับตั้งแต่ 1-5 ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่งไปจนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง การหาคุณภาพเครื่องมือโดยผ่านการตรวจสอบและขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านและหาความเชื่อมั่นด้วยวิธีการทดสอบซ้ำ (Test-retest) โดยใช้เครื่องมือชุดเดียวกันไปสอบถามกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษากลุ่มเดียวกันจำนวน 2 ครั้ง โดยเว้นระยะห่างกันระหว่างครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ประมาณ 2 สัปดาห์ แล้วนำผลที่ได้มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยผลค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นที่ 0.98

3. แบบประเมินกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับมีตั้งแต่ระดับมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด การหาคุณภาพเครื่องมือโดยผ่านการตรวจสอบและขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 ก่อนการทดลอง นำแบบสอบถามลักษณะการคิดให้กับกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ทำเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการคิดก่อนเริ่มกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนกับกลุ่มทดลอง และอธิบายข้อตกลงและวิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ให้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มทราบ

ขั้นตอนที่ 2 ระหว่างการทดลอง

2.1 ดำเนินการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนกับกลุ่มทดลอง โดยรายละเอียดแผนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นที่ 1 เรียนรู้ (Learn) และสะท้อนการเรียนรู้ (Reflective Learning) ขั้นที่ 2 ฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิด (Reflective Practice) โดยการเขียนบันทึกสะท้อน การปฏิบัติงานตามแนวทางวงจรการสะท้อนคิดของกิบส์ และขั้นที่ 3 แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share) เป็นการสื่อสารการสะท้อนคิดโดยการสนทนากลุ่มย่อยเพื่อสรุปผลกิจกรรมการเรียนรู้ ขั้นที่ 1 และ 2 เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบการฝึกอบรมต่อเนื่องกันจำนวน 1 ครั้งใช้เวลาทั้งหมด 5 ชั่วโมง

2.2 ในกิจกรรมการเรียนรู้ขั้นที่ 2 เป็นการฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิด (Reflective Practice) โดยทำการมอบหมายงานการเขียนบันทึกสะท้อนคิดจากการปฏิบัติงานในแต่ละสัปดาห์คนละ 1 เรื่องต่อสัปดาห์จำนวนทั้งหมด 4 สัปดาห์และส่งให้กับคณะผู้วิจัยในทุกสิ้นสัปดาห์

2.3 ในสัปดาห์สุดท้ายมีการพบกลุ่มย่อยเพื่อสื่อสารการสะท้อนคิดโดยการสนทนาเพื่อสรุปผลที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในครั้งนี้จำนวน 1 ครั้ง ใช้เวลาประมาณ 2 ชั่วโมง ซึ่งเป็นขั้นที่ 3 ของกิจกรรมการเรียนรู้

2.4 นำแบบประเมินกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนให้กับกลุ่มทดลองทำและดำเนินการสรุปการสะท้อนคิดเกี่ยวกับกิจกรรมการเรียนรู้ครั้งนี้ของแต่ละบุคคลจากที่ได้อภิปรายกลุ่มย่อยและเขียนลงในส่วนสุดท้ายของแบบประเมินกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 หลังการทดลอง นำแบบสอบถามลักษณะการคิดแบบเดียวกันกับก่อนเริ่มกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มทำอีกครั้งเพื่อเก็บข้อมูลหลังกิจกรรมการเรียนรู้และนำมาเปรียบเทียบกับก่อนเริ่มกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อน

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอ้างอิง ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากงานเขียนบันทึกสะท้อนสามารถนำมาวิเคราะห์โดยการถอดรหัสข้อมูลที่สามารถบ่งชี้ประเด็นสำคัญ (Themes) ที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ส่วนใหญ่เลือกเป็นประเด็นเรื่องราวที่นำมาบรรยายในฝึกปฏิบัติการสะท้อนคิดผ่านการเขียนบันทึกสะท้อนในแต่ละสัปดาห์

**ตารางที่ 1** แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการคิดแบบสะท้อนคิดของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมระหว่างก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิด

ลักษณะการคิด แบบสะท้อนคิด	กลุ่มทดลอง (n=20)		กลุ่มควบคุม (n=20)		t	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ก่อนกิจกรรมการเรียนรู้	3.61	0.35	3.41	0.42	1.613	0.115
หลังกิจกรรมการเรียนรู้	4.12	0.34	3.52	0.48	4.754	0.000**

\*\*p < .01

จากตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยลักษณะการสะท้อนคิดจากการตอบแบบสอบถามระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนและหลังกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า ก่อนกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งสองกลุ่มมีค่าเฉลี่ยการสะท้อนคิดไม่แตกต่างกัน แต่ภายหลังที่กลุ่มทดลองเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิด พบว่าค่าเฉลี่ยของการสะท้อนคิดมีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยหลังการเข้าร่วม

กิจกรรมการเรียนรู้ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของการสะท้อนคิดสูงกว่ากลุ่มควบคุม โดยกลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยการสะท้อนคิดอยู่ที่ 4.12 และกลุ่มควบคุมมีค่าเฉลี่ยการสะท้อนคิดอยู่ที่ 3.52 ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าก่อนเริ่มกิจกรรมการเรียนรู้ ทั้งสองกลุ่มมีลักษณะการสะท้อนคิดที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งอาจเป็นไปได้จากการที่ทั้งสองกลุ่มปฏิบัติงานในส่วนงานเดียวกัน มีลักษณะงานพื้นฐานในแบบเดียวกัน ส่งผลให้มีลักษณะการคิดที่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน คือ ใช้ความเข้าใจ เป็นส่วนใหญ่ แต่ภายหลังที่กลุ่มทดลองเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดแล้วนั้น พบว่า กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดมีผลในการส่งเสริมให้เกิดลักษณะการสะท้อนคิดที่เพิ่มมากขึ้นในผู้ที่เข้าร่วมกิจกรรม

## สรุปผลการวิจัย

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของลักษณะการคิดของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมระหว่างก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิด จำแนกตามลักษณะการคิด

ลักษณะการคิด	กลุ่มทดลอง (n = 20)				กลุ่มควบคุม (n = 20)				t	p		
	ก่อน		หลัง		ก่อน		หลัง					
	กิจกรรมการเรียนรู้	S.D.	กิจกรรมการเรียนรู้	S.D.	กิจกรรมการเรียนรู้	S.D.	กิจกรรมการเรียนรู้	S.D.				
ปฏิบัติเป็นนิสัย	3.48	0.55	2.92	0.57	4.482	.000**	3.45	0.81	3.22	0.76	.904	.372
ความเข้าใจ	4.43	0.42	3.42	0.50	9.649	.000**	4.46	0.52	4.38	0.54	.444	.660
สะท้อนคิด	3.61	0.35	4.12	0.34	-7.698	.000**	3.41	0.42	3.52	0.48	-.780	.440
สะท้อนคิดมีวิจาร์ณญาณ	2.80	0.30	3.07	0.25	-5.051	.004**	2.57	0.61	2.72	0.75	-.689	.495

\*\*p < .01

จากตารางที่ 2 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ค่าเฉลี่ยของลักษณะการคิดแบบสะท้อนคิดจากการตอบแบบสอบถามลักษณะการคิดของกลุ่มทดลอง พบว่า มีความแตกต่างระหว่างก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพบว่า ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยของการสะท้อนคิดสูงกว่าก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยก่อนการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดมีค่าเฉลี่ยการสะท้อนคิดอยู่ที่ 3.61 และภายหลังการเข้าร่วมมีค่าเฉลี่ยการสะท้อนคิดอยู่ที่ 4.12

หากพิจารณาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแยกตามลักษณะการคิด โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม พบว่า ก่อนเริ่มกิจกรรมการเรียนรู้กลุ่มทดลองมีค่าเฉลี่ยลักษณะการคิดสูงสุดอยู่ที่ความเข้าใจ (4.43) สะท้อนคิด (3.61) ปฏิบัติเป็นนิสัย (3.48) และการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ (2.80) ตามลำดับ แต่ภายหลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า กลุ่มทดลองมีการเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยของลักษณะการคิด โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่การสะท้อนคิด (4.12) ความเข้าใจ (3.42) การสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ (3.07) และปฏิบัติเป็นนิสัย (2.92) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าผลจากการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดมีผลต่อการเพิ่มขึ้นของลักษณะการคิดแบบสะท้อนคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้

สำหรับกลุ่มควบคุมจากการตอบแบบสอบถามลักษณะการคิดทั้ง 2 ครั้ง พบว่าไม่แตกต่างกันในทุกลักษณะการคิด โดยการสอบถามครั้งแรกมีค่าเฉลี่ยลักษณะการคิดสูงสุดอยู่ที่ความเข้าใจ (4.46) ปฏิบัติเป็นนิสัย (3.45) การสะท้อนคิด (3.41) และการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ (2.57) ตามลำดับ แต่ภายหลังการสอบถามซ้ำครั้งที่ 2 พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ ความเข้าใจ (4.38) การสะท้อนคิด (3.52) การปฏิบัติเป็นนิสัย (3.22) และการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ (2.72) ตามลำดับ แสดงให้เห็นกลุ่มควบคุมซึ่งเป็นกลุ่มที่ไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดนั้นจะมีลักษณะการคิดในรูปแบบเดิมไม่เปลี่ยนแปลงคือใช้ความเข้าใจ

นอกจากนั้นผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้มีความพึงพอใจต่อภาพรวมของกิจกรรมอยู่ที่ระดับมาก เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการประเมินผลของการเข้าร่วมกิจกรรมสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ ผู้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินให้อยู่ระดับมากที่สุดผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากบันทึกสะท้อนของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ในขั้นตอนการฝึกปฏิบัติสะท้อนคิดโดยการเขียนบันทึกสะท้อนพบว่า จากจำนวนงานเขียนบันทึกทั้งหมด 80 ชิ้นตลอด 4 สัปดาห์ นอกจากงานเขียนบันทึกจะแสดงให้เห็นถึงพัฒนาการการสะท้อนคิดแล้วนั้น ยังมีข้อมูลที่น่าสนใจอีกประการหนึ่ง คือ การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ (Themes) จากข้อความในบันทึกที่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมส่วนใหญ่สะท้อนออกมาที่เกี่ยวกับการสะท้อนคิดเนื้อหาในการปฏิบัติงาน ในประเด็นเดียวกัน ซึ่งสามารถระบุประเด็นสำคัญได้ 5 ประเด็นดังนี้

**ประเด็นสำคัญที่ 1** การมีจิตบริการ (Service Mind) ดังตัวอย่างข้อความจากบันทึกสะท้อนดังต่อไปนี้

“...ถ้าปัญหานี้มองกลับมาถ้าเป็นตัวดิฉันก็คงเครียดเหมือนกัน ดิฉันรู้สึกเข้าใจและเห็นใจลูกค้าท่านนี้มาก...” (พนักงานคนที่ 9 งานบันทึกสะท้อนชิ้นที่ 3)

“...ดิฉันรู้สึกเข้าใจและเห็นใจ จึงลองคิดหาทางว่าจะดำเนินการประสานงานไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อหาทางอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าท่านนี้...” (พนักงานคนที่ 13 งานบันทึกสะท้อนชิ้นที่ 4)

**ประเด็นสำคัญที่ 2** คุณธรรมจริยธรรม ตัวอย่างข้อความที่แสดงออก มีดังนี้

“...อยู่ดี ๆ ผมก็รู้สึกผิดขึ้นมาเองว่าเราได้พยายามหาทางช่วยเหลือลูกค้าท่านนี้อย่างเต็มที่แล้วยัง...” (พนักงานคนที่ 11 งานบันทึกสะท้อนชิ้นที่ 3)

“...สิ่งที่มีผลต่อการปฏิบัติงานเสมอ คือ ความซื่อสัตย์และจริงจังต่อลูกค้าเหมือนกับเขาเป็นคนในครอบครัวของเรา...” (พนักงานคนที่ 2 งานบันทึกสะท้อนขึ้นที่ 2)

**ประเด็นสำคัญที่ 3** การมีมุมมองต่อโลกในแง่ดี (Positive Thinking) ตัวอย่างข้อความที่แสดงออกมามีดังนี้

“...ดิฉันพยายามคิดในแง่ดีว่า ลูกค้าท่านนี้อาจมีความทุกข์ใจและกังวลใจ..ซึ่งเราไม่ควรเก็บมาคิดหรือถือเป็นอารมณ์และบั่นทอนสภาพจิตใจในการทำงาน...” (พนักงานคนที่ 20 บันทึกสะท้อนขึ้นที่ 3)

**ประเด็นสำคัญที่ 4** การถ่ายโยงการเรียนรู้ (Transfer of Learning) ตัวอย่างข้อความที่แสดงออกมามีดังนี้

“...จึงลองใช้วิธีในการรับมือกับลูกค้าตามที่ได้เคยรับการฝึกอบรมมา คือ 1) เงียบ และ ตั้งใจฟังให้ลูกค้าได้พูดหรือระบายออกมาให้หมด 2) เสนอสิ่งที่เป็นเรื่องบวกก่อน...” (พนักงานคนที่ 7 บันทึกสะท้อนขึ้นที่ 4)

“...เคยเรียนคลาส Service Mind มาแล้วซึ่งมีเนื้อหาที่เน้นคิดเพิ่มเติมเพื่อสร้างความประทับใจ ผมจึงลองคิดว่าในสถานการณ์นี้จะคิดเพิ่มเติมได้อย่างไร...” (พนักงานคนที่ 6 บันทึกสะท้อนขึ้นที่ 2)

**ประเด็นสำคัญที่ 5** การปรับเปลี่ยนมุมมองในการทำงานหรือปรับเปลี่ยนวิธีในการปฏิบัติงาน

“...การได้รับคำชมจากลูกค้าในครั้งนั้นเป็นคำชมที่สร้างกำลังใจในการทำงานให้กับตนเองมาจนถึงทุกวันนี้และทำให้เราเปลี่ยนมุมมองในการทำงานให้มีพลังบวกอยู่เสมอ...” (พนักงานคนที่ 9 บันทึกสะท้อนขึ้นที่ 4)

“...แม้ว่าทางสนามบินจะไม่มีระบบประกาศเรียกขึ้นเครื่องให้กับผู้โดยสารในห้องรับรอง ต่อไปดิฉันจะใช้วิธีการเดินเข้าไปสอบถามและขอคู่มือที่นั่งของผู้โดยสารว่าเดินทางในเที่ยวบินดังกล่าวหรือไม่...” (พนักงานคนที่ 14 บันทึกสะท้อนขึ้นที่ 3)

## อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนสามารถมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงลักษณะการคิดของผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ โดยพบว่า หลังการเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้แล้วผู้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้มีลักษณะของการคิดแบบสะท้อนคิดที่เพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Fukude (2003) ที่ได้ทำการศึกษาในวิชาคลินิกของนักศึกษาพยาบาล โดยทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการสะท้อนคิดด้วยการเขียนในวารสารทางการศึกษา โดยนิ่วางจรสะท้อนของกิ๊บ มาใช้เป็นกระบวนการในการพัฒนาการสะท้อนคิดของนักศึกษา ผลการทดลอง พบว่า นักศึกษาที่ได้รับการพัฒนาการสะท้อนคิดโดยการเขียนงานเพื่อจัดทำวารสารทางการศึกษา มีทักษะในการนำเสนอแนวทางในการปฏิบัติเพื่อแก้ปัญหา เมื่อพบสถานการณ์ต่าง ๆ สามารถตีความและเข้าใจสถานการณ์เพื่อสร้างประสบการณ์เรียนรู้อย่างรอบด้าน และยังสอดคล้องกับ Chirema (2007) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้การเขียนสะท้อนคิดเพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดในนักศึกษาพยาบาล ผลการศึกษาพบว่า การใช้การเขียนเป็นวิธีการทำให้เห็นการสะท้อนคิดที่มีลักษณะเป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรม และเป็นเครื่องมือที่สามารถสนับสนุนการสะท้อนคิดและการเรียนรู้เสมือนหนึ่งเป็นกลวิธีการสอนและเครื่องมือการเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน

จากผลการวิจัยนี้ยังมีประเด็นที่น่าสนใจ คือ การที่ลักษณะการคิดแบบปฏิบัติเป็นนิสัยและการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณ มีค่าเฉลี่ยที่ได้จากแบบสอบถามลักษณะการคิดที่ต่ำกว่าการสะท้อนคิดและความเข้าใจในทั้งสองกลุ่มภายหลังกิจกรรมการเรียนรู้ นั้น อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรในสายงานธุรกิจการบินเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เช่น กฎระเบียบข้อบังคับด้านความปลอดภัย และการปฏิบัติตามขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงานอย่างเคร่งครัด จึงทำให้ลักษณะการคิดส่วนใหญ่เป็นไปในแบบใช้ความเข้าใจ สำหรับลักษณะการคิดแบบปฏิบัติเป็นนิสัย ก็เป็นลักษณะการคิดที่มีโอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถนำมาใช้เช่นกันแต่อาจจะน้อยกว่าลักษณะการคิดสองแบบที่กล่าวไปในข้างต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schon (1983) ได้อธิบายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างการสะท้อนคิดกับการคิดแบบปฏิบัติเป็นนิสัย สามารถอธิบายได้โดยรูปแบบของการปฏิบัติงานในวิชาชีพ โดย กล่าวว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีแนวโน้มที่ต้องเผชิญกับปัญหาทั่ว ๆ ไปในงานเป็นประจำ ในลักษณะของกิจวัตรประจำวันก็จะปราศจากการคิดในเชิงลึกเกี่ยวกับสิ่งนั้น สำหรับกรณีที่ไม่ได้พบเป็นประจำก็จะมีโอกาสในการที่จะใช้การสะท้อนคิดเหมือนกับว่าผู้ปฏิบัติงานมีการพิจารณาสิ่งที่เกี่ยวข้องสำหรับการแก้ไขปัญหาในอนาคต อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kember et al. (2008) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาสร้างเป็นเครื่องมือวัดการสะท้อนคิดในรูปแบบของแบบสอบถามการสะท้อนคิด ซึ่งเป็นแบบสอบถามเดียวกันกับที่ได้ดัดแปลงและนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยได้นำแบบสอบถามการสะท้อนคิดนี้ไปสอบถามนักศึกษาในสายวิชาชีพทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยที่ได้จากการสอบถามนักศึกษากลุ่มตัวอย่างนี้สามารถบ่งชี้ได้ว่านักศึกษามีแนวโน้มที่จะใช้ลักษณะการคิดแบบปฏิบัติเป็นนิสัยและการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณน้อยกว่าลักษณะการคิดแบบความเข้าใจและการสะท้อนคิด เนื่องจากการสะท้อนคิดอย่างมีวิจารณญาณต้องการการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ของมุมมองความคิดและกรอบอ้างอิงที่บุคคลใช้ในการให้ความหมาย รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงความเชื่อที่ฝังลึกในตัวบุคคลที่ยากที่จะเปลี่ยนแปลงและต้องใช้ระยะเวลายาวนานในการเปลี่ยนหรืออาจจะต้องผ่านเรื่องราวและเหตุการณ์ที่เจ็บปวด สำหรับลักษณะการคิดแบบปฏิบัติเป็นนิสัยก็จะไม่ค่อยพบในนักศึกษามหาวิทยาลัยโดยทั่วไป เนื่องจากในแต่ละหลักสูตรไม่ได้มีเวลาเพียงพอในการที่จะเอื้อให้นักศึกษาได้กระทำการปฏิบัติอย่างซ้ำ ๆ จนเป็นนิสัยจนสามารถแสดงออกมาได้อย่างอัตโนมัติ จึงสามารถสรุปได้ว่าในบุคคลแต่ละคนจะมีการใช้ลักษณะการคิดทั้ง 4 ลักษณะดังที่ได้กล่าวมา แต่จะมีแต่ละลักษณะมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับพื้นฐานในตัวบุคคลแต่ละคนประกอบกับสถานการณ์ในชีวิตที่บุคคลต้องเผชิญ แต่สำหรับในบริบทของการปฏิบัติงานบริการลูกค้าในแต่ละวันนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะพบว่าหลายสถานการณ์และปัญหาที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นอยู่ตลอด ซึ่งรูปแบบของสถานการณ์หรือปัญหานั้น ๆ อาจมีโครงสร้างไม่ชัดเจน มีรูปแบบไม่ตายตัวต้องเผชิญสถานการณ์ใหม่อยู่ตลอด ทำให้บ่อยครั้งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องอาศัยประสบการณ์ที่ผ่านมาในการสร้างความรู้เฉพาะหน้าที่มีความเหมาะสมสำหรับสถานการณ์ขณะนั้น ๆ ดังนั้นการส่งเสริมและการฝึกการสะท้อนคิดให้มากขึ้นในตัวบุคคลจะเป็นทักษะที่เอื้อให้บุคคลสามารถรับมือและมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น โดยสามารถ

วิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ปัญหาและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดให้กับแก่ลูกค้า จึงเป็นเหตุผลที่ผู้วิจัยต้องการที่จะพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดให้เกิดขึ้นกับบุคคลผู้ปฏิบัติงานบริการ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

แม้ว่าการวิจัยครั้งนี้จะมีการแบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมกิจกรรมเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติอย่างเดียวกับกลุ่มที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดด้วยนั้นเพียงเพื่อการเปรียบเทียบให้เห็นลักษณะการคิดที่เปลี่ยนแปลงไปจากผลจากการเข้าร่วมกิจกรรมที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเท่านั้น ซึ่งต้องยอมรับว่าในการปฏิบัติงานจริง กิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติก็มีความสำคัญในการที่จะทำให้พนักงานเกิดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ โดยการนำแนวทางการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนที่ได้พัฒนาขึ้น จัดขึ้นในลักษณะที่เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เสริมหรือเพิ่มเติมให้กับพนักงานทุกคนนอกเหนือจากการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ตามปกติตามข้อกำหนดบริษัท ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้และต่อยอดด้วยการพัฒนาทักษะการสะท้อนคิด เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสได้คิด พินิจวิเคราะห์เชื่อมโยงองค์ความรู้และประสบการณ์ ทบทวนสิ่งต่าง ๆ เพื่อเปลี่ยนประสบการณ์เป็นความรู้ผ่านรูปแบบกิจกรรมดังกล่าว เพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มศักยภาพและสร้างการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้จัดขึ้นกับบุคลากรในส่วนงานเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงเสนอแนะให้นำไปศึกษาวิจัยกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสายอาชีพอื่นหรือมีรูปแบบลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างออกไป เพื่อยืนยันผลของการใช้กิจกรรมการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมการสะท้อนคิดโดยใช้การเขียนบันทึกสะท้อนว่ามีต่อการพัฒนาการสะท้อนคิดไม่ว่าจะเป็นกับบุคลากรในงานใด ๆ สามารถที่จะนำไปใช้ได้อย่างกว้างขวางในหลากหลายลักษณะการปฏิบัติงานไม่ได้จำกัดอยู่แค่เพียงในงานบริการเท่านั้น

## References

- Arisophonpichet, S. (2015). The important Skills for 21<sup>st</sup> Century : Problem-Solving Thinking. *Thinking Science*. Bangkok: Dhurakijpundit University. (In Thai)
- Chirema, K. D. (2007). The use of reflective journals in the promotion of reflection and learning in post-registration nursing students. *Nurse Education Today*. 27(1): 192-202.
- Chuenlertsakul, K. (2001). Reflective learning: study of student nurse. *Journal of Faculty of Nursing Burapha University*. 9(2): 44-50. (In Thai)
- Fukude, L. (2003). Journaling: a quasi-experimental study of student nurse's reflective learning ability. *Curationis*. 26(2): 49-55.

- Gibbs, G. (2008). *Learning by Doing : A guide to teaching and learning methods*. Oxford : Oxford Polytechnic.
- Kember, D. et al. (2008). Development of a questionnaire to measure the level of reflective thinking. *Assessment & Evaluation in Higher Education*. 25(4) : 381-395.
- Klanklin, T. (2008). Learning Experience through daily reflective writing in nursing. *Journal of nursing and education*. 1(2): 2-18. (In Thai)
- Luankaew, K. (2016). Knowledge Worker in Thailand 4.0. (Online). Retrieved August 1, 2017, from <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/638113>. (In Thai)
- Malee, S. (2007). Knowledge Workers with professional government officer. *Journal of government officer*. 52(2): 12-15. (In Thai)
- Nuntapaiboon, J. (2018). *Service Psychology*. Bangkok: Se-education. (In Thai)
- Schon, D. A. (1983). *The Reflective Practitioner: How professional think in action*. London: Temple Smith.
- Srisaard, B. (2002). *Introduction of Research*. Bangkok: Suveeriyasarn. (In Thai)



Chanitpiya Sangyenphan, Ph.D. Student, (Non-formal Education for Social Development), Faculty of Education, Kasetsart University.



Associate Professor, Chairit Photisuvan, Ph.D., (Adult and Extension Education), Iowa State University, Lecture Faculty of Education, Kasetsart University.



Assistant Professor, Piyapong Saisophon, Ed. D., (Adult Education), Srinakharinwirot University, Lecture School of Educational Studies, Sukhothai Thammathirat Open University.