

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการ ของพนักงานให้บริการลูกค้าในฝ่ายขาย : กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการมองโลกในแง่ดีของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าในฝ่ายขายของสายการบินแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาระดับความสุขของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าในฝ่ายขายของสายการบินแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการลูกค้าในฝ่ายขายของสายการบินแห่งหนึ่ง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและคุณภาพการให้บริการ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสุขและคุณภาพการให้บริการ
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและความสุข
7. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากการมองโลกในแง่ดีและความสุข

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องติดต่อและให้บริการกับลูกค้าโดยตรงในฝ่ายขาย ได้แก่ พนักงานประจำกองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร พนักงานประจำกองบัตรโดยสาร พนักงานประจำกองขายด้านรัฐบาล และพนักงานแผนกส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยว ซึ่งทำหน้าที่จองที่นั่งในการเดินทางให้กับผู้โดยสารให้คำแนะนำเส้นทางการบินหรือโปรแกรมทัวร์ และจำหน่ายบัตรโดยสารให้กับผู้โดยสารจำนวน 167 คนโดยผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินระดับการมองโลกในแง่ดีและระดับความสุขของพนักงาน และผู้วิจัยใช้กลุ่มผู้ประเมินได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน (supervisor) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานจำนวน 32 คน โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามสำหรับในการวิจัยครั้งนี้ 2 ชุด คือ

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานกลุ่มตัวอย่างตอบ ประกอบด้วยแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ และแบบสอบถาม วัดความสุข

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับหัวหน้างานเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ประกอบด้วยแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยขออนุมัติการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาครั้งนี้จากผู้จัดการกองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร ผู้จัดการกองบัตรโดยสาร ผู้จัดการกองขายด้านรัฐบาลและผู้จัดการแผนกส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยว และส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างและ หัวหน้างานของพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 167 ชุด หลังการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามโดยเป็นแบบสอบถามที่ครบถ้วนสมบูรณ์จำนวน 144 ชุด คิดเป็นร้อยละ 82.83 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างด้วยการหาค่าความถี่และร้อยละ วิเคราะห์ระดับการมองโลกในแง่ดี ระดับความสุขและระดับคุณภาพการให้บริการ ด้วยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุขและคุณภาพการให้บริการ ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและมีความสุข ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษาปรากฏ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีพนักงานหญิงจำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6

2. ผลการวิเคราะห์ระดับการมองโลกในแง่ดี

พนักงานมีระดับการมองโลกในแง่ดีในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.51 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานชายมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานเพศหญิง พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จะมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าช่วงอายุอื่นๆ และนอกจากนี้ยัง พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีระดับการมองโลกในแง่ดีมากกว่า โดยพบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความสุข

พนักงานที่มีระดับความสุขอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .569 เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานมีระดับความสุขในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุ 20-25 ปีกับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปและพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีที่มีระดับความสุขในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยระดับความสุขที่ได้ไม่ต่างจากระดับปานกลางมากนัก

4. ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

พนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .376 และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้านพบว่า

พนักงานมีคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .454

พนักงานมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .443

พนักงานมีคุณภาพการให้บริการด้านทำให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .392

พนักงานมีคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .439

ซึ่งจะเห็นว่าพนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด และมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการน้อยที่สุด

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ผลการทดสอบสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 1</u> การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพการให้บริการ	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .525 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
<u>สมมติฐานที่ 2</u> ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การให้บริการ	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .299 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
<u>สมมติฐานที่ 3</u> การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสุข	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .517 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
<u>สมมติฐานที่ 4</u> การมองโลกในแง่ดีและสุขอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการได้	<u>ยอมรับสมมติฐาน</u> ตัวแปรการมองโลกในแง่ดีสามารถ พยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวม ของพนักงานได้ร้อยละ 27

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการ สามารถสรุปผลและอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ระดับการมองโลกในแง่ดี

จากการวิจัย พบว่า พนักงานมีระดับการมองโลกในแง่ดีในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.51 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.98 เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานชายมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของซีลิกแมน (Seligman, 1990, Quoted in Campbell, 1999) ที่ว่า เพศหญิงโดยส่วนใหญ่มีรูปแบบในการอธิบายสถานการณ์(attributional style) แบบมองโลกในแง่ร้าย (มองโลกในแง่ดีระดับต่ำ) ในขณะที่เพศชายโดยส่วนใหญ่มีรูปแบบในการอธิบายสถานการณ์แบบมองโลกในแง่ดี และพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีระดับการมองโลกในแง่ดีมากกว่า นั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูธานส์, แลปแซค และแลปแซค (Luthans, Lebsack and Lebsack, 2002, p. 9) ซึ่งพบว่า ระดับการศึกษาของบุคคลเป็นปัจจัยที่สนับสนุนการมองโลกในแง่ดีในตัวบุคคล

ผลจากการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความเครียด (Hooker et al., Quoted in Luthans, Lebsack and Lebsack, 2002, p. 5) และพนักงานหญิงต้องมีความรับผิดชอบทั้งหน้าที่การงานและดูแลครอบครัว เช่น ต้องทำงานบ้านหรือดูแลลูก ซึ่งในปัจจุบันส่วนใหญ่หน้าที่เหล่านี้ผู้หญิงต้องรับผิดชอบมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างบทบาทงานและบทบาทของครอบครัว ซึ่งจะทำให้เกิดความเครียดมากกว่าจึงส่งผลให้มีระดับการมองโลกในแง่ดีต่ำกว่าเพศชาย สำหรับระดับการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การศึกษานั้นมีผลต่อระบบความคิดและการพัฒนาของบุคคล ทำให้บุคคลรู้จักคิดและแก้ปัญหาได้มากขึ้น ยิ่งพนักงานศึกษาต่อในระดับสูงเท่าไร ยิ่งรู้จักคิดและรู้จักแก้ปัญหาได้มากขึ้นเท่านั้น อีกทั้งมีมุมมองหรือรูปแบบการอธิบายต่อสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนในทางที่ดี เช่น ถ้าพนักงานต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่ไม่ดี ก็จะรู้จักคิดแก้ปัญหา ทำให้ไม่ค่อยวิตกกังวล จึงทำให้มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

สำหรับเรื่องอายุ ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จะมีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าช่วงอายุอื่นๆ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานกลุ่มดังกล่าวจะมีวุฒิภาวะสูงขึ้น คือ รู้จักปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆ ทำให้มีมุมมองกับสิ่งที่เกิดขึ้นในทางที่ดี จึงเป็นสาเหตุให้มีระดับการมองโลกในแง่ดีสูงกว่าพนักงานที่มีอายุอยู่ในช่วงอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศรีเรือน แก้วกังวาล (2545) ที่ว่า บุคคลที่อยู่ในช่วงวัยกลางคน คือ มีอายุระหว่าง 40-65 ปี จะรู้จักปรับตัวให้เข้ากับเหตุการณ์ต่างๆ สามารถเผชิญและจัดการแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างสร้างสรรค์

2. การวิเคราะห์ระดับความสุข

จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับความสุขอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .569 เมื่อพิจารณาตามคุณลักษณะส่วนบุคคลพบว่า พนักงานมีระดับความสุขในระดับปานกลางใกล้เคียงกัน ยกเว้นพนักงานที่มีอายุ 20-25 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปและพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีที่มีระดับความสุขในระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{x}) จะเห็นว่าค่าเฉลี่ยระดับความสุขที่ได้ไม่ต่างจากระดับปานกลางมากนัก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 , 3.69 และ 3.76 ตามลำดับ

ผลจากการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า

1.) การที่พนักงานมีระดับความสุขในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-35 ปี ซึ่งเป็นช่วงที่มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากขึ้นและเป็นช่วงในการปรับตัวในชีวิตสมรส ปรับตัวเพื่อทำหน้าที่บิดามารดา (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, น. 415) จึงทำให้มีความสุขเพียงระดับปานกลางเท่านั้น แต่อย่างไรก็ดี ยังถือว่า พนักงานก็ยังมีความสุขอยู่ในระดับหนึ่ง ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะว่า องค์กรแห่งนี้มีวัฒนธรรมขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับความสุขของพนักงาน คือ เน้นให้พนักงานมีสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิตที่ดี โดยองค์กรพยายามสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จัดสถานที่ในการทำงานให้สะอาดและมีความปลอดภัย รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น มีสวัสดิการรถรับส่ง นอกจากนี้ยังสนับสนุนการจัดกิจกรรมต่างๆ ในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันหรือระหว่างพนักงานและหัวหน้างาน เช่น การจัดไปเที่ยวต่างจังหวัด การจัดการแข่งขันกีฬา จะทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายจากการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจในการทำงานและในที่สุดจะทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจในชีวิตแก่พนักงานในองค์กร

ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเรนและคณะ(Rain et al., 1991, pp. 287-307) ที่พบว่า การที่องค์การสนับสนุนให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้นสามารถนำไปสู่ความพึงพอใจในชีวิตได้

2) พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปีและพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปรวมทั้งพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขมากกว่าระดับปานกลางเล็กน้อย อาจเป็นเพราะว่า

พนักงานที่มีอายุ 20-25 ปีในช่วงอายุดังกล่าวเป็นช่วงเวลาที่พนักงานเพิ่งจบการศึกษาใหม่และเพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานในองค์กรซึ่งเป็นองค์การสายการบินที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง พนักงานจึงมีความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ประกอบกับช่วงที่เพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานเป็นช่วงเวลาที่พนักงานเริ่มศึกษาวิธีการปฏิบัติงานและยังไม่ต้องรับผิดชอบในหน้าที่การงานมากนัก จึงทำให้พนักงานมีระดับความสุขเพิ่มขึ้น และพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป ช่วงอายุดังกล่าวถือว่าอยู่ในช่วงวัยกลางคน ซึ่งส่วนใหญ่จะทำงานมาหลายปีและมีอาชีพการงานเป็นหลักฐานที่มั่นคงแล้ว (ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2545, น. 472-473) อีกทั้งมีเงินเดือนมากขึ้นตามตำแหน่งที่สูงขึ้น จึงสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนเองต้องการได้มากขึ้น จึงทำให้พนักงานมีความสุขเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานในช่วงอายุดังกล่าวยังต้องรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ในครอบครัวอยู่จึงทำให้มีค่าเฉลี่ยระดับความสุขเพิ่มขึ้นจากระดับปานกลางไม่มากนัก

พนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีระดับความสุขเพิ่มขึ้น อาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่สามารถจบการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นย่อมทำให้พนักงานรู้สึกที่ตนประสบความสำเร็จ มีความรู้สามารถมากขึ้น รู้สึกภาคภูมิใจ และยอมรับนับถือในตนเอง อีกทั้งยังได้รับการชื่นชมจากสังคมรอบข้าง จึงทำให้พนักงานมีความสุขเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของไลโบมิสกีและคณะ (Lyubomirsky et al., in press quoted in Lyubomirsky et al., 2005, p. 825) และงานวิจัยของเวซและคณะ (Weiss et al., 1999 quoted in Lyubomirsky et al., 2005, p. 825) ที่พบว่า บุคคลที่มีความสุขจะพอใจกับความสำเร็จในการศึกษาของตน

3. การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการ

จากการวิจัยพบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .376 และเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อ

ผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่าพนักงานมีคุณภาพการให้บริการในทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด ($\bar{x} = 4.08$) และมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการน้อยที่สุด ($\bar{x} = 3.91$)

ผลการวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การแห่งนี้เป็นองค์การที่ประกอบธุรกิจการบิน ซึ่งให้บริการแก่ลูกค้าหรือผู้โดยสารมาเป็นเวลานาน และองค์การมีเป้าหมายในการเป็นสายการบินชั้นนำด้านบริการที่สามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า องค์การจึงให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความชำนาญในทุกด้านทั้งด้านวิชาชีพและการให้บริการกับลูกค้า รวมทั้งปลูกฝังทัศนคติของพนักงานให้เห็นความสำคัญของลูกค้า โดยผ่านช่องทางสื่อสารต่าง ๆ เช่น เอกสารข่าวของบริษัท ไปสเตรอร์ แผ่นพับ วารสาร สื่อสารผ่าน Electronic Board ระบบเสียงตามสาย และการสื่อสารผ่านทางระบบอินทราเน็ต (Intranet) ของบริษัท จึงทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการให้บริการโดยยึดหลักความพึงพอใจของลูกค้าเป็นสำคัญ ดังนั้น หัวหน้างานจึงรับรู้คุณภาพการให้บริการของพนักงานโดยรวมและคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้านในระดับสูง โดยพนักงานจะมีคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด และมีระดับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการน้อยที่สุด

การที่พนักงานมีคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อคำถามในแต่ละข้อของด้านนี้ (ดูผนวก จ.) พบว่า ข้อ 5 ของด้านนี้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีข้อคำถามว่า “พนักงานพยายามจัดหาสิ่งที่ลูกค้าร้องขอเป็นพิเศษ เช่น อาหารพิเศษ ลำดับที่นั่งบนเครื่องบิน” นั้นแสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับความต้องการของลูกค้าโดยพยายามจัดหาสิ่งที่ลูกค้าร้องขอและพยายามทำให้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความเกิดความประทับใจ และมีความเชื่อถือในการให้บริการว่าสามารถทำได้ตามที่สัญญาไว้ ส่วนพนักงานมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการน้อยกว่าด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่าในปัจจุบันผู้ใช้บริการธุรกิจสายการบินมีจำนวนมากขึ้น แต่พนักงานในองค์การยังมีจำนวนที่เท่าเดิม จึงทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่มีจำนวนมากได้ทันทั่วถึง และเมื่อพิจารณาข้อคำถามในแต่ละข้อ (ดูผนวก จ.) พบว่าข้อ 11 ของด้านนี้ มีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด โดยมีข้อคำถามว่า “พนักงานสามารถทำการตัดสินใจ (ในขอบเขตอำนาจที่พนักงานสามารถตัดสินใจได้) เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน” ที่เป็นเช่นนั้นอาจเป็นเพราะว่าองค์การแห่งนี้เป็นองค์การขนาดใหญ่ การให้บริการบางเรื่อง

เช่น การขอที่นึ่งพิเศษให้กับผู้โดยสาร พนักงานไม่สามารถตัดสินใจได้เอง ต้องขอคำอนุมัติจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง จึงทำให้การบริการล่าช้า ไม่คล่องตัวเท่าที่ควร

4. การทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

จากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .525 ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของคาเมรอน, ไบรท์ และ คาซ่า (Cameron, Bright and Caza, 2004) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีจะส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดี มีการเอาใจใส่ต่อลูกค้า และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ซูเจน (Sujan, 1999) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีส่งผลต่อความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้า โดยสังเกตความต้องการของลูกค้าและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าด้วยการช่วยเหลือและให้บริการที่ดี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี พนักงานจะมีแรงจูงใจในตนเองที่จะปฏิบัติงาน (Luthans, 2001-2002, Quoted in Porter, Bigley and Steers, 2003) คาดหวังในสิ่งที่ดี ไม่ท้อแท้ เมื่อเจออุปสรรคในการทำงาน ซึ่งเมื่อพนักงานมาทำงานให้บริการซึ่งเป็นงานที่ต้องพบปะกับคนจำนวนมากและมีปัญหาที่เกิดจากความต้องการของผู้ใช้บริการที่ต่างกัน ก็จะสามารถสร้างแรงจูงใจให้ตนเองให้ไม่ย่อท้อต่อการให้บริการกับลูกค้าเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายขององค์การที่จะสามารถสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า จึงนำไปสู่คุณภาพการให้บริการที่ดี

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับคุณภาพการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .491 .489 .420 และ .449 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือได้มากที่สุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีจะมีแรงจูงใจในตนเอง พร้อมที่จะปรับตัวให้บริการลูกค้ามากที่สุด เช่น เมื่อลูกค้ามีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหาให้กับลูกค้า หรือการที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้า(ซึ่งองค์การได้ปลูกฝังและให้

พนักงานตระหนักถึงสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้าเสมอ) ย่อมทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือในตัวพนักงานมากที่สุด

สมมุติฐานที่ 2 ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ

จากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันพบว่า ยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .299

แม้ว่ายังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองนี้โดยตรง แต่จากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า ความสุขที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จอร์จ (George) ในปี 1991 และ จอร์จ (George) ในปี 1995 ที่พบว่า ความสุขจะทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการให้บริการลูกค้าอย่างเหมาะสม แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีความสุขแล้วจะมีจิตใจที่เบิกบาน มีความยินดีและกระตือรือร้นในการทำงาน (จิราภาและคณะ, 2544, น. 263) ย่อมจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพตามไปด้วย

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความสัมพันธ์ระหว่างความสุข และคุณภาพการให้บริการในทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 ด้าน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .288, .308, .266 และ .218 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นว่า ความสุขมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ครุชเจอร์, ฮิกซ์ และแม็กกีว (Krueger, Hicks and McGue, 2001) ที่พบว่า ความสุขจะส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมทางสังคมที่ดี มีความปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้อื่น แสดงให้เห็นว่า ยิ่งพนักงานมีความสุข พนักงานยิ่งพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการลูกค้าด้วยการให้ความช่วยเหลือแก่ลูกค้าอย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ย่อมจะทำให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที่ และทำให้ลูกค้าเกิดความอบอุ่นและเกิดความประทับใจในบริการ

สมมุติฐานที่ 3 การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข

จากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .517 ผลการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลูคัส, ดิเนอร์และซูท (Lucas, Diener and Suh, 1966) มาร์กาเรตต้าและโอลิเวอร์ (magaletti and Oilver, 1996) แอดเลอร์และแฟ็กเลอร์ (Adler and Faqley, 2006) ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มองโลกในแง่ดีนั้น พนักงานจะมีรูปแบบในการอธิบายสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดกับตนเองในทางที่ดี โดยถ้าเป็นสถานการณ์ที่ดี จะบอกว่าสถานการณ์นั้นจะเกิดขึ้นเสมอ เกิดกับสถานการณ์อื่นด้วยและตนเองเป็นผู้ทำให้เกิดสถานการณ์นั้น ในทางตรงกันข้ามถ้าเป็นสถานการณ์ที่ไม่ดี จะบอกว่าสถานการณ์นั้นเกิดเพียงชั่วคราว เฉพาะเจาะจงสำหรับสถานการณ์นั้นสถานการณ์เดียว และเกิดจากปัจจัยภายนอก เพราะฉะนั้น พนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะไม่วิตกกังวลกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวเขา จึงมีความร่าเริงแจ่มใส มีสุขภาพจิตที่ดีและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขและ มีความพึงพอใจชีวิตในชีวิตของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฮุกเกอร์และคณะ (Hooker et al Quoted in Luthans, Lebsack and Lebsack, 2002, p. 5) ที่พบว่า พนักงานที่มีระดับการมองโลกในแง่ดีในระดับสูงจะมีความรู้สึกหดหู่และความรู้สึกวิตกกังวลในระดับต่ำ แต่จะมีความรู้สึกที่มีความสุขในระดับสูง

สมมุติฐานที่ 4 การมองโลกในแง่ดีและความสุขอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการได้

จากการทดสอบสมมุติฐานด้วยการสร้างสมการเพื่อพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ จากตัวแปร การมองโลกในแง่ดีและตัวแปรความสุข พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการมีเพียงตัวแปรเดียว คือ การมองโลกในแง่ดี ซึ่งสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการโดยรวมได้ร้อยละ 27 ดังนั้น จึงยอมรับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ นั่นคือ การมองโลกในแง่ดีและความสุขอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การที่ตัวแปรการมองโลกในแง่ดีมีประสิทธิภาพในการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการเพียงตัวแปรเดียว อาจเป็นเพราะว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความสุขและคุณภาพ

การให้บริการมีค่าน้อยเพียง .299 เท่านั้น ในขณะที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและคุณภาพการให้บริการมีค่ามากกว่าโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .525 และประกอบกับการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความอยู่ดีแล้ว ดังนั้นจึงอาจทำให้ตัวแปรความสุขไม่เข้าไปอยู่ในสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

สำหรับตัวแปรการมองโลกในแง่ดีและตัวแปรความสุขนั้น ส่วนใหญ่มีการศึกษาวิจัยในต่างประเทศ และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาวิจัยส่วนใหญ่เป็นนักเรียน มีส่วนน้อยที่ศึกษากับพนักงานในองค์กรจึงทำให้ตัวแปรดังกล่าวยังไม่ได้นำไปใช้ศึกษาและพัฒนาในองค์กรมากนัก และจากผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการลูกค้าในฝ่ายขาย : กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง ที่พบว่า การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขและมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินั้นเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของตัวแปรดังกล่าวที่สามารถนำมาใช้พัฒนาบุคลากรและพัฒนาองค์กรให้เกิดประโยชน์ได้โดยเฉพาะองค์กรที่ให้บริการ ดังนั้นองค์กรจึงควรหันมาสนใจที่จะศึกษาและพิจารณาตัวแปรดังกล่าวให้มากขึ้น เพราะการมองโลกในแง่ดี ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน มีความคาดหวังในสิ่งที่ดี ทำให้เกิดความสุขในตัวพนักงานเองและทำให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีด้วย ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

1. จากการที่มองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ และยังสามารถพยากรณ์คุณภาพการให้บริการได้อีกด้วย (ตามสมมุติฐานที่ 4 ของการวิจัย) ย่อมแสดงให้เห็นว่า การมองโลกในแง่ดีทำให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดี ดังนั้น ในการคัดเลือกบุคลากรที่มาทำหน้าที่ให้บริการกับลูกค้าจึงควรวัดระดับการมองโลกในแง่ดีของบุคคล โดยอาจใช้แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ (The Attributional Style Questionnaire) ควบคู่ไปกับการทดสอบความรู้ของบุคคลในด้านอื่นๆ รวมทั้งมีการสัมภาษณ์บุคคลที่จะเข้ามาทำงานด้วย ซึ่งจะช่วยให้องค์กรได้บุคคลที่มีความเหมาะสมที่จะให้บริการอย่างแท้จริง

2. ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับการมองโลกในแง่ดี พบว่า พนักงานมีระดับการมองโลกในแง่ดีในระดับสูง และเมื่อพิจารณาคุณลักษณะส่วนบุคคลจะเห็นว่า พนักงานเพศหญิงมีระดับการมองโลกในแง่ดีน้อยกว่าพนักงานเพศชาย และพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะมีระดับ

การมองโลกในแง่ดีต่ำกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ดังนั้นองค์การจึงควรตระหนักถึงแนวทางที่จะทำให้กลุ่มพนักงานเหล่านี้มีระดับการมองโลกในแง่ดีเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 องค์การควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้หรือศึกษาเพิ่มเติม เพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน โดยให้พนักงานได้เรียนรู้ภายในองค์การ โดยจัดคอร์สฝึกอบรมต่าง ๆ เช่น คอร์สการฝึกอบรมให้มีทักษะในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้ภายนอกองค์การ เช่น การศึกษาในระดับปริญญาโทในระดับปริญญาเอก เพื่อนำความรู้ใหม่ๆที่ได้มาพัฒนาองค์การ โดยองค์การอาจให้ทุนสนับสนุนการศึกษา และให้ข้อมูลการเปิดรับสมัครการศึกษาในระดับปริญญาโท ระดับปริญญาเอกของมหาวิทยาลัยต่างๆ ทั้งภายในประเทศและภายนอกประเทศ โดยอาจทำผ่านระบบการสื่อสารภายในองค์การ (Intranet) หรือการส่งเอกสารต่างๆที่เกี่ยวกับการเรียนไปยังพนักงาน

2.2 เนื่องจากการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับความเครียด (Hooker et al., Quoted in Luthans, Lebsack and Lebsack, 2002, p. 5) และความเครียดของพนักงานสามารถเกิดขึ้นได้ทั้งจากการทำงานและจากครอบครัว ดังนั้น องค์การสามารถช่วยลดความเครียดที่เกิดจากการทำงานของพนักงานได้ โดยองค์การอาจจัดการฝึกอบรมในหลักสูตรพิเศษให้แก่พนักงาน เช่น หลักสูตรการบริหารความเครียด โดยอาจจะจัดฝึกอบรมให้พนักงานเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อช่วยพนักงานที่มีความเครียดให้รู้สึกผ่อนคลายโดยเฉพาะพนักงานเพศหญิง นอกจากนี้องค์การอาจสนับสนุนให้พนักงานได้ออกกำลังกาย โดยอาจจัดหาสถานที่ในการออกกำลังกายให้ และเมื่อพนักงานมีความเครียดน้อยลง ระดับการมองโลกในแง่ดีจะเพิ่มขึ้น

2.3 จากการศึกษาของซีลิกแมน (Seligman, 1991) ที่ได้นำโมเดล ABCDE ของอัลเบิร์ต อีริค (Albert Ellis) มาช่วยในการพัฒนาการมองโลกในแง่ดีของบุคคลโดยใช้การวิเคราะห์ภายในตนเอง ซึ่งจะช่วยให้บุคคลสามารถแยกแยะความเชื่อของตนไปในทางที่ดีเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่เลวร้าย โดยความหมายของตัวอักษร ABCDE (Seligman, 2002)จะเป็นดังนี้

A = Adversity	หมายถึง สถานการณ์เลวร้ายที่บุคคลเผชิญ
B = Belief	หมายถึง ความเชื่อของคุณที่มีต่อสถานการณ์เลวร้ายที่เกิดขึ้น
C = Consequences	หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่คุณมีความเชื่อแบบนั้น

D = Disputation หมายถึง การโต้แย้งกับความเชื่อแบบเดิมๆ ของคุณ

E = Energization หมายถึง พลังที่คุณได้รับเมื่อสามารถโต้แย้งกับ

สถานการณ์เลวร้ายได้สำเร็จ (อาทิตา กลับเพิ่มพูล, 2549)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า องค์การสามารถนำโมเดลดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการมองโลกในแง่ดีของพนักงานได้โดยจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานเป็นหลักสูตรระยะสั้น เพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้และนำไปใช้ปฏิบัติได้ ซึ่งหลังจากนั้นองค์การอาจประเมินการพัฒนาการมองโลกในแง่ดีของพนักงานโดยใช้การประเมินแบบ 360 องศา (360 - Degree Feedback) จากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ของพนักงาน และตัวพนักงานเอง ว่ามีการมองโลกในแง่ดีเพิ่มขึ้นหรือไม่

3. ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับความสุขของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความสุขในระดับปานกลาง ดังนั้นองค์การจึงควรตระหนักถึงแนวทางที่จะพัฒนาให้พนักงานมีระดับความสุขเพิ่มขึ้นเพื่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีแก่พนักงานและเกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีด้วย ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 จากการที่วัฒนธรรมขององค์การที่ให้ความสำคัญกับความสุขของพนักงาน โดยพยายามสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้มีความสะอาดและปลอดภัยแล้ว องค์การยังคงคำนึงถึง การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ถูกต้องตามหลักเออร์โกโนมิกส์ (Ergonomics) ด้วย ซึ่งจะช่วยให้พนักงานทำงานได้ถนัด คล่องแคล่ว และถูกหลักโครงสร้างของร่างกายไม่เกิดการเจ็บป่วยในระหว่างปฏิบัติงาน

3.2 เนื่องจากความสุขของบุคคลมีความสัมพันธ์กับการบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบรรลุเป้าหมายในการทำงาน (Diener, Quoted in Luthans, 2005) ดังนั้น องค์การควรตั้งเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งเป้าหมายต้องไม่สูงหรือต่ำเกินไป และควรตั้งเป้าหมายให้เหมาะสมกับลักษณะของพนักงานที่มีความแตกต่างกัน เช่น อายุ อายุงาน เมื่อพนักงานบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ย่อมทำให้พนักงานมีความสุข มีความภาคภูมิใจและพึงพอใจในตนเอง และเมื่อพนักงานบรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ องค์การควรมีระบบรางวัลตอบแทนให้แก่พนักงานซึ่งอาจเป็นรางวัลที่ตัวเงิน หรือรางวัลที่ไม่ได้อยู่ในรูปตัวเงิน เช่น คำชมเชย การประกาศให้เป็นพนักงานดีเด่นในบอร์ดของแต่ละหน่วยงาน หรือการให้เลื่อนตำแหน่ง เพื่อเป็นตัวเสริมแรงให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การได้ตั้งไว้ในครั้งต่อไป

3.3 องค์การควรให้ข้อมูลเส้นทางอาชีพ (Career path) ในแต่ละสายงาน ว่ามีความก้าวหน้าไปสู่ระดับใดได้บ้าง แต่ระดับต้องการคุณสมบัติอย่างไร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานพัฒนาคุณสมบัติของตนโดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ทักษะงานในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่ตนต้องการและหวังไว้ ซึ่งจะนำมาสู่ความสุขของพนักงานในที่สุด

3.4 จัดกิจกรรมส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับพนักงาน พนักงานกับผู้บังคับบัญชาเช่น องค์การสนับสนุนให้หน่วยงานจัดกิจกรรมไปเที่ยวต่างจังหวัดภายในหน่วยงานของตน การจัดงานปีใหม่ประจำปี สิ่งเหล่านี้นอกจากนี้จะทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลแล้วยังทำให้พนักงานรู้สึกผ่อนคลายจากการทำงาน มีอารมณ์เบิกบานแจ่มใสด้วย

3.5 จากงานวิจัยของเวท ซีคโคและโครเพินซาโน (Weiss, Suckow and Cropanzano, 1999, pp. 786-794) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุข ดังนั้น องค์การควรมีนโยบายให้ผลตอบแทนในการทำงานที่เป็นธรรม โดยพัฒนาเครื่องมือที่จะช่วยชี้วัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างมีความโปร่งใสและเป็นธรรม โดยพิจารณาผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงานเป็นหลัก และในการประเมินผลการปฏิบัติงานทุกครั้งควรให้พนักงานรับรู้ผลการประเมินด้วยเพื่อพนักงานจะได้รู้ว่า การปฏิบัติงานในส่วนใดพนักงานทำได้ดีแล้วและส่วนใดยังต้องปรับปรุง ทั้งนี้หัวหน้างานควรให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานในส่วนที่พนักงานยังทำได้ไม่ดีด้วยเพื่อให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

4. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง และพบว่าคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน คือ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และด้านความรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน แต่ว่าคุณภาพการให้บริการในด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นองค์การควรให้ความสนใจและพิจารณาหาแนวทางที่จะเพิ่มคุณภาพการให้บริการในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการให้มากขึ้นและควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

4.1 เนื่องจากปัจจุบันธุรกิจการให้บริการสายการบิน มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก เพราะมีความสะดวกรวดเร็วในการเดินทางและมีราคาถูกลงกว่าในอดีต ซึ่งพนักงานในองค์การมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นองค์การควรวางแผนการจัดทรัพยากรบุคคลใหม่ อาจเริ่มจากการทำการวางแผนวิเคราะห์ปริมาณงานและปริมาณ

(Manpower Planning) ว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ หน่วยงานใดที่วิเคราะห์แล้วว่า พนักงานมีจำนวนน้อยกว่าปริมาณงาน ซึ่งไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้ องค์กรควรให้เพิ่มจำนวนพนักงาน ซึ่งอาจทำโดยการคัดเลือกคนเข้ามาทำงานใหม่ หรือ อาจมีการโยกย้ายจากหน่วยงานที่มีพนักงานเกินกว่าปริมาณงาน ซึ่งจะทำให้การบริการมีความเหมาะสมสามารถตอบสนองต่อผู้รับบริการได้มากขึ้น

4.2 ควรมีการกำหนดตารางความรับผิดชอบและขอบเขตในการปฏิบัติงาน

(Table of Authority) ของหน่วยงานแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการลูกค้า ให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น และจัดทำเป็นเอกสารอ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน ควรแจ้งหน้าที่ความรับผิดชอบรวมทั้งขอบเขตในการปฏิบัติงานของหน่วยงานตนให้พนักงานในสังกัดตน ทราบเพื่อการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานที่ให้บริการ และทำให้เกิดความคล่องตัว ในการให้บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้ทันทั่วทั้งที่

4.3 องค์กรควรให้ความสำคัญกับพนักงานผู้ทำหน้าที่ให้บริการ โดยสนับสนุนให้

พนักงานได้เข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีความจำเป็นต่อการให้บริการ เช่น หลักสูตร การสำรวจที่นิ่งผู้โดยสาร หลักสูตรการคิดราคาบัตรโดยสาร เป็นต้น นอกจากนั้นควรให้พนักงาน ได้เข้าฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าเสริมด้วย เช่น หลักสูตรจิตวิทยา การสื่อสารกับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งองค์กรควรจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ให้กับพนักงาน โดยจัดให้มีสถานการณ์สมมุติของการมารับบริการของลูกค้า ให้พนักงานได้ลองให้บริการและลองแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างที่ให้บริการในสถานการณ์ที่สมมุติ เพื่อพนักงานจะได้นำประสบการณ์ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้กับการให้บริการลูกค้าจริง

4.4 องค์กรควรมีนโยบายรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งรับฟังปัญหา

และข้อบกพร่องต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการจากพนักงานที่ให้บริการกับลูกค้า เนื่องจากพนักงานเหล่านี้เป็นผู้ติดต่อกับลูกค้าโดยตรง มีประสบการณ์และสามารถเข้าใจปัญหา ได้ลึกซึ้ง รวมทั้งมีแนวทางในการแก้ปัญหานั้นด้วย โดยองค์กรอาจให้พนักงานเสนอความคิดเห็น กับหัวหน้างานของตน หรือให้เสนอความคิดเห็นผ่านระบบการสื่อสารของบริษัท(Intranet) ซึ่งการ ที่องค์กรรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อบกพร่องต่างๆที่เกิดขึ้นในระหว่างการให้บริการ ย่อมทำให้องค์กรสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะพนักงานที่ต้องติดต่อและให้บริการลูกค้าเฉพาะในฝ่ายขายเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรขยายการศึกษาไปยังฝ่ายอื่นๆ ที่ต้องติดต่อและให้บริการลูกค้าเช่นกัน เช่น ฝ่ายงานบริการบนเครื่องบินและฝ่ายงานบริการที่เช็คอิน (Check-In) ที่สนามบิน เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กว้างขวางและครอบคลุมเพิ่มขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่า สามารถศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการได้ เช่น การปรับตัวในการทำงาน และรูปแบบในการจัดการกับปัญหา เป็นต้น

3. การศึกษาคุณภาพการให้บริการในการศึกษาครั้งต่อไป ควรให้มีการประเมินคุณภาพการให้บริการนอกเหนือจากหัวหน้างาน อาจเป็นจากผู้รับบริการหรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การวัดคุณภาพการให้บริการมาจากหลายมุมมองและสามารถนำไปแก้ไขปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น