

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน:ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์
2. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์
3. เพื่อศึกษาคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
5. เพื่อสร้างสมการทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สรุปผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ โดยการใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 200 คนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 ช่วงอายุ 26 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด 111 คนคิดเป็นร้อยละ 55.5 สถานภาพสมรส สถานะโสดมีจำนวนมากที่สุด คือ 149 คน คิดเป็นร้อยละ 74.5 ระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรีมีจำนวนมากที่สุด 182 คนคิดเป็นร้อยละ 91 ประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 3 ปีมีจำนวนมากที่สุด คือ 103 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างและปรับปรุงเพื่อใช้ในการวัดความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ จำนวน 59 ข้อ เท่ากับ .712 การวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียดทั้ง 3 รูปแบบ แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา แบบมุ่งเน้นแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม แบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ จำนวน 45 ข้อ เท่ากับ .939 และคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานซึ่งมีความเชื่อมั่นทั้งฉบับ จำนวน 30 ข้อ เท่ากับ .908

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำโดยให้พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ตอบแบบสอบถาม แล้วนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยทำการทดสอบสมมติฐานด้วยค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นหลายตัวกับตัวแปรตาม 1 ตัว ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

แสดงสถิติที่ใช้ และผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานที่ 1</u> ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation	ยอมรับสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 2.1</u> พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 2.2</u> พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 2.3</u> พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation	ปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานที่ 3.1</u> ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	Pearson's product moment correlation	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 3.2</u> ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม	Pearson's product moment correlation	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 3.3</u> ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา	Pearson's product moment correlation	ปฏิเสธสมมติฐาน
<u>สมมติฐานที่ 4</u> ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพของการให้บริการ	Stepwise Multiple Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐานบางส่วน

อภิปรายผล

ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ

พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 68.5 เป็นเพศชายร้อยละ 31.5

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะค่านิยมของคนไทยที่ว่า งานบริการเป็นงานของผู้หญิง และผู้หญิงมีความเหมาะสมที่จะทำงานบริการมากกว่าเพศชาย โดยธรรมชาติและลักษณะของเพศหญิงจะมีความอ่อนโยน นุ่มนวล ใส่ใจกับสิ่งเล็กๆ น้อยๆ และมีความก้าวร้าวน้อยกว่าเพศชาย ที่สำคัญลักษณะงานของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์จะต้องใช้เสียงในการให้บริการ เพื่อสื่อสารกับลูกค้า

ดังนั้นน้ำเสียง โทนเสียงจึงเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งโดยธรรมชาติของเพศหญิงแล้วน้ำเสียงจะน่าฟัง ฟังแล้วรื่นหู มากกว่าเพศชาย เมื่อผู้รับบริการที่มีปัญหาหรือไม่พอใจในการให้บริการก็จะสามารถแสดงออกหรือระบายกับพนักงานหญิงได้สะดวกใจมากกว่าเนื่องจากพนักงานหญิงมีลักษณะยอมจำนนหรือรับฟังมากกว่า

อายุ

พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอายุ 26 ปีขึ้นไปมีร้อยละ 55.5 อายุ 23 ถึง 25 ปีมีร้อยละ 32.5 และอายุน้อยกว่า 23 ปีมีร้อยละ 12 ระดับอายุของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบริษัทนิยมจ้างพนักงานที่มีอายุ 23 ถึง 26 ปีขึ้นไป

เนื่องจากพนักงานในแผนกลูกค้าสัมพันธ์ของบริษัท ทูมูฟ จำกัด จะต้องเป็นพนักงานที่รู้เท่าทันเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทันกับสมัยนิยมและความคิดร่วมสมัย มีความตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา และที่สำคัญที่สุดคือ ต้องสามารถปรับตัวได้รวดเร็วตามสถานการณ์ หนึ่ง พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์จะต้องทำงานเป็นกะนั้นทำให้พนักงานมีความเหนื่อยล้า อ่อนเพลีย และต้องใช้ความอดทนอย่างสูง เนื่องจากพนักงานจะไม่ได้พักผ่อน และไม่ได้รับประทานอาหารตามเวลาของธรรมชาติ อีกทั้งวันหยุดงาน จะไม่ตรงกับวันหยุดปกติเช่น เสาร์ หรือ อาทิตย์ และวันหยุดราชการ จะต้องเปลี่ยนหมุนเวียนวันหยุดไปเรื่อย ๆ พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์จึงต้องมีวุฒิภาวะและอารมณ์ที่เหมาะสมสำหรับพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีอายุน้อยหรือ จบการศึกษาใหม่จะมีความอดทนต่ำ และรู้สึกว่าการลักษณะงานแบบนี้ไม่มีความมั่นคง

สถานภาพสมรส

งานวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ส่วนมากมีสถานภาพสมรสเป็นโสด คือมีร้อยละ 74.5 พนักงานที่สมรสหรือมีคู่ครองแล้วมีร้อยละ 23.5 และพนักงานที่มีสถานะหย่าหรือหม้ายมีร้อยละ 2

เนื่องจากพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ส่วนมากอายุ 26 ปีขึ้นไปซึ่งในช่วงวัยนี้ในปัจจุบันถือว่าเป็นช่วงวันทำงานเก็บเงินเพื่อสร้างฐานะ เข้าสังคม และเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ในสาขาอาชีพของตน จึงถือว่าเป็นเรื่องปกติที่จะยังไม่แต่งงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้แล้วลักษณะงานที่จะต้องทำงานเป็นกะอาจทำให้ผู้ที่สมรสหรือมีบุตรแล้วรู้สึกว่าการลำบากที่จะจัดเวลาของการทำงานและชีวิตครอบครัวให้สอดคล้องกัน ดังนั้นจึงมีสมัครงานในตำแหน่งนี้น้อยกว่าคนที่โสด และในขณะที่เดียวกันพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่

ทำงานอยู่แล้วเมื่อสมรสหรือมีบุตรแล้วก็อาจจะลาออกเพื่อจะได้สามารถใช้เวลากับครอบครัวได้อย่างเต็มที่

ระดับการศึกษา

งานวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ส่วนมากจบการศึกษาระดับปริญญาตรีร้อยละ 91 ระดับปริญญาโทร้อยละ 9

บริษัทจะจ้างพนักงานที่มีวุฒิมหาวิทยาลัยในระดับปริญญาตรีขึ้นไปเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากการศึกษาในระดับปริญญาตรีนั้นจะทำให้คนเรามองโลกอย่างรอบด้าน มีความรู้รอบตัวกว้างขวาง สามารถวิเคราะห์และเข้าใจเรื่องต่าง ๆ ในเชิงเหตุผลและนามธรรม มีทักษะในการแก้ปัญหา และสื่อสารที่ดีเนื่องจากพนักงานจะต้องสื่อสารกับลูกค้าหรือผู้รับบริการอยู่ตลอดเวลาจึงจำเป็นต้องสื่อสารได้อย่างชัดเจนแจ่มแจ้ง เพื่อที่จะเข้าใจถึงความต้องการและให้บริการได้อย่างถูกต้องครบถ้วน อีกทั้งลักษณะงานให้บริการทางโทรศัพท์จะต้องมีการแก้ปัญหาอยู่ตลอดเวลา พนักงานจึงจะต้องสามารถเชื่อมโยงเหตุและผลในการวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาได้

ประสบการณ์การทำงาน

งานวิจัยครั้งนี้พบว่าพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์โดยมากแล้วมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 3 ปีคิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมาคือ 1 ถึง 3 ปี ร้อยละ 31 น้อยกว่า 1 ปีร้อยละ 17.5

ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากที่พนักงานโดยมากมีอายุตั้งแต่ 26 ปีขึ้นไปดังนั้นจึงมีประสบการณ์การทำงานมากตามไปด้วย และงานลูกค้าสัมพันธ์เป็นงานที่ไม่ต้องเผชิญหน้ากับผู้รับบริการหรือลูกค้าโดยตรง ทำงานเสร็จวันต่อวัน ด้วยพนักงานจะให้บริการลูกค้าตามเวลาทำงานของตนเท่านั้น แต่ได้ค่าตอบแทนสูง ดังนั้นจึงเป็นที่ปรารถนาของนักศึกษาที่จบการศึกษาใหม่ ๆ และยังไม่มียุทธศาสตร์ ต่อเมื่อเข้ามาทำงานในตำแหน่งนี้จริง ๆ แล้วจึงได้รู้ว่าเป็นงาน ที่หนัก ต้องใช้ความอดทนสูงและไม่ใช่ว่าสิ่งที่จะช่วยงานอย่างที่เคยมองภาพเอาไว้พนักงานจะอ่อนน้อม เอาอกเอาใจ คนที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนและไม่สามารถโกรธหรือแสดงอาการโกรธต่อบริษัทหรือผู้รับบริการที่ไม่มีเหตุผลได้เลย งานนี้จึงมีความกดดันมากถ้าไม่ใช่คนที่รักงานบริการจริง ๆ แล้วอาจทำให้เกิดเปลี่ยนแปลงได้ง่าย ๆ

ความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพของการให้บริการ
ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

พบว่าผลการศึกษาเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ และสอดคล้องกับการศึกษาของอภิรดี ปราสาททรัพย์ ที่พบว่าองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้, ด้านการกำกับควบคุมตนเอง และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าองค์ประกอบและภาพรวมของความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบและภาพรวมของคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน อนึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่างานของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์เป็นงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับกาให้บริการลูกค้าโดยตรง ลักษณะของงานเช่นนี้ทำให้พนักงานต้องใจเย็นควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ รู้จักอดทนอดกลั้น มีสติอยู่ตลอดเวลา และทราบว่าควรจะจัดการอย่างไร ในสถานการณ์ต่างๆ ดังนั้นการที่พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์มีความฉลาดทางอารมณ์สูง (จากตารางที่ 4.2) จะมีส่วนช่วยให้การให้บริการของพนักงานมีคุณภาพสูงขึ้นตามไปด้วย

พฤติกรรมกาเผชิญความเครียดกับคุณภาพของการให้บริการ
ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมกาเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานโดยมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 พฤติกรรมกาเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

พบว่าผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ โดยผู้วิจัยมีความคิดเห็นด้วยลักษณะงานของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ทำให้พนักงานต้องเผชิญกับความเครียดอยู่

ตลอดเวลาซึ่งเมื่อเกิดความเครียดแล้วตามธรรมชาติของมนุษย์จะมีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นต้นเหตุของความเครียดให้หมดไป แต่เนื่องจากปัญหาบางอย่างพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองในทันที เนื่องจากเกินจากขอบเขตอำนาจและความสามารถของพนักงานที่จะสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาได้ แต่ทำได้เพียงแค่ส่งเรื่องต่อไปยังหัวหน้างานหรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบ ในขณะที่ปัญหายังอยู่ระหว่างการตรวจสอบแก้ไข หรือยังไม่ถูกแก้ไ้พนักงานยังคงต้องให้บริการลูกค้า อีกทั้งการให้บริการในแผนกลูกค้าสัมพันธ์จะมีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการซึ่งพนักงานทุกคนจะต้องทำให้ได้ตามมาตรฐานทั้งนี้ก็เพื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีของตนเอง วิธีการประเมินเพื่อวัดมาตรฐานนั้นจะประเมินโดยหัวหน้างาน โดยจะใช้การสุ่มฟังสายสนทนาการให้บริการระหว่างพนักงานกับลูกค้า ซึ่งถ้าพนักงานให้บริการในระดับมาตรฐานแล้วหัวหน้างานจะรับรู้โดยเหมารวมว่าพนักงานคนนั้น ๆ ให้บริการดีในทุก ๆ สายสนทนาที่ให้บริการลูกค้าทั้งที่ในความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นไปตามนั้นจึงทำให้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการ

สมมติฐานที่ 2.2 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

พบว่าผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ จากผลการทดสอบแสดงให้เห็นว่าการพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเมื่อเผชิญกับความเครียดของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์เป็นเรื่องที่มีความสำคัญโดยดูจากค่าความสัมพันธ์ (ตารางที่ 4.6) ซึ่งพบว่ามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ซึ่งผลที่ได้ ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า อาจเกิดขึ้นจากเมื่อพนักงานเกิดปัญหาขึ้นในการทำงานสามารถนำไปปรึกษาไปปรึกษากับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในทีมเดียวกัน หรือเพื่อนร่วมงานที่เคยประสบปัญหาในการทำงานในทำนองเดียวกันมาก่อน เพื่อเป็นกำลังใจและมาร่วมกันแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพในการให้บริการแก่ลูกค้ามีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น พนักงานรับสายลูกค้าสอบถามในเรื่องที่ตัวพนักงานไม่รู้หรือ ไม่สามารถตรวจสอบได้ พนักงานก็สามารถขอคำปรึกษา หรือ แนวทางการตอบคำถามกับเพื่อนพนักงานหรือ หัวหน้างาน เพื่อตอบคำถามได้อย่างถูกต้องและครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ

สมมติฐานที่ 2.3 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

พบว่าผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ จากความหมายของ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา (Avoidance Coping) ซึ่งประกอบด้วย 4 พฤติกรรมย่อย คือ 1.การปฏิเสธความเป็นจริงและเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น 2.การละทิ้งความพยายาม ในการเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด 3.การไม่ลงมือจัดการกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียด โดยการทำกิจกรรมอื่นเพื่อไม่ให้คิดถึงปัญหา 4.การใช้สุราและยาเสพติดเพื่อให้ลืมความเครียด ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมที่กล่าวมานั้นไม่ว่าพนักงานจะมีพฤติกรรมหลีกเลี่ยงปัญหาใน ลักษณะใดก็ตาม ในขณะที่พนักงานต้องทำงานและให้บริการลูกค้า พนักงานจำเป็นต้องพยายาม ให้บริการตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อผลการปฏิบัติงานของตนเองและหลีกเลี่ยง ปัญหาบางอย่างที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เช่น ลูกค้าร้องเรียนเนื่องจากพนักงานให้บริการไม่ดี หนึ่ง คุณภาพของการให้บริการนี้จะถูกประเมินโดยหัวหน้างานของตัวพนักงานเองที่ทำงานใกล้ชิดกัน และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กันมากดังนั้นพนักงานที่มีโอกาสสร้างความสัมพันธ์ทั้งที่มีพฤติกรรมการ เผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาจะมีโอกาสได้คะแนนจากหัวหน้างานสูงกว่าพนักงานที่มี ความสามารถในการสร้างสัมพันธ์กับผู้อื่นแต่เลือกใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดในรูปแบบ อื่น ๆ

ความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เผชิญความเครียดมีสมมติฐานย่อยดังนี้

สมมติฐานที่ 3.1ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติ กรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

พบว่าผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ จากคำกล่าวของ อับบราฮัม (Abraham, 1999) กล่าวว่าผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์จะมีความสามารถในการปรับอารมณ์ ช่วยให้ผู้สามารถรับรู้หรือมองเห็นทางเลือกต่างที่มีอยู่มากมายในการแก้ปัญหาแต่ในพนักงานแผนก ลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง (จากตารางที่ 4.2) แต่พฤติ กรรมการเผชิญความเครียดส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปที่การแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม (แสดงใน ตารางที่ 4.3) รองลงมาคือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาซึ่งทั้ง 2 พฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมที่มักจะเกิดร่วมกัน ผู้วิจัยจึงมีความคิดเห็นว่าการที่พนักงาน ลูกค้า สัมพันธ์มีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดร่วมกันระหว่างแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทาง

สังคมและมุ่งเน้นการแก้ปัญหาอยู่เป็นส่วนใหญ่ส่วนนั้นอาจมีสาเหตุมาจากพนักงานลูกค้าสัมพันธ์มีระดับความเครียดในระดับต่ำ แอนเดอร์สัน (Anderson cited by Lazarus and Folkman, 1984) กล่าวว่าบุคคลที่มีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ อาจใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและมุ่งเน้นอารมณ์ร่วมกันได้ ในทางปฏิบัติบุคคลสามารถใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดทั้งสองอย่างร่วมกันโดยไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาดแต่อาจมีส่วนร่วมในการเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพของบุคคลในการเผชิญความเครียด เช่น ในขณะที่เลือกใช้ใช้พฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์จะมีประสิทธิภาพในการเผชิญความเครียดน้อยกว่าการใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา ดังนั้นพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงอาจจะไม่เลือกพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาก็คงเป็นได้

สมมติฐานที่ 3.2 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

พบว่าผลการศึกษาไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานไว้ และยังพบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าจะเป็นไปได้ที่พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ ใช้พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับสถานการณ์ที่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงหรือควบคุมได้ เช่น งานที่หนัก การเผชิญกับความเจ็บป่วย พนักงานลูกค้าสัมพันธ์จึงต้องพยายามเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้สามารถดำรงตนอยู่ได้ในลักษณะงานตามวิชาชีพของตน เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีรูปแบบพฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมจึงอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์สามารถนำพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมาใช้ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ คือ ในช่วงแรกพนักงานลูกค้าสัมพันธ์อาจมี พฤติกรรม การเผชิญความเครียดแบบมุ่งแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม ได้รับข้อมูลสำหรับการ แก้ไขปัญหาเพิ่มมากขึ้นซึ่งข้อมูลที่ได้รับมานั้นอาจจะทำให้เกิดความมั่นใจในการลงมือแก้ไขปัญหา หรืออาจจะได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการเผชิญความเครียดแบบใหม่ ซึ่งบุคคลนั้นไม่เคยรู้จักมาก่อน ทำให้บุคคลสามารถเผชิญความเครียดได้ดีขึ้น และเป็นการเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นภายในตัว ซึ่งมีส่วนช่วยในการสร้างความฉลาดทางอารมณ์ของบุคคลนั้นไปในตัว

สมมติฐานที่ 3.3 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

พบว่าผลการศึกษาเป็นไปไม่ตามที่ถูกตั้งสมมติฐานไว้ ซึ่งผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าอาจเป็นไปได้จากที่พนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่มีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูง (จากตารางที่ 4.2) และมีคะแนนพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาอยู่ในระดับสูงเช่นกัน แต่จะมีคะแนนน้อยกว่าพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมซึ่งมีคะแนนสูงที่สุด (จากตารางที่ 4.3) แสดงให้เห็นว่าพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ส่วนใหญ่จะเลือกใช้ พฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมเป็นหลักและพนักงานก็สามารถนำพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมที่เลือกใช้นั้นมาใช้ได้อย่างเหมาะสมตามสถานการณ์และสามารถกำจัดปัญหาและสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ ดังนั้นจึงอาจสรุปได้ว่าระดับความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานลูกค้าสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

การสร้างสมการทำนายคุณภาพของการให้บริการจากความฉลาดทางอารมณ์

และพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและพฤติกรรมการณ์เผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานบริษัท ทูมูฟ จำกัด พบว่ายอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน

ผลการวิจัยที่ได้รับเป็นไปตามที่ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนจิตร ฤทธิ์ทอง (2544) พบว่า องค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการสร้างแรงจูงใจ ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ด้านทักษะทางสังคมและโดยรวมมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมการณ์ทำงาน ซึ่งผลการวิจัยของ David McClelland (1996) นักวิจัยทางด้านพฤติกรรมมนุษย์และองค์กรได้ทำการศึกษาริชอาหารและเครื่องดื่มระดับโลก พบว่า ผู้จัดการระดับสูงที่มีเขาวงกตอารมณ์ในระดับที่ก่อให้เกิดผลได้นั้น สามารถนำพาหน่วยงานของเขาให้มีผลการปฏิบัติงานประจำปีสูงกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ถึง 20% ในขณะที่หน่วยงานของผู้ที่ไม่มีเขาวงกตอารมณ์กลับปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดถึง 20% ได้ ดังนั้นองค์ประกอบของ เขาวงกตอารมณ์ของพนักงานน่าจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะตำแหน่งงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับคนจำนวนมาก เช่น พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์

ส่วนในด้านพฤติกรรมการเผชิญความเครียดทั้ง 3 ด้านนั้นที่ไม่สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานได้นั้นอาจมีเหตุผลมาจากการอธิบายผลสมมติฐานที่ 2 และ 3 ตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงระดับและมิติของความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานได้ คือ ถ้าผู้บริหารเห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ในขณะนี้ยังอยู่ในระดับที่สูงไม่พอต้องการให้พนักงานมีความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่านี้อีก ผู้บริหารสามารถพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานให้สูงขึ้นกว่าเดิมได้ เช่น ให้พนักงานฝึกอบรมเรื่องความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มเติม โดยภายหลังจากการฝึกอบรมแล้วองค์การสามารถประเมินผลโดยการเปรียบเทียบคะแนนความฉลาดทางอารมณ์ของพนักงานก่อนและหลังการฝึกอบรมได้

2. ผลการวิจัยแสดงรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนารูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพนักงานได้ เพื่อให้พนักงานมีรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

3. เพื่อให้คุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานเพิ่มขึ้นผู้บริหารควรกำหนดนโยบาย โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกในเรื่องของการให้บริการแก่พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ รวมทั้งกำหนดเกณฑ์ในการวัดคุณภาพการให้บริการอย่างชัดเจน เพื่อให้หัวหน้างานสามารถนำไปใช้เป็นมาตรฐานเดียวกันในการประเมินผล

4. ผู้บริหารสามารถนำแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์มาใช้ในการคัดเลือกและสรรหาบุคคลที่มีลักษณะเหมาะสมสอดคล้องกับอาชีพ โดยผู้ที่ได้รับเลือกจะต้องมีคะแนนความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง

5. ผู้บริหารสามารถทำนายคุณภาพของการให้บริการของพนักงานหรือผู้ที่เข้ามารับการคัดเลือกโดยใช้สมการทำนายคุณภาพของการให้บริการจากคะแนนความฉลาดทางอารมณ์

6. ผลการวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ แสดงว่าพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ที่มีระดับความฉลาดทางอารมณ์สูงจะมีคุณภาพของการให้บริการสูงตามไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมและพัฒนาให้พนักงานมีระดับความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับสูงอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเรื่องคุณภาพของการให้บริการในธุรกิจด้านอื่น ๆ ในประเทศไทย เช่น ธนาคาร โรงภาพยนตร์ เป็นต้น
2. ควรมีการวิจัยเรื่องคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าโดยตรง
3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์กับตัวแปรอื่น ๆ ต่อไป ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายแนวความคิดในการศึกษาเรื่องดังกล่าวให้กว้างขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การและบุคลากร และในเชิงวิชาการต่อไป
4. ควรศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ตามทฤษฎีของผู้อื่นด้วย
5. ควรมีการศึกษาถึงระดับความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับตัวแปร และกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ เพื่อเป็นการขยายแนวความคิดในการศึกษาเรื่องดังกล่าวให้กว้างขวางขึ้นอันจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์การและบุคลากร และในเชิงวิชาการต่อไป
6. งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม 3 ชุด ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดความฉลาดทางอารมณ์ผู้ตอบ คือพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ แบบสอบถามชุดที่ 3 เป็นแบบสอบถามคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ผู้ตอบแบบสอบถามคือ หัวหน้างาน ซึ่งตอบแบบสอบถามเพื่อประเมินพนักงาน ดังนั้นข้อมูลที่ได้รับ จะเป็นมุมมองเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้วิธีการประเมิน 360 องศา ซึ่งเป็นการประเมินโดย หัวหน้างาน ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และลูกค้าเพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นข้อมูลในทุก ๆ ด้าน

