

บทที่ 2

ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ เซาว์นอารมณ์ คุณภาพการให้บริการ และการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยขอเสนอหัวข้อต่างๆตามลำดับ ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเซาว์นอารมณ์
 - 1.1 ความหมายของเซาว์นอารมณ์
 - 1.2 แนวคิดเรื่องเซาว์นอารมณ์
2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
 - 2.1 ความหมายของการบริการ
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม
 - 3.1 ความหมายของการฝึกอบรม
 - 3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเซาว์นอารมณ์
 - 4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ
 - 4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม
5. สรุปสมมติฐานการวิจัย

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์

1.1 ความหมายของเชาวน์อารมณ์

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, น.21) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ไว้ว่า หมายถึง ความสามารถลักษณะหนึ่งของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเอง และของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และแรงกระตุ้นภายในตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองของความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสมและถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเอง ในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักขจัดความเครียดที่จะขัดขวางความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อันมีค่าของตนได้ สามารถชักนำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นทั้งในฐานะผู้นำ หรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข จนประสบความสำเร็จในการเรียน ความสำเร็จในอาชีพ ตลอดจนประสบความสำเร็จในอาชีพ

กรมสุขภาพจิต (2543) ได้อธิบายว่า คนที่มีเชาวน์อารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนาทางอารมณ์เป็นอย่างดี จะเป็นคนที่สามารถรับรู้ เข้าใจ และจัดการกับความรู้สึกของตนเองได้ดี รวมทั้งเข้าใจความรู้สึกของคนอื่น จึงมักประสบความสำเร็จ มีความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ออกมาได้เสมอ ตรงกันข้ามกับคนที่ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ มักจะเต็มไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจ พลอยทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน และมีความคิดที่หมกมุ่น กังวล ไม่ปลอดโปร่ง

รัตติกรณ์ จงวิศาล(2544) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เชาวน์อารมณ์ หรือ Emotional Intelligence หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจอารมณ์หรือความรู้สึกของตนเอง และสามารถใช้อารมณ์ให้เกิดประโยชน์ และเป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น และความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

เทอดศักดิ์ เดชคง (2545, น.15) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์ คือ ความสามารถทางอารมณ์ในการรู้และเข้าใจตนเอง เข้าใจ เห็นใจผู้อื่น มีความมุ่งมั่น อดทนรอคอยเพื่อไปยังเป้าหมาย มองโลกในด้านที่เป็นบวก และรู้จักจัดการกับปัญหาและความขัดแย้งของตนเองได้

โดยสรุปแล้วเชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและความรู้สึกของผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติได้ไม่ว่าเหตุการณ์รอบข้างจะเป็นอย่างไร และสามารถให้กำลังใจตนเองในการที่จะเผชิญกับอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ

1.2 แนวคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์

มีผู้เสนอแนวคิดเรื่ององค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ไว้หลายท่าน ผู้วิจัยได้รวบรวมการจัดกลุ่มแนวคิดขององค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ไว้ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ของโกลแมน

โกลแมน (Goleman, 1998) ได้เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถทางเชาวน์อารมณ์ (The Emotional Competence Framework) ไว้ 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence) ซึ่งเป็นการบริหารจัดการตนเอง ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ความสามารถตระหนักรู้ในตนเอง ความสามารถจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และความสามารถในการจูงใจตนเอง

ส่วนที่ 2 ความสามารถทางสังคม (Social Competence) ซึ่งเป็นการสร้างและรักษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การเห็นใจผู้อื่นและทักษะการอยู่ในสังคม

ในแต่ละส่วนยังประกอบด้วยปัจจัยแยกย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence) รวมทั้งหมดแล้วถึง 25 ปัจจัย ดังแสดงในตารางที่ 2.1 และ 2.2 ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนที่ 1

ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence)
1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้และเข้าใจถึงความรู้สึกอารมณ์ ความชอบส่วนตัวและความสามารถของตน หยั่งรู้ความเป็นไปได้และความพร้อมของตนในด้านต่างๆ	1. การตระหนักรู้ถึงอารมณ์ของตน (Emotional Awareness) คือ รู้สาเหตุที่ทำให้เกิดอารมณ์แบบต่างๆ และผลที่จะเกิดตามมาของอารมณ์แบบนั้นๆ ซึ่งถือเป็นการรู้เท่าทันในอารมณ์ของตนเอง

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนที่ 1

ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence)
	<p>2. การประเมินตนเองได้ถูกต้องตามความเป็นจริง (Accurate Self-Assessment) คือ สามารถประเมินตนเองได้ตามความเป็นจริง รู้จุดเด่นและจุดด้อยของตนเอง</p> <p>3. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) คือ ความมั่นใจในความสามารถและคุณค่าที่ตนมี</p>
<p>2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง (Self Regulation) หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ภายในตน ตลอดจนถึงแรงขับและความสามารถที่มีอยู่ของตนเองได้อย่างเหมาะสม</p>	<p>4. การควบคุมตนเอง (Self-Control) คือ สามารถควบคุมและจัดการกับอารมณ์ด้านลบและสิ่งเร้าต่างๆ ที่มากระตุ้นได้</p> <p>5. ความเป็นที่น่าไว้วางใจ (Trustworthiness) คือ การรักษาไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณธรรมความดีของตน</p> <p>6. การมีสติ รู้ผิดรู้ชอบ (Conscientiousness) คือ มีความรับผิดชอบในการกระทำของตนเอง</p> <p>7. ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) คือ มีความยืดหยุ่นที่จะจัดการกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ</p> <p>8. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Innovation) คือ การเปิดรับแนวคิด วิธีการ และข้อมูลใหม่ๆ</p>
<p>3. การสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง (Self Motivation) หมายถึง แนวโน้มของอารมณ์ที่เกื้อหนุนหรือนำไปสู่เป้าหมาย</p>	<p>9. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) คือ ความพยายามที่จะปรับปรุงหรือแสวงหามาตรฐานที่เป็นเลิศ</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเขาวงกตตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนของที่ 1

ความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)

องค์ประกอบของความสามารถส่วนบุคคล (Personal Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence)
	<p>10. ภาวะผูกพัน (Commitment) คือ การยึดมั่นและเชื่อมโยงเป้าหมายส่วนตัวเข้ากับเป้าหมายของกลุ่มหรือเป้าหมายขององค์กรได้</p> <p>11. การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ (Initiative) คือ การคิดสร้างสรรค์และมีความพร้อมที่จะลงมือปฏิบัติให้ความคิดนั้นเป็นจริงขึ้นมาเมื่อมีโอกาสอำนวย</p> <p>12. การมองโลกในแง่ดี (Optimism) คือ ความอึดสาหัสที่จะกระทำให้บรรลุเป้าหมาย ถึงแม้ว่าจะต้องเจออุปสรรคปัญหาหรือความล้มเหลวต่างๆ</p>

ตารางที่ 2.2

แสดงองค์ประกอบของเขาวงกตตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนของที่ 2

ความสามารถทางสังคม (Social Competence)

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence)
4. การเห็นใจผู้อื่น (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและความกังวลของผู้อื่น	13. การเข้าใจคนอื่น (Understanding Others) คือ การรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิดเห็น และความสนใจของคนอื่น

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเขาวงกตอารมณ์ตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนของที่ 2

ความสามารถทางสังคม (Social Competence)

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence)
	<p>14. การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) คือ การรับรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่ควรปรับปรุงพัฒนาในตัวผู้อื่น ตลอดจนส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้อื่นเกิดการพัฒนาคำรู้และความสามารถนั้นๆ</p> <p>15. ความมีใจรักที่จะบริการ (Service Orientation) คือ การคาดคะเน ตระหนักรู้ และสามารถตอบสนองในสิ่งที่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการได้</p> <p>16. การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Leveraging Diversity) คือ การรู้จักสร้างโอกาสจากความหลากหลายและความแตกต่างของบุคคล</p> <p>17. การตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ภายในกลุ่ม (Political Awareness) คือ ความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจอารมณ์และความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม</p>
5. การมีทักษะทางสังคม (Social Skills) หมายถึง ความสามารถที่จะชักจูงให้ผู้อื่นเกิดการตอบสนองในทางที่ต้องการ	<p>18. การมีอิทธิพลเหนือคนอื่น (Influence) คือ ความสามารถที่จะโน้มน้าวและชักจูงใจคนอื่น</p> <p>19. การสื่อสาร (Communication) คือ การมีใจเปิดกว้างที่จะรับฟังและมีรูปแบบการสื่อสารที่น่าเชื่อถือ</p>

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

แสดงองค์ประกอบของเขาวงกตตามแนวคิดของโกลแมนในส่วนที่ 2

ความสามารถทางสังคม (Social Competence)

องค์ประกอบของความสามารถทางสังคม (Social Competence)	ปัจจัยย่อยที่เป็นความสามารถด้านอารมณ์ (Emotional Competence)
	<p>20. การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) คือ การเจรจาต่อรองและแก้ไขปัญหาคือความไม่ลงรอยระหว่างกัน</p> <p>21. ภาวะผู้นำ (Leadership) คือ สามารถเป็นแรงบันดาลใจและเป็นแบบอย่างให้แก่บุคคลอื่นๆ ได้</p> <p>22. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change catalyst) คือ การริเริ่มและจัดการกับการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดี</p> <p>23. การสร้างความสัมพันธ์ (Building Bonds) คือ การสร้างและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีและเป็นประโยชน์</p> <p>24. การประสานงานและความร่วมมือ (Collaboration and Cooperation) คือ การร่วมมือทำงานกับผู้อื่นเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน</p> <p>25. การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Team capabilities) คือ การเสริมสร้างพลังของกลุ่มเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ</p>

ที่มา : Goleman, Daniel. Working with Emotional Intelligence .New York : Bantam Books , 1999 , pp.33 – 34 .

โกลแมน (Goleman, 1998) กล่าวว่า เซาว์นอารมณ์ในแต่ละมิติมีความสัมพันธ์กับทั้ง 25 ปัจจัยย่อย ไม่มีผู้ใดมีเซาว์นอารมณ์ครบสมบูรณ์ทั้งหมด แต่ละคนมีจุดเด่น จุดด้อยแตกต่างกันไป หากบุคคลมีเพียง 6 ปัจจัยย่อยแต่ครอบคลุมทั้ง 5 มิติ ก็ถือว่ามีองค์ประกอบของเซาว์นอารมณ์แล้ว นอกจากนี้ โกลแมนอธิบายว่า เซาว์นอารมณ์แต่ละมิติมีลักษณะ 5 ประการ ได้แก่

1. เซาว์นอารมณ์แต่ละมิติมีความเป็นอิสระต่อกัน และแต่ละมิติส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. เซาว์นอารมณ์แต่ละมิติพึ่งพาซึ่งกันและกัน เช่น หากบุคคลขาดการจักระเบียบอารมณ์ของตนเองจะทำให้ควบคุมอารมณ์ เช่น ความเครียดไม่ได้
3. เซาว์นอารมณ์แต่ละมิติมีความเป็นลำดับขั้น ความสามารถทางเซาว์นอารมณ์อันหนึ่งจะเสริมสร้างความสามารถทางเซาว์นอารมณ์อีกอันหนึ่ง เช่น การตระหนักรู้ในตนเองจะนำไปสู่การจักระเบียบอารมณ์ของตนเองและการเห็นใจผู้อื่น
4. เซาว์นอารมณ์แต่ละมิติเป็นสิ่งสำคัญแต่ไม่สมบูรณ์ในตนเอง เซาว์นอารมณ์ต้องอาศัยบรรยากาศขององค์การเกื้อหนุนด้วย
5. เซาว์นอารมณ์แต่ละมิติมีความเป็นทั่วไป ทุกมิติสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกงาน โดยแต่ละงานต้องการมิติของเซาว์นอารมณ์ที่แตกต่างกัน

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของเซาว์นอารมณ์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข พัฒนาแนวคิดเรื่องเซาว์นอารมณ์โดยอาศัยพื้นฐานแนวคิดของโกลแมน แนวคิดของเมเยอร์และซาโลเวย์ แนวคิดของบาร์ฮอน และหลักพุทธศาสนา โดยนำแนวคิดดังกล่าวมาดัดแปลงให้เหมาะสมกับคนไทย ซึ่งองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ (กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข, 2543) ได้แก่

1. ความดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่นและมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้
 - 1.1 ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 1.1.1 รู้อารมณ์และความต้องการของตนเอง
 - 1.1.2 ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
 - 1.1.3 แสดงออกอย่างเหมาะสม

- 1.2 เห็นใจผู้อื่น
 - 1.2.1 ใส่ใจผู้อื่น
 - 1.2.2 เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
 - 1.2.3 แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

- 1.3 รับผิดชอบ
 - 1.3.1 รู้จักให้และรู้จักรับ
 - 1.3.2 รู้จักรับผิดชอบและให้ภัยกับคนอื่น
 - 1.3.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

2. ความเก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหาและแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วย ความสามารถต่อไปนี้

- 2.1 รู้จักและมีแรงจูงใจในตนเอง
 - 2.1.1 รู้ศักยภาพตนเอง
 - 2.1.2 สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
 - 2.1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

- 2.2 ตัดสินใจและแก้ปัญหา
 - 2.2.1 รับรู้และเข้าใจปัญหา
 - 2.2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา
 - 2.2.3 มีความยืดหยุ่น

- 2.3 มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น
 - 2.3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - 2.3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - 2.3.3 แสดงความเห็นที่ขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

3. ความสุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข ประกอบด้วย

3.1 ภูมิใจในตนเอง

3.1.1 เห็นคุณค่าตนเอง

3.1.2 เชื่อมั่นในตนเอง

3.2 พึงพอใจในชีวิต

3.2.1 มองโลกในแง่ดี

3.2.2 มีอารมณ์ขัน

3.2.3 พอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

3.3 มีความสงบทางใจ

3.3.1 มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข

3.3.2 รู้จักผ่อนคลาย

3.3.3 มีความสงบทางจิตใจ

แนวคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์นั้นมีอยู่หลายแนวคิด ในงานวิจัยนี้เลือกใช้แนวคิดของ โกลแมน (Goleman, 1999) เพราะเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายและเป็นแนวคิดที่มีการปรับให้เกี่ยวข้องกับการทำงาน อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับแนวคิดคุณภาพการให้บริการ ด้วย โดยโกลแมนได้สรุปว่าเชาวน์อารมณ์ประกอบด้วย

1. การตระหนักรู้อารมณ์ของตนเอง เป็นความสามารถที่จะรับรู้และเข้าใจความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองได้ตามความเป็นจริง สามารถประเมินตนเองได้อย่างตรงไปตรงมา
2. การจัดระเบียบอารมณ์ของตน เป็นความสามารถที่จะจัดการกับอารมณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม
3. การจูงใจตนเอง เป็นความสามารถที่จะจูงใจตนเอง สามารถนำอารมณ์และความรู้สึกของตนเองมาสร้างพลังในการกระทำสิ่งต่างๆ และเป็นพลังในการให้กำลังใจตนเองในการคิดและกระทำอย่างสร้างสรรค์

4. การร่วมรู้สึก หมายถึง ความสามารถที่เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่น มีความเห็นอกเห็นใจ เอาใจเขามาใส่ใจเรา
5. ทักษะทางสังคม หมายถึง ความสามารถในการจัดการอารมณ์ของผู้อื่น ประกอบด้วยความเป็นผู้นำและมนุษยสัมพันธ์ สามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้

เขาวนอารมณ์ในประเทศไทย

ทศพร ประเสริฐสุข (2542, น. 24) ได้สรุปไว้ว่า บุคคลที่มีเขาวนอารมณ์สูงมักเป็นคนที่

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง มีความสามารถในการควบคุมจัดการอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเราและสามารถแสดงออกต่อผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม
3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี ขจัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้ดี

ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์ (2542) กล่าวว่าบุคคลที่มีเขาวนอารมณ์สูงจะมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ

1. รู้จักและเข้าใจความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น รู้จุดเด่น จุดด้อยของตนเอง สามารถควบคุม จัดการ และแสดงอารมณ์ได้อย่างเหมาะสม มีสติสามารถรับรู้และตระหนักได้ว่า ขณะนี้กำลังทำอะไร รู้สึกอย่างไร
2. มีพลังใจ มีแรงบันดาลใจที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้บรรลุเป้าหมายในชีวิต
3. สามารถอดทนอดกลั้นต่อสภาพต่างๆที่เกิดขึ้น ตลอดจนสามารถเผชิญต่อสภาพแวดล้อมต่างๆที่ทำให้เกิดความเครียดได้อย่างเหมาะสม
4. มีความยืดหยุ่น ไม่ยึดมั่นจนปรับตัวไม่ได้
5. มีความสามารถที่จะควบคุมตนเอง
6. มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
7. มีสัมพันธภาพที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจผู้อื่น มีความจริงใจ ซื่อสัตย์

8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
9. มองโลกในแง่ดี

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, น.131) กล่าวว่างานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข แต่ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำจะทำงานนั้นอย่างคับข้องใจ เกิดความหงุดหงิด ไม่เป็นสุข ส่วนงานที่อาศัยเชาวน์อารมณ์ไม่มากนัก ได้แก่งานที่ทำสำเร็จโดยลำพัง มีขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับบุคคลอื่นมากนัก

วิลาศ ชั่ววัลลี (2542) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์โดยได้ประยุกต์มาจากคำสอนของพุทธศาสนาและทฤษฎีจิตวิทยา โดยแยกเป็น 2 หัวข้อที่มีความสัมพันธ์กัน คือ การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตน และในส่วนที่เกี่ยวข้องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนี้

การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตน ประกอบไปด้วย

1. การรู้เท่าทันอารมณ์ของตน
 - 1.1 บอกตนเองว่ากำลังรู้สึกอย่างไร
 - 1.2 ชื่อสัจต่อความรู้สึกของตนเอง ไม่บิดเบือน
 - 1.3 ตระหนักถึงข้อดีและข้อบกพร่องของตนเอง
2. การจัดการกับอารมณ์ของตนอย่างเหมาะสม
 - 2.1 ตระหนักว่าตนคือผู้รับผิดชอบอารมณ์ของตนเอง
 - 2.2 แยกข้อเท็จจริงออกจากการตีความหมาย
 - 2.3 บอกตนเองว่ากำลังรู้สึกอย่างไรจนกว่าความรู้สึกทางลบจะหายไป
 - 2.4 ให้อารมณ์ส่งเสริมความคิดของตน
3. การสร้างเสริมพลังใจให้ตนเอง
 - 3.1 มองเห็นความงดงามของโลก
 - 3.2 การจัดระบบระเบียบความคิดและจิตใจด้วยการทำสมาธิ
 - 3.3 การสร้างโปรแกรมจิตและตั้งเป้าหมายชีวิตให้ตนเอง
 - 3.4 การสร้างความเชื่อมั่นในความสามารถของตน

3.5 ความกล้าที่จะตัดสินใจและกระทำ

การพัฒนาสติปัญญาทางอารมณ์ในส่วนบุคคลสัมพันธ์กับผู้อื่น ประกอบไปด้วย

1. เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์
2. เข้าใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่น
3. มีความสามารถในการสื่อสารและถ่ายทอดความรู้สึก
 - 3.1 ต้องเคารพความคิดของผู้อื่น
 - 3.2 คิดในเชิงว่าฉันก็ชนะ – เธอก็ชนะ
 - 3.3 แสดงความคิดเห็นอย่างซื่อตรงด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
 - 3.4 สื่อสารในระดับที่เหมาะสม
4. ช่วยให้ผู้อื่นช่วยตนเองได้

วิทยา ด้านอารมณ์ (2545, น.141-143) ได้อธิบายความสำคัญของ EQ ในงานบริการไว้ ดังนี้ คนที่มี EQ ดีมีลักษณะที่สำคัญคือ เป็นคนที่ตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเอง รู้จักตนเอง และสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ คนพวกนี้แม้จะไม่เก่งขนาดอัจฉริยะ แต่ก็ประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดีและที่สำคัญจะเป็นคนที่มีความสุข และพร้อมจะแผ่ความสุขนั้นไปให้กับคนรอบข้างได้เสมอ ไม่ว่าจะเป็ลูกค้า เพื่อนร่วมงานคนในครอบครัว และคนอื่นๆ

คนที่มี EQ ดีจะตระหนักรู้ในอารมณ์ของตนเองและแสดงออกในทางที่เหมาะสม เมื่อรู้ว่าตัวเองกำลังสวมบทบาทของผู้ให้บริการก็ต้องพยายามทำให้เต็มที่ ไม่คิดว่าตัวเองต่ำต้อยที่ต้องมาบริการผู้อื่น มารับฟังคำตำหนิจากลูกค้า

คนที่มี EQ ดีจะรับรู้และเรียนรู้อารมณ์ของผู้อื่นได้ดี พร้อมทั้งจะเข้าใจและเคารพความแตกต่างของคน มองว่าการแสดงออกของคนไม่ว่าจะถูกใจหรือไม่ ล้วนมีเหตุผลทั้งสิ้น พยายามมองหาเหตุผล ชักถามและฟังอย่างไตร่ตรอง และไม่ด่วนสรุปคนอื่นด้วยอารมณ์และอคติ เมื่อเผชิญหน้ากับลูกค้าจึงพร้อมที่จะรับฟังอย่างเข้าใจ

คนที่มี EQ ดีจะสามารถควบคุมอารมณ์และการแสดงออก แม้เมื่อไม่พอใจ คนที่มี EQ จะแสดงออกอย่างเหมาะสม โดยปกติเวลาคนเราเมื่อไม่สบายอารมณ์อาจมีทางเลือกได้ 3 แบบคือ เก็บอารมณ์ไม่แสดงการโต้ตอบ ยอมให้คนอื่นคุกคามสิทธิของตนเอง บางคนแสดงออกด้วยความก้าวร้าว มักคุกคามคนอื่น ต่อสู้กลับทุกวิถีทางไม่ว่าจะผิดหรือถูก อีกประเภทหนึ่ง คือ รักษาสิทธิ

ของตัวเอง โดยไม่ใช้ความรุนแรง ไม่ละเมิดสิทธิของผู้อื่นในการตัดสินใจปัญหา ซึ่งคนประเภทหลัง เป็นคนที่มีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูงสุด ไม่ต้องเก็บกด ไม่ต้องทำร้ายความรู้สึกใคร พร้อมที่จะอภัย คนอื่นเมื่อผิด จะเป็นคนที่มีความสุขกับการให้บริการและการแก้ปัญหาในงานบริการได้เป็นอย่างดี

คนที่มี EQ ดีจะรู้จักสร้างแรงจูงใจให้ตัวเอง มีความมุ่งมั่นพยายามเอาชนะอุปสรรค อย่างไม่ย่อท้อ เชื่อมั่นในความสามารถของตัวเองที่จะผลักดันสร้างบริการที่ดีที่ลูกค้าพอใจได้ด้วย ความสามารถของตน

คนที่มี EQ ดีจะสามารถสร้างสัมพันธภาพ และรักษาสัมพันธภาพที่ลึกซึ้งกับลูกค้าได้ด้วย คนบางคนสร้างสัมพันธภาพเมื่อแรกพบได้ดีแต่ไม่ลึกซึ้งถาวร สัมพันธภาพจึงฉาบฉวยไม่จริงจัง ยั่งยืน อย่างนี้บริการย่อมดีไม่ได้อย่างตลอดรอดฝั่ง สัมพันธภาพที่ลึกซึ้งจะต้องอยู่บนการ แสดงออกซึ่งความต้องการของตนเอง และรับรู้ความต้องการของคนอื่นด้วย เพื่อจะได้ไม่ต้องรู้สึก ตกเป็นเบี้ยล่างหรือเอาัดเอาเปรียบกัน

คนที่มี EQ ดีจะสามารถตัดสินใจและแก้ไขปัญหาก็เผชิญได้อย่างเหมาะสม เมื่อบริการ พร้อมทั้งเผชิญหน้าหาสาเหตุ หาทางแก้ไขปัญหาดูด้วยความมีสติและลงมือทำ

คนที่มี EQ ดีจะมีความภาคภูมิใจในตัวเอง เห็นคุณค่าและความสามารถของตัวเอง แต่ จะอ่อนน้อมถ่อมตน ไม่โอ้อวดทับถมคนอื่น มีความพอใจในชีวิต มองโลกในแง่ดี และมีอารมณ์ขัน

คนที่มี EQ ดีจะมีความสงบในจิตใจ รู้จักการผ่อนคลายเวลาที่มีความเครียดหรือมีทุกข์ รู้ วิธีเติมพลังให้ตัวเองมีความพร้อมที่จะสร้างสรรค์บริการที่ดีอยู่ตลอดเวลา

นิตยา ศรีจันทง (2543) กล่าวว่า คนที่มี EQ สูงมักจะเป็นคนที่

1. มีความเข้าใจตนเองได้ดี รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเอง รู้จักจุดเด่นและจุดด้อยของ ตนเอง มีความสามารถในการควบคุมและจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ มีเป้าหมายของชีวิตทั้ง ในระยะสั้นและระยะยาว
2. มีความเข้าใจผู้อื่น สามารถเอาใจเขามาใส่ใจเรา และสามารถแสดงอารมณ์ต่อผู้อื่น ได้ได้อย่างเหมาะสม
3. มีความสามารถในการแก้ไขข้อขัดแย้งได้ดี ขจัดความเครียดที่จะเป็นอุปสรรคต่อ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ได้เป็นอย่างดี

กรมสุขภาพจิต (2543) กล่าวถึงเทคนิคการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นไว้ว่า การสร้างเชาวน์อารมณ์ในการทำงานเกิดจากการพัฒนาตัวเอง และการเรียนรู้ที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่น การอยู่ร่วมกับผู้อื่นมีเทคนิค ดังนี้

1. เข้าใจและยอมรับธรรมชาติของอารมณ์

บุคคลแต่ละคนมีความรู้สึก พื้นฐานอารมณ์ของตนเอง มีการแสดงออกที่ต่างกัน ยากที่จะนำความรู้สึกของตัวเองไปตัดสินได้ การตัดสินจะเหมาะสมหรือไม่ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ เหตุผล วัย ปัจจัยทางสังคม และการกำหนดทางวัฒนธรรม

2. รับฟัง ทำความเข้าใจ และให้เกียรติผู้อื่น

การยอมรับและเข้าใจภาวะที่บุคคลแสดงออก เป็นสิ่งที่จำเป็นในการเสริมสร้างความภาคภูมิใจของตนเอง และไว้วางใจซึ่งกันและกัน

3. การแก้ไขความขัดแย้ง

ผู้เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจกับภาวะอารมณ์ของตน เพื่อเข้าใจภาวะอารมณ์ของผู้อื่น เปิดโอกาสให้แต่ละคนได้แสดงอารมณ์ ความรู้สึก รับฟังด้วยความเข้าใจ เห็นใจและยอมรับภาวะอารมณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการยอมรับตนเองและเพิ่มความมั่นคงทางจิตใจ ส่งผลต่อการพัฒนาการทางความคิด การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพิ่มขวัญ กำลังใจ ความร่วมมือ และการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน

2. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

2.1 ความหมายของการบริการ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538, น.1 อ้างถึงใน ประภาพร สุขุมวิริยกุล, 2544, น.9) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย ทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวังต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539, น.287) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการของลูกค้า

สมิต สัชฌุกร (2543, น. 13-18) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ ให้เขาได้ใช้ประโยชน์ทางใดทางหนึ่ง ด้วยความพยายามใดๆก็ตาม และด้วยวิธีที่หลากหลาย ให้คนต่างๆที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ ซึ่งแยกพิจารณาลักษณะของการบริการได้ดังนี้

1. เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อผู้อื่น ซึ่งจะเห็นได้จากการกระทำ โดยแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กิริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงออกพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลได้ทันที ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว

2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ การบริการจะขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการที่จะแสดงออกถึงอารมณ์ ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนาและค่านิยม

3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นเชื่อมโยงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการ

อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ คือ กิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการต้องให้บริการที่ดีเลิศตอบสนองความต้องการสูงสุดของผู้รับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2546, น. 607) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

โดยสรุป การบริการ หมายถึง งานที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละราย โดยอาศัยปัจจัยเสริมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบาย อธิยาศัยไมตรี เพื่อให้การบริการนั้นเป็นที่ประทับใจ

องค์ประกอบของงานบริการ

พาราซูรามาน ไชธาเมิล และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1990, p.15-16) เป็นกลุ่มนักวิจัยที่สนใจศึกษาเรื่องคุณภาพของการบริการ ได้ให้ข้อสังเกตถึงลักษณะเฉพาะของการบริการที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไป ดังนี้

1. สิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangibles) หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องหรือสัมผัสได้โดยตรง แต่จะสามารถรับรู้การบริการได้จากความพึงพอใจของลูกค้า
2. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparable) หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่ต้องอาศัยผู้ให้บริการหรืออุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆเป็นผู้ทำหน้าที่ให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าในทันทีทันใดที่มาใช้บริการได้
3. ลักษณะที่แตกต่าง หลากหลาย (Heterogeneous) หมายถึง การบริการมีลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการแต่ละคน ดังนั้น การบริการจึงมีลักษณะหลากหลาย ทำให้ยากในการกำหนดมาตรฐานที่แน่นอน
4. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perish ability) หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่

ต้องเกิดขึ้นในช่วงเวลาทันทีทันใด เพื่อตอบสนองของความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน ดังนั้น การบริการจึงไม่สามารถที่จะเก็บสำรองได้เหมือนกับสินค้าประเภทอื่น

จอทซ์เบอร์ก (Gothberg อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์, 2535 น. 13-14) กล่าวว่า งานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษา สัญลักษณ์ ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้ดี

นอกจากนี้ จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2545, น. 29-30) ได้เสนอว่า การบริการที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องคำนึงถึงองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. ผู้รับบริการ (Customer or Consumer) หมายถึง ผู้ที่แสดงความต้องการซื้อสินค้าหรือบริการจากผู้ให้บริการ หรือที่เรียกว่าลูกค้า นั้น เป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อกระบวนการให้บริการ โดยเฉพาะการรับรู้ของผู้รับบริการที่จะถ่ายทอดออกมาในรูปขอความรู้สึกและทัศนคติว่าการบริการนั้นมีคุณภาพหรือไม่
2. ผู้ให้บริการ (Service Provider) หมายถึง ผู้ทำหน้าที่สร้างและส่งมอบการให้บริการ ซึ่งรวมถึง ผู้บริหารการให้บริการ พนักงานบริการ ทั้งพนักงานให้บริการส่วนหน้าและส่วนหลัง พฤติกรรมของผู้ให้บริการจะมีบทบาทโดยตรงต่อการรับรู้ของผู้รับบริการ และส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การด้วย
3. องค์การบริการ (Service Organization) หมายถึง องค์การหรือหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการ องค์การจะนำเสนอรูปแบบการให้บริการตามนโยบายขององค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด
4. ผลิตภัณฑ์บริการ (Service Product) หมายถึง รูปแบบการให้บริการที่องค์การได้จัดเตรียมไว้เพื่อนำเสนอซื้อหรือขายแก่ผู้รับบริการ โดยจัดเตรียมการให้บริการที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันได้อย่างพึงพอใจ
5. สภาพแวดล้อมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่

ผู้รับบริการมองเห็นได้โดยตรง ได้แก่ อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

คุณสมบัติของการให้บริการ

นอกจากหลักการให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องมีคุณสมบัติของการให้บริการที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งต้องมีคุณสมบัติของการให้บริการดังนี้

พาราซูรามาน เซททามอล และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1985, p.49 อ้างถึงในวรรณวดี พูลพอกสิน, 2544, น. 48-49) กล่าวว่าไว้ว่า การบริการที่ประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่างๆดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - ความสม่ำเสมอ (Consistency)
 - ความพึ่งพาได้ (Dependability)
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วย
 - ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - ความพร้อมที่จะให้บริการหรือการอุทิศเวลา
 - การติดต่ออย่างต่อเนื่อง
 - ปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - ความสามารถในการให้บริการ
 - ความสามารถในการสื่อสาร
 - ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - ผู้ใช้บริการเข้าใช้หรือรับบริการได้สะดวก ขั้นตอนไม่ควรมากมายซับซ้อน
 - ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย
 - เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
 - อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ประกอบด้วย

- การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - ผู้ให้บริการมีคุณภาพที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - มีการสื่อสารที่แจ่มชัดและลักษณะงานบริการ
 - มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
 7. ความเชื่อถือได้ (Credibility) ประกอบด้วย คุณภาพของงานมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ
 8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วย ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
 9. ความเข้าใจ (Understanding)
 - การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
 10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility)
 - การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้พร้อมสำหรับให้บริการ
 - การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - การจัดสถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

พาราซูรามาน ไชธาเมิล และเบอร์รี่ (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1990, p. 26) เป็นกลุ่มนักวิจัยที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งได้แบ่งดัชนีวัดคุณภาพการให้บริการไว้ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการ
2. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการทันทีที่มาปรากฏ
3. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ของผู้ให้บริการ ด้วยกิริยาท่าทางที่สุภาพ อ่อนน้อม

4. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการสามารถดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกันได้
5. ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น สามารถจับต้องได้ ได้แก่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวก เครื่องมือ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร และผู้ให้บริการ

จากลักษณะการบริการ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยเห็นว่า แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของพาราซูรามานและคณะ ให้ความหมายและแบ่งดัชนีวัดคุณภาพการให้บริการไว้อย่างชัดเจนและครอบคลุมลักษณะการให้บริการครบทุกแง่มุม ตลอดจนแบบประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ได้รับความนิยมนำมาประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงใช้เป็นแนวทางในการวิจัยนี้

การบริการให้มีคุณภาพ

จากคุณสมบัติของการให้บริการที่กล่าวว่าพนักงานผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้ให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เพราะตัวพนักงานเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการเป็นผู้ที่เผชิญหน้ากับผู้ใช้บริการโดยตรง ดังนั้นผู้ให้บริการจึงต้องรู้จักวิธีการให้บริการให้มีคุณภาพ

นันทชัย ปัญญาสุรฤทธิ์ (2541, น. 25) กล่าวว่า คุณภาพทรัพยากรที่นำมาให้บริการจะต้องมีคุณภาพดีและเหมาะสมกับลักษณะของการบริการด้วย เพราะทั้งการบริการและสิ่งของที่นำมาให้บริการจะเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของบริการ ที่จะส่งผลถึงความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ และจะมีผลต่อการเลือกใช้บริการต่อไปในอนาคต เพราะคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง ลักษณะที่เหมือนกันในเชิงรูปธรรมของการให้บริการเชิงคุณภาพ ได้แก่ ความสะดวกรวดเร็วของบริการ ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือ และความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวสนับสนุนให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการ

ปรมิินทร์ สิริโชค (2544) กล่าวว่า การบริการให้มีคุณภาพ หมายถึง การทำกิจกรรมการดูแลเอาใจใส่และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามที่คาดหวังไว้ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ “ SERVICE” ซึ่งได้แก่

S	=	Service Mind คือ มีจิตใจเฉื้อที่จะให้ผู้อื่นสำเร็จตามความประสงค์ เรียกว่า ผู้ที่มีจิตบริการ
E	=	Enthuse คือ มีความกระตือรือร้นอยู่เสมอ
R	=	Readiness คือ มีความพร้อมที่จะบริการอยู่เสมอ
V	=	Value คือ ต้องสร้างคุณค่าในงานบริการให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน
I	=	Interesting คือ ให้ความสนใจในผู้ใช้บริการทุกคน
C	=	Cleanliness คือ ตระหนักถึงความสะอาดของสถานที่ อุปกรณ์ และตัวผู้ให้บริการเอง
E	=	Endure คือ มีความอดทนอดกลั้น ควบคุมอารมณ์ตัวเองได้ดี
S	=	Smiling คือ ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นนิจ มีไมตรีต่อทุกคน

ประภาพร สุขุมวิริยกุล (2544) กล่าวว่า บุคคลที่จะทำลูกค้าได้รับความพอใจและประทับใจมากที่สุด คือ พนักงานผู้ให้บริการ เพราะพนักงานจะเป็นผู้สัมผัสกับลูกค้าโดยตรง ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องรู้จักวิธีการบริการให้มีคุณภาพ โดยมีสาระสำคัญดังนี้

1. ทักษะ พนักงานจะต้องมีความรู้ความชำนาญในงานที่ตนรับผิดชอบ และมีความรับผิดชอบในงานในหน้าที่อย่างดี พัฒนาปรับปรุงความรู้ใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบข้อซักถามของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

2. ประสิทธิภาพ งานที่ทำจะต้องมีประสิทธิภาพสูง ไม่มีความบกพร่อง เสร็จสมบูรณ์ตามเวลาที่เหมาะสม สิ่งเหล่านี้จะเป็นการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี เพราะลูกค้าย่อมต้องการการบริการที่ดี และมีคุณภาพควบคู่กันไป

3. ความภาคภูมิใจ จะต้องมีการสร้างความภาคภูมิใจให้กับพนักงาน ในการทำงานเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ซึ่งหมายถึงพนักงานย่อมจะให้บริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าได้เป็นอย่างดี

4. อธิยาศัย พนักงานจะต้องมีไมตรีที่ดี คือจะต้องทำด้วยหัวใจ หมายถึงทำด้วย” หัว” คือทำอย่างมีทักษะ และมีประสิทธิภาพ และทำด้วย “ใจ” คือทำด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ซึ่งเป็นสิ่งที่ออกมาจากใจ

5. จะต้องมีการปรับปรุงทัศนคติในการบริการใหม่เดิมพนักงานผู้ที่จะพบกับลูกค้า มักจะเป็นพนักงานที่มีประสบการณ์น้อย ส่วนพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมักจะนั่งอยู่ด้านหลัง ทำให้คนที่พบลูกค้าเป็นคนที่มีประสบการณ์น้อย ทำให้ลูกค้าเกิดความ

ไม่พอใจในการรับบริการ ควรปรับปรุงทัศนคติตรงนี้ เพื่อสามารถให้บริการที่ดีได้อย่างมีคุณภาพ นอกจากนี้ต้องค้นคว้าหาความต้องการของลูกค้าให้พบ สนองความต้องการนั้นให้ได้ อาจมีบริการอื่นมากที่ลูกค้าอาจไม่ทราบได้ว่า มีบริการที่สามารถสนองความต้องการแก่ลูกค้าได้ สร้างสรรค์ไม่ตรีอันดีต่อลูกค้า พยายามสร้างความเป็นส่วนตัวกับลูกค้า แต่ต้องคำนึงถึงเหมาะสม กาลเทศะ ยืดหยุ่นและปรับแนวทางแก้ไขปัญหา อย่ายึดติดกับกฎตายตัว ทุกปัญหาย่อมมีทางแก้ไขเสมอ การยืดหยุ่นกับลูกค้าบางประการย่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดด้วยกันทั้งสองฝ่าย

มาตรฐานการบริการ

ค่านวณ ประสมผล (2547, น.115) กล่าวว่า มาตรฐานการบริการ คือ องค์ประกอบที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของกระบวนการการบริการทรงคุณภาพ การบริการใดๆก็ตามที่ริเริ่มขึ้นจะไม่สามารถดำรงอยู่ได้หากไร้ซึ่งมาตรฐานดังกล่าว การมีมาตรฐานการบริการจะทำให้ลูกค้ารู้ว่าอะไรที่พวกเขาสามารถคาดหวังได้ ซึ่งจะทำให้พวกเขามั่นใจได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือการบริการนั้นตรงตามความต้องการและเชื่อถือได้ นอกจากนี้ผู้ให้บริการยังทราบด้วยว่าอะไรคือเป้าหมายของตนและอะไรคือสิ่งที่ลูกค้าต้องการจากตน

3. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรม

3.1 ความหมายของการฝึกอบรม

เครือวัลย์ ลีมอภิชาติ (2531) ให้ความหมายว่า การฝึกอบรมและการพัฒนา คือ กิจกรรมการเรียนรู้เฉพาะอย่างของบุคคลเพื่อปรับปรุงและเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ทักษะหรือ ความชำนาญการ และทัศนคติ อันเหมาะสม จนสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และทัศนคติ เพื่อการปฏิบัติหน้าที่และเพื่อยกมาตรฐานการปฏิบัติงานให้อยู่ในระดับสูงขึ้นและทำให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในงาน

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2536, น.51) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการต่อเนื่องและดำเนินไปตลอดชีวิต โดยเริ่มจากการพัฒนาตนเองด้วยวิธีการต่างๆที่เป็นการศึกษาหาความรู้ตามอัธยาศัย จนถึงการศึกษาในระบบโรงเรียนและนอกระบบโรงเรียน เมื่อบุคลากรได้รับการศึกษามาขั้นใดขั้นหนึ่งแล้วและเข้าประกอบอาชีพแล้ว บุคคลจะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และประสบการณ์เท่าทันวิทยาการต่างๆและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป หรือเกิดเทคนิควิธีการ

ใหม่ๆที่บุคลากรเหล่านั้นจะต้องเรียนรู้วิธีการใช้ มิฉะนั้นก็จะดำรงอยู่ในกิจการไม่ได้ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องหาวิธีการที่สั้นและจำเพาะเจาะจงในการเพิ่มความรู้และประสบการณ์ ทั้งโดยความตั้งใจของบุคลากรหรือโดยการมอบหมายสั่งการของหน่วยงานซึ่งวิธีการนี้เรียกว่า “การฝึกอบรม” ซึ่งการฝึกอบรมเป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มุ่งให้เนื้อหาสาระที่มีวัตถุประสงค์ในช่วงระยะเวลาอันจำกัด และสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการ

วิน เชื้อโพธิ์หัก (2537, น.23) ก็ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นกระบวนการอย่างมีระบบ ซึ่งมุ่งหมายที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และเจตคติ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่รับการฝึกอบรม

สมคิด บางโม (2538, น.14) กล่าวว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล โดยมุ่งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และทัศนคติ อันจะนำไปสู่การยกระดับมาตรฐานการทำงานให้สูงขึ้น ทำให้บุคคลมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานและองค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เริงลักษณะ โจรจันพันธ์ (2539, น.2) ได้อธิบายถึงความหมายของการฝึกอบรมไว้ 3 ระยะด้วยกัน คือ ในระยะแรก การฝึกอบรม หมายถึง การสอนให้บุคคลหนึ่งบุคคลใดทำตามหรือเลียนแบบ โดยถือการฝึกฝนด้วยการปฏิบัติเป็นสำคัญ ในระยะที่ 2 การฝึกอบรม หมายถึง การนำคนที่ด้อยการศึกษามาทำการสอน ลักษณะเป็นการบังคับพยายามที่จะครอบงำความคิดของผู้เข้ารับการฝึกอบรมแทนที่จะช่วยเสริมสร้างให้เกิดความรู้ความเข้าใจอย่างแท้จริง ในระยะที่ 3 การฝึกอบรม หมายถึง การพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถที่จะปฏิบัติงานในปัจจุบันได้ อีกทั้งเป็นการเตรียมพร้อมเพื่อนงานในอนาคตด้วย

ชาญ สวัสดิ์สาลี (2539, น.14) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การฝึกอบรม หมายถึง กระบวนการที่เป็นระบบที่จะช่วยเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้น สามารถปฏิบัติงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่องานที่รับผิดชอบในปัจจุบันและงานที่กำลังมอบหมายให้ทำในอนาคตโดยตรง

อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง (2540, น.15) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่จัดขึ้น เพื่อให้บุคคลได้เพิ่มพูน ความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมเป็นการคาดหวังว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมไปแล้ว จะสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที หรือมีพฤติกรรมในการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปตามความ

ต้องการขององค์กร รวมตลอดไปจนถึงกิจกรรมเพื่อให้บุคคลได้มีโอกาสที่จะเลื่อนระดับไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าในสายงานเดียวกันขององค์กรนั้นๆ

โดยสรุปแล้วในทัศนะของผู้วิจัยเห็นว่าการฝึกอบรมคือ กระบวนการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็น ตลอดจนทักษะต่างๆ ซึ่งก่อให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ความสำคัญและประโยชน์ของการฝึกอบรม

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆโดยทั่วไปต่างก็ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมมากขึ้น เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ และความชำนาญในการทำงาน

เจิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ (2536, น.2-3) ได้กล่าวว่า การฝึกอบรมมีความสำคัญและประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์กรนั้น คือ

1. ช่วยทำให้ระบบและวิธีการทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น เป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้นและดีขึ้นกว่าเดิม โดยพยายามแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆที่เคยเป็นมา
2. ช่วยส่งเสริมความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
3. ช่วยทำให้สายการบังคับบัญชา การบริหาร การควบคุม การติดต่อและการประสานงานเป็นไปอย่างคล่องตัวมากขึ้นทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
4. ช่วยแบ่งเบาภาระการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วย่อมจะรู้และเข้าใจถึงวิธีการปฏิบัติงานนั้นๆได้เป็นอย่างดี
5. ช่วยส่งเสริมจิตใจศีลธรรมของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น
6. ช่วยลดอัตราการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงานให้น้อยลง
7. ช่วยลดอัตราการขาดงาน
8. ช่วยลดการทำงานล่วงเวลา
9. ช่วยพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมอยู่เสมอที่จะก้าวขึ้นไปรับตำแหน่งใหม่ที่สูงกว่าเดิมหรืองานที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยีใหม่ๆ

กล่าวโดยสรุป การฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เป็นผู้มีความรู้ความชำนาญในงาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน

3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมนั้น นับว่าเป็นขั้นตอนหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งในกระบวนการฝึกอบรม ซึ่งหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้นในแต่ละครั้งแล้วมีการประเมินผล ผู้จัดก็จะทราบได้ว่าการฝึกอบรมครั้งนั้นๆประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด คู่ค้าหรือไม่ และผู้เข้ารับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการทำงานได้มากน้อยเพียงใด ดังนั้นการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรมที่ดีก็จะเป็นแนวทางที่ทำให้ทราบถึงอุปสรรคต่างๆ เพื่อที่จะนำผลมาปรับปรุงในการฝึกอบรมในครั้งต่อไป

ประเภทของการประเมินผลการฝึกอบรม

เสาวลักษณ์ สิงห์โกวินท์ (2536 , น. 264-274) ได้จำแนกประเภทการประเมินผลการฝึกอบรมไว้ดังนี้

1. การประเมินผลด้านปฏิกิริยา (reaction evaluation) เป็นการประเมินความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมที่มีต่อการฝึกอบรมในครั้งนั้นๆว่าชอบหรือไม่ชอบอย่างไร โดยจะไม่เกี่ยวกับประสิทธิผลการฝึกอบรมหรือการเรียนรู้ในบทเรียน ซึ่งมีแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

1.1 วางเป้าหมายว่าต้องการทราบความรู้สึกของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องใดบ้าง

1.2 จัดทำใบประเมินผลให้มีรายละเอียดต่างๆครบถ้วนตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.3 ออกแบบฟอร์มการประเมินที่ง่ายต่อการกรอกข้อความ เช่น มีตารางให้ทำเครื่องหมายถูกในช่องที่ต้องการหรือให้คะแนนตัวเลือกต่างๆเพื่อสามารถวัดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบได้ง่ายขึ้น นอกจากแบบประเมินในลักษณะข้อ 1.3 แล้วในตอนท้ายควรมีคำถามแบบให้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระไว้ด้วย

1.4 ภาษาที่ใช้ในแบบฟอร์มการประเมิน และการกำหนดตัวเลือกควรรีให้เป็นกลางมากที่สุด

1.5 ไม่ต้องให้ผู้กรอกแบบฟอร์มประเมินผลลงชื่อกำกับเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมา

1.6 เมื่อรวบรวมมาได้แล้ว ควรมีการถ่ายทอดข้อมูลเหล่านั้นลงในตารางสรุป เพื่อให้สามารถเข้าใจและวิเคราะห์ข้อมูลได้ง่ายขึ้น

1.7 จัดทำรายงานการประเมินผลหลังจากได้ทำการวิเคราะห์และตีความข้อมูลเหล่านั้น

2. การประเมินผลการเรียนรู้ (Learning evaluation) หมายถึง การที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเข้าใจ ซึมซาบและรับไปซึ่งหลักการ ข้อเท็จจริงหรือเทคนิคต่างๆซึ่งเป็นเนื้อหาสาระวิชาที่มีอยู่ในหลักสูตรการฝึกอบรม ดังนั้น การประเมินผลการเรียนรู้ จึงเป็นการประเมินประสิทธิผลในการเรียนการสอนโดยตรง โดยการทดสอบแบบต่างๆซึ่งมีแนวทางในการประเมินผล ดังนี้

- ประเมินผลการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลไม่ใช่กลุ่ม
- ควรประเมินทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
- ในการประเมินผลต้องกระทำอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีอคติหรือลำเอียง
- ใช้กลุ่มควบคุมเปรียบเทียบกับกลุ่มทดลอง กลุ่มควบคุมหมายถึงกลุ่มที่ไม่รับการฝึกอบรม ส่วนกลุ่มทดลองหมายถึงกลุ่มที่ได้รับการฝึกอบรม
- ควรใช้หลักวิชาทางสถิติเข้าช่วยในการประเมินผล

3. การประเมินผลพฤติกรรมการทำงาน (Job evaluation) เนื่องจากการประเมินผลปฏิบัติการและการประเมินผลการเรียนรู้ มิใช่เครื่องแสดงว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการทำงาน และถ้าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมิได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานให้ดีขึ้นตามความรู้ที่ได้รับมา ก็แสดงว่าการฝึกอบรมในครั้งนั้นล้มเหลว ดังนั้น การประเมินผลพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก ซึ่งมีแนวทางในการประเมินผลดังนี้

- การประเมินผลจะต้องทำอย่างเป็นระบบ ในการสังเกตและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและเก็บข้อมูลในการสังเกตพฤติกรรมในขณะที่ปฏิบัติงานทั้งก่อนและหลังการฝึกอบรม
- การประเมินผลจะต้องกระทำจากบุคคลหลายๆฝ่าย เช่น ผู้เข้ารับการฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่คุ้นเคยกับการปฏิบัติงานของผู้เข้ารับการอบรม เช่น ลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
- ควรใช้การวิเคราะห์ทางสถิติเข้าช่วยในการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานก่อนและหลังการฝึกอบรม เพื่อที่จะดูว่าการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมนั้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือไม่
- ควรจัดให้มีการประเมินกลุ่มควบคุมด้วยแล้วนำมาเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ผ่านการฝึกอบรมแล้ว

4. **การประเมินผลลัพธ์รวมที่ตกแก่องค์กร (Result evaluation)** การประเมินผลประเภทนี้ทำได้ค่อนข้างยากเพราะมีตัวแปรอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ผู้ทำการประเมินผลจึงต้องรู้จักแยกแยะและวิเคราะห์ว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแก่องค์กรนั้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมหรือเป็นเพราะปัจจัยอื่นๆ เช่น บรรยากาศที่สนับสนุนให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ฯลฯ การประเมินผลลัพธ์รวมที่ตกแก่องค์กรจึงต้องอาศัยการประเมินผลต้นๆเป็นฐานด้วย สำหรับเครื่องมือที่ใช้โดยทั่วไปได้แก่ การสำรวจด้วยการออกแบบสอบถามแบบต่างๆ การวิเคราะห์ข้อมูล เช่น ผลผลิต ต้นทุน การตั้งคณะกรรมการจากภายในหรือภายนอกเข้าตรวจสอบความเจริญก้าวหน้าขององค์กร เป็นต้น

5. **การประเมินผลในด้านอื่นๆที่เกิดจากการฝึกอบรม (Additional outcomes)** การประเมินผลในมิตินี้มุ่งพิจารณาในเรื่องต่างๆที่ไม่ได้กล่าวไว้ใน การประเมินผล 4 ประเภทข้างต้น เช่น การพิจารณาว่าหลังจากได้รับการฝึกอบรมแล้วบุคคลนั้นเป็นทรัพยากรที่มีค่าเพิ่มขึ้นหรือไม่ บุคคลนั้นมีความพอใจและภูมิใจในงานของตนหรือไม่ บุคคลนั้นมีความรู้สึกดีขึ้นต่อตนเองหรือไม่ การประเมินผลประเภทนี้ยังไม่มีวิธีการที่แน่นอนแต่โดยทั่วไปนิยมใช้การสำรวจความคิดเห็น เช่น การออกแบบสอบถาม หรือการสัมภาษณ์ เป็นต้น

การติดตามผลการฝึกอบรม

การติดตามผลการฝึกอบรม (Training follow – up) มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน โดย ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2533, น.452) ได้กล่าวว่า การติดตามผลการฝึกอบรม คือ การศึกษาว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมได้นำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่เพียงใด รวมทั้งการศึกษารูปสรรค และปัญหาของการนำความรู้และทักษะจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานด้วย

ธเนศ ต่วนชะเอม (2534, น.34) ได้กล่าวไว้ว่า การติดตามผลการฝึกอบรม คือ การศึกษาว่าผู้สำเร็จการฝึกอบรมได้นำวิธีการ แนวความคิดต่างๆที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อชีวิตประจำวัน หรือต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ความรับผิดชอบได้มากน้อยเพียงใด รวมทั้งเป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการนำความรู้และประสบการณ์จากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และต้องการทราบข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ และจุดอ่อนของโครงการฝึกอบรม กับทั้งเป็นการหาความจำเป็นในการฝึกอบรมในขณะเดียวกัน

โดยสรุป การติดตามผลการฝึกอบรม หมายถึง การศึกษาว่าผู้ที่ผ่านการอบรมนั้นสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้มากน้อยเพียงใด มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานมากน้อยเพียงใด และบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

ความสำคัญของการติดตามผลการฝึกอบรม

ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ (2531, น. 454) กล่าวว่า การติดตามผลการฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์เบื้องต้นที่จะรวบรวมข้อเท็จจริงต่างๆที่สามารถแสดงให้เห็นถึงคุณภาพของพฤติกรรมในการทำงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และเพื่อชี้แนวทางให้ผู้รับการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานจริงๆ ซึ่งถึงจุดอ่อนของโครงการฝึกอบรมและสามารถนำผลที่ได้ไปปรับปรุงหลักสูตรให้ดีขึ้น ซึ่งโดยปกติแล้วการติดตามผลการฝึกอบรมก็เพื่อต้องการทราบในเรื่อง

1. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกอบรม
2. ขอบเขตและระยะเวลาของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว
3. การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดขึ้นจริง และก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ผลผลิตและความพอใจจากผู้ใต้บังคับบัญชาเพียงใด
4. ความก้าวหน้าในการบรรลุวัตถุประสงค์อันใดอันหนึ่งของการฝึกอบรมมีเพียงใด

ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับการติดตามผลการฝึกอบรม

การติดตามผลการฝึกอบรมเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ฉะนั้น การติดตามผลการฝึกอบรมในทางปฏิบัติจะต้องดำเนินการติดตามผลให้เป็นระบบเป็นขั้นตอน ดังนี้ (ดนัย เทียนพุฒ 2536, น. 70-72)

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดวัตถุประสงค์ในการติดตามผล

1. ศึกษาจากวัตถุประสงค์ของหลักสูตรที่พนักงานผู้นั้นผ่านการฝึกอบรม
2. ศึกษาผลการปฏิบัติงานของพนักงานผู้นั้นจากข้อมูล
 - ในความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาในระดับเหนือขึ้นไป

- ในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา
 - ในความคิดเห็นของพนักงานผู้นั้น
3. ศึกษาว่าการปฏิบัติงานของพนักงานผู้นั้นเป็นผลเนื่องมาจากการฝึกอบรมมากน้อยเพียงใด
 4. ศึกษาว่ามีเนื้อหาวิชาหรือทักษะอะไรบ้างที่จะต้องจัดเสริมให้หรือเพิ่มเติมให้กับพนักงานผู้นั้นหรือเสริมและเพิ่มเติมในหลักสูตรต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดกรอบ (frame) หรือกลุ่มเป้าหมายที่จะทำการติดตามผล

1. จะทำการติดตามจากพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรม หรือ
2. จะทำการติดตามจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานของพนักงานผู้นั้น ทั้งนี้ กรอบหรือกลุ่มเป้าหมายที่จะใช้คือ ผู้ผ่านการฝึกอบรมทั้งหมดหรือจะใช้วิธีการสำรวจด้วยตัวอย่าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขีดความสามารถในด้าน
 - จำนวนบุคลากร / พนักงานที่จะทำการติดตามผล
 - ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
 - ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 3 การกำหนดร่างหรือแนวทางการติดตามผล

1. ศึกษาหลักสูตรการฝึกอบรมที่จะทำการติดตามผลจากแฟ้มโครงการ
 - รายงานการประเมินผล
 - รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน / ตำแหน่งพนักงานที่จะติดตามผล
 - ผู้จัดหลักสูตรการฝึกอบรม หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
2. จากการศึกษาในข้อแรกจึงมากำหนดร่างหรือแนวทางการติดตามผล
 - อาจอยู่ในรูปแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ หรือแบบสังเกตการปฏิบัติงาน
 - นำโครงการที่พนักงานผู้ผ่านกสนฝึกอบรมหรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นสามารถนำกลับไปปฏิบัติว่าจะทำอะไรบ้างนั้นมาเป็นกรอบในการติดตามผล

ทั้งนี้ จะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการติดตามผลที่กำหนดไว้ตั้งแต่ต้น นำร่างหรือแนวทางในการติดตามผลที่จัดทำเสร็จแล้วไปทดลองใช้ หรือให้ผู้ที่เชี่ยวชาญความเหมาะสม

ของภาษา และเนื้อหาที่จะติดตาม ว่าควรปรับปรุงแก้ไขก่อนที่จะนำไปใช้จริงมากน้อยเพียงใด เพื่อให้ได้แบบสอบถาม หรือเครื่องมือในการติดตามผลที่สมบูรณ์มากที่สุด

ขั้นตอนที่ 4 วิธีดำเนินการติดตามผล

1. กำหนดวิธีการติดตามผล
 - การสัมภาษณ์
 - การสังเกต
 - การส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์
2. กำหนดระยะเวลาในการติดตามผล (หลักสูตรการฝึกอบรมควรเสร็จสิ้นมาแล้วไม่น้อยกว่า 3-6 เดือน แต่ทั้งนี้อาจยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมของหลักสูตร)
3. ทำการติดตามผลตามวิธีการที่กำหนด
4. จดหมายเตือน หรือสัมภาษณ์เพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล
2. กำหนดตารางนำเสนอผลที่ต้องการ
3. วิเคราะห์ข้อมูลตามที่กำหนด ซึ่งอาจทำในรูปอัตราร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างทางสถิติ ฯลฯ

ขั้นตอนที่ 6 สรุปผลและจัดทำรายงาน

การสรุปผลและจัดทำรายงานต้องคำนึงว่าจะเสนอใคร เช่นฝ่ายบริหาร หัวหน้าส่วนฝึกอบรม หรือผู้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม เนื่องจากในแต่ละระดับนั้น ข้อสรุปและรูปแบบการทำรายงานนั้นมีความแตกต่างกัน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

คูเปอร์ (Cooper, 1997) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ของผู้นำในองค์การกับประสิทธิภาพในการทำงานพบว่าเชาวน์อารมณ์ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ ผู้นำที่มีเชาวน์อารมณ์สูงสามารถทำงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลซึ่งผลการวิจัยพบว่าส่วนหนึ่งของเชาว์อารมณ์ที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานนั้นคือ ความสามารถในการจัดการความเครียด ความกดดัน และความ ต้องการของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาได้เป็นอย่างดี

โซสิคและเมเจอร์เรียน (Sosik and Megerian, 1999) ได้ทำการวิจัยเรื่อง เชาว์อารมณ์ และผลการปฏิบัติงานของผู้นำ โดยทดสอบการตระหนักรู้ในตนเองของผู้นำกับความสัมพันธ์ระหว่าง ก) เชาว์อารมณ์กับพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูป ข) พฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปกับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้นำประเภทที่รู้จักตนเอง ผู้ได้บังคับบัญชาจะประเมินว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับเชาว์อารมณ์ในองค์ประกอบของจุดมุ่งหมายในชีวิต , ความมีศักยภาพในตน , การควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความเชื่อมั่นในสังคม 2) ผู้นำประเภทที่ประเมินตนเองต่ำเกินไปผู้ได้บังคับบัญชาจะประเมินว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับเชาว์อารมณ์ในองค์ประกอบของความเชื่อมั่นในตนเองในสังคม 3) ผู้ที่ประเมินตัวเองสูงเกินไป ผู้ได้บังคับบัญชาจะประเมินว่าพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปจะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้สึกอ่อนไหว อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์และพฤติกรรมความเป็นผู้นำเชิงปฏิรูปนั้นขึ้นอยู่กับการตระหนักรู้ในตนเองของผู้นำ ผู้นำที่มีความตระหนักรู้ในตนเองจะมีความมั่นใจในตนเอง มีการรับรู้ความสามารถของตน สามารถชี้แนะทิศทางให้กับลูกน้องได้ และจะได้รับการชื่นชมทั้งจากลูกน้อง และจากผู้บังคับบัญชา

ไบรอล (Byron, 1999) ศึกษาเรื่องผลของการพัฒนาเชาว์อารมณ์ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า 8 เดือนหลังจากที่กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานในบริษัทคอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งได้รับการพัฒนาและนำทักษะดังกล่าวไปใช้ในการทำงานมากขึ้นเป็น 85 % (จากเดิมใช้เพียง 10 – 15%) แล้ว กลุ่มตัวอย่างมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อีกทั้งสามารถควบคุมอารมณ์เชิงลบ เช่น ความเครียดในการทำงานได้อีกด้วย

เชอร์นิสส์ (Cherniss, Online, 2000) ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์กับผลปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบของเชาว์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ องค์ประกอบของเชาว์อารมณ์ยังสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้อีกด้วย

ผลงานวิจัยในประเทศ

สายสุนีย์ ศุกรเตมีย์ (2543) ได้ศึกษาเปรียบเทียบเชาว์อารมณ์กับเชาว์อารมณ์ของวิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง และพระสงฆ์ที่ประสบความสำเร็จ พบว่า วิศวกร ครู พยาบาล นักร้อง

และพระสงฆ์ ที่ประสบความสำเร็จ มีคะแนนเขาวนัปัญญาและเขาวนัอารมณ์แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างพยาบาลที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มีเขาวนัปัญญาระดับค่อนข้างฉลาดและเขาวนัอารมณ์โดยรวมในแต่ละมิติอยู่ในระดับสูง

ศุภนัยน์ ภูศิริ (2543) ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาด้านเขาวนัอารมณ์ของบุคลากรภายในสถาบันอุดมศึกษาเอกชน : กรณีศึกษามหาวิทยาลัยศรีปทุม ซึ่งลักษณะของงานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินการพัฒนาเขาวนัอารมณ์ให้กับบุคลากรมีขั้นตอนในการดำเนินการคือ นำเสนอเรื่องเขาวนัอารมณ์แก่ผู้บริหารระดับสูง ซึ่งผู้บริหารระดับสูงเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาเขาวนัอารมณ์และพร้อมให้การสนับสนุนจึงได้อนุมัติให้มีการพัฒนาเขาวนัอารมณ์ได้ ผู้รับผิดชอบในการพัฒนาเขาวนัอารมณ์ทำการวางแผนและดำเนินการพัฒนาโดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ รับสมัครผู้เข้าร่วมตามความสมัครใจเพื่อให้ได้กลุ่มบุคลากรเป้าหมาย ทำการประเมินเขาวนัอารมณ์ของกลุ่มเป้าหมาย และนำผลการประเมินไปใช้ในการวางแผนการพัฒนาเขาวนัอารมณ์ แล้วดำเนินการตามแผนที่วางไว้ เมื่อทำการพัฒนาเสร็จสิ้นแล้วจะต้องทำการประเมินผลการพัฒนาเขาวนัอารมณ์

ชวนจิตร ธุระทอง (2544) ได้ศึกษาเรื่อง เขาวนัปัญญา เขาวนัอารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าแผนกขาย ในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า หัวหน้าแผนกขายมีระดับเขาวนัอารมณ์อยู่ในระดับสูงทุกองค์ประกอบ โดยมีองค์ประกอบด้านแรงจูงใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการกำกับควบคุมตนเอง ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ด้านทักษะทางสังคมและด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก และองค์ประกอบของเขาวนัอารมณ์ทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนี้ ด้านแรงจูงใจสูงสุด รองลงมาได้แก่ด้านการร่วมรับรู้ความรู้สึก ด้านทักษะทางสังคม ด้านการตระหนักรู้ตนเอง และด้านการกำกับควบคุมตนเอง ตามลำดับ

สุดารัตน์ หนูหอม (2544) ได้ศึกษาอิทธิพลของเขาวนัอารมณ์ที่มีต่อความเครียดและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของพยาบาล พบว่า เขาวนัอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียด และพบว่ามิติการตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตน การจูงใจตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรับรู้ความรู้สึกมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดด้วย ในขณะที่เขาวนัอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

ณุชนา เอื้อสิริมนต์ (2544) ได้ศึกษาเขาวนัอารมณ์ของผู้นำในวงการธุรกิจประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารในวงการธุรกิจประกันชีวิตส่วนใหญ่มีเขาวนัอารมณ์ในด้านการจูงใจ

ในตนเองสูงที่สุด และการจัดระเบียบอารมณ์ในตนเอง การตระหนักรู้ในตนเอง ทักษะทางสังคม และการร่วมรู้สึก ร่องลงมาตามลำดับ

ชีวนันท์ พีชสะกะ (2544) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจเพื่อความสุขและความสำเร็จในการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการและวิธีการในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ แบ่งออกเป็นกระบวนการระหว่างการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ของบุคลากรในองค์กรและวิธีการในการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์กับกระบวนการหลังการพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยแบ่งขั้นตอนในกระบวนการระหว่างการพัฒนาออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ 1. การบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์และประเมินความฉลาดทางอารมณ์ของผู้เข้าร่วมก่อนที่จะเข้าสู่กระบวนการพัฒนา 2. การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ โดยวิธีการเช่น การใช้กรณีศึกษาหรือกรณีตัวอย่าง การเล่าประสบการณ์ การวิเคราะห์ตนเอง การทดลอง การฝึกปฏิบัติ การบันทึกแบบสังเกตอารมณ์ของตนเอง 3. การประเมินผลหลังการพัฒนาโดยให้ผู้เข้าร่วมและผู้ร่วมงานเป็นผู้ประเมิน สำหรับกระบวนการหลังการพัฒนาเป็นการประเมินผลโดยทีมงานที่รับผิดชอบ

อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับองค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์ และองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจ และประสบการณ์ในการทำงานสามารถพยากรณ์คุณภาพการบริการได้

พรรณี ตระกูลชัย (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานของบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศมีเขาวนอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์ด้านความดีอยู่ในระดับสูง ส่วนเขาวนอารมณ์ด้านความเก่งและความสุขอยู่ในระดับปานกลาง และองค์ประกอบย่อยของเขาวนอารมณ์ทุกด้านไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ยกเว้นเขาวนอารมณ์ด้านความสงบทางใจที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สาธิตา เมธนาวัน (2545) ได้ศึกษาองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลในการปฏิบัติกรพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า การตระหนักรู้ตนเอง ความเอื้ออาทรต่อผู้อื่นและการพัฒนาอารมณ์ตนเองเป็นตัวอธิบายถึงทิศทางความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลที่ใช้ในการ

ปฏิบัติการพยาบาล และมีปัจจัยทางอ้อมได้แก่ การรู้สึกเอาใจเขามาใส่ใจเรา การจัดการตนเอง และการจูงใจตนเอง ที่เป็นตัวสนับสนุนการแสดงออกของความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลที่ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล ซึ่งผลการวิจัยนี้เป็นตัวบ่งชี้ถึงแนวทางการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรทางการพยาบาลว่าควรมีการสอดแทรกเชิงพัฒนาเนื้อหาหลักสูตรโดยเน้นถึงทิศทางของทักษะการสื่อสารกับการถ่ายโยงความฉลาดทางอารมณ์ของพยาบาลที่ใช้ในการปฏิบัติการพยาบาล

ไพรินทร์ ทองภาพ (2545) ได้ศึกษาเรื่องความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ของนิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการศึกษาพบว่า นิสิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านส่วนบุคคล ด้านการปรับตัว และด้านการจัดการบริหารความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านระหว่างบุคคลและด้านภาวะอารมณ์ทั่วไป มีอยู่ในระดับสูง

วทัญญู สุวรรณเศรษฐ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ระดับความสำคัญและความสามารถที่มีอยู่ด้านความฉลาดทางอารมณ์ของครูประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การรับรู้ระดับความสำคัญเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเอง ด้านการพึ่งพาตนเอง ด้านการแสดงอารมณ์อย่างเหมาะสม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ระดับความสามารถที่มีอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และการรับรู้ระดับความสำคัญเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ด้านการยอมรับในตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ด้านการมองโลกในแง่ดี ด้านการเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ระดับความสามารถที่มีอยู่ในระดับปานกลาง และการรับรู้ระดับความสำคัญเรื่องความฉลาดทางอารมณ์ด้านการปรับตัว ด้านการตั้งใจให้บรรลุเป้าหมาย ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการจัดการกับความขัดแย้ง และด้านการประสานสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ระดับความสามารถที่มีอยู่ในระดับต่ำ

กัลยาณี พรหมทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษา พบว่า ผู้บริหารในวิทยาลัยพลศึกษามีความฉลาดทางอารมณ์ซึ่งได้แก่ ความดี ความเก่ง และความสุข อยู่ในระดับปานกลาง

นุกูล ธรรมจง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง บรรณนิทัศน์เรื่องความฉลาดทางอารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร ความฉลาดทางอารมณ์ทำให้ผู้บริหารเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเองรวมถึงบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร และยังทำให้รู้จักวิธีการป้องกันและแก้ปัญหาความ

ขัดแย้งในองค์กรด้วย นอกจากนี้ยังพบอีกว่าการวัดความฉลาดทางอารมณ์ยังไม่มีหลักสูตรหรือวิธีการมาตรฐาน ขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญและความเข้าใจของผู้ทำการวัดตรวจสอบเป็นสำคัญ

ภูเพชร ลีเลิศ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานีตำรวจ : กรณีศึกษาตำรวจภูธรอำเภอชุมชันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ระดับความฉลาดทางอารมณ์ของข้าราชการตำรวจอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านมีสุข รองลงมาคือด้านดีและด้านเก่ง ตามลำดับ

จุฑารัตน์ กมลศรีจักร (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล เชาวน์อารมณ์ กับพฤติกรรมจรรยาบรรณในการให้บริการพยาบาล วิทยาลัยพยาบาลเกื้อการุณย์ พบว่า นักศึกษาพยาบาลส่วนใหญ่มีเชาวน์อารมณ์ในระดับสูง มีมิติแรงจูงใจอยู่ในระดับสูง รองลงมาคือ มิติการร่วมรู้สึก การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ และมิติทักษะทางสังคม และเชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมจรรยาบรรณในการให้บริการพยาบาลของนักศึกษาพยาบาล

มนทกานต์ งามสง่า (2546) ได้ศึกษาลักษณะและความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับเชาวน์อารมณ์ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 1 เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานธนาคารออมสินภาค 1 กรุงเทพมหานครโดยรวมมีระดับเชาวน์อารมณ์อยู่ในระดับปานกลาง และพนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับเชาวน์อารมณ์แตกต่างกัน โดยพนักงานที่สมรสแล้วมีระดับเชาวน์อารมณ์สูงกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด และหย่าหรือม่ายหรือแยกกันอยู่ นอกจากนี้ยังพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับเชาวน์อารมณ์ ยกเว้นความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์อารมณ์

พิมลมาศ จินะวัฒน์ (2546) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความเครียดและพฤติกรรมการจัดการกับความขัดแย้งของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจ พบว่า ระดับเชาวน์อารมณ์โดยรวมของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนมิติด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองสูงที่สุด รองลงมาคือ การเห็นอกเห็นใจ การตระหนักรู้ในตนเอง การจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง และทักษะทางสังคม ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ และแบบประนีประนอม และเชาวน์อารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมจัดการกับความขัดแย้งแบบเอาชนะ แบบหลีกเลี่ยง และยอมตาม ในทางตรงกันข้าม กลับ

พบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมกรรมการจัดการกับความขัดแย้งแบบเอาชนะ แบบหลีกเลี่ยง และแบบยอมตาม

วชิรา คิดการ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้งตามแนวคิดของโรมัส – คิลแมนน์ : กรณีศึกษาพยาบาลปฏิบัติการโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า เชาวน์อารมณ์ของพยาบาลทั้ง 4 งานการพยาบาลมีความสัมพันธ์ทางลบกับการแก้ไขความขัดแย้งรูปแบบการหลีกเลี่ยง และเชาวน์อารมณ์โดยรวมของพยาบาลงานการพยาบาลศัลยศาสตร์และศัลยศาสตร์อโรบิติกส์ งานการพยาบาลอายุรศาสตร์และจิตเวชศาสตร์ และงานการพยาบาลตรวจผู้ป่วยนอกไม่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบการแก้ไขความขัดแย้ง

อรธิมา ทินกร ณ อยุธยา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้ความฉลาดทางอารมณ์เป็นปัจจัยในการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงาน กรณีศึกษา องค์กรในกลุ่มธุรกิจสื่อสารโทรคมนาคมในประเทศไทย พบว่า ในการพิจารณาคัดเลือกพนักงานนั้นมีการใช้ปัจจัยด้านความฉลาดทางอารมณ์เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาด้วย แม้ว่าจะไม่ได้กำหนดอย่างเฉพาะเจาะจงแต่ปัจจัยต่างๆ เช่น บุคลิกภาพ ทักษะ ทักษะทางด้านมนุษยสัมพันธ์ พฤติกรรม การแสดงออกทางอารมณ์ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ต่างล้วนเป็นส่วนประกอบสำคัญของความฉลาดทางอารมณ์ทั้งสิ้น ซึ่งอาจปรากฏอยู่ในกระบวนการสัมภาษณ์

4.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ

ผลงานวิจัยในต่างประเทศ

บิตเนอร์ , บูมส์ และเทโทรลท์ (Bitner , Booms, and Tetreault., 1990, pp.71-84) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสายการบิน โรงแรม และภัตตาคาร จากปฏิสัมพันธ์ระหว่างให้บริการระหว่างพนักงานให้บริการและผู้รับบริการ ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่ผู้รับบริการเกิดความไม่พึงพอใจเกิดจากการที่พนักงานไม่สามารถให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังได้ เช่น การให้บริการล่าช้า ขั้นตอนการให้บริการไม่เหมาะสม หากพนักงานสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ยอมทำตามข้อเรียกร้องที่เป็นไปได้ของผู้รับบริการ ย่อมทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า พฤติกรรมของพนักงานผู้ให้บริการส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการและคุณภาพในการให้บริการ

ต่อมา บิตเนอร์ , บูมส์ และมอร์ (Bitner , Booms, and Mohr, 1994, pp.95-106) ได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการของธุรกิจสายการบิน โรงแรม และภัตตาคาร จากปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

ให้บริการระหว่างพนักงานให้บริการและผู้รับบริการ ตามการรับรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ เพื่อเปรียบเทียบกับการรับรู้ระหว่างพนักงานให้บริการกับผู้รับบริการที่เคยศึกษาไว้ ซึ่งผลงานวิจัยทั้งสองชิ้นแสดงถึงความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของพนักงานให้บริการและผู้รับบริการ และจากการสัมภาษณ์พบว่า การให้บริการจะประสบผลสำเร็จหรือล้มเหลว นั้น ไม่ได้มีผลมาจากพฤติกรรม การให้บริการของพนักงานเท่านั้นแต่ยังมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของผู้รับบริการด้วย

นอกจากนี้ยังได้เสนอว่า คุณภาพการให้บริการจะสามารถสร้างได้ในช่วงเวลาก่อนส่งมอบบริการให้ผู้รับบริการ หรือช่วงที่พนักงานมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการ ซึ่งองค์การสามารถแก้ไข ปัญหาคุณภาพการให้บริการได้จากการวิเคราะห์สาเหตุของการให้บริการที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ เพื่อนำมากำหนดมาตรฐานการให้บริการ หรือนโยบายการให้บริการสำหรับผู้ให้บริการ ตลอดจนการพัฒนา ปรับปรุง และฝึกอบรมให้มีบริการที่มีประสิทธิภาพ

ชไนเดอร์, ไวท์ และพอล (Schneider, White, and Paul, 1998, pp.150-183) ได้ศึกษาการเชื่อมโยงบรรยากาศการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของธนาคาร ตามการรับรู้ของผู้รับบริการ ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการที่ธนาคารจัดเตรียมไว้ มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนองแก่ผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ

ผลงานวิจัยในประเทศ

ธานินทร์ สวงศ์วาร (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล เพศ อายุ การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ การกำกับการแสดงออกของตนและค่านิยมในการให้บริการกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานส่วนหน้า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้ ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และการกำกับการแสดงออกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการ นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่าค่านิยมในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการให้บริการ

ฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของบุคลิกภาพและเซวาร์นอารมณที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบของเซวาร์นอารมณด้านทักษะทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการ

นฤมล อาชาไกรสร (2545) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศขององค์การและคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับฝาก – ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์ ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่รับฝาก –

ถอนเงินหน้าเคาน์เตอร์มีระดับคุณภาพการให้บริการปานกลางค่อนข้างสูง โดยมีคุณภาพการให้บริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการสูงสุด

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยใช้แบบประเมินคุณภาพการให้บริการ SERVQUAL ของพาราซูรามาน และคณะ (1990) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีองค์ประกอบคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการเด่นที่สุด และด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองแก่ผู้รับบริการ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ รองลงมาตามลำดับ

อภิรดี ปราสาททรัพย์ (2545) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อคุณภาพการบริการของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง 2 ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านแรงจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการทุกด้าน และองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ ด้านการกำกับควบคุมตนเอง และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมที่ปรากฏ

วรรัตน์ หวังเลิศสกุลชัย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการได้รับบริการของธนาคารออมสิน กรณีศึกษาธนาคารออมสินศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการถนนเพชรบุรี พบว่า ช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการได้รับบริการในด้านความเชื่อถือได้ การตอบสนองอย่างรวดเร็ว ความมั่นใจ และการเข้าถึงจิตใจ มีค่าเป็นบวก แสดงว่า คุณภาพบริการดีกว่าที่คาดหวัง ส่วนด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเป็นลบ แสดงว่า คุณภาพบริการไม่ดีอย่างที่คาดหวัง

ปริญญา บัวทอง (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อคุณภาพการบริการของร้านซิคเก้น ทรีท สาขาฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต พบว่าลูกค้ามีความคาดหวังมากที่สุดต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการโดยรวมใน 5 ด้าน คือ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ความเอาใจใส่ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลูกค้ามีความคาดหวังต่อปัจจัยด้านคุณภาพการบริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ และด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ

4.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม

ผลงานวิจัยในประเทศ

สุदारตน์ สุมณะกุล (2532) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดตามผลผู้ผ่านการอบรมโครงการฝึกอบรมยุทธศาสตร์การพัฒนาดตนเองเพื่อเป็นข้าราชการที่มีประสิทธิภาพ ของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการอบรมโดยส่วนรวมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์ต่องานของหัวข้อวิชาที่อบรม และการนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้จากการอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับกลาง ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าสาเหตุที่นำความรู้และประสบการณ์ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้น้อยหรือไม่ได้ใช้เลยนั้น เป็นเพราะความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการอบรมไม่ตรงกับงานที่ตนเองปฏิบัติและความรู้ที่ได้รับเป็นวิชาการมากเกินไป ไม่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

ณัฐวุฒิ เพ็ชรพรหมศร (2536) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดตามผลการฝึกอบรมของนักศึกษา หลักสูตรนักปกครองระดับสูง วิทยาลัยการปกครอง รุ่น 25 , 26 และ 27 ผลการวิจัยพบว่า ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้จากการอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มาก

มนทยา พะหุชนม์ (2539) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประเมินผลโปรแกรมปฐมนิเทศพนักงานของบริษัท ดีเอสแอล อินเตอร์เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการอบรมมีความรู้ในหัวข้อที่ได้รับการอบรมมากกว่าก่อนเข้ารับการอบรม อีกทั้งยังมีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการอบรม ประเมินโดยผู้ผ่านการอบรมและหัวหน้างาน

เปรมวดี คฤหเดช (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาชุดฝึกอบรมเชิงประสบการณ์เพื่อพัฒนาการทำงานเป็นทีมสำหรับนักศึกษาพยาบาล พบว่า นักศึกษามีความเข้าใจในการทำงานเป็นทีม มีเจตคติต่อการทำงานเป็นทีม มีทักษะในการทำงานเป็นทีม มีกระบวนการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีผลการปฏิบัติในการแก้ปัญหาาร่วมกันเป็นทีม และมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นทีม ภายหลังการฝึกอบรมดีกว่าก่อนการฝึกอบรม

ศิริพงษ์ เสาภายน (2545) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งของตำรวจชุมชน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มทดลองมีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งสูงกว่ากลุ่มควบคุม และมีพัฒนาการด้านนี้สูงขึ้นกว่าก่อนฝึกอบรม แสดงว่าหลักสูตรฝึกอบรมช่วยทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการจัดการกับความขัดแย้งได้ดีขึ้น

ธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานที่ดินระดับสูง รุ่นที่19 ประจำปี พ.ศ. 2545 ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความคิดเห็นต่อการได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรนี้ว่า ได้รับความรู้อยู่ในระดับมากและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก

โอภาส กิจกำแหง (2548) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงโดยใช้การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยา พบว่า ผู้จำหน่ายอิสระที่เข้าร่วมการฝึกอบรมมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการขายตรงเพิ่มขึ้น แสดงว่า การฝึกอบรมเชิงจิตวิทยามีผลให้คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้จำหน่ายอิสระในการขายตรงเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

5. สมมติฐานการวิจัย

เหตุผลในการศึกษาผลของการอบรมหลักสูตรการบริการที่มีต่อเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงานนั้น เนื่องมาจากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ามาพบว่าเชาวน์อารมณ์มีผลต่อคุณภาพการให้บริการนอกจากนั้นยังพบว่าผู้ให้บริการที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างดีย่อมส่งผลให้การบริการดีขึ้น ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ว่าหากพนักงานได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมในเรื่องของการสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการแล้ว จะส่งผลให้เชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยโดยมีเหตุผลดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าการฝึกอบรมสามารถช่วยพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของผู้เข้าอบรมได้หรือไม่ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของช่อเพชร เบ้าเงิน (2545) ที่ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ ด้านการตระหนักรู้ตนเอง ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองหลังการอบรมของกลุ่มทดลองสูงกว่าก่อนอบรมและคะแนนเฉลี่ยของผลต่างระหว่างคะแนนก่อนและหลังการทดลองในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุม ซึ่งแสดงว่าหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างและพัฒนาขึ้นสามารถเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองได้ และ

จากงานวิจัยของ อรัญญา วันกิ่ง (2546) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ผลของกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนบุรีรัมย์พิทยาคม จังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า นักเรียนมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเองสูงขึ้นหลังจากที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง และชัญญา บัวประเสริฐ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการใช้กิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความฉลาดทางอารมณ์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ โรงเรียนมักกะสันพิทยา เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำมีความฉลาดทางอารมณ์เพิ่มขึ้นหลังจากได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม นอกจากนี้กนกนุช วสุธารัตน์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์แห่งตน สำหรับนักศึกษาพยาบาล พบว่า ในขั้นตอนของการประเมินประสิทธิภาพหลักสูตรโดยนำหลักสูตรไปฝึกอบรมกับกลุ่มตัวอย่างและทดสอบหลังฝึกอบรม 1 เดือน พบว่ากลุ่มทดลองแสดงสมรรถภาพสูงกว่ากลุ่มควบคุม

ดังนั้นผู้วิจัยมีความเห็นว่ามีความเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์จะส่งผลให้เชาวน์อารมณ์ของผู้เข้าอบรมพัฒนาขึ้นภายหลังได้รับการอบรม ซึ่งหลักสูตรที่ผู้วิจัยเลือกใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือหลักสูตรการสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ นั้นก็มีเนื้อหาบางส่วนที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ของผู้ให้บริการเช่นเดียวกันจึงมีความเป็นไปได้ว่าหากพนักงานได้ผ่านการอบรมหลักสูตรดังกล่าวแล้วน่าจะมีเชาวน์อารมณ์ที่มากขึ้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 เชาวน์อารมณ์โดยรวมของพนักงานหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการตระหนักรู้ในตนเอง หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 เขาวนอารมณ์ของพนักงานด้านการเห็นอกเห็นใจ
หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 เขาวนอารมณ์ของพนักงานด้านทักษะทางสังคม หลัง
อบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานที่ 2

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาว่าภายหลังจากเข้ารับการอบรม ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้หรือไม่ ซึ่งจากการศึกษางานวิจัยของสมหญิง พวงลาภหลาย (2546) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การติดตามผลโครงการฝึกอบรมหลักสูตร “วิทยากร สิ้นเชื้อ” ของพนักงานธนาคารออมสิน พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้มาก และตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาพบว่าพนักงานที่ผ่านการอบรมมีการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของประไพพรรณ พวงราษฎร์ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ผลของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล บริษัท เดอะมอลล์ กรุ๊ป จำกัด สาขาบางกะปิ พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลมีคะแนนสมรรถภาพในการทำงานสูงขึ้นภายหลังจากเข้ารับการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยของนุปรกรณ์ จันทราปรกรณ์ (2533) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง การติดตามผลโครงการฝึกอบรมในหน่วยงานของสถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าเมื่อพนักงานผ่านการฝึกอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงคิดว่าอาจจะเป็นไปได้ที่การฝึกอบรมหลักสูตรการสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการจะส่งผลให้ผู้ผ่านการอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการการทำงานจริงซึ่งจะส่งผลให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการโดยรวมของพนักงานหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม
โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านรูปธรรมที่ปรากฏ หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือ ของบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความ มั่นใจแก่ผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม

สมมติฐานที่ 3

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการทำงานมีเซวรณ์อารมณ์ที่แตกต่างกันอาจส่งผลให้เกิด คุณภาพในการให้บริการที่แตกต่างกันไปด้วย เพราะผู้ให้บริการต้องให้บริการกับลูกค้าที่มีความ ต้องการในหลากหลายรูปแบบ ผู้ให้บริการต้องทำงานภายใต้ภาวะกดดัน มีความเครียดสูง มีการ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นผู้ให้บริการจึงจำเป็นต้องอาศัยความอดทนอดกลั้น และต้องเป็นผู้ที่รู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองรวมทั้งสามารถจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่าง เหมาะสม เพื่อที่จะได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้

จากการศึกษางานวิจัยของฉัตรฤดี สุภปลั่ง (2543) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ผลของ บุคลิกภาพและเซวรณ์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของ พนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีลักษณะมีวุฒิภาวะ ทางอารมณ์สูง มีทักษะทางสังคมสูง ฉลาด ไม่ซื่อและไม่หลักแหลมเกินไป จะมีโอกาสเป็นพนักงาน ให้บริการที่มีคุณภาพสูงมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป ดังนั้นเซวรณ์อารมณ์จึงน่าจะมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 เซวรณ์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน