บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาผลของการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ที่มีต่อเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัทลีสซิ่งแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาผลของการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” ที่ใช้ในการอบรมพนักงานขององค์การเอกชนแห่งหนึ่งในด้านของเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตร “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ”
3. เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประกอบในการวางแผนการฝึกอบรมให้กับพนักงานในองค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะบริษัทลีสซิ่งแห่งหนึ่ง หลักสูตรฝึกอบรมที่ใช้ในการศึกษาผลในงานวิจัยนี้คือ “การสร้างคุณภาพและมาตรฐานการบริการ” โดยวัดผลจากเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่เข้ารับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่เข้ารับการอบรมในปี 2549 จำนวน 93 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูลทำโดยให้ผู้เข้าอบรมและหัวหน้างานของผู้เข้าอบรมตอบแบบสอบถามก่อนการอบรมโดยผู้เข้าอบรมประเมินเชาวน์อารมณ์ตนเองและหัวหน้างานของผู้เข้าอบรมประเมินเรื่องคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่เข้าอบรม และเก็บรวบรวมข้อมูลอีกครั้งหลังเสร็จสิ้นการอบรมโดยผู้เข้าอบรมประเมินตนเองในเรื่องเชาวน์อารมณ์และหัวหน้างานของผู้เข้าอบรมประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานหลังผ่านการอบรมแล้ว 2 สัปดาห์เพื่อให้หัวหน้างานประเมินจากพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานขณะทำงานจริง (การรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้างานเสร็จสิ้นหลังจากการอบรมประมาณ 1 เดือน) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบค่าที่ (Dependent samples t - test) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการของพนักงานหลังการอบรม โดยการ

วิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และจากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้ข้อสรุปดังนี้

ตารางที่ 5.1

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 เชาวน์อารมณ์โดยรวมของพนักงานหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่1.1 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการตระหนักรู้ในตนเองหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่1.2 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่1.3 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่1.4 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการเห็นอกเห็นใจหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่1.5 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านทักษะทางสังคมหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการโดยรวมของพนักงานหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่2.1 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านรูปธรรมที่ปรากฏหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่2.2 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือของบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่2.3 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานย่อยที่2.4 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานย่อยที่2.5 คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรม	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน	ยอมรับสมมติฐาน

<u>อภิปรายผลการวิจัย</u>

จากผลการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยมีข้อสังเกตและข้อเปรียบเทียบกับผลงานที่ผ่านมา ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เชาวน์อารมณ์โดยรวมของพนักงานหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งแบ่งเป็นสมมติฐานย่อยคือ

<u>สมมติฐานที่ 1.1</u> เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการตระหนักรู้ในตนเองหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบสอบวัดเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองพบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.09) คือ ทุกครั้งที่รู้สึกตื่นเต้น ฉันรู้ตัวเสมอ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าคนเรามักจะรู้จักตนเองดีว่าตนเองกำลังรู้สึกอย่างไร โดยเฉพาะในช่วงเวลาที่รู้สึกตื่นเต้นซึ่งมักจะมีปฏิกิริยาทางร่างกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่น อาการสั่น มือเย็น เป็นต้น จึงทำให้สามารถจับความรู้สึกของตนเองขณะที่รู้สึกตื่นเต้นได้ง่าย ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.28) คือ ฉันสามารถบอกถึงอารมณ์ที่ฉันประสบอยู่ได้อย่างง่ายดาย จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าหลังอบรมผู้เข้าอบรมพยายามสังเกตอารมณ์ของตนเองมากขึ้นว่ากำลังรู้สึกอย่างไร ถึงแม้ว่าบางครั้งอาจจะไม่ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงที่ก่อให้เกิดอารมณ์นั้นๆ ก็ตาม อาทิเช่น บางครั้งรู้ตัวว่ากำลังหงุดหงิดแต่ก็ไม่ทราบว่าต้นเหตุที่ก่อให้เกิดความหงุดหงิดนั้นคืออะไร ถึงแม้ว่าจะไม่ทราบต้นเหตุที่แท้จริงแต่ก็ประเมินตนเองได้ว่ามีความพร้อมในการให้บริการลูกค้ามากน้อยเพียงใด และควรปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ช่อเพชร เบ้าเงิน (2545) ที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองหลังการอบรมของกลุ่มทดลองสูงกว่าก่อนอบรม ซึ่งแสดงว่าหลักสูตรฝึกอบรมที่สร้างและพัฒนาขึ้นสามารถเสริมสร้างความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้ตนเองได้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีเชาวน์อารมณ์ด้านการตระหนักรู้ในตนเองสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะในเนื้อหาการอบรมมีการกล่าวถึงการรู้จักอารมณ์ของตนเองและเทคนิคการควบคุมอารมณ์ของตนเอง โดยเน้นว่าลูกค้ามีหลายประเภทและลูกค้าแต่ละประเภทก็มีความต้องการและความคาดหวังที่แตกต่างกันออกไป อาทิเช่นลูกค้าบางรายอาจต้องการความเห็นอกเห็นใจมากเป็นพิเศษ บางรายอาจต้องการแค่คนรับฟังสิ่งที่ตนเองไม่พอใจและหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น บางครั้งพนักงานผู้ให้บริการอาจพบเจอกับกรณีที่ลูกค้ามาร้องเรียนในเรื่องที่ตนเองไม่ได้เป็นผู้กระทำแต่ต้องเป็นผู้แก้ไขปัญหาให้ ซึ่งพนักงานผู้ให้บริการแต่ละคนก็มีระดับความอดทนอดกลั้นที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการที่ดีควรจะรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ เมื่อใดที่มีอารมณ์โกรธหรือเริ่มไม่พอใจลูกค้า ผู้ให้บริการควรหาทางผ่อนคลาย เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการที่พนักงานและผู้ให้บริการมีปากเสียงกันหรือพนักงานแสดงกริยาที่ไม่พอใจลูกค้าออกไปซึ่งจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจในบริการที่ได้รับ

<u>สมมติฐานที่1.2</u> เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบสอบวัดเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเอง พบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.03) คือ ฉันทำหน้าที่อย่างดีที่สุดแม้ว่าจะไม่มีใครเห็น จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่า ผู้เข้าอบรมปฏิบัติหน้าที่อย่างดีที่สุดเป็นประจำอยู่แล้ว โดยไม่ได้คาดหวังว่าจะมีใครรู้เห็นหรือไม่ อาจเป็นเพราะไม่ต้องการให้เกิดปัญหาขึ้นในงานที่ตนเองรับผิดชอบ จึงพยายามทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.39) คือ ฉันสามารถระงับอารมณ์ที่พลุ่งพล่านของตัวเองให้สงบลงได้ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าหลังอบรมเมื่อผู้เข้าอบรมพยายามสังเกตอารมณ์ของตนเองมากขึ้น จึงทำให้พยายามหาวิธีระงับอารมณ์ตนเองตามไปด้วย จึงมีส่วนทำให้ผู้เข้าอบรมสามารถระงับอารมณ์ของตนเองได้ดีขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา วันกิ่ง (2546) ที่พบว่า นักเรียนมีความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเองสูงขึ้นหลังจากที่ได้เข้าร่วม

กิจกรรมกลุ่มเพื่อพัฒนาความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ด้านการจัดการอารมณ์ของตนเอง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีเชาวน์อารมณ์ด้านการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะผู้เข้าอบรมทราบและเข้าใจถึงผลกระทบในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่สามารถจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองขณะให้บริการได้ ทำให้ผู้เข้าอบรมพยายามหาวิธีที่จะควบคุมและจัดการกับอารมณ์ทางลบของตนเองที่เกิดขึ้นขณะให้บริการ ซึ่งการจัดระเบียบอารมณ์ของตนเองจะเกิดขึ้นได้นั้นต้องมีความเกี่ยวเนื่องมาจากการรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองก่อน เพราะเมื่อผู้ให้บริการรู้ตัวว่าตนเองนั้นไม่พร้อมที่จะให้บริการก็ควรจะหาทางระงับอารมณ์ตนเองหรือพยายามปรับให้เป็นปกติมากที่สุดก่อนเพื่อที่จะได้ให้บริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานที่วางไว้ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

<u>สมมติฐานที่1.3</u> เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบสอบวัดเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง พบว่าข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.02) คือ ฉันมีจุดมุ่งหมายที่ท้าทายในชีวิต จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นเป็นไปได้ว่า ส่วนมากคนเรามักตั้งจุดมุ่งหมายสำหรับชีวิตตนเองเสมอและพยายามที่จะทำตามจุดมุ่งหมายนั้นอยู่แล้ว จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.37) คือ ฉันมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากผู้อื่น จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าคนเรามักคิดอยู่เสมอว่าตนเองด้อยกว่าผู้อื่นเพราะไม่มีโอกาสที่ดีๆอย่างพวกเขา ซึ่งในความเป็นจริงแล้วทุกคนสามารถสร้างโอกาสที่ดีๆให้กับตนเองได้ทั้งสิ้น ดังนั้นจึงควรให้กำลังใจตนเอง พยายามมองหาโอกาสใหม่ๆ เพื่อที่จะได้เสริมกำลังใจให้กับตนเอง

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจให้ตนเองสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะหลักสูตรนี้เป็นหลักสูตรที่เน้นให้ผู้เข้าอบรมทราบถึงความสำคัญของงานบริการที่มีต่อธุรกิจและมาตรฐานการบริการที่ดี เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง จึงทำให้ผู้เข้าอบรมให้ความสำคัญกับการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจมากขึ้น อาทิเช่น ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการแข่งขันในธุรกิจ และเมื่อธุรกิจสามารถดำเนินไปได้เป็นอย่างดีแล้วก็จะส่งผลดีต่อพนักงานในองค์การเช่นเดียวกัน จึงทำให้พนักงานมีแรงจูงใจที่จะปรับปรุงเชาวน์อารมณ์ของตนเองในการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

สมมติฐานที่1.4 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านการเห็นอกเห็นใจหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบสอบวัดเชาวน์อารมณ์ด้านการเห็นอกเห็นใจ พบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.10) คือ ฉันเข้าใจดีว่าคนบางกลุ่มมีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนกลุ่มอื่น จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าผู้เข้าอบรมทราบอยู่แล้วว่าลูกค้ามีหลายประเภทและความต้องการของลูกค้าแต่ละคนก็แตกต่างกัน ซึ่งการปฏิบัติต่อลูกค้าบางกลุ่มก็ต้องมีความเป็นพิเศษมากกว่ากลุ่มอื่น จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีความแตกต่างของคะแนนต่ำสุด ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.40) คือ ฉันสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าผู้เข้าอบรมพยายามสังเกตผู้อื่นมากขึ้น จึงทำให้ทราบถึงความรู้สึกของคนในกลุ่มมากขึ้นจนสามารถบอกถึงความสัมพันธ์ของคนในกลุ่มได้

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีเชาวน์อารมณ์ด้านการเห็นอกเห็นใจสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะผู้เข้าอบรมมีความเข้าใจในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและคาดหวังมากขึ้น รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และเปลี่ยนมุมมองไปมองในมุมมองของลูกค้า อาทิเช่น ลูกค้าบางรายอาจต้องการให้มีการโทรศัพท์แจ้งค่างวดรถที่ติดค้างทางโทรศัพท์มือถือเท่านั้น อาจไม่ได้มีเจตนาหลบหลีกแต่เป็นเหตุผลส่วนตัวที่ไม่อยากให้ผู้ร่วมงานทราบ ผู้ให้บริการก็ควรปฏิบัติตามสิ่งที่ลูกค้าขอร้องไว้คือพยายามติดต่อทางโทรศัพท์มือถือหรือที่บ้าน ไม่ควรโทรศัพท์ไปฝากเรื่องไว้ที่ทำงาน เป็นต้น

สมมติฐานที่1.5 เชาวน์อารมณ์ของพนักงานด้านทักษะทางสังคมหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบสอบวัดเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม พบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ =-.14) คือ ฉันยินดีที่จะรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆเสมอ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการบริการจะมีลักษณะที่ชอบพบปะผู้คน และมีมนุษยสัมพันธ์ดีอยู่แล้ว การที่จะทำความรู้จักและสร้างความสัมพันธ์กับคนใหม่ๆจึงไม่ใช่เรื่องยาก ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.45) คือ ฉันสามารถทำให้กลุ่มมองเห็นเป้าหมายร่วมกันได้ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าในการปฏิบัติงานมักมีการตั้งเป้าหมายร่วมกัน แต่การที่จะสื่อสารชักจูงให้กลุ่มเห็นถึงความสำคัญของเป้าหมายและร่วมมือกันปฏิบัตินั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เมื่อผู้เข้าอบรมมีการพัฒนาทักษะทางสังคมมากขึ้น ก็มีส่วนช่วยให้คนในกลุ่มร่วมมือกันเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นๆตามไปด้วย

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีเชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคมสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะในเนื้อหาการอบรมได้กล่าวถึงเทคนิคในการสร้างการบริการให้ประทับใจ เช่น ผู้ให้บริการที่ดีควรเป็นผู้ที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีทักษะในการสื่อสารและรู้จักบริหารความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในขณะให้บริการได้ ซึ่งถ้าผู้เข้าอบรมนำไปปรับใช้ในการทำงานจริงแล้วโดยเฉพาะในเรื่องของการยิ้มแย้มแจ่มใสและมีทักษะในการสื่อสารและประสานงานเพิ่มขึ้นก็จะมีส่วนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับมากขึ้น ถึงแม้บางครั้งอาจเกิดความล่าช้าหรือความผิดพลาดในการให้บริการ แต่ถ้าผู้ให้บริการมีทักษะทางสังคมที่ดีแล้วก็สามารถทำให้ผู้รับบริการคลายความไม่พอใจลงได้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพการให้บริการโดยรวมของพนักงานหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากการวิเคราะห์ด้วยการทดสอบค่าที (Dependent samples t - test) พบว่าหัวหน้างานของผู้เข้ารับการอบรมประเมินพฤติกรรมการให้บริการของผู้เข้ารับการอบรมดีขึ้นกว่าก่อนเข้ารับการอบรม ผลการวิจัยที่ได้รับนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมหญิง พ่วงลาภหลาย (2546) ที่พบว่า พนักงานที่ผ่านการอบรมนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้มาก และตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาพบว่าพนักงานที่ผ่านการอบรมมีการเพิ่มพูนความรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมทั้งหมดอยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของประไพพรรณ พวงราษฎร์ (2547) พบว่า เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลมีคะแนนสมรรถภาพในการทำงานสูงขึ้นภายหลังเข้ารับการฝึกอบรม เช่นเดียวกับผลการวิจัยของนุปกรณ์ จันทราปกรณ์ (2533) ที่พบว่า ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่นำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับปานกลาง ส่วนผู้บังคับบัญชาของผู้ผ่านการฝึกอบรมส่วนใหญ่เห็นว่าผู้ผ่านการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากเนื้อหาในหลักสูตรเป็นเนื้อหาเกี่ยวกับการบริการซึ่งผู้เข้าอบรมสามารถนำไปปรับใช้ในการทำงานได้

อีกเหตุผลหนึ่งที่สามารถอธิบายได้คือ การประเมินติดตามผลการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกระทำขึ้นหลังผ่านการอบรมไปแล้ว 2 สัปดาห์ ทำให้มีการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานได้มาก ทั้งนี้จากการสำรวจโปรแกรมฝึกอบรมของบอลด์วินและฟอร์ด (Baldwin and Ford , 1988) พบว่าเปอร์เซ็นต์การถ่ายโอนการฝึกอบรมจะเกิดขึ้นสูงสุดหลังผ่านการฝึกอบรมทันที และจะค่อยๆลดลงเหลือ 25 % เมื่อผ่านการอบรม 6 เดือน และมีเพียง 15 %

เท่านั้นที่จะเกิดการถ่ายโอนความรู้จากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานเมื่อเวลาผ่านไป 1 ปีหลังได้รับการอบรม นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีคุณภาพการให้บริการโดยรวมดีขึ้นหลังอบรมนั้นเป็นเพราะผู้เข้าอบรมได้รับทราบถึงสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการและผลกระทบจากการที่ให้บริการลูกค้าไม่ได้ตามที่ลูกค้าคาดหวัง ถ้าลูกค้าไม่พอใจในบริการที่ได้รับจนกระทั่งเลิกใช้บริการแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อองค์การโดยรวมและตัวพนักงานเอง จึงทำให้พนักงานเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการที่ดี เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด

ในส่วนของคุณภาพการให้บริการของพนักงานนั้น วิทยากรได้ใช้กิจกรรมระดมสมองเข้ามาสอดแทรกการบรรยายและยกตัวอย่างเพื่อให้ผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและกำหนดแนวทางการปฏิบัติร่วมกัน อาทิเช่น ท่านคิดว่าพนักงานที่เป็นมืออาชีพควรมีคุณลักษณะอย่างไร ท่านอยากเห็นองค์การของท่านเป็นอย่างไรในอนาคต และพนักงานต้องปฏิบัติเช่นไรเพื่อให้เป็นไปตามที่คาดหวังโดยเน้นในด้านการบริการที่เป็นเลิศเหนือคู่แข่ง ฯลฯ ซึ่งจากการทำกิจกรรมแสดงความคิดเห็นร่วมกันของผู้เข้าอบรม มีส่วนทำให้พนักงานที่เข้ารับการอบรมเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการให้บริการไปในทางที่ดีขึ้น โดยแบ่งเป็น

<u>สมมติฐานย่อยที่2.1</u> คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านรูปธรรมที่ปรากฏ หลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญพบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านรูปธรรมที่ปรากฏ พบว่าข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.30) คือ พนักงานแต่งกายเรียบร้อยแลดูน่าเชื่อถือ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานส่วนมากแต่งกายเรียบร้อย ถูกต้องตามกฎระเบียบอยู่แล้ว ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือขององค์การด้วย จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมแตกต่างกันน้อยที่สุด ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.53) คือ พนักงานจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เช่น ปากกา เอกสารต่างๆ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าในลักษณะงานบริการของลีสซิ่ง แต่ละฝ่ายต้องมีเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ เช่นสัญญาการเช่าซื้อ เอกสารทะเบียน เอกสารประกัน ฯลฯ ซึ่งเอกสารเหล่านี้ต้องเตรียมพร้อมอยู่เสมอ แต่เนื่องจากมีการแยกแผนกอย่างชัดเจน ทำให้เอกสารไม่รวมอยู่ในที่เดียวกัน เมื่อต้องการใช้จึงต้องประสานงานไปที่ฝ่ายที่เกี่ยวข้องซึ่งทำให้ลูกค้ารอนาน หลังอบรมได้มีการเตรียมเอกสารไว้ที่ส่วนกลาง ทำให้หยิบใช้ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีคุณภาพการให้บริการด้านรูปธรรมที่ปรากฏสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะผู้เข้าอบรมได้รับทราบถึงความสำคัญของลักษณะทางกายภาพของพนักงาน

และสิ่งแวดล้อมที่มีต่อความรู้สึกของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่นในเรื่องของการแต่งกายที่สุภาพเรียบร้อยของผู้ให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ต่างๆให้พร้อม เช่น สัญญาการเช่าซื้อ เอกสารประกันภัยรถยนต์ ฯลฯ เมื่อใดที่ลูกค้าต้องการสามารถหยิบใช้ได้ทันที ไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน เป็นต้น ซึ่งการอบรมครั้งนี้มีส่วนทำให้ผู้เข้าอบรมคำนึงถึงภาพลักษณ์ภายนอกที่ผู้รับบริการเห็นมากกว่าความสะดวกสบายส่วนตัว ทำให้ผู้เข้าอบรมเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงด้านการแต่งกายให้มีความสุภาพเรียบร้อยและดูน่าเชื่อถือมากขึ้น รวมถึงการเตรียมอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆให้พร้อมอยู่เสมอเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของลูกค้า

<u>สมมติฐานย่อยที่2.2</u> คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านความน่าเชื่อถือของบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านความน่าเชื่อถือของบริการพบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.37) คือ เมื่อผู้รับบริการมีปัญหา พนักงานแสดงความสนใจที่จะแก้ปัญหานั้นอย่างจริงจัง จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่า พนักงานให้ความสนใจและพยายามที่จะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างเต็มความสามารถอยู่แล้ว จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.55) คือ พนักงานทำงานให้ผู้รับบริการอย่างเต็มความสามารถและให้บริการได้ตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าผู้เข้าอบรมพยายามที่จะรักษาและปฏิบัติตามสัญญาที่ให้ไว้กับลูกค้ามากขึ้น จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมแตกต่างกันมากที่สุด

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือของบริการสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะผู้ให้บริการเข้าใจถึงความรู้สึกของลูกค้ามากขึ้น มองในมุมของลูกค้าและพยายามทำความเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ อาทิเช่น ในการขออนุมัติสัญญาเช่าซื้อรถยนต์จะมีระยะเวลาในการดำเนินการ ถ้ารับปากลูกค้าไว้ว่าจะดำเนินการเสร็จภายในกี่วันก็ควรดำเนินการให้เสร็จตามนั้น เพื่อที่จะได้แจ้งลูกค้าและดำเนินการในขั้นตอนอื่นๆต่อไป ถ้าดำเนินการช้าไม่ตรงตามที่รับปากไว้ลูกค้าอาจเปลี่ยนใจไปใช้บริการของคู่แข่งซึ่งจะทำให้เสียลูกค้าไป

<u>สมมติฐานย่อยที่2.3</u> คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการพบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและ

หลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.18) คือ พนักงานไม่เคยปฏิเสธงานที่ผู้รับบริการร้องขอและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่างานที่ถูกร้องขอจะสำเร็จลงเมื่อใด จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าโดยปกติแล้ว ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติงานตามที่ลูกค้าร้องขอ เพราะเป็นเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรง จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.44) คือ พนักงานให้บริการด้วยหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสและแสดงความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และพนักงานพร้อมที่จะให้บริการทันทีที่ผู้รับบริการเข้ามาปรากฏและเต็มใจช่วยเหลือผู้รับบริการ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่า ผู้เข้าอบรมมีการพัฒนาในเรื่องของกิริยาที่แสดงออกต่อลูกค้าให้ลูกค้ารู้สึกว่าลูกค้าคือคนสำคัญ โดยการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจมากขึ้น จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมมากที่สุด

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะผู้ให้บริการทราบถึงความต้องการของลูกค้าและสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับจากผู้ให้บริการมากขึ้น อาทิเช่น ลูกค้าต้องการรู้สึกว่าตนเองเป็นคนสำคัญ ดังนั้นการที่จะทำให้ลูกค้าพอใจในบริการที่ได้รับก็จะต้องบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใสและมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างที่ลูกค้าคาดหวังไว้ บางครั้งลูกค้าไม่ได้คาดหวังอะไรมากไปกว่าการที่ผู้ให้บริการแสดงความใส่ใจกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการเท่านั้น ถึงแม้ว่าสิ่งที่ลูกค้าต้องการอาจจะไม่สามารถทำได้แต่ลูกค้าก็พอใจในบริการที่ตนเองได้รับ

<u>สมมติฐานย่อยที่2.4</u> คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญพบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการพบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.30) คือ พนักงานสามารถสื่อสารให้ผู้รับบริการเข้าใจในสิ่งที่ตนต้องการจะบอกและสามารถตอบคำถามที่ผู้รับบริการถามได้ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าผู้ให้บริการมักจะมีข้อมูลในสิ่งที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ค่อนข้างดี จึงสามารถตอบคำถามลูกค้าได้อย่างชัดเจน ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.38) คือ พนักงานยังคงให้บริการแก่ผู้รับบริการที่ยังค้างคาอยู่ แม้ว่าจะหมดเวลางานของตนแล้วก็ตาม และลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่าพนักงานมีความรับผิดชอบในงานของตนเองสูง และ

พยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ และด้วยลักษณะงานประเภทนี้บางครั้งจำเป็นต้องให้บริการลูกค้าในช่วงเวลาที่ลูกค้าสะดวก ซึ่งอาจจะไม่ใช่เวลาทำงานตามปกติ แต่พนักงานส่วนมากก็ยังคงให้บริการลูกค้าอย่างดีที่สุด จึงทำให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าตนเองได้รับบริการที่ดีที่สุดจากผู้ให้บริการ

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะพนักงานทราบว่าลูกค้าที่มารับบริการนั้นต้องการความมั่นใจและคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่ดีและตรงกับความต้องการของตนมากที่สุด ซึ่งวิธีที่ผู้ให้บริการจะสื่อให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจได้นั้นจำเป็นต้องแสดงออกมาทางการปฏิบัติ อาจจะเป็นการสื่อสารที่ดี ให้ข้อมูลชัดเจน เมื่อลูกค้ามีข้อสงสัยก็สามารถตอบคำถามนั้นได้อย่างกระจ่างชัดเจน ทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

<u>สมมติฐานย่อยที่2.5</u> คุณภาพการให้บริการของพนักงานด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการหลังอบรมสูงกว่าก่อนอบรมอย่างมีนัยสำคัญ พบว่าสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อผู้วิจัยวิเคราะห์เพิ่มเติมจากข้อคำถามย่อยในแบบประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานในด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการพบว่า ข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมต่ำสุด ($\bar{d}$ = -.18) คือ พนักงานไม่บริการมากเกินไปจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกอึดอัด จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่า ผู้ให้บริการจะปฏิบัติตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง โดยไม่มีการแสดงออกมากเกินไปจนทำให้ลูกค้ารู้สึกอึดอัด จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมน้อยที่สุด ส่วนข้อคำถามที่มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมสูงสุด ($\bar{d}$ = -.39) คือ พนักงานจดจำรายละเอียดของผู้รับบริการแต่ละคนเพื่อให้เกิดความประทับใจ จากผลการวิเคราะห์ข้างต้นอาจเป็นไปได้ว่า ผู้เข้าอบรมพยายามที่จะใส่ใจในรายละเอียดของลูกค้ามากขึ้น โดยเฉพาะลูกค้ารายหลัก อาจจะเป็นเรื่องชื่อลูกค้า รุ่นรถที่ลูกค้าเช่าซื้อ ฯลฯ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการที่ได้รับเมื่อมาติดต่อในครั้งต่อๆไป ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าพอใจและใช้บริการซ้ำอีกในคราวหน้า จึงทำให้ข้อคำถามนี้มีความแตกต่างของคะแนนก่อนอบรมและหลังอบรมมากที่สุด

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่ผู้เข้าอบรมมีคุณภาพการให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการสูงขึ้นหลังอบรมเป็นเพราะผู้เข้าอบรมพยายามที่จะทำความเข้าใจว่าลูกค้าแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกัน จึงพยายามปฏิบัติกับลูกค้าแต่ละคนด้วยวิธีการที่แตกต่างกันเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ อาทิเช่นลูกค้าบางรายอาจมีเวลาไม่มากนัก จึงต้องการการบริการด้วยความรวดเร็วโดยเอกสารต่างๆให้ส่งไปทางไปรษณีย์ได้ ในกรณีนี้ก็ไม่ควรให้ลูกค้าเสียเวลาในการ

รอเอกสารต่างๆ ควรให้รอเท่าที่จำเป็นเท่านั้น ไม่เช่นนั้นแล้วลูกค้าอาจจะร้องเรียนว่าไม่พอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งจะส่งผลต่อตัวพนักงานเองด้วย

สมมติฐานที่ 3 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จากการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สันพบว่าเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานในภาพรวม ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลที่ได้สอดคล้องกับงานวิจัยของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ที่พบว่า พนักงานที่มีลักษณะมีวุฒิภาวะทางอารมณ์สูง มีทักษะทางสังคมสูง ฉลาด จะมีโอกาสเป็นพนักงานให้บริการที่มีคุณภาพสูงมากกว่าพนักงานโดยทั่วไป ผู้วิจัยมีความเห็นว่าการที่เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานเป็นเพราะงานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ซึ่งลูกค้ามีหลากหลายประเภท วิธีการรับมือกับลูกค้าแต่ละประเภทก็แตกต่างกันออกไป ถ้าลูกค้าโกรธต้องรู้จักที่จะระงับอารมณ์ไม่พอใจของตนเองแล้วฟังสิ่งที่ลูกค้าต้องการก่อน แล้วจึงอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจด้วยเหตุผลโดยไม่ใช้อารมณ์เพราะไม่เช่นนั้นลูกค้าก็จะยิ่งโกรธและอาจเลิกใช้บริการไปในที่สุด ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์การเป็นอย่างมาก ซึ่งการบริการนั้นหมายความรวมถึงลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ลูกค้าภายในคือพนักงานในองค์การที่ต้องมีการติดต่อประสานงานกัน ถึงแม้ว่าจะเป็นคนภายในองค์การเดียวกันแต่ก็จำเป็นต้องปฏิบัติเช่นเดียวกับที่ทำกับลูกค้าภายนอก เพื่อให้งานราบรื่นและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็วที่สุดและตรงกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้รับผิดชอบในงานฝึกอบรม

1.1 นำแนวทางการติดตามผลการฝึกอบรมตามที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาในครั้งนี้ คือ การวัดผลก่อนอบรมและหลังอบรมในเรื่องที่นอกเหนือจากการวัดระดับความรู้ อาทิเช่น การวัดเชาวน์อารมณ์ของพนักงานก่อนอบรมและหลังอบรม หรือการให้หัวหน้างานประเมินพฤติกรรมของพนักงานก่อนอบรมและหลังอบรม มาประยุกต์ใช้ในการติดตามผลการฝึกอบรมในหลักสูตรอื่นๆ โดยอาจมีการปรับเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการวัดผลให้สอดคล้องกับเนื้อหาหลักสูตร เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้มาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาคัดเลือกหลักสูตรฝึกอบรมที่เหมาะสมต่อไป

1.2 ควรมีการติดตามผลหลักสูตรฝึกอบรมในทุกหลักสูตรที่สามารถทำได้ เพื่อที่ผู้รับผิดชอบในงานฝึกอบรมจะได้มีข้อมูลว่านอกจากผู้เข้าอบรมได้รับความรู้จากการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นหรือไม่ซึ่งจะทราบได้จากการวัดผลระดับความรู้แล้ว ควรจะมีการศึกษาต่อว่าผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับในการฝึกอบรมนั้นไปปฏิบัติจริงได้มากน้อยเพียงใด เพราะบางครั้งความรู้ที่ได้รับนั้นมีเพิ่มขึ้นจริงแต่ไม่ได้นำไปปรับใช้ในการทำงาน และนำผลที่ได้มาพิจารณาว่าควรจัดหลักสูตรใดเพิ่มเติมเพื่อต่อยอดจากความรู้เดิมที่ผู้เข้าอบรมมีอยู่หรือควรมีการปรับหัวข้อการอบรมให้เป็นไปในทิศทางใด โดยอาจจะได้นำข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลไปปรึกษากับทางวิทยากร เพื่อจะได้ปรับเนื้อหาและแนวการสอนให้สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การต้องการให้มากที่สุด

1.3 ควรมีการรายงานผลการฝึกอบรมให้ผู้บริหารทราบโดยอาจใช้ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการอบรมมาประกอบการรายงาน นอกเหนือจากการรายงานผลประเมินในเรื่องความรู้ที่ได้รับหรือในเรื่องทั่วไปเช่น ประเมินวิทยากร อาหาร สถานที่ เอกสารประกอบคำบรรยาย ฯลฯ เพื่อให้ผู้บริหารเล็งเห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกอบรม และเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่าควรสนับสนุนการฝึกอบรมต่อไปหรือไม่และควรเป็นไปในทิศทางใด ซึ่งอาจส่งผลต่องบประมาณในการจัดฝึกอบรม นอกจากนั้นผู้รับผิดชอบในงานฝึกอบรมอาจชี้ให้ผู้บริหารเห็นถึงปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้จากการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียว แต่ต้องอาศัยการปรับปรุงระบบการทำงานหรือการจัดการภายในควบคู่ไปด้วย เพื่อที่ผู้บริหารจะได้พิจารณาหาทางแก้ไขปัญหาต่อไป

1.4 ในการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ของผู้ให้บริการนั้น ทางองค์การควรจัดกิจกรรมอื่นเสริมให้กับพนักงานนอกเหนือจากการฝึกอบรมด้วย อาทิเช่น การนั่งสมาธิ การออกกำลังกายหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ทั้งนี้เพราะความเครียดมีผลต่อเชาวน์อารมณ์ของพนักงานและอาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้วย อีกทั้งกิจกรรมต่างๆที่จัดนั้นควรเป็นกิจกรรมที่จัดอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาเชาวน์อารมณ์ได้อีกทางหนึ่ง

2. <u>ข้อเสนอแนะสำหรับผู้วิจัย</u>

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการวิจัยในประเด็นต่างๆต่อไปนี้

2.1 จากการศึกษาผลการฝึกอบรมในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้เข้ารับการอบรมเท่านั้น ไม่ได้มีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่เข้ารับการอบรมและกลุ่มที่ไม่ได้เข้ารับการอบรม ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการติดตามผลการฝึกอบรมโดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่เข้า

รับการอบรมและกลุ่มที่ไม่ได้รับการอบรม เพื่อดูความแตกต่างกันในเรื่องความรู้ พฤติกรรมการทำงาน และเชาวน์อารมณ์ รวมถึงคุณภาพการให้บริการของพนักงานในกรณีที่ศึกษาจากหลักสูตรอื่นอาจมีการปรับเปลี่ยนสิ่งที่ต้องการติดตามผลให้เหมาะสมกับหลักสูตรนั้นๆ

2.2 ในกรณีที่ศึกษาในเรื่องของคุณภาพการให้บริการของพนักงานนั้น นอกจากการที่ให้หัวหน้างานเป็นผู้ประเมินแล้ว ควรเพิ่มให้ผู้รับบริการ และเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานด้วย เพื่อที่ผู้วิจัยจะได้ข้อมูลจากหลายด้าน และสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงความเปลี่ยนแปลงของผู้ที่ผ่านการอบรมได้มากขึ้น

2.3 ควรมีการติดตามผลการฝึกอบรมเป็นระยะ เพื่อจะได้ทราบว่าระยะเวลาใดที่ผลการฝึกอบรมคงอยู่สูงสุดและระยะเวลาใดที่ผลการฝึกอบรมต่ำสุด เพื่อที่จะได้นำผลมาใช้ในการจัดระยะเวลาการฝึกอบรมให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในงานได้มากที่สุด

2.4 ถึงแม้ว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะพบว่าหลังอบรมพนักงานมีเชาวน์อารมณ์และคุณภาพการให้บริการที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น แต่ควรมีการเปรียบเทียบผลจากการติดตามผลฝึกอบรมในหลักสูตรเดียวกันจากหลายองค์การ เพื่อที่จะได้นำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกันว่าการที่ผู้ผ่านการอบรมมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้นเป็นผลมาจากการฝึกอบรมเพียงอย่างเดียวหรือไม่หรือว่ามีปัจจัยอื่นเข้ามาเสริม ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถนำไปใช้ในการประเมินผลประสิทธิภาพของหลักสูตรฝึกอบรมได้