

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบัน มีการแข่งขันกันสูงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจที่มีเรื่องของการบริการเข้ามาเกี่ยวข้อง องค์กรต่างๆจึงใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันที่แตกต่างกันออกไป แต่ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญมากในการนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จคือ ทรัพยากรบุคคล ดังนั้น องค์กรใดที่มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรอยู่อย่างสม่ำเสมอได้เปรียบทางการแข่งขัน จะเห็นได้ว่าองค์กรในยุคปัจจุบันจะให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการฝึกอบรมมากขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะต่างๆที่จำเป็นให้แก่บุคลากรของตนซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากกว่าคู่แข่ง

สำหรับหลักสูตรฝึกอบรมในปัจจุบันมีมากมายหลายหลักสูตร ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรทางด้านภาวะผู้นำ การทำงานเป็นทีม การสื่อสารและประสานงาน ฯลฯ ซึ่งแต่ละองค์กรสามารถเลือกจัดหลักสูตรที่เหมาะสมกับประเภทธุรกิจและความต้องการของตนได้ แต่หลักสูตรที่กำลังได้รับความนิยมหลักสูตรหนึ่งในปัจจุบันคือหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริการ เพราะไม่ว่าจะเป็นธุรกิจประเภทใดก็ล้วนแล้วแต่มีเรื่องของการบริการเข้ามาเกี่ยวข้องทั้งสิ้น ดังนั้นองค์กรต่างๆจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรของตนในด้านการบริการมากเป็นพิเศษ

การฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริการนั้นจัดได้ว่าเป็นหลักสูตรที่มีความสำคัญหลักสูตรหนึ่งในปัจจุบัน เพราะการที่พนักงานทั่วทั้งองค์กรจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมีมาตรฐานเดียวกันนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยาก ซึ่งการฝึกอบรมจะเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถช่วยได้ ตัวอย่างเช่นการอบรมหลักสูตรการบริการจะทำให้พนักงานภายในองค์กรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้าได้มีการปรับทัศนคติและทราบถึงพฤติกรรมที่ควรแสดงออกเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดโดยอยู่ภายใต้มาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งองค์กร

ในการสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการนั้น นอกเหนือจากคุณภาพการให้บริการของพนักงานแล้วเรื่องของเขาวนอารมณ์ของพนักงานผู้ให้บริการก็มีส่วนทำให้เกิดการบริการที่ดีด้วยโดยฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) กล่าวว่า นอกจากเรื่องของบุคลิกภาพแล้ว จะเห็นได้ว่าการคัดเลือกพนักงานใหม่นั้นผู้บริหารโรงแรมยังเน้นถึงเรื่องวุฒิภาวะทางอารมณ์ด้วย คนเราต้องมี

อารมณ์กันทุกคน เช่น อารมณ์ตื่นเต้น ดีใจ เสียใจ ตกใจ กลัว โกรธ จะแตกต่างกันที่ลักษณะการแสดงออก บางคนสามารถระงับอารมณ์ได้แต่บางคนไม่สามารถทำได้และจะแสดงออกมาให้เห็นภายนอกอย่างเด่นชัด การแสดงอารมณ์ที่เหมาะสมมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างสัมพันธภาพที่ดี

ไมเนอร์ (Miner, 1992, p. 577, อ้างถึงในศรัณย์ กอสนาน, 2541, น. 18) กล่าวว่า อารมณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งอารมณ์ทางด้านลบนั้นหากมีความรุนแรงหรือเกิดขึ้นบ่อยครั้งจะมีผลกระทบที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน สภาพอารมณ์ทางด้านลบ เช่น ความวิตกกังวล ความกลัว ความซึมเศร้า ความละเอียด และความรู้สึกผิดมีผลกับพฤติกรรมการทำงานอย่างแท้จริง ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง มีความผิดพลาดมากขึ้น ไม่มีสมาธิในการทำงาน มีการทะเลาะกันบ่อยครั้ง ดังนั้นบุคคลจึงควรรู้จักควบคุมอารมณ์ทั้งของตนเองและของบุคคลรอบข้างเพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่าผู้ที่สามารถตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นเพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเอง บริหารจัดการอารมณ์ต่างๆของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆได้นั้นเรียกว่าเป็นผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ (Emotional Intelligence) โดยได้เสนอองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในการทำงานไว้ ดังนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self - awareness) ประกอบด้วย การตระหนักรู้อารมณ์ การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง และความมั่นใจในคุณค่าของตนเอง
2. การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self - regulation) ประกอบด้วย การควบคุมตนเอง ความเป็นที่ไว้วางใจ ความรับผิดชอบ การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ และการสร้างสรรค์สิ่งใหม่
3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Motivation) ประกอบด้วย แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ภาวะผูกพัน ความคิดริเริ่ม และการมองโลกในแง่ดี
4. การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) ประกอบด้วย การเข้าใจผู้อื่น การพัฒนาผู้อื่น การมีจิตใจใฝ่บริการ การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล และการตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ในกลุ่ม
5. การมีทักษะทางสังคม (Social skills) ประกอบด้วย การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น การสื่อสาร การบริหารความขัดแย้ง ความเป็นผู้นำ การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้างพันธมิตรผูกพัน ความร่วมมือร่วมใจ และการสร้างทีมงาน

วิลาค ชั้ววลลี (2542) กล่าวไว้ว่า เซาว์นอารมณไม่เพียงแต่เป็นส่วนที่ทำนายความสำเร็จในการทำงานแต่เป็นสิ่งที่มีความจำเป็นที่บุคคลควรจะมีหรือพัฒนาให้มากขึ้นเพื่อชีวิตทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

นอกจากนี้ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543) ยังได้กล่าวไว้ว่าเซาว์นอารมณมีความสอดคล้องอย่างมากกับคุณภาพการให้บริการ พนักงานที่รู้เท่าทันในอารมณของตนและจัดการกับอารมณของตนเองได้จะมีการแสดงออกของอารมณอย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ ไม่แสดงความหงุดหงิดหรือรำคาญเมื่อผู้รับบริการจุกจิกจู้จี้ หรือต้องตอบปัญหาซ้ำซาก พนักงานที่สามารถจูงใจตนเองได้จะทำให้ตนเองมีกำลังใจในการทำงานให้ดีที่สุดทุกครั้งที่ได้รับบริการ การรู้จักสังเกตความรู้สึกของผู้อื่นจะทำให้พนักงานรู้เท่าทันว่าผู้รับบริการกำลังมีอารมณอย่างไร มีความต้องการอะไรในขณะนั้น และควรจะจัดการอย่างไรต่อไปเขาจึงจะมีความพึงพอใจสูงสุด

จะเห็นได้ว่าเซาว์นอารมณมีความสอดคล้องอย่างมากกับคุณภาพการให้บริการ ดังนั้นจึงเชื่อได้ว่าการฝึกอบรมด้านบริการน่าจะมีส่วนในการพัฒนาเซาว์นอารมณของพนักงานควบคู่ไปกับการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ เพราะการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มพูนความรู้ และทักษะที่จำเป็นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ช่วยให้พนักงานเกิดการพัฒนาตนเองเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น โดยในงานวิจัยนี้จะมุ่งศึกษาถึงการเปลี่ยนแปลงของเซาว์นอารมณและคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึง “ผลของการอบรมหลักสูตรการสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการที่มีต่อเซาว์นอารมณและคุณภาพการให้บริการของพนักงาน” เพื่อที่องค์กรจะได้ทราบถึงผลของการฝึกอบรมหลักสูตรการบริการที่จัดให้แก่พนักงานว่ามีส่วนทำให้เซาว์นอารมณและคุณภาพการบริการของพนักงานมีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่ และควรมีการวางแผนเพื่อพัฒนาเซาว์นอารมณของพนักงานและมาตรฐานในการบริการให้ประทับใจในองค์กรอย่างไรต่อไปในอนาคต อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการทำวิจัยให้แก่ผู้ที่สนใจต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลของการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ที่ใช้ในการอบรมพนักงานขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่งในด้านของเซาว์นอารมณและคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเซาว์นอารมณและคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่

ผ่านการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ”

3. เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบในการวางแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานในองค์กร

ขอบเขตการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาผลของการฝึกอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ซึ่งมีลักษณะเป็นการฝึกอบรมภายในองค์กร (In – house Training) ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง โดยเป็นหลักสูตรที่ใช้ระยะเวลาในการอบรม 2 วัน / รุ่น
2. การศึกษาในครั้งนี้เพื่อประเมินผลหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ซึ่งเป็นหลักสูตรที่เน้นในเรื่องของมาตรฐานการให้บริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยจะศึกษาเฉพาะในส่วนของการเปลี่ยนแปลงด้านเชาวน์อารมณ์ที่ประเมินโดยผู้เข้ารับการอบรมและคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ประเมินโดยหัวหน้างานทั้งก่อนและหลังเข้ารับการอบรม โดยไม่ได้ศึกษาในส่วนของความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมที่มีต่อหลักสูตร วิทยากร และบรรยากาศในการอบรม เนื่องจากการประเมินหัวข้อเหล่านี้มีแบบฟอร์มการประเมินที่เป็นมาตรฐานอยู่แล้ว
3. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานที่เข้ารับการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ ” จำนวน 93 คน (3 รุ่น)
4. แนวคิดและองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นของ Daniel Goleman เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้ในการติดตามผลที่เกิดจากการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ว่าหลังเข้ารับการอบรมผู้เข้าอบรมมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ โดยศึกษาเฉพาะด้านของเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะศึกษาวิธีการติดตามผลหลักสูตรการฝึกอบรมหลักสูตรอื่นๆต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

หมวดการฝึกอบรม

การติดตามผลการฝึกอบรม หมายถึง การติดตามผลพนักงานผู้ผ่านการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง โดยพิจารณาจากเขาวนอารมณ์และคุณภาพการให้บริการ

หลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมภายในองค์การ ซึ่งจัดขึ้นให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มมาตรฐานการบริการ ซึ่งมีรายละเอียดของหลักสูตรดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของหลักสูตร
 - 1.1. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ
 - 1.2. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้เกี่ยวกับแนวทางการให้บริการและปัจจัยการสร้างบริการที่ประทับใจตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง
 - 1.3. เพื่อให้ผู้เข้ารับการอบรมเข้าใจถึงความสำคัญของการรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง การควบคุมอารมณ์และวิธีการรับมือกับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ
2. เนื้อหาหลักสูตร
 - 2.1 ความสำคัญของงานบริการและปัจจัยการแข่งขันในธุรกิจ
 ในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อธุรกิจ ปัจจัยที่สำคัญต่อการแข่งขันในส่วนที่มีความเกี่ยวข้องกับการบริการ เช่น ความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพ เวลา การบริการ ฯลฯ
 - 2.2 ระดับความพึงพอใจ : เป้าหมายของการบริการ
 ในส่วนนี้จะเป็นการกล่าวถึงแนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงการทำงานด้านการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยเน้นว่าการบริการ

ยุคใหม่ต้องให้เกิดความประทับใจ ใช้แนวความคิดและวิธีการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และลูกค้าคือผู้ที่สำคัญสำหรับงานบริการ

2.3 ปัจจัยการสร้างบริการที่ประทับใจและเทคนิคการสร้างบริการที่ประทับใจ

ในส่วนี้จะกล่าวถึงพฤติกรรมและการแสดงออกในแบบต่างๆที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและไม่พอใจและพฤติกรรมที่ผู้ให้บริการควรกระทำเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ รวมถึงกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า

2.4 บทบาทและคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

ในส่วนี้จะกล่าวถึงคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดีที่สามารถสร้างความประทับใจกับลูกค้าได้ โดยเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความเต็มใจที่ให้บริการ มีความตั้งใจช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก ให้ความเคารพแก่ผู้มาใช้บริการ สามารถช่วยเหลือและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ มีบุคลิกภาพและการแต่งกายที่เหมาะสม และมีความรู้ในงานที่ทำเป็นอย่างดี รวมถึงวิธีการสื่อสารกับลูกค้า

2.5 รู้จักอารมณ์ของตนเองและเทคนิคการควบคุมอารมณ์ของตนเอง

ในส่วนี้จะเป็นการกล่าวถึงการรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง เทคนิคการระงับอารมณ์ตนเองเมื่อมีอารมณ์โกรธ รวมถึงประเภทของลูกค้าและเทคนิคการรับมือกับลูกค้าประเภทต่างๆ

2.6 เทคนิคการรับมือกับข้อร้องเรียนของลูกค้า

ในส่วนี้จะเป็นการกล่าวถึงพฤติกรรมที่ควรกระทำและวิธีการระงับอารมณ์ตนเองเมื่อพบลูกค้าบ่น โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด รวมถึงพฤติกรรมกรให้บริการที่ดี

2.7 การประสานงานกับการสร้างบริการที่ประทับใจภายในองค์กร

ในส่วนี้จะเป็นการกล่าวถึงรูปแบบการประสานงานเพื่อสร้างบริการที่ประทับใจให้กับลูกค้า โดยความประทับใจของลูกค้าจะเกิดขึ้นได้นั้น บางครั้งต้องอาศัยการสื่อสาร การประสานงานที่ดี และการร่วมมือกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า

2.8 สัมมนา สร้างมาตรฐานการบริการที่ประทับใจ

ในส่วนี้เป็นกรการทากิจกรรมทั้งรายบุคคลและกลุ่มเพื่อดูแนวคิดและทัศนคติที่มีต่อองค์กร รวมถึงทิศทางที่พนักงานต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กรใน

อนาคต เพื่อที่จะได้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารทราบถึงแนวความคิดของพนักงาน โดยรวมที่มีต่อองค์การ โดยมีพื้นฐานอยู่ในเรื่องของการสร้างมาตรฐานการบริการที่ประทับใจ

ผู้ผ่านการอบรม หมายถึง พนักงานขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ”

หมวดการให้บริการ

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมต่างๆที่พนักงานพึงปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้รับความสะดวกและความพึงพอใจ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ

รูปธรรมที่ปรากฏ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นของพนักงานและสิ่งแวดล้อมที่พนักงานให้บริการ

ความน่าเชื่อถือของบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการและการบริการทุกครั้งมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลอย่างสม่ำเสมอ

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะบริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันท่วงที

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ให้บริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และให้ความมั่นใจได้ว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจผู้รับบริการที่มีความต้องการแตกต่างกันในแต่ละคน

หมวดเชาวน์อารมณ์

อารมณ์ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากจิตใจที่ถูกกระตุ้นแล้วเกิดการตอบสนองซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ

เชาวน์อารมณ์ เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถบริหารหรือจัดการกับอารมณ์ของตนเพื่อเป็นแรงจูงใจในการเผชิญกับสถานการณ์ที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ รู้จักอดทนอดกลั้นรอคอยอย่างมีความหวัง และสามารถสร้างสัมพันธภาพกับคนอื่นได้ ตามแนวคิดของโกลแมน (Goleman , 1996) ได้เสนอองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ในการทำงานไว้ ดังนี้

การตระหนักรู้ในตนเอง (Self – Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึกภายในความชอบส่วนตัวและความสามารถของตนเอง ตลอดจนการรับรู้ด้วยสัญชาตญาณ

การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self – Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกภายใน แรงจูงใจ และความสามารถของตนเองได้อย่างเหมาะสม

การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เป็นแนวทางและเอื้อต่อการไปถึงเป้าหมาย

การเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อกังวลของผู้อื่น

ทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความชำนาญที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเกิดการตอบสนองในทางที่ต้องการ