

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาผลของการอบรมหลักสูตร “ การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ ” ที่มีต่อเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท ลีสซิ่งแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ที่ใช้ในการอบรมพนักงานขององค์การเอกชนแห่งหนึ่งในด้านของเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ตลอดจนศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” และเพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบในการวางแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานในองค์การ

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ “ จำนวน 93 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์และแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ตามความคิดเห็นของหัวหน้างาน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ร้อยละ การทดสอบค่าที และค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ผลทำโดยโปรแกรม SPSS for window ซึ่งผลการวิจัยมีดังนี้

1. ผู้ผ่านการอบรมในหลักสูตร การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการมีเชาวน์อารมณ์โดยรวมเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนเข้ารับการอบรม
2. ผู้ผ่านการอบรมในหลักสูตร การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมเพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนเข้ารับการอบรม
3. องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการโดยรวม

ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการติดตามผลฝึกอบรมในหลักสูตรอื่นๆต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถนำผลที่ได้มาพิจารณาว่าควรจัดหลักสูตรใดเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดจากความรู้เดิมที่ผู้เข้าอบรมมีอยู่ หรือควรมีการปรับเปลี่ยนหัวข้อการอบรมให้เป็นไปในทิศทางใด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การสูงสุด