

การศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2554

การศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

พฤษภาคม 2554

วิภา สุทธิ. (2554). การศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. นันทา ผู้รักษา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาการศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่น .94 และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่าที (t-test) ทดสอบค่าเอฟ (F-test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการสร้างความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านการสื่อสาร (การฟัง) และ (การพูด) ตามลำดับ
2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
4. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีกลุ่มสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
5. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



THE STUDY STRENGTH IN WORKING OF CALL - CENTER SERVICE

AN ABSTRACT

BY

WIPA SUTTI



Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Guidance and Counseling Psychology
at Srinakharinwirot University

May 2011

Wipa Sutti. (2011). *The study of performance strength of call – center service employees.*

Master's Project M.Ed. (Educational Psychology). Bangkok: Graduate School,
Srinakharinwirot University. Advisor Project: Asst. Prof. Dr. Nunta Suruksa .

The purpose of this research was to study the strength in performance of the call-centre employee. Classified employees by variables as gender, age, status, the highest educational level, average income per month and work experience. Sample group are 300 employees of Advanced Info Service Public Company Limited. The instrument was questionnaire for collecting data and analyzed by t-test for dependent samples, One-way Analysis of Variance and Scheffe Method.

The results as of following

1. Employees of Advanced Info Service Public Company Limited have overall performance strength in high level. The order is as follows; success, work satisfaction and communication (Listening and speaking), respectively.
2. Call-centre service employees of Advanced Info Service Public Company Limited with difference age have strengths in overall performance were not significantly statistic difference at .05 level.
3. Call-centre service employees of Advanced Info Service Public Company Limited with difference the highest level of education have strengths in overall performance differ significantly statistically at the .05 level. When consider in each side found that the communication (speaking, listening), the success were significantly statistic difference at .05 level.
4. Call-centre service employees of Advanced Info Service Public Company Limited with the difference monthly income have over all performance strengths were significantly statistic difference at level .05. When consider in each side found that the communication (speaking and listening), the success and the working satisfaction were significantly statistic difference at .05 level.

ประกาศคุณประการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความกรุณาอนุเคราะห์และคำแนะนำจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ ประธานควบคุมสารนิพนธ์และ รองศาสตราจารย์ ดร. นันทา ผู้รักษา กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาชี้แนะแก้ไขข้อบกพร่อง ให้คำปรึกษามาด้วยดี โดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทศพร มณีศรีขำ อาจารย์ ดร.มณฑิรา จารุเพ็งและ อาจารย์ ดร. สกล วรเจริญศรี ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ คุณ สืบพงษ์ แซ่มชัยและคุณ อุมมาพร วงศ์สัมพันธ์ ผู้จัดการและ หัวหน้างาน ให้ความอนุเคราะห์เอื้อเฟื้อสถานที่อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทุกฉบับและให้ข้อมูลในการทำ สารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอโน้มศีรษะถึงพระคุณทุกท่าน อาทิ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและถ่ายทอดความรู้ต่างๆ แก่ผู้วิจัยให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนผู้มีพระคุณ ของผู้วิจัยทุกท่านที่ช่วยให้ผู้วิจัย ประสบความสำเร็จในการศึกษาด้วยดี

วิภา สุทธิ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร.....	10
ความหมายของการสื่อสาร.....	10
ความสำคัญของการสื่อสาร.....	11
ประเภทของการสื่อสาร.....	12
ความสำคัญของการสื่อสารในงานบริการ.....	13
การพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการ.....	13
การปรับปรุงทักษะการสื่อสารเพื่อการบริการทางโทรศัพท์.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	19
พฤติกรรมความสำเร็จในการปฏิบัติงาน.....	19
ความหมายของแรงจูงใจ.....	24
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	26
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน.....	29
ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน.....	29
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ความพึงพอใจในงานกับลักษณะของงาน.....	34
แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ.....	37
ความหมายของการให้บริการ.....	37
ความสำคัญของการบริการ.....	38
หลักการสำคัญในการให้บริการ.....	39
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ.....	41
จุดแข็งในการปฏิบัติงาน.....	42
การพัฒนาจุดแข็งในการปฏิบัติงาน.....	42
การกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน.....	42
แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์งาน.....	45
ความหมายของการวิเคราะห์งาน.....	46
ความสำคัญและสาเหตุในการวิเคราะห์งาน.....	47
กระบวนการวิเคราะห์งาน.....	48
การวิเคราะห์งานให้บริการทางโทรศัพท์.....	50
ลักษณะงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์.....	53
ประวัติ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).....	55
ประวัติและความเป็นมา.....	55
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	57
งานวิจัยต่างประเทศ.....	57
งานวิจัยในประเทศ.....	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	63
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	65
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	68
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	98
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	98
ความสำคัญของการวิจัย.....	98
ขอบเขตของการวิจัย.....	98
สมมติฐานในการวิจัย.....	99
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	99
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	99
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	100
สรุปผลการวิจัย.....	100
อภิปรายผล.....	104
ข้อเสนอแนะ.....	110
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	111
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	119
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	132

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์.....	68
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสาร (การฟัง).....	71
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ด้านการสื่อสาร (การพูด).....	73
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ด้านการสร้างความสำเร็จ.....	76
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน.....	77
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยรวม (N = 300).....	79
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจำแนกตามเพศ.....	79
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจำแนกตามอายุ.....	80
9 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ.....	81
10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ.....	82
11 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามสภาพภาพสมรส.....	83
12 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามสภาพภาพสมรส.....	84
13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์.....	85
14 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	87
16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์.....	88
17 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	89
18 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	90
19 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์.....	91
20 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	95
21 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	96
22 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้บริการทางโทรศัพท์.....	97

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลเมื่อกระตุ้นด้วยสิ่งจูงใจ.....	26
3 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์.....	27
4 การจูงใจตามแนวความคิดของเฮิร์ชเบิร์ก.....	28



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะที่เศรษฐกิจของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน จนที่ยอมรับในสังคมว่าเป็นโลกแห่งโลกาภิวัตน์ หรือที่เรียกว่า โลกไร้พรมแดน ซึ่งมีการติดต่อสื่อสารผ่านทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและทันสมัย โดยเริ่มพัฒนามาตั้งแต่ ICQ, MSN, Face book, Twitter จนถึงปัจจุบัน BB คุยกันทางโทรศัพท์ไร้สาย เพื่อเป็นการส่งข่าวสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันในระยะเวลาที่รวดเร็ว สภาพสังคมที่เปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรมไปสู่สังคมอุตสาหกรรม (ยุค ศรีอาริยะ. 2544: 257) สภาพสังคมอุตสาหกรรมที่เปลี่ยนเข้าสู่ภาวะการแข่งขันด้วยสังคมข้อมูลข่าวสาร เทคโนโลยี ที่ทันสมัย สภาวะเศรษฐกิจระดับประเทศก็เปลี่ยนเข้าสู่ระดับสากล การขยายตัวทางด้านเศรษฐกิจก็สูงขึ้น ส่งผลให้เกิดภาวะการแข่งขันทางธุรกิจกันมากยิ่งขึ้น (จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร. 2546: 97)

และสิ่งที่ไม่ได้ที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้นั้นก็คือ บุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรนั่นเอง ดังที่ สุเทพ เชาวลิต (2546: 4) ให้ความหมายของทรัพยากรบุคคลว่า เป็นทรัพยากรการบริหารที่สำคัญ เพราะเป็นทรัพยากรเพียงประเภทเดียวที่เป็นสิ่งมีชีวิต จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกและสามารถเพิ่ม หรือลดมูลค่าได้โดยไม่มีขีดจำกัด ทรัพยากรประเภทนี้ ได้แก่ สมาชิกทุกคนในองค์กรที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ ตั้งแต่ระดับต่ำสุดถึงสูงสุด และถือว่าเป็นจักรกลสำคัญที่จะทำให้การบริหารจัดการขององค์กรประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวได้ การคัดสรรบุคลากรเพื่อเข้ามาเป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กรจึงมีส่วนสำคัญมากที่จะทำให้องค์กรก้าวสู่ความสำเร็จได้อย่างรวดเร็ว (วิชัย โสสุวรรณจินดา. 2547: 2) กล่าวได้ว่า กลยุทธ์ในดำเนินการสรรหา คัดเลือกและบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นการเสริมจุดแข็งให้องค์กรอย่างหนึ่ง พร้อมกระนั้นผู้บริหารยังต้องให้การพัฒนา การบำรุงรักษาสมาชิกที่ปฏิบัติงานในองค์กรมานานกว่าได้มีการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เพื่อให้สมาชิกเหล่านั้นได้กลับมาพัฒนาองค์กรต่อไป ซึ่งเมื่อองค์กรดูแลเอาใจใส่พนักงานทุกคนเป็นอย่างดี พนักงานย่อมมีกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือ “บริษัท AIS” เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2534 ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยบริษัทได้เข้าร่วมทำสัญญาร่วมกิจการแบบบีทีโอ (BTO : Build -Transfer - Operate) กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) เป็นระยะเวลา 25 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533

สิ้นสุดปี พ.ศ. 2558 บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทชั้นนำในการสื่อสารที่สามารถครองใจผู้ใช้บริการกว่า 27 ล้านเลขหมายและด้วยคุณภาพของเครือข่ายยังสามารถรองรับลูกค้าได้ถึง 30 ล้านเลขหมายในอนาคต ซึ่งบริษัท AIS ยึดนโยบายในการทำงานคือ “ การพัฒนาเครือข่ายให้ดีที่สุด ”

จะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในชีวิตประจำวันไม่ว่าจะเป็นเรื่องของธุรกิจหรือเรื่องของครอบครัวก็ตาม ซึ่งเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง แต่เปลี่ยนมาเป็นการสื่อสารหากันได้ทันทีโดยไม่เห็นหน้ากัน แต่มาในรูปแบบของเสียงซึ่งเป็นสิ่งบ่งบอกความรู้สึก หรือความต้องการผ่านมาทางโทรศัพท์แทน ซึ่งปัจจุบันโทรศัพท์ที่ไร้สายเปรียบเสมือนปัจจัยที่ 5 ที่ขาดจากกันไม่ได้เสียแล้ว

ปัจจุบันทาง บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จึงให้ความสำคัญกับพนักงานที่ทำงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เพราะพนักงานเหล่านี้เป็นบุคลากรคนสำคัญที่เป็นจุดแข็งหรือรากฐานในงานบริการ เพราะลูกค้าของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เมื่อพบปัญหา หรือสิ่งไม่เข้าใจและต้องการความกระจ่างเกี่ยวกับระบบโทรศัพท์ก็จะติดต่อกลับเข้ามาที่หน่วยงาน Call Center เพื่อสอบถามข้อมูลหรือรายละเอียด ซึ่งพนักงาน Call Center ทุกท่านยินดีให้บริการกับลูกค้าทุกท่านที่ติดต่อเข้ามา โดยจะรีบรับเรื่องไว้ในกรอบรอบเพื่อดูแลให้ลูกค้าทันที หรือติดต่อประสานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อรับเรื่องประสานงานและติดต่อกลับลูกค้าอย่างรวดเร็ว เพื่อไขข้อข้องใจให้กับลูกค้าโดยเร็วหรือตามเวลาที่กำหนด หรือรับเรื่องดูแลเสนอโปรโมชั่นการใช้งานที่เหมาะสมให้กับลูกค้าในราคาที่ประหยัดขึ้น หรือแจ้งสิทธิประโยชน์ให้กับลูกค้าได้รับทราบเมื่อมีสิทธิพิเศษในโอกาสสำคัญต่างๆ หรือในมุมกลับกัน พนักงาน Tele - Collection อาจติดต่อลูกค้ากลับไปในกรณีที่ลูกค้าลืมชำระค่าบริการ เพื่อแจ้งเตือนการชำระค่าบริการที่เกินกำหนดระยะเวลามาแล้ว เพื่อมิให้ลูกค้าถูกระงับสัญญาณการใช้งานและอาจทำให้คลาดการติดต่อสำคัญๆ ได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์เปรียบเสมือนด่านแรกในการรับเรื่องของลูกค้าทุกๆ เรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของร้องเรียน ทิชชิ่ง หรือชื่นชมพนักงาน ซึ่งพนักงานก็พร้อมรับเรื่องกับทุกสายที่โทรเข้ามาด้วยน้ำเสียงไพเราะอ่อนหวาน วาจาที่สุภาพเหมาะสม หรือแม้แต่การพูดภาษาท้องถิ่นเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกเป็นกันเองและเปรียบเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การดูแลลูกค้าในลักษณะนี้ปัจจุบันจึงมีการใช้กันทุกองค์กร แต่องค์กรใดบ้างที่มีเอกลักษณ์หรือจุดเด่นในด้านการบริการมากกว่ากันเท่านั้นเอง ซึ่งทุกองค์กรก็ได้มีการจัดฝึกอบรมบุคลากรทุกคนก่อนเข้ามาปฏิบัติงานจริง เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานขององค์กรอยู่ตลอดเวลา เพื่อความเป็นหนึ่งใน ด้านการบริการ

นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน คาร์ล โรเจอร์ (Carl Roger; 1902-) โรเจอร์มีความเชื่อมั่นในตัวเองมนุษย์อย่างมากว่ามนุษย์เกิดมาพร้อมกับการมองเห็นคุณค่าในตนเอง มีเหตุผลเป็นของตัวเองสามารถตัดสินใจด้วยตัวเองได้ เชื่อถือ ไว้วางใจได้ และมีความต้องการพัฒนาตนเองให้สูงสุดในทุกๆ

ด้านเท่าที่ตนจะทำได้ ซึ่งจุดแข็ง คือ ความสามารถในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่อเนื่อง ซึ่งแทบจะไม่มีที่ติ เมื่อปฏิบัติกิจกรรมที่กำหนดให้สิ่งสำคัญในการสร้างจุดแข็ง คือ การที่สามารถระบุความสามารถพิเศษที่โดดเด่นของคุณ ซึ่งก็คือรูปแบบความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ ที่เป็นเอกลักษณ์ ของเราโดยเฉพาะ แล้วส่งเสริมความสามารถพิเศษเหล่านั้นให้ดีขึ้นโดยค้นหาความรู้ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ มาเสริม

การพัฒนาจุดแข็งไม่ว่าจะในกิจกรรมใดก็ตามล้วนต้องมีความสามารถพิเศษ ซึ่งเป็นรูปแบบความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ตามธรรมชาติอันนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ความรู้และทักษะเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของจุดแข็ง แต่การจะมีจุดแข็งที่แท้จริงนั้นจะต้องใช้ตัวตนตามธรรมชาติ ที่ดีที่สุดของตนเอง นั่นคือ ความสามารถพิเศษที่โดดเด่นของแต่ละบุคคล (บัคกิงแฮม. มาร์คัส: 2551)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในกลุ่มของพนักงาน Tele - Collection ว่ามีจุดแข็งในการปฏิบัติงานในการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบุคลากร และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองด้านการให้บริการและส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้น

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดแข็งด้านการสื่อสาร ด้านการสร้างความสำเร็จและด้านความพึงพอใจในการทำงานในของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างจุดแข็งการสื่อสาร การฟัง,การพูด ด้านการสร้างความสำเร็จและด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบุคลากร และพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์และเพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองด้านการให้บริการและส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,300 คน บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน): 2550

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แผนก Tele – collection ที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเปรียบเทียบจากตารางเคจซี่และมอร์แกน (Krejcie; & Morgan. 1970: 607-610) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 300 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

ปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพการสมรส
- 1.4 ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- 1.6 ประสบการณ์ในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการลูกค้าทาง

โทรศัพท์ แบ่งได้ดังนี้

- 2.1 การสื่อสาร
- 2.2 การสร้างความสำเร็จ
- 2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. จุดแข็งของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ คือ “ลักษณะ” ซึ่งก็คือรูปแบบความคิด ความรู้สึกหรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติที่เป็นเอกลักษณ์ของเราโดยเฉพาะ ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน คือ

1.1 การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การรับรู้ตนเองของพนักงานในการติดต่อสื่อสาร พูดคุย อธิบาย แนะนำและแสดงความคิดเห็นในด้านการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ

1.1.1 ด้านการฟัง หมายถึง การรับฟังผู้อื่นอย่างเข้าใจและวิเคราะห์ในเรื่องต่างๆ ที่ได้ยินมาด้วยความตั้งใจจดทนในการรับฟังผู้อื่นพูด พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้ผู้อื่นได้แสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา ยอมรับความคิดเห็นของแต่ละบุคคลที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากตนเอง โดยไม่แสดงอาการก้าวร้าวต่อผู้อื่น มีความใส่ใจต่อผู้พูดโดยการจดบันทึก ทวนรายละเอียดโดยไม่ควรปล่อยให้เรื่องที่ไม่เข้าใจผ่านไป มีความสุข ความพอใจในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นจากผู้อื่นเพื่อเพิ่มประสบการณ์ใหม่ๆ ให้แก่ตนเอง

1.1.2 ด้านการพูด หมายถึง การแสดงความคิดเห็นต่อคู่สนทนาได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถใช้ภาษาที่กระชับเข้าใจง่าย พร้อมทั้งระมัดระวังในการใช้น้ำเสียงเพื่อลดความก้าวร้าว สามารถพูดติดต่อกับบุคคลอื่นได้โดยไม่มีอคติใดๆ และสามารถยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถควบคุมตนเองได้ในขณะระหว่างสนทนากันถึงแม้ช่วงเวลานั้นเป็นช่วงที่ตึงเครียด สามารถพูดอธิบายให้ผู้อื่น เข้าใจในเรื่องที่ตนเองกำลังสื่อสารอยู่ โดยไม่มุ่งเน้นในเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น

1.2 การสร้างความสำเร็จ หมายถึง การรับรู้ตนเองในการสร้างแรงผลักดัน สามารถเรียนรู้ทักษะการทำงานจากผู้อื่น มีความกระตือรือร้น มีความอดทนอดกลั้นในสภาพการทำงานที่กดดัน มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีการกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการทำงาน มีกลยุทธ์หรือวิธีการทำงานของตนเอง สามารถวางแผนในการทำงานจากงานที่ได้รับมอบหมาย ยอมรับในความคิดเห็นของผู้อื่นและมีความพร้อมในการให้บริการลูกค้าพร้อมทั้งแสวงหาวิธีการใหม่เพื่อให้เกิดความรู้ในการทำงานต่อไป

1.3 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ต้องมีความรักและความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ สามารถนำทักษะที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้กับงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานด้วยใจรักและสนุกสนานไปพร้อมๆ กัน

2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานด้านบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แบ่งได้ดังนี้

2.1 เพศ หมายถึง สิ่งที่บ่งบอกถึงลักษณะเฉพาะทาง ด้านร่างกายของมนุษย์ ได้แก่เพศชายและเพศหญิง

2.2 อายุ หมายถึง ช่วงอายุตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันของพนักงาน แบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

2.2.1 18 - 27 ปี

2.2.2 28 - 37 ปี

2.2.3 38 - 47 ปี

2.2.4 47 ปีขึ้นไป

2.3 สถานภาพการสมรส หมายถึง สภาพความเป็นจริงของการอยู่ร่วมกันของชาย - หญิง ตามพฤติกรรมการสมรส - ภรรยา (แม้จะไม่ได้จดทะเบียนสมรสก็ตาม) แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

2.3.1 โสด

2.3.2 สมรส

2.3.3 หม้าย / แยกกันอยู่

2.3.4 หย่าร้าง

2.4 ระดับการศึกษาสูงสุด หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงาน ประกอบด้วย 3 ระดับดังนี้

2.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.4.2 ปริญญาตรี

2.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

2.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนของพนักงานที่ได้รับจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นบาทต่อเดือน แบ่งเป็น 5 ช่วง ประกอบด้วย

2.5.1 ต่ำกว่า 10,000 บาท

2.5.2 10,001 - 15,000 บาท

2.5.3 15,000 - 20,000 บาท

2.5.4 20,001 - 25,000 บาท

2.5.5 25,001 บาทขึ้นไป

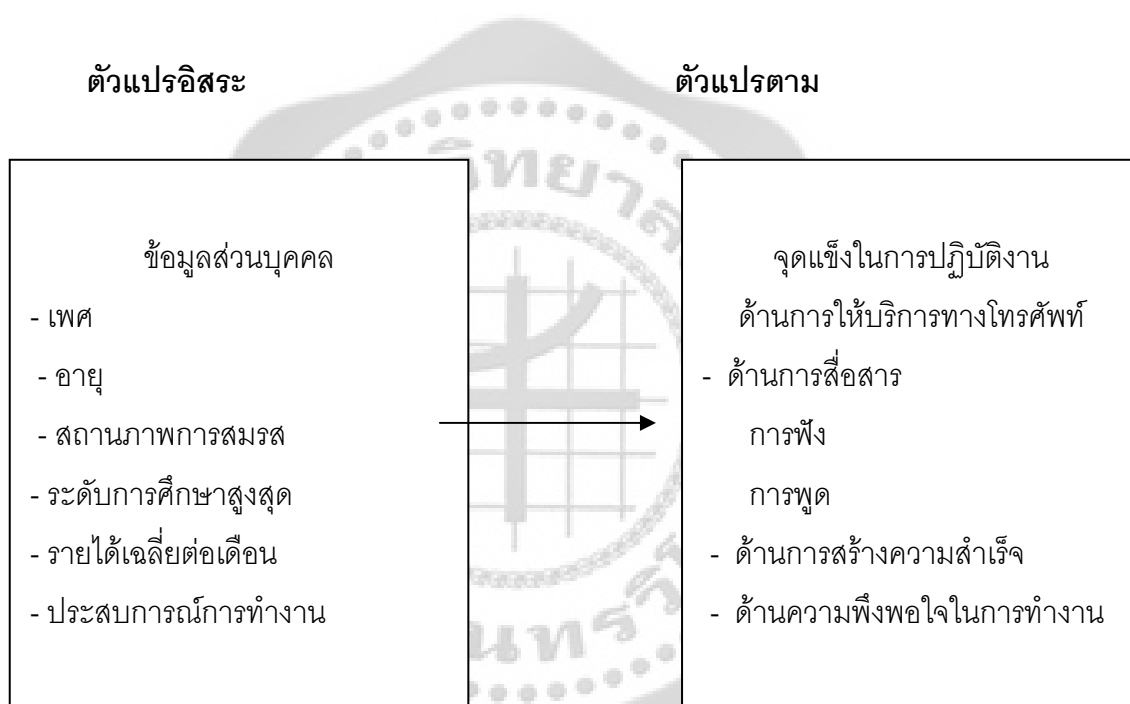
2.6 ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลาทำงานในสถานที่ทำงานแห่งใดแห่งหนึ่ง ซึ่งทำให้พนักงานมีความชัดเจนที่เกิดจากการกระทำ หรือได้พบเห็นมาจากการการทำงานที่ทำให้เกิดการเรียนรู้และเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานในโอกาสต่อไป ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ดังนี้

2.6.1 0 - 2 ปี

2.6.2 3 - 5 ปี

2.6.3 5 ปีขึ้นไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีเพศต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน
2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีอายุต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

3. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีกลุ่มสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

4. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ แตกต่างกัน

5. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

6. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี

1. แนวคิดและทฤษฎีการสื่อสาร

- 1.1 ความหมายของการสื่อสาร
- 1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร
- 1.3 ประเภทของการสื่อสาร
- 1.4 ความสำคัญของการสื่อสารในงานบริการ
- 1.5 การพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการ
- 1.6 การปรับปรุงทักษะการสื่อสารเพื่อการบริการทางโทรศัพท์

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

- 2.1 พฤติกรรมความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- 2.2 ความหมายของแรงจูงใจ
- 2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

- 3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน
- 3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน
- 3.3 ความพึงพอใจในงานกับลักษณะของงาน

4. แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

- 4.1 ความหมายของการให้บริการ
- 4.2 ความสำคัญของการบริการ
- 4.3 หลักการสำคัญในการให้บริการ
- 4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ

5. จุดแข็งในการปฏิบัติงาน

- 5.1 การพัฒนาจุดแข็งในการปฏิบัติงาน
- 5.2 การกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน

6. แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์งาน

- 6.1 ความหมายของการวิเคราะห์งาน

6.2 ความสำคัญและสาเหตุในการวิเคราะห์งาน

6.3 กระบวนการวิเคราะห์งาน

6.4 การวิเคราะห์งานให้บริการทางโทรศัพท์

6.5 ลักษณะงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

7. ประวัติ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

7.1 ประวัติและความเป็นมา

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

8.1 งานวิจัยต่างประเทศ

8.2 งานวิจัยในประเทศ

1. แนวคิดและทฤษฎีกับการสื่อสาร

1.1 ความหมายของการสื่อสาร

การสื่อสารของมนุษย์เกิดขึ้นพร้อมกับชีวิตมนุษย์ มนุษย์ต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และมีการพัฒนามาตลอดเวลา คนเราสื่อสารกันเพื่อสร้างความเข้าใจให้เกิดขึ้นระหว่างกัน ดังนั้นการสื่อสารจึงเป็นการสื่อความคิดของบุคคลหรือของกลุ่ม เพื่อจะให้อีกบุคคลหนึ่งรู้ว่าเขาต้องการบอกอะไร ดังนั้นมนุษย์ต้องการใช้การสื่อสารตลอดเวลา

ฮอลโลรัน (โยธิน ศันสนยุทธ. 2530: 82; อ้างอิงจาก Holloran. 1987 Applied Human Relation : An Organizational Approach. P. 27) ให้ความหมายของการสื่อสารว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการถ่ายทอดข่าวสารและความเข้าใจจากคนหนึ่งหรือหลายคนไปยังอีกคนหนึ่งหรือหลายคน

คมเพชร ฉัตรศุภกุล (2540: 119) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งทำการติดต่อกับอีกบุคคลหนึ่ง หรือบุคคลที่มากกว่าหนึ่งคน หรือเป็นกลุ่มก็ได้ ทั้งนี้เพื่อจะส่งข่าวสารข้อเท็จจริงรายละเอียด ข้อมูลบางอย่างโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้บุคคล หรือกลุ่มคนที่ได้รับการติดต่อนั้น ได้รับรู้สิ่งต่างๆ และเข้าใจตรงกันกับผู้ที่ทำการส่งสาร

พรพนทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ (2541: 68) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นกระบวนการสื่อความหมาย ซึ่งเป็นที่ยืดหยุ่นในวงกว้างได้ รวมทั้งบุคคลภายนอกวงกว้างด้วยกัน เพื่อให้กิจกรรมดำเนินต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์ด้วยดี

สมิต สัชฌุกร (2542: 334) ได้ให้ความหมายของการสื่อสารว่า เป็นกระบวนการส่งผ่านข่าวสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจกันทั้งที่เป็นข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความคิด ทักษะคติและอารมณ์ระหว่างบุคคลสองฝ่ายอันได้แก่ผู้ส่งสารและผู้รับสาร

ฉรินันท์ อนวัชศิริวงศ์ (2543: 39) กล่าวว่า การสื่อสาร หมายถึง การถ่ายทอดความรู้ ความรู้สึก และความต้องการส่งสารไปสู่ผู้รับสารและเกิดปฏิกิริยาตอบสนอง โดยปกติแล้วจะเป็นการสื่อสารโดยการพูดและผู้ฟังปรากฏตัวต่อหน้ากัน สารที่สื่อ่นั้นประกอบด้วย อวัจนสารและวัจนสาร

โดยสรุปการสื่อสาร หมายถึงกระบวนการในการทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน เป็นกระบวนการ ซึ่งสารถูกส่งจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร การสื่อสารเป็นกระบวนการในการรับรู้ร่วมกันในเรื่องของความคิด ความรู้สึกและความคิด ด้วยเหตุนี้การสื่อสารจึงเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ทุกคนจะต้องมี จะต้องสร้างขึ้นและฝึกฝน การสื่อสารจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกๆ คนและเป็นสิ่งที่ปรับปรุงได้ ฝึกฝนสร้างทักษะให้เกิดขึ้นได้ ไม่ว่าคนนั้นจะเป็นใคร จึงสรุปได้ว่าความสัมพันธ์อันดีระหว่างมนุษย์ขึ้นอยู่กับคุณภาพในการสื่อสารของทั้งสองฝ่าย

1.2 ความสำคัญของการสื่อสาร

จินตนา บุญบงการ (2542) การสื่อสารมีความสำคัญในหลายๆ ส่วน กล่าวคือ ความสำคัญต่อความเป็นสังคม ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ ความสำคัญต่อการปกครองและความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ อธิบายได้ดังนี้

1. ความสำคัญต่อความเป็นสังคมมนุษย์รวมกันเป็นสังคม มีการดำเนินชีวิตร่วมกัน ใช้กฎเกณฑ์ร่วมกัน มีระเบียบแบบแผนการปฏิบัติร่วมกัน มนุษย์จึงต้องใช้การสื่อสารเพื่อทำความเข้าใจระหว่างกัน และมนุษย์ยังใช้การสื่อสารเพื่อการถ่ายทอดวัฒนธรรมประเพณี ความรู้สึกนึกคิดต่อกัน

2. ความสำคัญต่อชีวิตประจำวัน ในการดำรงชีวิตประจำวัน การสื่อสารเข้ามามีบทบาทมาก มนุษย์เรามีการสื่อสารตลอดเวลา อาจจะสื่อสารกับตัวเอง สื่อสารกับผู้อื่น เป็นต้น

3. ความสำคัญต่ออุตสาหกรรมและธุรกิจ การดำเนินอุตสาหกรรมและธุรกิจต่างๆ ต้องอาศัย การสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล หรือการสื่อสารกับมวลชน เช่น การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ต้องใช้การสื่อสารทั้งสิ้น

4. ความสำคัญต่อการปกครอง การปกครองไม่ว่าจะอยู่ในระดับใด ผู้ปกครองและผู้ถูกปกครองจะต้องมีการตกลงร่วมกันในกฎระเบียบต่างๆ ดังนั้นการสื่อสารจากผู้ปกครองหรือหัวหน้าไปยังผู้ถูกปกครองหรือลูกน้อง จึงต้องมีการส่งผ่านข่าวสารข้อมูลระหว่างกัน ไม่ว่าจะจากบนลงล่างหรือจากล่างขึ้นบน

5. ความสำคัญต่อการเมืองระหว่างประเทศ ประเทศต่างๆ ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันทั้งในด้านการเมือง เศรษฐกิจ ปัจจุบันมีองค์การต่างๆ มากมายที่จะทำหน้าที่ติดต่อสื่อสารเพื่อเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลอย่างทั่วถึงจึงปรากฏมีผู้ใช้คำว่า “ ยุคโลกาภิวัตน์ ” ดังที่ทราบกันดีในปัจจุบันนี้

จากความสำคัญของการสื่อสารข้างต้น สรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในการอยู่ร่วมกันในสังคมซึ่งจะต้องมีการปฏิสัมพันธ์กัน อันนำไปสู่การสร้างสัมพันธภาพนั้นได้ ซึ่งต้องอาศัยการ

สื่อสารเพื่อถ่ายทอดข้อมูล อารมณ์ ความรู้สึก การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคล และทำให้เกิดความร่วมมือนำไปสู่ความสำเร็จและบรรลุวัตถุประสงค์ได้

1.3 ประเภทของการสื่อสาร

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2539) ได้แบ่งการสื่อสารเป็น 2 ประเภท คือ

1. การสื่อสารความหมายเชิงวัจนะ (Verbal communication) เป็นการสื่อความหมายที่เป็นภาษา พูดและภาษาเขียน ที่มนุษย์ใช้ในชีวิตประจำวัน

2. การสื่อสารความหมายเชิงอวัจนะ (Non - Verbal communication) เป็นการสื่อความหมายโดยใช้สัญลักษณ์และพฤติกรรมแห่งการกระทำที่มีใช้การใช้อ้อยคำ แต่อาจทำให้เกิดการรับรู้และเข้าใจกันได้ระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร หรืออาจเรียกว่าภาษาท่าทางก็ได้ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ลักษณะ คือ

2.1 พฤติกรรมของเสียง (Para Language) ได้แก่ ความค่อยและดังของเสียง ผลการวิจัยยืนยันว่า การพูดเสียงดังและกระแทกเสียง แสดงถึงความก้าวร้าว การต่อต้านการขัดแย้ง และการไม่มีสัมมาคารวะโดยเฉพาะถ้าผู้น้อยพูดกับผู้ใหญ่ นอกจากนี้ความค่อยและดัง และจังหวะตลอดจนลีลาในการ พูดยังแสดงถึงระดับอารมณ์ของผู้พูดด้วย เช่น เมื่อโกรธ อาจพูดเสียงดังหรือพูดด้วยเสียงที่เบาหรือแสดงอาการนิ่งเฉย เป็นต้น

2.2 สายตา (Eye Contact) ได้แก่ การมอง การสบตา การหลบสายตา หรือการจ้องมอง เพราะว่าดวงตาเปรียบเสมือนหน้าต่างของหัวใจ เมื่อบุคคลมีความรู้สึกสนใจอะไรก็ตาม จะส่งผลกระทบต่อที่สายตา โดยการมอง จ้องตา สบตา อาจทำตาเขี้ยว หรือทำตาขวางก็ได้ โดยปกติถ้าบุคคลเป็นมิตรต่อกันมักจะมองตา หรือสบตากันหรืออาจมีความผิดปกติเกิดขึ้นมักจะไม่มองตากันหรืออาจจะไม่ยอมสบตากัน

2.3 การแสดงสีหน้า (Facial Expression) ได้แก่ การแสดงออกทางสีหน้าและอิริยาบถบนใบหน้าของบุคคล อันจะแสดงถึงประเภทและระดับอารมณ์ของบุคคลว่าเป็นอารมณ์ประเภทใดและมีระดับความรุนแรงขนาดไหน อาจจะเป็นอารมณ์กลัว โกรธ ดีใจ เศร้า เกลียด หรืออารมณ์ตื่นเต้นก็ได้

2.4 การแสดงอากัปกิริยาท่าทาง (Gestures) ได้แก่ การใช้ส่วนของอวัยวะในร่างกายเคลื่อนไหวในลักษณะที่มีเจตนาก่อให้เกิดความหมายขึ้นมาระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร เช่น การวางตัว การยืน การนั่ง การพยักหน้า การสั่นศีรษะ การกวักมือ การวางมือและการเก็บมือ การใช้ นิ้วแสดงความหมายต่างๆ เช่น ชูสองนิ้ว เป็นต้น

2.5 ช่องว่างระหว่างบุคคล (Personal Space) ได้แก่การรักษาระยะห่างจากจุดที่ตนเองยืนหรือคุยกับบุคคลอื่น เช่น ถ้าบุคคลรักกันชอบกัน หรือสนิทสนมกันโดยชอบที่จะยืนใกล้กันมากที่สุด ในทางตรงกันข้ามถ้าบุคคลที่ไม่ชอบกันก็จะพยายามหลีกเลี่ยงให้ไกล

1.4 ความสำคัญของการสื่อสารในงานบริการ

สมชาติ กิจยรรยง (2546) ได้กล่าวว่า การสื่อสารยังมีส่วนสำคัญต่องานบริการ ไว้ว่า ในปัจจุบันธุรกิจเกือบทุกประเภทและทุกขนาด มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงและจริงจังในรูปแบบต่างๆ กันเพื่อที่จะรักษาสถานภาพหรือเพื่อโอกาสก้าวหน้า ซึ่งปัจจัยในการแข่งขันที่สำคัญและจำเป็นยิ่งประการหนึ่งคืองานบริการ หลักสำคัญที่เป็นแนวคิดของงานบริการอยู่ที่ว่า คนเราจะมีชีวิตอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างมีความสุขได้ก็ด้วยคนเรามีจิตสำนึกในการรู้จัก การให้และการรับแก่กันและกัน ซึ่งเป็น การกระทำที่เกิดจากจิตใจที่มีความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีน้ำใจไมตรี ให้ความ สะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรม ความเสมอภาคและเมื่อก้าวถึงความสำคัญของงานบริการแล้วคง ทราบกันดี ว่าธุรกิจย่อมมีการแข่งขันกันในรูปแบบต่างๆ เพื่อสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่ธุรกิจของ ตนเอง ซึ่งต้องอาศัยบุคคลเป็นผู้ดำเนินการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จากตัวบุคคลจึงต้องอาศัยเทคนิคกลยุทธ์ ทักษะเป็นอย่างมากเพื่อให้ชนะใจลูกค้า หรือผู้ที่มาขอรับ บริการ จะเห็นได้ว่างานบริการ คือรูปแบบหนึ่งของการบริการ

จากความสำคัญของการสื่อสารในงานบริการ เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันของ บุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อการให้บริการมีคุณภาพดี ก็จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ ที่มาติดต่อหรือมาขอรับงานบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจ นั้นๆ ด้วยเหตุนี้การสื่อสารในงานบริการจึงนับเป็นหัวใจสำคัญยิ่งที่ต้องเรียนรู้และฝึกทักษะจนเกิด ความชำนาญ สามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5 การพัฒนาทักษะการสื่อสารในงานบริการ

การสื่อสารเพื่อการบริการเป็นทักษะที่ปรับปรุงได้ ฝึกฝนได้และทักษะจะเกิดก็ต่อเมื่อได้ทำ บ่อยๆ ในเรื่องของการสื่อสารเพื่อการบริการ ทักษะที่จำเป็น ได้แก่ การฟัง การพูด การเขียน สิ่งต่างๆ เหล่านี้ผู้ให้บริการจำเป็นต้องเข้าใจกระบวนการ มีการปรับปรุงแก้ไขเสมอ เพื่อสร้างความเป็นมิตรกับ ผู้รับบริการ โดยสรุปคือ การเข้าใจกระบวนการการสื่อสารเป็นกุญแจที่จะนำไปสู่การเป็นผู้ส่งสารที่มี ประสิทธิภาพ ในการบริการนั้นผู้ให้บริการจะต้องทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร หรือกระตุ้นให้เกิดการบริการ ด้วยเหตุนี้การสื่อสารเพื่อการบริการจึงเน้นที่คุณภาพมากกว่าปริมาณ หมายความว่าในการบริการยิ่ง พูดมากเท่าไรใครคนฟัง หรือผู้รับบริการก็ยิ่งเกิดความเบื่อหน่ายมากขึ้นเท่านั้น

หลักการสื่อสารที่ดี

1. พูดให้ชัดเจน (clear)
2. พูดให้ได้ใจความที่ถูกต้อง (correct)
3. พูดให้สั้น (concise)
4. พิจารณาว่าผู้อื่นทำตามได้หรือไม่ (consider)
5. สุภาพ (courteous)
6. พยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเราให้ได้ (concrete)
7. ข้อความถูกต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน (complete)

องค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ

ก่อนที่จะกล่าวถึงการปรับปรุงทักษะการสื่อสารเพื่อการบริการเฉพาะแต่ละด้านนั้น ขอสรุปองค์ประกอบสำคัญในการสื่อสารเพื่อการบริการที่มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ตัวผู้ส่งสาร ต้องเป็นผู้ให้บริการที่มีความรู้ ความสามารถและมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
2. ตัวผู้รับ ซึ่งเป็นผู้มาติดต่อรับบริการที่มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถติดต่อสื่อสารได้
3. สื่อ ซึ่งเป็นเครื่องมือหรือวิธีการใช้ในการถ่ายทอดไปยังผู้รับบริการ ซึ่งต้องเป็นสื่อที่มีคุณภาพ
4. การวางแผนที่ดี ซึ่งเป็นการเตรียมการไว้ล่วงหน้า
5. วิธีการและเทคนิค เป็นวิธีการและเทคนิคในการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง สุภาพและเป็นธรรม
6. การติดตามประเมินผล เป็นการติดตามประเมินผลที่ให้บริการไปแล้วว่าเป็นอย่างไร ดีหรือไม่ หากมีปัญหาจะได้แก้ไขได้ทันที

ความล้มเหลวในการสื่อสาร

ความล้มเหลวในการติดต่อสื่อสารในงานบริการ มักจะเกิดจาก

1. ตัวผู้ส่ง หรือผู้ให้บริการ เช่น มีทัศนคติไม่ดีต่อผู้รับหรืองาน ขาดความรู้ ความชำนาญการ ขาดเทคนิคในการส่งสารหรือให้บริการ ภาษา หรือคำพูดที่ใช้ส่งไม่ดี เป็นต้น
2. ตัวผู้รับ หรือผู้มาติดต่อ มีทัศนคติไม่ดีต่อผู้บริการ มีความรู้และประสบการณ์พื้นฐานเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการไม่เพียงพอ ขาดความสามารถและความชำนาญการในการรับมีประสบการณ์ที่ขัดแย้งกับข่าวสารใหม่จึงปิดประตูรับ ชอบสรุปความคิดเห็นส่วนตัวโดยใช้อารมณ์มากกว่าข้อมูล เป็นต้น

3. ข่าวสาร หรืองาน เช่น ยากเกินกว่าที่ผู้รับจะรับได้ ไม่กระจ่างชัดเจน สั้นหรือยาวเกินไป ข่าวสารไม่ทันสมัย มีกฎระเบียบซับซ้อน เป็นต้น

เทคนิคในการสื่อสาร

การใช้วิธีการติดต่อสื่อสาร โดยทั่วไปอาจทำได้หลายวิธี เช่น การสื่อสารทางวาจา หรือการพูดโดยตรง การสื่อสารที่ใช้อุปกรณ์ หรือสื่อดิจิทัล การสื่อสารที่ใช้การเขียน การสื่อสารที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพอาจจะต้องใช้เทคนิคบางประการเข้าช่วย

เทคนิคในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการ ประกอบด้วย

1. คำนึงถึงกาลเทศะ สถานที่และบุคคล
2. มีความเป็นกันเอง ให้ความสนใจ
3. ในการโต้ตอบต้องใช้เทคนิคการฟังมากกว่าการพูด ในการฟังต้องให้ได้เนื้อหา

สาระและความรู้สึกของผู้พูด

4. ต้องหมั่นตรวจสอบความเข้าใจของผู้รับบริการ
5. มีการเน้นย้ำเนื้อหาตามความจำเป็นอยู่เสมอ

เทคนิคการสื่อสารของผู้ปฏิบัติงานบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช (2545) ในการปฏิบัติงานด้านการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการต้องเข้าใจเทคนิคต่างๆ ของการสื่อสารในงานบริการ เช่น เทคนิคการพูด การฟัง หรือแม้กระทั่ง การเขียน กล่าวคือจะพูดอย่างไร จะฟังอย่างไร เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจเกิดความพึงพอใจและได้ข่าวสารข้อมูลอย่างละเอียดครบถ้วนตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ให้บริการ

อย่างไรก็ดีการปฏิบัติงานด้านการให้บริการผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องเตรียมความพร้อม เพื่อให้การบริการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ในส่วนที่เป็นเรื่องของการติดต่อสื่อสารเพื่องานบริการนั้น ผู้ปฏิบัติต้องเตรียมความพร้อมด้านข่าวสารข้อมูลต่างๆ ให้ละเอียดครบถ้วนก่อนจะดำเนินการสื่อสารไปยังผู้รับบริการ ซึ่งข่าวสารข้อมูลที่ควรเตรียมนั้น ได้แก่ ข้อมูลของผู้ให้บริการ (ผู้ส่งสาร) ว่ามีข้อมูลอะไรบ้างที่จำเป็น ข้อมูลของตัวสารที่จะนำ หรือช่องทางอื่นๆ ที่จะทำการสื่อสาร ตลอดจนถึงข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับตัวผู้รับสาร หรือผู้รับบริการ นอกจากนี้แล้วผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องตรวจสอบสภาพความพร้อมของอุปกรณ์ต่างๆ ว่าอยู่ในสภาพที่จะใช้อุปกรณ์เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด ผู้ปฏิบัติงานด้านการให้บริการ ควรตรวจสอบการทำงานอุปกรณ์การสื่อสารนั้นๆ เช่น เครื่องโทรศัพท์ เครื่องโทรสาร แผ่นปลิว แผ่นพับ ป้ายประกาศ ฯลฯ อยู่ในสภาพสมบูรณ์หรือไม่ มีข้อผิดพลาดบกพร่องใดๆ บ้างไหม ถ้าพบข้อผิดพลาดบกพร่อง จำเป็นต้องรีบดำเนินการแก้ไขก่อนที่จะลงมือทำการติดต่อสื่อสาร

เทคนิคในการพูด

นรินทร์ อุตมฉันทน์ (2541) เทคนิคการพูดเพื่อการบริการ ในการพูดเพื่อการให้บริการที่ดีนั้น ควรประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- รอจังหวะอันเหมาะสมที่จะเริ่มต้นพูดเพื่อความเข้าใจอันดีซึ่งกันและกัน
- สังเกตอารมณ์และความต้องการของผู้ฟัง
- ยิ้มทุกครั้งก่อนที่จะพูดจาโต้ตอบ
- หากเป็นการโต้ตอบที่ขัดกับความคิดเห็นของเรา ควรกล่าวคำขอโทษก่อนเริ่มพูด

ประโยคแรก

- ควบคุมอารมณ์ทุกครั้งในการโต้ตอบ
- ฝึกหัดคำพูดต่อไปนี้ให้เกิดความเคยชิน หรือ สวัสดีครับ / ค่ะ ขอขอบคุณครับ / ค่ะ ขอโทษครับ / ค่ะ

โทษครับ / ค่ะ

หลักในการสนทนา

ในการสนทนากับผู้รับบริการ หรือลูกค้า ควรปฏิบัติดังนี้

- พูดจาด้วยความอ่อนหวาน หลีกเลี่ยงการใช้ถ้อยคำที่หยาบคายและขาดความสำรวม ให้เกียรติลูกค้าเสมอด้วยท่าทางที่แสดงความเคารพ
- พูดจาด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสและท่าทางกระตือรือร้น
- หลีกเลี่ยงคำตอบที่คลุมเคลือ ต้องอธิบายให้ชัดเจนด้วยท่าทีที่น่าน่าเชื่อมัน
- ไม่ได้เถียงหรือทะเลาะกับลูกค้าโดยเด็ดขาด
- หัดเป็นผู้ฟังที่ดีและพยายามเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า

ข้อที่ควรปรับปรุง

การปรับปรุงทักษะการพูดและการสื่อสารเพื่อการบริการ ควรพิจารณาคือ

1. เสียง ควรมีลักษณะ ดังนี้
 - ไม่แหบพร่า แหลมหรือดังกินไป ชัดเจน นุ่มนวล
2. การเลือกใช้คำ ควรกระทำ ดังนี้
 - ใช้คำง่ายๆ เข้าใจชัดเจน ถูกต้องเหมาะสม
 - อย่าใช้ประโยคที่ยาวเกินความจำเป็น
 - อย่าทำให้ผู้อื่นเสียเวลา
 - พยายามพูดถึงใจความสำคัญ
3. การแสดงอารมณ์ ควรกระทำดังนี้
 - ใช้เสียงสูงต่ำเมื่อแสดงอารมณ์หรือความรู้สึก

- กระตือรือร้นในการทำงาน
 - อย่าใช้มือในการช่วยพูดหรืออธิบาย
 - อย่าแสดงสีหน้าและสายตาที่แสดงความโกรธ ดุดัน
4. รู้จักใช้ศัพท์สำนวน โดยกระทำดังนี้
- ฝึกใช้ศัพท์ สำนวนให้เกิดความชำนาญ
 - เลือกใช้คำที่เหมาะสมกับฐานะ บุคคล โอกาสและสถานที่

การปรับปรุงทักษะการฟังเพื่อการบริการ

ประเภทของการฟัง

การฟังมิใช่มีเพียงฟังอย่างเดียว การฟังมีหลายประเภท แต่ละประเภทเหมาะสมกับสภาพการณ์ต่างๆ กัน ขึ้นอยู่กับว่ากำลังฟังอะไร เช่น

- ฟังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง
- ฟังเพื่อให้เข้าใจปัญหาหรือข้อเสนอ
- ฟังเพื่อเข้าถึงความรู้สึก
- ฟังเพื่อหาข้อผิดพลาด
- ฟังเพื่อกรอง ตัดเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องออก
- ฟังเพื่อกระตุ้นความคิดให้เกิดความคิดใหม่
- ฟังเพื่อแสดงความสุภาพ

ข้อพิจารณาในการฟัง ในการฝึกทักษะการสื่อสารโดยการฟัง ควรมีข้อพิจารณาดังนี้

- ให้ความสำคัญต่อผู้มาติดต่อ มองผู้มาติดต่อด้วยภาพบวกเสมอ
- เปิดใจกว้าง ทุกคนมีความแตกต่างกันทั้งบุคลิกและประสบการณ์
- เปลี่ยนกฎเกณฑ์จากการฟังเพื่อเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย มาฟังเพื่อหาว่ามีการค้นพบ

อะไรใหม่ๆ

- อย่าด่วนตัดสินความ ควรรับฟังความให้จบเสียก่อนด้วยท่าทีให้ความสนใจ เช่น ผงก

ศีรษะหรือการจดบันทึก

- ถามความคิดเห็นและจดบันทึกไว้ถ้าจำเป็น
- พิจารณาข้อมูลที่ซ่อนอยู่ พยายามฟังให้ออกว่ามีอะไรซ่อนอยู่ในสิ่งที่เขาพูดออกมา

เช่น ความต้องการให้ยอมรับ การตำหนิ

ทักษะในการฟัง ในการฝึกทักษะการฟัง มีวิธีการง่ายๆ ดังนี้

- ฟังด้วยท่าทีที่แสดงความสนใจ
- พยักหน้า หรือตอบรับเป็นระยะๆ

- ไม่พูดแทรกขณะที่อีกฝ่ายยังพูดไม่จบ
- แสดงความคิดเห็นเสริม หรือโต้ตอบตามสมควร
- ทบทวนสาระ หรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตรงตามที่เขาต้องการ

เขาต้องการ

- ถ้าผู้ส่งสารมีอารมณ์ในการส่งสาร ควรรับฟังด้วยอารมณ์สงบก่อนใช้ถ้อยคำและท่าทีโต้ตอบ เพื่อช่วยลดความขัดแย้ง

- ถ้าไม่ต้องการโต้ตอบกับผู้ส่งสารเพราะอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ควรเปลี่ยนหัวข้อสนทนาอย่างแนบเนียน

1.6 การปรับปรุงทักษะการสื่อสารเพื่อการบริการทางโทรศัพท์

ความสำคัญของการสื่อสารทางโทรศัพท์ ประกอบด้วย

- เป็นหน้าต่างบานแรกของสถานที่ให้บริการ
- เป็นเครื่องมือสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาติดต่อ
- เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพในการสื่อสาร
- เป็นเครื่องมือที่จะสร้างความสำเร็จในงานด้านบริการ
- เป็นภาพพจน์ของหน่วยงาน

สิ่งที่ควรคำนึงในการพูดโทรศัพท์เพื่อการบริการ มีดังนี้

- ไม่เห็นหน้า แต่ได้ยินเสียง
- น้ำเสียง
- จังหวะลีลาในการพูด
- ความรู้สึกของผู้พูด

สิ่งที่ควรปฏิบัติในการพูดโทรศัพท์ มีดังนี้

- ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีอารมณ์ไม่ขุ่นมัว
- รับสายทันทีเมื่อมีเสียงเรียก พร้อมกล่าวคำว่า “ สวัสดีครับ / ค่ะ ”
- กล่าวคำว่า “ ขอโทษ ” เมื่อต้องปล่อยให้ผู้รับถือสายรอนาน
- แจ้งชื่อหรือสถานที่ทำงาน
- ใช้น้ำเสียงอ่อนโยน
- ให้ความสำคัญและเป็นกันเองกับผู้พูดอย่างเหมาะสม
- มีปากกา หรือดินสอพร้อมจะจดบันทึก
- จดบันทึกกรณีที่ต้องฝากข้อความ
- ทบทวนข้อความที่จดก่อนจะวางสาย

- กล่าวคำขอบคุณ เมื่อได้รับความช่วยเหลือต่างๆ ในการโอนสาย หรือรับเรื่องต่างๆ

สิ่งที่ควรหลีกเลี่ยงในการพูดโทรศัพท์ มีดังนี้

- กินอาหารระหว่างการพูดโทรศัพท์
- รับสายแล้วกล่าวว่า “ ฮัลโหล ”
- ถ้อยคำแสดงความรำคาญผู้พูด เช่น การแสดงเสียงที่ไม่พอใจ การโอนสายถ้าไม่

แน่ใจว่าจะโอนได้ถูกต้อง

- ถ้างานยุ่งยากอย่าวางทิ้งไว้เฉยๆ ควรเรียกผู้ที่เกี่ยวข้องมาพูดต่อ
- การโต้ตอบด้วยกิริยา และวาจาไม่น่าฟังทางโทรศัพท์ ต้องหลีกเลี่ยงทุกกรณี
- การวางหูโทรศัพท์โดยไม่มีเหตุผล
- คำพูดที่ว่า “ เหนี่งใช้ใหม่ ” “ มีอะไรอีกไหม ”
- การใช้โทรศัพท์พูดเรื่องส่วนตัวนานเกินไป
- หลีกเลี่ยงการใช้วาจาไม่สุภาพ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด เป็นเทคนิคที่ต้องใช้ในการสื่อสาร เจรจา ต่อรอง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ทางธุรกิจ โดยปัจจุบันการสื่อสารมี 2 แบบคือ พบปะสนทนาโดยตรงและสนทนาโดยไม่เห็นหน้า คือการสนทนาทางโทรศัพท์ ซึ่งการสนทนาทางโทรศัพท์เป็นการสนทนาที่ยากมากขึ้นเนื่องจากเราไม่เห็นหน้าและไม่ทราบปฏิกิริยาตอบสนอง ณ ปัจจุบัน แต่เป็นการคาดเดาจากน้ำเสียงเท่านั้น จึงต้องใช้เทคนิคขั้นสูงในการเจรจาต่อรอง โดยการใช้การฟังมาเป็นองค์ประกอบและใช้คำพูดที่ได้มีการกลั่นกรองอย่างดีแล้ว นำเสนอออกไปเพื่อให้ฝั่งตรงข้ามเกิดความพึงพอใจมากที่สุด จึงสรุปได้ว่าการสื่อสารมีความสำคัญอย่างมากในการดำเนินธุรกิจทุกประเภท

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

2.1 พฤติกรรมการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

การทำงานจะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้น นอกจากจะต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์แล้ว ยังจำเป็นต้องอาศัยเทคนิควิธีอีกหลายๆ อย่างเพื่อช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จ

ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ทฤษฎีและแนวคิด ไว้ดังนี้

คูเปอร์และ สวาฟ (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 31; อ้างอิงจาก Cooper; & Sawaf.1970) ได้ให้ความหมายของเซาร์วามณ์ไว้ว่า เป็นความสามารถของบุคคลในการที่จะรับรู้เข้าใจ และประยุกต์ใช้การรู้จักอารมณ์ เป็นรากฐานข้อมูลนำไปสู่การสร้างสัมพันธ์เพื่อนำมาไว้วางใจผู้อื่นได้

เวเกอร์และ สเต็มเบอร์ก (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2542: 59 – 60; อ้างอิงจาก Wager; & Stemberg. 1985) เสนอว่าพฤติกรรมที่ชาญฉลาด “ Practical Intelligence ” ที่จะเอื้อต่อความสำเร็จในวิชาชีพในการบริหารงานและในชีวิตสามารถแบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

1. การครองตน (Managing Self) หมายถึง ความสามารถในการบริหารจัดการตนเองในแต่ละวัน ให้ได้ผลผลิตสูงสุด อาทิ การจัดลำดับกิจกรรมที่จะต้องทำ การกระตุ้นชี้นำตนให้มุ่งสู่ผลสัมฤทธิ์

2. การครองคน (Managing Other) หมายถึง ทักษะความรู้ในการบริหารผู้ใต้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ทางสังคม ความสามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มอบหมายงานให้ทำตาม ทักษะความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติแต่ละคนให้รางวัลตามผลงานที่ปฏิบัติ

3. การครองงาน (Managing Career) จะสร้างผลกระทบที่ดีแก่สังคมองค์การ ประเทศชาติได้อย่างไร จะสร้างชื่อเสียงเกียรติภูมิของตนเองได้อย่างไร จัดความสำคัญจำเป็นของตนให้สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการให้ความสำคัญ โน้มน้าวผู้เกี่ยวข้องให้เห็นถึงความสำคัญเห็นดงามด้วย

ในระยะแรกของการพัฒนาการปรับพฤติกรรมนั้น การกำหนดความหมายของการปรับพฤติกรรมค่อนข้างจะชัดเจน โวลท์ (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2549 : 2; อ้างอิงจาก Wolpe. 1969) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการใช้ผลที่ได้จากการทดลองในหลักการของการเรียนรู้ เพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลที่ไม่เหมาะสมให้เหมาะสมมากขึ้น หรือ โอเลียร์และ วิลเลียม (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต. 2549: 2; อ้างอิงจาก O' Leary & Wilson. 1987) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้และข้อค้นพบจากจิตวิทยาการทดลอง เพื่อใช้ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์

ลักษณะของการปรับพฤติกรรม

1. มุ่งที่พฤติกรรมโดยตรง โดยที่พฤติกรรมนั้นจะต้องสังเกตเห็นได้และวัดได้ตรงกัน ซึ่งพฤติกรรมในที่นี้หมายถึง สิ่งที่คุณกระทำ แสดงออก ตอบสนอง หรือโต้ตอบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่งที่สามารถสังเกตเห็นได้ ได้ยินได้ นับได้ อีกทั้งวัดได้ตรงกันด้วยเครื่องมือที่เป็นวัตถุวิสัย ไม่ว่าจะการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นเกิดจากเป็นภายในหรือภายนอกก็ตาม เช่น การร้องไห้ การเดิน การคิด การเต้นของชีพจร การอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. ไม่ใช่คำที่เป็นการตีตรา เช่น คำว่าก้าวร้าว ฉลาด โง่ เกเร ชี้เกียจ เก่ง เป็นต้น เพราะคำตีตราเหล่านี้มักจะเป็นคำที่มีความหมายกว้างๆ ที่รวมพฤติกรรมหลายๆ ลักษณะเข้าด้วยกัน จึงทำให้ไม่ชัดเจน ยากแก่การสังเกตให้ตรงกัน เนื่องจากต่างคนต่างรับรู้คำตีตราที่ต่างกันและยากแก่การจัดโปรแกรมการปรับพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายได้ นอกจากนี้บุคคลที่ถูกตีตราอาจจะพยายามทำตนให้มีลักษณะเหมือนกับที่ถูกตีตราด้วย เช่น ถ้าตีตราเด็กว่าชี้เกียจ เด็กอาจจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าชี้เกียจจริง การตีตรายังทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเกิดความอับอายได้ถ้าการตีตรานั้นเป็นการตี

ตราในลักษณะที่ไม่เหมาะสม เช่นตีตราเด็กว่าเป็นคนเห็นแก่ตัว ซึ่งถ้าผู้ปกครองรู้เข้าก็อาจจะเกิดความอับอายได้ เป็นต้น

3. พฤติกรรมไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมที่ปกติหรือผิดปกติก็ตาม ย่อมเกิดจากการเรียนรู้ในอดีตทั้งสิ้น ดังนั้นพฤติกรรมเหล่านี้สามารถเปลี่ยนแปลงได้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้

4. การปรับพฤติกรรมจะเน้นที่สภาพและเวลาในปัจจุบันเท่านั้น ถึงแม้ว่าการเรียนรู้จะเกิดขึ้นในอดีตก็ตามแต่เงื่อนไขสิ่งเร้าและผลกระทบในสภาพปัจจุบันเป็นตัวกำหนดว่าพฤติกรรมที่เรียนรู้ในอดีตนั้น จะมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นบ่อยครั้งหรือลดลงดังนั้นถ้าสามารถวิเคราะห์ได้ว่าสิ่งเร้าและผลกระทบใดที่ทำให้พฤติกรรมเหล่านั้นเกิดขึ้นบ่อยครั้ง หรือลดลงในสภาพปัจจุบันก็จะสามารถทำให้ปรับสิ่งเร้าและผลกระทบนั้นได้เหมาะสมยิ่งขึ้น เพื่อที่จะทำให้พฤติกรรมดังกล่าวนั้นเปลี่ยนแปลงไปตามเป้าหมายที่ต้องการ

5. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น จะเน้นที่วิธีการทางบวก มากกว่าที่จะใช้วิธีการลงโทษ ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากเป้าหมายของการปรับพฤติกรรมนั้นจะเน้นที่การเพิ่มพฤติกรรมที่พึงประสงค์ จึงจำเป็นที่จะต้องใช้วิธีการทางบวก เพื่อสนับสนุนให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์เพิ่มมากขึ้น วิธีการทางบวกเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งก่อให้เกิดปัญหาทางอารมณ์น้อยกว่าการใช้วิธีการลงโทษอีกด้วย นอกจากนี้ การลงโทษยังเป็นวิธีการที่ไม่มีประสิทธิภาพเลย ในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลให้ไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เนื่องจากการลงโทษเป็นวิธีการที่ใช้เพื่อการระงับพฤติกรรมเท่านั้นหาใช่เพื่อการพัฒนาพฤติกรรมไม่ แต่อย่างไรก็ตามมิได้หมายความว่า การลงโทษไม่ควรจะใช้เลย การลงโทษควรจะใช้อย่างยิ่งในกรณีที่บุคคลมีพฤติกรรมที่มีความรุนแรง ตลอดจนพฤติกรรมนั้นอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตได้ อีกทั้งถ้าพบได้ว่าจะไม่มีโอกาสที่จะพัฒนาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ให้แก่บุคคลเลย ถ้าไม่ลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของบุคคลนั้นเสียก่อน นอกจากนี้การลงโทษยังสามารถสนองวัตถุประสงค์ในแง่ที่ว่า หยุดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ชั่วคราวหนึ่ง เพื่อที่จะได้มีเวลาพอที่จะเสริมสร้างพฤติกรรมใหม่ที่พึงประสงค์ได้

6. วิธีในการปรับพฤติกรรมนั้นสามารถใช้ได้อย่างเหมาะสมตามลักษณะปัญหาของแต่ละบุคคล เนื่องจากมีความเชื่อว่าบุคคลแต่ละคนนั้นมีความแตกต่างกัน การลงโทษวิธีหนึ่งอาจใช้ได้ผลกับคนๆ หนึ่งแต่อาจจะใช้ไม่ได้ผลกับอีกหลายๆ คนได้เช่นเดียวกัน ตัวเสริมแรง ตัวหนึ่งอาจจะมีประสิทธิภาพสูงมาก เมื่อใช้กับคนบางคน แต่อาจจะไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าใช้กับคนอีกกลุ่มหนึ่ง ดังนั้นในการดำเนินการปรับพฤติกรรม ต้องคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลด้วย (สมโภชน์ เอี่ยมสุภาชีวิต. 2549: 9 - 10)

เซ็งกิ (Senge. 1994: 4) องค์การที่ประสบความสำเร็จที่สุดคือ องค์การที่มีการเรียนรู้ ซึ่งการจะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้นั้น บุคลากรในองค์การจะต้องมีวินัย 5 ประการดังนี้

1. มีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (Systems thinking)
2. มีความเข้าใจในวิสัยทัศน์ส่วนตัวอย่างชัดเจนและลึกซึ้งโดยมุ่งเน้นที่พลังความสามารถของตนเอง การพัฒนาตนเองและการมองเห็นจุดมุ่งหมายที่เป็นจริงได้ (Personal mastery)
3. มีรูปแบบความคิดและมุมมองที่เปิดกว้างโดยสร้างให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย สามารถแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับผู้อื่นได้ (Mental models)
4. มีการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมงาน (Building shared vision)
5. มีการเรียนรู้การทำงานเป็นทีม (Team learning)

เพดเลอร์ เบอร์กอยเน่และ บอยเดล (Pedler, Burgoyne; & Boydell. 1997: 24) องค์การที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจเป็นผลเนื่องจากสมาชิกขององค์การ ได้แก่ การวางเป้าหมายที่สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์การ การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีขององค์การให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน สามารถให้ผู้อื่นตรวจสอบหรือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนได้ การทำงานเป็นทีมและการแก้ไข ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงาน

เซ็งกิ (Senge. 1997: 5 - 10) วินัยของบุคคลที่แสดงออกต่อองค์การที่สะท้อนให้เห็นความสำเร็จขององค์การในอนาคต ซึ่งประกอบด้วย การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (Personal mastery) มีรูปแบบความคิดและมุมมองทางการคิดที่เปิดกว้าง (Mental model) โดยสร้างให้เกิดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย สามารถที่จะแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กับผู้อื่นได้ การสร้างและสานวิสัยทัศน์ (Shared vision) ของตนให้เข้ากับเป้าหมายขององค์การ มีการเรียนรู้การทำงานเป็นทีม (Team learning) โดยสามารถที่จะเผชิญและร่วมมือในการแก้ไขความขัดแย้งที่เกิดขึ้นและมีความคิดความเข้าใจเชิงระบบ (System thinking)

จิตรา กอนันท์เกียรติ (2542: 12-14) ซึ่งให้เห็นว่า บุคคลจะทำงานประสบความสำเร็จได้ต้องมีคุณสมบัติ 10 ประการ ดังนี้

1. มีความฉลาดพอตัว คือต้องมีสติปัญญา มีความรู้ความสามารถ มีเหตุผล รู้จักจักรวาล รู้จักคิด
2. “ เป็น ” ในเรื่องของความคิดเห็น คือต้องเป็นคนที่มีรู้จักรับฟังความคิดเห็น ของผู้อื่นแล้วนำไปประยุกต์ใช้ ตลอดจนรู้จักแสดงความคิดเห็นให้เหมาะกับโอกาส
3. เป็นคนที่ทำ คือเป็นคนที่คิดเป็นพูดเป็นแล้วก็ทำเป็น เพราะการที่คิดหรือพูดเพียงอย่างเดียวไม่ ก่อให้เกิดการกระทำและย่อมไม่ก่อให้เกิดความสำเร็จเช่นกัน

4. ทำงานเป็นทีมได้ ในกระบวนการทำงานนั้นจะต้องมีการเกี่ยวข้องกับบุคคลอื่นเสมอ ดังนั้นการที่เราสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ หรือทำงานเข้ากับทีมได้ เราและองค์กรก็จะประสบความสำเร็จ

5. มีความทะเยอทะยานในปริมาณพอเหมาะ ความทะเยอทะยานนั้น มีมากไปก็ไม่ดี มีน้อยไปก็ไม่ดี หากมีมากไปอาจทำให้หลงผิดไปทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้องไม่ควร เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนปรารถนาอยากมีอยากเป็น หากมีความทะเยอทะยานน้อยไปอาจทำให้เป็นคนเฉื่อยและขี้เกียจ จึงประสบความสำเร็จยาก

6. มุ่งมั่นในความสำเร็จอย่างขยันและอดทน การทำงานให้ประสบความสำเร็จต้องใช้ความขยันอดทน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เข้ามา นั่นคือ มีความมุ่งมั่นที่จะไปถึงจุดมุ่งหมายที่งานจะสำเร็จได้ด้วยดี

7. มีสัญชาตญาณพิเศษ การมีไหวพริบปฏิภาณในการเอาตัวรอด ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลทั่วไปควรมีส่วนในการทำงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จนั้นบางครั้งต้องมีการกล้าที่จะเสี่ยงกล้าที่จะสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ดังนั้นการมีจิตใจที่เข้มแข็งและมีสัญชาตญาณบางอย่างจะก่อให้เกิดความมั่นใจยิ่งขึ้นในการตัดสินใจ

8. มองการณ์ไกลเป็นและแม่นยำ การมองการณ์ไกลคือ การมองอนาคตจากสภาพปัจจุบันแล้วคาดว่าน่าจะมีอะไรขึ้น หากบุคคลมองการณ์ไกลเป็นก็จะเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมการต่างๆ ที่จะช่วยให้การทำงานราบรื่นและรวดเร็วขึ้น

9. รู้จักกระตุ้นตนเองให้ทำงาน คือ การที่ไม่ต้องรอให้หัวหน้างานมาสั่งให้ทำงานจึงจะทำ แต่ต้องเป็นคนที่คุณแลตัวเองให้ทำงานได้เอง เสร็จงานนี้แล้วสามารถหางานอื่นมาทำได้เลย โดยไม่ปล่อยให้เวลาผ่านไปโดยเปล่าประโยชน์

10. มีศรัทธาในงานหรือองค์กรที่ตนทำงานให้ คือ นอกจากบุคคลควรรักและเห็นคุณค่าของงานที่ทำแล้วควรมีความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ด้วย เพื่อเป็นกำลังใจและเป็นแรงผลักดันให้ตนรู้จักอดทน ทุ่มเทแรงกายแรงใจและตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อความสำเร็จของตนเองและองค์กร

บุญมั่ง ธนาศุภวัฒน์ (2545: 35) ได้กล่าวว่า การทำงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น ประกอบไปด้วย

1. การลงมือทำงานทันที การเริ่มต้นทำงานเป็นลำดับขั้นที่ลำบากใจที่สุด ผู้ปฏิบัติงานต้องพยายามเคี่ยวเข็ญตัวเองให้มีมานะ มีความเพียรที่จะปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพราะการเริ่มต้นที่ดีนั้นเป็นความสำเร็จที่นำไปแล้วครั้งหนึ่ง

2. จัดลำดับการทำงานให้เหมาะสม โดยจัดลำดับงานให้ถูกต้องว่า งานใดมาก่อนงานใดมาหลัง เพราะจะช่วยให้การทำงานบรรลุตามจุดมุ่งหมาย
3. ควบคุมการทำงานให้เสร็จตามที่กำหนด โดยการกำหนดวันที่จะต้องทำงานนั้นว่าจะใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใด
4. ทิ้งงานไว้สักพักหนึ่งแล้วจึงค่อยกลับมาทำต่อในกรณีที่ท่านทำแล้วรู้สึกเบื่อ งานรู้สึกอึดอัดกับงานที่ทำก็ควรพักงานไว้สักครู่แล้วหันไปสนใจเรื่องอื่นสิ่งอื่นบ้าง ก็อาจช่วยทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ ขึ้นมาและอยากทำงานให้เสร็จสิ้นไป
5. พยายามสร้างสมาธิในการทำงาน ในขณะที่ทำงานจะต้องทำใจจดจ่อเฉพาะที่งาน ไม่ฟังสิ่งที่รบกวนหรือสิ่งที่น่าสนใจรอบข้าง พยายามตัดสิ่งที่จะหันเหความสนใจออกไปจากความรู้สึกโดยมุ่งแต่งานที่ทำเพียงอย่างเดียว การมีสมาธิในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยทำให้การทำงานประสบความสำเร็จได้
6. รู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมกับงาน การรู้จักแบ่งเวลาให้กับงานอย่างถูกต้องเหมาะสมจะช่วยให้รู้สึกสบายใจกับการทำงานและมีประโยชน์ต่อสุขภาพของตนเองด้วย โดยควรจัดแบ่งเวลาที่จะต้องทำงานแต่ละอย่างตามลำดับความสำคัญของงาน
7. ต้องมีการสรุป ในการทำงานนั้นมักต้องเกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมากในบางครั้งจะหาข้อสรุปไม่ได้ ดังนั้นจึงต้องมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้าและเมื่อทำงานมาถึงจุดหมายที่ตั้งไว้ นั่นก็คือบทสรุปของการทำงาน

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ลักษณะของผู้ที่จะประสบความสำเร็จได้นั้นจะมีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบสูงและฉลาดในการวางแผนเป้าหมายในระยะยาวที่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงตามศักยภาพของตนเองและยังมีความสามารถในการบริหารองค์การ มีความมุ่งมั่นในความสำเร็จของงาน และเมื่องานสำเร็จก็จะเกิดความพึงพอใจในความสำเร็จนั้น จึงมีใจจดจ่ออยู่กับงานและใช้ความพยายามอย่างสูงสุดเพื่อให้งานสำเร็จด้วยดี ซึ่งบุคคลเหล่านี้จะพยายามแสวงหาข้อมูลป้อนกลับ (feedback) อยู่อย่างเสมอ เพื่อประเมินค่าสิ่งที่ตนเองทำและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขอยู่ตลอดเวลา

2.2 ความหมายของแรงจูงใจ

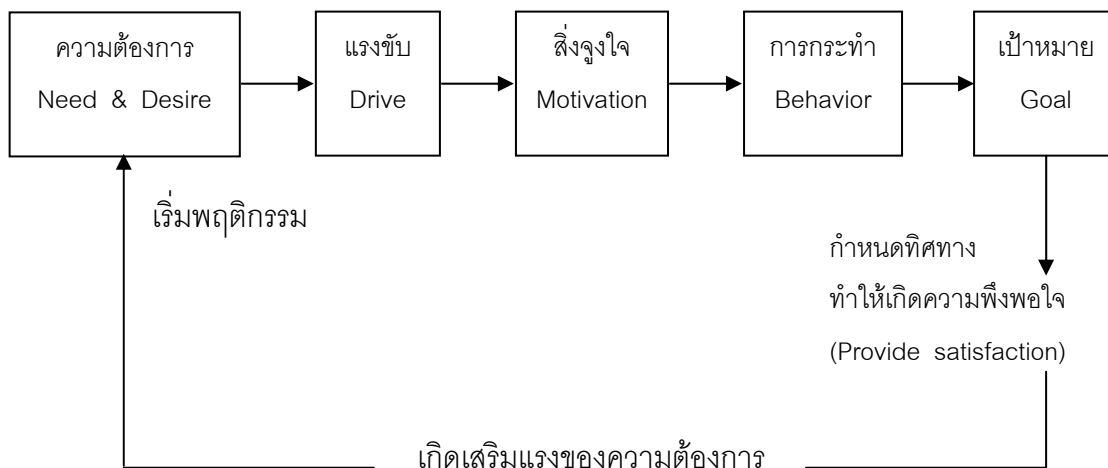
แรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์เดิม ซึ่งเป็นภาษาละตินว่า “ Movers ” ซึ่งแปลว่า เจื่อนไข หรือสภาวะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม 3 ทิศทาง ซึ่งหมายถึง เจื่อนไขหรือสภาวะที่ไปทำให้เกิดพฤติกรรม หรือที่ไปยับยั้งพฤติกรรม หรือที่ไปกำหนดแนวทางพฤติกรรมที่แสดงออกมาในทางจิตวิทยา นั้น แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะที่อินทรีย์ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปยังจุดหมายปลายทาง (Goal) นักจิตวิทยา มีความเชื่อมั่นว่ามนุษย์หรือสัตว์ก็ตาม เมื่อตกอยู่ในสภาวะที่ได้รับรางวัล

จะต้องมีความกระตือรือร้นและขวนขวายในการทำกิจกรรม หรือแสดงพฤติกรรมเพื่อให้เกิดสำเร็จ ซึ่งเป็นจุดหมายปลายทางที่ต้องการ นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ดังนี้

สมใจ ลักษณะ (2546: 63 - 64) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจว่า เป็นแรงที่กระตุ้นผลักดัน ซึ่งนำไปบุคคลทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง สิ่งเร้าเป็นปัจจัยทำให้เกิดแรงจูงใจ จะเรียกว่า (Motivation) เช่น เงิน เกียรติยศ เป็นต้น และความต้องการก็เป็นปัจจัยพื้นฐาน เพราะธรรมชาติของมนุษย์จะทำพฤติกรรมเพื่อ หลบเลี่ยงห่างไกลจากสภาพความทุกข์ทรมานในขณะเดียวกันมนุษย์จะทำพฤติกรรมที่นำมาซึ่งความสุขความพอใจ

ประสาธ อิศรปริดา (2541: 299) กล่าวว่า แรงจูงใจ หมายถึง พลังทางจิตซึ่งเป็นภาวะภายในที่กระตุ้น กำหนดทิศทางและคงสภาพพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุจุดประสงค์หรือเป้าหมาย แรงจูงใจที่ปรากฏมักจะเป็นผลร่วมระหว่างคุณลักษณะ (Traits) และภาวะเหตุการณ์แวดล้อม (States)

ยงยุทธ เกษสาคร (2544: 136) กล่าวว่า แรงจูงใจ (Motivation) หมายถึง ภาวะอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าเรียกว่า สิ่งจูงใจ (Motive) ก่อให้เกิดความต้องการอันจะนำไปสู่แรงขับภายใน (Internal Drive) ที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานที่มีค่าในทิศทางที่ถูกต้องตรงเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นการกระทำทุกวิถีทางที่จะกระตุ้นให้พนักงานในองค์การประพฤติปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ตามเป้าประสงค์ขององค์การ ซึ่งพื้นฐานสำคัญในการกระตุ้นให้พนักงานดังกล่าวแสดงพฤติกรรมที่องค์การคาดหวังไว้ก็ด้วยการสร้างอินทรีย์ของพนักงานเหล่านี้ให้เกิดความต้องการ (Desire) ขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกจากนั้นบุคคลก็จะเกิดความพยายามสืบเสาะแสวงหาสิ่งที่ต้องการนั่นก็คือ การเกิดแรงขับขึ้นภายใน (Drives) หากมีสิ่งจูงใจที่เหมาะสมบุคคลก็ตอบสนองด้วยการกระทำหรือแสดงพฤติกรรมทุกอย่าง (Behavior) ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จอันเป็น (Goals)



ภาพประกอบ 2 ภาพอินทรีย์ภายในร่างกายของบุคคลเมื่อกระตุ้นด้วยสิ่งจูงใจ

พยอม วงศ์สารศรี (2545: 235) กล่าวว่า การจูงใจ (Motivation) การที่บุคคลแสดงออกซึ่งความต้องการในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสามารถอาศัยปัจจัยต่างๆ ได้แก่ การกระทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุจุดมุ่งหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2549: 242) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ คืออิทธิพลภายในบุคคล ซึ่งจะกำหนดระดับทิศทางและการใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจเป็นแรงผลักดันภายในที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่เชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายได้

จากที่ได้กล่าวมาสรุปได้ว่า การจูงใจ คือความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่จนงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย โดยมีเงื่อนไขว่าการทุ่มเทนั้นเพื่อสนองความต้องการของคนคนนั้น การระบุว่าให้งานขององค์การบรรลุเป้าหมายก็เพราะว่าการจูงใจเป็นเรื่องของการทำงานให้องค์การ แต่ในอีกความหมายหนึ่ง การจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นพฤติกรรม กำหนดทิศทางของพฤติกรรม และมีลักษณะเป็นความมุ่งมั่นอย่างไม่ลดละไปยังเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจนั้น

2.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

การที่บุคคลจะเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากหรือน้อยนั้น อาจขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการด้วยกัน ดังนั้น เราจึงจำเป็นที่จะต้องทราบและให้ความสำคัญกับแนวคิดและทฤษฎีที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและให้แนวคิดไว้จำนวนมาก โดยมีทฤษฎีที่สำคัญ ดังนี้

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

สมคิด บางโม (2547: 18 – 82) มาสโลว์ Maslow เรียกว่า ทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Need) เป็นทฤษฎีแรงจูงใจที่ได้รับการยอมรับและอ้างอิงกันกว้างขวางทุกวงการ ทฤษฎีนี้เชื่อว่า การสนองตอบความต้องการจะจูงใจให้คนตั้งใจทำงาน หรืออาจกล่าวได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองความต้องการ นั่นคือ ใช้ความต้องการของพนักงานเป็นเครื่องจูงใจให้ขยันทำงาน ความต้องการของมนุษย์มี 5 ขั้นดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological need) เป็นความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค
2. ความต้องการความมั่นคง (Security need) ความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต อาทิ ไม่มีใจรั้วรายมารบกวน มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ฯลฯ
3. ความต้องการความรัก (Love need) หรือการติดต่อสัมพันธ์ (Affiliation need) อาทิ ความอยากมีเพื่อน อยากเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม อยากเป็นสมาชิกของกลุ่ม เป็นต้น

5	ความต้องการความสมหวังในชีวิต
4	ความต้องการการยกย่องนับถือ
3	ความต้องการการติดต่อสัมพันธ์
2	ความต้องการความมั่นคง
1	ความต้องการทางด้านร่างกาย

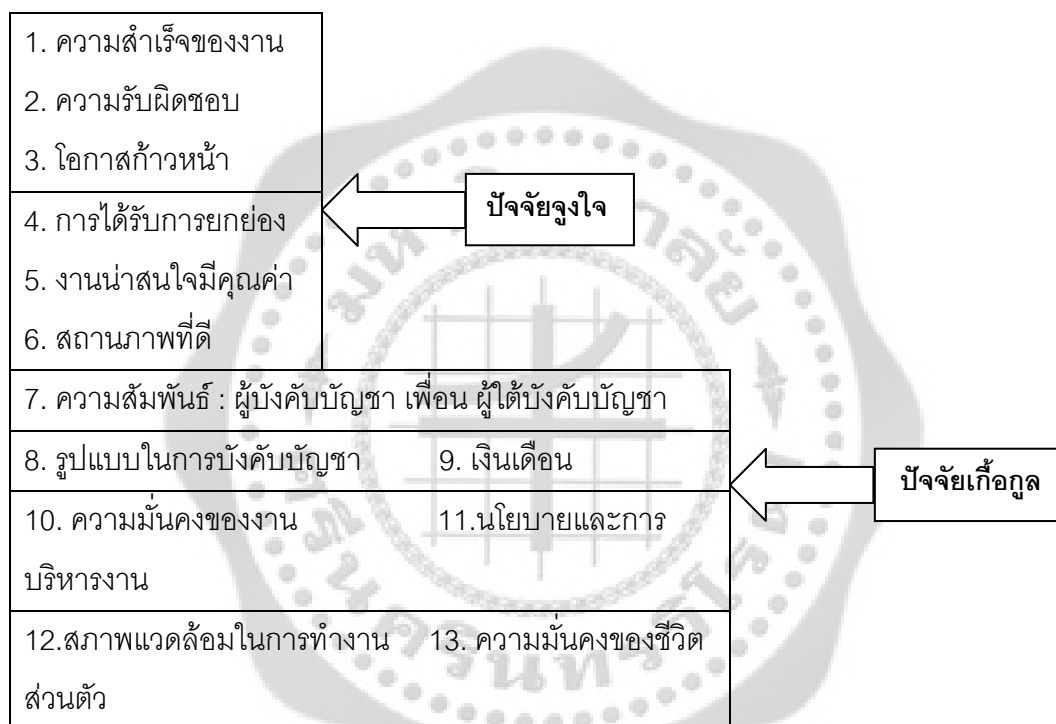
ภาพประกอบ 3 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์

4. ความต้องการการยกย่องนับถือ (Esteem need) เป็นความต้องการที่เป็นความรู้สึกภายใน เช่น อยากเรียนเก่ง อยากเล่นกีฬาเก่ง อยากได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ฯลฯ เพื่อจะได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self - Actualization) คือ ความต้องการบรรลุถึงสิ่งที่ตนสามารถจะเป็น คือประสบความสำเร็จสมบูรณ์ในชีวิต เป็นความต้องการที่เกิดจากความตระหนักในตนเอง ความต้องการระดับนี้ไม่เกี่ยวกับความสูงต่ำของตำแหน่งหน้าที่การงาน ความต้องการในขั้นนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการใน 4 ขั้นแรกได้รับการสนองแล้วเท่านั้น

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg

Herzberg (สมคิด บางโม. 2547 : 184)ให้แนวคิดว่ระดับการจูงใจของบุคคลมาจากธรรมชาติของตัวงาน ไม่ได้มาจากรางวัลภายนอก หรือเงื่อนไขการทำงาน และแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) และปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) Herzberg ได้ทำการทดลองเพื่อสร้างทฤษฎีขึ้นมาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ เพื่อค้นหาคำตอบว่าอะไรเป็นสิ่งจูงใจให้บุคคลชอบหรือไม่ชอบงาน จากการวิจัยของเขาและคณะ สรุปสาระสำคัญได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 4 การจูงใจตามแนวความคิดของ เฮิร์ซเบิร์ก

สมคิด บางโม (2547: 183 - 184) ปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีของบุคคลผู้ทำงาน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation) หรือตัวกระตุ้นให้คนทำงาน ได้แก่ ลักษณะของงานโดยตัวของมันเองจูงใจให้อยากทำ ความรู้สึกที่เกี่ยวกับความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบที่มีมากขึ้น การยกย่องในงานที่ทำและโอกาสที่จะก้าวหน้า
2. ปัจจัยเกื้อกูล (Hygiene Factor) ได้แก่ รูปแบบในการบังคับบัญชาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคง

ของงาน ปัจจัยเกื้อกูลต่างๆ เหล่านี้ไม่ใช่สิ่งจูงใจในการทำงาน หรือเพิ่มผลผลิต แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นที่จะป้องกันมิให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้น ผู้บริหารบางคนเชื่อว่าการให้ผลประโยชน์พิเศษจะเป็นการจูงใจในการเพิ่มผลผลิตแท้จริงแล้วเป็นเพียงสิ่งบำรุงเท่านั้น ไม่ได้สร้างความพอใจให้เกิดขึ้นเลย

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งซึ่งควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ อันเกิดจากความต้องการ (Need) พลังกดดัน (Drives) หรือความปรารถนา (Desires) ที่จะพยายามดิ้นรนเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งอาจจะเกิดมาตามธรรมชาติหรือจากการเรียนรู้ก็ได้ แรงจูงใจเกิดจากสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอกตัวบุคคลนั้นๆเอง ภายใน ได้แก่ ความรู้สึกต้องการ หรือขาดอะไรบางอย่าง จึงเป็นพลังชักจูง หรือกระตุ้นให้มนุษย์ประกอบกิจกรรมเพื่อทดแทนสิ่งที่ขาดหรือต้องการนั้น ส่วนภายนอก ได้แก่ สิ่งใดก็ตามที่มาเร้าเร้า นำช่องทางและมาเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวมนุษย์ ซึ่งแรงจูงใจนี้อาจเกิดจากสิ่งเร้าภายในหรือภายนอกแต่เพียงอย่างเดียว หรือทั้งสองอย่างพร้อมกันได้ อาจกล่าวได้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดพฤติกรรมซึ่งเกิดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งความต้องการเป็นสิ่งเร้าภายในที่สำคัญกับการเกิดพฤติกรรม นอกจากนี้ยังมีสิ่งเร้าอื่นๆ เช่น การยอมรับของสังคม สภาพบรรยากาศที่เป็นมิตร การบังคับ ชูเชิญ การให้รางวัล หรือกำลังใจ หรือการทำให้เกิดความพอใจล้วนเป็นเหตุให้เกิดแรงจูงใจได้

3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายโดยทั่วไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ได้ให้ความหมายไว้อีกมากมาย ดังนี้

เดวิส (Davis. 1968: 1) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานทั้งร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์ เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียด หรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย เมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆ ออกไปแล้ว มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

กู๊ด (Good. 1973: 320) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่า สภาพคุณภาพ หรือระดับความพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคล

วูลแมน (Wolman. 1973: 384) ให้ความหมาย ความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่มีความสุข เมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

เทพวัลย์ สุชาติ (2543: 45 - 46) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ปราศจากความท้อแท้ นั้น ควรจะประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับจากผู้บัญชาการ เพื่อนร่วมงาน ลักษณะที่ทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ

สเซอร์เมอร์ฮอร์น (สุรพงษ์. 2538 : 22; อ้างอิงจาก Schermerhorn) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ระดับความรู้สึกด้านบวก หรือด้านลบของคนที่มีต่อลักษณะของงานต่างๆ รวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมาย การจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ (2540: 98) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพอใจ หรือภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาคาดหวังไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจ

กาญจนา กาญจนะ. 2541: 19; อ้างอิงจาก มาลี บะวงส์ ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร มีความสุขที่ได้ทำงานและไม่อยากลาออกไปจากหน้าที่การงานนี้ รวมทั้งพอใจในผลประโยชน์ตอบแทนที่จะได้จากการปฏิบัติงานนี้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำอยู่นั่นเอง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 20) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์และผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราจ้าง โอกาสก้าวหน้าและผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

เวอร์เธอร์ และเดวิส (สมควร ทรัพย์บำรุง. 2544: 30; อ้างอิงจาก Weather; & Davis. 1976:) ผู้ได้บังคับบัญชาว่า ชอบหรือไม่ชอบงานนั้น ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อการลาออกและการขาดงาน

จากความหมายต่างๆ ดังกล่าวสรุปได้ว่า “ ความพึงพอใจในการทำงาน ” หมายถึงความพึงพอใจของความรู้สึกในด้านบวก หรือด้านลบของผู้ที่มีความสัมพันธ์กับงาน โดยความพึงพอใจในการทำงานจะมีมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ปฏิบัติ เงินเดือนและสวัสดิการ นโยบายการบริหารจัดการ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน สภาพแวดล้อมการทำงานและผลประโยชน์ตอบแทนการทำงาน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วย

3.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการปฏิบัติงาน

การที่บุคลากรในองค์กรมีความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะทำงานด้วยความตั้งใจเต็มใจ เอาใจใส่และมีความสุขในการทำงาน ผลที่เป็นความพึงพอใจนั้นจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นในการที่จะทำงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทราบถึงปัจจัย

ต่างๆ ที่เป็นแรงจูงใจให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ไว้ดังนี้

กิลเมอร์ (Gilmer. 1971: 142) ได้สรุปองค์ประกอบต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน 10 ประการ คือ

1. ความมั่นคงความปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา โดยคนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ ย่อมเห็นว่าความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก ส่วนคนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสก้าวหน้าจากความสามารถในการทำงาน ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
3. สถานที่ทำงานและการบริหาร (Company and management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของหน่วยงานและการดำเนินการของหน่วยงาน
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขายิ่งกว่าคนงานหญิงและผู้บริหารจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ทำงานในหน่วยงานรัฐบาล
5. ลักษณะของงานที่ทำ (Intrinsic aspects of the job) ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำงานที่ตรงความต้องการและความถนัดก็คงจะเกิดความพึงพอใจ
6. การบังคับบัญชา (Commanding) ได้แก่ เทคนิควิธีการและความสามารถในการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ซึ่งองค์ประกอบนี้คนงานหญิงจะมีความรู้สึกไว้มากกว่าคนงานชาย
7. ลักษณะทางสังคม (Social aspects of the job) ถ้าผู้ปฏิบัติงานทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่าง มีความสุข จะเกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้นๆ
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ สภาพลักษณะของการติดต่อสื่อสาร ทั้งภาวะภายในและภาวะภายนอกหน่วยงาน ซึ่งการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง
9. สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ ภาวะแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน เช่น แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน โดยมีงานวิจัยหลายอย่าง que แสดงว่าสภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หญิงมากกว่าผู้ชาย

10. ประโยชน์ที่เกี่ยวเนื่องต่างๆ (Benefit) ได้แก่ เงินบำเหน็จบำนาญตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการต่างๆ สวัสดิการ ที่พักอาศัย เป็นต้น

สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545: 148 – 149) กล่าวถึงลักษณะขององค์ประกอบที่ช่วยส่งเสริมให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทายโดยเฉพาะทางสติปัญญา ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจพยายามเลี่ยงงานที่ต้องใช้สติปัญญา ทั้งนี้เพราะเขาถนัดสติปัญญา เขาเหล่านั้นอาจถูกกระตุ้นให้ทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาได้ โดยการประยุกต์ใช้แนวความคิดการทำงานให้มีความหมาย โดยการขยายงานให้กว้างขึ้น เป็นการเพิ่มหน้าที่ต่างๆ ที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อลดความเบื่อหน่ายและเพิ่มพูนทักษะให้กว้างขึ้น ซึ่งจะทำให้งานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติมากขึ้น

2. ความสนใจส่วนบุคคลในตัวเอง ความพึงพอใจเกิดจากการปฏิบัติงานปฏิบัติงานซึ่งบุคคลพบ ว่า การทำให้เกิดความสนใจในเนื้องานในขณะปฏิบัติงานซึ่งบุคคล พบว่า การทำให้เกิดความสนใจในเนื้องานในขณะปฏิบัติงานเป็นเรื่อง เฉพาะตัวบุคคลบางคนชอบงานออกสนาม ที่ โลดโผนผจญภัย ตื่นเต้น ทำทาย ในขณะที่บางคนตื่นกลัว มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยไม่มั่นคง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่ชอบที่ถนัดและที่สนใจให้แต่ละบุคคล

3. รางวัลหรือเงินเดือนค่าจ้างสำหรับการปฏิบัติงาน จะต้องมีความยุติธรรมยุติธรรมตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของการปฏิบัติงาน

4. สภาพการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการทางกายภาพของบุคคลในสมัยปัจจุบัน เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัยและมีการพัฒนามากยิ่งขึ้นเรื่อยๆ ทั้งยังมีให้เลือกใช้มากมายตามความเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์แบบต่างๆ เครื่องโทรสารและเฟอร์นิเจอร์ในสถานที่ทำงานที่ถอดและประกอบได้ตามความเหมาะสมของสถานที่หรือพื้นที่ที่มีอยู่

5. การนับถือและยกย่องตนเอง บุคคลจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่ออยู่ในตำแหน่งที่มีสถานภาพสูงกว่าสถานภาพตำแหน่งที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีคุณค่าจะช่วยทำให้รู้สึกว่าได้รับการยกย่องมากขึ้นความรู้สึกที่ตนได้รับการยกย่องจะต้องมาจากการทำงานที่ตนรู้สึกมีคุณค่า

ลือค (ธงชัย พรวิศณุกุล. 2546: 26 – 28; อ้างอิงจาก Lock. 1979) ได้ให้ข้อคิดและทัศนะที่ส่งผลต่อปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค.ศ. 1976 ดังนี้คือ

1. งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจ หมายถึงว่าคนนั้นชอบทำงานหรือไม่ ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมี ความพอใจในงานสูงเป็นทุนแล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ทำทาย เกิดความสนใจในงานทำให้มีโอกาสที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ นอกจากนี้งานก็ต้องมีระดับความยากงานเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากเกินไป หรือง่าย

เกินไป จำนวนงาน หรือปริมาณงานก็ควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัดมาก งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้และพัฒนาได้

2. เงินเดือนค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบ อีกประการหนึ่งเพราะค่าจ้างอาจเป็นเงิน หรืออย่างอื่น ที่ลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการบำบัดความต้องการของตนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสม ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ นอกจากนี้การจ่ายค่าแรงงานต้องยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงานหรือลูกจ้างประเภทเดียวกัน ที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกัน วิธีจ่ายค่าแรง ก็เป็นอีกอย่างหนึ่งที่มีส่วนทำให้ลูกจ้าง หรือคนงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเงินเป็นรายเดือน รายบักซ์ รายวัน หรือจ่ายเหมาเป็นรายๆ หรือจ่ายจากจำนวนผลผลิต เป็นต้น

3. การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) องค์ประกอบอีกประการหนึ่งก็คือ โอกาสที่ลูกจ้าง หรือผู้ทำงาน จะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้น จะต้องมีการพิจารณา ที่ยุติธรรมและเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับได้

4. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน ก็เป็นองค์ประกอบสำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมื่อบุคคลทำอะไรสำเร็จก็ควรจะได้รับยกย่องและการประกาศเกียรติคุณสรรเสริญบ้าง ควรให้เครดิตกับบุคคลที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแก่บุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefit) ผลประโยชน์ หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้ว่า จะได้รับก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล การหยุดพักผ่อนประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6. สภาพการทำงาน (Working environment) สภาพการทำงานรวมไปถึงสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะทางกายภาพ (Physical environment) ซึ่งรวมถึงอุณหภูมิการถ่ายเทอากาศความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ที่ตั้งขององค์การ หรือโรงงาน เป็นต้น นอกจากนี้แล้วระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานก็เป็นองค์ประกอบของการทำงานอย่างหนึ่ง

7. การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลทำงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือไม่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หัวหน้าแบบต่างๆ ก็มีอิทธิพลต่อผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการ

บริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไรและเมื่อมีปัญหาในการทำงาน หัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8. เพื่อนร่วมงาน (Co - workers) เพื่อนร่วมงานก็เป็นองค์ประกอบอีกอย่างหนึ่งที่จะส่งเสริมหรือหยุดยั้ง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลใดมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูงพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตร บุคคลนั้นก็จะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงข้ามถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตร ก็จะเป็นสาเหตุที่ทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานไปด้วย

9. องค์การและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบายและการจัดการ หรือการบริหารภายในองค์การ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งการที่องค์การวางนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้าง หรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบก็เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกจ้างข้าราชการหรือผู้ที่ปฏิบัติงาน นำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

3.3 ความพึงพอใจในงานกับลักษณะของงาน

แม้ว่าความพึงพอใจในงานนั้นจะเกิดได้จากปัจจัยหลายๆ อย่างเป็นตัวกำหนด ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย Motivator และ Hygiene ตามแนวคิดของ Herzberg แต่ในหัวข้อนี้เราจะพิจารณาถึงลักษณะของงานหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างไรบ้าง เช่นปัจจัยด้านความสำเร็จในงาน (Success) การยอมรับ (Recognition) การได้ใช้ความรู้ความสามารถ (The application of skill) เป็นต้น

ความสำเร็จในงาน (Success) ความสำเร็จกับความพึงพอใจในงานนั้น มีลักษณะที่ยากที่จะกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงสาเหตุ - ผลลัพธ์ (Cause - Effect) เพราะหากเราทำการสอบถามบุคคลที่เพิ่งจะทำงานสำเร็จมักได้รับคำตอบว่าเขามีความพึงพอใจในงาน ทั้งๆ ที่ในความเป็นจริง ขณะนั้นเขาอาจเพียงแต่ มีความรู้สึมหวังกับการได้ทุ่มเทกับการทำงานและได้รับผลงานและได้รับผลงานกลับมาเท่านั้น (Achievement) ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจึงทำให้เกิดผลงาน มากกว่าผลงานทำให้เกิดความพึงพอใจ หรืออาจดูเหมือนว่าความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสำเร็จ มากกว่าความสำเร็จเป็นเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

การพิจารณาความสำเร็จในงานนั้น เราอาจพิจารณาได้จากปัจจัยที่ในตัวงานเกี่ยวกับความสำคัญของงาน (Importance of the Task) ที่สามารถพิจารณาได้สองแง่คือเป็นความสำคัญต่อองค์กร

การยอมรับ (Recognition) ในการประเมินว่าพนักงานได้รับการยอมรับหรือไม่ เราอาจพิจารณาได้จากการส่งสัญญาณ (Signaling) ที่อาจมาจาก การเลื่อนตำแหน่ง แม้ว่าในบางองค์การ

เลื่อนตำแหน่ง มักเป็นไปตามอาวุโสหรือระยะเวลาในการทำงาน แต่ในความเป็นจริงแล้วนอกจากการเลื่อนตำแหน่งอาจมองว่าเป็นผลจากความสำเร็จในการทำงานที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรยอมรับและรับรู้ถึงผลงานที่องค์กรได้รับ

ความหลากหลายในงาน (Job Variety) จากการศึกษาของนักวิชาการหลายคน อาทิ Walker ; Guest และ Lawler ได้มีการยืนยันว่า ความหลากหลายในงานมีความสัมพันธ์กันที่ระดับประมาณ 0.38 อันเนื่องมาจากความต้องการในระดับ Self Esteem เช่น ความต้องการเจริญเติบโตก้าวหน้าในงานและความต้องการที่จะมีบทบาทในงาน ซึ่งที่ระดับความสำคัญของความพึงพอใจกับความหลากหลายในงานนี้ได้มีการศึกษาหลาย ๆ ครั้ง ก็พบว่ามีความสัมพันธ์ไม่ต่ำกว่า 0.30 จึงอาจสรุปได้ว่างานที่มีความหลากหลายน้อยมักทำให้เกิดความพึงพอใจในงานต่ำ

การมีอิสระในงาน (Job Autonomy) ในการศึกษาของแฮกแมนและ ลอร์เลอร์ (Hackman ; Lawler. 1971) นั้นได้ให้นิยามของความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) นี้ว่าเป็นลักษณะที่พนักงานสามารถกำหนดตารางการทำงานการคัดเลือกอุปกรณ์ในการทำงาน ตลอดจนสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงาน ตลอดจนสามารถกำหนดขั้นตอนในการทำงานได้เอง ซึ่งการศึกษาพบว่าการมีอิสระในงานให้ผลเช่นเดียวกับการมีความหลากหลายในงาน ซึ่งระดับของความเป็นอิสระในงานนี้ยังมีความสัมพันธ์กับระดับความเชี่ยวชาญ หรือทักษะที่พนักงานมีต่องานอีกด้วย

ความพึงพอใจในงานกับปัจจัยแวดล้อม จากความพึงพอใจในงานที่เกิดจากปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน ที่ได้อธิบายไว้ในหัวหน้าก่อนหน้านี้ ที่ปัจจัยในงานเช่น ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ การได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระในการทำงาน การมีเอกลักษณ์ของงาน จะนำมาซึ่งความพึงพอใจในงานในส่วนของปัจจัยแวดล้อม (Context Factor) ที่มีผลต่อความพึงพอใจนั้น ได้แก่ ค่าจ้าง การควบคุมงาน เป็นต้น ที่อาจสามารถอธิบายได้ตามแนวคิดสองปัจจัยของเฮอริสเบิร์ก ที่เห็นว่าค่าจ้างเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่ง (Critical Factor) ในการสร้างความพึงพอใจในงาน เพราะหากขาดซึ่งค่าจ้างย่อมอาจทำให้พนักงานมีความสนใจในงานน้อยลง ซึ่งปัจจัยแวดล้อมที่จะได้กล่าวถึงในหัวข้อนี้จะได้แก่ค่าจ้าง (Pay) ความมั่นคง (Security) กลุ่มเพื่อนร่วมงาน (Work Groups) การควบคุมงาน (Supervision) การมีส่วนร่วม (Participation) โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Organization Climate)

ความพึงพอใจกับค่าจ้าง ด้วยความสำคัญของเงินที่นำมาสู่ความสามารถในการซื้อสินค้าและบริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในชีวิต แต่ในการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของเงินที่มีต่อความ พึงพอใจในงานนั้นกลับทำได้ยาก เพราะว่าบางกรณีเงินอาจเสมือนเครื่องแสดงการยอมรับคุณค่าที่พนักงานมีต่อองค์กร หรืออาจเสมือนเป็น Hygiene Factor ตามแนวคิดของเฮอริสเบิร์ก เนื่องจากเงินมีลักษณะที่แสดงถึงการยอมรับและความสำเร็จ ซึ่งก็สอดคล้องกับผลการศึกษาของ

Werimont และ Fitzpatrick (1972) ที่เห็นว่าเงินมีลักษณะเป็นลักษณะที่หลากหลาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับภูมิหลังของแต่ละคน เช่นเงินสำหรับคนทำงานก็จะมีคุณค่าว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่สำหรับนักเรียนนักศึกษาก็จะให้คุณค่ากับเงินน้อยกว่า

ดังนั้นนอกจากตัวเงินที่มีผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกันแล้ว ยังมีสิ่งอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับค่าจ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจ อาทิ ระบบการจ่ายเงิน เช่น การจ่ายเป็นรายชั่วโมง (Hourly Payment) การจ่ายตามรายชิ้น (Piece - work) เป็นต้น ที่การจ่ายเงินอาจไม่มีความสัมพันธ์กับผลิตผลของพนักงานเลยก็ได้

ความพึงพอใจในความมั่นคง (Security) ความมั่นคงในงาน (Security) นี้เป็นตัวอย่างที่สำคัญอย่างหนึ่งของปัจจัยที่เข้าข่ายลักษณะแบบ Hygiene Factor ตามแนวคิดของเฮอริสเบอร์กกล่าวคือ หากไม่มีปัจจัยนี้จะนำมาสู่การเกิดความพึงพอใจในงาน (Dissatisfaction) แต่กลับไม่มีความสำคัญเลยหากไม่มีผลที่คุกคามต่อการจ้างงาน

ความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน (Work Group) การที่คนเราต้องหากลุ่มในการทำงานก็เพื่อแสวงหาความร่วมมือในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุความสำเร็จ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่มาจากกระตือรือร้นในคุณค่าของตนเองที่มาจากเพื่อนร่วมงาน การร่วมกันปกป้องอุปสรรคที่เข้ามาจากภายนอก ตลอดจนความรู้สึกยินดีในมิตรภาพที่มีต่อกัน จากการศึกษาของนักวิชาการหลายท่านได้ชี้ให้เห็นว่าความสัมพันธ์ที่ดีในกลุ่มมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจกับการควบคุมงาน แม้ว่าจะเป็นการยากที่จะบอกว่าลักษณะผู้นำแบบไหนที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ แต่สิ่งหนึ่งที่ปรากฏและยอมรับได้ว่า ลักษณะที่แตกต่างของผู้นำให้ผลต่อความพึงพอใจที่แตกต่างกัน แต่จากการวิจัยส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นการศึกษาระหว่างการทำงานแบบมุ่งเน้น (Task Oriented) กับแบบมุ่งคน (Employee Oriented) กับความพึงพอใจในงานที่ปรากฏว่าในคนที่มีการศึกษานั้นการบริหารงานแบบมุ่งงานไม่มีนัยสำคัญต่อความพึงพอใจ ในขณะที่คนที่มีการศึกษาต่ำกว่าจะให้ความสำคัญต่อความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างพฤติกรรมของผู้นำ

ความพึงพอใจกับการมีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น อาจจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ การมีส่วนร่วมที่ใกล้ชิดตัว (Immediate Aspects) ที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงกับการมีส่วนร่วมที่ไกลตัวออกไป (Distant Aspects) ที่เกี่ยวข้องกับนโยบายขององค์กร ที่ออกห่างจากงานออกไป ซึ่งจากการศึกษาเห็นว่าการมีส่วนร่วมในเรื่องที่ไกลตัวนั้นมีความสัมพันธ์น้อยกับความพึงพอใจ แต่ในขณะที่การมีส่วนร่วมในเรื่องที่ใกล้ชิดตัวมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

จากความหมายความพึงพอใจในงานที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้นอาจจะพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่และองค์ประกอบอื่นๆ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย

และจิตใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานส่งผลให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสามารถ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมและจิตใจของบุคคล

4. แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการ

4.1 ความหมายของการให้บริการ

มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศและต่างประเทศ ให้ความหมายของการ “ บริการ ” ไว้ ดังนี้

เสรี วงษ์มณฑา (254 : 1) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้ การบริการคือ กิจกรรมหนึ่ง หรือชุดของกิจกรรมหลายอย่างที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์กับบุคคล หรืออุปกรณ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 6 - 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า การบริการไว้ดังนี้ การบริการ คือ กระบวนการหรือกระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการ (บริการ) ไปยัง ผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการนั้น

ในเรื่องของการบริการเป็นเรื่องคน เกี่ยวกับคน แม้อินอนาคตเทคโนโลยี จะเข้ามามีบทบาท และมีส่วนร่วมในการให้บริการ เช่น หุ่นยนต์ เครื่องจักรอัตโนมัติ ฯลฯ แต่ก็ไม่สามารถสร้างความประทับใจที่ดึงดูดผู้รับบริการหรือผู้มาติดต่อได้ดีเท่ากับคน ซึ่งหมายถึงผู้ให้บริการ เพราะว่าคนที่ให้บริการนั้นมีชีวิต ซื่อๆ มีความรู้สึก มีศักดิ์ศรี มีอารมณ์มีความยินดี ยินร้ายและผู้รับบริการก็เช่นเดียวกันกับผู้ให้บริการ คือ มีความรู้สึกที่เหมือนกัน

โดยปกติมนุษย์เรานั้นชอบที่จะใช้บริการจากผู้อื่น หรือให้ผู้อื่นมาบริการมาปรนนิบัติรับใช้ ตนมากกว่าที่จะไปให้บริการคนอื่น หรือรับใช้คนอื่น นั่นเป็นธรรมชาติของคนเราโดยส่วนใหญ่คือ ชอบที่จะให้คนอื่นมาเอาใจใส่ตัวมากกว่าที่จะคอยไปเอาอกเอาใจคนอื่น ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงต้องรู้จัก ฝึกจิตใจและทัศนคติในการเป็นผู้ให้ รวมทั้งมีกลวิธีในการระบาย ความอึดอัด ความกดดัน หรือ ความเครียดก่อนที่จะประสาทเพราะการบริการ

สมิต สัจฉกร (2542: 9 - 10) ได้ให้นิยามของการบริการว่าเป็นกิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (Intangible) ถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยมีได้มีการเป็นเจ้าของและกิจกรรมดังกล่าว อาจถูกเสนอร่วมกันกับสินค้าที่จับต้องได้

สมชาติ กิจยรรยง (2542: 15) กล่าวว่าบริการ คือ กระบวนการของการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดผลกับผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่ให้บริการคนอื่นจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวก และทำงาน เพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2542: 6) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการดังนี้ กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ หรือผู้ใช้บริการ โดยบริการเป็นสิ่งที่จับสัมผัสและต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับทำขึ้นโดยบริการจะส่งมอบผู้รับบริการเพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการบริการนั้น

สมิต สัชฎุกร (2542: 14) ได้เสนอแนวคิดที่ว่า บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ไม่มีการดำเนินงานใดๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ใดๆ ก็ต้องมีบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้าการขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิด การขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ๆ ตามมา เป็นความจริงที่ว่า “ เราสามารถพัฒนาคุณภาพของบริการเป็นจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนในองค์กร จะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งหรือสูญเสียลูกค้าไป ”

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การบริการ (Service) หมายถึง การส่งมอบมูลค่า (Values) ที่ไม่สามารถจับต้องได้ให้กับลูกค้า ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกนึกคิดทางด้านจิตใจของลูกค้าที่มีต่อภาพลักษณ์ของบริษัทเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน

4.2 ความสำคัญของการบริการ

การให้การบริการที่ดีและมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความแนบเนียนต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน การให้การบริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อและระหว่างการติดต่อหรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้นๆ

นอกจากนี้ สมิต สัชฎุกร (2542: 174 - 221) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับบริการไว้ว่าการบริการอันเป็นการช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้น จะต้องยึดหลักยึดปฏิบัติมิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการกระทำประโยชน์แก่ผู้อื่น จะเป็นไปตามใจของเราซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อคำนึงถึงดังนี้

1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องผู้รับบริการเป็นหลักจะต้องนำความต้องการของผู้รับบริการเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ แม้ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจคุณภาพคือ ความพอใจของลูกค้าเป็นหลักเบื้องต้น เพราะ ฉะนั้นการบริการจะต้องมุ่งให้ผู้รับบริการเกิดพอใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการ

ให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากมายเพียงใด แต่ก็ยังเป็นเพียงด้านปริมาณ แต่คุณภาพของบริการวัดได้ด้วยความพอใจของลูกค้าได้

3. ปฏิบัติถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วนการให้บริการซึ่งจะตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีความผิดพลาดขาดตกบกพร่องแล้วก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ แม้จะมีคำขอโทษขออภัยก็ได้เพียงความเมตตา

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็ว ส่งสินค้า หรือให้บริการตรงตามกำหนดเวลา และยังต้องการพิจารณาถึงความเร่งรีบของผู้ใช้บริการและสนองตอบให้รวดเร็วก่อนกำหนดด้วย

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นต้องพิจารณาโดยรอบคอบจะมุ่งประโยชน์ที่จะเกิดแก่ผู้ใช้บริการและฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นเพียงพอ ต้องคำนึงถึงบุคคลหลายฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อมด้วย

4.3 หลักการสำคัญในการให้บริการ

กุลธนะ ธนาพงศ์ธร (2540: 303 – 304) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ คือ

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการใช้อำนวยประโยชน์ และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติการ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้บริการจะต้องเป็นไปในลักษณะลักษณะปฏิบัติได้ง่ายสะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจให้แก่ผู้ใช้บริการ หรือผู้ให้บริการมากจนเกินไป

เสรี วงษ์มณฑา (2542: 26 - 28) ได้เสนอแนวคิดไว้ดังนี้ สิ่งที่สำคัญของการบริการ คือ

1. ความตรงต่อเวลา (On Time) ผู้ใช้บริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องความตรงต่อเวลาของการบริการ

2. การบริการที่ดีต้องถูกใจคน (Human Touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ให้ผู้ใช้บริการมีความพอใจในสินค้าและบริการเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อรหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน เพราะว่าความแตกต่างของสินค้าในยุคต่อไปจะลดลง จะเหลือความสำคัญที่ความผูกพันและความชอบพอกของผู้ซื้อหรือ ผู้ใช้บริการที่มีต่อผู้ขายหรือผู้ให้บริการเป็นหลัก

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อผู้ใช้บริการต้องการสินค้า หรือต้องการทราบข้อมูลด้านบริการ ผู้ขายหรือผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการนั้นได้ทันที โดยไม่ต้องให้ผู้บริการต้องรอคอยนาน เมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาต้องแก้ไขให้ทันที่ ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกต้องการจะกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องเน้นคุณภาพด้วย คุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้น คุณภาพของพนักงาน คุณภาพของสถานที่ เป็นต้น

5. การทำให้ผู้ใช้บริการมีความรู้สึกชื่นชม ไม่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกต่ำต้อย แต่ทำให้ผู้ใช้บริการเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ แก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น สิ่งใดที่ผู้ใช้บริการแนะนำมาให้ปรับปรุง ต้องรู้จักนำเอามาพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้ใช้บริการสะดวกสบายขึ้น

8. ต้องมีการรับประกันเพื่อให้ความมั่นใจกับผู้ใช้บริการว่าจะได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพ

9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องช่างสังเกต ให้รู้ว่าผู้ใช้บริการต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พุดจาอะไรต้องทำให้ได้ตามสัญญา

11. ต้องมีเวลาให้ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมาเร็วก็ยินดีต้อนรับผู้ใช้บริการมา ช้าก็ลดเวลาปิดที่ทำการก็ต้องดูแล

12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดี วิธีการทำงานด้วยความรวดเร็ว มองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ

13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้ใช้บริการ เวลาผู้บริการถามข้อมูล เกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้ถูกต้องแม่นยำ

14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพมีกิริยามารยาทที่งดงามและมีวาจา ไพเราะอ่อนหวาน

4.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริการ

ธุรกิจบริการที่ดีจะต้องมีปัจจัย ดังนี้ สุรศักดิ์ นานากุล (2540: 20)

1. ธุรกิจบริการ ต้องมีนโยบายการบริการที่ดี นโยบายนี้รวมถึงปรัชญาการให้บริการและความมุ่งมั่นที่จะสร้างความพอใจและความสุขให้แก่ลูกค้า และแฝงไว้ด้วย การให้เกียรติแก่ลูกค้าและการให้ความสำคัญแก่ สถานที่ ห้องน้ำและบรรยากาศในการต้อนรับลูกค้า ให้สมเกียรติและสำหรับพนักงานให้มีสถานที่ที่อิสระส่วนตัว โดยไม่รบกวนลูกค้า ซึ่งจัดงบประมาณให้เหมาะสม

2. ธุรกิจบริการ ต้องมีระบบการให้บริการที่ดี หมายถึง ระบบเกี่ยวกับการวางตัวและกิริยาท่าทาง ตลอดจนทัศนคติที่พนักงานพึงมีต่อลูกค้า

2.1 ระบบเกี่ยวกับวิธีการทำงานต่างๆ อย่างไม่ว่าจะเป็นหน้างานด้านการต้อนรับ การรักษาความสะอาด การอธิบาย การให้ข้อมูล หรือการตอบคำถามของลูกค้า การตกแต่งสถานที่ และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ซึ่งจะต้องกำหนดมาตรฐานให้ชัดเจน

2.2 ระบบเกี่ยวกับให้อำนาจพนักงาน หรือบริการ ได้พิจารณาและตัดสินใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างไปจากวิธีการทำงานตามปกติ เพื่อแก้ไขปัญหาในสถานการณ์พิเศษ ซึ่งอาจจะต้องให้บริการเหนือความคาดหมายของลูกค้า

2.3 ระบบเกี่ยวกับการจำชื่อของลูกค้าและทักทายลูกค้าด้วยชื่อของเขา ตลอดจนกิริยาท่าทางที่นอบน้อมและไหว้ลูกค้าเพื่อให้เกียรติ

2.4 ระบบเกี่ยวกับการรับฟังและสังเกตความต้องการของลูกค้าและพยายามตอบสนองและจดจำ หรือบันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์เพื่อให้บริการในครั้งต่อไป

2.5 ระบบการวิจัยความเห็นของลูกค้าที่กระทำสม่ำเสมอเพื่อจะได้ปรับตัว

3. ธุรกิจบริการ ต้องมีการให้บริการที่ดี หมายถึงตั้งแต่

3.1 การคัดเลือกบุคคลที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการ เช่น มีใบหน้า ยิ้มแย้มแจ่มใส มีบุคลิกที่เป็นมิตรและอบอุ่นและมีทัศนคติต่อการเป็นผู้ให้บริการตาม

3.2 ระบบการอบรมที่ดี หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมที่ชี้ให้เห็นบทบาทของผู้ให้บริการชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นกิริยา ท่าทาง สีหน้า การพูดจา น้ำเสียงและบทพูดในการให้บริการ

3.3 การฝึกอบรมในห้องเรียนและฝึกปฏิบัติจากระบบพี่เลี้ยงซึ่งทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคย และมีความชำนาญ

หากพิจารณากันอย่างถ่วงถ่วงแล้ว เราทุกคนไม่ว่าจะมีการงานในด้านใด ก็ไม่อาจหลีกเลี่ยงพ้นไปจากงานบริการได้ เพราะงานบริการเกิดขึ้นได้ในทุกกรณี และหลายครั้งที่เราได้ให้บริการโดยที่ไม่ได้พบหน้าลูกค้า เช่น กรณีเราดูแลควบคุมให้สถานที่ประกอบการของเรา ดูน่าเชื่อหรือให้ความรู้สึกประทับใจที่ดีทำให้ลูกค้าเกิดศรัทธาก็เป็นการให้บริการแก่ลูกค้า

สรุป การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพ จะต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะและความ
 แบนเนียงต่างๆ ที่จะทำให้ชนะใจลูกค้า ผู้ที่ติดต่อธุรกิจ หรือบุคคลทั่วไปที่มาใช้บริการ จึงถือได้ว่ามี
 ความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบันการให้บริการสามารถกระทำได้ ทั้งก่อนการติดต่อและระหว่างการ
 ติดต่อ หรือภายหลังการติดต่อ โดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กรรวมทั้งผู้บริหารของ
 องค์กรนั้นๆ

5. จุดแข็งในการปฏิบัติงาน

5.1 การพัฒนาจุดแข็งในการปฏิบัติงาน

จิตวิทยาในเชิงบวกเป็นกรอบการทำงาน หรือแบบอย่างที่ครอบคลุมแนวทางสู่จิตวิทยา
 จาก มุมมองในการดำเนินชีวิตที่ราบรื่นและประสบความสำเร็จ หัวข้อต่างๆ รวมถึงการมองโลกในแง่ดี
 อารมณ์ในทางบวก สภาพจิตใจ ความสุข ความพึงพอใจ การพัฒนาตัวเองและความสุขกายสบายใจ
 มุมมองของ จิตวิทยาในเชิงบวก

จุดแข็ง คือ ความสามารถในการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่อเนื่องซึ่งแทบจะไม่มีที่
 ตี เมื่อปฏิบัติกิจกรรมที่กำหนดให้สิ่งสำคัญในการสร้างจุดแข็ง คือ การที่สามารถระบุความสามารถ
 พิเศษที่โดดเด่นของคุณ ซึ่งก็คือรูปแบบความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติที่เป็น
 เอกลักษณะ ของบุคคลโดยเฉพาะ แล้วส่งเสริมความสามารถพิเศษเหล่านั้นให้ดีขึ้นโดยค้นหาความรู้
 และทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานนั้นๆ มาเสริม

การพัฒนาจุดแข็งไม่ว่าจะในกิจกรรมใดก็ตามล้วนต้องมีความสามารถพิเศษ ซึ่งเป็น
 รูปแบบความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ตามธรรมชาติอันนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้
 ความรู้และทักษะเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของจุดแข็ง แต่การจะมีจุดแข็งที่แท้จริงนั้นคุณต้องใช้ตัวตน
 ตามธรรมชาติ ที่ดีที่สุดของตัวเอง นั่นคือ ความสามารถพิเศษที่โดดเด่นของคุณนั่นเอง

เนื่องจากความสามารถพิเศษนั้นเป็นสิ่งยั่งยืน จึงไม่น่าจะเป็นไปได้ที่ลักษณะที่ดีที่สุดของ
 คุณจะเปลี่ยนแปลงไปอย่างมากตลอดทั้งชีวิตของคุณ อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนจุดสนใจและการได้รับ
 ทักษะ และความรู้ใหม่ๆ เพื่อใช้ประโยชน์จากความสามารถพิเศษที่ดีเยี่ยมของคุณด้วยวิธีการต่างๆ
 อันหลากหลาย อาจทำให้คุณพัฒนาจุดแข็งใหม่ๆ ได้ (บัคกิงแฮม. มาร์คัส : 2551)

5.2 การกำหนดเป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน

ความสำคัญของการกำหนดเป้าประสงค์ ดังนี้

การตั้งเป้าประสงค์ หรือเป้าหมายในชีวิตและการทำงานช่วยให้มีแนวทางการดำเนิน
 ชีวิตและการทำงานที่แน่นอน ไม่ออกนอกเส้นทาง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุความสำเร็จในการทำงานในที่สุด

กันตยา เพิ่มพล (2552: 35 - 36) เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน คือ ผลความสำเร็จของการใช้ชีวิตและผลความสำเร็จของการทำงาน ที่เป็นความปรารถนาของบุคคลในองค์กร ในลักษณะนี้เป้าประสงค์ของชีวิต และการทำงานที่สำคัญ คือ

1. ช่วยกำหนดทิศทางของการดำเนินชีวิตและการทำงาน การใช้ชีวิตและการทำงานอย่างมีเป้าประสงค์จะชักนำให้บุคคลกลับเข้าสู่วิถีชีวิตที่ถูกต้องเพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายปลายทาง

2. ช่วยเพิ่มความหมายของการดำรงชีวิตและการทำงาน ทำให้บุคคลรู้ตัวตลอดเวลาและตระหนักถึงความต้องการของตนเองอยู่ตลอดเวลาว่าเหตุที่ปฏิบัติงาน หรือทำกิจกรรมต่างๆ นี้ก็เพื่อให้มีความสำเร็จในผลที่ปรารถนา

3. ช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ หรือกิจกรรมต่างๆ ซึ่งเป้าประสงค์จะทำให้บุคคลทนรอได้ และช่วยกระตุ้นผลักดันให้ยังคงทำกิจกรรมอยู่จนกระทั่งบรรลุเป้าหมาย

4. ช่วยเพิ่มความหมายในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ ที่จะเป็นวิถีทางที่จะนำไปสู่เป้าประสงค์ ยิ่งเป้าประสงค์มีความท้าทาย หรือความต้องการมากเพียงใด บุคคลจะยิ่งมีความพยายามมากขึ้นเท่านั้น

5. ช่วยพัฒนาคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพการทำงาน การมีเป้าหมายของชีวิตและการทำงาน จะเป็นปัจจัยสำคัญและยกระดับความทะเยอทะยาน (Ambition) ของบุคคลไปสู่ระดับชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นสูงขึ้น ถ้าเป็นเป้าประสงค์ขององค์กรก็จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้องค์กรให้ดีขึ้น

6. ช่วยให้รางวัลตอบแทนเป็นความภูมิใจ เมื่อบุคคลตั้งเป้าประสงค์ไว้ เหมาะสมและดำเนินการจนบรรลุผลตามเป้าประสงค์แล้ว ความรู้สึกที่มีความสำเร็จของการบรรลุผล จะเป็นความรู้สึกที่ภูมิใจเป็นสุข ความรู้สึก ปิติยินดีเมื่อบรรลุเป้าประสงค์และนำไปสู่ความมุ่งมั่นไปสู่เป้าประสงค์อื่นอีกต่อไป

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า จุดเริ่มต้นของประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพนั้นคือเป้าประสงค์นั่นเอง ทั้งนี้เพราะการเริ่มต้นที่มีทิศทางที่แน่นอน เปรียบเสมือนเรือที่มีหางเสือ หางเสือของเรื่อนำพาเรือไปในทิศทางที่ต้องการไปถึงอย่างถูกต้อง ตรงเวลาและปลอดภัย เป้าประสงค์ของบุคคลก็จะนำพาบุคคลดำเนินชีวิตและการทำงานไปตามทิศทางที่ต้องการที่ปรารถนาทำให้มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานเพื่อให้ไปสู่เป้าประสงค์หรือเส้นชัยที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจนมากขึ้น จุดสุดท้ายหรือเส้นชัยที่มองเห็นได้ ย่อมก่อให้เกิดความพยายามในการสร้างความสำเร็จ เพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน เพิ่มพลัง สร้างความเชื่อมั่นในการทำงานและการดำเนินชีวิตที่มีระบบระเบียบมีขั้นตอนที่เป็นไปได้อย่างแท้จริง

ลักษณะของเป้าประสงค์ที่ดี

สมใจ ลักษณะ (2546: 152 - 153) ให้แนวคิดว่าการตั้งเป้าประสงค์ของตนเองควรมีลักษณะสำคัญ คือ

1. มีความหมายต่อตนเอง เป้าประสงค์ที่มีความหมายต่อตนเอง จะมีความหมายมากต่อตนเองเพราะเกิดจากความต้องการของตนเอง
2. เป็นเป้าประสงค์ที่ทำได้ คือ เป้าประสงค์นั้นไม่ยากเกินกว่าความสามารถ
3. เป็นเป้าประสงค์ที่วัดได้ คือ ระบุชัดเจนให้สามารถตรวจสอบได้ว่า เกิดประโยชน์อะไรเท่าไร
4. เป็นเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกับปรัชญาและอุดมการณ์ ซึ่งจะขึ้นกับการสำรวจตัวเอง พิจารณาแบบอย่างของบุคคลในอุดมคติ แล้วกำหนดความเชื่อ ความหวัง ความปรารถนาของตนเอง
5. เป็นเป้าประสงค์ที่มุ่งอนาคต ซึ่งหมายถึงบุคคลจะต้องมีวิสัยทัศน์ (Vision) ถึงสิ่งที่ตนเองอยากเป็น อยากมี อยากได้ในอนาคต เป็นเรื่องของการมองกว้าง คิดไกล ใฝ่รู้ใฝ่ดี
6. เป็นเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกับเป้าประสงค์ขององค์การ นั่นคือ โดยทั่วไปบุคลากรในองค์การ ควรจะมีบทบาทช่วยกำหนดเป้าประสงค์ร่วมกันขององค์การ ทำให้เป้าประสงค์ขององค์การสะท้อนความคิดความต้องการของบุคลากร บุคลากรรับรู้ยึดเป้าประสงค์ขององค์การมาเป็นเป้าประสงค์ของการทำงาน

บันไดเวลาแห่งความสำเร็จ

หลักการกำหนดเป้าประสงค์ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จจะต้องกำหนดเวลาให้ชัดเจน เพื่อจะได้เห็นเป้าได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ณรงค์ เทียนสง (2535: 34) ได้กล่าวถึง บันไดแห่งเวลาแห่งความสำเร็จ ไว้ดังนี้

1. ทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของท่านให้แจ่มแจ้ง เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรจัดอันดับความสำคัญ ท่านต้องแน่ใจที่จะได้สิ่งที่ต้องการสำหรับชีวิต
2. คิดอยู่เสมอว่า กิจกรรมที่สำคัญที่สุดจะทำให้ท่านบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ตั้งวัตถุประสงค์หลักๆ ไว้วันละอย่างหนึ่งเรื่องและทำให้บรรลุเป้าหมาย
4. สงวนเวลาไว้สักช่วงหนึ่งของแต่ละวัน เพื่อวิเคราะห์เวลาที่ท่านใช้ไป ขจัดนิสัยที่ทำให้เวลาหมดไปอย่างไม่มีประโยชน์
5. วิเคราะห์ทุกเรื่องที่จะกระทำตามวัตถุประสงค์ว่าท่านทำอะไร เมื่อใด ทำไม ถามตัวเองว่าอะไรจะเกิดขึ้น ก็จงเลิกทำสิ่งนั้นถ้าไม่ดีงาม
6. จงขจัดสิ่งที่ทำให้เสียเวลาจากชีวิต อย่างน้อยหนึ่งเรื่องต่อสัปดาห์

7. ต้องวางแผนการใช้เวลาประจำสัปดาห์ ท่านต้องถามตัวเองว่าท่านจะทำได้ให้สำเร็จ
8. จัดทำรายการที่จะทำทุกๆ วัน และแน่ใจว่าสิ่งที่ทำนั้น ประกอบด้วยวัตถุประสงค์อันดับความสำคัญ และเวลาโดยประมาณ อย่าทำอะไรโดยขาดข้อมูล
9. ทำตารางปฏิบัติงานกิจกรรมทุกวัน เพื่อเตรียมเวลาการดำเนินงาน
10. ท่านแน่ใจว่าชั่วโมงแรกของวันทำงานท่านมีแต่ความสร้างสรรค์
11. กำหนดระยะเวลาในการทำกิจกรรมเกือบทุกชนิด
12. ใช้เวลาทำงานแต่ละวันให้สำเร็จโดยเร็ว อย่าปล่อยให้เสียประโยชน์
13. จงกำจัดเรื่องวิกฤตที่เกิดซ้ำจากชีวิตของท่าน
14. สงวนเวลาไว้ช่วงหนึ่ง สักวันละหนึ่งชั่วโมง เพื่องานที่สำคัญของท่าน
15. สร้างนิสัยในการทำงานที่ท่านเริ่มต้นให้สำเร็จลง อย่าละงานนั้นไปทำงานที่สับสนและอย่าง ึ่งงาน
16. จงเอาชนะการผลัดวันประกันพรุ่ง จงทำทันที
17. ฝึกการจัดเวลาให้เป็นนิสัยทุกวัน กำหนดวัตถุประสงค์ จัดอันดับความสำคัญและทำตารางเวลา ทำไปตามลำดับ อย่าทำเรื่องที่ไม่ได้กำหนดไว้ ทบทวนกิจกรรมว่าทำเรียบร้อยหรือไม่ บรรลุเป้าหมาย หรือไม่เพียงใด
18. จงอย่าทำอะไรที่ไม่สำคัญ ในขณะที่ท่านสามารถกระทำสิ่งที่สำคัญๆ ได้
19. จัดเวลาให้กับตัวท่านเองที่จะฝัน พักผ่อนหย่อนใจและเพื่อการมีชีวิตที่พึงปรารถนา
20. สร้างปรัชญาแห่งการเวลาของท่าน เวลามีความสำคัญและเกี่ยวข้องกับชีวิตของท่านอย่างไร

จากที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าการมีเป้าหมายหรือเป้าหมายของชีวิต คือจุดแข็งที่จะทำให้ ด้านการทำงาน ด้านชีวิต ด้านครอบครัว และด้านสังคม จะประสบผลสำเร็จตามมา แต่ที่สำคัญที่สุดก็คือ การลงมือทำ

6. แนวคิดและทฤษฎีการวิเคราะห์งาน

ทรัพยากรบุคคล นับเป็นส่วนประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจโดยเฉพาะในยุคที่การดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันรุนแรงในทุกหอย่อมหญ้า ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการขยายตัวของตลาดและความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 58) กล่าวว่า บทบาทและความสำคัญของพนักงานระดับปฏิบัติการ จะต้องเปลี่ยนจากผู้ปฏิบัติงานตามคำสั่ง เป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมใหม่ๆ

ให้กับหน่วยงาน ผ่านการระดมความคิด (Brainstorming) และการทำงานร่วมกันเป็นทีมงาน ซึ่งสามารถประยุกต์ออกมาใช้เป็นจุดเด่น หรือจุดแข็งในการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

1. หาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยทดลองปรับเปลี่ยนเทคโนโลยี และวิธีการปฏิบัติงาน
2. ทำงานเป็นทีมในการพัฒนากระบวนการ (Process Improvement) และการสร้างนวัตกรรมของผลิตภัณฑ์และบริการ
3. ให้ความสำคัญกับคุณภาพและต้นทุน โดยมองภาพรวมการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มิใช่ให้ความสำคัญกับงานภายใต้ความรับผิดชอบของตนเท่านั้น

ปัจจุบันองค์การทุกองค์การ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ หรือเอกชน ย่อมมีวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ชัดเจน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม มีโครงสร้างองค์การการบริหารงาน และระบบความสัมพันธ์ภายใน ที่เหมาะสม เพื่ออำนวยความสะดวกคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of work life) คือ ทั้งคนและองค์การต่างได้ รับประโยชน์สูงสุดจากการทำงาน ย่อมถือได้ว่าองค์การนั้นมีรากฐานเค้าโครงที่แข็งแรงและมีโอกาสที่จะดำเนินการต่อไปได้อย่างมั่นคงและมีประสิทธิภาพโดยทั่วไปแล้วการบริหารงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การใดๆ จะยึดปรัชญาพื้นฐานที่จะจัดคนให้เหมาะสมกับงาน (put the right man on the right job) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดหาบุคคลให้ได้ตามลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน หรือให้เหมาะสมกับงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งวิธีการ หรือเทคนิคที่นำมาใช้กันมากในการที่จะบรรลุเป้าหมายข้างต้น ได้แก่ การวิเคราะห์งาน (Job analysis) การจัดทำคำบรรยายลักษณะงาน (job description) และการกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน (job specification) การวิเคราะห์งานจึงเป็นการเริ่มต้นที่จะทำให้ได้ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการทำงานทั้งหมดขององค์การ และเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผลของการวิเคราะห์งานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องต่างๆ เช่น การออกแบบงาน การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การประเมินผลการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร การจ่ายค่าตอบแทน และการประเมินค่างาน เป็นต้น

6.1 ความหมายของการวิเคราะห์งาน

ได้มีนักวิชาการได้ให้นิยามความหมายหรือคำจำกัดความทางด้านวิชาการไว้ดังนี้

ฟลิปโป (Flippo. 1971: 102) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการที่ศึกษาและรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบในงานที่ศึกษาผลการวิเคราะห์งานซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับงานคือ คำบรรยายลักษณะงานและการกำหนดลักษณะเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน

โกรเพด (Ghorpade. 1988: 2) ได้กล่าวถึง การวิเคราะห์งานเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการที่ต้องปฏิบัติภายในองค์กรและรวบรวมจำแนกแยกข้อมูลเกี่ยวกับงานโดยตรงอย่างเป็นระบบ ข้อมูลเหล่านั้นจะใช้เป็นพื้นฐานในการวางแผนและออกแบบงานในองค์กร ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และหน้าที่การจัดการด้านอื่นๆ ด้วย

เดสเลอร์ (Dessler. 1997: 79) ได้ให้ความหมายของการวิเคราะห์งาน คือ กระบวนการกำหนดหน้าที่ ความชำนาญ และลักษณะที่จำเป็นสำหรับงาน ชนิดของบุคคลที่เหมาะสมกับงาน

คาร์เรล และ คูซมิทซ์ (Carrell; & Kuzmits. 1983: 33) ได้กล่าวว่า การวิเคราะห์งาน หมายถึง วิธีการจัดการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน ความรับผิดชอบ การตัดสินใจเกี่ยวกับงานใดงานหนึ่งในองค์กรอย่างมีระบบ พร้อมทั้งข้อมูลในด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ ความต้องการทางสภาพร่างกาย จิตใจ การใช้เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป การวิเคราะห์งานเป็นกระบวนการสำคัญในการจัดการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานอย่างมีระบบ พร้อมทั้งลักษณะเฉพาะของบุคคลที่เหมาะสมกับงานในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ต้องการสำหรับงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

6.2 ความสำคัญและสาเหตุในการวิเคราะห์งาน

ความสำคัญในการวิเคราะห์งานคือ

การวิเคราะห์งานเป็นหน้าที่พื้นฐานสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์และเป็นเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับนำไปใช้ในกระบวนการบริหารและการแก้ปัญหาในงาน พนักงานแต่ละคนจะต้องทราบว่าหน่วยงาน ที่ตนสังกัดมีภารกิจและขอบเขตอย่างไร จะต้องทราบว่าตนเองมีหน้าที่การงานอย่างไร เพื่อปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน

สุภาพร พิศาลบุตร (2548) การวิเคราะห์งานทำให้ผู้ดำรงตำแหน่งและผู้บังคับบัญชาผู้จัด ในหน้าที่ที่มอบหมายให้ทำเป็นเครื่องมือช่วยในการควบคุมงานให้บรรลุผลสำเร็จและช่วยประสานงานให้ดำเนินไปได้ด้วยดี

เหตุผลที่ทำงานวิเคราะห์งานสรุปได้ 4 ประการ

1. เมื่อมีการจัดรูปแบบงาน หรือจัดองค์กรขึ้นมาใหม่ งานจึงมีความสำคัญเป็นเครื่องมือสำหรับแบ่งแยกและมอบหมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่งานจะเป็นเครื่องมือในการกำหนดกรอบสำหรับการพิจารณาคัดเลือกคนงาน การประเมินผลงานและการกำหนดอัตราจ่ายค่าตอบแทน
2. การขยายธุรกิจขององค์กร เมื่อองค์กรขยายตัวความต้องการกำลังคนก็เพิ่มมากขึ้น การกำหนดภาระหน้าที่ให้เหมาะสมกับงานก็ต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย

3. เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่มากขึ้น ขอบเขตความรับผิดชอบกว้างขวางซับซ้อน อาจสามารถจำแนกกลุ่มลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไปเป็นสายงานต่างๆ ได้มากมาย
4. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงลักษณะที่สำคัญของงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี กระบวนการทำงานต้องมีการวิเคราะห์ใหม่เพื่อจัดรูปแบบงานใหม่ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์งาน
5. กิจกรรมของงาน เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงานจริง กิจกรรมจะชี้ให้เห็นว่าพนักงานจะปฏิบัติงานเหล่านั้นได้อย่างไร
6. พฤติกรรมของบุคคล เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล เช่น ความรู้สึก การสื่อสาร การตัดสินใจ
7. เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์และเครื่องช่วยสนับสนุนการทำงานเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการผลิตผลิตภัณฑ์ กระบวนการจัดการวัสดุ การประยุกต์ใช้การบริหาร
8. มาตรฐานการปฏิบัติงาน เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐาน เช่น มาตรฐานด้านปริมาณ คุณภาพ หรือความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
9. เนื้อหาของงาน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เช่น สภาพการทำงานด้านกายภาพ ตารางการทำงาน สภาพของสังคมในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงาน
10. ความต้องการบุคลากร เป็นข้อมูลที่ชี้ให้เห็นถึงความต้องการบุคลากรในการปฏิบัติงาน เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับความรู้ หรือทักษะ ที่เกิดจากการศึกษา การฝึกอบรม ประสบการณ์ในการทำงานและคุณลักษณะของบุคคล

โดยสรุป การวิเคราะห์งานทำให้ผู้บังคับบัญชาได้ทราบว่า งานชิ้นไหนสำคัญที่สุดเหมาะสมกับหน่วยงานใด บุคลากรท่านใดควรได้รับงานชิ้นนั้นๆ ไปทำ เพราะการวิเคราะห์งานให้เหมาะสมกับผู้ที่ได้รับมอบหมายนั้น แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชามองเห็นศักยภาพในการทำงานของบุคลากรท่านนั้นแล้ว ซึ่งอาจเป็นการแสดงจุดเด่นระหว่างการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ซึ่งจะส่งผลให้งานสำเร็จลุล่วงไปตามจุดประสงค์ขององค์กรได้

6.3 กระบวนการวิเคราะห์งาน

กระบวนการวิเคราะห์งาน

1. ขั้นตอนการบริหาร เป็นเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมการและกำหนดว่าจะทำการวิเคราะห์อะไร, วิเคราะห์ทำไม โดยมีเรื่องที่เกี่ยวข้องคือ การกำหนดวัตถุประสงค์ในการใช้ผลของ
2. ขั้นตอนการออกแบบ ในขั้นนี้เป็นการกำหนดวิธีการว่าทำอย่างไรจึงจะได้ข้อมูลตามที่ต้องการ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องคือ การเลือกแหล่งและตัวแทนข้อมูล, การเลือกวิธีหรือระบบในการวิเคราะห์งานและการเลือกเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูล

3. ขั้นตอนการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ต้องการตามวิธีและกระบวนการที่ได้เลือกไว้เพื่อทำการวิเคราะห์, การวิเคราะห์และการสังเคราะห์

4. ขั้นตอนการกำหนดผลของการวิเคราะห์งาน จะออกมาในรูปแบบของสารสนเทศซึ่งก็คือ การบรรยายลักษณะงานและการกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของงาน

5. การนำเผยแพร่ เกี่ยวข้องกับผู้ที่ต้องการใช้ผลของการวิเคราะห์งาน คือการนำผล ไปให้กับผู้ที่ทำหน้าที่สรรหาคนเข้าทำงานและให้การยอมรับอย่างถูกต้องแก่ผู้ที่มีผลงานวิเคราะห์งานไปใช้

6. ขั้นตอนการควบคุม การใช้ผลของการวิเคราะห์งานจะต้องมีการตรวจสอบผู้ใช้เสมอ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรอยู่เสมอ ทำให้ระบบการทำงานต้องเปลี่ยนไป

โดยสรุป กระบวนการวิเคราะห์งาน จำเป็นต้องมีขั้นตอนแบบแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและการประสานงานนั้นๆ ได้ดำเนินไปได้ด้วยดี ตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์งาน

1. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีรวบรวมข้อมูลโดยผู้สัมภาษณ์ใช้วิธีตั้งคำถามกับผู้ตอบ

2. การตอบแบบสอบถาม การที่พนักงานกรอกแบบสอบถามเพื่อบรรยายลักษณะงานที่สัมพันธ์กับหน้าที่และความรับผิดชอบ

3. การสังเกต เป็นวิธีการที่เหมาะสมกับงานที่มีกิจกรรมทางกายภาพที่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน การสังเกตไม่เหมาะสมกับงานที่ไม่สามารถมองเห็นการกระทำได้อย่างชัดเจน ได้แก่ กิจกรรมที่ต้องใช้ความคิด

4. การบันทึกประจำวัน เป็นรายการประจำวันเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้ปฏิบัติงานตามช่วงเวลาต่างๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงาน โดยให้พนักงานจดบันทึกประจำวัน หรือรายการที่พนักงานปฏิบัติระหว่างวันในทุกกิจกรรมที่มีส่วนร่วม

โดยสรุป การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์งาน เป็นเครื่องมือที่จำเป็นต่อบริษัท ซึ่งได้จากการการสัมภาษณ์หัวหน้างานที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน การสังเกตพร้อมทั้งบันทึกประจำวันการปฏิบัติงานพนักงานที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์อีกเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพนักงานผู้ปฏิบัติงานโดย การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์งาน จำเป็นต้องมีขั้นตอนแบบแผนในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จและการประสานงานนั้นๆ ได้ดำเนินไปได้ด้วยดี ตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ซึ่งจะได้นำข้อมูลที่ได้จากวิธีการต่างๆ ไปใช้ในกระบวนการบริหารและการแก้ปัญหาทางานมากยิ่งขึ้น

6.4 การวิเคราะห์งานให้บริการทางโทรศัพท์

การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์

การเตรียมตัวก่อนการเจรจาหนี้ (สมเดช โรจน์คูรีเสถียร. 2540: 31 - 32) ควรเตรียมความพร้อมดังนี้

1. การจัดเตรียมสถานที่และบรรยากาศให้สะดวกสบาย
2. มีการแนะนำตัวและทักทาย
3. แจ้งวัตถุประสงค์ในการเจรจาหนี้ที่มีปัญหา
4. เทคนิคในการสนทนาให้กระชับ ไม่ยืดเยื้อจนไม่น่าสนใจ
5. เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาในการชำระหนี้
6. ปรับแต่งเงื่อนไขตามนโยบายของบริษัท แต่ให้ลูกค้าสามารถยอมรับได้
7. เน้นให้ลูกค้ารักษาและปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลง
8. พยายามรักษาภาพพจน์และเครดิตของลูกค้าอย่าให้เกิดความเสียหาย
9. ขอบคุณลูกค้าที่ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญห

การเตรียมพร้อมก่อนการเจรจาหนี้ (องอาจ ฉันทสมบัติ. 2540: 14 - 16) ควรเตรียมความพร้อมดังนี้

1. การคัดเลือกทีมงานในการเจรจา ควรเลือกคนที่มีความรู้ในเรื่องนั้นๆ ดีและเป็นผู้ที่คุณไว้วางใจได้ เพื่อไม่ให้บรรยากาศฝ่ายลูกหนี้เกิดความกดดันคุณได้
2. คุณสมบัติพิเศษอื่นๆ ของผู้ที่จะเจรจาหนี้ อาจจะต้องมีลักษณะดังนี้
 - 2.1 มีความสามารถในการฟัง (รับฟังผู้อื่น)
 - 2.2 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น
 - 2.3 ทำงานเป็นทีมได้
 - 2.4 มีความสามารถในการใช้คำพูดที่จูงใจคน
 - 2.5 มีทักษะและไหวพริบดี

ขั้นตอนการเตรียมการก่อนเจรจาหนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายในการเจรจาหนี้
 - ท่านต้องการอะไร ?
 - มีการกำหนดมูลค่าสำหรับทางเลือกที่ดีที่สุด
 - ถ้าการเจรจาหนี้ไม่สำเร็จ ผลที่เกิดขึ้นจะเป็นอย่างไร ?
2. วิเคราะห์ข้อมูลลูกหนี้อย่างละเอียด
 - วิเคราะห์ข้อมูลธุรกิจของลูกหนี้

- วิเคราะห์ข้อมูลในตัวลูกหนี้ (พฤติกรรม)
 - วิเคราะห์ข้อมูลสภาพแวดล้อมของลูกหนี้ (ทั่วไป)
3. เตรียมพร้อมในด้านเอกสาร
- ใบสั่งซื้อ / สัญญาที่เกี่ยวข้อง
 - พฤติกรรมในการชำระเงินของลูกหนี้เป็นอย่างไร
 - ใบส่งสินค้า
 - ใบรายงานบันทึกข้อตกลง
 - ข้อมูลทางกฎหมาย

กฤษฎา สังขมณี (254 : 249 - 25) ได้กล่าวถึง เทคนิคที่นิยมใช้ในการติดต่อลูกค้า ดังนี้ โดยทั่วไปการออกไปพบลูกหนี้เพื่อเจรจาเร่งรัดหนี้สิน มีประโยชน์หลายประการ เพราะได้เจรจากันโดยตรง รู้ถึงสภาพปัจจุบัน แต่ในทางปฏิบัติก็มีข้อจำกัดในแง่เวลา การจราจร รวมถึงการที่ลูกหนี้หลบหน้าไม่ให้เข้าพบ ปัจจุบันจึงใช้การติดตามทางโทรศัพท์ เพราะติดต่อได้ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน โทรศัพท์มือถือ ตลอดจนวิทยุติดตามตัวของลูกหนี้ได้โดยตรง เทคนิคที่มักใช้กันคือ

1. กรณีลูกหนี้ปกติ ก่อนออกพบลูกหนี้ทุกครั้ง ควรนัดหมายกันให้ชัดเจนว่าจะให้ไปเก็บที่ใดให้ไปพบใคร ในช่วงเวลาใด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ไม่เสียค่าใช้จ่ายโดยสูญเปล่า เสียกำลังใจของพนักงาน ผู้ไปเก็บ
2. กรณีลูกหนี้มีปัญหา ควรโทรศัพท์สอบถามข้อมูลสาเหตุการค้างชำระจากลูกหนี้ก่อนเพื่อขอข้อมูลมาวิเคราะห์เพิ่มเติมก่อนตัดสินใจดำเนินการขั้นต่อไป
3. กรณีลูกหนี้หลบหรือย้ายที่อยู่ อาจใช้โทรศัพท์สอบถามจากญาติพี่น้องผู้ค้าประกันเพื่อขอข้อมูลว่าย้ายไปอยู่ที่ไหน หรือน่าจะไปอยู่ที่ใด
4. กรณีใช้โทรศัพท์สอบถามรายละเอียดและสืบหาทรัพย์สินเข้าซื้อที่จะยึด เช่น ลูกหนี้รายหนึ่งย้าย ที่อยู่โดยไม่แจ้งเจ้าหน้าที่และญาติพี่น้อง แต่ทราบจากทะเบียนบ้านและคุณตาของลูกหนี้ว่าลูกหนี้มีบุตรชายเล็กๆ เรียนอยู่ที่โรงเรียนอนุบาลแห่งหนึ่ง อาจใช้โทรศัพท์สอบถาม 1113, 1133 ว่าโรงเรียนนั้นมีเบอร์โทรศัพท์หมายเลขอะไร หรือเปิดดูจากสมุดโทรศัพท์และโทรสอบถามทางโรงเรียนว่าตั้งอยู่บริเวณใด มีเด็กชื่อนั้นๆ เรียนอยู่หรือไม่ โรงเรียนเล็กก็โหมง เมื่อได้ข้อมูลแล้วก็สามารถเดินทางไปดักรับทรัพย์สินเข้าซื้อ ซึ่งลูกหนี้จับมารับบุตรได้
5. กรณีลูกหนี้ผิมนัดสามารถใช้โทรศัพท์เร่งรัด เช่น ถ้าเป็นลูกหนี้เข้าซื้อก็แจ้งว่าบริษัทต้องดำเนินการขอรถกลับคืนก่อน ลูกหนี้บางรายเมื่อถูกโทรศัพท์ทวงบ่อยๆ หรือใช้เทคนิคเจรจาที่ดี ก็สามารถกดดันชำระหนี้ตามนัดได้

6. กรณีลูกหนี้ย้ายที่อยู่หรือไปทำงานต่างจังหวัด สามารถใช้โทรศัพท์ทางไกลเร่งรัดหนี้ ซึ่งให้ความสะดวกรวดเร็วและประหยัดกว่าการเดินทางไปพบโดยตรง แต่ถ้าลูกหนี้มีเจตนาหลบหนี้ ก็คงต้องติดตามสืบหาข้อมูลของลูกหนี้ด้วยตนเอง

7. กรณีไม่รับสายให้ผู้อื่นรับแทน ก็ใช้วิธีให้จดเบอร์โทรกลับ ทวนหมายเลข โทรกลับแล้วให้โทรกลับในเวลาที่ยังว่าง

8. โทรถามเบอร์โทรศัพท์มือถือจากคนสนิทของลูกหนี้ โดยอ้างว่าเป็นเพื่อนอาจเรียกชื่อเล่นถ้ารู้ และแจ้งว่ามีเรื่องสำคัญด่วนมาก ซึ่งต้องคุยกับเจ้าตัวโดยตรง เมื่อได้เบอร์แล้วก็โทรศัพท์ตามต่อไป

9. โทรศัพท์ไปยังทุกเบอร์ที่น่าจะมีข้อมูล เช่น ดูจากข้อมูลในแฟ้มข้อมูลสินเชื่อที่ลูกหนี้ให้ไว้ หรือโทรไปตามสถานที่ที่น่าจะติดต่อไป เช่น ที่ทำงาน บ้าน ผู้ค้าประกัน ญาติพี่น้อง ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน พยายามติดต่อหรือหาข้อมูลเพิ่มเติม

10. โทรศัพท์กดดัน กรณีผู้รับสายแทน เช่น เลขานุการ ให้แจ้งว่ามีเรื่องสำคัญมากหากไม่พูดด้วย ถ้าเกิดความเสียหายขึ้นเลขานุการต้องรับผิดชอบ

11. โทรศัพท์จนถึงตัวลูกหนี้แต่อ้างว่าไม่ใช่ลูกหนี้ ก็ให้แจ้งฝากไปว่าเจ้าหน้าที่จะดำเนินขั้นตอนที่รุนแรงแล้ว แล้วแก้งสอบถามว่าเขาคิดเห็นอย่างไรบ้าง ส่วนใหญ่ลูกหนี้จะออกความคิดเห็นทำนองขออภัย ขอโอกาสผัดผ่อน

12. โทรศัพท์ขอพูดกับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน หรือโทรหาผู้แวดล้อม เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติม หรือยืนยันข้อมูล เพื่อถามเกี่ยวกับทรัพย์สินเขาซึ่งอยู่หรือไม่ หรือจะให้ติดต่อใหม่ในช่วงเวลาใด

การติดตามหนี้มีด้วยกันหลายวิธี ซึ่งต้องทำอย่างมีระบบ มีการวางแผนที่ดี เพื่อให้สามารถเก็บหนี้ได้เร็ว ตรงเวลา ไม่เสียหายด้านภาพพจน์ต่อลูกหนี้ และควบคุมค่าใช้จ่ายได้ ผู้ให้สินเชื่อ หรือบริการจึงควรมีระบบการทบทวนวงเงินอย่างสม่ำเสมอและใกล้ชิด มีการสร้างระบบสัญญาณเตือนภัย เพื่อเป็นแนวทางป้องกันหนี้ที่มีปัญหา ขณะเดียวกันก็ต้องมีการกำหนดนโยบายการเรียกเก็บหนี้ให้ชัดเจนและต้องให้ความรู้โดยการอบรมพนักงานสินเชื่อ หรือพนักงานเร่งรัดหนี้สินให้รู้ถึงเทคนิคในการติดตามทวงหนี้ที่ได้ผล เพื่อที่จะแก้ไขปัญหาให้สำเร็จก่อนที่จะต้องฟ้องร้องเป็นคดีขึ้นศาล

จากที่ได้กล่าวมาทั้งหมด สรุปได้ว่า การติดตามหนี้จะสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับกลยุทธ์การเจรจาต่อรองของพนักงานด้วย ซึ่งทางองค์กรต้องมีการตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน และแจ้งให้พนักงานได้ทราบล่วงหน้า พร้อมจัดหาเทคนิคการติดตามหนี้ให้กับพนักงานอยู่ตลอดเวลา เช่น

เทคนิคการปรับปรุงแผนงานติดตามหนี้ให้มีประสิทธิภาพ

1. เน้นการทำงานเป็นทีม มีการนำและจูงใจให้ผลตอบแทนตามผลงานและเป็นธรรมชาติ
2. แบ่งแยกบัญชีที่มีปัญหาให้ชัดเจน และระบุวิธีการจัดการบัญชีที่มีปัญหา

3. จัดพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้กำกับดูแลบัญชีแต่ละประเภทอย่างถูกต้อง
4. กระตุ้นให้พนักงานทุกระดับวางแผนก่อนการทำงานทุกครั้ง
5. ทุกบัญชีต้องมีพนักงานกำกับดูแล
6. พนักงานทุกคนต้องได้รับการเอาใจใส่จากหัวหน้างาน
7. มีการสื่อสารที่ชัดเจน ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

6.5 ลักษณะงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

พนักงานเร่งรัดหนี้สิน (Tele - Collection) มีหน้าที่หลักคือ ติดตามทวงถามถึงยอดค่าใช้บริการที่ถึงวันครบกำหนด แต่ผู้ใช้บริการยังไม่ติดต่อชำระตามกำหนด (ไม่ว่าด้วยสาเหตุใดก็ตาม) โดยพนักงานเร่งรัดหนี้สิน (Tele - Collection) จะต้องศึกษาประวัติการชำระของลูกค้า ให้ละเอียดถี่ถ้วนทุกครั้งก่อน การติดตาม เพื่อสามารถให้ข้อมูลกับผู้ใช้บริการได้เมื่อผู้ใช้บริการซักถาม และแนะนำพร้อมหาแนวทางแก้ปัญหาให้กับผู้ใช้บริการในกรณีที่ไม่สามารถชำระค่าใช้บริการได้ หรืออาจดำเนินการประสานงานกับเคอร์เตอร์ต่างๆ เพื่อรอผู้ใช้บริการเข้ามาดำเนินการในทุกๆ เรื่อง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการตั้งแต่เริ่มต้นสนทนา เพื่อให้ลูกค้าผ่อนคลายจากความรู้สึกที่ตึงเครียดที่มีพนักงานโทรติดตามทวงหนี้ (กัลยาณี ศิริสุทธิพัฒนาและ อูมาพร วงศ์สัมพันธ์. 2548: 44)

การปฏิบัติงานติดตามหนี้ทางโทรศัพท์ ในมุมมองของ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (กัลยาณี ศิริสุทธิพัฒนาและ อูมาพร วงศ์สัมพันธ์. 2548: 3)

1. เตรียมข้อมูลรายละเอียดลูกค้าที่ต้องการติดตาม
2. ตรวจสอบข้อมูลรายละเอียดลูกค้าที่ติดตามให้ครบถ้วน
3. เตรียมตัวก่อนโทรศัพท์
4. โทรศัพท์แจ้งยอดค่าใช้บริการ
5. บันทึกผลการติดตาม
6. ติดตามผลการปฏิบัติงาน
7. สรุปผลการติดตาม

ข้อพึงปฏิบัติในการโทรศัพท์

1. แนะนำตนเอง หน่วยงาน ชื่อบริษัท
2. แจ้งเหตุผลที่โทรฯ อย่างตรงไปตรงมา ไม่อ้อมค้อม ลังเล ควบคุมการสนทนา โดยนำไปสู่จุดหมายที่ต้องการแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า สิ่งที่ต้องการในการสนทนาครั้งนี้ คือการได้รับชำระ
3. ใช้วาจาสุภาพ ไม่ข่มขู่วางอำนาจหรือเกรี้ยวกราด
4. ภาษาที่พูด ชัดเจน กระชับรัด ไม่เยิ่นเย้อ

5. พุดจามีหางเสียง (ค่ะ / ครับ) น้ำเสียงนุ่มนวล ไม่ห้วน ไม่เร็ว หรือลากเสียงยาวเกินไป
 6. ทักทายด้วยคำว่า สวัสดีค่ะ (ครับ) และปิดการสนทนาด้วยคำว่า “ ขอขอบคุณ ที่ใช้บริการ AIS ”
 7. ไม่โทรศัพท์ไปหาลูกค้าในยามวิกาล
 8. ไม่นำประวัติของลูกค้าเปิดเผยแก่บุคคลอื่น ๆ
 9. การอ้างอิงถึงความเชื่อถือทางการเงิน อาจถูกทำลายหรืออาจมีการดำเนินการตามกฎหมายนั้น ควรทำเฉพาะเมื่อมีความตั้งใจที่ดี ที่ต้องการแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงผลที่ได้รับจากการผิดสัญญา
 10. เสนอทางเลือกอื่นในกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถชำระตามเงื่อนไขที่เสนอ
 11. ทบทวน และสรุปข้อตกลง เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการรักษาสัญญา
 12. ปิดสนทนาด้วยการขอบคุณ
 13. กรณีที่ต้องการตรวจสอบข้อมูลหรือโอนสายให้หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องให้ขออนุญาตคู่สนทนา โดยการแจ้งให้ทราบถึงสาเหตุอย่างสุภาพ หรือขอโทษ กลับ
 14. หลีกเลี่ยงการให้คู่สนทนาต้องรอโทรศัพท์นานเกินกว่า 2 - 3 นาที
 15. รับเรื่องติดต่อประสานงาน หรือการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ที่ลูกค้า Complain
 16. แนะนำให้คำปรึกษาข้อมูลต่อลูกค้าเกี่ยวกับโปรโมชั่นการใช้งานต่างๆ
 17. ดูแลเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นลูกค้ารายเดือนและการยกเลิกการใช้งาน
- จากการที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด เป็นเทคนิคในการปฏิบัติงานให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งจะต้องมีการเตรียมความพร้อมก่อนการเริ่มปฏิบัติงานจริง โดยพนักงานที่จะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ตรงจุดนี้ได้ต้องผ่านการคัดสรรจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ซึ่งมีการกลั่นกรองมาเป็นอย่างดี เช่น การทดสอบการควบคุมอารมณ์ น้ำเสียงระหว่างการสนทนา บทสนทนาเจาะจงต่อรองและความรับผิดชอบต่อหน้าที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย เพราะงานให้บริการทางโทรศัพท์นี้ถือเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งที่ต้องติดต่อลูกค้าโดยไม่เห็นหน้า แต่ใช้การสื่อสารทางการพูด การฟัง และการโต้ตอบผ่านทางโทรศัพท์เพียงอย่างเดียว และที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งคือ การบริการแต่ละครั้งต้องให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดและยินดีที่จะใช้บริการต่อไปไม่หนีไปไหน ซึ่งถือเป็นจุดแข็งในการปฏิบัติงานด้านการบริการเป็นอย่างยิ่ง

7. ประวัติ บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)

7.1 ประวัติและความเป็นมา

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) “บริษัท” หรือ “ADVANC” เป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยตั้งแต่วันที่ 5 พฤศจิกายน 2534 ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยบริษัทได้เข้าร่วมทำสัญญาร่วมการงานแบบบีทีโอ (BTO : Build - Transfer - Operate) กับ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) (ทีโอที) เป็นระยะเวลา 25 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2533 สิ้นสุดปี พ.ศ. 2558 ซึ่งบริษัทได้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในย่านความถี่ 900 MHz ในระบบดิจิทัล GSM Advance (Global System for Mobile Communication) ให้บริการข้ามแดนอัตโนมัติ (Automatic International Roaming) ซึ่งปัจจุบันสามารถนำไปใช้ได้มากกว่า 109 ประเทศทั่วโลกและให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบชำระค่าบริการล่วงหน้า (Prepaid) ภายใต้ชื่อ “One - 2 - Call”

นอกจากนี้ บริษัทยังมีบริษัทย่อย คือ บริษัท ดิจิตอล โฟน จำกัด (ดีพีซี) ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในย่านความถี่ 1800 MHz ในระบบดิจิทัล GSM 1800 ภายใต้สัญญาร่วมการงานแบบบีทีโอ (BTO : Build - Transfer - Operate) กับบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) (กสท.) เป็นระยะเวลา 16 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 สิ้นสุดปี พ.ศ. 2556

วิสัยทัศน์

เป็นผู้นำที่ขับเคลื่อนอย่างไม่หยุดนิ่งในการสร้างสรรค์และนำเสนอบริการทางการสื่อสารที่ผสมผสานในรูปแบบต่างๆ จากเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม

ภารกิจ

- มุ่งมั่นสรรหาบริการใหม่ๆ ที่มีความพิเศษและแตกต่างซึ่งสอดคล้องการใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ
- มีเป้าหมายที่จะรักษาความเป็นผู้นำในด้านส่วนแบ่งรายได้ และมีผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่องทุกปี
- มุ่งมั่นในการเพิ่มคุณค่าองค์กรและบุคลากร เพื่อให้ผู้ถือหุ้น นักลงทุน ผู้ใช้บริการ ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้มูลค่าที่สูงขึ้น
- มุ่งมั่นในการดำเนินกิจกรรมเพื่อตอบแทนสังคมของเราอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดไป

นโยบายของบริษัท AIS ในด้านการบริหารลูกค้าขององค์กร

AIS เป็นบริษัทชั้นนำในการสื่อสาร ปัจจุบัน AIS ยังคงพอใจผู้ใช้บริการกว่า 27 ล้านคนและด้วยคุณภาพของเครือข่ายยังคงรองรับลูกค้าได้ถึง 30 ล้านเลขหมายในอนาคต ซึ่ง AIS ยึดนโยบายในการทำงาน คือ “ การพัฒนาเครือข่ายให้ดีที่สุด ”

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management)

เอไอเอสเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจโดยมุ่งเน้นความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักตลอดมา การครองใจลูกค้าทั้ง 27 ล้านคนให้อยู่กับองค์กรในระยะยาวได้นั้น นับว่าเป็นหนึ่งในความสำเร็จหลักอย่างยิ่งขององค์กร ดังนั้นการเข้าใจความต้องการส่วนลึกของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเอไอเอสได้ลงทุนในระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Data mining) และจัดตั้งทีมงานรวบรวมความคิดเห็นจากลูกค้า (Voice of Customers) เพื่อเป็นพื้นฐานในการออกแบบสินค้าและบริการต่างๆ ซึ่งจะช่วยสร้างจุดแข็งให้กับเอไอเอส ในการนำเสนอสิ่งที่แตกต่างและตรงใจกลุ่มลูกค้าเป้าหมายแต่ละกลุ่มที่แตกต่างกันได้อย่างครอบคลุม

เอไอเอสได้พัฒนาโปรแกรม “ เอไอเอส พลัส ” (AIS Plus) ที่ให้สิทธิประโยชน์โดยมอบส่วนลด และสิทธิพิเศษอื่นๆ จากร้านค้ามากกว่า 12,000 แห่งทั่วประเทศ รวมทั้งการจัดทำแคมเปญและกิจกรรมต่างๆ ร่วมกับพันธมิตรทางธุรกิจที่หลากหลาย เพื่อให้ตรงกับความต้องการในชีวิตประจำวันของลูกค้าทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด อาทิ AIS GSM Let's go shopping @ central, ช้อปโทรฟรีกับบิกซี เป็นต้น นอกจากนี้การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) อย่างเป็นทางการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความคุ้มค่าสูงสุดจากการใช้บริการของเอไอเอสแล้ว วันนี้เราได้ก้าวไปอีกขั้นหนึ่งจากการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM) ไปเป็นการบริหารประสบการณ์ของลูกค้า (CEM) ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความผูกพันในระยะยาวกับเอไอเอส ได้ การรักษาความพึงพอใจของลูกค้าอย่างเดียวไม่เพียงพอแล้วสำหรับการรักษาความได้เปรียบทางการแข่งขัน แต่การบริหารจัดการให้ลูกค้ารู้สึกผูกพันกับเราและแบรนด์ของเอไอเอสเป็นยุทธศาสตร์ที่ทำทนาย และเอไอเอสมุ่งมั่นที่จะไปถึง

เอไอเอสมุ่งเน้นการส่งมอบบริการด้วยความมีชีวิตจิตใจเป็นสำคัญ และด้วยคำมั่นสัญญาขององค์กร (Brand Promise) ที่ว่า “ ชีวิตที่ดีขึ้นของคุณเป็นแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์ของเราเสมอ ” (Your Better Life is Always Our Inspiration) เอไอเอสจึงได้สร้างสรรค์และผสมผสานปรัชญาแบบ ‘ LIFE ’ ลงในทุกๆ ส่วนขององค์กร ตั้งแต่การออกแบบแนวคิดของสินค้าและบริการ การออกแบบขั้นตอนและกระบวนการต่างๆ เพื่อที่จะส่งมอบประสบการณ์ที่ดีที่สุดให้กับลูกค้าตลอดสายการให้บริการ (Service Value Chain) ความหมายของปรัชญาแบบ ‘ LIFE ’ นั้น จะสะท้อนถึง ความมีชีวิตชีวา (Lively), ความใกล้ชิด (Inviting), ความไว้วางใจ ที่ได้รับการบริการที่เป็นธรรม (Fair), การคิดค้นสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (

Explorative), และให้อำนาจแก่ลูกค้า ในการแสดงความต้องการ (Empowering) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถูกถ่ายทอดผ่าน

1. การให้บริการผ่านผู้ที่เป็นตัวแทนของเอไอเอส (Human Touch Point) ได้แก่ เจ้าหน้าที่คอลล์เซ็นเตอร์, สำนักงานบริการเอไอเอส, พนักงานขายและพนักงานเอไอเอส

2. การให้บริการผ่านช่องทางบริการอื่นๆ ของเอไอเอส (Non - Human Touch Point) เช่น ข้อความ SMS, ระบบเสียงตอบรับอัตโนมัติ (IVR), งานโฆษณา, กิจกรรมส่งเสริมการขาย, บัตรเติมเงิน ฯลฯ ดังนั้นลูกค้าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกันในแต่ละช่องทางการให้บริการ มีโอกาสได้ทดลองใช้บริการก่อนตัดสินใจซื้อและมีทางเลือก ในปี 2549 เอไอเอสได้ออกสื่อโฆษณาที่สะท้อน LIFE ในเชิง Emotional เพื่อจะบอกกับผู้บริโภคของเราว่า “ ความรู้สึกของ คนที่เราแคร์ สำคัญเสมอ ” เอไอเอสเชื่อมั่นว่า การให้บริการตามแนวทางนี้จะสามารถครองใจลูกค้าและเปลี่ยนจากผู้ใช้บริการมาเป็นผู้ที่พร้อมให้การสนับสนุนและเป็นส่วนหนึ่งของครอบครัวเอไอเอสซึ่งยากที่ผู้ให้บริการรายอื่นจะสามารถแข่งขันได้

โดยสรุป บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ดำเนินธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่นำเสนอบริการทางการสื่อสารที่ผสมผสานในรูปแบบต่างๆ จากเครือข่ายสื่อสารโทรคมนาคม มุ่งมั่นสรรหาบริการใหม่ๆ ที่มีความพิเศษและแตกต่างซึ่งสอดคล้องการใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตประจำวันของผู้ใช้บริการ ดังนั้นการเข้าใจความต้องการส่วนลึกของลูกค้าจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเพื่อให้ลูกค้าได้รับความคุ้มค่าสูงสุดจากการใช้บริการของเอไอเอส

และด้วยการให้บริการทางโทรศัพท์ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงาน Call Center หรือ Tele - Collection พนักงานทุกคนย่อมต้องให้บริการลูกค้าทุกท่านอย่างทัดเทียมกัน ไม่ว่าลูกค้าจะปรึกษาถึงเรื่องการใช้งาน การปรับเปลี่ยนโปรโมชัน หรือเลื่อนการชำระค่าบริการเนื่องจากไม่สะดวก พนักงานจึงต้องมีการวิเคราะห์ลูกค้าก่อนการตอบคำถามทุกครั้ง ซึ่งเป็นการใช้ความสามารถเฉพาะตัว หรือจุดแข็งในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพเข้ามาดูแลลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

8.1 งานวิจัยต่างประเทศ

จาคอบส์ (Jacobs. 1998 : 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงานและปัจจัยแรงจูงใจส่วนบุคคลของพนักงานใน Kentucky พบว่า อายุการทำงานมีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

เกิร์ตลี (Guthrie. 1999: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความพึงพอใจและผลผลิตในการทำงานของพนักงานและผู้บริหารใน Las Vegas โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาวิเคราะห์ความแตกต่างด้านแนวคิดของตัวแปรการจูงใจและปัจจัยสุขอนามัยระหว่างพนักงานและผู้บริหาร ผลการวิจัยพบความแตกต่างของตัวแปรด้าน แนวคิดเกี่ยวกับอัตราค่าจ้างที่เหมาะสมทั้งผู้บริหารและพนักงานทั้งชายและหญิง

แดน (Dann. 1999: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานระดับผู้จัดการในโรงเรียนราชการและเอกชน ผลการวิจัยพบว่า ความมั่นคงในงานมีผลต่อแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุดและครึ่งหนึ่งของการโอนย้ายตำแหน่งงานมีผลมาจากอายุของพนักงาน

ลู (Lu. 1999: 61) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงาน ความเครียดในงานและความเป็นอยู่ของพนักงานชาวไต้หวัน ที่ทำงานในธุรกิจ 3 ประเภท ได้แก่ ธุรกิจบริการ ธุรกิจอุตสาหกรรม และธุรกิจการค้าและการพาณิชย์ รวมจำนวน 600 คน โดยแรงจูงใจใช้แบบสอบถามตามแนวคิดเฮอร์ซเบิร์ก ใช้การวิเคราะห์แยกเป็นด้านสุขภาพจิต และด้านความพึงพอใจในงาน การวิจัยพบว่า ความเครียดไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงาน การสนับสนุนทางสังคมจากแหล่งต่างๆ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการทำงาน การสนับสนุนจากสถาบันครอบครัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอาการทางจิตใจ อาการทางจิตใจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ ผู้วิจัยกล่าวว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับแรงจูงใจภายนอกสามารถทำนายอาการทางร่างกายได้ ในขณะที่ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการขาดแรงจูงใจภายในและความสุขุมรอบคอบในงานสามารถทำนายความวิตกกังวลได้ ปริมาณงานที่ไม่เหมาะสมมีผลต่อแรงจูงใจภายนอกของพนักงานเป็นอย่างมาก

แอลลิสและ โรซาลี (Ellis Payne; & Rosalie Elizabeth. 1999 : 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การเพิ่มขึ้นของความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานบริการประเภทอุตสาหกรรมการเดินทาง เมื่อมีการให้รางวัล จำนวน 96 คน โดยใช้กรอบทฤษฎีของวูมและทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ผลวิจัยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับความมั่นคงปลอดภัย, ผู้ร่วมงานและลักษณะการบริการต่อสังคม ส่วนด้านผลตอบแทน นโยบายและการดำเนินงานขององค์กรมีความพึงพอใจน้อยที่สุด

เจอร์รัลด์ (Gerald. 2000: 101) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจของพนักงานจากหน่วยงาน 65 แห่ง โดยใช้เครื่องมือของ Nelson ผลการศึกษาได้สรุปวิธีการจูงใจหลัก 10 ประการ ดังนี้

1. ขอบคุณ / ชมเชยพนักงานอย่างจริงใจ เมื่อปฏิบัติงานได้ดี
2. แบ่งเวลาสำหรับพบและรับฟังสิ่งต่างๆ จากพนักงานหากเขาต้องการ

3. จัดให้มีผลย้อนกลับจากผลการทำงานของบุคคลในแผนกและองค์การ
4. เสริมสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี สนับสนุนความคิดริเริ่มของพนักงาน
5. แจ้งให้พนักงานทราบว่าองค์กรมีรายได้จากสิ่งใด กลยุทธ์การแข่งขันทางการตลาด และบุคคลเหมาะสมกับแผนงานอย่างไร
6. ให้พนักงานในการตัดสินใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงาน
7. การยอมรับ การให้สิ่งตอบแทนหรือรางวัลและการเลื่อนตำแหน่งงาน
8. ทำให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นเจ้าของในงานนั้น
9. ให้โอกาสเรียนรู้งานใหม่ๆ โดยแสดงให้เห็นว่าพนักงานจะมีส่วนช่วยให้องค์กร บรรลุเป้าหมายได้อย่างไร
10. ฉลองความสำเร็จขององค์กร หน่วยงาน / แผนก หรือรายบุคคล รวมทั้งให้เวลากับกิจกรรมต่างๆ และการสร้างขวัญกำลังใจ

8.2 งานวิจัยในประเทศ

พุดิชาชาย กิตติมาภิกรม (2537: 89) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายธุรการพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา ระดับชั้นของตำแหน่ง ระยะเวลาในการทำงานกับธนาคารที่แตกต่างกันมีขวัญในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศรีรัตน์ บุญอริยะ (2538: 100) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีต่อแบบผู้นำผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทั้ง 5 ด้าน คือ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมของทัศนคติของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีแรงจูงใจในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นแต่ละด้านพบว่า กลุ่มอาจารย์มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะที่ปฏิบัติและด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มข้าราชการมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางทุกด้านเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าของงาน ความยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติโดยรวมของทัศนคติของอาจารย์และข้าราชการมีแรงจูงใจแตกต่างกัน

บุษบง นันทพันธุ์ (2541: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก 5 ปัจจัย ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ความมั่นคงปลอดภัย, โอกาสก้าวหน้า, ความยุติธรรมใน

หน่วยงาน แต่พนักงานมีขวัญกำลังใจอยู่ในระดับน้อยเพียงปัจจัยเดียวคือ เงินเดือนและเงินพิเศษอื่นๆ ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ของธนาคาร เมื่อพิจารณาในเรื่องเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัญญาภรณ์ ชูตั้งกร (2543: 26 - 28) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ของความเหนื่อยหน่ายกับความคาดหวังในความสำเร็จของอาจารย์พยาบาลกับพยาบาลประจำการ พบว่า ตัวแปรที่สำคัญจากการค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ คือ ระดับการศึกษานั้นคือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มพยาบาลประจำการ ทั้งนี้พยาบาลประจำการมีระดับการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรและระดับปริญญาตรี โดยส่วนใหญ่เป็นระดับปริญญาตรี แต่ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายในกลุ่มอาจารย์พยาบาล โดยอาจารย์พยาบาลส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท ส่วนน้อยที่เป็นปริญญาตรีและปริญญาเอก

วิลนี น้อยมณี (2544: 38 - 51) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความทอดถอยสาเหตุของความทอดถอยของครู ในโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดกำแพงเพชร ในครูสายปฏิบัติการสอน จำนวน 310 คน พบว่า ระดับความทอดถอยทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และทางด้านการด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอยู่ในระดับต่ำ ส่วนความทอดถอยทางด้านความรู้สึกว่าไม่มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบตาม ตัวแปรอิสระทางด้านเพศ อายุ ประสบการณ์กับความทอดถอยทางด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ทางด้านการด้อยสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นและทางด้านความรู้สึกว่าไม่มีความสำเร็จในการปฏิบัติงานไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

รักษณีเยี มหานพวงศ์ชัย (2544: 99) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เครื่องสุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจในระดับปานกลาง 4 ด้าน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า และด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ตามลำดับ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษาระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายสำนักงานและพนักงานประจำรายเดือน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับพนักงานฝ่ายสำนักงานและพนักงานประจำรายเดือน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา ด้านอาชีพอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับวุฒิการศึกษา

เบญจมา ภรณ์มะวิญญู (2545: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นชาย อายุระหว่าง 30 - 40 ปี สมรสแล้ว ส่วนใหญ่ระดับการศึกษาระดับมัธยมตอนปลาย หรือ ปวช. มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี ระดับรายได้ 8,001 บาทขึ้นไป มีระดับแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีระดับแรงจูงใจ จากมากไปหาน้อย คือ ด้านความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม ด้านต้องการเกียรติยศ ชื่อเสียง ด้านความต้องการประสบความสำเร็จ ด้านความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการ ความมั่นคงปลอดภัย พบว่าเพศชาย มีแรงจูงใจมากกว่าเพศหญิง อายุ ระดับการศึกษาและอัตรา เงินเดือน มีความแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยพนักงานที่แต่งงานแล้วมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพโสด

กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่ มาก ในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทน หรือ รายได้และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงานประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ใน ระดับสูง ได้แก่ ในด้านประสิทธิภาพส่วนบุคคล ด้านผลผลิต ด้านต้นทุนการผลิต และด้านกระบวนการ ทำงาน เมื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด โดยการวิเคราะห์ถดถอยแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยด้านแวดล้อมในการทำงานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด มากที่สุด รองลงมา นั้นเป็นปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านผู้บังคับบัญชาและด้าน ผลตอบแทนหรือรายได้ ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด สามารถอธิบายความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทได้ร้อยละ 50.7 ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการแสดงความสัมพันธ์ ได้ดังนี้ ประสิทธิภาพการทำงาน = $1.095 + 0.308$ (ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน) + 0.223 (ด้านนโยบายและการบริหาร) + 0.163 (ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ) - 0.090 (ด้านผู้บังคับบัญชา) + 0.090 (ด้านผลตอบแทนหรือรายได้)

รัชดา กาญจนสุวรรณ (2547: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า พนักงานบริษัท บิ๊กซีซูเปอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) มีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ส่วน ความคิดเห็นต่อการจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท บิ๊กซี

ชูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และรายได้ต่างกันมีการจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน นอกนั้นไม่แตกต่างกัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจในแต่ละ ปัจจัยกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดที่มีความสัมพันธ์กัน

พนานันท์ โกศินานนท์ (2548: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อพแกรด จำกัด ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.81 อายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 53.91 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 82.81 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 78.91 และมีอัตราเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 57.81 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการส่งงานทันเวลาที่กำหนดมาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานมี ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้านการป้องกันแก้ไข ข้อผิดพลาดในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีอายุและอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน พบว่ามีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ร้อยตรีทศพร อำนาศิลป์เจริญ (2549: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจใน การปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.20 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน .46 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ ในระดับมาก ส่วนด้านผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานและด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน ระดับการศึกษาและตำแหน่งงาน พบว่า ความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ไม่แตกต่างกัน

จากงานวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่าองค์กรทุกองค์กรจะประสบความสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับบุคลากร ที่มีความรู้ ความสามารถ ความถนัดในงานที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพนักงานพึงพอใจในงานที่ ทำ ย่อมส่งผลให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ซึ่งองค์กรทุกองค์กรควรให้ความสำคัญและดูแลพนักงาน เหล่านี้เป็นอย่างดีเพื่อให้บุคลากรเหล่านี้นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จในก้าวต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงศึกษา (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,300 คน (บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) . 2550)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แผนก Tele – collection ที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเปรียบเทียบจากตารางเคจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 607-610) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในครั้งนี้ จำนวน 300 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่สร้างขึ้น แบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดและประสบการณ์ในการทำงาน เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ได้แก่ ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) จำนวน 40 ข้อ ด้านการสร้างความสำเร็จ จำนวน 15 ข้อ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ เป็นลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) กำหนดระดับความจริงเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มาก ค่อนข้างมาก ปานกลาง น้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจุดแข็งของการให้บริการ
ลูกค้า

เกณฑ์การให้คะแนนและการแปลความหมาย

การให้คะแนนแบบสอบถาม จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดคะแนนไว้ ดังนี้

มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 4 ระดับ ตามวิธีวัดของ ลิเคอร์ท (Liker's scales) ซึ่งได้กำหนดระดับคะแนนไว้ ดังนี้

คะแนน	ระดับความจริง
4	หมายถึง มาก
3	หมายถึง ค่อนข้างมาก
2	หมายถึง ปานกลาง
1	หมายถึง น้อย

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 - 4.00	หมายถึง ระดับจุดแข็งในการปฏิบัติงานมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 - 3.50	หมายถึง ระดับจุดแข็งในการปฏิบัติงานค่อนข้างมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 - 2.50	หมายถึง ระดับจุดแข็งในการปฏิบัติงานปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 - 1.50	หมายถึง ระดับจุดแข็งในการปฏิบัติงานน้อย

ตอนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็น มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open ended)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าหนังสือ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวกับจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scales) 4 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคอร์ท (Like's scales)

3. สร้างแบบสอบถามโดยศึกษาข้อมูลจากข้อ 1 และข้อ 2 โดยกำหนดขอบเขตและโครงสร้างของแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ด้าน จำนวน 70 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการใช้สำนวนและภาษา แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ชัดเจนตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

6. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try - out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แบบแอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบราต (Cronach. 1970: 126) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.94 มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการสื่อสาร

(การฟัง) เท่ากับ 0.88

(การพูด) เท่ากับ 0.84

2. ด้านการสร้างความสำเร็จ เท่ากับ 0.83

3. ความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 0.84

7. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความสมบูรณ์อีกครั้ง แล้วนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำไปเสนอเพื่อขออนุญาตผู้จัดการแผนก Tele - collection เพื่อขอความอนุเคราะห์ ในการทำวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

2. ผู้วิจัยชี้แจงและอธิบายขั้นตอนการทำแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ใช้เวลาเก็บแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน ระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2554 ถึง 12 กุมภาพันธ์ 2554

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องทั้ง 30 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มาหาค่าทางสถิติ

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่องจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มาวิเคราะห์แต่ละด้านโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมและ รายด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. เปรียบเทียบการวิเคราะห์จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t - test) และค่าเอฟ (F - test) สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบค่าเอฟ (F - test) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี เชฟเฟ (Scheffe Method) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543: 219)

4. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 3 มาสรุป แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิจัยข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้

5.1 สถิติพื้นฐาน

5.1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

5.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage)

5.1.3 ค่าเฉลี่ย (Means : \bar{X})

5.1.4 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

5.2 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

5.2.1 ทดสอบค่าที (t - test)

5.2.2 ทดสอบค่าเอฟ (F - test)

5.2.3 ทดสอบความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง การศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยแบ่งวิเคราะห์ออกเป็นขั้นตอนต่างๆ 3 ขั้นตอนและเพื่อให้เกิดความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
SD	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Squares)
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเสนอผลการศึกษาวิจัยตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง การศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสบการณ์ในการทำงาน โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 2 วิเคราะห์การใช้จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จและด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานและนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ย จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ตามตัวแปร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ

สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือนและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยทดสอบค่าที (t - test) ทดสอบค่าเอฟ (F - test) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง เมื่อผลการทดสอบพบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีของเชฟเฟ (The Scheffe' s Method)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม เรื่อง จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสิทธิภาพในการทำงาน โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2

ตาราง 1 ข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

องค์ประกอบตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	87	29.00
	หญิง	213	71.00
	รวม	300	100.00
2. อายุ	18 - 27 ปี	142	47.33
	28 - 37 ปี	142	47.33
	38 - 47 ปี	16	5.33
	47 ปีขึ้นไป	-	-
	รวม	300	100.00
3. สถานภาพการสมรส	โสด	222	74.00
	สมรส	62	20.67
	หม้าย / แยกกันอยู่	-	-
	หย่าร้าง	16	5.33
	รวม	300	100.00
4. ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	12.67
	ปริญญาตรี	252	84.00
	สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.33
	รวม	300	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบตัวแปร	ระดับของตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	12	4.00
	10,001 - 15,000 บาท	83	27.67
	15,001 - 20,000 บาท	174	58.00
	20,001 - 25,000 บาท	22	7.33
	25,001 บาทขึ้นไป	9	3.00
	รวม	300	100.00
6. ประสบการณ์ในการทำงาน	0 - 2	48	16.00
	3 - 5 ปี	157	52.33
	5 ปีขึ้นไป	95	31.67
	รวม	300	100.00

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่เป็นแหล่งข้อมูลทั้งหมด 300 คนโดยจำแนกตามตัวแปรที่ศึกษาดังต่อไปนี้

เพศ ได้แก่ เพศชายจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และเพศหญิงจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 71.00

อายุ ได้แก่ อายุ 18 - 27 ปีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 อายุ 28 - 37 ปีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 และอายุ 38 - 47 ปีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33

สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพโสดจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 สถานภาพสมรสจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 และสถานภาพหย่าร้างจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 5.33

ระดับการศึกษาสูงสุด ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 ปริญญาตรีจำนวน 252 คนคิดเป็นร้อยละ 84.00 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาทจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 27.67 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาทจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 25,001 บาทขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน 0 - 2 ปีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 ประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 5 ปีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.33 และประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไปจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67

ตอนที่ 2 วิเคราะห์จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยแจกแจงความถี่ เป็นค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานของการให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการสร้างความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านการสื่อสาร (การฟัง) และ (การพูด) ตามลำดับ

2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีกลุ่มสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง ดังนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)

ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น จนจบโดยไม่ขัดจังหวะ	3.33	0.60	มาก
2. ระหว่างที่มีการสนทนาข้าพเจ้าจดบันทึกสาระ สำคัญในการสนทนาไว้	2.99	0.76	ค่อนข้างมาก
3. ก่อนจบการสนทนา ข้าพเจ้าจะพูดทบทวน รายละเอียดที่สำคัญในการสนทนากับลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจถูกต้องตรงกัน	3.12	0.67	ค่อนข้างมาก
4. ข้าพเจ้าพยายามตั้งใจและอดทนในการรับฟัง แม้จะเป็นเรื่องน่าเบื่อก็ตาม	3.18	0.57	ค่อนข้างมาก
5. ข้าพเจ้าจะไม่แสดงอาการและน้ำเสียงก้าวร้าว ต่อลูกค้าเมื่อมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน	3.06	0.63	ค่อนข้างมาก
6. ข้าพเจ้าตั้งใจฟังในสิ่งที่ลูกค้าพูดเพื่อให้เข้าใจ ความหมายในเรื่องนั้นๆ	3.32	0.53	ค่อนข้างมาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
7. ข้าพเจ้ารับฟังและยอมรับสิ่งที่ลูกค้ามีความ คิดเห็นที่แตกต่างจากข้าพเจ้า	3.21	0.53	ค่อนข้างมาก
8. เมื่อลูกค้าแสดงความก้าวร้าวโวยวายใส่ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจะไม่ได้ตอบแต่จะรับฟังและนิ่งเฉย	2.68	0.76	ค่อนข้างมาก
9. ข้าพเจ้าเปิดที่จะต้องรับฟังปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ของลูกค้า	2.05	0.84	ปานกลาง
10. ข้าพเจ้ามีความสุขที่ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น กับลูกค้า	2.78	0.66	ค่อนข้างมาก
11. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ระหว่างข้าพเจ้ากับลูกค้า ข้าพเจ้าสามารถ ยอมรับผิดจากปัญหาที่เกิดขึ้นได้	2.91	0.62	ค่อนข้างมาก
12. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจเมื่อต้องรับฟังปัญหาของ ลูกค้า	2.18	0.86	ปานกลาง
13. ข้าพเจ้าพอใจที่ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ ลูกค้าที่ข้าพเจ้าเพิ่งรู้จัก	3.00	0.49	ค่อนข้างมาก
14. ทุกครั้งที่ข้าพเจ้ารับฟังผู้อื่นแสดงความคิดเห็น ข้าพเจ้าจะรับฟังและวิเคราะห์ในเรื่องนั้นๆ ก่อน เสมอ	3.10	0.57	ค่อนข้างมาก
15. ข้าพเจ้ามีความอดทนในการรับฟังความคิดเห็นที่ มีสภาวะขัดแย้งและกดดัน	2.97	0.62	ค่อนข้างมาก
16. เมื่อข้าพเจ้าไม่เข้าใจในเรื่องต่างๆ ข้าพเจ้าก็จะ ปล่อยเรื่องนั้นๆ ผ่านไปโดยไม่มีกรทบทวน	2.04	0.70	ปานกลาง
17. ข้าพเจ้าจะรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับ ลูกค้า	3.01	0.57	ค่อนข้างมาก
18. แม้ข้าพเจ้าจะต้องรับฟังปัญหาเรื่องเดิมที่ซ้ำซาก แต่ข้าพเจ้าก็ยินดีและตั้งใจรับฟังเรื่องนั้นๆ	2.73	0.94	ค่อนข้างมาก

ตาราง 2 (ต่อ)

ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
19 การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของลูกค้า ทำให้ ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจเพราะได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น	3.10	0.62	ค่อนข้างมาก
20 ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุข เมื่อข้าพเจ้าได้รับฟัง คำแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้อื่น	2.96	0.64	ค่อนข้างมาก
รวม	2.89	0.29	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 2 พบว่าจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านการสื่อสาร (การฟัง) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์มีจุดแข็งในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ลูกค้า แสดงความคิดเห็นจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ ($\bar{X} = 3.33$ S.D. = 0.60) รองลงมาข้าพเจ้ารับฟังและ ยอมรับสิ่งที่ลูกค้ามีความคิดเห็นที่แตกต่างจากข้าพเจ้า ($\bar{X} = 3.32$ S.D. = 0.53) และเมื่อลูกค้าแสดงความก้าวร้าวโวยวายใส่ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจะไม่ได้ตอบแต่จะรับฟังและนิ่งเฉย ($\bar{X} = 3.21$ S.D. = 0.53)

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน
ด้านการสื่อสาร (การพูด)

ด้านการสื่อสาร (การพูด)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าสามารถหาคำพูดได้ตรงกับความรู้สึก ที่ต้องการ	3.10	0.54	ค่อนข้างมาก
2. เมื่อมีผู้ถามข้าพเจ้า แต่ข้าพเจ้ายังไม่เข้าใจ ข้าพเจ้าก็จะให้เขาอธิบายซ้ำอีกครั้ง	3.26	0.54	ค่อนข้างมาก
3. ขณะที่ข้าพเจ้าพูดหรืออธิบาย ลูกค้ามีแนวโน้ม ที่จะคล้อยตาม	2.82	0.66	ค่อนข้างมาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านการสื่อสาร (การพูด)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. ข้าพเจ้าไม่กล้าพูดแสดงความคิดเห็นโต้แย้งกับลูกค้า เพราะข้าพเจ้ากลัวว่าลูกค้าจะเกิดความไม่พอใจ	1.97	0.84	ปานกลาง
5. ข้าพเจ้าคิดว่าเป็นเรื่องยากลำบากที่จะต้องแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลที่ไม่คุ้นเคย	1.88	0.84	ปานกลาง
6. ในการสนทนา ข้าพเจ้าไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น	3.35	0.68	มาก
7. ข้าพเจ้าระมัดระวังน้ำเสียงขณะสนทนา ซึ่งมีจะผลต่อผู้ฟัง	3.26	0.57	ค่อนข้างมาก
8. ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงการพูดในสิ่งที่ข้าพเจ้าทราบดีว่าจะทำให้ลูกค้าไม่พอใจ	2.92	0.66	ค่อนข้างมาก
9. เมื่อมีผู้อื่นทำให้ข้าพเจ้ากระทบกระเทือนจิตใจ ข้าพเจ้าพยายามพูดปรับความเข้าใจ	3.04	0.60	ค่อนข้างมาก
10. ข้าพเจ้าสามารถอธิบายให้ลูกค้าควบคุมการพูดในขณะที่ยืนการสนทนาที่กำลังตั้งเครียด	2.94	0.55	ค่อนข้างมาก
11. น้ำเสียงของข้าพเจ้าจะเปลี่ยนไป เมื่อลูกค้าทำให้ข้าพเจ้าไม่พอใจ	2.34	0.71	ปานกลาง
12. ข้าพเจ้าพยายามพูดให้ลูกค้า รู้สึกผ่อนคลายเมื่อบรรยากาศเริ่มตั้งเครียด	3.12	0.72	ค่อนข้างมาก
13. ข้าพเจ้าสามารถแจ้งข้อมูลต่างๆ ในระหว่างมีการสนทนากับลูกค้าได้อย่างแม่นยำ	3.12	0.46	ค่อนข้างมาก
14. การสนทนาข้าพเจ้าจะฟังผู้อื่นพูดจนจบก่อนที่จะแสดงปฏิกิริยาต่อคำพูดของเขา	3.01	0.57	ค่อนข้างมาก
15. ในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ข้าพเจ้าจะใช้ภาษาที่กระชับเข้าใจง่าย	3.28	0.58	ค่อนข้างมาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านการสื่อสาร (การพูด)	\bar{X}	S.D.	ระดับ
16. ข้าพเจ้าสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทุกคนได้อย่างไม่มีข้อคิดใดๆ	3.11	0.77	ค่อนข้างมาก
17. เมื่อเกิดปัญหาจากการสื่อสารที่ผิด ข้าพเจ้าไม่สามารถจัดการปัญหานั้นๆ ได้	1.91	0.85	ปานกลาง
18. ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าสิ่งที่ข้าพเจ้าพูดอยู่นั้นจะทำให้ลูกค้าเสียความรู้สึกและเกิดความรู้สึกไม่พอใจ	1.99	0.77	ปานกลาง
19. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจ เมื่อลูกค้าพูดจาโวยวายใส่	2.41	0.89	ปานกลาง
20 ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ต้องพูดอธิบายให้ลูกค้าฟังในเรื่องที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน	2.05	0.27	ปานกลาง
รวม	2.74	0.27	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 3 พบว่าจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านการสื่อสาร (การพูด) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.74$ S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีจุดแข็งในระดับมาก ได้แก่ ในการสนทนาข้าพเจ้าไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.35$ S.D. = 0.68) รองลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างจริง 2 อันดับ ได้แก่ ข้าพเจ้าระมัดระวังน้ำเสียงขณะสนทนา ซึ่งจะมีผลต่อผู้ฟัง ($\bar{X} = 3.26$ S.D. = 0.57) และเมื่อมีผู้ถามข้าพเจ้า แต่ข้าพเจ้ายังไม่เข้าใจ ข้าพเจ้าก็จะให้เขาอธิบายซ้ำอีกครั้ง ($\bar{X} = 3.26$ S.D. = 0.54)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ด้านการ
สร้างความสำเร็จ

ด้านการสร้างความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าพยายามเรียนรู้ทักษะในการทำงาน เพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นในการทำงาน	3.60	0.50	มาก
2. ข้าพเจ้าพยายามแสวงหาวิธีการเรียนรู้ในการทำงานใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา	3.31	0.55	ค่อนข้างมาก
3. ข้าพเจ้ารับฟังคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงาน จากผู้ที่มีความชำนาญในงานที่ข้าพเจ้าทำอยู่	3.35	0.54	ค่อนข้างมาก
4. ข้าพเจ้าไม่สนใจในการหาวิธีใหม่ สำหรับการทำงานของตัวเอง	1.61	0.77	ปานกลาง
5. ข้าพเจ้ามีความอดทนเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน ที่มีสภาพกดดัน	3.14	0.54	ค่อนข้างมาก
6. ข้าพเจ้าวางแผนในการทำงานเพื่อให้สำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมาย	3.26	0.50	ค่อนข้างมาก
7. ข้าพเจ้ามีความพร้อมในการให้บริการข้อมูล ต่างๆ แก่ลูกค้า	3.31	0.67	ค่อนข้างมาก
8. ในการทำงานแต่ละครั้ง ข้าพเจ้าไม่ได้มีการวางแผนการทำงาน	1.73	0.88	ปานกลาง
9. ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานทุกครั้ง ที่ข้าพเจ้าได้ลงมือปฏิบัติงาน	3.31	0.58	ค่อนข้างมาก
10. ข้าพเจ้าทำงานด้วยความอดทน โดยไม่ย่อท้อ ต่ออุปสรรคแม้จะอยู่ในสภาวะที่กดดัน	3.29	0.52	ค่อนข้างมาก
11. เมื่อพบปัญหา ข้าพเจ้าพยายามหาวิธีต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น	3.29	0.48	ค่อนข้างมาก
12. ข้าพเจ้ามีความทะเยอทะยานที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ	3.30	0.72	ค่อนข้างมาก
13. ข้าพเจ้ามีความตั้งใจและพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	3.56	0.50	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ด้านการสร้างความสำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
14. ข้าพเจ้ากระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ	3.52	0.55	มาก
15. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้	3.38	0.58	ค่อนข้างมาก
รวม	3.13	0.29	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 4 พบว่าจุดแข็งในการปฏิบัติของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่ในด้านการสร้างความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีจุดแข็งในระดับมาก ได้แก่ ข้าพเจ้าพยายามเรียนรู้ทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 0.50) รองลงมาได้แก่ ข้าพเจ้ามีความตั้งใจและพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.56$ S.D. = 0.50) และข้าพเจ้ากระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.52$ S.D. = 0.55)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ข้าพเจ้าพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำในปัจจุบัน	3.22	0.68	ค่อนข้างมาก
2. ข้าพเจ้ารักและภูมิใจต่องานที่ทำ	3.21	0.76	ค่อนข้างมาก
3. ข้าพเจ้าชอบทำงานกับคนที่ข้าพเจ้าทำร่วมอยู่ในปัจจุบัน	3.31	0.67	ค่อนข้างมาก
4. ข้าพเจ้าพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย	3.07	0.76	ค่อนข้างมาก
5. ข้าพเจ้ารักในอาชีพการบริการทางโทรศัพท์	2.87	0.68	ค่อนข้างมาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
6. ข้าพเจ้ามีความสุขในการทำงาน	2.89	0.79	ค่อนข้างมาก
7. ข้าพเจ้ารู้สึกหมดกำลังใจหรือขาดพลังในการทำงาน	2.22	0.94	ปานกลาง
8. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ	3.46	0.59	ค่อนข้างมาก
9. ข้าพเจ้าต้องการจะทำงานที่มีความท้าทายมากกว่านี้	3.14	0.83	ค่อนข้างมาก
10. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีคุณค่าขององค์กรที่ข้าพเจ้าทำงานอยู่	3.16	0.79	ค่อนข้างมาก
11. ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจในผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด	3.16	0.68	ค่อนข้างมาก
12. ข้าพเจ้ารู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน	2.51	0.84	ค่อนข้างมาก
13. ข้าพเจ้ามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆกับการทำงานอยู่เสมอ	2.90	0.60	ค่อนข้างมาก
14. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดลาออกจากงานด้านการบริการทางโทรศัพท์	2.39	0.91	ไม่ค่อยมาก
15. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้	3.28	0.78	ค่อนข้างมาก
รวม	2.99	0.35	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 5 พบว่าจุดแข็งในการปฏิบัติของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.99$ S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีจุดแข็งในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = 0.59) รองลงมาได้แก่ ข้าพเจ้าชอบทำงานกับคนที่ข้าพเจ้าทำร่วมอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.31$ S.D. = 0.67) และข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ($\bar{X} = 3.28$ S.D. = 0.78)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยรวม (N = 300)

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านการสื่อสาร			
- การฟัง	2.89	0.29	ค่อนข้างมาก
- การพูด	2.74	0.27	ค่อนข้างมาก
2. ด้านการสร้างความสำเร็จ	3.13	0.29	ค่อนข้างมาก
3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	2.99	0.35	ค่อนข้างมาก
รวม	2.94	0.21	ค่อนข้างมาก

จากตาราง 6 พบว่าจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการสร้างความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนด้านการสื่อสาร (การฟัง) และ (การพูด) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียงดังนี้

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจำแนกตามเพศ ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	เพศชาย (n = 87)		เพศหญิง (n = 213)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านการสื่อสาร						
- การฟัง	2.82	0.30	2.91	0.28	-2.460	.014
- การพูด	2.62	0.29	2.80	0.24	-5.081	.000
2. ด้านการสร้างความสำเร็จ	3.11	0.24	3.14	0.31	-0.894	.372
3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	3.16	0.32	2.91	0.33	-6.014	.000
รวม	2.93	0.19	2.94	0.21	-0.437	.663

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลความหมาย จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจำแนกตามอายุ ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	18 - 27 ปี (n = 142)		28 - 37 ปี (n = 142)		38 - 47 ปี (n = 16)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการสื่อสาร						
- การฟัง	2.89	0.24	2.87	0.32	2.99	0.37
- การพูด	2.80	0.26	2.68	0.25	2.81	0.37
2. ด้านการสร้างความสำเร็จ	3.12	0.30	3.14	0.28	3.15	0.26
3. ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	2.92	0.33	3.04	0.35	3.10	0.34
รวม	2.93	0.20	2.93	0.21	3.01	0.24

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกช่วงอายุ เรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ อายุ 38 - 47 ปี ($\bar{X} = 3.01$ S.D. = 0.24) รองลงมาอายุ 18 - 27 ปี ($\bar{X} = 2.93$ S.D. = 0.21) และอายุ 18 - 27 ปี ($\bar{X} = 2.93$ S.D. = 0.20) เป็นอันดับสุดท้าย

ตาราง 9 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จำแนกตามอายุ ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F	p.
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	ระหว่างกลุ่ม	0.183	2	0.092	1.112	.330
	ภายในกลุ่ม	24.455	297	0.082		
	รวม	24.638	299			
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	ระหว่างกลุ่ม	1.003	2	0.502	7.247	.001
	ภายในกลุ่ม	20.561	297	0.069		
	รวม	21.564	299			
ด้านการสร้างความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	0.024	2	0.012	0.142	.867
	ภายในกลุ่ม	25.072	297	0.084		
	รวม	25.096	299			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.352	2	0.676	5.834	.003
	ภายในกลุ่ม	34.422	297	0.116		
	รวม	35.774	299			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.094	2	0.047	1.074	.343
	ภายในกลุ่ม	12.937	297	0.044		
	รวม	13.030	299			

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามอายุ ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	อายุ	—	18 - 27 ปี	28 - 37 ปี	38 - 47 ปี
		X	(n = 142)	(n = 142)	(n = 16)
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	18 - 27 ปี	2.80	-	0.11*	-0.02
	28 - 37 ปี	2.68		-	-0.13
	38 - 47 ปี	2.81			-
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	18 - 27 ปี	2.92	-	-0.13*	-0.18
	28 - 37 ปี	3.04		-	-0.05
	38 - 47 ปี	3.10			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่า ในภาพรวมพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงาน ในด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จและด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามอายุ เป็นรายคู่โดยวิธีเซฟเฟพบว่า

ด้านการสื่อสาร (การพูด) พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุ 28 - 37 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะบุคคลที่มีช่วงอายุน้อย มีการสื่อสารหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าและการใช้ไหวพริบบริภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี ก่อให้เกิดความท้าทายในงานได้มากกว่าช่วงอายุที่มากกว่า

ด้านด้านความพึงพอใจในการทำงานพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุ 28 - 37 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะบุคคลที่มีช่วงอายุน้อย มีความกระตือรือร้น สนใจในงานที่ทำอยู่พร้อมทั้งมี

ความพร้อมในปฏิบัติงานที่จะให้บริการลูกค้า มีความสุข สนุกสนานในงาน มากกว่าบุคคลที่มีช่วงอายุมาก ซึ่งอยู่กับงานแบบเดิมๆมาเป็นระยะเวลาที่นานกว่า ซึ่งก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย และความท้อแท้ได้

ตาราง 11 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามสภาพภาพสมรส ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	โสด (n = 222)		สมรส (n = 62)		หย่าร้าง (n = 16)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการสื่อสาร						
- การฟัง	2.91	0.29	2.84	0.29	2.74	0.18
- การพูด	2.75	0.26	2.74	0.25	2.71	0.39
2. ด้านการสร้างความสำเร็จ	3.14	0.30	3.09	0.28	3.15	0.16
3. ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	2.98	0.35	2.95	0.34	3.24	0.24
รวม	2.94	0.21	2.90	0.19	2.96	0.19

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสภาพภาพการสมรสแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกสภาพภาพการสมรส เรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ สภาพภาพหย่าร้าง ($\bar{X} = 2.96$ S.D. = 0.19) รองลงมาสถานภาพโสด ($\bar{X} = 2.94$ S.D. = 0.21) และสถานภาพสมรส ($\bar{X} = 2.90$ S.D. = 0.19) เป็นอันดับสุดท้าย

สภาพภาพสมรสหย่าร้าง ภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากตามลำดับ เพราะบุคคลที่มีสถานภาพการหย่าร้าง ก่อให้เกิดประสบการณ์และความต้องการความมั่นคงต่อตนเองและครอบครัว เมื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์แล้วนั้น การดูแลลูกค้าต้องสำคัญมาเป็นอันดับ 1 ปัญหาต่างๆ ภายในครอบครัวหรือภาระที่ต้องรับผิดชอบดูแลต้องตัดทิ้งไปก่อน ต้องแยกแยะให้ออกทำให้สภาพภาพหย่าร้าง สามารถจัดการกับปัญหาได้ดี ตามลำดับของสถานภาพ

ตาราง 12 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จำแนกตามสภาพภาพสมรส ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F	p.
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	ระหว่างกลุ่ม	0.601	2	0.301	3.716	.025
	ภายในกลุ่ม	24.037	297	0.081		
	รวม	24.638	299			
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	ระหว่างกลุ่ม	0.032	2	0.016	0.219	.803
	ภายในกลุ่ม	21.532	297	0.072		
	รวม	21.564	299			
ด้านการสร้างความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	0.143	2	0.071	0.850	.428
	ภายในกลุ่ม	24.953	297	0.084		
	รวม	25.096	299			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.159	2	0.580	4.973	.008
	ภายในกลุ่ม	34.615	297	0.117		
	รวม	35.774	299			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.100	2	0.050	1.149	.318
	ภายในกลุ่ม	12.930	297	0.044		
	รวม	13.030	299			

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีกลุ่มสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามสถานภาพสมรส ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	สถานภาพ		โสด (n = 222)	สมรส (n = 62)	หย่าร้าง (n = 16)
	สมรส	\bar{X}			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	โสด	2.98	-	0.03	-0.26**
	สมรส	2.95		-	-0.30**
	หย่าร้าง	3.24			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่าใน ภาพรวมพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามสถานภาพการสมรสเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟบพบว่า

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพการสมรสโสด มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพการสมรสหย่าร้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพสมรส มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพสมรสหย่าร้างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น สถานภาพสมรสการหย่าร้างมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าสถานภาพการสมรสโสดและสถานภาพสมรส ตามลำดับ

ตาราง 14 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	ต่ำกว่า ปริญญาตรี (n = 38)		ปริญญาตรี (n = 252)		สูงกว่า ปริญญาตรี (n = 10)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการสื่อสาร						
- การฟัง	3.02	0.35	2.85	0.26	3.14	0.36
- การพูด	2.77	0.37	2.73	0.24	2.96	0.38
2. ด้านการสร้างความสำเร็จ	3.12	0.27	3.12	0.28	3.48	0.42
3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	3.10	0.41	2.97	0.34	3.00	0.29
รวม	3.00	0.23	2.92	0.19	3.15	0.35

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกระดับการศึกษาสูงสุด เรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.15$ S.D. = 0.35) รองลงมา ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ($\bar{X} = 3.00$ S.D. = 0.23) และระดับการศึกษาปริญญาตรี ($\bar{X} = 2.92$ S.D. = 0.19) เป็นอันดับสุดท้าย

ตาราง 15 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F	p.
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	ระหว่างกลุ่ม	1.595	2	0.797	10.276	.000
	ภายในกลุ่ม	23.044	297	0.078		
	รวม	24.638	299			
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	ระหว่างกลุ่ม	0.539	2	0.269	3.805	.023
	ภายในกลุ่ม	21.025	297	0.071		
	รวม	21.564	299			
ด้านการสร้างความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	1.261	2	0.630	7.855	.000
	ภายในกลุ่ม	23.835	297	0.080		
	รวม	25.096	299			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.573	2	0.286	2.416	.091
	ภายในกลุ่ม	35.201	297	0.119		
	รวม	35.774	299			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.688	2	0.344	8.282	.000
	ภายในกลุ่ม	12.342	297	0.042		
	รวม	13.030	299			

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	ระดับการศึกษาสูงสุด	— X	ต่ำกว่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า
			ปริญญาตรี (n = 38)	ปริญญาตรี (n = 252)	ปริญญาตรี (n = 10)
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.02	-	0.17**	-0.12
	ปริญญาตรี	2.85		-	-0.29**
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.14			-
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	2.77	-	0.04	-0.19
	ปริญญาตรี	2.73		-	-0.23**
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.96			-
ด้านการสร้างความสำเร็จ	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.12	-	0.00	-0.36**
	ปริญญาตรี	3.12		-	-0.36**
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.48			-
รวม	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.00	-	0.09	-0.14
	ปริญญาตรี	2.92		-	-0.23**
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.15			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 พบว่า จากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่าใน ภาพรวมพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อเปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุดเป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟพบว่า

ด้านการสื่อสาร (การฟัง) พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการสื่อสาร (การพูด) พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านการสร้างความสำเร็จพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 12)		10,001 - 15,000 บาท (n = 83)		15,001 - 20,000 บาท (n = 174)		20,001 - 25,000 บาท (n = 22)		25,001 บาท ขึ้นไป (n = 9)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการสื่อสาร										
- การฟัง	2.91	0.34	2.84	0.27	2.89	0.28	3.05	0.32	2.82	0.27
- การพูด	2.59	0.45	2.69	0.26	2.75	0.22	2.99	0.38	2.70	0.27
2. ด้านการสร้าง ความสำเร็จ	3.18	0.23	3.13	0.26	3.10	0.28	3.37	0.33	3.07	0.43
3. ด้านความพึง พอใจในการ ทำงาน	3.27	0.20	3.06	0.33	2.91	0.35	3.28	0.10	2.79	0.31
รวม	2.99	0.25	2.93	0.17	2.91	0.20	3.17	0.23	2.85	0.31

จากตาราง 17 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกกลุ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือน เรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท ($\bar{X} = 3.17$ S.D. = 0.23) รองลงมารายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{X} = 2.99$ S.D. = 0.25) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 - 15,000 บาท ($\bar{X} = 2.93$ S.D. = 0.20) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท ($\bar{X} = 2.91$ S.D. = 0.20) และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป ($\bar{X} = 2.85$ S.D. = 0.31) เป็นอันดับสุดท้าย

ตาราง 18 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F	p.
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	ระหว่างกลุ่ม	0.802	4	0.200	2.481	.044
	ภายในกลุ่ม	23.837	295	0.081		
	รวม	24.638	299			
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	ระหว่างกลุ่ม	1.940	4	0.485	7.292	.000
	ภายในกลุ่ม	19.624	295	0.067		
	รวม	21.564	299			
ด้านการสร้างความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	1.511	4	0.378	4.725	.001
	ภายในกลุ่ม	23.585	295	0.080		
	รวม	25.096	299			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.765	4	1.191	11.334	.000
	ภายในกลุ่ม	31.009	295	0.105		
	รวม	35.774	299			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.450	4	0.362	9.232	.000
	ภายในกลุ่ม	11.581	295	0.039		
	รวม	13.030	299			

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 12)	10,001 - 15,000 บาท (n = 83)	15,001 - 20,000 บาท (n = 174)	20,001 - 25,000 บาท (n = 22)	25,001 บาทขึ้นไป (n = 9)
ด้านการสื่อสาร (การพูด)					
ต่ำกว่า 10,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.59	-	-0.10	-0.16	-0.040**	-0.11
10,001 - 15,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.69		-	-0.06	-0.31**	-0.01
15,001 - 20,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.75			-	-0.24**	0.05
20,001 - 25,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.99				-	0.24**
25,001 บาทขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 2.70					-

ตาราง 19 (ต่อ)

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของ พนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 12)	10,001 - 15,000 บาท (n = 83)	15,001 - 20,000 บาท (n = 174)	20,001 - 25,000 บาท (n = 22)	25,001 บาท ขึ้นไป (n = 9)
การสร้างความสำเร็จ					
ต่ำกว่า 10,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.18	-	0.05	0.08	-0.19	0.12
10,001 -15,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.13		-	0.03	-0.24**	0.06
15,001 - 20,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.10			-	-0.27**	0.03
20,001 - 25,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.37				-	0.27**
25,001 บาทขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 3.07					-

ตาราง 19 (ต่อ)

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของ พนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	ต่ำกว่า 10,000 บาท (n = 12)	10,001 -15,000 บาท (n = 83)	15,001 - 20,000 บาท (n = 174)	20,001 -25,000 บาท (n = 22)	25,001 บาท ขึ้นไป (n = 9)
ความพึงพอใจในการทำงาน					
ต่ำกว่า 10,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.27	-	0.21	0.37**	-0.01	0.48**
10,001 -15,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.06		-	0.15**	-0.22	0.27
15,001 - 20,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.91			-	-0.37**	0.11
20,001 - 25,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.28				-	0.37**
25,001 บาทขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 2.79					-
รวม					
ต่ำกว่า 10,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.99	-	0.06	0.08	-0.18	0.14
10,001 - 15,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.93		-	0.02	-0.24**	0.08
15,001 - 20,000 บาท ค่าเฉลี่ย 2.91			-	-0.26**	0.07
20,001 - 25,000 บาท ค่าเฉลี่ย 3.17				-	0.33**
25,001 บาทขึ้นไป ค่าเฉลี่ย 2.85					-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 15,001 - 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงาน ของพนักงานให้บริการ ทางโทรศัพท์	0 - 2 ปี (n = 48)		3 - 5 ปี (n = 157)		5 ปีขึ้นไป (n = 95)	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านการสื่อสาร						
- การฟัง	2.95	0.23	2.85	0.27	2.91	0.34
- การพูด	2.82	0.28	2.75	0.23	2.69	0.31
2. ด้านการสร้างความสำเร็จ	3.07	0.25	3.12	0.30	3.18	0.28
3. ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน	2.93	0.35	2.94	0.34	3.09	0.34
รวม	2.94	0.23	2.92	0.19	2.97	0.22

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกช่วงประสบการณ์ในการทำงานเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้ ประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 2.97$ S.D. = 0.22) รองลงมา ประสบการณ์ในการทำงาน 0 - 2 ปี ($\bar{X} = 2.94$ S.D. = 0.23) และประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 5 ปี ($\bar{X} = 2.92$ S.D. = 0.19) เป็นอันดับสุดท้าย

ตาราง 21 วิเคราะห์เปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จำแนกตามจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	แหล่งความแปรปรวน	SS.	df.	MS.	F	p.
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)	ระหว่างกลุ่ม	0.393	2	0.197	2.408	.092
	ภายในกลุ่ม	24.245	297	0.082		
	รวม	24.638	299			
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	ระหว่างกลุ่ม	0.580	2	0.290	4.103	.017
	ภายในกลุ่ม	20.984	297	0.071		
	รวม	21.564	299			
ด้านการสร้างความสำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	0.433	2	0.271	2.608	.075
	ภายในกลุ่ม	24.663	297	0.083		
	รวม	25.096	299			
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.421	2	0.711	6.143	.002
	ภายในกลุ่ม	34.353	297	0.116		
	รวม	35.774	299			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.139	2	0.070	1.604	.203
	ภายในกลุ่ม	12.891	297	0.043		
	รวม	13.030	299			

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการสื่อสาร (การพูด) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำแนกประสบการณ์ในการทำงาน ดังนี้

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์	ประสบการณ์ในการทำงาน	— X	0 - 2 ปี	3 - 5 ปี	5 ปีขึ้นไป
			(n = 48)	(n = 157)	(n = 95)
ด้านการสื่อสาร (การพูด)	0 - 2 ปี	2.82	-	0.07	0.13**
	3 - 5 ปี	2.75		-	0.07
	5 ปีขึ้นไป	2.69			-
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	0 - 2 ปี	2.93	-	-0.02	-0.16**
	3 - 5 ปี	2.94		-	-0.14**
	5 ปีขึ้นไป	3.09			-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 พบว่าจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) พบว่าใน ภาพรวมพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

เมื่อเปรียบเทียบจุดแข็งในการปฏิบัติงานในด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน เป็นรายคู่โดยวิธีเชฟเฟพบว่า

ด้านการสื่อสาร (การพูด) พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0 - 2 ปี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 0 - 2 ปี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 5 ปี มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เป็นการศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มีข้อสรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยจำแนกตามตัวแปร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เพื่อสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงบุคลากรและพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์และเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์เพื่อปรับเปลี่ยนมุมมองด้านการให้บริการและส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานที่สูงขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,300 คน (บริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) : 2550)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) แผนก Tele – collectionที่มีหน้าที่ให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยเปรียบเทียบจากตารางเคจซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970: 607-610) โดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลในครั้งนี้จำนวน 300 คน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีเพศต่างกัน มีจุดแข็งในการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) การสร้างความสำเร็จ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีอายุต่างกัน มีจุดแข็งในการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) การสร้างความสำเร็จ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีจุดแข็งในการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) การสร้างความสำเร็จ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
4. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน มีจุดแข็งในการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) การสร้างความสำเร็จ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
5. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีจุดแข็งในการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) การสร้างความสำเร็จ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
6. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีจุดแข็งในการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) การสร้างความสำเร็จ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มีทั้งหมด 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด และประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ได้แก่ ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) จำนวน 20 ข้อ ด้านการสร้างความสำเร็จ จำนวน 15 ข้อ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจุดแข็งของการให้บริการลูกค้า

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการดังนี้

1. ขอบหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ นำไปเสนอเพื่อขออนุญาตผู้จัดการแผนก Tele - collection เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการทำวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

2. ผู้วิจัยชี้แจงและอธิบายขั้นตอนการทำแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองใช้เวลาเก็บแบบสอบถามประมาณ 1 เดือน ระหว่างวันที่ 15 มกราคม 2554 ถึง 12 กุมภาพันธ์ 2554

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องทั้ง 300 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 แล้วนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มาหาค่าทางสถิติ

1. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 1 มาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เรื่องจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มาวิเคราะห์แต่ละด้านโดยการหาค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยรวมและรายด้าน แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. เปรียบเทียบการวิเคราะห์จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติการทดสอบค่าที (t - test) และค่าเอฟ (F - test) สำหรับตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ถ้าพบค่าเอฟ (F - test) มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Method)

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ จำนวน 300 คน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านส่วนตัวของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

เพศ ได้แก่ เพศชายจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และเพศหญิงจำนวน 213 คน คิดเป็น ร้อยละ 71.00

อายุ ได้แก่ อายุ 18 - 27 ปีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 อายุ 28 - 37 ปีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 47.33 และอายุ 38 - 47 ปีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 5.33

สถานภาพสมรส ได้แก่ สถานภาพโสดจำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 สถานภาพสมรสจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 20.67 และสถานภาพหย่าร้างจำนวน 16 คนคิดเป็นร้อยละ 5.33

ระดับการศึกษาสูงสุด ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 ปริญญาตรีจำนวน 252 คนคิดเป็นร้อยละ 84.00 และสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.33

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้แก่ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาทจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 27.67 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาทจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาทจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 และรายได้เฉลี่ยต่อ เดือน 25,001 บาทขึ้นไปจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00

ประสบการณ์ในการทำงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน 0 - 2 ปีจำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 16.00 ประสบการณ์ในการทำงาน 3 - 5 ปีจำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 52.33 และประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปีขึ้นไปจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67

2. จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการสร้างความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนด้านการสื่อสาร (การฟัง) และ (การพูด) ตามลำดับ

1. ด้านการสร้างความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีจุดแข็งในระดับจริงที่สุด ได้แก่ ข้าพเจ้ายามยามเรียนรู้ทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 0.50) รองลงมาได้แก่ ข้าพเจ้ามีความตั้งใจและพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.56$ S.D. = 0.50) และข้าพเจ้ากระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ ($\bar{X} = 3.52$ S.D. = 0.55)

2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.99$ S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นราย ข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีจุดแข็งในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = 0.59) รองลงมาได้แก่ ข้าพเจ้าชอบทำงานกับคนที่ข้าพเจ้าทำร่วมอยู่ในปัจจุบัน ($\bar{X} = 3.31$ S.D. = 0.67) และข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ($\bar{X} = 3.28$ S.D. = 0.78)

3. ด้านการสื่อสาร (การฟัง) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.29) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีจุดแข็งในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ ข้าพเจ้า เปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ ($\bar{X} = 3.33$ S.D. = 0.60) รองลงมาข้าพเจ้ารับฟังและ ยอมรับสิ่งที่ลูกค้ามีความคิดเห็นที่แตกต่างจากข้าพเจ้า ($\bar{X} = 3.32$ S.D.

= 0.53) และเมื่อลูกค้าแสดงความก้าวร้าวโวยวายใส่ข้าพเจ้า ข้าพเจ้าจะไม่ได้ตอบแต่จะรับฟังและนิ่งเฉย ($\bar{X} = 3.21$ S.D. = 0.53)

ด้านการสื่อสาร (การพูด) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.74$ S.D. = 0.27) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับพบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์มีจุดแข็งในระดับมาก ได้แก่ ในการสนทนาข้าพเจ้าไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.35$ S.D. = 0.68) ร้องลงมาอยู่ในระดับค่อนข้างมาก 2 อันดับ ได้แก่ ข้าพเจ้าระมัดระวังน้ำเสียงขณะสนทนา ซึ่งจะมีผลต่อผู้ฟัง ($\bar{X} = 3.26$ S.D. = 0.57) และเมื่อ มีผู้ถามข้าพเจ้า แต่ข้าพเจ้ายังไม่เข้าใจ ข้าพเจ้าก็จะให้เขาอธิบายซ้ำอีกครั้ง ($\bar{X} = 3.26$ S.D. = 0.54)

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะเพศชาย หรือเพศหญิงก็ตามที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์นั้น ต่างต้องทำหน้าที่ในการสื่อสารหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพศจึงไม่ใช่ตัวกำหนดการใช้ความสามารถ ในการสื่อสาร และการใช้ไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับ พนานันท์ โกศินานนท์ (2548 : 1)

2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะ พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีอายุน้อย หรือมาก เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์นั้น ต่างต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เพราะต้องคอยให้คำชี้แนะ และแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งความชำนาญในหน้าที่การสื่อสารเหล่านี้ได้มาจากการเข้าอบรมก่อนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในงานที่ได้รับมอบหมาย อายุจึงไม่สามารถเป็นตัวบ่งบอกศักยภาพการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้ เพราะพนักงาน ทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและก้าวไปสู่ความสำเร็จ พร้อมการยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ร้อยตรีทศพร อานาจศิลป์ เจริญ (2549 : 1) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอายุแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะ สถานภาพสมรส หรือโสดไม่ใช่ตัวบ่งบอกถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน แต่แตกต่างกันที่วุฒิภาวะทางสังคมเท่านั้น ซึ่งคนโสด หรือสมรสแล้วต่างก็ทำงาน

เก่งด้วยกันทั้งคู่ และเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์แล้วนั้น การดูแลลูกค้าต้องสำคัญมาเป็นอันดับ 1 ปัญหาต่างๆ ภายในครอบครัวหรือภาระที่ต้องรับผิดชอบดูแลต้องตัดทิ้งไปก่อน หรือต้องแยกแยะให้ออกเพราะมิเช่นนั้นอาจส่งผลกระทบต่องานที่ได้รับมอบหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ร้อยตรีทศพร อำนางศิลป์เจริญ (2549 : 1) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีกลุ่มสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีจุดแข็งใน การปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะ ระดับการศึกษาแสดงถึงศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ทักษะและการตัดสินใจที่เร็วกว่า เพราะอาจมีข้อมูล หรือประสบการณ์ในการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าและเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์แล้วนั้น ยังสามารถใช้จุดแข็งในการสื่อสารเป็นคำพูดให้ลูกค้าคล้อยตามได้ ง่ายกว่า หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มากกว่า จึงทำให้สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้อง กับเบญจมา ภรณ์มะวิญธร (2545 : 52) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถบ่งบอกถึงความสามารถส่วนบุคคลได้ เพราะตำแหน่งงานให้บริการทางโทรศัพท์นั้นจะเป็นการแสดงศักยภาพในการทำงานออกมาที่เด่นชัด เนื่องมาจากรายได้ที่ได้มานั้นจะมาเป็นรูปแบบของคอมมิชชั่น ซึ่งถ้าเรามีจุดแข็ง หรือจุดไม่ตายในการสื่อสารกับลูกค้าและทำให้ลูกค้าชำระค่าบริการโทรศัพท์เข้ามาเร็วก็จะส่งผลต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตามลำดับขั้นของคอมมิชชั่นที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ รัชดา กาญจนสุวรรณ (2547 : 1) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด) ด้านการสร้างความสำเร็จและด้านความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เพราะประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์นั้น ในบางครั้งอาจใช้ประสบการณ์ในการทำงาน หรือความชำนาญเข้ามาช่วยเหลือได้จริง แต่การสื่อสารในรูปแบบการให้บริการทางโทรศัพท์ นั้นมักจะต้องใช้การตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงที หรือใช้ความฉลาดหลักแหลมในการใช้คำพูดสื่อสารออกไปให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ณ เวลานั้นๆ ซึ่ง

อาจขึ้นอยู่กับบุคลิก หรือความสามารถเฉพาะตัวของพนักงานท่านนั้นๆ ได้ เพราะพนักงานบางท่านทำงานเพียง 1 ปีแต่มีความสามารถในการใช้คำพูดให้ลูกค้าเข้ามาชำระหนี้ได้เร็วกว่าพนักงานที่ทำงานมา 4 - 5 ปี ซึ่งตรงจุดนี้เองแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพการทำงานในบางตำแหน่งอาชีพ ซึ่งสอดคล้องกับ พนายนันท์ โกศินานนท์ (2548 : 1) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการสื่อสาร (การพูด) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันมีจุดแข็งในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ มีจุดแข็งในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านการสร้างความสำเร็จ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนด้านการสื่อสาร (การฟัง) และ (การพูด) ตามลำดับ ผู้วิจัยขออภิปรายผลดังนี้

1. ด้านการสร้างความสำเร็จ

จุดแข็งในการปฏิบัติของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านการสร้างความสำเร็จโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 3.13$ S.D. = 0.29) และข้อที่พนักงานให้ความสำคัญที่สุดคือข้าพเจ้าพยายามเรียนรู้ทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้นในการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$ S.D. = 0.50) ผลการศึกษาที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าและความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยต้องเริ่มต้นตั้งแต่ความชอบในงานที่ทำ มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงาน และตั้งใจทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อได้รับงานมาต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลทันที หรือไม่เข้าใจก็ต้องค้นหาค้นหาจากผู้มีประสบการณ์ หรือจากตำราเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มพูนทักษะให้กับตนเองอยู่ตลอดเวลา เพราะปัจจุบันมีคู่แข่งในทางธุรกิจอยู่เป็นจำนวนมาก พนักงานทุกคนจึงต้องพร้อมที่จะแข่งขัน หรือต่อสู้กับหน้าที่การงานไปพร้อมๆ กับการดำเนินธุรกิจควบคู่กันไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนายนันท์ โกศินานนท์ (2548: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อีพีแอม จำกัด ผลการวิจัยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการส่งงานทันเวลาที่กำหนด มาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ความสามารถ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้านการป้องกันแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน ตามลำดับ และยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ เพดเลอร์ เบอร์กอยน์และ บอยเดล (Pedler, Burgoyne; & Boydell. 1997 : 24) ที่กล่าวว่า องค์การที่ประสบความสำเร็จทางธุรกิจเป็นผลเนื่องจากสมาชิกขององค์การ ได้แก่ การวางเป้าหมายที่สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ การแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์การปรับปรุง

และเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้ทันสมัย การใช้เทคโนโลยีขององค์กรให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน สามารถให้ผู้อื่นตรวจสอบหรือแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานของตนได้ การทำงานเป็นทีมและ การแก้ไข ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มงาน และยังสอดคล้องกับคำกล่าวของ บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2545 :35) ได้ ที่กล่าวว่า การทำงานให้ประสบผลสำเร็จนั้น ประกอบไปด้วย

1. การลงมือทำงานทันที
2. จัดลำดับการทำงานให้เหมาะสม โดยจัดลำดับงานให้ถูกต้อง
3. ควบคุมการทำงานให้เสร็จตามที่กำหนด
4. ทิ้งงานไว้สักพักหนึ่งแล้วจึงค่อยกลับมาทำต่อในกรณีที่ท่านทำไปแล้วรู้สึกเบื่องาน
5. พยายามสร้างสมาธิในการทำงาน
6. รู้จักแบ่งเวลาให้เหมาะสมกับงาน
7. ต้องมีการสรุปหลังจากการทำงานเสร็จสิ้น

2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

จุดแข็งในการปฏิบัติของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างจริง ($\bar{X} = 2.99$ S.D. = 0.35) และข้อที่พนักงานให้ความสำคัญที่สุดคือ ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ($\bar{X} = 3.46$ S.D. = 0.59) ผลการศึกษา ที่เป็นเช่นนี้เพราะความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกด้านบวก ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ความรู้สึกชอบและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งมีความสุขที่ได้ทำงานและไม่อยากลาออกไปจากหน้าที่การงานนี้ ดังนั้นความพึงพอใจจึงเป็นความรู้สึกที่มีต่องานที่ทำ อยู่นั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เทพวัลย์ สุชาติ (2540: 45 - 46) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ปราศจากความท้อแท้ นั้น ควรจะ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับจากผู้บัญชาการ เพื่อนร่วมงาน ลักษณะที่ทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2547: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับที่มากในด้านเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความยุติธรรมในการทำงาน ด้านผลตอบแทนหรือรายได้ และด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง นันทพันธ์ (2541: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ชั่วญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีชั่วญและกำลังใจอยู่ในระดับมาก 5 ปัจจัย ได้แก่ สภาพการ

ปฏิบัติงาน, ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน, ความมั่นคงปลอดภัย, โอกาสก้าวหน้า, ความยุติธรรมในหน่วยงาน

3. ด้านการสื่อสาร (การฟัง)

จุดแข็งในการปฏิบัติของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านการสื่อสาร (การฟัง) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.89$ S.D. = 0.29) และข้อที่พนักงานให้ความสำคัญที่สุดคือ ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็นจนจบโดยไม่ขัดจังหวะ ($\bar{X} = 3.33$ S.D. = 0.60) ผลการศึกษาที่เป็นเช่นนี้เพราะการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญในงานบริการ การฟังจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาให้กับผู้สื่อสารฝั่งตรงข้ามได้ ซึ่งการฟังข้อมูลนั้นต้องฟังอย่างตั้งใจและไม่พูดสอดแทรกหรือตอบโต้โดยใช้อารมณ์ หรือเอาความคิดของตนเองเป็นหลัก ควรเก็บรายละเอียดของเนื้อหาแล้วจึงนำมาวิเคราะห์เพื่อการแก้ไขปัญหาที่ตรงจุด ซึ่งสอดคล้องกับ นิรันดร์ อุตมฉันทน์ (2541) ที่ได้ให้เทคนิคการฟังเพื่อการบริการ ไว้ดังนี้ การฟัง มิใช่มีเพียงฟังอย่างเดียว การฟังมีหลายประเภท แต่ละประเภทเหมาะกับสภาพการณ์ต่างๆ กัน ขึ้นอยู่กับว่ากำลังฟังอะไร คือ

1. ฟังเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง
2. ฟังเพื่อให้เข้าใจปัญหาหรือข้อเสนอ
3. ฟังเพื่อเข้าถึงความรู้สึก
4. ฟังเพื่อหาข้อผิดพลาด
5. ฟังเพื่อกรอง ตัดเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องออก
6. ฟังเพื่อกระตุ้นความคิดให้เกิดความคิดใหม่
7. ฟังเพื่อแสดงความสุภาพ

พร้อมกันนี้ยังมีแนวคิดในการฝึกทักษะการฟังด้วยวิธีง่ายๆ ไว้ดังนี้

1. ฟังด้วยท่าทีที่แสดงความสนใจ
2. พยักหน้าหรือตอบรับเป็นระยะๆ
3. พูดแทรกขณะที่อีกฝ่ายยังไม่จบ
4. แสดงความคิดเห็นเสริม หรือโต้ตอบตามสมควร
5. ทบทวนสาระหรือข้อความสำคัญ เพื่อให้ผู้ส่งสารแน่ใจว่ารับสารได้ถูกต้องตรงตามที่เขา

ต้องการ

6. ถ้าผู้ส่งสารมีอารมณ์ในการส่งสาร ควรรับฟังด้วยอารมณ์สงบก่อนใช้ถ้อยคำและท่าทีที่โต้ตอบเพื่อช่วยลดความขัดแย้ง

7. ถ้าไม่ต้องการโต้ตอบกับผู้ส่งสาร เพราะอาจนำไปสู่ความขัดแย้ง ควรเปลี่ยนหัวข้อสนทนาอย่างแนบเนียน

ด้านการสื่อสาร (การพูด)

จุดแข็งในการปฏิบัติของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ในด้านการสื่อสาร (การพูด) โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{X} = 2.74$ S.D. = 0.27) และข้อที่พนักงานให้ความสำคัญที่สุดคือ ในการสนทนาข้าพเจ้าไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น ($\bar{X} = 3.35$ S.D. = 0.68) ผลการศึกษาที่เป็นเช่นนี้เพราะการพูดเป็นการสื่อสารที่สำคัญที่สุด คำพูดแต่ละคำ ควรเป็นคำพูดที่ได้รับการกลั่นกรองอย่างดีแล้ว เพื่อนำเสนอออกไปให้ฟังตรงข้ามเกิดได้รับฟังและเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพราะการสื่อสารที่ได้เปล่งออกมาแล้ว ไม่สามารถที่จะแก้ไขได้ และสิ่งสำคัญอีกอย่างหนึ่งระหว่างการสนทนา นั่นก็คือ น้ำเสียงระหว่างการสื่อสาร จะตัวบ่งบอกถึงอารมณ์ขณะที่กำลังพูดหรือสื่อสารออกไป พนักงานทุกคนจึงควรระมัดระวังน้ำเสียงและเก็บอารมณ์ หรือไม่ควรโต้ตอบกับฟังตรงข้าม เพราะถ้าต่างฝ่ายต่างมีอารมณ์ก็จะทำให้การสื่อสารไม่ประสบผลสำเร็จ หรือทำให้การสื่อสารส่งผลเสียต่อตนเองหรือองค์กรได้ การสื่อสารโดยการพูดจึงเป็นสิ่งสำคัญมากในการปฏิบัติหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสอดคล้องกับ สมชาติ กิจยรรยง (2546) ที่ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในงานบริการไว้ว่าเป็นติดต่อสื่อสารระหว่างกันและกันของบุคคล เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล เพื่อการให้บริการมีคุณภาพดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ที่มาติดต่อหรือมาขอรับงานบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธาและเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อธุรกิจนั้นๆ ด้วยเหตุนี้การสื่อสารในงานบริการจึงนับเป็นหัวใจสำคัญยิ่งที่ต้องเรียนรู้และฝึกทักษะจนเกิดความชำนาญสามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ สรุปหลักการสื่อสารที่ดีได้ดังนี้

1. พูดให้ชัดเจน
2. พูดให้ได้ใจความที่ถูกต้อง
3. พูดให้สั้น
4. พิจารณาว่าผู้อื่นทำตามได้หรือไม่
5. สุภาพ
6. พยายามให้ผู้อื่นเข้าใจเราให้ได้
7. ข้อความต้องสมบูรณ์ ครบถ้วน

ยังสอดคล้องกับ นิรันดร์ อุตมฉันท (2541) ที่ได้ให้ เทคนิคการพูดเพื่อการบริการ ไว้ดังนี้

1. รอจังหวะอันเหมาะสมที่จะเริ่มต้นพูดเพื่อความเข้าใจอัน
2. สังเกตอารมณ์และความต้องการของผู้ฟัง
3. ยิ้มทุกครั้งก่อนที่จะพูดจาโต้ตอบ
4. หากเป็นการโต้ตอบที่ขัดกับความคิดเห็นของเรา ควรกล่าวคำขอโทษก่อนเริ่มพูด

ประโยคแรก

5. ควบคุมอารมณ์ทุกครั้งในการโต้ตอบ

6. ฝึกหัดคำพูดต่อไปนี้ให้เกิดความเคยชิน หรือ สวัสดิ์ครับ / ค่ะ ขอขอบคุณครับ / ค่ะ ขอโทษครับ / ค่ะ

อภิปรายผล

1. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ เพราะเพศชาย หรือเพศหญิงก็ตามที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์นั้น ต่างต้องทำหน้าที่ในการสื่อสารหรือแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด เพศจึงไม่ใช่ตัวกำหนดการใช้ความสามารถ ในการสื่อสาร และการใช้ไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ากับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับพนานันท์ โกศินานนท์

(2548: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อีพเกรด จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยพนักงานมีระดับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการส่งงานทันเวลาที่กำหนดมาเป็นอันดับที่ 1 รองลงมาพนักงานมีประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ด้านการป้องกันแก้ไขข้อผิดพลาดในการทำงาน และด้านความรับผิดชอบต่อการทำงาน ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้ เพราะ พนักงานทุกคนไม่ว่าจะมีอายุน้อย หรือมาก เมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์นั้น ต่างต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรก เพราะต้องคอยให้คำชี้แนะและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ซึ่งความชำนาญในหน้าที่การสื่อสารเหล่านี้ได้มาจากการเข้าอบรมก่อนการทำงานเพื่อเพิ่มศักยภาพในงานที่ได้รับมอบหมาย อายุจึงไม่สามารถเป็นตัวบ่งบอกศักยภาพการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบได้ เพราะพนักงาน ทุกคนย่อมต้องการความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและก้าวไปสู่ความสำเร็จ พร้อมการยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ร้อยตรีทศพร อำนางศิลป์เจริญ (2549: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรีไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้เพราะ สถานภาพสมรส หรือโสด ไม่ใช่ตัวบ่งบอกถึงความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน แต่แตกต่างกันที่วุฒิภาวะทางสังคมเท่านั้น ซึ่งคนโสด หรือสมรสแล้วต่างก็ทำงานเก่งด้วยกันทั้งคู่ และเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์แล้วนั้น การดูแลลูกค้าต้องสำคัญมาเป็นอันดับ 1 ปัญหาต่างๆ ภายในครอบครัวหรือภาระที่ต้องรับผิดชอบดูแลต้องตัดทิ้งไปก่อน หรือต้องแยกแยะให้ออกเพราะมีเช่นนั้นอาจส่งผลกระทบต่องานที่ได้รับมอบหมายได้ ซึ่งสอดคล้องกับ ร้อยตรีทศพร อานาจศิลป์เจริญ (2549: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรีไม่แตกต่างกัน

4. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้เพราะ ระดับการศึกษาแสดงถึงศักยภาพ ความรู้ ความสามารถ ทักษะและการตัดสินใจที่เร็วกว่า เพราะอาจมีข้อมูล หรือประสบการณ์ในการเรียนรู้มากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าและเมื่อเข้ามาปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์แล้วนั้น ยังสามารถใช้จุดแข็งในการสื่อสารเป็นคำพูดให้ลูกค้าค่อยตามได้ง่ายกว่า หรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มากกว่า จึงทำให้สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ เบญจมา ภรณ์มะวิญญู (2545: 52) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีจุดแข็ง ด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่วางไว้เพราะ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถบ่งบอกถึงความสามารถส่วนบุคคลได้ เพราะตำแหน่งงานให้บริการทางโทรศัพท์นั้นจะเป็นการแสดงศักยภาพในการทำงานออกมาที่เด่นชัด เนื่องมาจากรายได้ที่ได้มานั้นจะมาในรูปแบบของคอมมิชชั่น ซึ่งถ้าเรามีจุดแข็ง หรือจุดไม่ตายในการสื่อสารกับลูกค้าและทำให้ลูกค้าชำระค่าบริการโทรศัพท์เข้ามาเร็วก็จะส่งผลต่อรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตามลำดับขั้นของคอมมิชชั่นที่วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ รัชดา กาญจนสุวรรณ (2547: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด

(มหาชน) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานบริษัท บิ๊กซีซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) รายได้ต่างกันมีการจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีจุดแข็งด้านการสื่อสาร การสร้างความสำเร็จและความพึงพอใจในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่วางไว้ เพราะประสบการณ์การทำงานในหน้าที่ให้บริการทางโทรศัพท์นั้น ในบางครั้งอาจใช้ประสบการณ์ในการทำงาน หรือความชำนาญเข้ามาช่วยเหลือได้จริง แต่การสื่อสารในรูปแบบการให้บริการทางโทรศัพท์ นั้นมักจะต้องใช้การตัดสินใจแก้ไขปัญหาให้ทันท่วงที หรือใช้ความฉลาดหลักแหลมในการใช้คำพูดสื่อสารออกไปให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด ณ เวลานั้นๆ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับบุคลิก หรือความสามารถเฉพาะตัวของพนักงานท่านนั้นๆ ได้ เพราะพนักงานบางท่านทำงานเพียง 1 ปีแต่มีความสามารถในการใช้คำพูดให้ลูกค้าเข้ามาชำระเงินได้เร็วกว่าพนักงานที่ทำงานมา 4 - 5 ปี ซึ่งตรงจุดนี้เองแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์การทำงานในบางตำแหน่งอาจไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้เสมอไป ซึ่งสอดคล้องกับ พนานันท์ โกศินานนท์ (2548: 1) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย อพเทรค จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประสบการณ์ในการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ผู้วิจัย
ข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการสื่อสาร

(การฟัง)

- พนักงานควรมีสมาธิในการรับฟังปัญหาของลูกค้าทุกๆ ท่าน ซึ่งอาจเป็นปัญหาเดิมๆ ที่ท่านฟังมาแล้วทั้งวัน

- พนักงานควรให้ความสำคัญกับคำพูดของลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อนำมาวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

- ถ้าพนักงานไม่เข้าใจคำพูดของลูกค้า ควรสอบถามเพิ่มเติมเพื่อให้ลูกค้าได้อธิบายความต้องการของลูกค้าให้ชัดเจนขึ้น เพื่อส่งหน่วยงานที่ต้องทำการประสานให้ตรงจุด

(การพูด)

- พนักงานควรระมัดระวังน้ำเสียงระหว่างการสนทนา เพราะน้ำเสียงเป็นสิ่งที่สามารถแสดงถึงอารมณ์ที่ถูกถ่ายทอดออกมาในขณะนั้นๆ ได้

- พนักงานต้องมีความกล้าที่จะสื่อสารกับลูกค้าอย่างคุ้นเคย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้รับความดูแลอย่างเป็นกันเอง แต่ก็ไม่ควรคุยเล่นหรือให้ความสนิทสนมมากเกินไป

- พนักงานไม่ควรพูดทอดแสรกในขณะที่ลูกค้ายังพูดไม่จบ หรือมีการโต้เถียงกันในขณะรับฟังปัญหา

- พนักงานควรคิดก่อนพูดเสมอ เพื่อมิให้เกิดข้อผิดพลาดระหว่างการสื่อสาร เพราะอาจทำให้ความหมายเปลี่ยนได้

2. ด้านการสร้างสำเร็จ

- พนักงานควรมีการวางแผนการทำงานทุกครั้ง เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จ ลุล่วงไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

- พนักงานควรหาวิธีการใหม่ๆ หรือเทคนิคในการทำงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อสร้างความสำเร็จให้กับตนเอง

3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

- พนักงานควรมีความสุข และสนุกสนานในการทำงาน เพราะจะทำให้พนักงานอยากทำงานอยู่ตลอดเวลา

- พนักงานไม่ควรไปเครียดกับปัญหาของลูกค้าทุกท่าน เพราะจะทำให้พนักงานเกิดความท้อ และไม่อยากมาทำงาน จนส่งผลให้ออกห่างจากงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด

2. ควรศึกษาวิจัยถึงเทคนิคในการเจรจาต่อรองที่ส่งผลให้ประสบความสำเร็จในอาชีพให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงต่อไป

3. ควรศึกษาวิจัยถึงความแตกต่างของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ระหว่าง พนักงาน Call Center กับ พนักงาน Tele - Collection ว่ามีความแตกต่างกันทางด้านใด

4. ควรศึกษาวิจัยกำลังใจในการทำงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เพื่อเป็นแนวทางในปรับโครงสร้างในการดูแลพนักงานในรุ่นต่อไป

5. ควรมีการศึกษาตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานในอนาคตต่อไป



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ่ สยาม จำกัด. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป คณะบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กฤษฎา สังขมณี. (2547). การจัดการสินค้า. กรุงเทพฯ: คณะวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- กันตยา เพิ่มพล. (2552). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: บ. บุญศิริการพิมพ์.
- กัลยาณี ศิริสุทธิพัฒนาและ อุมภาพร วงศ์สัมพันธ์. (2548). คู่มือการติดตามหนี้พนักงาน Tele collection. กรุงเทพฯ: บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน).
- กัลยาณี สนธิสุวรรณ. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์บุคคลิกภาพกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจโทรคมนาคมเครือข่ายภูมิภาคภาคใต้. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กาญจนา กาญจนะ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลสวนปรุง เชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ. เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลธน ธนาพงศ์ธร. (2540). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คมเพชร ฉัตรศุกกุล. (2540). ความเชื่อฉลาดทางอารมณ์. กรุงเทพฯ: วาสารจัดหางานบริษัทศรี.
- จตุรงค์ บุญยรัตน์สุนทร. (2546). ความรู้วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2543). จิตวิทยาบริการ. (Psychology fo Hospitality Industry). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตรา กอนันทเกียรติ. (2542). กรุสมบัติของความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: จิตรา.
- จินตนา บุญบงการ. (2542). การติดต่อในธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณรงค์ เทียนสง. (2535). ยุทธศาสตร์ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ถวิล ธาราโกชน. (2545). จิตวิทยาสังคม. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ โอ เอสพริ้นติ้งเฮ้าส์.
- ถิรนนท์ อนวัชศิริวงษ์. (2546). การสื่อสารระหว่างบุคคล. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.

- ทศพร อำนางศิลป์, ร้อยตรี. (2549). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาล
เจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขานโยบายสาธารณะ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
เทพพนม เมืองแมนและ สวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์.
เทพวัลย์ สุชาติ. (2530). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์.
วิทยานิพนธ์สังคมศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.*
- ธงชัย พรวิศณุกุล. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานช่างกรรมชลประทาน.
วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม คณะครุศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- ธงชัย สันติวงษ์. (2546). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- ธีรวุฒิ ล้อมพงษ์พิพัฒน์. (2544). *เปรียบเทียบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพนักงานขายตามแบบ
บุคลิกภาพของเมเยอร์บริกส์*. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นิรันดร์ อุตมจันทร์. (2541). *กลยุทธ์มัดใจลูกค้าด้วยงานบริการชั้นเยี่ยม*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อินหยาง.
- บริษัท AIS. (2549). *แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี (แบบ 56 - 11) สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม
2549*. กรุงเทพฯ:
----- (2549). *รายงานประจำปี 2549*. กรุงเทพฯ:
----- (2550). *ฝ่ายทรัพยากรบุคคล*. : กรุงเทพฯ:
- บัคกิ่งแฮม, มาร์คัส. (2551). *เจาะจุดแข็ง. พิมพ์ครั้งที่ 4*. กรุงเทพฯ: บริษัท เกียวโด เนชั่น พรีนติ้ง
เซอร์วิส จำกัด.
- บุญมั้น ธนาศุภวัฒน์. (2545). *จิตวิทยาองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮาส์.
- บุษบง นันทพันธุ์. (2541). *ขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) สาขาลำปาง*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ
คณะบริหารธุรกิจ. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ประสาธ อิศรปรีดา. (2541). *สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา*. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2542). *กลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- พนานันท์ โกศินานนท์. (2548). *ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท มีเดีย ออฟเกรด จำกัด.
ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- พยอม วงศ์สารศรี. (2545). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: สุภา.

- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2539). *หลักและทฤษฎีการสื่อสาร ในเอกสารและการสอนชุดวิชาหลัก และทฤษฎีการสื่อสาร หน่วยที่ 6. สาขาวิชานิติศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมธิดา.*
- พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุญชัย. (2541). *มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พรรณณี ชูทัยเจนจิต. (2548). *จิตวิทยาการเรียนการสอน. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ คอมแพคท์พริ้นท์.*
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2547). *แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.*
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2543). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- พุดธิชาย กิตติมาภิกรม. (2537). *ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายธุรการ พนักงานธนาคาร กรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิดา. (2545). *จิตวิทยาการบริการ. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมธิดา.*
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). *ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: เอส.เค.บุ๊ค.*
- ยุค ศรีอริยะ. (2544). *ถล่มศูนย์ทุนนิยม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิถีสรรค์.*
- โยธิน ศัสณยุทธ. (2540). *จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.*
- รักษณีญ์ มหานพวงศ์ชัย. (2544). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเครื่อง สุขภัณฑ์อเมริกันสแตนดาร์ด (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2549). *การจัดการสมัยใหม่ (Modern Management). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.*
- รัชดา กาญจนสุวรรณ. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซีซูเปอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.*
- วิชัย โสสุวรรณจินดา. (2547). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ.*
- วิลนี น้อยมณี. (2544). *ความท้อถอยและสาเหตุของความท้อถอยของครูประถมศึกษาสังกัด สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.*
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2544). *คุณภาพในงานบริการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เรดเฟิร์น.*

- วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. (2542). *เซวาร์อารมณ์ (EQ) : ดัชนีวัดความสุขและความสำเร็จของชีวิต*.
กรุงเทพฯ: เอ็กซ์ปอร์ตเน็ต.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. (2546). *การสื่อสารเพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์.
- ศรียรัตน์ บุญอุริยะ. (2538). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์และข้าราชการในมหาวิทยาลัย
รวมคำแห่งที่มีต่อแบบผู้นำ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และ คณะ. (2541). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติและ สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2545). *ทฤษฎีองค์การ : ฉบับ
มาตรฐาน*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมควร ทรัพย์บำรุง. (2544). *ปัจจัยสิ่งแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในภาคปฏิบัติงานของ
โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (วิทยาศาสตร์). กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). *สร้างบริการสร้างความประทับใจ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ด ยูเคชั่น.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหารพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตะวันออก.
- สมคิด บางโม. (2541). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สรวิทย์ บัวศรี. (2546). *คู่มือ Call - center*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น .
- สมิต สัชฌุกร. (2542). *หลักการบริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
----- (2548). *ศิลปะการให้บริการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สาย.
- สมเดช โรจน์คูรีเสถียร. (2540). *กลยุทธ์การบริหารหนี้, การจัดเก็บหนี้และศิลปะการติดตามหนี้*.
กรุงเทพฯ: บางกอกเทรนนิงเซ็นเตอร์.
- สมโภชน์ เขี่ยมสุภาษิต. (254). *ทฤษฎีและเทคนิคการปรับพฤติกรรม*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏ
สวนสุนันทา.
----- (2546). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุเทพ เชาวลิต. (2546). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- สุภาพร พิศาลบุตร. (2548). *การวิเคราะห์งาน*. กรุงเทพฯ: โครงการศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยราชภัฏ
สวนดุสิต.

- สุรพงษ์ เจริญพรณ. (2547). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุรศักดิ์ นานากุล. (2540). *การบริหารบุคคล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ทวีการพิมพ์.
- สุวรรณ สุวรรณผล. (2548). *ความพึงพอใจในงานของผู้ช่วยพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจิตเวช*. กรุงเทพฯ: ฉบับอัดสำเนา.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อมรการพิมพ์.
- หัตยา ดำรงค์ผล ; และคนอื่นๆ. ม.ป.ป. : ออนไลน์
- องอาจ ฉันทสมบัติ. (2540). *กลยุทธ์การติดตามหนี้ทางโทรศัพท์*. กรุงเทพฯ:
- อัมพิกา ไกรฤกษ์. (2542). *มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ เอช เอน.
- Atkinson, W.J. (1994). *An introduction to Motivation*. Princeton : Van No strand.
- Bateman; & Smell. (2004). *Managemant*. Boston : McGraw - Hill.
- Carrel, M.R.; & Kuzmits , F.E. (1983). *Personnel*. 2nd ed.. : Human resource management.
- Dann, Alan Osborn. (1999). Job satisfaction ang work motivation of Connecticut school superintendents. *Dissertation Abstracts International*. 315: 3298 - A.
- Davis, R.C. (1968). *Fundamentals to top mangemane*. New York: Harper and Row.
- Dessler, G. (1997). *Personal management*. 4th ed. Virginia: Publishing Company.
- Ellis Payne; & Rosalie Elizabeth. (1999). Job satisfaction and motivation in the service section of the Cruise Leisure industry increases when work is recongnized and rewarded. *Dissertation Abstracts International*. 132: 2121 - A.
- Flipper, E.B. (1971). *Principles of personnel management*. New York: McGraw Hill.
- Ghorpade, J. (1988). *Job analysis : A handbook for the human resource director*. New Jersey: Prentice Hall, Englewood Cliff.
- Gilmer, V.H.B. (1971). *Industrial and Organizational Psychology*. New York: McGraw - Hill.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary Of Education*. 3 rd ed. New York: Mograw Hill.
- Guthrie Yvonne Michelle. (1999). Employee Motivation, satisfaction and productivity : A study of the workplace. *Dissertation Abstracts International*. 83 : 1286 – A
- Jacobs, Charlene W. (1998). Effect of age on motivation and individual motivation factors of country extension agents in Kentucky. *Dissertation Abstracts Internatinal*. 169: 1046 - A.

- Lu, Lue. (1999). *Work Motivation, Job stress and employees' well - being. Journal of Applied Management Studies*. 61.
- Mc Clelland, D.C. and D.C. Winter. (1989). *Motivation Economic Achievement*.
New York: The Free Press.
- Pedler, Mike, John Burgoyne; & Tom Boydell. (1997). *The Learning company : A strategy for sustainable development*. 2d ed. London: The McGraw - Hill.
- Senge, Peter M. (1994). *The fifth discipline : The art and practice of the Learning organization*. Sydney, Australia: Random
- Wolman, Thomas E. (1973). *Education and Ordanization Leadership In Elementary School*. Englewood Cliffs, New Jersey: Mc Graw Hill.







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การศึกษาจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

คำชี้แจง เกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้มี 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

- ด้านการสื่อสาร (การฟัง) (การพูด)
- ด้านการสร้างความสำเร็จ
- ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจุดแข็งของการให้บริการลูกค้า

คำชี้แจง ในแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อการวิจัย จุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ซึ่งข้อมูลในการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงจุดแข็งในการปฏิบัติงานในการบริการทางโทรศัพท์ให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยหวังว่าท่านจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้ข้อมูลเพื่อจะนำไปสู่ผลการวิจัยที่สมบูรณ์ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง

* ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างยิ่ง

ที่ให้ความอนุเคราะห์สละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี *

นางสาววิภา สุทธิ

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง : คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ
แบบสอบถาม

1. เพศ

1.1 () เพศชาย

1.2 () เพศหญิง

2. อายุ

2.1 () 18 - 27 ปี

2.2 () 28 - 37 ปี

2.3 () 38 - 47 ปี

2.4 () 47 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

3.1 () โสด

3.2 () สมรส

3.3 () หย่าร้าง

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

4.1 () ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 () ปริญญาตรี

4.3 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

5.1 () ต่ำกว่า 10,000 บาท

5.2 () 10,001 - 15,000 บาท

5.3 () 15,001 - 20,000 บาท

5.4 () 20,001 - 25,000 บาท

5.5 () 25,001 บาทขึ้นไป

6. ประสบการณ์ในการทำงาน

6.1 () 0 - 2 ปี

6.2 () 3 - 5 ปี

6.3 () 5 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามจุดแข็งในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

คำชี้แจง : โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อ โดยพิจารณาแต่ละข้อว่าเป็นจริงสำหรับตัวท่านในเรื่องนั้นๆ
 มากน้อยเพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่าน

ข้อมูลต่างๆ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)				
1.ข้าพเจ้าเปิดโอกาสให้ลูกค้าแสดงความคิดเห็น จนจบโดยไม่ขัดจังหวะ				
2.ระหว่างที่มีการสนทนา ข้าพเจ้าจะจดบันทึก สาระสำคัญในการสนทนาไว้				
3.ก่อนจบการสนทนา ข้าพเจ้าจะพูดทบทวน รายละเอียดที่สำคัญในการสนทนากับลูกค้า เพื่อให้แน่ใจว่าเข้าใจถูกต้องตรงกัน				
4.ข้าพเจ้าพยายามตั้งใจและอดทนในการรับฟัง แม้จะเป็นเรื่องน่าเบื่อก็ตาม				
5.ข้าพเจ้าจะไม่แสดงอาการและน้ำเสียงก้าวร้าว ต่อลูกค้าเมื่อมีความเห็นไม่ตรงกัน				
6.ข้าพเจ้าตั้งใจฟังในสิ่งที่ลูกค้าพูดเพื่อให้เข้าใจ ความหมายในเรื่องนั้นๆ				
7.ข้าพเจ้ารับฟังและยอมรับสิ่งที่ลูกค้ามีความ คิดเห็นที่แตกต่างจากข้าพเจ้า				
8.เมื่อลูกค้าแสดงความก้าวร้าวโวยวายใส่ ข้าพเจ้าจะไม่โต้ตอบแต่จะรับฟังและนิ่งเฉย				
9.ข้าพเจ้าเพื่อที่จะต้องรับฟังปัญหาต่างๆ ที่ เกิดขึ้นของลูกค้า				
10.ข้าพเจ้าสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้ กับบุคคลที่ข้าพเจ้าไม่ชอบ				

ข้อมูลต่างๆ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการสื่อสาร (การฟัง)				
11. เมื่อเกิดปัญหาขึ้นจากการสื่อสารที่ไม่ตรงกัน ระหว่างข้าพเจ้ากับลูกค้า ข้าพเจ้าสามารถยอมรับผิดจากปัญหาที่เกิดขึ้นได้				
12. ข้าพเจ้ารู้สึกกังวลใจเมื่อต้องรับฟังปัญหาของลูกค้า				
13. ข้าพเจ้าพอใจที่ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับลูกค้าที่ข้าพเจ้าเพิ่งรู้จัก				
14. ทุกครั้งที่ข้าพเจ้ารับฟังผู้อื่นแสดงความคิดเห็น ข้าพเจ้าจะรับฟังและวิเคราะห์ในเรื่องนั้นๆ ก่อนเสมอ				
15. ข้าพเจ้ามีความอดทนในการรับฟังความคิดเห็นที่มีสภาวะขัดแย้งและกดดัน				
16. เมื่อข้าพเจ้าไม่เข้าใจในเรื่องต่างๆ ข้าพเจ้าก็จะปล่อยเรื่องนั้นๆ ผ่านไปโดยไม่มีการทบทวน				
17. ข้าพเจ้าจะรับฟังและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับลูกค้า				
18. แม้ข้าพเจ้าจะต้องรับฟังปัญหาเรื่องเดิมที่ซ้ำซาก แต่ข้าพเจ้าก็ยินดีและตั้งใจรับฟังเรื่องนั้นๆ				
19. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของลูกค้าทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจเพราะได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น				
20. ข้าพเจ้ารู้สึกมีความสุข เมื่อข้าพเจ้าได้รับฟังคำแนะนำและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของผู้อื่น				

ข้อมูลต่างๆ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการสื่อสาร (การพูด)				
1. ข้าพเจ้าสามารถหาคำพูดได้ตรงกับความรู้สึกที่ต้องการ				
2. เมื่อมีผู้ถามข้าพเจ้า แต่ข้าพเจ้ายังไม่เข้าใจ ข้าพเจ้าก็จะให้เขาอธิบายซ้ำอีกครั้ง				
3. ขณะที่ข้าพเจ้าพูดหรืออธิบาย ลูกค้ำมีแนวโน้มที่จะคล้อยตาม				
4. ข้าพเจ้าไม่กล้าพูดแสดงความคิดเห็นโต้แย้งกับลูกค้ำ เพราะข้าพเจ้ากลัวว่าลูกค้ำจะเกิดความไม่พอใจ				
5. ข้าพเจ้าคิดว่าเป็นเรื่องยากลำบากที่จะต้องแสดงความคิดเห็นต่อบุคคลที่ไม่คุ้นเคย				
6. ในการสนทนาข้าพเจ้าไม่ยุ่งเกี่ยวกับเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น				
7. ข้าพเจ้าระมัดระวังน้ำเสียงขณะสนทนาซึ่งจะมีผลต่อผู้ฟัง				
8. ข้าพเจ้าหลีกเลี่ยงการพูดในสิ่งที่ข้าพเจ้าทราบว่าจะทำให้ลูกค้ำไม่พอใจ				
9. เมื่อมีผู้อื่นทำให้ข้าพเจ้ากระทบกระเทือนจิตใจ ข้าพเจ้าพยายามพูดปรับความเข้าใจ				
10. ข้าพเจ้าสามารถอธิบายให้ลูกค้ำควบคุมการพูดในขณะที่สถานการณ์การสนทนากำลังตึงเครียด				
11. น้ำเสียงของข้าพเจ้าจะเปลี่ยนไป เมื่อลูกค้ำทำให้ข้าพเจ้าไม่พอใจ				

ข้อมูลต่างๆ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ค่อนข้าง มาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการสื่อสาร (การพูด) ต่อ				
12.ข้าพเจ้าพยายามพูดให้ลูกคำ รู้สึกผ่อนคลาย คลายเมื่อบรรยากาศเริ่มตึงเครียด				
13.ข้าพเจ้าสามารถแจ้งข้อมูลต่างๆ ในระหว่าง มีการสนทนากับลูกคำได้อย่างแม่นยำ				
14.การสนทนาข้าพเจ้าจะฟังผู้อื่นพูดจนจบ ก่อนที่จะแสดงปฏิกิริยาต่อคำพูดของเขา				
15.ในการติดต่อสื่อสารกับลูกคำ ข้าพเจ้าจะใช้ ภาษาที่กระชับเข้าใจง่าย				
16.ข้าพเจ้าสามารถติดต่อสื่อสารกับลูกคำ ทุกคนได้อย่างไม่มีอคติใดๆ				
17.เมื่อเกิดปัญหาจากการสื่อสารที่ผิด ข้าพเจ้า ไม่สามารถจัดการปัญหานั้นๆ ได้				
18.ข้าพเจ้าไม่สนใจว่าสิ่งที่ข้าพเจ้าพูดอยู่นั้น จะทำให้ลูกคำเสียความรู้สึกและเกิดความรู้สึก ไม่พอใจ				
19.ข้าพเจ้ารู้สึกไม่พอใจ เมื่อลูกคำพูดจา โวยวายใส่				
20.ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดใจที่ต้องพูดอธิบายให้ ลูกคำฟังในเรื่องที่มีความคิดเห็นแตกต่างกัน				

ข้อมูลต่างๆ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการสร้างความสำเร็จ				
1. ข้าพเจ้าพยายามเรียนรู้ทักษะในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเองให้ดีขึ้นในการทำงาน				
2. ข้าพเจ้าพยายามแสวงหาวิธีการเรียนรู้ในการทำงานใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา				
3. ข้าพเจ้ารับฟังคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานจากผู้ที่มีความชำนาญในงานที่ข้าพเจ้าทำอยู่				
4. ข้าพเจ้าไม่สนใจในการหาวิธีใหม่ สำหรับการทำงานของข้าพเจ้าเอง				
5. ข้าพเจ้ามีความอดทนเป็นอย่างยิ่งในการทำงานที่มีสภาพกดดัน				
6. ข้าพเจ้าวางแผนในการทำงานเพื่อให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย				
7. ข้าพเจ้ามีความพร้อมในการให้บริการข้อมูลต่างๆ แก่ลูกค้า				
8. ในการทำงานแต่ละครั้ง ข้าพเจ้าไม่ได้มีการวางแผนการทำงาน				
9. ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานทุกครั้งที่ข้าพเจ้าได้ลงมือปฏิบัติงาน				
10. ข้าพเจ้าทำงานด้วยความอดทนโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคแม้จะอยู่ในสภาวะที่กดดัน				
11. เมื่อพบปัญหา ข้าพเจ้าพยายามหาวิธีต่างๆ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น				
12. ข้าพเจ้ามีความทะเยอทะยานที่จะนำตนเองไปสู่ความสำเร็จ				

ข้อมูลต่างๆ	ระดับความเป็นจริง			
	มาก	ค่อนข้างมาก	ปานกลาง	น้อย
ด้านการสร้างความสำเร็จ				
13. ข้าพเจ้ามีความตั้งใจและพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้ดีขึ้น				
14. ข้าพเจ้ากระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จ				
15. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้				
ด้านความพึงพอใจในการทำงาน				
1. ข้าพเจ้าพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำในปัจจุบัน				
2. ข้าพเจ้ารักและภูมิใจต่องานที่ทำ				
3. ข้าพเจ้าชอบทำงานกับคนที่ข้าพเจ้าทำร่วมอยู่ในปัจจุบัน				
4. ข้าพเจ้าพอใจกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย				
5. ข้าพเจ้ารักในอาชีพการบริการทางโทรศัพท์				
6. ข้าพเจ้ามีความสุขในการทำงาน				
7. ข้าพเจ้ารู้สึกหมดกำลังหรือขาดพลังในการทำงาน				
8. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ				
9. ข้าพเจ้าต้องการจะทำงานที่มีความท้าทายมากกว่านี้				
10. ข้าพเจ้ารู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งที่มีคุณค่าขององค์กรที่ข้าพเจ้าทำงานอยู่				
11. ข้าพเจ้ารู้สึกภูมิใจกับผลงานที่สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด				

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน				
12. ข้าพเจ้ารู้สึกวิตกกังวลในการทำงาน				
13. ข้าพเจ้ามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ๆ กับการทำงานอยู่เสมอ				
14. ข้าพเจ้าไม่เคยคิดลาออกจากงานด้านการ บริการทางโทรศัพท์				
15. ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตาม ที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้				

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจุดแข็งของการให้บริการลูกค้า

1.ด้านการสื่อสาร

.....

.....

.....

.....

2.ด้านการสร้างสำเร็จ

.....

.....

.....

.....

3.ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความกรุณาที่เสียสละเวลาอันมีค่าของท่าน



ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ชื่อ นายทศพร มณีศรีขำ
ตำแหน่ง ผู้ช่วยศาสตราจารย์
สถานที่ทำงาน หัวหน้าภาคจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ชื่อ นายสกล วรเจริญศรี
ตำแหน่ง อาจารย์ ดร.
สถานที่ทำงาน ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. ชื่อ นางสาวมณฑิรา จารุเพ็ง
ตำแหน่ง อาจารย์ ดร.
สถานที่ทำงาน ภาควิชาจิตวิทยาการแนะแนว คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววิภา สุทธิ
วัน เดือน ปีเกิด	27 มิถุนายน 2527
สถานที่เกิด	บุรีรัมย์
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	90/445 หมู่บ้าน พฤษา 36 ต.คลองอุดมชลจร อ.เมืองฉะเชิงเทรา จ.ฉะเชิงเทรา 24000
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	พนักงานบริษัทเอกชน
สถานที่ทำงาน	บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เลขที่ 414 ถนน พหลโยธิน แขวง สามเสนใน เขต พญาไท กรุงเทพฯ 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จาก โรงเรียนธรรมาภิบาล จ.บุรีรัมย์
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาปีที่ 6 จาก โรงเรียนธรรมาภิบาล จ.บุรีรัมย์
พ.ศ. 2550	วิทยาศาสตร์บัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชานันทนาการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2554	การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.บ.) สาขาวิชาจิตวิทยาการแนะแนว จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ