

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการ
ประจำคลินิกเวชศาสตร์



ปริญญานิพนธ์
ของ
กุลธิดา สุมาลี

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

พฤษภาคม 2554

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการ
ประจำคลินิกอุ้งคัก



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการ
ประจำคลินิกเวชศาสตร์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่

พฤษภาคม 2554

กุลธิดา สุมาลี. (2554). การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ
พนักงานให้บริการประจำคลินิกทันตกรรม. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม:
อาจารย์ ดร.วัฒน์ โรจน์สัมฤทธิ์, รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์.

งานวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย 1) เพื่อการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา
คุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกทันตกรรม 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการ
ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกทันตกรรม ตามตัวแปร อายุ
วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ในการเข้า
รับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง 3) เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความต้องการในการฝึกอบรม
เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกทันตกรรม กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานประจำ
คลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 45 สาขา โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)
พนักงานที่ให้บริการประจำส่วนหน้า จำนวน 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าสาขา รองหัวหน้า
สาขา ประชาสัมพันธ์ แคชเชียร์ พนักงานจัดยา และพนักงานต้อนรับ จำนวนทั้งหมด 270 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยแจกแจงความถี่ ค่า
ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม
2 กลุ่ม โดยใช้ T-test มากกว่า 2 กลุ่ม ใช้ F-test และการทดสอบรายคู่ตามวิธีการของ Scheffe's
Method

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิก
ทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ 2) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ
และ 3) ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน
ให้บริการประจำคลินิกทันตกรรมในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามตัวแปรต้น พบความแตกต่าง
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ของพนักงานให้บริการประจำคลินิกทันตกรรม ดังต่อไปนี้ 1) พนักงานที่มี
อายุแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวม และด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 2) พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกัน
มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวม ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์
แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า แตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ .05 3) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรม
โดยรวม แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้ใน

ผลิตภัณฑ์ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 4) พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 5) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงาน แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 และ 6) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการเข้ารับการอบรม เกี่ยวกับด้านการบริการแตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวม และรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการคลินิกวุฒิสกดิ์ พบว่า 1) ด้านการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ ความต้องการให้มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์แบบมีมาตรฐานเดียวกัน และมารยาทในการแนะนำตนเองอย่างง่ายต่อลูกค้า 2) ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ได้แก่ เป็นนักขายที่มีความเสนอแนะอย่างปลายและมีความสามารถในการตัดสินใจ การสร้างความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อลูกค้า และเทคนิคการนำเสนอขายแบบสร้างสรรค์ และ 3) ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ได้แก่ มีข้อดีของเครื่องดื่มกลูต้าไรโอน ข้อมูลของผลิตภัณฑ์เสริมความงามด้านสัลยกรรมสไตล์เกาหลีบิวตี้คลิก และมีสินค้าความงามอะไรบ้างที่จำหน่ายในร้านขายยาฟาร์มาคาเฟ

THE STUDY OF TRAINING NEED TO DEVELOP STAFF'S SERVICE
QUALITY IN WUTTISAK CLINIC



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Education Degree in Adult Education
at Srinakharinwirot University

May 2011

Kuntida Sumalee. (2011). **The Study of Training Need to Develop Staff's Service**

Quality in Wuttisak Clinic . Master thesis, M.Ed. (Adult Education). Bangkok:

Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee: Lecturer Dr. Wutani

Rojsomrith, Assoc. Prof. Dr. Sauwanee Lewan

The objectives of this research are 1) training need to improve the service quality of staff of Wuttisak Clinic 2) to compare the training to improve the service quality of the staff of Wuttisak Clinic according to the variables such as age, education, monthly income, work experiences and experience from relevant trainings 3) to collect problems and recommendations on the training need to improve the staff's service quality of Wuttisak Clinic. The samples consisted of clinical staff from forty-five Wuttisak branches in Bangkok selected by means of purpose sampling of 6 positions of the front desk service officers, namely, chief of the branch, deputy chief of the branch, public relations officer, cashier, officer responsible for providing medicine and patient attendant in a total number of 270 persons. The tools for collecting data were questionnaires and the data was analyzed by taking into account frequencies, percentage, mean, standard deviation. Comparison was made on differences of the mean between 2 groups. T-test method was used with more than 2 groups while F-test were used according to Scheffe's Method

The findings can be summarized as follows:

1. The need to train the staff of Wuttisak Clinic, Bangkok branches to improve their service quality in terms of overall training and individual aspect of training is at the highest level with the mean in orderly manner from the highest to the lowest level as follows: 1) the knowledge on the products 2) the development of personality and 3) customer service and incentive strategy.

2. The comparison of the needs for training of staff to improve their service quality of Bangkok branches of Wuttisak Clinic divided according to variables resulted in difference with statistical significance as follows: 1) employees at different ages have different need for overall training and personality training with statistical significance of .01 and the knowledge on product with statistical significance of .05; other than that, there is difference with no statistical significance; 2) employees with different education level have different need for overall training, personality training and knowledge on product training with statistical significance of .01, and customer service and incentive strategy with statistical significance of .05; 3) employees with different monthly income have different need for the overall training with no statistical significance but when taking into consideration individual aspects,

it was found that the difference in knowledge on the products has statistical significance at the level of .01; other than that, the difference has no statistical significance; 4) employees with different positions have different need for the overall training and the 3 individual aspects of the training with statistical difference of .01; 5) employees with different work experiences have different need for overall training and the 3 individual aspects with statistical difference at the level of .01 and .05 and 6) employees with different experience in service training have different need for overall training and the 3 individual aspects with no statistical significance.

3. Regarding the recommendations concerning the demand for training of staff of Wuttisak Clinic to improve their quality of services, they are as follows: 1) for the development of personality, there is the need for communication with customers via telephone with the same standard and there should be simple manners in introducing themselves to the customers 2) for customer service and incentives strategy, they should be consistent sales staff with the ability to make decisions, to create loyalty of employees toward customers and they should have creative selling techniques and 3) for knowledge on the products, they should know the advantages of the products such as glucosamine glutathione Vista drink, the information on beautification products of Korean surgical-style beauty clinic and other beauty products sold in Pharma Café.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง
การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการ
ประจำคลินิกผู้พิการ
ของ
กุลธิดา สุมาลี

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2554

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์)

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

..... กรรมการ
(ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลย์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยคามอนุเคราะห์อย่างสูงยิ่งจากประธานควบคุมปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.วัฒน์ โจน์สัมฤทธิ์ ที่ให้โอกาสผู้วิจัยตั้งแต่วันที่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์ ซึ่งได้ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษา ดูแล และแนะนำการจัดทำปริญญานิพนธ์มาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์ ที่ให้ความกรุณาเป็นประธานการสอบปากเปล่าปริญญานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลีย์ ที่ให้ความกรุณาเป็นกรรมการสอบเพิ่มเติมและรองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์ คณาจารย์ภาควิชาการศึกษา ผู้ใหญ่ทุกท่านที่ให้ความรู้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและให้คำปรึกษา แนะนำ ทำให้งานวิจัยนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน คือ อาจารย์ ดร. จันทร์คม ภูติธริวัฒน์ อาจารย์ประจำภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คุณมานะ สมศักดิ์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดอาวุโสบริษัท วุฒิสกดิ์ คลินิก เวชกรรม จำกัด คุณฉัตรชัย สนธิรัตน์ ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัทพารากอน คาร์ เรนทัล จำกัด คุณภูมิรินทร์ ลีตระกูล ผู้จัดการบริษัทพารากอน คาร์ เรนทัล จำกัด และคุณสุธีรา รัชชารังชัย ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบริษัทพาวเวอร์บาย จำกัด ที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้พร้อมทั้งให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงเครื่องมือจนสามารถนำไปใช้ได้

ขอขอบคุณ ดร.กิตติภักดิ์ วิทยาภรณ์ และ คุณวินัย แต่งแก้ว รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโทวิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่ (ภาคพิเศษ รุ่นที่ 20) ทุกท่านที่ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจตลอดมา

สุดท้าย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ บิดา นายสังเวียน สุมาลี มารดานางสมฤดี สุมาลีและนายประเสริฐ สุมาลี น้องชาย ที่ให้กำลังใจตลอดระยะเวลาที่ศึกษาและทำงานวิจัย และขอขอบคุณพนักงานให้บริการประจำวุฒิสกดิ์คลินิก ทุกท่านที่ให้ข้อมูลและสนับสนุนในด้านต่าง ๆ ที่จะทำให้งานวิจัยฉบับนี้ลุล่วงไปได้

สำหรับคุณค่าของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบบูชาพระคุณบิดา มารดา คุณครูอาจารย์ รวมทั้งผู้มีพระคุณทุกท่าน

กุลธิดา สุมาลี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	4
ความสำคัญของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใหญ่	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	21
คลินิกเสริมความงามวุฒิศักดิ์คลินิก เวชกรรม จำกัด	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
3 วิธีดำเนินการค้นคว้า	44
การศึกษาค้นคว้งานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง	44
การกำหนดประชากรและสุ่มกลุ่มตัวอย่าง	44
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาข้อมูลส่วนตัว	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการ ของพนักงานประจำคลินิกฤๅธศักดิ์.....	54
ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพ บริการของพนักงานประจำคลินิกฤๅธศักดิ์.....	59
ตอนที่ 4 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะ.....	80
5 สรุป อภิปรายผล ข้อเสนอแนะ.....	83
ความมุ่งหมายของวิจัย.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	83
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	85
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	93
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	101
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	103
ภาคผนวก ค ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	110
ภาคผนวก ง ตารางความเชื่อมั่น.....	114
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	117
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	123

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงรายชื่อสาขาของคลินิกุศม์ศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานคร 45 สาขา.....	34
2 จำนวนพนักงานประจำสาขาของคลินิกุศม์ศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานคร.....	45
3 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์.....	52
4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน	54
5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการหาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ ในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ.....	55
6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกุศม์ศักดิ์ ในด้านกลยุทธ์การบริการและจิตใจลูกค้า.....	56
7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกุศม์ศักดิ์ ในด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์.....	58
8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	60
9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	60
10 การทดสอบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์โดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ.....	61
11 การทดสอบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน.....	62
12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	63
13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนก.....	63
14 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศม์ศักดิ์ โดยรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	65

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	65
16 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านกลยุทธ์การบริการและ จิตใจ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	66
17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน.....	66
18 ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้.....	67
19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม รายได้.....	68
20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	69
21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	70
22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา คุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวม ผู้ที่มีตำแหน่งงาน ในระดับที่แตกต่างกัน.....	71
23 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา คุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับที่แตกต่างกัน.....	72
24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา คุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านกลยุทธ์การบริการและ จิตใจลูกค้า ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับที่แตกต่างกัน.....	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
25 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ด้านกลยุทธ์การบริการและ จงใจลูกค้า ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับที่แตกต่างกัน.....	74
26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทางความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์.....	75
27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	75
28 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา คุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ระหว่างประสบการณ์ในการ ทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ในระดับที่แตกต่างกัน.....	77
29 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา คุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ในระดับที่แตกต่างกัน...	77
30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา คุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ด้านการกลยุทธ์การบริการ และจงใจลูกค้า ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ในระดับที่แตกต่างกัน.....	78
31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทางความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ.....	79
32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ.....	79
33 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์.....	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ	27
2 แผนภูมิองค์กรของคลินิกุฒิสกดิ์ (สำนักงานใหญ่).....	33
3 แผนภูมิโครงสร้างของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุฒิสกดิ์.....	34



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

กระแสโลกาภิวัตน์ในปัจจุบันทำให้เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ซึ่งในกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้น ทำให้ต้องเร่งรีบในการสร้างระบบ กลไก และการพัฒนาองค์กรให้สามารถอยู่รอดได้ในภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมั่นคง จึงจำเป็นต้องปรับตัวเปิดรับกระแสความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ และปรับทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับสังคมนานาชาติที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งสิ่งสำคัญที่สุดของโลกในยุคปัจจุบันนั้นไม่ใช่โลกที่ต่อสู้กันด้วยอาวุธ หรือกำลังทรัพยากรที่มีมากกว่าใคร่กว่าถือว่าเป็นผู้ชนะที่เหนือกว่าอีกต่อไป แต่ถือเป็นโลกที่แข่งขันกันด้วยกำลังของสติปัญญาที่นำมาใช้บนโลกที่แข่งขันกันด้วยความรู้ความสามารถ

ในสภาวะความผันผวนทางเศรษฐกิจและการแข่งขันทางการค้าเสรีอย่างรุนแรงของโลกธุรกิจในปัจจุบัน สังคมไทยกำลังตกอยู่ในช่วงเปลี่ยนผ่าน (Transition) ไปสู่ศตวรรษของการทำงาน องค์กรเน้นไปที่ประสิทธิภาพของผลงาน ในผลิตภัณฑ์ที่ตอบสนองต่อผู้บริโภค เน้นคุณภาพของบุคลากร โดยยึดหลักของการแข่งขันอย่างมีคุณธรรม ในการบริหารงานขององค์กรมีทรัพยากรที่จำเป็นต่อการบริหารอยู่หลายปัจจัย อาทิเช่น คน เงิน วัสดุ เวลา การจัดการ แต่คนหรือที่อาจเรียกว่า “ทรัพยากรมนุษย์” หรือ “ทรัพยากรบุคคล” เป็นปัจจัยที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญที่สุดในการบริหารที่จะช่วยผลักดันให้การพัฒนาประเทศประสบผลสำเร็จ ความสำคัญของทรัพยากรบุคคลที่มีต่อระบบการบริหารงานของเอกชนนั้น อาจพิจารณาได้ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ในแง่คุณภาพและควมมีประสิทธิภาพในการทำงาน และเมื่อได้บุคลากรเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์กรแล้วหน้าที่ที่สำคัญขององค์กรคือ การพัฒนาบุคลากรเพื่อคงความสามารถในการปฏิบัติงานกับองค์กรตลอดไปหรือเพิ่มคุณภาพในการทำงานให้สูงขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กร การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นกระบวนการที่สำคัญในการที่จะส่งเสริม และปรับปรุงทักษะการทำงานของบุคลากรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น หลักในการบริหารองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน จึงต้องหาโอกาสในการแสวงหาสิ่งใหม่ ๆ เติมแต่งให้แก่ผู้คนในองค์กรอย่างไม่รู้จบ เพื่อให้ก้าวทันต่อความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ดังที่ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) กล่าวว่า ประเทศไทยยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในหลายบริบท ทั้งที่เป็นโอกาสและข้อจำกัดต่อการพัฒนาประเทศ จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้สามารถปรับตัวพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตและแสวงหาประโยชน์อย่างรู้เท่าทันโลกาภิวัตน์และสร้างภูมิคุ้มกันให้กับทุกภาคส่วนตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี

สารสนเทศ เทคโนโลยีชีวภาพ เทคโนโลยีวัสดุ และนาโนเทคโนโลยี สร้างความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งในด้านโอกาสและภัยคุกคาม จึงจำเป็นต้องเตรียมพร้อมให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดังกล่าวในอนาคต โดยจะต้องมีการบริหารจัดการองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ ทั้งการพัฒนาหรือสร้างองค์ความรู้ รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมาผสมผสานร่วมกับจุดแข็งในสังคมไทย อาทิ สร้างความเชื่อมโยงเทคโนโลยีกับวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับสินค้าและบริการ มีการบริหารจัดการลิขสิทธิ์และสิทธิบัตร และการคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งแบ่งปันผลประโยชน์ที่เป็นธรรม สอดคล้องกับเพ็ญศรี วายวานนท์ (2530: 105) ได้กล่าวสนับสนุนในเรื่องนี้เช่นเดียวกันโดยชี้ให้เห็นว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการที่จะก่อให้เกิดผลดี ทั้งในส่วนบุคคลและองค์กร ในยุคปัจจุบันนี้เป็นยุคที่องค์กรต่าง ๆ ต้องประสบกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวนี้ปรากฏมาหลายทศวรรษ

แผนการฝึกอบรมจะมีผลกระทบต่อองค์กรในด้านการเพิ่มผลผลิต การเสริมสร้างกำลังใจในการทำงาน การลดต้นทุน การเพิ่มความมั่นคงทางธุรกิจขององค์กร และการปรับตัวยืนหยัดอยู่ในสถานการณ์ที่แปรเปลี่ยน ในขณะเดียวกันแผนการฝึกอบรมจะช่วยสนองความต้องการของบุคคลที่จะสามารถรับมือกับหมายหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มขึ้น ตามแนวโน้มอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตาม ความรู้และทักษะที่เป็นต้นทุนเมื่อสำเร็จการศึกษาในระบบ รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้รับมา ไม่อาจนำมาใช้ในงานได้โดยสมบูรณ์ทั้งหมด ยังต้องเรียนรู้และพัฒนาทักษะต่อไปไม่จบไม่สิ้น ทั้งในรูปการพัฒนาตนเอง และการพัฒนาตามแบบแผนที่องค์กรจัดขึ้น ซึ่งหมายถึง การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะสำหรับงานเฉพาะอย่าง และการศึกษาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ และขยายโลกทัศน์ได้อย่างกว้างขวาง สอดคล้องกับวัฒน์ย์ โรจน์สมฤทธิ์ (2544: 3) กล่าวว่า การฝึกอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรโดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันมาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในระหว่างทำงานแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การฝึกอบรมยังมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ในหลักการ ทฤษฎี แนวคิด ในเรื่องที่อบรม สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand) สามารถตีความ แปลความ ขยายความแนวคิด และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้ เพิ่มพูนทักษะ (Skill) ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ และเพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติหรือทัศนคติ (Attitude) คือ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิด หรือเพิ่มความรู้สึที่ดี ๆ ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ (สมคิด บางโม. 2543: 14)

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า การฝึกอบรมเป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะช่วยป้องกันและแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานที่ขาดคุณภาพ และช่วยปรับปรุงคุณภาพของงานให้ดีขึ้น ซึ่งอาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2548: 165) ได้กล่าวถึง การฝึกอบรมเป็นกระบวนการย่อยหรือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นภาพใหญ่ (Macro) ที่เน้นให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุง ส่งเสริม และสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถและศักยภาพในการทำงานทั้งในปัจจุบันและ

อนาคต โดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ผู้ใหญ่ (Adult Learning) ด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การเรียนรู้ผ่าน E-Learning การฝึกอบรมในขณะทำงาน (On the Job Training) การมอบหมายงาน (Job Assignment) การโอนย้ายงาน (Job Transfer) การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน (Job Rotation) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) การฝึกอบรมและการพัฒนานั้นจึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเสริมสร้างให้เกิดผลการปฏิบัติที่ดีทั้งในส่วนของบุคคลและองค์กร ซึ่งหน่วยงานที่ทำหน้าที่นี้โดยตรง คือ หน่วยงานทรัพยากรบุคคลในองค์กรนั่นเองได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมองเห็นความสำคัญในการฝึกอบรมเพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรในคลินิกดูแลผิวพรรณที่ผู้วิจัยได้มีโอกาสเข้ามาพัฒนาคุณภาพของพนักงานในการให้บริการประจำคลินิกดูแลผิวพรรณในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการทำธุรกิจความงามนั้น จะมุ่งไปด้านผิวพรรณเป็นหลักเพราะผิวเป็นส่วนที่บ่งบอกถึงความสวยงามของบุคคล (ที่มา: Beauty; & Spa Business Opportunities. 2546) คลินิกดูแลรักษาผิวพรรณและความงาม เป็นธุรกิจที่มีการเติบโตค่อนข้างรวดเร็ว เนื่องจากคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณนี้อยู่ในการดูแลของแพทย์ทำให้มีความน่าเชื่อถือกลุ่มเป้าหมายในปัจจุบันของคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณและความงาม ไม่ได้มีเฉพาะผู้หญิงที่รักความสวยความงามเท่านั้น แต่ยังรวมไปถึงคนทุกเพศทุกวัยที่มีปัญหาเกี่ยวกับผิวหนังด้วย จึงมีคลินิกในลักษณะดังกล่าวเปิดให้บริการอย่างมากมายทั้งในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งทำให้เกิดกระแสในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อแย่งชิงลูกค้าเป็นผลจากความต้องการของลูกค้าที่สนใจและตื่นตัวที่จะเข้ารับบริการกับคลินิกที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ รวมถึงการให้บริการที่ครบวงจรเพื่อตอบสนองถึงความสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น คลินิกแต่ละแห่งจึงมีความจำเป็นที่จะต้องวางกลยุทธ์เพื่อพัฒนาคุณภาพการบริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความต้องการการฝึกอบรมด้านการบริการรักษาผิวหน้าของคลินิกดูแลสุขภาพผิว เพื่อรองรับลูกค้าที่ต้องการใช้บริการรักษาผิวหน้าในปริมาณที่เพิ่มขึ้น และเป็นอีกทางเลือกให้ลูกค้าเลือกรับบริการได้ตามสะดวก และเนื่องด้วยยุคในปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วิทยาศาสตร์ หรือเทคโนโลยี ซึ่งในกระบวนการต่าง ๆ เหล่านี้ สถานประกอบการด้านธุรกิจความงามต่าง ๆ ที่มีอยู่หลากหลายองค์กรในประเทศไทย จำต้องปรับตัวเปิดรับกระแสความเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ และปรับทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้องกับสังคมนานาชาติที่เปลี่ยนไป โดยเฉพาะการแข่งขันด้านการบริการในคลินิกดูแลผิวพรรณในเขตกรุงเทพมหานครโดยข้อมูลในการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางให้ผู้วิจัยได้นำไปใช้ในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมด้านการบริการในธุรกิจความงามด้านผิวพรรณให้พนักงานประจำคลินิก สามารถพัฒนางานบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ตามตัวแปร อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง
3. เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์

ความสำคัญของการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ จากการวิจัยในครั้งนี้

1. ทำให้ทราบถึงความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการวางแผนและกำหนดเนื้อหาในการจัดการฝึกอบรมได้โดยตรงตามความต้องการของพนักงานต่อไป
2. ได้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เพื่อนำไปใช้กับผู้ปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรมหรือด้านการบริการ และผู้ที่สนใจทั่วไป นำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เป็นการรวบรวมข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อให้การศึกษาในครั้งนี้เป็นไปตามความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้าวิจัยที่วางไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ 2) ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า 3) ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 45 สาขา แต่ละสาขามี 30 คน รวมจำนวนพนักงานประจำทั้งหมด 1,350 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานประจำคลินิกเวชศาสตร์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พนักงานที่ให้บริการประจำส่วนหน้าในแต่ละสาขาจำนวน 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่ง หัวหน้าสาขา รองหัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา แคชเชียร์ และพนักงานต้อนรับ ทั้งสิ้น 45 สาขา รวมมีพนักงานทั้งหมด 270 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 อายุ

1.1.1 อายุต่ำกว่า 22 ปี

1.1.2 อายุ 23- 27 ปี

1.1.3 อายุ 28 ปี ขึ้นไป

1.2 วุฒิการศึกษา

1.2.1 ม.6 ปวช. หรือต่ำกว่า

1.2.2 อนุปริญญา

1.2.3 ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

1.3 รายได้

1.3.1 น้อยกว่า 20,000 บาท

1.3.2 สูงกว่า 20,000 บาท

1.4 ตำแหน่งงาน

1.4.1 หัวหน้าสาขา

1.4.2 รองหัวหน้าสาขา

1.4.3 ประชาสัมพันธ์

1.4.4 จัดยา

1.4.5 แคชเชียร์

1.4.6 พนักงานต้อนรับ

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชศาสตร์

1.5.1 น้อยกว่า 1 ปี

1.5.2 1- 3 ปี

1.5.3 มากกว่า 3 ปี

1.6 ประสบการณ์ที่เข้ารับในการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ

1.6.1 เคยฝึกอบรม

1.6.2 ไม่เคยฝึกอบรม

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การศึกษาความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านการพัฒนาศักยภาพ
- 2.2 ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า
- 2.3 ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา** หมายถึง สิ่งที่พนักงานยังขาดอยู่และสามารถเพิ่มเติมให้สมบูรณ์ด้วยการฝึกอบรมที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบโดยมีการกำหนดทิศทางทั้งทางพฤติกรรมหรือการกระทำในทางที่มีคุณภาพเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้เป็นที่พึงพอใจของลูกค้าและสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร โดยคาดว่าจะนโยบายในการประกอบอาชีพเพื่อเพิ่มความสามารถในการปฏิบัติงาน และเพื่อสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานและมองการณ์ไกลเป็นผู้นำในการสร้างวัฒนธรรม และค่านิยมในการให้บริการที่เหนือความคาดหวังเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้า

2. **คุณภาพบริการ** หมายถึง ระดับความสามารถของผลิตภัณฑ์หรือบริการที่สนองตอบความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ที่ถึงขั้นเป็นที่พึงพอใจโดยปฏิบัติตามมาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาชีพซึ่งต้องมีมิติต่างๆในด้านความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการ ความเหมาะสมของการให้บริการ มีประสิทธิผล ประสิทธิภาพ มีความปลอดภัย มีการเข้าถึงบริการหรือมีการให้บริการเมื่อจำเป็น รวมถึงการมีความเท่าเทียมและความต่อเนื่องในการรับบริการ โดยแบ่งเป็น 3 ด้านดังนี้

2.1 **ด้านการพัฒนาศักยภาพ** หมายถึง สิ่งที่สร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเห็นและส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เช่น สุขภาพร่างกาย หน้าตา รอยยิ้ม ทรงผม เสื้อผ้า การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสม สะอาดเรียบร้อย เครื่องประดับ กิริยาท่าทางต่าง ๆ เช่น การยืน เดิน นั่ง การพูดจาเรียบร้อย มารยาททางสังคม น้ำเสียงนุ่มนวลรู้จักเลือกใช้ถ้อยคำให้เหมาะสมและการสร้างความมั่นใจ เป็นต้น

2.2 **ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า** หมายถึง เทคนิคหรือวิธีการที่มีการวางแผนขึ้นอย่างรอบคอบ สามารถยืดหยุ่นพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ที่สอดคล้องกับประเภทของธุรกิจการบริการ การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าโดยใช้ศิลปะในการชนะใจลูกค้า ให้ความชื่นชม ให้ความเคารพนับถือและให้ความสะดวกสบายแก่ลูกค้าให้มากที่สุด การเตรียมการเสนอขายและการบริการหลังการขาย การใช้เทคนิคเพื่อเพิ่มยอดขายและสร้างสัมพันธ์ภาพระยะยาวกับลูกค้า เป็นต้น

2.3 ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความรู้ในกลุ่มผลิตภัณฑ์เพื่อการดูแลผิวหน้าแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มทรีทเมนต์ผิวขาวกระจ่างใส กลุ่มรักษาสิว กลุ่มยกกระชับผิว และกลุ่มมอบความชุ่มชื้นและรักษาแผลหลุมลึก เป็นต้น

3. พนักงานประจำคลินิกผู้ติดดีในเขตกรุงเทพมหานคร หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการประจำสาขาของคลินิกผู้ติดดีที่ทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และแก้ปัญหาให้กับลูกค้า ประกอบด้วย 6 ตำแหน่ง ได้แก่

3.1 หัวหน้าสาขา หมายถึง หัวหน้าควบคุมดูแลพนักงานที่ให้บริการประจำคลินิก อยู่ในส่วนการให้บริการลูกค้า นำเสนอการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำผลิตภัณฑ์แก่ผู้มารับบริการ รับผิดชอบยอดขาย ช่วยเหลือพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงาน

3.2 รองหัวหน้าสาขา หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ช่วยหัวหน้าและเป็นตัวแทนหัวหน้าในการควบคุมดูแลพนักงานที่ให้บริการประจำคลินิก อยู่ในส่วนการให้บริการลูกค้า นำเสนอการบริการและให้คำปรึกษาแนะนำผลิตภัณฑ์แก่ผู้มารับบริการ รับผิดชอบยอดขาย ช่วยเหลือพนักงานตำแหน่งอื่น ๆ และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในขณะปฏิบัติงาน

3.3 ประชาสัมพันธ์ หมายถึง พนักงานที่สร้างภาพลักษณ์อันดีต่อองค์กรที่ทำหน้าที่แนะนำผลิตภัณฑ์ความงาม ถ่ายทอดการนำเสนอบริการชุดการดูแลรักษา การทำทรีทเมนต์ ให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาผิวพรรณ สาธิตทดลองสินค้า แนะนำราคาและโปรโมชั่นพิเศษแก่ลูกค้า สามารถเพิ่มยอดขายได้ตามที่ทางบริษัทตั้งเป้าไว้ และติดตามการดูแลผิวลูกค้าทั้งก่อนและหลังการให้บริการ

3.4 จัดยา หมายถึง พนักงานที่คอยจัดยาตามใบสั่งแพทย์ตรวจ อ่านใบ OPD ได้เรียงลำดับผลิตภัณฑ์ได้ถูกต้องแม่นยำ คอยให้บริการแนะนำสรรพคุณพิเศษ ขั้นตอน วิธีการใช้ระยะเวลาที่ใช้ ปริมาณที่ใช้ ที่มาของผลิตภัณฑ์ มาตรฐานการผลิต ความปลอดภัย ผลข้างเคียงหลังการใช้ผลิตภัณฑ์ สาธิตขั้นตอนการใช้ได้อย่างดี

3.5 แคชเชียร์ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่คิดเงิน เก็บเงิน จ่ายบิลใบเสร็จ คีย์บิลใบเสร็จ เก็บฐานข้อมูลลูกค้าโดยใช้โปรแกรมการส่งจ่ายสินค้า เช็ดยอดการจำหน่ายสินค้า รวบรวมยอดขายต่อวันและต้องอำนวยความสะดวกลูกค้าเรื่องเงินทอง เครดิตการ์ด ความรวดเร็วในการคิดเงินและความถูกต้องในการรับเงิน ทองเงิน เป็นด่านสุดท้ายที่ช่วยเจรจาต่อรองให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจซื้อโดยแนะนำผลิตภัณฑ์โปรโมชั่นให้แก่ลูกค้าเพิ่มเติมเพื่อกระตุ้นการสะสมยอดคะแนนและลุ้นรับ Gift Voucher ดูแลผิวโดยไม่มีค่าใช้จ่ายกับทางคลินิก

3.6 พนักงานต้อนรับ หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าตั้งแต่เปิดประตูเข้ามาให้บริการ แจกบัตรคิวรอตรวจ ช่วยกรอกข้อมูลประวัติลูกค้า เสริฟเครื่องดื่มระหว่างรอตรวจ แนะนำข้อมูลชุดการรักษา บริหารคิวและเรียกคิวลูกค้า รักษาเวลาไม่ปล่อยให้ลูกค้ารอนาน

จนเกินไป คอยแก้ปัญหาลูกค้ารอนาน ช่วยสร้างบรรยากาศให้มีสีสัน คอยเข้าไปสอบถามประวัติการรักษาและชวนลูกค้าสนทนาเพื่อสร้างความเป็นกันเองภายในคลินิก

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกodonticสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิด ได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

1. อายุ
2. วุฒิการศึกษา
3. รายได้
4. ตำแหน่งงาน
5. ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกodontic
6. ประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ



ตัวแปรตาม

- ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนา 3 ด้าน ดังต่อไปนี้
1. ด้านบุคลิกภาพของพนักงาน
 2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า
 3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานประจำคลินิกodonticที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแตกต่างกัน
2. พนักงานประจำคลินิกodonticที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแตกต่างกัน
3. พนักงานประจำคลินิกodonticที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแตกต่างกัน
4. พนักงานประจำคลินิกodonticที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแตกต่างกัน
5. พนักงานประจำคลินิกodonticที่มีประสบการณ์การทำงานประจำคลินิกodonticต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแตกต่างกัน
6. พนักงานประจำคลินิกodonticที่มีประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติดบุหรี่ ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎีและหลักการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ตลอดจนเป็นแนวทางในการสรุปผลและอภิปรายผลในการวิจัยครั้งนี้ด้วย ซึ่งได้เสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใหญ่
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
4. คลินิกเสริมความงามผู้ติดบุหรี่คลินิก เวชกรรม จำกัด
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาผู้ใหญ่

การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ หรือ Andragogy นั้น เริ่มปรากฏครั้งแรกในปี 1967 โดยนักการศึกษาผู้ใหญ่ชาวยูโกสลาเวีย ชื่อ Dusan Savicevic เป็นบุคคลแรกที่เสนอแนวคิด และคำว่า “Andragogy” (อ่านว่า Andragogik) ให้แก่วงการการศึกษาอเมริกัน ต่อมา Knowles ได้ใช้คำนี้ในการเขียนบทความลงวารสาร Adult Leadership ฉบับเดือนเมษายน ปี ค.ศ. 1968 โดยให้ความหมายว่า Andragogy หมายถึง “ศิลป์และศาสตร์ของการเรียนการสอนผู้ใหญ่” (Knowles. 1980; Knowles. 1984) คำว่า Andragogy ถูกใช้บ่อยครั้งและแพร่หลายอย่างต่อเนื่องมากกว่าสามทศวรรษแล้ว โดยนักวิจัย นักเขียน นักการศึกษา และนักปฏิบัติการจำนวนมาก และมักจะใช้แทนกันได้กับคำว่า “การศึกษาผู้ใหญ่” (Adult Education)

ดังนั้น การจัดการศึกษาสำหรับผู้ใหญ่ควรจะมีความรู้ความเข้าใจในลักษณะและความแตกต่างของบุคคลที่เป็นผู้ใหญ่และกระบวนการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ เนื่องจากการกำหนดพื้นฐานในการจัดการเรียนการสอนหรือการศึกษาผู้ใหญ่ ดังนี้

เสาวนีย์ เลวลีย์ (2536: 189-190) กล่าวว่า เนื้อหาวิชาการที่ควรให้แก่ผู้ใหญ่นั้นควรจะต้องมีเหตุมีผล มีความหมายและนำไปใช้ได้ ไม่มีเวลาอีกต่อไปแล้วสำหรับเนื้อหาที่ไม่มีคุณค่าและไม่สำคัญ ทุกชั่วโมงที่ผู้ใหญ่เข้ามาใช้บริการจะต้องได้รับสิ่งที่มีค่าและน่าสนใจกลับไป ซึ่งทั้งนี้ เป็นผลมาจากการวางแผนงานที่รอบคอบนั่นเอง ผู้ใหญ่จะต้องเรียนรู้ในหลายๆ อย่าง ทั้งความรู้ในการประกอบอาชีพ การพัฒนาสังคมหรือคุณธรรมที่สำคัญต่างๆ ในการมีชีวิตร่วมกับคนอื่น ๆ แต่ที่สำคัญที่สุด คือ การเรียนรู้สภาพสังคมของตนเอง รู้สภาพเพียงเท่านั้นยังไม่พอ เขาต้องมีจิตสำนึกที่จะแก้ไขให้ดีขึ้นด้วย สิ่งที่จะมีการปฏิบัติเพื่อให้กระบวนการของการรับรู้ที่ถือว่าความรู้มาจากการปฏิบัตินั้น เราเรียกว่าเป็นการสร้างมโนธรรมสำนึก หรือเป็นการเคลื่อนไหวเพื่อเสรีภาพ ด้วย

เหตุนี้ นักศึกษานอกระบบโรงเรียน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรู้สภาพความต้องการและปัญหาของชุมชนอย่างแท้จริง เพราะจะสามารถนำเอาเป็นข้อมูลในการคิดพิจารณาวางแผนทางการพัฒนาหลักสูตรวิธีการเรียนการสอน ตลอดจนการจัดกลุ่มสนใจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ อันจะช่วยให้การจัดหลักสูตรเป็นที่น่าสนใจของประชาชน และสามารถจัดกลุ่มเป้าหมายของการเรียน และการฝึกอบรม ได้ถูกต้องรวมทั้งก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแก่ประชาชน

สวัณน์ วัฒนวงศ์ (2545: 172) ได้เสนอแนวทางและหลักการในการสอนผู้ใหญ่ไว้ดังนี้

1. ควรพิจารณาและให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการเรียนรู้ (Motivation to Learn) นั่นคือ บุคคลจะเรียนรู้ได้ดีถ้าหากมีความต้องการในการเรียนรู้นั้น ๆ

2. สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ (Learning Environment) ต้องมีความสะดวกสบายเหมาะสม ตลอดจนได้รับความไว้วางใจและการให้เกียรติผู้เรียน (Trust and Respect)

3. ควรคำนึงถึง ความต้องการในการเรียน ของแต่ละบุคคล และรูปแบบของการเรียนรู้ (Learning Styles) ที่มีความหลากหลาย

4. ต้องคำนึงถึง ความรู้เดิมและประสบการณ์ (Experience) อันมีคุณค่า

5. ควรพิจารณาถึงการดูแลและให้ความสำคัญกับ เนื้อหาและกิจกรรม ในการเรียนรู้ (Learning Content and Activities)

6. ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ปัญหาที่สอดคล้องกับความจริง (Realistic Problems) และนำการเรียนรู้ไปใช้ในการแก้ปัญหา

7. ต้องให้การเอาใจใส่กับการมีส่วนร่วมทั้งทางด้าน สติปัญญา และทางด้านร่างกาย ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้

8. ควรให้มี เวลาอย่างเพียงพอ ในการเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้ข้อมูลใหม่ ๆ การฝึกทักษะใหม่ ๆ และการเปลี่ยนแปลงเจตคติ

9. ให้โอกาสในการฝึกภาคปฏิบัติจนเกิดผลดี หรือการนำความรู้ไปประยุกต์ได้

10. ให้ผู้เรียนได้แสดง ศักยภาพ หรือสมรรถภาพในการเรียนรู้ จนกระทั่งเขาได้เห็นถึงความก้าวหน้า สามารถบรรลุเป้าหมายได้

อาชัญญา รัตนอุบล (2550) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์การเรียนรู้หรือการศึกษาผู้ใหญ่ว่า

1. เพื่อความเจริญและพัฒนาก่อนบุคคลให้มีศักยภาพในตนเอง

2. เพื่อพัฒนาส่วนบุคคลและความก้าวหน้าของสังคม

3. เพื่อประสิทธิภาพขององค์กร ออกแบบสร้างโครงการเพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุความสำเร็จ ผ่านกิจกรรมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

4. เพื่อการปลูกสร้างสติปัญญา มีวัตถุประสงค์ว่า การเรียนรู้มีคุณค่าในตัวของตัวเอง เมื่อมีการถ่ายทอดความรู้ก็ยังมีคุณค่า

5. เพื่อการเปลี่ยนแปลงสังคม มีการเปลี่ยนแปลงสังคมที่รุนแรงโดยใช้การศึกษาผู้ใหญ่ เพื่อนำไปสู่การปลดปล่อยจากการถูกกดขี่

Knowles (1980) ได้นำเสนอทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ (Andragogy) ซึ่งเป็นทั้งศิลป์และศาสตร์ในการช่วยให้ผู้ใหญ่เรียนรู้ ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของผู้ใหญ่ ซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้หรือการศึกษาผู้ใหญ่ ดังนี้คือ

1. ลักษณะความเข้าใจตนเองหรือมีมโนภาพแห่งตน (Self Concept) ผู้ใหญ่จะมีความคิดว่าสามารถนำตนเองได้ รู้จักเหตุผล ตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ดังนั้นผู้ใหญ่จึงต้องการให้คนอื่นยอมรับและปฏิบัติต่อตนด้วยความยกย่องนับถือ ให้โอกาสตัดสินใจได้ด้วยตนเอง

2. ประสบการณ์ (Experiences) ผู้ใหญ่จะมีประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสะสมด้วยวิธีการที่แตกต่างกันมาตั้งแต่ในอดีตและเป็นสิ่งที่มีคุณค่าเป็นแหล่งทรัพยากรซึ่งมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้ใหญ่คือ ผู้ใหญ่สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นหรือประสบการณ์กับผู้อื่นซึ่งเป็นการขยายโลกทัศน์ของผู้ใหญ่ให้กว้างขวางมากยิ่งขึ้นได้

3. ความพร้อมในการเรียน (Readiness to Learn) ผู้ใหญ่จะมีความพร้อมในการเรียนรู้ได้ดีที่สุด เมื่อสิ่งที่เรียนนั้นเป็นประโยชน์และมีความจำเป็นที่จะต้องรู้ รวมทั้งมีแรงผลักดันจากความต้องการที่จะต้องพัฒนาตามภารกิจซึ่งเกี่ยวข้องกับบทบาททางสังคมก็จะส่งเสริมให้เกิดความพร้อมในการเรียนรู้ได้ดียิ่งขึ้น

4. แนวโน้มต่อการเรียนรู้ (Orientation to Learning) ผู้ใหญ่จะมีการเรียนรู้โดยอาศัยปัญหาเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเป็นผลมาจากความต้องการในการเรียนที่มุ่งหวังจะให้เกิดการนำไปปฏิบัติได้ผลจริงในปัจจุบันนั้น เป็นการเรียนรู้เพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหาในชีวิตประจำวัน ดังนั้นหลักสูตรการเรียนการสอนจึงควรมุ่งเน้นประโยชน์ที่จะนำไปใช้ได้จริง รวมทั้งในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ จึงควรยึดปัญหาและกระบวนการแก้ปัญหาเป็นหลัก ผู้ใหญ่จะมีรูปแบบการศึกษาและการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากความต้องการและความสนใจของตนเอง มีการวิเคราะห์ประสบการณ์และสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตมาใช้ประกอบการศึกษา ตลอดจนเกิดความรู้สึกที่ต้องการนำตนเองและเรียนรู้เพื่อสนองตอบความแตกต่างของภาวะปัจเจกในตน

Jarvis (1995) อาจารย์สอนวิชาการศึกษาผู้ใหญ่แห่งประเทศอังกฤษ ได้จำแนกวิธีการสอนผู้ใหญ่ออกเป็น 3 ประเภท

1. วิธีการสอนโดยใช้ผู้สอนเป็นศูนย์กลาง (Teacher – Centered Methods) เป็นวิธีการที่มีผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้นำและผู้ดำเนินการ จัดเป็นวิธีการสอนที่จะพยายามให้ความรู้ ข้อมูล และข้อเท็จจริงแก่ผู้เรียนเป็นสำคัญ วิธีการสอนที่นำมาใช้ในการสอนผู้ใหญ่อยู่บ่อย ๆ มี 5 วิธี คือ วิธีการสาธิต การอภิปรายด้วยการชี้แนะ การอภิปรายด้วยการควบคุม การอภิปรายโดยการบรรยาย นำ และวิธีการบรรยาย

2. วิธีการสอนโดยใช้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางแบบกลุ่ม (Student – Centered Group Methods) เป็นวิธีการสอนที่มีลักษณะที่ผู้เรียนสามารถจะเรียนรู้ร่วมกันในระหว่างพวกเขาตนเองเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้ก็จะเป็นการนำเอาความรู้จากประสบการณ์ของผู้เรียนมาสู่สถานการณ์การเรียนการสอนด้วยเพื่อน (Peer Teaching) แต่ก็มีบางคนกล่าวแย้งว่าวิธีการสอนแบบนี้มีลักษณะคล้ายกับ “คนตาบอดจูงนำทางคนตาบอดด้วยกัน” อย่างไรก็ตาม ความจริงแล้วก็มีหลายสิ่งหลายอย่าง

ที่ผู้เรียนเองสามารถจะเป็นแหล่งความรู้ได้อย่างดี ซึ่งในกรณีนี้ ผู้สอนจะทำหน้าที่เป็น “ผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ (Facilitator)” สำหรับวิธีการสอนที่จัดอยู่ในกลุ่มนี้ ได้แก่ การระดมพลังสมอง การปรึกษาหารือในกลุ่ม การโต้วาที การอภิปรายกลุ่ม การอภิปรายเป็นคณะ บทบาทสมมติ เป็นต้น

3. วิธีการสอนโดยใช้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางรายบุคคล (Individual Student – Centered Methods) เป็นวิธีการที่มีทั้งส่วนคล้ายและส่วนที่แตกต่างจากแบบที่ 2 ทั้งนี้เป็นวิธีการสอนที่เน้นเฉพาะผู้เรียนแต่ละบุคคลเท่านั้น เพื่อผู้เรียนจะสามารถนำไปใช้ให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างเหมาะสมกับตนเอง โดยมีลักษณะที่หลากหลายในวิธีการเขียน จากการเลือกเรียนด้วยตนเอง (Self – selected Learning) หรือการให้ผู้สอนกำหนดกิจกรรมได้ (Tour – set Project) ทั้งนี้จะได้กล่าวถึงวิธีการดังต่อไปนี้ คือการกำหนดงานให้ปฏิบัติ คอมพิวเตอร์ช่วยการเรียนรู้ และการสอนทางไกล

สรุปได้ว่า การศึกษาผู้ใหญ่จะต้องคำนึงถึงรูปแบบวิธีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ที่มีคุณลักษณะแตกต่างกัน ต้องให้ออกาสตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ยอมรับในประสบการณ์ของผู้ใหญ่ เพราะจะส่งผลโดยตรงต่อระดับการเรียนรู้และพัฒนาการส่วนบุคคลให้มีศักยภาพในตนเอง โดยผู้ใหญ่จะเรียนรู้เมื่อมีความพร้อม สิ่งที่เรียนต้องมีคุณค่าและต้องการชี้นำตัดสินใจได้ด้วยตนเอง ซึ่งการจัดการเรียนรู้ต้องคำนึงถึงผู้ใหญ่ให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ มุ่งเน้นประโยชน์ที่จะนำไปใช้ได้จริง

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาผู้ใหญ่ เพราะการฝึกอบรมมีความสำคัญต่อกระบวนการการศึกษาผู้ใหญ่เป็นอย่างมาก โดยจะช่วยในการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของผู้ใหญ่ได้เป็นอย่างดี ในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และเจตคติที่พึงประสงค์ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ในทันที ถือได้ว่าการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรทุกประเภทธุรกิจ เพราะการฝึกอบรมเป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเปรียบเหมือนตัวจักรสำคัญที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จ ในที่นี้ผู้วิจัยขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการฝึกอบรม ประกอบด้วย 2.1 ความหมาย 2.2 ความสำคัญ 2.3 วัตถุประสงค์ 2.4 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2.5 การหาความต้องการในการฝึกอบรม โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 ความหมายของการฝึกอบรม

มีผู้ให้ความหมายของการฝึกอบรม ซึ่งมีดังต่อไปนี้

ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2537) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นกระบวนการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรที่ไม่สามารถจะทำได้ โดยกระบวนการเรียนการสอนแบบปกติ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อาชัญญา รัตนอุบล (2540) ได้ให้ความหมายของการฝึกอบรมว่า เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติไปในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งเมื่อบุคคลต่างๆ ได้รับการฝึกอบรมไปแล้วและกลับไปปฏิบัติงานของตน ก็สามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น และเกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางสำคัญของการศึกษานอกระบบโรงเรียน โดยแบ่งประเภทของการฝึกอบรม ออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. การฝึกอบรมที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง โดยเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทั้งการวางแผน กำหนดวัตถุประสงค์ ออกแบบวิธีการ เลือกเนื้อหา สื่อและการประเมินผล ส่วนผู้ให้การฝึกอบรมจะทำหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกและประสานงานเพื่อให้การฝึกอบรมดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. การฝึกอบรมที่ยึดผู้ให้การฝึกอบรมเป็นศูนย์กลาง โดยผู้จัดการฝึกอบรมเป็นผู้กำหนดทุกเรื่อง ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะอยู่บนฐานะผู้รับความรู้เท่านั้น

3. การฝึกอบรมที่ยึดการผสมผสานระหว่างผู้เรียนกับผู้ให้การฝึกอบรม โดยเน้นการผสมผสานความร่วมมือและประสานงานกันทั้งสองฝ่าย เพื่อให้การฝึกอบรมเป็นไปในลักษณะที่เหมาะสม และเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งสองฝ่าย

สำหรับขั้นตอนต่างๆ ของกระบวนการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียนมีทั้งหมด 11 ข้อดังต่อไปนี้ (อาชัญญา รัตนอุบล, 2540)

1. ศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้น
2. ศึกษาหลักการ เป้าหมาย นโยบายขององค์กร หรือหน่วยงาน
3. วิเคราะห์มาตรฐานของงาน หรือวิเคราะห์ผู้เข้ารับการฝึกอบรม
4. สร้างบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้
5. วางแผนการฝึกอบรมร่วมกัน ระหว่างผู้ให้การฝึกอบรมและผู้รับการฝึกอบรม
6. วิเคราะห์ความต้องการของเอกัตบุคคล และกลุ่มที่ประสบปัญหา
7. กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ในการฝึกอบรม
8. สร้างหลักสูตร และเนื้อหาเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ
9. ออกแบบแนวทางการฝึกอบรม วิธีการฝึกอบรม แหล่งวิทยาการ และมวล

ประสบการณ์ต่างๆ ตลอดจนสื่ออุปกรณ์การเรียนรู้ต่างๆ

10. ดำเนินการฝึกอบรม

11. ประเมินผลการฝึกอบรม ติดตามผล รวมทั้งให้ผลย้อนกลับแก่ผู้ให้การฝึกอบรม และผู้รับการฝึกอบรม

Tight (1996) ให้ความหมายของการฝึกอบรมไว้ว่า การฝึกอบรมเป็นการเตรียมบุคคลสำหรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดทักษะการทำงาน และเรียนรู้งาน แต่ก็ไม่ได้จำเป็นต้องกระทำทุกครั้งที่มีการจัดการทำงานขึ้น สำหรับการฝึกอบรมนั้นจะรวมอยู่ในความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สรุปได้ว่า ความหมายของการฝึกอบรมคือ กระบวนการพัฒนาความรู้และประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม คุณธรรม และทักษะความชำนาญเฉพาะด้านของบุคลากรไป ในทางที่พึงประสงค์ ซึ่งสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ช่วยพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน หรือองค์กรให้ก้าวหน้าทันกับความรู้ วิทยาการและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ช่วยเสริมสร้างขวัญกำลังใจ ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน และช่วยให้บุคลากรได้เข้าใจ นโยบายและเป้าหมายขององค์กร เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น

2.2 ความสำคัญของการฝึกอบรม

ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนได้ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมอย่างมาก จะเห็นได้จากการจัดตั้งหน่วยงานเฉพาะขึ้นเพื่อรับผิดชอบการฝึกอบรมขึ้นในองค์กร หรือมีการส่งเสริมบุคลากรให้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ มีการตั้งงบประมาณเฉพาะเพื่อการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสรุปได้ว่าความสำคัญดังกล่าวเกิดจาก (วัฒนีย์ โรจน์สัมฤทธิ์, 2544: 3)

1. สถานศึกษาต่างๆ ไม่สามารถที่จะผลิตบุคลากรได้กับสภาพขององค์การต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมเนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละองค์การมักจะมีแตกต่างกัน
2. ความเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคมทั้งในภายในประเทศและต่างประเทศเป็นไปอย่างไม่หยุดยั้งได้มีการพัฒนาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว เพื่อแข่งขันขบวนการผลิตและการจำหน่ายด้วยเหตุผลที่ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่แล้วมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมเพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง
3. การฝึกอบรมเป็นการช่วยเสริมสร้างและพัฒนาความรู้ให้แก่บุคลากรโดยสามารถที่จะนำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาในสถาบันมาผสมผสานกับความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมในระหว่างทำงานแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ในขณะที่บุคลากรปฏิบัติงานในตำแหน่งเดิมไปได้ระยะหนึ่งจะเริ่มเกิดความเคยชินกับการปฏิบัติงาน ความคิดสร้างสรรค์ใหม่ๆ อาจไม่เกิดขึ้นหรือเมื่อเกิดการสับเปลี่ยนโยกย้ายตำแหน่งงานใหม่ทั้งสองกรณี มีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการกระตุ้นขวัญกำลังใจ โดยการฝึกอบรมเพื่อให้ได้รับรู้เทคนิค แนวทางใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน
5. ในกรณีที่บุคลากรไม่สามารถจะปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ตามเป้าหมายที่วางไว้หรือเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง เกิดการเจ็บป่วย ขาดงานบ่อยๆ ผลของงานต่ำกว่ามาตรฐาน การฝึกอบรมสามารถช่วยแก้ไขและลดปัญหาเหล่านี้ลงได้
6. เมื่อพบว่าเกิดความเสียหายขึ้นบ่อยครั้งอาจจะเป็นความสูญเสียสิ้นเปลืองวัตถุดิบ หรือเกิดการชำรุดเสียหายมากกว่าปกติ ควรรีบจัดการฝึกอบรมขึ้นโดยเร็ว

7. เมื่อจำนวนบุคลากรและปริมาณงานขยายตัวมากขึ้น อาจก่อให้เกิดปัญหาในการประสานงานทำให้งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลา การฝึกอบรมจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาลงได้

อาชัญญา รัตนอุบล (2540) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการฝึกอบรม ไว้ดังนี้

1. ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การศึกษาตลอดชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย ให้มีโอกาสได้พัฒนาตนเองตลอดเวลา

2. ช่วยพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน หรือองค์กรให้ก้าวหน้าทันกับความรู้ วิทยาการและเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรให้ดียิ่งขึ้น

3. เสริมสร้างขวัญกำลังใจ ความสามัคคี ความสัมพันธ์อันดีในกลุ่มบุคลากรและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตน รู้จักการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะ เกิดความคุ้นเคยในกลุ่มบุคลากร ซึ่งจะทำให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานยิ่งขึ้น

4. เพื่อช่วยให้บุคลากรใหม่ได้เข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้บุคลากรนั้นๆ ได้รู้จักการเรียนรู้งานที่ตนเองรับผิดชอบ ลดเวลาในการเรียนรู้งาน และลดอัตราเสี่ยงอันตรายในการทำงาน ลดความสิ้นเปลือง และป้องกันอุบัติเหตุในการทำงานด้วย

5. เพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคลากรที่ทำงานมาเป็นเวลานาน เกิดความกระตือรือร้น ไม่เฉื่อยชา และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6. เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรแต่ละคนได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง มีโอกาสก้าวหน้าได้เลื่อนตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น

บรรยงค์ โตจินดา (2543: 191) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงนั้น กลายเป็นกลยุทธ์สำคัญของการพัฒนาองค์กร ในการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปตลอดชีวิตของบุคคลในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การฝึกอบรม การศึกษาและการพัฒนา การพัฒนาบุคลากรต้องทำอย่างเป็นระบบ และทำอย่างต่อเนื่องทุกระดับ เพราะคนที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีทัศนคติที่แตกต่างกันจะไม่สามารถทำงานร่วมกันได้

สมใจ ลักษณะ (2543: 55) กล่าวถึง แนวทางในการพัฒนาบุคลากร มีข้อพิจารณา คือ

1. ควรมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กร ระบบงาน และการปรับอัตราค่าจ้างการวางแผนพัฒนาบุคลากรจึงต้องพิจารณาเนื้อหา และจังหวะเวลาให้เหมาะสม

2. กิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนาบุคลากรนั้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารช่วยให้บุคลากรมีความเข้าใจในกลยุทธ์ใหม่ขององค์กร

3. ก่อนการแต่งตั้ง โยกย้าย หรือบรรจุผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งก็ตาม ควรต้องแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานคนนั้นได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถเพียงพอสำหรับงานนั้นแล้ว

4. ผู้บังคับบัญชาควรเข้าใจวัตถุประสงค์กิจกรรมฝึกอบรม และกำชับให้ผู้ปฏิบัติงานที่จะเข้าการฝึกอบรม ได้ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้บังคับบัญชา ที่มีต่อเขาในการเข้ารับการฝึกอบรมครั้งนี้

5. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญและไต่ถามถึงสิ่งที่เขาได้รับการอบรมมา

6. ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานให้ผู้ผ่านการฝึกอบรมได้ใช้ความรู้และทักษะที่ได้เรียนรู้มา และคอยติดตามสนับสนุนด้านต่าง ๆ ให้สามารถนำความรู้นั้นมาใช้ให้ได้ผล

7. ผู้บังคับบัญชาให้การเสริมแรงและกำลังใจ เมื่อมีการนำความรู้และวิธีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากร คือการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะในด้านต่าง ๆ ซึ่งในการพัฒนาบุคลากรเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่มีลักษณะต่อเนื่องกันไปตลอดเวลา ดังนั้นในการปฏิบัติงานในองค์กรจึงควรมีการวางแผนการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ใหม่ ๆ ขององค์กร และติดตามผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ได้ผ่านการอบรมพัฒนาว่าได้นำความรู้ความสามารถมาใช้ในการพัฒนาในองค์กรให้มีการเติบโตยิ่งขึ้นไป

2.3 วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

ในการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากร จำเป็นที่จะต้องกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของการฝึกอบรมในการพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีผู้ให้แนวคิดดังกล่าวไว้ ดังนี้

อาชัญญา รัตนอุบล (2540) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการฝึกอบรม ไว้ว่า

1. สนับสนุนให้บุคคลสามารถทำงานในตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ โดยช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาและฝึกฝนทักษะต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานของตนได้

2. พัฒนาบุคคลให้ถึงขีดความสามารถของตน โดยพัฒนาศักยภาพและความสามารถให้เจริญงอกงามไปในทิศทางและปริมาณที่บุคคลนั้นควรจะพัฒนาไปถึง

3. พัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติ โดยใช้วิธีการฝึกอบรมเป็นสื่อ เพื่อให้ผู้รับการอบรมเป็นผู้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีทัศนคติและค่านิยมที่ถูกต้อง เป็นคนที่สมบูรณ์ มีความเป็นอยู่อย่างมีความสุขและดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างเหมาะสมและถูกต้อง

สมคิด บางโม (2543: 14) ได้กล่าวถึง วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมว่า เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการทำงานเฉพาะอย่าง อาจจำแนกวัตถุประสงค์ในการฝึกอบรมได้ 4 ประการ เรียกว่า KUSA ดังนี้

1. เพื่อเพิ่มพูนความรู้ (Knowledge) ในหลักการ ทฤษฎี แนวคิด ในเรื่องที่อบรมสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

2. เพื่อเพิ่มพูนความเข้าใจ (Understand) ซึ่งเป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากความรู้กล่าวคือ เมื่อรู้ในหลักการและทฤษฎีแล้วสามารถตีความ แปลความ ขยายความ และอธิบายให้คนอื่นทราบได้ รวมทั้งสามารถนำไปประยุกต์ได้

3. เพื่อเพิ่มพูนทักษะ (Skill) ทักษะคือ ความชำนาญหรือความคล่องแคล่วในการปฏิบัติ อย่างใดอย่างหนึ่งได้โดยอัตโนมัติ เช่น การขับรถยนต์ การใช้เครื่องใช้สำนักงาน การเสนอขาย ฯลฯ

4. เพื่อเปลี่ยนแปลงเจตคติ (Attitude) เจตคติหรือทัศนคติ คือ ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ การฝึกอบรมมุ่งให้เกิด หรือเพิ่มความรู้สึกที่ดี ๆ ต่อองค์กร ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ

สมใจ ลักษณะ (2546) กล่าวว่า วัตถุประสงค์สำคัญของการพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการผลิตรูปแบบใหม่ๆ หรือเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ๆ การพัฒนาบุคลากรเป็นโอกาสให้บุคลากรทุกกลุ่มทุกระดับมีส่วนร่วมศึกษาสถานภาพความสำเร็จขององค์กร วิเคราะห์ปัญหา และมีส่วนร่วมในการหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเพื่อเพิ่มความสำเร็จขององค์กร นอกจากนี้การมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรสม่ำเสมอจะมีคุณประโยชน์ช่วยประสานความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกลุ่มต่างๆ ทำให้เกิดความเข้าใจกัน และสร้างความสามารถในการทำงานร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น ในกรณีที่ฝ่ายปฏิบัติการมีเจตคติที่ไม่ดีต่อองค์กรหรือต่อผู้บริหาร หรือมีความขัดแย้งกันมาก่อน การทำกิจกรรมพัฒนาบุคลากรจะช่วยปรับเปลี่ยนเจตคติที่ดีต่อกัน ได้รับการจูงใจให้เกิดความมุ่งมั่นอุทิศตนปฏิบัติงานเต็มความสามารถยิ่งขึ้น

สรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมนั้นทำให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างเต็มที่ โดยช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขปัญหาและฝึกฝนทักษะต่างๆ ที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานของตนได้ และสามารถเรียนรู้หลักการ แนวคิด และทฤษฎีที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีระบบ นอกจากนี้ ยังสามารถนำมาถ่ายทอดต่อหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และเพื่อตนเองมีความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงานอีกด้วย

2.4 การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะและทัศนคติ ของบุคลากร ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ โดยมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้

นิสตาภ เวชยานนท์ (2539) ได้อ้างอิงจาก Leonard Nadler (1980) ว่าได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำเอามาปรับปรุงความสามารถในการทำงานโดยมีวิธีการ 3 ประการ คือ

1. การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน (Present job) เป้าหมายคือการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของพนักงานในขณะนั้นให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที

2. การศึกษา (Education) การศึกษานับว่าเป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยตรง เพราะการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ ตลอดจนเสริมสร้างความสามารถในการปรับตัวในทุกๆ ด้านให้กับบุคคล ถ้าพิจารณาในองค์การแล้วการศึกษาจะเน้นการเตรียมพนักงานสำหรับงานในอนาคต (Future job) เพื่อเตรียมพนักงานให้มีความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์การในอนาคต หรืออีกกรณีหนึ่งการให้การศึกษาสามารถใช้เพื่อเตรียมพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานใหม่ซึ่งอาจต้องใช้ระยะเวลาที่ยาวนาน

3. การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงาน (not focus on a job) แต่มีจุดเน้นเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงตามท้องถื่น้องการต้องการ การพัฒนาองค์การนั้นจะเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับองค์การเพื่อการปฏิบัติงานขององค์การในอนาคต เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

จิระ หงส์ดารมภ์ (นงลักษณ์ บุราพานุสรณ์. 2540: 17; อ้างอิงจาก จิระ หงส์ดารมภ์. 2531. หนังสือที่ระลึกประจำปีเล่มที่ 5. หน้า 33) กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 4 ประการคือ

1. การพัฒนาจะต้องสร้างความรู้ ความสามารถและทักษะให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ในการพัฒนาจะต้องมีการเชื่อมโยงกันระหว่างสถานศึกษาและความต้องการของการวางแผนกำลังคนของประเทศ

2. การพัฒนาจะต้องทำให้เกิดความพอใจ มีกำลังใจ ในการทำงานอย่างเต็มที่โดยจะต้องพัฒนาสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น สิ่งแวดล้อมในการทำงานจะต้องมีระบบโครงสร้างที่มุ่งใจในการทำงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และมีระบบจูงใจที่เพียงพอ

3. การพัฒนาจะต้องพัฒนาลักษณะของบุคคลด้วย คือ ต้องพัฒนาให้เป็นผู้นำที่ดี มีความสามารถในการตัดสินใจที่ดีและมีความคิดกว้างไกล

4. การพัฒนาจะต้องพัฒนาทัศนคติและค่านิยม ประเพณีและวัฒนธรรม เพื่อให้พนักงานมีความรับผิดชอบ มีจริยธรรม สามารถปรับตัวเข้ากับสังคมได้

Davis และ Newstron (1985: 285) ได้แสดงทัศนะในเรื่องการพัฒนาประเทศก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขององค์การสร้างวัฒนธรรมใหม่ขึ้นในองค์การในด้านความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม โครงสร้าง และแนวทางการปฏิบัติงานต่าง ๆ จึงทำให้องค์การต้องปรับระบบการบริหารใหม่ให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อความอยู่รอด และสอดคล้องกับเทคโนโลยีและวิชาการใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ การดำเนินการให้บุคลากรได้รับประสบการณ์และการเรียนรู้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เพื่อที่จะได้นำเอามาปรับปรุงความสามารถในการทำงาน โดยการฝึกอบรมเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน เป้าหมายคือการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของพนักงานในขณะนั้นให้สามารถทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีกับการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบองค์กรและการบริหาร ก่อให้เกิดประสิทธิผลในผลผลิตหรือบริการ ถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการลดต้นทุน และการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างประหยัด ก่อให้เกิดกำไรต่อองค์การ บรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้

2.5 ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการดำเนินการเพื่อปรับปรุงความสามารถในการทำงานของบุคลากร ให้สามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันทีกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องศึกษาหาความต้องการด้านเนื้อหาสาระในการฝึกอบรม เพื่อการยกระดับความรู้ ความสามารถ ทักษะ ของบุคลากรให้สามารถทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายที่องค์การได้กำหนดไว้ โดยมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมไว้ดังนี้

วิจิตร อวระกุล (2540: 126) กล่าวว่า ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง สภาพสถานการณ์ หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ความต้องการในการฝึกอบรมเกิดจากความแตกต่างของสภาพการทำงานที่ต้องการ หรือ ความคาดหวังกับสภาพการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะแก้ไขโดยการเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญทัศนคติใหม่

สมใจ ลักษณะ (2543: 57) ให้ความหมายของความต้องการในการฝึกอบรม(Training Need) ว่าหมายถึง คุณลักษณะหรือคุณสมบัติของบุคคลที่จะเป็นจะต้องได้รับการสร้างเสริมให้เกิดขึ้น เป็นสิ่งแสดงความจำเป็นขององค์กรที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงในระบบ การทำงาน แสดงความจำเป็นที่บุคลากรจะต้องมีบทบาทภารกิจหน้าที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม อาจจะต้องใช้เทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ต่างไปจากเดิม รวมถึงความจำเป็นในด้านการแก้ไข ปรับปรุง ขอบกพร่องต่าง ๆ ของระบบ การทำงานที่ค้นพบจากการประเมิน ความต้องการทั้งปวงต่างก็นำไปสู่จุดมุ่งหมาย 2 ประการ ประการแรกเพื่อเพิ่มพูนคุณลักษณะของบุคลากรในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ เจตคติที่พึงปรารถนา ประการที่สอง เพื่อให้เกิดผลกระทบต่อบุคลากรที่ผ่านการฝึกอบรมแล้วปฏิบัติงานดีขึ้น นำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร

दनัย เทียนพุก (2543 : 98-99) ได้กล่าวถึงแหล่งข้อมูลในที่จำเป็นสำหรับการใช้ในการวิเคราะห์ความต้องการในการฝึกอบรม ซึ่งประกอบด้วย

1. ข้อมูลองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และนโยบาย/เป้าหมายของบริษัท ข้อมูลด้านความสามารถ และทักษะกำลังคน (ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ฯลฯ) ดัชนีแสดงถึงบรรยากาศในองค์กร (อัตราการลาออก สถิติการสาย ลาป่วย ฯลฯ) การเปลี่ยนแปลงระบบงาน

ผู้บริหารร้องขอ (ตามความจำเป็นของธุรกิจ) ข้อมูลการสัมภาษณ์ก่อนออกจากงาน และเป้าหมายหรือผลที่คาดหวังตามวิธีการบริหารแบบ MBO (Management by Objective)

2. ข้อมูลด้านการงาน/การปฏิบัติงาน เช่น การวิเคราะห์ จะประกอบด้วยคำพรรณนา ลักษณะงาน (Job Description) คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) การสังเกตการณ์ปฏิบัติงาน (Work Study) การประเมินผลงาน (Performance Review) เอกสารและการสอบถามเกี่ยวกับงาน และการวิเคราะห์ปัญหาในงาน เป็นต้น

3. ข้อมูลด้านบุคคล เช่น ผลการประเมินผลงานของพนักงาน (Performance Appraisal) การสัมภาษณ์ สอบถาม (พนักงานแต่ละคนหรือสุ่มตัวอย่างเพื่อถามการทดสอบ ความถนัด (Aptitude Test) ด้านต่าง ๆ เช่น ความรู้ การจัดการ วิชาชีพเฉพาะ) การสำรวจทัศนคติ หรือผลของการสอน การแนะนำงาน

ธัญญา ผลอนันต์ (2546: 51) กล่าวถึง ความต้องการในการฝึกอบรม หมายถึง ปัญหาหรือข้อขัดข้องในการดำเนินการขององค์กรที่สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรม ซึ่งมัก ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ การฝึกปฏิบัติ ทักษะ ความสนใจ ความเข้าใจในวิธีการ นอกจากนี้ ธัญญา ผลอนันต์ (2546: 52) ได้กล่าวถึง วิธีการหาข้อมูลและความต้องการในการฝึกอบรม โดยก่อนเริ่มการฝึกอบรม องค์กรต้องแสวงหาความต้องการ หรือความจำเป็นในการฝึกอบรมเสียก่อน ซึ่งวิธีในการหาข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมสามารถทำได้ดังนี้

1. การสังเกต โดยให้ผู้มีความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานสุ่มเฝ้าสังเกตพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นรายบุคคลหรือเป็นกลุ่ม เพื่อนำมาพิจารณาว่ามีความจำเป็นต้องฝึกอบรมด้านใดบ้าง

2. การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ผู้ทำงานในระดับต่าง ๆ นับว่าเป็นเครื่องมือในการฝึกอบรมที่ดีวิธีหนึ่ง เพราะการสัมภาษณ์จะทำให้ทราบปัญหาได้ดีโดยเฉพาะเรื่องเกี่ยวกับทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด

3. แบบสอบถาม คำถามที่ใช้อาจเป็นคำถามเปิดที่มีได้หลายคำตอบ หรือคำถามที่มีคำตอบไว้ให้เลือกเฉพาะที่กำหนดไว้

4. ทดสอบ การฝึกอบรมความรู้ หรือทักษะบางประเภท เช่น ภาษาต่างประเทศ ควรใช้วิธีการทดสอบ เพราะนอกจากจะได้ความจำเป็นในการฝึกอบรมแล้ว ยังสามารถระบุระดับขั้นที่พนักงาน จะเข้ารับการอบรมได้พร้อมกันไปทีเดียว

5. ศึกษาจากเอกสาร ในบางกรณีการศึกษาจากรายงาน เอกสาร สถิติก็สามารถบ่งชี้ความต้องการในการฝึกอบรมได้ เช่น เรื่องความปลอดภัย

6. ขอร้องเรียน ร้องทุกข์ คำตำหนิจากลูกค้า เมื่อได้ข้อมูลเบื้องต้นด้านความต้องการในการฝึกอบรมแล้วจึงนำมาพิจารณาถึงความน่าเชื่อถือ หากเห็นว่าเชื่อถือได้ก็นำมาทบทวนกับ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัตถุประสงค์ เป้าหมาย นโยบาย และแนวโน้มในอนาคตขององค์กร เพื่อสร้างหลักสูตรต่อไป

สรุปได้ว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์คือ ความต้องการในการฝึกอบรมของบุคลากร ที่เกิดจากความแตกต่างของสภาพการทำงานที่ต้องการ หรือ ความคาดหวังกับสภาพการทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะแก้ไขโดยการเพิ่มเติมความรู้ ทักษะและทัศนคติให้ดีขึ้น โดยการฝึกอบรมจะสามารถช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นได้ตรงกับสถานการณ์ได้ในขณะที่องค์กรกำลังเผชิญอยู่ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อลดปัญหาในการปฏิบัติงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น อีกทั้งยังต้องศึกษาความต้องการในการสร้างขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานเพื่อการสร้างเสริมความกระตือรือร้นในการทำงานให้เกิดการพัฒนาในองค์กรต่อไป

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

การบริการของสถานเสริมความงามรักษาผิวหน้าซึ่งมีเปิดให้บริการอย่างมากมายเพื่อพัฒนาการบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า โดยคลินิกที่เปิดให้บริการในปัจจุบันจะกำลังอยู่ระหว่างคลินิกรักษาโรคผิวหนังกับคลินิกความงาม ดังนั้น การบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่าง ๆ ผู้วิจัยจึงศึกษาและทบทวนความรู้เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ 3.1) ความหมาย 3.2) ความสำคัญของการบริการ 3.3) การพัฒนาคุณภาพงานบริการ และ 3.4) การกำหนดคุณภาพบริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ความหมายของการบริการ

“จิตบริการ” หรือ “จิตสำนึกในการบริการ” หรือ “หัวใจบริการ” มาจากคำว่า “Service Mind” ประกอบด้วยคำหลัก ๆ อยู่สองคำ คือ Service คือ การบริการ และ Mind คือ จิตใจ เมื่อนำมารวมกันแล้วจะหมายถึง การมีจิตใจของการเป็นผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงออกในรูปของพฤติกรรมได้ ดังนี้ (อาภรณ์ ภูววิทยาพันธุ์. 2549: 12-13)

1. ให้บริการด้วยรอยยิ้มและคำพูดที่เหมาะสมเพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับผู้มาติดต่อ
2. แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ
3. สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงในขณะที่ให้บริการได้เป็นอย่างดี
4. เก็บอารมณ์ไว้ได้ขณะรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่างๆ
5. มีน้ำใจที่จะเสนอแนะหรือให้ข้อมูลในเรื่องอื่นๆ ที่เห็นว่าเป็นประโยชน์
6. เปิดใจรับฟังคำติชมของผู้มาติดต่อ

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539: 7) กล่าวว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และจับต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้นโดยผู้ให้บริการ (จากการบริการ) และจะส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันที หรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541: 344) กล่าวถึงความหมายของการบริการว่า การบริการเป็นกิจกรรมผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า

दन्य तेयनपुष्प (2543: 1) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การให้ทั้งรูปธรรมและนามธรรม ในเชิงความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และด้วยอรรถาธิบายพื้นฐาน ซึ่งจะสามารถพิจารณาให้ได้ใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ 1) ให้ความรู้ความเข้าใจ 2) ให้ความสะดวก 3) ให้ความคุ้มค่า ซึ่งสิ่งที่ลูกค้าต้องการก็คือ การให้ด้วยเหตุด้วยผล และการให้บริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมมนุษย์ โดยยึดถือความพอใจและความต้องการของลูกค้า เป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมทั้ง ด้านร่างกาย จิตใจ ใจไหวพริบและปฏิภาณอยู่ตลอดเวลา

สมาคมการตลาดอเมริกาได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การแสดงหรือสมรรถนะที่หน่วยงานหนึ่งสามารถเสนอให้กับบุคคลหรือหน่วยงานอีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่มีผลในความเป็นเจ้าของในสิ่งใดทั้งสิ้น การผลิตของมันอาจจะถูกผูกมัดหรืออาจจะไม่ถูกผูกมัดกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพได้

เฮสเก็ต (Heskett.1987: 118-126) กล่าวว่า ลักษณะที่เห็นได้ของการบริการ (Service Vision) เป็นตัวชี้ให้เห็นแนวโน้มการบริการภายในขอบเขตของหน้าที่การบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000: 428) กล่าวว่า การกระทำหรือความสามารถที่บุคคลหนึ่งหรือกลุ่มบุคคลหนึ่ง สนองต่ออีกบุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่ง โดยเป็นสิ่งที่สัมผัสไม่ได้และไม่เกิดความเป็นเจ้าของ ผลผลิตของการบริการอาจจะเกี่ยวหรือไม่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ทางกายภาพ

สรุปได้ว่า ความหมายของการบริการคือ งานบริการต้องแสดงออกทางด้านความพร้อมของสภาพร่างกาย จิตใจที่เปิดกว้างต่อการให้บริการซึ่งต้องแสดงออกด้วยกิริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพอ่อนโยน นอกจากนี้พนักงานผู้ให้บริการจำเป็นต้องสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการด้วยการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อตามที่ลูกค้าคาดหวังหรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

3.2 ความสำคัญของการบริการ

ความสำคัญจิตบริการต่อองค์กรคือการยกระดับการบริหารจัดการองค์กร องค์กรเจริญก้าวหน้า นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น และเกิดความสามัคคีในหน่วยงานหรือองค์กร ความสำคัญจิตบริการต่อตนเองทำให้เป็นคนมีความรับผิดชอบ เป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ชั้นเยี่ยม เป็นการทำตนให้เกิดประโยชน์สูงสุด เป็นคนมีความกล้า เป็นที่รักของทุกคน ย่อมมีความสุขทุกอิริยาบถ จิตบริการที่ดีต้องสามารถเรียนรู้ผู้รับบริการต้องการอะไรและทำอย่างไรให้ผู้รับบริการพอใจในบริการเริ่มด้วยเข้าใจธรรมชาติที่แตกต่างของผู้รับบริการ วิเคราะห์เรียนรู้และรับรู้ความรู้สึกและอารมณ์ หลีกเลี่ยงคำว่า “ไม่” กับผู้รับบริการ สร้างเป้าหมายที่ชัดเจนตรงประเด็น ไม่มีคำว่าปัญหาหรืออุปสรรค มองโลกในแง่ดี จริงใจ ไม่เลือกปฏิบัติและเห็นความต้องการพื้นฐาน ต้องรู้ว่าผู้รับบริการยังต้องการอะไรอีกทำอย่างไรให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก การบริการเป็นอีกหนึ่งที่มีความสำคัญของธุรกิจความงาม เพราะเป็นเสมือนเมืองหน้าด่าน ในการต้อนรับลูกค้าที่มาติดต่อไม่ว่าลูกค้าจะติดต่อทางเครื่องมือสื่อสารหรือเข้ามาติดต่อด้วยตนเอง ต้องใส่ใจให้บริการก่อนเป็น

อันดับแรก หากลูกค้าเข้ามาติดต่อแล้วพบผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพก็จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น แต่หากคนที่เข้ามาติดต่อธุรกิจได้รับการต้อนรับอย่างอบอุ่นจากเจ้าหน้าที่ที่ยินดีให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวก โอกาสที่บุคคล จะเกิดความประทับใจกับองค์กร ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. แสดงความเต็มใจในการให้บริการให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ เต็มใจต้อนรับ สร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ ให้คำแนะนำเมื่อผู้รับบริการมาติดต่อขอรับข้อมูลเกี่ยวกับภารกิจของหน่วยงาน

2. สามารถให้บริการที่ผู้รับบริการต้องการได้ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ คอยติดตามเรื่องและแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่องหรือขั้นตอนเรื่องต่างๆ ที่ให้บริการ

3. เต็มใจช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้รับบริการได้ช่วยประสานงานภายในหน่วยงานและกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหา หรือแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว เต็มใจ ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัว หรือปิดการะคอบดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ และเมื่อพบข้อบกพร่องให้นำไปปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น

4. ให้บริการที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป แม้ต้องใช้เวลาหรือความพยายามอย่างมากกำหนดกรอบแนวทางการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับตามสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการและหรือใช้ความพยายามเป็นพิเศษในการให้บริการเพื่อช่วยผู้รับบริการแก้ปัญหา คอยเสนอแนะข้อมูลข่าวสารความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน ซึ่งเป็นสิ่งที่เกินความคาดหวังในระดับทั่วไป

5. สามารถเข้าใจและให้บริการที่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการได้เข้าใจความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการและใช้เวลาแสวงหาข้อมูลและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความจำเป็น หรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการเพื่อตอบสนองความจำเป็นหรือความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ

6. ให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริงและยั่งยืนให้กับผู้รับบริการได้สามารถให้ความเป็นส่วนตัวที่อาจแตกต่างไปจากวิธีการหรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการเพื่อให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส ฯลฯ เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงหรือในระยะยาวแก่ผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ธุรกิจการบริการมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วของการบริการนับตั้งแต่หลังสงครามครั้งที่2 เป็นต้นมา ธุรกิจบริการในประเทศต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุโรปและสหรัฐอเมริกา มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งการขยายตัวนี้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงในปัจจัยที่สำคัญหลายประการ ดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงด้านประชากร

1.1 การเปลี่ยนแปลงด้านประชากรอายุขัยโดยเฉลี่ยของประชากรสูงขึ้น การที่เทคโนโลยีทางการแพทย์และการสาธารณสุขเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ทำให้ประชากรโดยทั่วไปมีสุขภาพอนามัยที่ดีขึ้น และมีอายุยืนยาวขึ้น ส่งผลให้ประชากรในวัยสูงอายุมีจำนวนมากขึ้น การ

เปลี่ยนแปลงนี้ทำให้อุปสงค์สำหรับบริการที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ความบันเทิง และการพักผ่อนหย่อนใจ การดูแลสุขภาพ และการรักษาพยาบาลสูงขึ้น

1.2 การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างชุมชน เป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของชุมชนในรูปของการเคลื่อนย้าย ถิ่นฐานของประชากร จากชนบทสู่เมืองทำให้ชุมชนตามเมืองต่างๆทั่วโลกมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ทำให้ความต้องการบริการที่เกี่ยวข้องกับสาธารณูปโภคต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ถนนมีมากขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงทางสังคม จำนวนของสตรีที่ทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้น การที่มีจำนวนผู้หญิงทำงานนอกบ้านเพิ่มมากขึ้น ทำให้ผู้หญิงเหล่านั้นที่เคยเคยทำหน้าที่แม่บ้านมีเวลาทำงานบ้านน้อยลง จึงต้องหันมาพึ่งธุรกิจบริการประเภทต่างๆมากขึ้น เช่น บริการอาหารจานด่วน บริการรับเลี้ยงเด็ก บริการซักรีดเสื้อผ้า เป็นต้น

2.1 รายได้ของครอบครัวเพิ่มมากขึ้น การที่มีจำนวนภรรยาที่ออกไปทำงานนอกบ้านเพื่อช่วยสามีหาเลี้ยงครอบครัวมากขึ้น จึงทำให้รายได้ของครอบครัวเพิ่มมากขึ้นและเกิดความต้องการสำหรับการบริการที่เกี่ยวข้องกับการอุปโภคบริโภคประเภทต่างๆมากขึ้น เช่น บริการการค้าปลีก บริการทางการเงิน บริการเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ เป็นต้น

2.2 ประชากรต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การที่ครอบครัวยุคใหม่มีรายได้จะจับจ่ายใช้สอยเพิ่มมากขึ้น ทำให้อุปสงค์ที่เกี่ยวข้องกับการบริการบางประเภทเพิ่มมากขึ้น เช่น บริการที่เกี่ยวข้องกับการเดินทาง และการท่องเที่ยว บริการที่พัก บริการที่เกี่ยวข้องกับความบันเทิงและการพักผ่อน เป็นต้น

2.3 การเดินทางระหว่างประเทศและการติดต่อสื่อสารที่สะดวกรวดเร็วขึ้น การพัฒนาอย่างรวดเร็วของการเดินทางและเทคโนโลยีทางการติดต่อสื่อสาร ทำให้รสนิยมของผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริโภคมักจะต้องการเปรียบเทียบและราคาของบริการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเดินทางและการติดต่อสื่อสารก่อนการตัดสินใจ ซึ่งบริการดังกล่าว การเปลี่ยนแปลงในรสนิยมของผู้บริโภคดังกล่าว ทำให้กิจการบริการที่เกี่ยวข้อง ต้องเร่งปรับปรุงการบริการให้คุณภาพสูงขึ้นและมีรูปแบบที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น

2.4 ความซับซ้อนของวิถีชีวิตของคนเพิ่มมากขึ้น การที่วิถีชีวิตของประชากรยุคใหม่มีรูปแบบที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นกว่าในอดีต ทำให้เกิดอุปสงค์เพิ่มขึ้นในบริการประเภทต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการที่ปรึกษากฎหมายและบริการทางการเงิน

3. การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ

3.1 ในยุคกระแสโลกาภิวัตน์และความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ทำให้เกิดอุปสงค์ที่เพิ่มมากขึ้นในบริการประเภทต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสาร การเดินทาง ข้อมูลข่าวสาร

3.2 การเพิ่มขึ้นของธุรกิจที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน การที่เศรษฐกิจประเทศต่างๆมีการขยายตัวและมีความซับซ้อนเพิ่มขึ้น จึงเกิดอุปสงค์เพิ่มขึ้นสำหรับการบริการที่ต้องการความชำนาญเฉพาะด้านต่างๆ การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ การวิจัยตลาด เป็นต้น

3.3 การขยายตัวอย่างรวดเร็วของธุรกิจบริการระบบเครือข่าย การเกิดขึ้นของธุรกิจบริการระบบเครือข่าย เช่น แมคโดนัลด์ และเคเอฟซี เป็นต้น ที่ให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว มีคุณภาพ และมีมาตรฐานระดับสากล ทำให้การบริการเป็นที่นิยมของผู้บริโภคมากขึ้น

4. การเปลี่ยนแปลงทางด้านการเมืองและกฎหมาย

4.1 การผ่อนคลายกฎระเบียบต่างๆ ของทางราชการ การที่รัฐบาลในหลายประเทศทั่วโลกผ่อนคลายความเข้มงวดของระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการกำกับดูแลอุตสาหกรรมในประเทศทำให้การบริการประเภทต่างๆ ขยายตัวอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมการเงินและการธนาคาร การบิน และการสื่อสาร

4.2 การแปรรูปหน่วยงานราชการให้เป็นเอกชน รัฐบาลในประเทศต่างๆ ทั่วโลก เช่น ประเทศอังกฤษ แคนาดา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์ มีนโยบายในการแปรรูปหน่วยงานของรัฐให้เป็นเอกชนมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกิจการการบิน การบริการโทรคมนาคม กิจการสาธารณูปโภคต่างๆ ทำให้กิจการบริการดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูงขึ้น เกิดธุรกิจการบริการรายใหม่เพิ่มมากขึ้นและเกิดการแข่งขันกันมากขึ้น

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2552: 2-6) กล่าวว่า การบริการกับผู้บริโภคนับว่าเป็นกิจกรรมประเภทหนึ่งที่มีความสำคัญต่อเราเป็นอย่างมาก เนื่องจากเกี่ยวข้องกับพวกเราทุกคนทั้งทางตรงและทางอ้อม ในฐานะที่เราทุกคนต่างก็เป็นผู้บริโภค เราจึงมีความจำเป็นที่จะต้องใช้บริการจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนอยู่เสมอ เช่น การใช้บริการเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยต่างๆ จากโรงพยาบาล การใช้บริการจากที่ว่าการอำเภอ การใช้บริการทางการเงินจากสถาบันการเงินและธนาคารต่างๆ การใช้บริการทางการศึกษาจากโรงเรียนใกล้บ้าน การใช้บริการจากร้านค้าสะดวกซื้อ การใช้บริการส่งอาหาร ถึงบ้านจากร้านพิซซ่า การใช้บริการช้อปปิ้ง การใช้บริการอินเทอร์เน็ต การใช้บริการจากโรงพยาบาล การใช้บริการนำเที่ยวจากบริษัทนำเที่ยว การใช้บริการการเดินทางจากรถโดยสาร การใช้บริการจัดเลี้ยงฉลองรับปริญญาที่โรงแรม การใช้บริการถ่ายภาพวิวาห์ที่สตูดิโอชื่อดัง และการใช้บริการจัดงานฌาปนกิจศพที่วัด เป็นต้น กล่าวโดยสรุป นอกจากการจัดเป็นกิจกรรมที่มีความจำเป็นและเกี่ยวข้องกับผู้บริโภคโดยทั่วไปแล้ว การบริการยังมีส่วนช่วยให้การดำเนินชีวิตของผู้บริโภคมีความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้นอีกด้วย

สรุปได้ว่า ความสำคัญของการบริการในปัจจุบัน ถือเป็นสิ่งที่ริบถ้วนในการเรียนรู้และการแก้ปัญหาการทำงาน โดยเฉพาะด้านการบริการที่มีการแข่งขันกันสูงมากขึ้นเรื่อยๆ อย่างไม่หยุดยั้ง หากองค์กรและผู้ให้บริการตระหนักถึงปัจจัยการเปลี่ยนแปลงก็จะพบว่า ต้องเร่งเพิ่มการฝึกอบรมงานด้านการบริการ บริหารจัดการการบริการ และติดตามกระแสโลกให้ทันต่อคู่แข่งในธุรกิจงานบริการแบบเดียวกัน

3.3 พัฒนาคุณภาพงานบริการ

การบริการเป็นงานที่มีความสำคัญ เพราะการบริการลูกค้าที่มาติดต่อให้เกิดความประทับใจ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพงานบริการ โดยผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการไว้ดังนี้

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2539: 62-63) ชูหลักการการให้บริการนั้นมีการแข่งขันกันพัฒนาด้านเทคโนโลยีมากขึ้นเพื่อให้ก้าวทันกับการแข่งขันที่เพิ่มความรุนแรงมากขึ้น นักฝึกอบรมจึงได้พัฒนาคุณภาพงานบริการ การบริการหลังการขาย และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

1. จุดสัมผัสบริการ (Service Interface Station) หมายถึง จุด สถานที่ บริเวณที่ผู้ให้บริการส่งมอบบริการแก่ลูกค้าและลูกค้ารับ Moment of Truth (ช่วงเวลาที่ความจริงปรากฏออกมา, ช่วงเวลาที่มีการสัมผัสกับบริการ) ในขณะทำการส่งมอบบริการ (Service Delivery) นั้น หรืออาจเรียกว่า จุดรับบริการ จุดบริการ สถานีบริการ เช่น บริเวณรับจ่ายเงิน ห้องตรวจรักษา ห้องโถงนั่งรอเรียกตรวจ

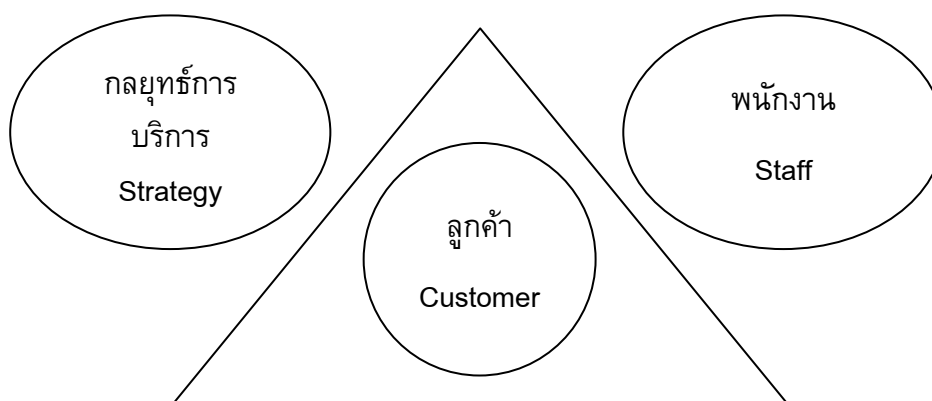
2. Supporting Staff คือ พนักงานส่วนหลังที่ให้บริการแก่บริการส่วนหน้า ซึ่งสัมผัสลูกค้าโดยตรงอีกทีเช่น ฝ่ายการเงิน ฝ่ายธุรการทั่วไป

นอกจากนี้ วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2539: 96-97) ได้กล่าวถึง สามเหลี่ยมแห่งบริการ (Service Triangle = ST) หลักสำคัญในการบรรลุเป้าหมายบริการ คือการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้าผู้ใช้บริการก็คือ การจัดการ หรือการบริหารงาน เพื่อให้ปัจจัยแห่งสามเหลี่ยมแห่งการบริการนี้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันคือ

1. กลยุทธ์ธุรกิจ (Strategy) คือ แนวทางในการปฏิบัติงานตามที่ได้ตกลงใจกำหนดขึ้น เพื่อตอบสนองการทำให้บรรลุเป้าหมายในธุรกิจตามที่ได้กำหนดไว้ โดยให้มีความยืดหยุ่นตัวที่เพียงพอ มีความแม่นยำตรงเข้าเป้าหมายได้ดี กลยุทธ์ด้านบริการควรจะเป็นกลยุทธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างจริงจัง (Customer-driven Strategy)

2. ระบบงาน (System) คือ ควรเป็นระบบการทำงานที่เรียบง่าย ไม่ซับซ้อน จัดองค์กรตามความจำเป็นของแต่ละหน้าที่ที่ต้องบริการให้ได้ดีที่สุด มีความคล่องตัวสูง (Customer Friendly System)

3. พนักงาน (Staff) หมายถึง บรรดาพนักงานในทุกระดับความรับผิดชอบ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้บริการ จะต้องสรรหา พัฒนาและปรับปรุงพฤติกรรม ตลอดจนสไตส์การทำงานให้มีจิตสำนึกต่อการให้บริการที่ดี (Service-conscious)



ภาพประกอบ 1 สามเหลี่ยมแห่งบริการ

ที่มา: วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์. (2539) : คุณภาพในงานบริการ: 96-97

สุนันตร์ จันทวิเศษ (2539: 17) กล่าวถึง คุณลักษณะ 7 ประการแห่งการบริการที่ดี เนื่องจากยุคปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ มีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมและเทคโนโลยีมากมาย ทำให้วงการธุรกิจต่าง ๆ เติบโตและแข่งขันกันมากขึ้น การพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี ประกอบด้วย

1. S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของลูกค้า
2. E = Early Response คือ การตอบสนองต่อความประสงค์จากลูกค้าอย่างรวดเร็วทันใจ โดยมีทันได้เอ่ยปากเรียกหา
3. R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติลูกค้า
4. V = Voluntariness manner คือ การให้บริการเป็นแบบสมัครใจและเต็มใจทำ มิใช่ทำแบบเสียมิได้
5. I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งการรักษาภาพพจน์ของผู้ให้บริการและเสริมภาพพจน์ขององค์กรด้วย
6. C = Courtesy คือ กิริยาอาการอ่อนโยน สุภาพและมีมารยาทดี อ่อนน้อมถ่อมตน
7. E = Enthusiasm คือ มีความกระฉับกระเฉง และกระตือรือร้นขณะบริการ จะให้บริการมากกว่าที่คาดหวังเสมอ

วีรพงษ์ เณลิเมธีรัตน์ (2539: 172) กล่าวว่า ส่วนประกอบทางการบริการคือ บรรดาปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของการบริการใดๆ ที่มีผลด้านคุณภาพของบริการนั้นๆ และอาจช่วยสร้างความพึงพอใจหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในสายตาลูกค้าได้ สามารถแบ่งปัจจัยเหล่านี้ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มปัจจัยที่มีผลก่อนรับบริการ (Pre – service Factors หรือ Pre – deliver Factors) ได้แก่

- 1.1 ภาพพจน์ กิตติศัพท์ ชื่อเสียงของบริษัท (Company Image)
- 1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ของบริษัท (Creditability of Company)
- 1.3 ค่าบริการ ค่าใช้จ่ายเพื่อขอรับบริการ (Cost of Service)
- 1.4 ความแปลกใหม่ของบริการ (Creativity of Service)

กลุ่มที่มีผลก่อนรับบริการนี้จะทำให้ผู้ซื้อ ผู้รับบริการเกิดความคาดหวังถึงสิ่งที่ได้รับเมื่อซื้อสินค้าหรือบริการนั้นๆ ซึ่งเกินความคาดหวังของผู้รับบริการนี้อาจมาจากพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารทั้งจากสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

2. กลุ่มปัจจัยที่มีผลขณะรับบริการ (During – Service Factors หรือ During –Delivery Factors) ได้แก่

- 2.1 ความสะดวกสบายขณะใช้บริการ (Convenience)
- 2.2 ความถูกต้องแม่นยำในรายละเอียดขั้นตอนการบริการ (Correctness)
- 2.3 กิริยามารยาทที่งดงามของผู้ให้บริการ (Courtesy)
- 2.4 ความซับซ้อนยุ่งยากในขั้นตอนรับบริการ (Complexity)
- 2.5 ความประณีตบรรจง และความพิถีพิถันขณะบริการ (Carefulness)
- 2.6 ความเลินเล่อของผู้ให้บริการ (Carelessness)
- 2.7 ฝีมือ ภูมิปัญญา และความสามารถของผู้ให้บริการ หรือองค์กร (Competence)

กลุ่มที่มีผลขณะรับบริการนี้ ผู้วิจัยเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งเป็นจุดที่ผู้รับบริการสามารถตัดสินใจว่า สิ่งที่คาดหวังไว้จากการเปิดรับข่าวสารนั้นๆ ได้ต่ำกว่า สูงกว่า หรือ เท่ากับความคาดหวังซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มที่มีผลขณะรับบริการส่วนใหญ่นี้มาจากการเปิดรับข่าวสารจากพนักงานขาย พนักงานบริการ

3. กลุ่มปัจจัยที่มีผลหลังการรับบริการแล้ว (Post– Service Factors หรือ Pre – Delivery Factors) ได้แก่

- 3.1 ความสอดคล้องกับความคาดหวังของลูกค้าก่อนมารับบริการ (Conformance to Customer Expectation)
- 3.2 ความสมบูรณ์ครบถ้วนของบริการ (Completeness of Service)
- 3.3 ความคงเส้นคงวา ด้านคุณภาพของบริการ (Consistency of Service Quality)
- 3.4 การปฏิบัติต่อคำร้องเรียนของลูกค้า (Complain Handling)
- 3.5 ความคุ้มค่าเงิน หรือไม่ชอบบริการนั้น (Cost Effectiveness) หลังจากลูกค้าได้รับบริการจนครบถ้วนแล้ว กลุ่มที่มีผลหลังการรับบริการแล้วจะเป็นจุดที่เกิดการตัดสินใจของผู้รับบริการว่า โดยรวมสิ่งที่ได้รับกับความคาดหวังที่มีนี้จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงหรือต่ำเพียงไร

อดีย์ และแอนเดอร์เซน (Aday; & Andersen. 1975: 58-60) ได้ศึกษาโดยการสอบถามลูกค้าว่า สิ่งที่ถูกคาดหวัง และการได้รับสิ่งนั้นจะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีอะไรบ้าง จากคำตอบที่ได้นำมาจัดกลุ่มได้ 6 กลุ่มดังนี้

กลุ่มที่ 1 ความสะดวกที่รับจากการบริการ (Convenience) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 1.1 ระยะเวลาในการรอคอยเพื่อรับบริการไม่นาน
- 1.2 ความเป็นระเบียบของหน่วยบริการ
- 1.3 ลักษณะสถานที่ของหน่วยบริการ

กลุ่มที่ 2 การประสานงานของการบริการ (Coordination) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 2.1 การให้บริการทั้งหมดตามความต้องการ
- 2.2 การสนใจของผู้ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ

กลุ่มที่ 3 อหิยาศัยและความสนใจต่อผู้รับบริการ (Courtesy) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 3.1 คำพูดเชิงบวก
- 3.2 บุคลิกภาพน่าเลื่อมใส
- 3.3 มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 3.4 มีความเอาใจใส่ตลอดเวลา

กลุ่มที่ 4 ข้อมูลที่รับจากการบริการ (Information) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 4.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ วิธีการรับบริการ กฎระเบียบต่างๆ เกี่ยวกับการรับบริการ
- 4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือการบริการ เช่น คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ หรือกรณีของธุรกิจการพยาบาล ต้องการข้อมูลเกี่ยวกับคำแนะนำเกี่ยวกับสาเหตุ และอาการของโรค และวิธีการปฏิบัติตนของผู้ป่วย เป็นต้น

กลุ่มที่ 5 คุณภาพของการบริการ (Quality of service) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 5.1 ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน
- 5.2 คุณภาพของผลิตภัณฑ์ หากเป็นธุรกิจการบริการซ่อมรถยนต์ รถยนต์ต้องไม่เสียบ่อย ธุรกิจพยาบาลโรคต้องหาย ธุรกิจภัตตาคารอาหารต้องอร่อย เป็นต้น

กลุ่มที่ 6 ราคาค่าใช้จ่าย (Cost) ตัวแปรในกลุ่มนี้ได้แก่

- 6.1 ราคายุติธรรม
- 6.2 สมเหตุสมผล ไม่เอาเปรียบผู้รับบริการ

สรุปได้ว่า การพัฒนาคุณภาพงานบริการ พนักงานไม่เพียงแต่ต้องมีบุคลิกภาพที่ดี แต่พนักงานต้องได้รับความรู้ทางด้านการพัฒนาการบริการและจงใจลูกค้าเพื่อกระตุ้นการตัดสินใจซื้อ ในขณะที่เข้ารับบริการ ในการให้บริการ หากพนักงานมีการศึกษารายละเอียดของข้อมูลผลิตภัณฑ์ความงามที่มีการจัดจำหน่ายในคลินิกเพิ่มเติมอย่างสม่ำเสมอเพื่อตอบคำถามข้อสงสัยจากลูกค้า โดยเฉพาะธุรกิจความงามซึ่งต้องมีความทันสมัยตามกระแสการเปลี่ยนแปลงและตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ

3.4 การกำหนดคุณภาพบริการ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการเพื่อตอบสนองตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ จำเป็นต้องกำหนดคุณลักษณะของงานบริการที่ดี ให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบของการบริการเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพงานบริการไว้ดังนี้

ไซทิม (Zeithaml.1988: 35-38) ใช้เครื่องมือวัดคุณภาพบริการที่เรียกว่า SERVQUAL หรือ RATER มีตัวกำหนด 5 ประการ เพื่อบ่งชี้ว่าการบริการนั้นมีคุณภาพซึ่งนับว่าเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความประทับใจในการที่มาใช้บริการซ้ำอีกด้วยคุณภาพบริการที่ดีตลอดไปซึ่งประกอบด้วย

1. ความเชื่อมั่นต่อบริการ (Reliability) การบริการนั้นจะต้องถูกต้องแม่นยำเหมาะสมสม่ำเสมอและบริการทุกครั้งต้องได้ผลดีเช่นเดิม ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกเป็นที่พึงได้

2. ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ (Assurance) โดยผู้ที่ให้บริการจะต้องมีความรู้ความสามารถเป็นหลักประกันให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการที่ได้รับว่ามีความปลอดภัยความสุภาพน่าเชื่อถือ ความเป็นมิตร ความสะอาด ความประณีตในสายตาของผู้รับบริการ ความซื่อสัตย์น่าไว้วางใจและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รวมถึงความมีชื่อเสียง เป็นต้น

3. สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ (Tangibles) การบริการที่มีสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพจะทำให้ผู้รับบริการสามารถสัมผัสได้ เช่น ความใหญ่โตหรูหราของสถานที่ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย การให้ข้อมูลในการรักษา การใช้อ้อยยืมเป็นสื่อ และความมีอัธยาศัยไมตรี

4. การให้ความสำคัญ (Empathy) ผู้ให้บริการจะต้องมีความเอาใจใส่ในความต้องการของผู้รับบริการ รู้จักและจำผู้รับบริการได้ และพฤติกรรมบริการที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้รับบริการด้วยความเอาใจใส่ การให้ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ เส้นทางบริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน การติดต่อสื่อสารที่ดี

5. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการซึ่งผู้ให้บริการจะต้องมีความพร้อมและเต็มใจให้บริการพร้อมที่จะให้บริการได้อย่างรวดเร็ว มีการติดต่อสื่อสารที่ดีและมีการชี้แจงการให้บริการทุกครั้ง

สปิตเซอร์ (Spitzer.1988: 12-13) แนวคิดเกี่ยวกับการรับบริการทางการแพทย์ สิ่งที่สำคัญที่สุด ได้แก่ คุณภาพของการรักษา ประกอบด้วย ปัจจัยทางด้านกายภาพและจิตใจ โดยมีตัวชี้วัดคุณภาพ คือ ความเป็นมิตร เป็นกันเอง และอัธยาศัยที่ดีของผู้ให้บริการ ประกอบด้วย

1. การได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากทีม
2. การได้รับการดูแลอย่างเป็นส่วนตัว
3. มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม
4. มีทีมแพทย์ที่มีชื่อเสียง และได้รับการยอมรับ
5. มีบริการที่ครบทุกแผนก

6. สถานที่ที่มีความสะดวกสบาย

พาราสุรามานและคณะได้สร้างเกณฑ์การกำหนดคุณภาพบริการโดยวัดจากการรับรู้ต่อบริการของผู้รับบริการว่าเป็นไปตามความคาดหวังหรือไม่เพียงใดและได้มีการทำวิจัยแล้วได้นำไปพัฒนาเป็นรูปแบบของการบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งมีเกณฑ์การกำหนดคุณภาพบริการ (Dimensions of Service Quality) โดยการประเมินจากผู้รับบริการ ซึ่งมีอยู่ 10 ด้านดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ อุปกรณ์เครื่องมือ บุคลากรและวัสดุในการติดต่อสื่อสาร
2. ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการตามที่ได้ให้สัญญาไว้นั้น ต้องมีความสม่ำเสมอและถูกต้อง
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการและพร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที
4. สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Competence) หมายถึง การมีความรู้ความสามารถทักษะในการบริการที่ให้และสามารถแสดงออกมาให้ผู้รับบริการประจักษ์ได้
5. ความมีอัธยาศัยไมตรี (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ มีน้ำใจ และเป็นมิตรต่อผู้รับบริการ
6. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการ โดยเสนอบริการที่ดีที่สุดให้แก่ผู้รับบริการ
7. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นใจในความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ชื่อเสียง ปราศจากความรู้สึกเสี่ยงอันตรายและข้อสงสัยต่างๆ รวมทั้งการรักษาความลับของผู้รับบริการ
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการมารับบริการ
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) การให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ ใช้การสื่อสารด้วยภาษาที่ผู้มารับบริการเข้าใจและรับฟังเรื่องราวต่างๆจากผู้รับบริการ
10. การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ (Understanding the Customer) หมายถึง การทำความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

สรุปได้ว่า การกำหนดคุณภาพบริการคือ การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือผู้รับบริการ และการค้นหาความต้องการเพื่อสนองตอบการบริการที่ถูกใจลูกค้า นับว่าเป็นหัวใจสำคัญของการบริการ เพราะเป้าหมายสูงสุดของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าชอบใจกลับมาใช้บริการอีกต่อไป กิจกรรมบริการก็จะประสบความสำเร็จและมีความมั่นคงในการดำเนินงานอย่างราบรื่น การสร้างความได้เปรียบทางธุรกิจการบริการนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการหรือเสนอคุณภาพการบริการให้แก่ลูกค้าให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะสิ่งที่

ผู้รับบริการต้องการก่อนทำการตัดสินใจซื้อบริการ ก็คือความเชื่อ และความไว้วางใจในบริการที่ผู้ให้บริการจัดขึ้นมา

4. คลินิกเสริมความงามคลินิกวุฒิสกดิ์ เวชกรรม จำกัด

4.1 ประวัติคลินิกวุฒิสกดิ์

ดำเนินธุรกิจทางด้าน ความงาม และ ผิวพรรณ โดยเปิดให้บริการคนไข้เป็นครั้งแรก เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2545 ณ สาขางามวงศ์วาน โดยทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ด้วยทุนจดทะเบียน 50 ล้านบาท และได้ทำการขยายสาขา ให้ครอบคลุมทั่วกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยมีประบวนการของวุฒิสกดิ์ คลินิก คือ คุณณกรณ์ กรณ์หิรัญ ประบวนการบริหาร บริษัท วุฒิสกดิ์ คลินิก เวชกรรม จำกัด เคยให้ความเห็นไว้ว่า วุฒิสกดิ์ คลินิก เติบโตได้อย่างรวดเร็วในเวลาเพียงไม่กี่ปี ในขณะที่หลายต่อหลายคลินิก ต้องปิดตัวลงขณะที่บางคลินิกยังสามารถเติบโตซึ่งรวมทั้งวุฒิสกดิ์คลินิกเองที่มีการเติบโตมากขึ้นทุกปี ทั้งในแง่ของรายได้และการขยายสาขา นั้นอาจเป็นเพราะการปรับตัวให้เข้ากับสภาพของธุรกิจในปัจจุบัน

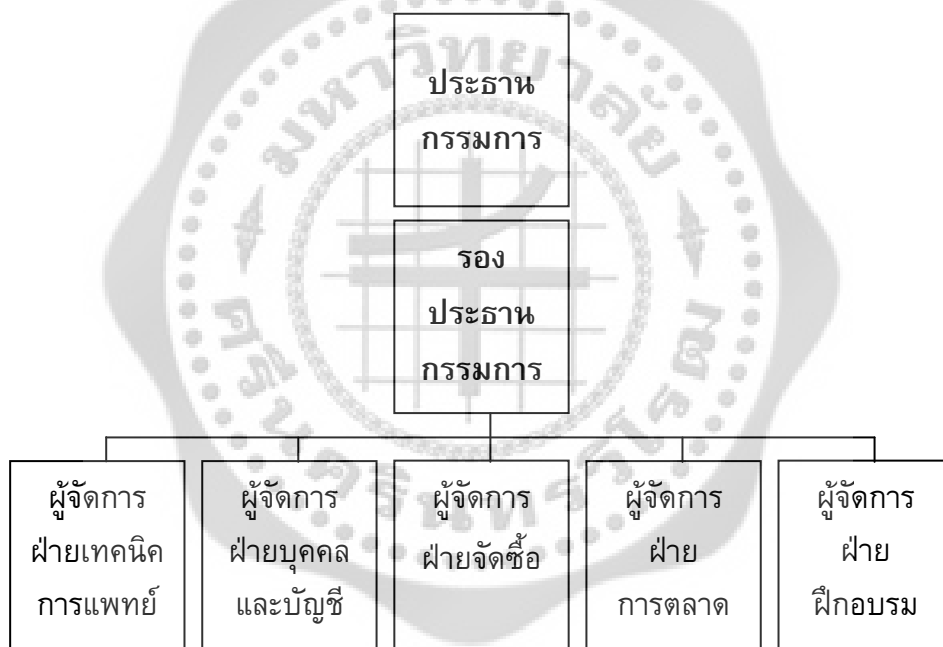
ในปัจจุบัน ทางบริษัทฯ ได้ประสบความสำเร็จในด้านการดำเนินงาน โดยได้รับความนิยมและไว้วางใจจากคนไข้เป็นอย่างมาก มีการขยายสาขาถึง 80 สาขา ภายในระยะเวลา 9 ปี มีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญกว่า 100 คนและพนักงานทั้งหมดกว่า 2,000 คน บริษัทฯ มีความมุ่งมั่น ในการขยายสาขาอย่างต่อเนื่องตลอดมา ทั้งนี้เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ที่จะสามารถให้บริการคนไข้ได้อย่างทั่วถึง ภายใต้การพัฒนาคุณภาพในระดับมาตรฐานสากล อันจะนำมาสู่การให้บริการที่ดีที่สุดสำหรับคนไข้ผู้มารับบริการ การดำเนินธุรกิจประเภท บิวตี้ แคร่ เป็น คลินิก ที่ให้บริการด้าน ผิวพรรณ และความงาม ต่างๆ รวมถึงการทำ ทริตเมนต์ และ หัตถการ อย่างถูกหลักวิชาการ โดยทีมงาน แพทย์ผู้เชี่ยวชาญ ที่พร้อมจะให้คำปรึกษาแนะนำ และเลือกสรรวิธีการ บำรุง รักษา ผิวพรรณ ที่เหมาะสมที่สุดสำหรับคนไข้ รวมทั้งยังมี นวัตกรรมใหม่ๆ ที่ทันสมัย ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพระดับมาตรฐานสากล โดยมุ่งหวังที่จะสร้างความประทับใจในการให้บริการแก่คนไข้ และสามารถตอบสนองความต้องการของคนไข้ได้อย่างครบถ้วนมากที่สุด ด้วยความใส่ใจในคุณภาพ บริการ คุณภาพ ผลลัพธ์ รวมทั้งคุณภาพ บุคลากร

วุฒิสกดิ์คลินิกจึงเป็นคลินิกความงามและผิวพรรณที่ได้มาตรฐานในการประกอบการ ซึ่งมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษาและตรวจรักษา ปัญหา ผิวพรรณ ต่างๆ รวมถึงการทำ ทริตเมนต์ และ หัตถการ อย่างถูกหลักวิชาการ มีสถานประกอบการที่ สะอาด ทันสมัย ถูกหลักสุขาภิบาล จัดเตรียมห้องปฏิบัติการเฉพาะทางที่แบ่งสัดส่วนชัดเจน พนักงานผู้ให้บริการมีความรู้และมารยาท ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมมาอย่างดี เครื่องมือ แพทย์ ที่ใช้มี คุณภาพ สะอาด ปลอดภัย ตามมาตรฐานสากลอยู่ภายใต้การดูแลของคณะแพทย์และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งานที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์สูง สำหรับพนักงานนั้นทางบริษัทได้แยกพนักงานที่ปฏิบัติงานในส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบริษัทซึ่งเป็นคนละส่วนกับพนักงานให้บริการประจำคลินิก แต่พนักงานทุกคน

ได้รับการดูแลจากสำนักงานใหญ่โดยได้รับสิทธิเท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งพนักงานทั้งหมดถือว่าเป็นพนักงานประจำ หมายถึง พนักงานที่ได้รับค่าจ้างและสวัสดิการจากทางคลินิก วุฒิสักดิ์ เวชกรรมจำกัด

4.2 โครงสร้างองค์กรของคลินิกวุฒิสักดิ์

โครงสร้างองค์กรของคลินิกวุฒิสักดิ์ (สำนักงานใหญ่) มีลักษณะของโครงสร้างการบริหารงานที่ประกอบด้วย ประธานกรรมการ รองประธานกรรมการ โดยมีระบบการบริหารจัดการที่แบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย ผู้จัดการฝ่ายเทคนิคการแพทย์ ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและบัญชี ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ ผู้จัดการฝ่ายการตลาด และผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม ดังแผนภูมิโครงสร้างองค์กรของคลินิกวุฒิสักดิ์ ดังนี้



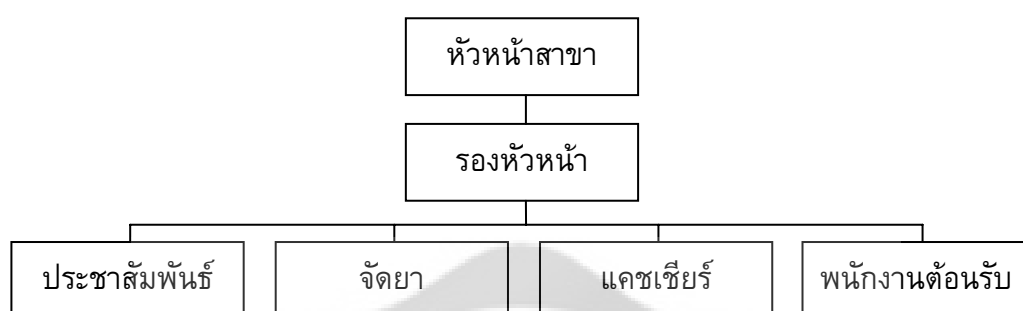
ภาพประกอบ 2 แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของคลินิกวุฒิสักดิ์

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2554

จากแผนภูมิโครงสร้างองค์กรของคลินิกวุฒิสักดิ์ จะเห็นได้ว่ามีส่วนงานฝึกอบรมที่มีหน้าที่ในการจัดการให้ความรู้ เพิ่มทักษะ เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กร แต่ปัจจุบันการดำเนินงานของส่วนงานนี้ยังไม่มีความชัดเจนในด้านของการให้ความรู้ การพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน อาจเนื่องมาจากสภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางการให้บริการในคลินิกความงามสูงมาก บริษัทจึงมุ่งไปสู่การฝึกอบรมเพื่อพัฒนางานบริการของพนักงานประจำคลินิก ซึ่งหากมีการให้ความสำคัญกับ

การพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ อาจทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพ
ด้านงานบริการมากขึ้นและอาจช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดไว้

แผนภูมิโครงสร้างของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅณศักดิ์



ภาพประกอบ 3 แผนภูมิโครงสร้างพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅณศักดิ์

ที่มา: ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ข้อมูล ณ เดือนมกราคม 2554

จากแผนภูมิองค์กรพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅณศักดิ์ จะเห็นได้ว่าเป็นตำแหน่งที่ให้บริการส่วนหน้าประจำคลินิก พนักงานทั้ง 6 ตำแหน่งนี้ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ ซึ่งลูกค้ามีความคาดหวังว่าพนักงานส่วนหน้าเป็นตัวแทนของกิจการและเป็นส่วนหนึ่งของการบริการด้วย การบริการของพนักงานส่วนหน้านั้นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันมาก และต้องมีการนำเสนอบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ทางสำนักงานใหญ่ได้กำหนดไว้

4.3 พนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅณศักดิ์

พนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅณศักดิ์ เป็นพนักงานบริการส่วนหน้าคลินิก แบ่งเป็น 6 ตำแหน่ง ได้แก่ หัวหน้าสาขา รองหัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา แคชเชียร์ และพนักงานต้อนรับ ซึ่งคลินิกฤๅณศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวน 45 สาขา ดังนี้

ตาราง 1 แสดงรายชื่อสาขาของคลินิกฤๅณศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 45 สาขา

รายชื่อแต่ละสาขา	จำนวน (พนักงานในสาขา)
1. งามวงศ์วาน	30
2. บางกะปิ	30

ตาราง 1 (ต่อ)

รายชื่อแต่ละสาขา	จำนวน (พนักงานในสาขา)
3. เซ็นทรัล บางนา	30
4. เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า	30
5. ปิ่นเกล้า	30
6. เซ็นทรัลพระราม 3	30
7. รามคำแหง 37	30
8. รามคำแหง 57	30
9. แฟชั่น ไอส์แลนด์	30
10. เซ็นทรัล ลาดพร้าว	30
11. อนุสาวรีย์	30
12. สยาม เซ็นเตอร์	30
13. ประตูน้ำ	30
14. ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต	30
15. เดอะมอลล์ บางกะปิ	30
16. ลาดพร้าว	30
17. บางแค	30
18. เกษตร	30
19. สะพานใหม่	30
20. อิมพีเรียล สำโรง	30
21. โลตัส ปิ่นเกล้า	30
22. เซ็นทรัล พระราม 2	30
23. นวนคร	30
24. เซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ	30
25. ทำนายนนท์	30
26. บางรัก	30
27. คลองสาน	30
28. สาธุประดิษฐ์	30
29. พระประแดง	30
30. ปากน้ำ	30
31. ซีคอน สแควร์	30

ตาราง 1 (ต่อ)

รายชื่อแต่ละสาขา	จำนวน (พนักงานในสาขา)
32. ตลาดบางบัวทอง	30
33. เตาปูน	30
34. อ้อมใหญ่	30
35. ปากเกร็ด	30
36. ดิ โอเลต์สยาม	30
37. บิ๊กซี ราชดำริ	30
38. ตลาดมีนบุรี	30
39. งามวงศ์วาน 2	30
40. วัชรพล	30
41. โลตัส บางปู	30
42. โลตัส บางพลี	30
43. ประชาสงเคราะห์ 27	30
44. อโศก	30
45. เอกมัย	30
รวม	1,350

4.4 ผลกระทบของคลินิกเวชภัณฑ์ แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ประกอบด้วย

4.4.1 กลุ่มดูแลผิวขาวกระจ่างใส ได้แก่

ทรีทเมนต์ Lonto ลดผิวหมองคล้ำ

ทรีทเมนต์ Super sonic ลดกระ ฝ้า จุดต่างด้า

ทรีทเมนต์หน้าขาวใส Dermawhite ปรับสีผิวให้สม่ำเสมอเรียบเนียน ขาวใส

ทรีทเมนต์หน้าใสสะอาด Facial skin ทำความสะอาดผิวล้ำลึก

4.4.2 กลุ่มรักษาสิว ได้แก่

ชุดรักษาสิว Acne Treatment รักษาสิว สิวเสี้ยน รุขุมขนกว้าง

ชุดผิวใส ไร้ความมัน Beauty Perfect ลดความมัน ลดการเกิดสิว

ทรีทเมนต์กรอผิวด้วยเกล็ดอัญมณี Crystal Peeling รักษาแผลสิวลุมลึก

ชุดฟื้นฟูผิวมัน Dermal Beauty ลดความมัน ผิวเรียบเนียนขาวใส

ชุดฟื้นฟูรูยสิวล Dermal Crystal ปรับสีผิวขาวกระจ่างใส ลดแผลเป็นรอยด้า

4.4.3 กลุ่มยกกระชับผิวหนัง ได้แก่

ชุดยกกระชับผิวขาวใส Ultra Deep Layer ยกกระชับ ปรับผิวหน้าขาวใส
ชุดยกกระชับผิวหน้าเรียว Super Lifting ปรับรูปหน้าเป็น V shape หน้ารูปไข่
ชุดรักษารอยเหี่ยวย่น Botox ยกกระชับรอยย่นเล็ก

4.4.4 กลุ่มลบริ้วรอยลึกจากแผลเป็นที่เกิดจากสิว ฝ้า ได้แก่

ชุดเลเซอร์ผิว Advance IPL ล้ำลึกระดับเซลล์ผิวชั้นในสุด
ชุดมอบความชุ่มชื้นผิว Hydro Balance IPL สำหรับผิวแห้งขาดน้ำปริมาณมาก
ชุดรักษาแผลหลุมลึก Dermascar+Advance IPL ฟื้นฟูผิวหน้าให้เรียบเนียน

4.5 การจัดการฝึกอบรมของคลินิกวุฒิสกดิ์

การจัดการฝึกอบรมพนักงานให้บริการประจำคลินิกทั้ง 6 ตำแหน่ง มีขึ้นอย่างน้อย 3 ครั้งต่อเดือน ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของเวลาและสถานที่ โดยส่วนใหญ่จะให้พนักงานเข้ามารับการฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่ โดยหัวข้อการฝึกอบรมที่ทางคลินิกวุฒิสกดิ์จัดขึ้น มีดังนี้

หมวดขั้นตอนการบริการตามมาตรฐานของคลินิกวุฒิสกดิ์

1. หมวดการบริหารและการจัดการ ได้แก่ ทักษะการเจรจาต่อรอง การทำงานเป็นทีม และการวิเคราะห์ปัญหาและตัดสินใจ การสร้างภาวะผู้นำ
2. หมวดภาษาต่างประเทศ ได้แก่ ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานประจำคลินิก
3. หมวดความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์เบื้องต้น เช่น ครีมล้างหน้า ครีมบำรุงผิวหน้า กันแดด
4. หมวดบุคลิกภาพ ได้แก่ การแต่งหน้า การก้าวผมติดเน็ต การดูแลผิวหน้าและเรือนกาย
5. หมวดส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านอื่น ๆ ได้แก่ ปฐมนิเทศพนักงานใหม่
6. ทักษะการนำเสนอ กิจกรรมเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม walk rally และ team building กิจกรรม sport day

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยภายในประเทศ

วสิน พิชิตปัจจา (2536: 143) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ภาคเอกชนในเขตภาคเหนือ จากการศึกษพบว่า โครงการฝึกอบรมจะต้องจัดให้เหมาะสมกับชนิดประเภทของงานและลักษณะของบุคลากรด้วย ซึ่งในบรรดากิจกรรมการพัฒนาด้านการสอนงานที่ธนาคารส่วนมากไม่ได้ปฏิบัติ คือ การให้พนักงานอาวุโสให้คำปรึกษาแก่พนักงานเป็นรายบุคคล ทำให้พนักงานทำงานได้ถูกต้อง เกิดความมั่นใจในการทำงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ การฝึกอบรมที่สำนักงานจัดขึ้น ใช้บุคลากรภายในเป็นส่วนใหญ่ แต่ใช้บุคลากรภายนอกน้อย เพราะวิทยากรที่มีความสามารถตรงต่อความต้องการมีน้อย การหมุนเวียนตำแหน่งทำให้พนักงานมีความรอบรู้ทุกด้านในธนาคาร กิจกรรมเช่นนี้เป็นประโยชน์โดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานและต่อหน่วยงาน

พนักงานได้เห็นถึงความยากลำบากในการปฏิบัติงานของแผนกอื่น ก่อให้เกิดการยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ทั้งยังเป็นช่องทางในการเลื่อนระดับให้สูงขึ้นได้ องค์การสามารถมีบุคคลที่มีความสามารถเป็นตัวแทนตัวแทนในองค์การได้ นอกนั้น การจัดการฝึกอบรมเป็นที่พอใจต่อพนักงานทุกระดับ

ปัทมา สุทธนารักษ์ (2539: 120) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความต้องการในการฝึกอบรมผู้บริหารระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่าผู้บริหารระดับต้น เข้าใจว่าธนาคารฯ ไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรเท่าที่ควร เนื่องจากงบประมาณจำกัด ขาดวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ ขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ธนาคารผู้บริหารต้องบริหารงานภายใต้ทรัพยากรอันจำกัด ดำเนินงานตามรูปแบบที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา จึงมีความต้องการในการฝึกอบรมในแต่ละเรื่องสูงในระดับมาก แต่ธนาคารฯ ไม่อาจจัดหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นได้

จามีกร นิภากุล (2540: 113-114) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด พบว่า ความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานของนักวิชาการ สังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 2 ด้าน อยู่ในระดับมาก นักวิชาการศึกษาสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด ที่มีเพศ อายุ วุฒิ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงานในหน้าที่นักวิชาการ ฝ่ายที่ปฏิบัติงานในปัจจุบันการได้รับการฝึกอบรม ในงานนักวิชาการศึกษาต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

วันสาด ศรีสุวรรณ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า นักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และนักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ภูมิศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการทางด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และนอกจากนี้ยังพบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พิมพ์ชนก ศันสนีย์ (2540: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยคุณภาพของการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภคในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรทางด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางการสมรสแตกต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบว่าผู้บริโภคที่มีลักษณะประชากรทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษา และระดับรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และประเภทของบริการที่ผู้บริโภคใช้นั้น ให้ความสำคัญต่อปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้บริโภคในงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่าความคาดหวัง และการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากและปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 5.88 และ 4.80 ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้โดยรวมและจำแนกรายด้าน ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเข้าใจเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาและจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนผู้รับบริการที่เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือนและเหตุจูงใจในการมารับบริการที่ต่างกัน มีความคาดหวังเกี่ยวกับคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน และผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ

อรชร อาษาฤทธิ์ (2541: 104-108) ได้ทำการศึกษาตัวประกอบคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยในภาคใต้ พบว่า ตัวประกอบความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปของผู้ป่วยในภาคใต้ มี 6 ตัวประกอบ โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักตัวประกอบจากมากไปหาน้อย คือ ด้านอรรถาศัยไมตรี และจรรยาบรรณของผู้ให้บริการมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือและความรวดเร็วในการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านราคาค่ารักษาพยาบาล ด้านการให้ความรู้ทางด้านสุขภาพ และด้านความสะดวกในการใช้บริการ และยังพบว่าระดับความคาดหวังในคุณภาพบริการของโรงพยาบาลอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก กล่าวคือ ความคาดหวังคุณภาพบริการของโรงพยาบาลแต่ละข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.18-6.13 ซึ่งระดับมากมี 55 รายการ โดย 3 รายการแรก คือ การให้ความช่วยเหลืออย่างรีบด่วน เมื่อผู้ป่วยอยู่ในภาวะเสี่ยงอันตรายถึงชีวิตโดยไม่จำเป็นต้องร้องขอ มีความตั้งใจที่จะให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่จนสุดความสามารถ และไม่เปิดเผยความลับของผู้ป่วย เว้นแต่ผู้ป่วยจะยินยอม ระดับค่อนข้างมากมี 17 รายการ และระดับปานกลางมี 2 รายการ คือ มีเครื่องดื่ม อาหารบริการให้ผู้ป่วย และบรรยากาศภายในห้องรักษาพยาบาล มีมุมนั่งเล่นอินเทอร์เน็ต เปิดเพลงเบาๆ มีหนังสือให้อ่าน มีโทรทัศน์วิดีโอให้ดูตามลำดับ

ยงยุทธ ชื่นตา (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ไทยคอปเปอร์อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) พบว่า 1) ปัญหาในการฝึกอบรมของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือบริษัทไม่มีงบประมาณสนับสนุน 2) พนักงานที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรม และประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน 3) ในด้านความต้องการในการฝึกอบรมพบว่า มีระดับมากในทุกข้อและข้อที่สุดคือ ความต้องการจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนางาน และ 4) พนักงานที่มีเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

ธาริณี เมฆานุเคราะห์ (2542: 69) ได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ พบว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วยโดยรวมและด้านต่างๆ คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และการเข้าถึงจิตใจของผู้ป่วย อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 150.66 จากคะแนนเต็ม 200 คะแนน) โดยคุณภาพการบริการที่ผู้ป่วยคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านความเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 31.31 จากคะแนนเต็ม 40 คะแนน) และรองลงมาตามลำดับคือ ด้านความมั่นใจ ด้านการเข้าถึงจิตใจของผู้ป่วย และด้านการตอบสนองต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว แสดงว่าผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการนั้นให้ความสำคัญต่อความเชื่อถือได้มากกว่าบริการด้านอื่นๆ ซึ่งเป็นธรรมชาติของผู้ป่วยที่ต้องการการรักษาโรคในทันทีซึ่งสามารถให้ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ส่วนที่เกี่ยวกับความเป็นรูปธรรมของการบริการ การเข้าถึงจิตใจของผู้ป่วย และการตอบสนองต่อผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว ก็ยังคงเป็นสิ่งที่ต้องการมากเพราะอยู่ในระดับความคาดหวังที่สูง แม้จะเป็นระดับที่รองลงมาก็ตาม และต่างก็เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเชื่อถือได้ของผู้ป่วยด้วย

สุภาวดี วรชื่น (2542: 74-75) ได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยคาดหวังและรับรู้และที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในและปฏิบัติจริงในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง พบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพบริการโรงพยาบาลตามความคาดหวังตรงกับที่พยาบาลประจำการรับรู้ความคาดหวังของผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไป สังกัดกระทรวงสาธารณสุข เขตภาคกลาง โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อจำแนกรายหมวด พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ จำนวน 2 หมวด คือ หมวดความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่าคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ป่วยในสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ของพยาบาลประจำการ และหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ พบว่าคะแนนเฉลี่ยของพยาบาลประจำการสูงกว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ป่วยใน นอกนั้นไม่มีความแตกต่างกัน และการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการโรงพยาบาล ที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริงตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลที่ผู้ป่วยในรับรู้ พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ หมวดความสะดวกในการใช้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ปฏิสัมพันธ์ บริการรักษาพยาบาล ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และราคาค่ารักษาพยาบาล โดยคะแนนเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการโรงพยาบาลของผู้ป่วยในสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยที่พยาบาลประจำการปฏิบัติจริง ส่วนหมวดจริยธรรมของเจ้าหน้าที่และหมวดการให้ความรู้ไม่แตกต่างกัน

บรรจง แก้วชิงดวง (2545: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความต้องการฝึกอบรมในการทำงานของตัวแทนจำหน่าย บริษัทกาโน เอ็กเซล เอ็นเทอร์เทนเม้น (ประเทศไทย) จำกัด ใน 3 ด้านคือ ด้านนโยบาย ปรัชญา แผนการตลาดและสินค้าด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการสร้างและการพัฒนาองค์กร ตลอดจนรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรม ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการการฝึกอบรมในแต่ละด้าน คือ ต้องการรู้ถึงนโยบายที่เด่นชัด

วารุณี ตั้งทิวาพร (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าที่มาใช้บริการธนาคารกรุงเทพ สาขาย่อยเซ็นทรัลพระราม 3 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของลูกค้าที่มีค่าสูงสุดคือการมีพื้นที่ให้บริการที่เหมาะสม และความรวดเร็วในการให้บริการ ส่วนที่เป็นข้อเสนอแนะคือการให้บริการด้านการสื่อสาร และการเจรจา ซึ่งมีข้อเสนอแนะจากแบบสอบถามว่า จะต้องมีการพัฒนาการสื่อสารของพนักงานเพื่อใช้ในการให้บริการ และการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง

งานวิจัยต่างประเทศ

ไมเคิล อาร์ ฟิตซ์เจอร์ลด์ และโรเบิร์ต เอฟ ดูแรนท์. (วิโรจน์ สัตยสันต์สกุล. 2538: 12 ; อ้างอิงจาก Michael R.Fitzgerald and Robert F.Durant.1980.Public Administration Review.) ได้ศึกษาเรื่อง “Citizen Evaluations and Urban Management : Service Delivery in a Era of Portast” ได้ทำการวิจัยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อการบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ขนาดของเมือง ส่วนตัวแปรตามได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า คนผิวดำ คนยากจน และคนแก่ มักถูกมองว่า ตนถูกกีดกันในการได้รับบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับคนผิวขาว คนมีเงินและวัยรุ่น โดยปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ กับความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการ

เจมส์ บูแมน และเดวิท นอร์แมน. (สุวัฒนา ไบเจริญ. 2540: 41; อ้างอิงจาก James S.Bouman; & David L.Norman.1975: 113-135. Public Administration Review.) ซึ่งทำการศึกษาวิจัยทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยไวโอมิง พบว่าการให้บริการสาธารณะในภาครัฐบาล ยังมีความคล่องตัวน้อยกว่าการให้บริการสาธารณะในภาคเอกชน และไม่ควรจะมีลักษณะของงานประจำ (Routine or Day-to-Day) อีกต่อไป คุณภาพของผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ให้บริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยจะต้องมีการแก้ไขภาพพจน์ที่ไม่ดีของการจ้างงานให้ดีขึ้น ด้วยวิธีการสร้างแรงจูงใจเริ่มแรกคือ ต้องมีการปรับปรุงมาตรฐานในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงาน มีการให้ข่าวสารที่ดี สร้างความกระตือรือร้นให้เกิดขึ้นในการทำงานจะต้องมีการสร้างรูปแบบที่เป็นมาตรฐานในการให้บริการสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสวัสดิการ นันทนาการ หรือด้านอนามัย ประเด็นสำคัญคือ จะต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพอใจในงานที่ทำด้วย ไม่เช่นนั้นแล้วความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจะเป็นภาพสะท้อนให้เห็นถึงระบบการบริการ และระบบการเมืองที่ไร้ประสิทธิภาพได้เช่นกัน

Parasuraman Zeithaml and Berry. (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 340) ได้กำหนดตัวแบบคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Model) ซึ่งเน้นการส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสาเหตุให้การส่งมอบบริการไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากช่องว่างของการบริการ ได้กล่าวถึงช่องว่าง 5 ประการ ดังนี้

1. ช่องว่างระหว่างการคาดหวังของผู้มารับบริการ (Customers' Expectation) และการรับรู้ถึงความคาดหวังของผู้บริหาร (Management's Expectation) โดยทั่วไป ผู้บริหารอาจไม่ทราบหรือรับรู้ถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการได้ทั้งหมดหรืออาจจะยึดถึงความเข้าใจตนเองเป็นสำคัญ จึงทำให้การบริการคาดเคลื่อนไปจากความต้องการที่แท้จริงของผู้มารับบริการ

2. ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารเรื่องความคาดหวังของผู้รับบริการ (Management's Perception of Customers' Expectation) และการกำหนดลักษณะคุณภาพบริการ (Service Quality Specification)

3. ช่องว่างระหว่างการกำหนดคุณภาพบริการที่กำหนดไว้ (Service Quality Specification) และการให้บริการ (Service Delivery) ผู้บริหารได้มีการกำหนดลักษณะของคุณภาพงานบริการไว้อย่างชัดเจนแล้ว แต่ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลทำให้การบริการที่จัดให้ไม่เป็นไปตามที่ได้วางข้อกำหนดไว้ จึงทำให้การบริการไม่มีคุณภาพ

4. ช่องว่างระหว่างการให้บริการที่แท้จริง (Service Delivery) และการสื่อสารภายนอกที่ผู้มารับบริการรับทราบ (External Communication) การคาดหวังของผู้บริโภค จะได้รับผลกระทบจากสิ่งที่ตัวแทนและโฆษณาของบริษัทได้ผลิตขึ้น ซึ่งบริการที่ผู้บริการตั้งใจให้นั้น อาจต่างจากบริการที่ผู้รับบริการคิดว่าตนได้รับ เนื่องจากความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ถ้าผู้ให้บริการประชาสัมพันธ์โดยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการตามที่ได้กำหนดเป้าหมายของคุณภาพไว้ล่วงหน้าหรือเกินความเป็นจริง อาจจะมีผลทำให้ความคาดหวังของผู้มารับบริการในเรื่องการบริการคาดเคลื่อนไปจากบริการที่ได้รับจริง ผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวังและประเมินว่าบริการที่ได้รับนั้นด้อยคุณภาพ

5. ช่องว่างระหว่างการบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ (Perceived Service) และบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ (Expected Service)

โรเบิร์ตสัน (ชนะจิต โมพิยสุวรรณ. 2543: 42 อ้างอิงจาก Robertson. 1976: 3456-A) ได้ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมระหว่างประจำการของผู้บริหารศึกษาในรัฐออนตาริโอ พบว่าผู้บริหารการศึกษามีความต้องการอบรมในเรื่องต่อไปนี้

1. การนิเทศการศึกษา
2. การวางแผนจัดโปรแกรมการเรียนและการประเมินผล
3. การบริหารงานบุคคล
4. การพัฒนาความเป็นผู้นำ
5. การบริหารงบประมาณ
6. การสร้างความสัมพันธ์กับชุมชน
7. การฝึกทักษะอื่นๆ เฉพาะ

คริสต์ (ชนะจิต โมพิยสุวรรณ. 2543: 42 อ้างอิงจาก Christy. 1991: 160) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาผู้นำด้านการศึกษาและการบริหารที่เกี่ยวกับยุทธวิธีการวางแผนและการเตรียมการเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านการพัฒนาบุคลากร ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทรัพยากร และกรณีตัวอย่างที่จะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและควบคุมดูแลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีเนื้อหา 5 บท เป็นงานวิจัยแนวโน้มการประยุกต์และเลือกทางเลือกที่ควรปฏิบัติ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิคุ้มกัน โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้างานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การศึกษาค้นคว้างานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้างานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อได้กรอบงานวิจัยที่มุ่งศึกษาหาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิคุ้มกันใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ 2) ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า และ 3) ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

2. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการศึกษาค้นคว้าวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำคลินิกภูมิคุ้มกันในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมดจำนวน 45 สาขา แต่ละสาขามี 30 คน รวมจำนวนพนักงานประจำทั้งหมด 1,350 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานประจำคลินิกภูมิคุ้มกันในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พนักงานที่ให้บริการประจำส่วนหน้าในแต่ละสาขา จำนวน 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าสาขา รองหัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา แคชเชียร์ และพนักงานต้อนรับ ทั้งสิ้น 45 สาขา รวมมีพนักงานทั้งหมด 270 คน

ตาราง 2 แสดงจำนวนพนักงานประจำสาขาของคลินิกภูมิศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานคร

รายชื่อแต่ละสาขา	จำนวน (พนักงาน)	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน (บุคลากร)
ผู้จัดการเขตคนที่ 1		
1. งามวงศ์วาน	30	6
2. บางกะปิ	30	6
3. เซ็นทรัล บางนา	30	6
4. เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า	30	6
5. ปิ่นเกล้า	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 2		
6. เซ็นทรัลพระราม 3	30	6
7. รามคำแหง 37	30	6
8. รามคำแหง 57	30	6
9. แฟชั่น ไอส์แลนด์	30	6
10. เซ็นทรัล ลาดพร้าว	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 3		
11. อนุสาวรีย์	30	6
12. สยาม เซ็นเตอร์	30	6
13. ประตูนํ้า	30	6
14. ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต	30	6
15. เดอะมอลล์ บางกะปิ	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 4		
16. ลาดพร้าว	30	6
17. บางแค	30	6
18. เกษตร	30	6
19. สะพานใหม่	30	6
20. อิมพีเรียล สำโรง	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 5		
21. โลตัส ปิ่นเกล้า	30	6
22. เซ็นทรัล พระราม 2	30	6
23. นวนคร	30	6

ตาราง 2 แสดงจำนวนพนักงานประจำสาขาของคลินิกผู้ศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานคร

รายชื่อแต่ละสาขา	จำนวน (พนักงาน)	กลุ่มตัวอย่าง จำนวน (บุคลากร)
24. เซ็นทรัล แจ้งวัฒนะ	30	6
25. ทำนันทน์	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 6		
26. บางรัก	30	6
27. คลองสาน	30	6
28. สาธุประดิษฐ์	30	6
29. พระประแดง	30	6
30. ปากน้ำ	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 7		
31. ซีคอน สแควร์	30	6
32. ตลาดบางบัวทอง	30	6
33. เตาปูน	30	6
34. อ้อมใหญ่	30	6
35. ปากเกร็ด	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 8		
36. ดิ โอर्डิสยาม	30	6
37. บิ๊กซี ราชดำริ	30	6
38. ตลาดมีนบุรี	30	6
39. งามวงศ์วาน 2	30	6
40. วัชรพล	30	6
ผู้จัดการเขตคนที่ 9		
41. โลตัส บางปู	30	6
42. โลตัส บางพลี	30	6
43. ประชาสงเคราะห์ 27	30	6
44. อโศก	30	6
45. เอกมัย	30	6
รวม	1,350	270

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ในการสร้างเครื่องมือสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการดังนี้

1. ศึกษาแนวคิดจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์ แนวคิดรวบยอดที่เกี่ยวข้องแล้วนำมากำหนดเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าและสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดโครงสร้างของเครื่องมือ และขอบเขตเนื้อหาตามกรอบแนวความคิดของการวิจัยที่ได้ศึกษา

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอให้ประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโทตรวจสอบเพื่อความเหมาะสมแล้วนำไปปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามข้อเสนอแนะของประธานและกรรมการผู้ควบคุมปริญญาโท ไปให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) และความสอดคล้องกับนิยามที่กำหนดไว้

วิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่ามีความเที่ยงตรงหรือไม่โดยการเลือกตอบเป็นรายข้อดังนี้

มีความเห็นว่ายสอดคล้อง	กำหนดเป็นคะแนน	+1
มีความเห็นว่ายไม่แน่ใจ	กำหนดเป็นคะแนน	0
มีความเห็นว่ายไม่สอดคล้อง	กำหนดเป็นคะแนน	-1

จากนั้นบันทึกผลการพิจารณาลงความเห็นของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคนในแต่ละหัวข้อแล้วนำไปหาค่าดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา หากดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ขึ้นไป แสดงว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ซึ่งสามารถใช้ได้ทุกข้อ (รายละเอียดในภาคผนวก ค)

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วตามคำชี้แนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา พิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงตรวจสอบ และแก้ไขครั้งสุดท้าย และขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามเป็นฉบับสมบูรณ์ เพื่อไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบแก้ไขให้สมบูรณ์แล้วนำไปทดสอบ (Try-Out) กับพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์คลินิก จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค มีค่าเท่ากับ 0.962

7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดลองใช้ ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแล้วมาจัดพิมพ์ใหม่เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไป

3.2 ลักษณะของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ และประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 ศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ใน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ 2) ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจ 3) ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด (Open ended Questionnaire) เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อเสนอแนะในเรื่องศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการบริการของพนักงานประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายการตลาดบริษัทฤๅษีศักดิ์เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กรอกแบบสอบถาม

4.2 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองกับพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ ในระหว่างเดือนมีนาคม 2554

4.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 270 ชุด นำกลับมาปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 270 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ทุกฉบับสมบูรณ์

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ตามขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 คือ ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 คือ ข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ ดำเนินการตรวจให้คะแนนแบบสอบถาม ตามเกณฑ์การวัดระดับความต้องการ 5 ระดับ ดังนี้

5	คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมมากที่สุด
4	คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมมาก
3	คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมปานกลาง
2	คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมน้อย
1	คะแนน	หมายถึง	มีความต้องการฝึกอบรมน้อยที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีหาคะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) นำคะแนนที่ได้มา ตัดสินตามเกณฑ์การประเมินค่าดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง มีความต้องการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบความต้องการของพนักงานประจำคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณจำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสิทธิภาพในการทำงานและประสิทธิภาพในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องโดยใช้ T-test เมื่อมีตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ F-test เมื่อมีตัวแปรระหว่างกลุ่มมากกว่า 2 โดยมีการทดสอบรายคู่ด้วยสถิติของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

4. แบบสอบถามตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะในความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์ วิเคราะห์โดยสรุปเป็นหมวดหมู่หาความถี่ และหาค่าร้อยละ

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. สถิติสำหรับตรวจสอบเครื่องมือ การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีการค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 หาค่าร้อยละ

2.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย

2.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้ T-test

3.2 ทดสอบความแตกต่างของตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) โดยใช้ F-test กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ เชฟเฟ (Scheffe's Method)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในเรื่อง ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนมาตรฐานยกกำลังสอง (Sum of Squares)
df	แทน	ค่าชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของสองกลุ่ม (t – Distribution)
F	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่าสองกลุ่ม F- Distribution
P	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกเวชภัณฑ์ จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ และประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 4 ผลการสรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกเวชภัณฑ์

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับสถานภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์

1.การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตัวแปร อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ แสดงในตาราง 2 ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
น้อยกว่า 22 ปี	51	18.89
23 – 27 ปี	126	46.67
28 ปี ขึ้นไป	93	34.44
รวม	270	100.00
2. วุฒิการศึกษา		
ม. 6 ปวช. หรือ ต่ำกว่า	16	5.93
อนุปริญญา	108	40.00
ปริญญาตรี	146	54.07
รวม	270	100.00
3. รายได้		
น้อยกว่า 20,000 บาท	61	22.59
สูงกว่า 20,000 บาท	209	77.41
รวม	270	100.00
4. ตำแหน่งงาน		
หัวหน้าสาขา	45	16.70
รองหัวหน้าสาขา	45	16.70
ประชาสัมพันธ์	45	16.70
จัดยา	45	16.70
แคชเชียร์	45	16.70
พนักงานต้อนรับ	45	16.70
รวม	270	100.20

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวช ศัลยกรรม		
น้อยกว่า 1 ปี	52	19.25
1 – 3 ปี	149	55.20
มากกว่า 3 ปี	69	25.55
รวม	270	100.00
6. ประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่ เกี่ยวข้อง		
เคยฝึกอบรม	232	85.93
ไม่เคย	38	14.07
รวม	270	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการคลินิกเวชศัลยกรรม มีจำนวนทั้งสิ้น 270 คน ส่วนใหญ่เป็นมีอายุ 23-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.67 (126 คน) อายุ 28 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.44 (93 คน) และอายุน้อยกว่า 22 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.89 (51 คน) วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.07 (146 คน) รองลงมา อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 40.00 (108 คน) ม.6 ปวช หรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 5.93 (16 คน) และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 0.37 (1 คน) รายได้ส่วนใหญ่ สูงกว่า 20,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 77.41 (209 คน) รองลงมา น้อยกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.59 (61คน) ตำแหน่งงาน 6 ตำแหน่งได้แก่ หัวหน้า รองหัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา แคชเชียร์ และพนักงานต้อนรับมีจำนวนเท่ากันทุกตำแหน่ง คิดเป็นร้อยละ 16.67 (45 คน) ประสบการณ์ในการทำงานประจำ คลินิกเวชศัลยกรรม 1- 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.19 (149 คน) รองลงมา มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.56 (69 คน) และ น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.26 (52 คน) และ ประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง เคยฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 85.93 (232 คน) และ ไม่เคย คิดเป็นร้อยละ 14.07 (38 คน)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติด

2.ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติด 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า และด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ได้มีการวิเคราะห์เป็นรายด้านและรายข้อในแต่ละข้อโดยใช้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในตาราง 4-7

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติด โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม
1. ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	4.54	.37	มากที่สุด
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า	4.54	.29	มากที่สุด
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.82	.31	มากที่สุด
รวม	4.63	.25	มากที่สุด

จากตาราง 4 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.82$) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ($\bar{X}=4.54$) และด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า ($\bar{X}=4.54$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนการหาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ในด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ

ข้อ	ความต้องการในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม
1. ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ				
1.1	การสร้างบุคลิกภาพในการให้คำปรึกษา	4.61	.71	มากที่สุด
1.2	เทคนิคการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ	4.34	.69	มากที่สุด
1.3	วิธีการตกแต่งทรงผมและแต่งหน้าให้เหมาะสมด้วยตนเอง	4.36	.78	มากที่สุด
1.4	การพัฒนาทักษะการพูด	4.54	.59	มากที่สุด
1.5	เทคนิคการใช้น้ำเสียงในขณะที่ให้บริการ	4.51	.68	มากที่สุด
1.6	การแสดงออกทางกิริยาท่าทางที่เหมาะสม	4.65	.54	มากที่สุด
1.7	บริหารจัดการอารมณ์เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า	4.59	.58	มากที่สุด
1.8	การเตรียมความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	4.64	.56	มากที่สุด
1.9	การสร้างเชื่อมั่นในตนเอง	4.56	.61	มากที่สุด
1.10	ทักษะมารยาททางสังคม	4.59	.58	มากที่สุด
รวม		4.54	.37	มากที่สุด

จากตาราง 5 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกภูมิศักดิ์ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย ข้อ 1.6 การแสดงออกทางกิริยาท่าทางที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.65$) ข้อ 1.8 การเตรียมความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{X}=4.64$) ข้อ 1.1.การสร้างบุคลิกภาพในการให้คำปรึกษา ($\bar{X}=4.61$) ข้อ 1.7 บริหารจัดการอารมณ์เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า ($\bar{X}=4.59$) ข้อ 1.10 ทักษะมารยาททางสังคม ($\bar{X}=4.59$) ข้อ 1.9 การสร้างเชื่อมั่นในตนเอง ($\bar{X}=4.56$) ข้อ 1.4 การพัฒนาทักษะการพูด ($\bar{X}=4.54$) ข้อ 1.5 เทคนิคการใช้น้ำเสียงในขณะที่ให้บริการ ($\bar{X}=4.51$) ข้อ 1.3 วิธีการตกแต่งทรงผมและแต่งหน้าให้เหมาะสมด้วยตนเอง ($\bar{X}=4.36$) และข้อ 1.2 เทคนิคการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ ($\bar{X}=4.34$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกภูมิศาสตร์ ในด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า

ข้อ	ความต้องการในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม
2.	ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า			มากที่สุด
2.1.1	ทักษะการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	4.65	.65	มากที่สุด
2.2	หลักจิตวิทยาและพฤติกรรมการณ์ซื้อ	4.31	.67	มากที่สุด
ตาราง 6 (ต่อ)				
ข้อ	ความต้องการในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม
2.3	เทคนิคการพัฒนาความคิดเชิงบวกในการทำงาน	4.40	.71	มากที่สุด
2.4	การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ	4.33	.61	มากที่สุด
2.5	กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้า	4.54	.64	มากที่สุด
2.6	เทคนิคเพื่อการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	4.56	.64	มากที่สุด
2.7	การบริหารเวลา	4.54	.71	มากที่สุด
2.8	กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการเป็นเจ้าของ	4.37	.74	มากที่สุด
2.9	การบริการแบบส่งทางพัสดุไปรษณีย์	4.20	.85	มากที่สุด
2.10	มาตรฐานและการให้บริการหลังการขาย	4.57	.72	มากที่สุด
2.11	กลยุทธ์การให้บริการแบบครบวงจร	4.59	.61	มากที่สุด
2.12	เทคนิคการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับลูกค้า	4.75	.51	มากที่สุด
2.13	เทคนิคการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	4.68	.55	มากที่สุด
2.14	เทคนิคการเพิ่มยอดขาย	4.81	.42	มากที่สุด
2.15	เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	4.55	.59	มากที่สุด
2.16	เทคนิคการบริหารความขัดแย้ง	4.68	.55	มากที่สุด
2.17	จิตวิทยาสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า	4.70	.59	มากที่สุด
รวม		4.54	.29	มากที่สุด

จากตาราง 6 แสดงว่า แนวทางความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกฤๅตักดิ์ ในด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้าโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 2.14 เทคนิคการเพิ่มยอดขาย ($\bar{x}=4.81$) ข้อ 2.12 เทคนิคการสร้างมนุษย์สัมพันธ์กับลูกค้า ($\bar{x}=4.75$) ข้อ 2.17 จิตวิทยาสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ($\bar{x}=4.70$) 2.16 เทคนิคการบริหารความขัดแย้ง ($\bar{x}=4.68$) ข้อ 2.13 เทคนิคการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า ($\bar{x}=4.68$) ข้อ 2.1 ทักษะการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x}=4.65$) ข้อ 2.11 กลยุทธ์การให้บริการแบบครบวงจร ($\bar{x}=4.59$) ข้อ 2.10 มาตรฐานและการให้บริการหลังการขาย ($\bar{x}=4.57$) ข้อ 2.6 เทคนิคเพื่อการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ ($\bar{x}=4.56$) ข้อ 2.15 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ($\bar{x}=4.55$) ข้อ 2.7 การบริหารเวลา ($\bar{x}=4.54$) ข้อ 2.5 กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้า ($\bar{x}=4.54$) ข้อ 2.3 เทคนิคการพัฒนาความคิดในเชิงบวกการทำงาน ($\bar{x}=4.40$) ข้อ 2.8 กลยุทธ์การสร้างความสำเร็จในการเป็นเจ้าของ ($\bar{x}=4.37$) ข้อ 2.9 การบริการแบบส่งทางพัสดุไปรษณีย์ ($\bar{x}=4.20$) ข้อ 2.4 การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ ($\bar{x}=4.33$) และข้อ 2.2 หลักจิตวิทยาและพฤติกรรมการณ์ซื้อ ($\bar{x}=4.31$)



ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกเวชภัณฑ์ ในด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

ข้อ	ความต้องการในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม
3.	ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์			มากที่สุด
3.1	ทรีทเมนต์ Lonto	4.88	.39	มากที่สุด
3.2	ทรีทเมนต์ Super sonic	4.95	.24	มากที่สุด
3.3	ทรีทเมนต์หน้าขาวใส Dermawhite	4.84	.45	มากที่สุด
3.4	ทรีทเมนต์หน้าใส Facial skin	4.82	.46	มากที่สุด
3.5	ชุดรักษาสิว Acne Treatment	4.91	.32	มากที่สุด
3.6	ชุดผิวใส ไร้ความมัน Beauty Perfect	4.80	.52	มากที่สุด
3.7	ทรีทเมนต์กรอผิวด้วย Crystal Peeling	4.80	.50	มากที่สุด
3.8	ชุดฟื้นฟูผิวมัน Dermal Beauty	4.90	.36	มากที่สุด
3.9	ชุดฟื้นฟูรอยสิวแผลเป็นรอยดำ Dermal Crystal	4.88	.39	มากที่สุด
3.10	ชุดยกกระชับผิวขาวใส Ultra Deep Layer	4.80	.48	มากที่สุด
3.11	ชุดยกกระชับผิวหน้าเรียว Super Lifting	4.72	.53	มากที่สุด
3.12	ชุดเลเซอร์ผิว Advance IPL	4.71	.53	มากที่สุด
3.13	ชุดมอบคุณชุ่มชื้นผิว Hydro Balance IPL	4.70	.54	มากที่สุด
3.14	ชุดรักษาแผลหลุมลึก Dermascar+Advance IPL	4.78	.46	มากที่สุด
3.15	ชุดรักษารอยเหี่ยวย่น Botox	4.78	.45	มากที่สุด
รวม		4.82	.31	มากที่สุด

จากตาราง 7 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ข้อ 3.2 ทรีทเมนต์ Super sonic ($\bar{X}=4.95$) ข้อ 3.5 ชุดรักษาสิว Acne Treatment ($\bar{X}=4.91$) ข้อ 3.8 ชุดฟื้นฟูผิวมัน Dermal Beauty ($\bar{X}=4.90$) ข้อ 3.1 ทรีทเมนต์ Lonto ($\bar{X}=4.88$) ข้อ 3.9 ชุดฟื้นฟูรอยสิว แผลเป็นรอยดำ Dermal Crystal ($\bar{X}=4.88$) ข้อ 3.3 ทรีทเมนต์หน้าขาวใส Dermawhite ($\bar{X}=4.84$) ข้อ 3.4 ทรีทเมนต์หน้าใส Facial skin ($\bar{X}=4.82$) ข้อ 3.6 ชุดผิวใส ไร้ความมัน Beauty Perfect ($\bar{X}=4.80$) ข้อ 3.7 ทรีทเมนต์กรอผิวด้วย Crystal Peeling ($\bar{X}=4.80$)

ข้อ 3.10 ชุดยกกระชับผิวขาวใส Ultra Deep Layer ($\bar{X}=4.80$) ข้อ 3.14 ชุดรักษาแผลหลุมลึก Derma scar + Advance IPL ($\bar{X}=4.78$) ข้อ 3.15 ชุดรักษารอยเหี่ยวย่น Botox ($\bar{X}=4.78$) ข้อ 3.11 ชุดยกกระชับผิวหน้าเรียว Super LiFting ($\bar{X}=4.72$) ข้อ 3.12 ชุดเลเซอร์ผิว Advance IPL ($\bar{X}=4.71$) และ ข้อ 3.13 ชุดมอบความชุ่มชื้นผิว Hydro Balance IPL ($\bar{X}=4.70$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษี

การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษี โดยรวมและรายด้านได้แก่ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ จำแนกตาม อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกฤๅษี และประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อใช้สถิติทดสอบค่า (T-test) โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่ม และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปโดยวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) หรือ F-test และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่ โดยใช้วิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method)

3.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษี จำแนกตามอายุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ที่ว่าพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีที่มี อายุ แตกต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกประจำฤๅษีแตกต่างกัน โดยใช้ F-test ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความต้องการในการฝึกอบรม	อายุ					
	น้อยกว่า 22 ปี		23 – 27 ปี		28 ขึ้นไป	
	(n=51)		(n=126)		(n=93)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	4.42	.39	4.53	.32	4.61	.42
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและ จูงใจลูกค้า	4.50	.28	4.54	.36	4.56	.26
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.76	.38	4.80	.31	4.88	.25
รวม	4.56	.26	4.62	.23	4.68	.26

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ ที่มีอายุอายุ 28 ปี ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ โดยรวมและรายด้านทั้ง 3 ด้านสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 23-27 ปีและผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 22 ปี

ตาราง 9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	dF	MS	F	P
1. ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.259	2	.629	4.71**	.01
	ภายในกลุ่ม	35.685	267	.134		
	รวม	36.944	269			
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและ จูงใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.108	2	.054	.609	.54
	ภายในกลุ่ม	23.731	267	.089		
	รวม	23.839	269			
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.622	2	.311	3.175*	.04
	ภายในกลุ่ม	26.139	267	.098		
	รวม	26.761	269			

ตาราง 9 (ต่อ)

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	dF	MS	F	P
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.543	2	.271	4.410**	.01
	ภายในกลุ่ม	16.427	267	.062		
	รวม	16.970	269			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์จำแนกตามอายุ โดยรวม และด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อค้นหาว่า ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ มีคะแนนคู่ใด ที่มีคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์ แตกต่างกัน ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 10-11

ตาราง 10 การทดสอบความแตกต่างของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์โดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	28 ปี ขึ้นไป (n=93)	23 – 27 ปี (n=126)	น้อยกว่า 22 ปี (n= 51)
		4.68	4.62	4.56
28 ปี ขึ้นไป	4.68		0.06	0.12*
23 – 27 ปี	4.62			0.06
น้อยกว่า 22 ปี	4.56			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานให้บริการคลินิกฤๅษีศักดิ์ มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุ 28 ปีขึ้นไปมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้อการ ($\bar{X}=4.68$) สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 22 ปี นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของความต้อการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุที่แตกต่างกัน

อายุ	28 ปี ขึ้นไป (n=93)	23 – 27 ปี (n=126)	น้อยกว่า 22 ปี (n= 51)
$\bar{X}$	4.61	4.53	4.42
28 ปี ขึ้นไป	4.61	0.08	0.19*
23 – 27 ปี	4.53		0.11
น้อยกว่า 22 ปี	4.42		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 พบว่า ความต้อการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ที่มีอายุ 28 ปีขึ้นไปมีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้อการ ($\bar{X}=4.61$) สูงกว่า ผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 22 ปี นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\bar{X}=4.42$)

3.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้อการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 2 พนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ที่มีวุฒิการศึกษา แตกต่างกัน มีความต้อการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅษีศักดิ์ โดยใช้ F-test ดังแสดงในตาราง 12-13

ตาราง 12 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกวุฒิสถิต์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม วุฒิการศึกษา

ความต้องการในการ ฝึกอบรม	วุฒិการศึกษา					
	ม.6 ปวช หรือ ต่ำ กว่า (n=16)		อนุปริญญา (n=108)		ปริญญาตรี และสูงกว่า (n=146)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	4.34	.49	4.49	.34	4.59	.36
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและ จูงใจลูกค้า	4.40	.38	4.58	.29	4.52	.28
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.60	.50	4.80	.31	4.86	.28
รวม	4.44	.33	4.62	.22	4.66	.25

จากตาราง 12 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการคลินิกประจำวุฒิสถิต์ ที่มีวุฒิการศึกษา ปริญญาตรีและสูงกว่า มีค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำวุฒิสถิต์ โดยรวม ($\bar{X}=4.66$) สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิต่ำกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.86$) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ($\bar{X}=4.59$) และ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ($\bar{X}=4.58$)

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของ พนักงานให้บริการประจำวุฒิสถิต์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม วุฒิการศึกษา

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	dF	MS	F	P
1. ด้านการพัฒนา บุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.295	2	.648	4.851**	.00
	ภายในกลุ่ม	35.649	267	.134		
	รวม	36.944	269			

ตาราง 13 (ต่อ)

ความต้องการฝึกอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	dF	MS	F	P
2. ด้านกลยุทธ์การบริการ และจูงใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.586	2	.293	3.363*	0.3
	ภายในกลุ่ม	23.253	267	.087		
	รวม	23.839	269			
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.048	2	.524	5.442**	.00
	ภายในกลุ่ม	25.713	267	.096		
	รวม	26.761	269			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.659	2	.330	5.395**	.00
	ภายในกลุ่ม	16.310	267	.061		
	รวม	16.940	269			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวม ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพและด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (ScheFFE's Method) เพื่อค้นหาว่า โดยรวม ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า และด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีคะแนนคู่ใด ที่มีคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกประจำเวชภัณฑ์ แตกต่างกัน ตาราง 14 -17

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวม จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา		ปริญญาตรีและ สูงกว่า (n=146)	อนุปริญญา (n=108)	ม.6 ปวช. หรือ ต่ำ กว่า (n= 16)
$\bar{X}$		4.66	4.62	4.44
ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.66		0.04*	0.22**
อนุปริญญา	4.62			0.18
ม.6 ปวช. หรือต่ำกว่า	4.44			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวมแตกต่างกัน ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}$ =4.66) สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษา ม.6 ปวช. หรือเทียบเท่า และผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}$ =4.66) สูงกว่า อนุปริญญา นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา		ปริญญาตรีและ สูงกว่า (n=146)	อนุปริญญา (n=108)	ม.6 ปวช. หรือ ต่ำ กว่า (n= 16)
$\bar{X}$		4.59	4.49	4.34
ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.59		0.10	0.25*
อนุปริญญา	4.49			0.15
ม.6 ปวช. หรือต่ำกว่า	4.34			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านการพัฒนาศักยภาพ แตกต่าง ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.59$) สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษา ม.6 ปวช.หรือเทียบเท่า นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านกลยุทธ์การบริการและจิตใจ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	อนุปริญญา (n=108)	ปริญญาตรีและ สูงกว่า (n=146)	ม.6 ปวช. หรือ ต่ำ กว่า (n= 16)
$\bar{X}$	4.58	4.52	4.40
อนุปริญญา	4.58	0.06	0.18
ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.52		0.12
ม.6 ปวช. หรือต่ำกว่า	4.40		

จากตาราง 16 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านการพัฒนาศักยภาพ ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน

วุฒิการศึกษา	ปริญญาตรีและ สูง กว่า (n=146)	อนุปริญญา (n=108)	ม.6 ปวช. หรือ ต่ำกว่า (n= 16)
$\bar{X}$	4.86	4.80	4.60
ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.86	0.06	0.26*
อนุปริญญา	4.80		0.20
ม.6 ปวช. หรือต่ำกว่า	4.60		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ แตกต่าง ผู้ที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.86$) สูงกว่า ผู้ที่มีวุฒิการศึกษา ม.6 ปวชหรือเทียบเท่า นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความต้องการในการฝึกอบรม	รายได้			
	น้อยกว่า 20,000 บาท		สูงกว่า 20,000 บาท	
	(n=61)		(n=209)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการพัฒนาบุคลากร	4.47	.50	4.56	.31
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า	4.57	.26	4.53	.30
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.69	.35	4.86	.29
รวม	4.58	.34	4.65	.21

จากตาราง 18 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ที่จำแนกตาม รายได้ ผู้ที่รายได้ สูงกว่า 20,000 บาท มีค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้านสูงกว่า ผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 20,000 บาท ($\bar{X}=65$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.86$) ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ($\bar{X}=4.57$) และ ด้านการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X}=4.56$)

ตาราง 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้

ความต้องการในการฝึกอบรม	น้อยกว่า 20,000 บาท (n=61)		สูงกว่า 20,000 บาท (n=209)		t	p
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการพัฒนาศักยภาพ	4.47	.50	4.56	.31	-1.60	.11
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า	4.57	.26	4.53	.30	.975	.33
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.69	.35	4.86	.29	-3.89 **	.00
รวม	4.58	.34	4.65	.21	-1.89	.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ โดยรวม แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ แตกกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ จำแนกตามตำแหน่งงานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 4 พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยใช้ F-test ดังแสดงในตาราง 20-21

ตาราง 20 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ความต้องการในการฝึกอบรม	ตำแหน่งงาน											
	หัวหน้าสาขา (n=15)	รองหัวหน้าสาขา (n=15)	ประชาสัมพันธ์ (n=15)	จัดยา (n=58)	แคชเชียร์ (n=81)	พนักงานต้อนรับ (n=104)						
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1. ด้านการพัฒนาบุคลากร	4.63	.33	4.71	.33	4.48	.36	4.41	.38	4.47	.40	4.53	.32
2. ด้านกลยุทธการบริการและจูงใจลูกค้า	4.60	.17	4.61	.27	4.41	.32	4.48	.32	4.46	.33	4.65	.26
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.87	.25	4.93	.20	4.80	.37	4.88	.20	4.73	.44	4.70	.28
รวม	4.70	.21	4.75	.20	4.56	.27	4.59	.19	4.55	.31	4.63	.21

จากตาราง 20 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ที่มีตำแหน่งงาน รองหัวหน้าสาขา มีค่าเฉลี่ยทางความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวม ($\bar{X}=4.75$) สูงกว่า หัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา แคชเชียร์ พนักงานต้อนรับเมื่อพิจารณาารายด้านอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ พบว่า ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.93$) ด้านการพัฒนาบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.65$) และด้านกลยุทธการบริการและจูงใจลูกค้า ($\bar{X}=4.65$)

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวมและรายด้านจำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ความต้องการในการ ฝึกอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	dF	MS	F	P
1. ด้านการพัฒนาบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.781	5	.556	4.298**	.00
	ภายในกลุ่ม	34.164	264	.129		
	รวม	36944	269			
2. ด้านกลยุทธ์การบริการ และจูงใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.102	5	.420	5.106**	.00
	ภายในกลุ่ม	21.137	264	.082		
	รวม	23.839	269			
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	1.922	5	.384	4.085**	.00
	ภายในกลุ่ม	24.840	264	.094		
	รวม	26.761	269			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.400	5	.280	4.749**	.00
	ภายในกลุ่ม	15.569	264	.059		
	รวม	16.970	269			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อค้นหาว่า ด้านการพัฒนาบุคลากร มีคะแนนคู่ใด ที่มีคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศักดิ์ แตกต่างกัน ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 22-25

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฉุกเฉิน โดยรวม ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับที่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	รองหัวหน้าสาขา (n= 45)	หัวหน้าสาขา (n= 45)	พนักงานต้อนรับ (n= 45)	จิตยา (n= 45)	ประชาสัมพันธ์ (n= 45)	แคชเชียร์ (n= 45)
$\bar{X}$	4.75	4.70	4.63	4.59	4.56	4.55
รองหัวหน้าสาขา	4.75	0.05	0.12	0.16	0.19*	0.20**
หัวหน้าสาขา	4.70		0.07	0.11	0.14	0.15
พนักงานต้อนรับ	4.63			0.04*	0.07	0.08
จิตยา	4.59				0.03*	0.04*
ประชาสัมพันธ์	4.56					0.01 **
แคชเชียร์	4.55					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฉุกเฉิน โดยรวมแตกต่างกัน ผู้ที่เป็นรองหัวหน้าสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.75$) สูงกว่าประชาสัมพันธ์ และ แคชเชียร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 พนักงานต้อนรับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.63$) สูงกว่า จิตยา แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.63$) สูงกว่า ประชาสัมพันธ์ และ แคชเชียร์ และ ประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.56$) สูงกว่า แคชเชียร์ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกอุบัติเหตุ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับที่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน		รองหัวหน้าสาขา	หัวหน้าสาขา	พนักงานต้อนรับ	ประชาสัมพันธ์	แคชเชียร์	จัดยา
		(n= 45)	(n= 45)	(n= 45)	(n= 45)	(n= 45)	(n= 45)
	$\bar{X}$	4.71	4.63	4.53	4.48	4.47	4.41
รองหัวหน้าสาขา	4.71		0.08	0.18	0.23	0.16	0.30*
หัวหน้าสาขา	4.63			0.1	0.15	0.16	0.22
พนักงานต้อนรับ	4.53				0.05	0.06	0.12
ประชาสัมพันธ์	4.48					0.01**	0.07
แคชเชียร์	4.47						0.06
จัดยา	4.41						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 แสดงว่าความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกอุบัติเหตุโดยรวม ผู้ที่เป็นรองหัวหน้าสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}$ =4.71) สูงกว่า จัดยาและประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}$ =4.48) สูงกว่า แคชเชียร์ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับที่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน		พนักงาน ต้อนรับ n= 45)	รอง หัวหน้า สาขา (n= 45)	หัวหน้า สาขา (n= 45)	จิตยา (n= 45)	แคชเชียร์ (n= 45)	ประจำ สัมพันธ์ (n= 45)
	$\bar{X}$	4.65	4.61	4.60	4.48	4.46	4.41
พนักงานต้อนรับ	4.65		0.04*	0.05	0.17	0.19	0.24**
รองหัวหน้าสาขา	4.61			0.01**	0.13	0.15	0.2
หัวหน้าสาขา	4.60				0.12	0.14	0.19
จิตยา	4.48					0.02*	0.07
แคชเชียร์	4.46						0.05
ประจำสัมพันธ์	4.41						

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ผู้ที่เป็นพนักงานต้อนรับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.65$) สูงกว่า ประจำสัมพันธ์และรองหัวหน้าสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 รองหัวหน้าสาขา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.61$) สูงกว่า หัวหน้าสาขา และจิตยา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}=4.48$) สูงกว่า แคชเชียร์ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศัตถ์ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ผู้ที่มีตำแหน่งงานในระดับที่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน	รองหัวหน้า สาขา (n= 45)	จัดยา (n= 45)	หัวหน้า สาขา (n= 45)	ประชา สัมพันธ์ (n= 45)	แคชเชียร์ (n= 45)	พนักงาน ต้อนรับ (n= 45)
$\bar{X}$	4.93	4.88	4.87	4.80	4.73	4.70
รองหัวหน้าสาขา	4.93	0.05	0.06	0.13	0.2	0.23*
จัดยา	4.88		0.01	0.08	0.15	0.18
หัวหน้าสาขา	4.87			0.07	0.14	0.17
ประชาสัมพันธ์	4.80				0.07	0.03
แคชเชียร์	4.73					0.03
พนักงานต้อนรับ	4.70					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศัตถ์ ด้านด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้าแตกต่าง ผู้ที่เป็นรองหัวหน้าสาขา มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้องการ ($\bar{X}$ =4.93) สูงกว่า พนักงานต้อนรับ นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3.5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศัตถ์ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกุศัตถ์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 5 พนักงานให้บริการประจำคลินิกุศัตถ์ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกุศัตถ์ โดยใช้ F-testดังแสดงในตาราง 26-27

ตาราง 26 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทางความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกฤๅตักดี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ในการทำงาน ประจำคลินิกฤๅตักดี

ความต้องการในการฝึกอบรม	ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกฤๅตักดี					
	น้อยกว่า 1 ปี		1 – 3 ปี		มากกว่า 3 ปี	
	(n=52)		(n=149)		(n=69)	
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1.ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	4.38	.39	4.57	.32	4.58	.41
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า	4.44	.32	4.57	.28	4.55	.29
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.73	.43	4.84	.27	4.84	.28
รวม	4.52	.27	4.66	.22	4.66	.27

จากตาราง 26 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅตักดี จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกฤๅตักดี ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยโดยรวม สูงกว่า ($\bar{X}=4.66$) และรายด้านทุกด้าน ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.84$) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ($\bar{X}=4.58$) และด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า ($\bar{X}=4.55$)

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกฤๅตักดี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการในการฝึกอบรม	แหล่งความแปรปรวน	SS	dF	MS	F	P
1. ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.598	2	.799	6.037**	**00
	ภายในกลุ่ม	35.346	267	.132		
	รวม	36.944	269			
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.692	2	.346	3.992	*02
	ภายในกลุ่ม	23.147	267	.087		
	รวม	23.839	269			

ตาราง 27 (ต่อ)

ความต้องการในการ ฝึกอบรม	แหล่งความ แปรปรวน	SS	dF	MS	F	P
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	.522	2	.261	2.654	.07
	ภายในกลุ่ม	26.240	267	.098		
	รวม	26.761	269			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.872	2	.436	7.231**	.00
	ภายในกลุ่ม	16.098	267	.080		
	รวม	16.970	269			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์ ที่มีประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกภูมิศาสตร์ โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ (Scheffe's Method) เพื่อค้นหาว่า ประสบการณ์การทำงาน มีคะแนนคู่ใด ที่มีคะแนนความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์แตกต่างกัน ซึ่งปรากฏผลดังตาราง 28-30

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ในระดับที่ต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน ประจำคลินิกเวชภัณฑ์		มากกว่า 3 ปี (n=69)	1 – 3 ปี (n=149)	น้อยกว่า 1 ปี (n= 52)
	$\bar{X}$	4.66	4.66	4.52
มากกว่า 3 ปี	4.66	-	-	0.14**
1 - 3 ปี	4.66	-	-	0.14**
น้อยกว่า 1 ปี	4.52	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 1 ปีแตกต่างจากพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 1 – 3 ปีและมากกว่า 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ ในระดับที่ต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน ประจำคลินิกเวชภัณฑ์		มากกว่า 3 ปี (n=69)	1 – 3 ปี (n=149)	น้อยกว่า 1 ปี (n= 52)
	$\bar{X}$	4.58	4.57	4.38
มากกว่า 3 ปี	4.58	-	-	0.20**
1 - 3 ปี	4.57	-	-	0.19**
น้อยกว่า 1 ปี	4.38	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประจำคลินิกผู้พักดี มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้พักดี ด้านการพัฒนาบุคลากรภาพ แตกต่าง ผู้มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปีและ 1-3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็น ($\bar{x}=4.58$) สูงกว่า น้อยกว่า 1 ปี นอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้พักดี ด้านการกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า ระหว่างประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกผู้พักดี ในระดับที่แตกต่างกัน

ประสบการณ์ในการทำงาน ประจำคลินิกผู้พักดี	1 – 3 ปี (n=149)	มากกว่า 3 ปี (n=69)	น้อยกว่า 1 ปี (n= 52)
$\bar{x}$	4.57	4.55	4.44
1 - 3 ปี	4.57	0.02	0.13*
มากกว่า 3 ปี	4.55		0.11
น้อยกว่า 1 ปี	4.44		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานประจำคลินิกผู้พักดี มีความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้พักดี ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า แตกต่าง ผู้มีประสบการณ์ 1 - 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยของความต้อการ ($\bar{x}=4.57$) สูงกว่าผู้มีประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกผู้พักดี น้อยกว่า 1 ปีนอกนั้นแตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

3.6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทางความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้พักดี จำแนกตามประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรม เพื่อทำงานทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 6 ประสิทธิภาพในการเข้ารับการอบรมที่เกี่ยวกับงานด้านการบริการ แตกต่างกัน มีแนวทางความต้องการในการฝึกอบรม โดยรวมและรายด้าน ทั้ง 3 ด้าน ต่างกัน โดยใช้ T-test ดังแสดงในตาราง 31-32

ตาราง 31 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของทางความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติดดี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ

ความต้องการในการฝึกอบรม	ประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ					
	เคยฝึกอบรม			ไม่เคยฝึกอบรม		
	(n=232)			(n=38)		
	ระดับความ			ระดับความ		
	$\bar{X}$	S.D.	ต้องการในการฝึกอบรม	$\bar{X}$	S.D.	ต้องการในการฝึกอบรม
1. ด้านการพัฒนาบุคลากร	4.54	.38	มากที่สุด	4.52	.29	มากที่สุด
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจิตใจลูกค้า	4.53	.30	มากที่สุด	4.60	.24	มากที่สุด
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.81	.32	มากที่สุด	4.88	.21	มากที่สุด
รวม	4.63	.26	มากที่สุด	4.67	.18	มากที่สุด

จากตาราง 31 พบว่า ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติดดี จำแนกตามผู้เคยฝึกอบรม มีค่าเฉลี่ยความต้องการ สูงกว่า ผู้ไม่เคยฝึกอบรม โดยรวม ($\bar{X}=4.67$) และรายด้านทุกด้านได้แก่ ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=88$) ด้านกลยุทธ์การบริการและจิตใจลูกค้า ($\bar{X}=4.60$) และการพัฒนาบุคลากร ($\bar{X}=4.52$) สูงกว่า

ตาราง 32 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ติดดี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตาม ประสบการณ์ที่เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ

ความต้องการในการฝึกอบรม	เคยฝึกอบรม		ไม่เคยฝึกอบรม		t	p
	(n=232)		(n=38)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านการพัฒนาบุคลากรภาพ	4.54	.38	4.52	.29	.35	.72
2. ด้านกลยุทธ์การบริการและจิตใจลูกค้า	4.53	.30	4.60	.24	-1.45	.14
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์	4.81	.32	4.88	.21	-1.40	.16
รวม	4.63	.26	4.67	.18	-0.98	.32

ตาราง 33 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกฤๅศักดิ์		ความถี่
3. ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์		19
ข้อเสนอแนะ		
1. มีข้อดีอะไรบ้างของเครื่องตีมกลูต้าโซโฅนและกาแพะของฤๅศักดิ์ที่วางจำหน่ายในเซแวนอีเลแวนเพื่อจะได้แนะนำลูกค้าได้ถูกต้อง		10
2. ผลิตภัณฑ์เสริมความงามด้านสัลยกรรมสไตล์เกาหลีบิวตี้คลิกในเครื่องฤๅศักดิ์ที่จะนำเข้ามาจำหน่ายในคลินิกฤๅศักดิ์นั้นมึะอะไรบ้าง		5
3. สินค้าความงามอะไรบ้างที่ทางคลินิกฤๅศักดิ์นำออกมาจำหน่ายร้านขายยาฟาร์มาคาเฟ ในเครื่องฤๅศักดิ์		4
รวม		19
โดยรวม		60

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของพนักงานให้บริการคลินิกฤๅศักดิ์ โดยเพิ่มความความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกฤๅศักดิ์

การวิเคราะห์ข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกฤๅศักดิ์ 3 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 60 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 270 คน โดยจำแนกความคิดเห็นของพนักงานให้บริการคลินิกฤๅศักดิ์ เป็นด้านต่างๆ ตามเนื้อหา และแจกแจงความถี่ของคำตอบ หลังจากนั้น จึงนำมาจัดอันดับจากมากไปหาน้อย ดังปรากฏในตาราง 33

ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานประจำคลินิกฤๅศักดิ์ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ (11คน) ได้แก่ พนักงานมีความต้องการให้มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์แบบมีมาตรฐานเดียวกัน จะได้ตอบไปในทิศทางเดียวกัน (6คน) การสร้างบุคลิกภาพ (3คน) และมารยาทในการแนะนำตนเองอย่างง่ายต่อลูกค้า (2คน)

ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานประจำคลินิกฤๅศักดิ์ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า (30คน) ได้แก่ เป็นนักขายที่มีความเสมอต้นเสมอปลายและมีความสามารถในการตัดสินใจ (15 คน) การสร้างความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อลูกค้าให้มาใช้บริการกับคลินิกฤๅศักดิ์นานๆ (5คน) และเทคนิคการนำเสนอขายแบบสร้างสรรค์ (9คน)

ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ความต้องการในฝึกอบรมของพนักงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ (19 คน) ได้แก่ มีข้อดีอะไรบ้างของเครื่องต้มกลูต้าไฮโดรและกาแฟของเวชภัณฑ์ที่วางจำหน่ายที่เซเว่นอิเลฟเว่น เพื่อจะได้แนะนำลูกค้าได้ถูกต้อง (10คน) ข้อมูลของผลิตภัณฑ์เสริมความงามด้านสัลยกรรมสไตล์เกาหลีบิวตี้คลิกในเครื่องเวชภัณฑ์ที่จะนำเข้าจำหน่ายในคลินิกเวชภัณฑ์นั้นมีอะไรบ้าง (5คน) และมีสินค้าความงามอะไรบ้างที่ทางคลินิกเวชภัณฑ์นำออกมาจำหน่ายร้านขายยาฟาร์มาคาเฟ (4คน)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้ 1) ความมุ่งหมายของการวิจัย 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 4) การเก็บรวบรวมข้อมูล 5) การวิเคราะห์ข้อมูล 6) สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล 7) อภิปรายผล และ 8) ข้อเสนอแนะ โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์ มีความมุ่งหมายเพื่อ 1) เพื่อการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์ ตามตัวแปร อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง 3) เพื่อรวบรวมปัญหา และข้อเสนอแนะความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานประจำคลินิกผู้ศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมด 45 สาขา แต่ละสาขามีจำนวนพนักงาน 30 คน รวมจำนวนพนักงานประจำทั้งหมด 1,350 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ พนักงานประจำคลินิกผู้ศักดิ์ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) พนักงานที่ให้บริการประจำส่วนหน้าในแต่ละสาขาจำนวน 6 ตำแหน่ง ได้แก่ ตำแหน่งหัวหน้าสาขา รองหัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา พนักงานแคชเชียร์ และพนักงานต้อนรับ ทั้งสิ้น 45 สาขา รวมมีจำนวนพนักงานทั้งหมด 270 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ในการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานประจำคลินิกภูมิศาสตร์ ได้แก่ อายุ วุฒิการศึกษา รายได้ ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์ ใน 3 ด้าน คือ ด้านพัฒนาบุคลิกภาพ ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า และด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์ นอกเหนือจากแบบสอบถามตอนที่ 1 และตอนที่ 2 มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Questionnaires) เพื่อให้ผู้ตอบเขียนตอบเองอย่างอิสระ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

3.1 ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทำหนังสือขอความร่วมมือจากผู้จัดการฝ่ายการตลาดบริษัทคลินิกภูมิศาสตร์เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้กรอกแบบสอบถาม

3.2 ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถาม และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองกับพนักงาน ให้บริการประจำคลินิกภูมิศาสตร์ ในเดือนมีนาคม 2554

3.3 ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 270 ชุด นำกลับมาตรวจสอบเพื่อคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 270 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ทุกฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจำนวน 270 ชุด นำกลับมาปรากฏว่าเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้นจำนวน 270 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ ทุกฉบับสมบูรณ์

2. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์ค่าสถิติต่างๆดังนี้

2.1 ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ วิเคราะห์ด้วยความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย

2.2 ข้อมูลความต้องการฝึกอบรม วิเคราะห์ด้วยเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นรายข้อ รายด้าน และโดยรวม แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย

2.3 ข้อมูลที่เป็นแบบสอบถามปลายเปิด รวบรวมความต้องการฝึกอบรมและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม จะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา แล้วแจกแจงความถี่

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย เรื่องการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ สรุปได้ดังนี้

1. พนักงานให้บริการคลินิกเวชภัณฑ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน ประกอบด้วย ตำแหน่งหัวหน้าสาขา รองหัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา พนักงานแคชเชียร์ และพนักงานต้อนรับ มีจำนวนทั้งสิ้น 270 คน ส่วนใหญ่เป็นมีอายุ 23-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.67 (126 คน) วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 53.73 (145 คน) รายได้ส่วนใหญ่ 20,001 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 77.41 (209 คน) ตำแหน่งงานมีหัวหน้าสาขา คิดเป็นร้อยละ 16.67 (45 คน) รองหัวหน้าสาขา คิดเป็นร้อยละ 16.67 (45 คน) ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 16.67 (45 คน) จัดยา คิดเป็นร้อยละ 16.67 (45 คน) แคชเชียร์ คิดเป็นร้อยละ 16.67 (45 คน) และพนักงานต้อนรับ คิดเป็นร้อยละ 16.67 (45 คน) ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชภัณฑ์ 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.19 (149 คน) และที่เข้ารับในการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการ เคยฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 85.93 (232 คน)

2. ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.63$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ($\bar{X}=4.82$) ด้านการพัฒนาศักยภาพ ($\bar{X}=4.54$) และด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า ($\bar{X}=4.54$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ พบว่า ความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ ทรีทเม้น Super sonic ($\bar{X}=4.95$) ชุดรักษาสิว Acne Treatment ($\bar{X}=4.91$) ชุดฟื้นฟูผิวมัน Dermal Beauty ($\bar{X}=4.90$)

2) ด้านการพัฒนาศักยภาพ พบว่า ความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ การแสดงออกทางกิริยา

ท่าทางที่เหมาะสม ($\bar{x}=4.65$) การเตรียมความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ ($\bar{x}=4.64$) การสร้างบุคลิกภาพในการให้คำปรึกษา ($\bar{x}=4.61$)

3) ด้านกลยุทธ์การบริการและจุดใจลูกค้า พบว่าความต้องการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.54$) และเมื่อพิจารณาความต้องการเรียงตามรายชื่อ 3 อันดับแรก คือ เทคนิคการเพิ่มยอดขาย ($\bar{x}=4.81$) เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า ($\bar{x}=4.75$) จิตวิทยาสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า ($\bar{x}=4.70$)

3. ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ จำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงานและประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า

3.1 พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีอายุต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวม และด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 และด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.2 พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.3 พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีรายได้ต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.4 พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5 พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและด้านการพัฒนาบุคลิกภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.6 พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีที่เข้ารับในการฝึกอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 270 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการฝึกอบรม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 22.22 สรุปได้ดังนี้

ด้านการพัฒนาบุคลากร ข้อนเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด (N= 6) คือ พนักงานมีความต้องการให้มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์แบบมีมาตรฐานเดียวกันจะได้ตอบไปในทิศทางเดียวกัน รองลงมาคือ การสร้างบุคลิกแบบผู้นำ (N= 3) และควรมีการฝึกให้พนักงานแนะนำตนเองอย่างมีแบบแผนและเป็นธรรมชาติ (N= 2)

ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า ข้อนเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด (N= 15) คือ เป็นพนักงานที่มีความสมอบต้นเสมอปลายและมีความสามารถในการตัดสินใจ รองลงมาคือ เทคนิคการนำเสนอขายแบบสร้างสรรค์ (N= 9) การสร้างความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อลูกค้าให้มาใช้บริการกับวุฒิสถิต์นานๆ (N= 5) และสนทนาแบบกระชับไม่น่าเบื่อเยิ่นเย้อ (N= 1)

ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ ข้อนเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด (N= 10) คือ มีข้อดีอะไรบ้างของเครื่องดื่มกลูต้าไรโอนและกาแฟของวุฒิสถิต์ที่วางจำหน่ายในเซเว่นอีเลฟเว่นเพื่อจะได้แนะนำลูกค้าได้ถูกต้อง รองลงมา คือ ข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมความงามด้านศัลยกรรมสไตล์เกาหลี บิวตี้คลิกในเครือวุฒิสถิต์ที่จะนำเข้ามาจำหน่ายในคลินิกวุฒิสถิต์นั้นมีอะไรบ้าง (N= 5) และมีสินค้าความงามอะไรบ้างที่ทางคลินิกวุฒิสถิต์นำออกมาจำหน่ายร้านขายยาฟาร์มาคาเฟ ในเครือวุฒิสถิต์ (N= 4)

การอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสถิต์ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสถิต์ พบว่าโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากหลักสูตรการจัดการฝึกอบรมให้กับพนักงานนั้นเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน บทบาทหน้าที่ และภารกิจของพนักงานให้บริการด้านหน้าเคาน์เตอร์โดยตรง พนักงานจึงมีความต้องการที่จะเข้ารับการฝึกอบรมซึ่งถือเป็นการพัฒนาในด้านทักษะ ความรู้ความสามารถในการบริการเพิ่มมากขึ้นเพื่อที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการในคลินิก อีกทั้งการจัดการฝึกอบรมยังได้รับการสนับสนุนจากองค์กรซึ่งในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการจัดการฝึกอบรมมากขึ้นเพื่อเตรียมความพร้อมและรู้ทันกับความต้องการของลูกค้า สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคต่อของเปลี่ยนแปลงทางสภาพเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยีที่มีการแข่งขันทางการตลาดของคลินิกความงามมากมาย พนักงานจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้จักกลไกการแข่งขันด้านงานบริการและสามารถปรับใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าได้สูงสุด และเมื่อพนักงานมีความเข้าใจในกลไกการแข่งขันด้านงานบริการในคลินิกมากขึ้น พนักงานก็จะมีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอีกด้วย จึงเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะเข้ารับการอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง

ความต้องการที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการขั้นพื้นฐานแยกเป็น 6 ด้าน คือความต้องการทางกายภาพ ความต้องการในการเจริญงอกงาม ความต้องการได้รับความมั่นคงปลอดภัย เมื่อความต้องการ 3 ด้านมนุษย์ได้รับแล้วสิ่งที่มนุษย์ต้องการต่อไป คือความต้องการทางจิตใจและอารมณ์ และด้านสุดท้ายคือความต้องการได้รับการยอมรับ (สวัณน์ วัฒนวงศ์. 2547:174) นอกจากนี้ การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิคุ้มกัน สามารถนำข้อมูลความต้องการในการฝึกอบรมไปใช้ในการพัฒนาเนื้อหาสาระของหลักสูตรการฝึกอบรม ให้มีความครอบคลุมและตรงกับความต้องการเรียนรู้ของพนักงานมากที่สุด เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ ที่ได้รับการฝึกอบรมไปใช้ในการพัฒนาทักษะและความสามารถในการให้บริการแก่ลูกค้าของคลินิกภูมิคุ้มกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนับเป็นการสนอง ความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการได้อย่างตรงจุด ตรงประเด็น ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของวิจิตร อวระกุล (2540: 126) กล่าวว่า สภาพ สถานการณ์ หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ที่สามารถแก้ไขปัญหาก็ได้ด้วยการฝึกอบรม ความต้องการในการฝึกอบรมเกิดจากความแตกต่างของสภาพการทำงานที่ต้องการ หรือ ความคาดหวังกับสภาพ การทำงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งจะแก้ไขโดยการเพิ่มเติมความรู้ ความชำนาญทัศนคติใหม่

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิคุ้มกัน ทั้ง 3 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ 2) ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า 3) ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ โดยจำแนกตามอายุ วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิคุ้มกัน จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิคุ้มกันที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

การที่พนักงานให้บริการประจำคลินิกภูมิคุ้มกันที่มีอายุต่างกัน มีระดับความต้องการในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันนั้น เนื่องจากการปฏิบัติหน้าที่ในส่วนเคาน์เตอร์บริการลูกค้านั้นพนักงานจำเป็นต้องมีความสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีในสถานการณ์รับเร่ง พนักงานให้บริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเรียนรู้สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างดีเยี่ยม และโดยเฉพาะพนักงานให้บริการประจำคลินิกที่มีอายุ 23-27 ปีขึ้นไป มีความต้องการในการฝึกอบรมมากเฉพาะเป็นวัยที่ต้องการศึกษาหาประสบการณ์ ความรู้ ทักษะให้แก่ตนเองเพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและสร้างรากฐานความมั่นคงให้แก่ตนเองในอนาคตอีกด้วย ซึ่งต่างจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 22 ปีซึ่งมีความต้องการในการฝึกอบรมแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 23-27 ปีเพราะยังไม่ได้มองถึงอนาคตของความก้าวหน้าในอาชีพการงานและความมั่นคง ด้วยยังไม่มีวุฒิภาวะและความรับผิดชอบที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของวันสาด ศรีสุวรรณ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนักวิชาการศึกษา สำนักงานศึกษาธิการอำเภอ พบว่า

นักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และนักวิชาการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ ที่มี เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน ภูมิศาสตร์ที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความต้องการทางด้านการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่าง และนอกจากนี้ยังพบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความต้องการความรู้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.2 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ จำแนกตามวุฒิการศึกษา พบว่า พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

การที่พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับความต้องการในการฝึกอบรมที่แตกต่างกันนั้น เนื่องจาก ตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบของหัวหน้าสาขา รองหัวหน้าสาขา และประชาสัมพันธ์ต้องมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนตำแหน่งจัดยา แคชเชียร์และพนักงานต้อนรับมีวุฒิการศึกษาระดับ ม.6 –ต่ำกว่า และระดับอนุปริญญา ทางบริษัทจะพิจารณาเข้าทำงาน ซึ่งแต่ละตำแหน่งถูกแบ่งตามวุฒิการศึกษาของพนักงานที่รับเรียนมาตามความถนัดและความรู้ความสามารถตามสายงานที่บริษัทกำหนดไว้ซึ่งผลของการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤตยา บัวงาม (2546: 72) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบินอยู่ระหว่างการทดลองงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของการฝึกอบรมขั้นพื้นฐานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน กรณีศึกษาบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2.3 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ จำแนกตามรายได้ พบว่า พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

การที่พนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับความต้องการที่แตกต่างกันนั้น พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาทต้องการเข้ารับการฝึกอบรมมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 20,000 บาท เนื่องจากพนักงานมีความมุ่งมั่นพัฒนาตำแหน่งบริการมากขึ้นเพื่อมีทิศทางในการหารายได้ที่เพิ่มขึ้นจึงพยายามเข้ารับการอบรมกับทางองค์กรในทุก ๆ หัวข้อที่จัดให้ เป็นวิธีทางที่ช่วยเพิ่มบทบาทสำคัญของตำแหน่งหน้าที่ต่อการปฏิบัติงานในคลินิกเพื่อนำความรู้ใหม่ไปช่วยผลักดันคอมมิสชั่นซึ่งเป็นรายได้นอกเหนือจากเงินเดือนให้มีมากขึ้น หรือนอกเหนือจากรายได้เพิ่ม พนักงานอาจได้รับการปรับตำแหน่งให้สูงขึ้นเป็นระดับหัวหน้าสาขาในอนาคต และองค์กรวุฒิสกดิ์เองก็มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้นทั่วประเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวาสนา เจริญสุข (2550 :91) ที่ได้ศึกษาความต้องการได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพของประชาชนในเขตอำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการฝึกอบรมแตกต่างกัน

2.4 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

การที่พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับความต้องการที่แตกต่างกันนั้น เนื่องจากหน้าที่ที่แตกต่างกัน ความรับผิดชอบต่างกัน และการประเมินผลที่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานจำเป็นต้องมีความรู้ในเนื้อหาของตำแหน่งนั้นๆ เชิงลึกและละเอียดในทักษะของงานที่สามารถนำมาช่วยพัฒนางานบริการให้ดีกว่าที่มีอยู่เดิม และต้องสามารถช่วยเหลือทีมงานในสาขาเดียวกันให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ได้รับฝึกอบรมมาแล้ว พนักงานในตำแหน่งรองหัวหน้าสาขา มีความต้องการในการฝึกอบรมมากที่สุด เพราะเป็นตำแหน่งที่มีโอกาสก้าวหน้าไปเป็นหัวหน้าสาขาได้ในอนาคต จึงมีความพยายามที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการในการทำงานให้มากที่สุดเพื่อเตรียมความพร้อมให้กับตนเองในการเข้ารับตำแหน่งที่สูงขึ้นไป ส่วนหัวหน้าสาขาอาจมีโอกาสดำเนินการพัฒนาศักยภาพของตนเองเข้ามาทำงานในส่วนของสำนักงานใหญ่ในฐานะผู้จัดการเขต ผู้จัดการสาขาได้ต่อไปอีก เป็นการขยายงานที่ไม่ซ้ำซ้อนน่าเบื่อ ในขณะที่ตำแหน่งประชาสัมพันธ์เป็นตำแหน่งที่ต้องทำยอดขายให้ได้ตามที่บริษัทกำหนดไว้ให้ได้ ดังนั้น หากมีการเรียกประชาสัมพันธ์เข้ามารับการอบรมจะเป็นสิ่งที่ยากมาก สาเหตุคือ พนักงานไม่ยอมเสียเวลาในการเดินทาง หรือเสียผลประโยชน์ในการขายเลย เพราะเวลาในการทำงานคลินิกนั้นเป็นช่วงเวลาในการสร้างยอดขาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรทิพย์ ถวัลย์วิษยจิต (2540:173) ที่ศึกษาความต้องการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ ในเขตกรุงเทพมหานคร ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานสินเชื่อที่มีลักษณะการจ้างงานอย่างไร แต่หากได้รับการมอบหมายที่มีลักษณะต่างกัน พนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติงานต่างกัน และมีการวัดผลที่ต่างกันไป

2.5 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชศาสตร์ต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน

การที่พนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชศาสตร์ที่มีประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกเวชศาสตร์ต่างกัน มีระดับความต้องการที่แตกต่างกันนั้น เนื่องจากการทำงานในคลินิกจำเป็นต้องเรียนรู้เพิ่มเติมอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อให้ทันกระแสการแข่งขันทางการตลาดและธุรกิจความงามอื่นๆ ประสบการณ์ของการทำงานมีส่วนให้พนักงานประจำคลินิกสามารถเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของงานที่ตนเองทำได้ง่ายขึ้น เพราะเกิดการฝึกปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ พนักงานที่มีอายุงานส่วนใหญ่ในคลินิกก็คือ 1- 3 ปี ถือได้ว่าถึงเวลาที่จำเป็นจะต้องกระตุ้นที่จะเข้าร่วมการอบรมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานบริการให้ดียิ่งขึ้นไป เนื่องจากพนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กรและจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีการเจริญเติบโตไปในทิศทางที่ดี องค์กรให้ความสำคัญกับพนักงานในทุกตำแหน่ง และโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 1-3 ปี จะมีการมอบเข็มและรางวัลเงินสด โบนัสต่อปีที่เพิ่มขึ้น พนักงานทุกคนจึงมีความต้องการฝึกอบรม

มากกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี เพราะพนักงานกลุ่มนี้ยังใหม่มาก ยังไม่มีทิศทางที่แน่นอนและยังไม่มั่นใจว่าตนเองจะอยู่กับองค์กรนี้ได้ยืนยาวหรือไม่ จึงต้องค่อยเรียนรู้ในสิ่งที่ตนเองยังไม่รู้อีกมากมายจนกว่าจะก้าวตามประสบการณ์ของพนักงานรุ่นพี่ และพนักงานมองว่าเสียเวลาในการเดินทางเข้ามารับการอบรม เพราะทำงานในคลินิกมีโอกาสดำเนินการตามขั้นตอนจากการขายมากกว่าเข้ามารับฟังการอบรมตลอดวัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ์ บุราพรนุสรณ์ (2540: 112) ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องสมุดที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

2.6 ผลการเปรียบเทียบความต้องการฝึกอบรมพนักงานให้บริการประจำคลินิกที่มีประสบการณ์เข้ารับการอบรมเกี่ยวกับด้านการบริการต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมโดยรวมและรายด้านที่ไม่แตกต่างกัน

เนื่องจากการปฏิบัติงานของพนักงานด้านการให้บริการลูกค้ามีการปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานตลอดเวลาเพราะคลินิกต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้า และเป็นคลินิกผู้นำแห่งความงามที่สามารถดูแลรักษาผิวพรรณลูกค้าได้อย่างครบวงจร ดังนั้นพนักงานทุกคนไม่ว่าจะเคยมีประสบการณ์เข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่ก็ควรต้องได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานบริการของตนเองเพื่อนำไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสมถูกที่ถูกเวลา ซึ่งสอดคล้องกับความจำเป็นของการศึกษาตลอดชีวิต ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านปรัชญา เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงต่างๆไม่ว่าจะทางสังคม เทคโนโลยี ข่าวสารข้อมูล และเศรษฐกิจ ด้านจิตวิทยา เพื่อให้ทราบถึงความสามารถในการเรียนรู้ของมนุษย์ ด้านสังคมและวัฒนธรรม เพื่อให้มนุษย์รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เป็นประโยชน์กับตนเอง เพื่อให้มีการมองโลกที่กว้างขึ้น และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้านเศรษฐกิจเพื่อให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างมีทักษะ อาจมาจากการฝึกอบรม การศึกษานอกระบบ หรือการศึกษาตามอัธยาศัยและจะต้องทำต่อเนื่องตลอดชีวิต สอดคล้องกับงานวิจัยของยุทร ชื่นตา (2542: บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานบริษัท ไทยคอปเปอร์อินดัสตรี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ในการอบรมที่ต่างกันมีความต้องการในการฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ผลิต สามารถอภิปรายได้ดังนี้

3.1 ด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ พนักงานมีความต้องการให้มีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าทางโทรศัพท์แบบมีมาตรฐานเดียวกันจะได้ตอบไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากพนักงานประจำคลินิกผู้ผลิตเน้นการให้บริการเคาน์เตอร์ส่วนหน้า พบและพูดคุยกับลูกค้าโดยตรง ไม่ค่อยได้สื่อสารทางโทรศัพท์มากนัก แต่หลังจากที่ได้ทำการสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากพนักงานบริการต้องการเพิ่มความสะดวกแก่ลูกค้าที่โทรเข้ามาทำการนัดตรวจก่อนล่วงหน้า หรือสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการเข้ารับการรักษาต่างๆ จึงต้องมีความพร้อมในการสนทนาได้ตอบทาง

โทรศัพท์แบบมีมาตรฐานเดียวกัน ช่วยให้การให้ข้อมูลของพนักงานถูกต้องตรงกัน ไม่สนทนายืดเยื้อ ควรต้องกระชับได้ใจความ และพนักงานควรใช้น้ำเสียงชัดเจนขณะสนทนาถามตอบทางโทรศัพท์ด้วย ดังนั้นการสนทนาทางโทรศัพท์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ช่วยลดเวลาในการให้บริการลูกค้าต้องมานั่งควรรอนานๆ ได้ และในเรื่องของการสร้างบุคลิกแบบผู้นำจะช่วยให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นและเปิดใจรับการให้บริการจากพนักงานด้วยความอ่อนใจ และควรมีการฝึกให้พนักงานแนะนำตนเองอย่างมีแบบแผนและเป็นธรรมชาติ อาจเพราะพนักงานไม่พยายามแนะนำชื่อตนเองในขณะที่ให้บริการแก่ลูกค้าจึงขาดความเป็นกันเองระหว่างสนทนา การเรียกชื่อเป็นการสร้างสัมพันธ์อันดีต่อกัน และเป็นสัญญาณบอกให้รู้ว่าลูกค้าสามารถเข้าถึงพนักงานให้บริการได้ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ (พาราสุรามาน 1985:41) ซึ่งมี 10 ด้านดังนี้ 1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ได้แก่ สิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ บุคลากร 2) ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ 3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการ 4) สมรรถนะของผู้ให้บริการ ได้แก่ ความรู้ความสามารถและทักษะในการให้บริการ 5) ความมีธรรมาจริยดี ได้แก่ ความเป็นมิตรต่อผู้ให้บริการ 6) ความน่าเชื่อถือ ได้แก่ การสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการให้บริการ 7) ความมั่นคงปลอดภัย ได้แก่ ความรู้สึกปราศจากการเสี่ยงอันตราย 8) การเข้าถึงบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่ายและสะดวก 9) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การสื่อสารด้วยภาษาที่เข้าใจ และการให้ข้อมูลต่างๆ แก่ผู้มารับบริการ 10) การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ได้แก่ การเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ

3.2 ด้านกลยุทธ์การบริการและจงใจลูกค้า พนักงานมีความต้องการสร้างความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อลูกค้าให้มาใช้บริการกับบริษัทได้นานๆ อาจเพราะขณะนี้ลูกค้าที่เข้ามารับบริการกับคลินิกมีเป็นจำนวนมาก และสาขาที่มีการขยายออกไปทั่วประเทศ พนักงานให้บริการมีความจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับลูกค้าโดยการแสดงออกถึงการให้เกียรติ ยกย่อง และความสม่ำเสมอทุกครั้งของการให้บริการ เป็นนักขายที่มีความเสมอต้นเสมอปลายและมีความสามารถในการตัดสินใจ เพื่อลูกค้าจะได้รับบริการที่มีความไว้วางใจได้จากพนักงานให้บริการ สร้างความน่าเชื่อถือ รวมทั้งเทคนิคการนำเสนอขายแบบสร้างสรรค์ ต้องไม่พูดเกินความจริง และการสนทนาแบบกระชับไม่น่าเบื่อเยิ่นเย้อ ซึ่งสอดคล้องกับคอตเลอร์ (Kotler .2000: 438) กล่าวถึงคุณภาพบริการว่า ในการแข่งขันด้านธุรกิจบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างบริการให้เท่าเทียมกับหรือมากกว่าคุณภาพบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้รับบริการมาจากประสบการณ์เดิม เมื่อผู้รับบริการมารับบริการก็จะเปรียบเทียบบริการที่ตนได้รับจริงกับบริการที่ตนคาดหวังไว้ ถ้าผลพบว่าบริการที่ได้รับจริงในสถานการณ์นั้นน้อยกว่าบริการที่คาดหวัง ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ และจะไม่กลับมาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้าม ถ้าบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่คาดหวังไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก

3.3 ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์ พนักงานมีความต้องการเรียนรู้สินค้าความงามดูแลรักษาผิวหน้าว่ามีอะไรบ้างที่ทางคลินิกวุฒิสกดิ์ได้นำออกมาจำหน่ายร้านขายยาฟาร์มาคาเฟ ในเครือวุฒิสกดิ์ ข้อมูลผลิตภัณฑ์เสริมความงามด้านศัลยกรรมสไตล์เกาหลี่ บิวตี้คลิกในเครือวุฒิสกดิ์ที่จะนำเข้ามาจำหน่ายในคลินิกวุฒิสกดิ์นั้นมีอะไรบ้าง และมีข้อดีอะไรบ้างของเครื่องตีมกลูต้าไรโอนและกาแฟของวุฒิสกดิ์ที่วางจำหน่ายในเซเว่นอีเลฟเว่นเพื่อจะได้แนะนำลูกค้าได้ถูกต้อง เนื่องจากสินค้าของคลินิกมีช่องทางในการจัดจำหน่ายตามร้านขายยาและในบริษัทเซเว่นอีเลฟเว่น ซึ่งสินค้าอาศัยสื่อโฆษณา สื่อโทรทัศน์ วิทยุ แผ่นพับ แคตตาล็อก ซึ่งลูกค้าได้รับข้อมูลจริงแต่ไม่ทั้งหมดลูกค้าไม่มีโอกาสได้ทดลองสินค้าจริง เมื่อลูกค้าเกิดข้อสงสัยได้ในผลิตภัณฑ์ ก็สามารถมาสอบถามพนักงานให้บริการที่จะสามารถทำหน้าที่ในการนำเสนอรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อง่ายในการตัดสินใจซื้อสินค้า มีพนักงานคอยให้คำปรึกษาแนะนำทางด้านข้อมูล การทดลอง สาริต โนม่น้าวชักจูงให้ลูกค้าเกิดการตัดสินใจได้ทันที ทำให้ไม่เสียโอกาสในการขายสินค้า จึงเป็นสาเหตุให้พนักงานมีความต้องการที่จะศึกษาเรียนรู้ผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด ซึ่งสอดคล้องกับ ดนัย เทียนพุ่ม (2541: 330) กล่าวว่า คุณภาพบริการ หมายถึง กระบวนการได้มาซึ่งสินค้า ผลิตภัณฑ์หรือบริการ ที่ไม่มีข้อผิดพลาดหรือบกพร่องเกิดขึ้นเลย อีกทั้งยังเป็นส่วนสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับลูกค้า

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ มีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการลูกค้า ดังนี้

1. ผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการลูกค้าควรส่งเสริมการศึกษาศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ ซึ่งเป็นการดำเนินการที่สอดคล้องกับการเติบโตทางธุรกิจของวุฒิสกดิ์คลินิก และเพื่อการปรับตัวให้เข้ากับสภาพของธุรกิจในปัจจุบัน

2. ผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการลูกค้าควรส่งเสริมการศึกษาศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากร (Road Map) ขององค์กร ให้มีความชัดเจนในด้านของการให้ความรู้ การพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นการดำเนินงานที่สอดคล้องกับสภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันทางด้านการให้บริการในคลินิกความงามสูงมาก และเป็นการพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการดำเนินธุรกิจ ทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพด้านงานบริการมากขึ้นและอาจช่วยให้การดำเนินงานของบริษัทบรรลุเป้าหมายได้ตามที่กำหนดไว้

3. ผู้บริหารและฝ่ายต่างๆ ในองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการลูกค้าควรส่งเสริมการศึกษาศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสกดิ์ โดยเฉพาะตำแหน่งหัวหน้าสาขา รองหัวหน้าสาขา ประชาสัมพันธ์ จัดยา

พนักงานแคชเชียร์ และพนักงานต้อนรับ เป็นตำแหน่งที่ให้บริการส่วนหน้าประจำคลินิก พนักงานทั้ง 6 ตำแหน่งนี้ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าของกิจการ ซึ่งลูกค้ามีความคาดหวังว่าพนักงานส่วนหน้าเป็นตัวแทนของกิจการและเป็นส่วนหนึ่งของการบริการด้วย การบริการของพนักงานส่วนหน้านั้นต้องมีการติดต่อสื่อสารกันมาก และต้องมีการนำเสนอการบริการที่เป็นไปตามมาตรฐานที่ทางองค์กรหรือสำนักงานใหญ่ได้กำหนดไว้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการให้ความรู้โดยการฝึกอบรมของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเพื่อประโยชน์ต่อการวางแผนการจัดการฝึกอบรมของบริษัทให้เป็นระบบและเกิดประโยชน์ต่อทั้งพนักงานและองค์กร
2. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความต้องการของระดับพนักงานทรีทเมนต์ผิวหน้า เพื่อให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนางานบริการของตำแหน่งพนักงานทรีทเมนต์ผิวหน้า และการใช้ประยุกต์ใช้ทักษะ เครื่องมือต่างๆในการให้บริการ
3. ควรมีการศึกษาด้านขวัญกำลังใจ และความพึงพอใจในการอบรมพัฒนาคุณภาพการให้บริการพนักงานประจำคลินิกผู้ปฏิบัติงาน เพื่อนำผลจากการศึกษามาเป็นแนวทางในการจัดกิจกรรมบำรุงขวัญกำลังใจพนักงานให้มีความกระตือรือร้นในการให้บริการแก่ลูกค้า
4. ควรมีการศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานประจำคลินิกความงามอื่นๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะเดียวกันเพื่อผลการวิจัยจะทำให้องค์กรทราบถึงความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรมของพนักงานเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และหากองค์กรเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรมจะเป็นการสร้างวัฒนธรรมในการเรียนรู้อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง



บรรณานุกรม

- คณินันท์ ชุมพลประสิทธิ์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการรักษาผิวหน้าของ
คลินิก รักษาสุขภาพ สาขา 2 จังหวัดนครราชสีมา. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิตตินันท์ นันทไพบลูย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน).
- จุฬาร เหมวรรณวุฒิกุล. (2542). การศึกษาความต้องการของบุคลากรฝึกอบรมเกี่ยวกับ
ความรู้จากฐานงานวิจัยด้านฝึกอบรม. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (โสตทัศนศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยยงค์ พรหมวงศ์. (2537). ประมวลสาระชุดวิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการฝึกอบรม หน่วยที่
1 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีและสื่อสารการฝึกอบรม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมาธิราช.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2540). กลยุทธ์การพัฒนาคนสำหรับนักฝึกอบรมมืออาชีพ. กรุงเทพฯ: บิ๊ก
แบงค์.
- ธัญญา ผลอนันต์. (2546). การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล : แนวทางสร้างความพึงพอใจแก่
พนักงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2552). การตลาดบริการ : แนวคิดและกลยุทธ์. พ.ศ.2552.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธุรกิจเสริมความงาม ความสำเร็จที่คุณทำได้. (2546). กรุงเทพฯ: อีดีเตอร์ 1999.
- นงลักษณ์ บุรพานุสรณ์. (2540). ความต้องการทางการศึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการ
ทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องสมุดประชาชนอำเภอ สังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน.
ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นันทจิต สุนทรวิภาต. (2545). ความต้องการฝึกอบรมของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด
(มหาชน). วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิสตาภ เวชยานนท์. (2539). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. วารสารการบริหารและการจัดการ
ปีที่ 5 (ฉบับที่ 3 กันยายน - ธันวาคม): หน้า 2-3.
- บรรจง แก้วชิงดวง. (2545). ความต้องการการฝึกอบรมในการทำงานของตัวแทนจำหน่าย
บริษัท กาโน เอ็กเซล เอ็นเตอร์ไพรส์ (ประเทศไทย) จำกัด. ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.
(การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.

- บรรยง โตจินดา. (2543). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: บริษัท รวมสาส์น (1997) .
- บริษัท วุฒิสถิตคลินิก เวชกรรม จำกัด. (2554) (ก), **คู่มือผลิตภัณฑ์และการฝึกอบรม.**
ถ่ายเอกสาร.
- บิวตี้ แอนด์ สปา บิซิเนส ออฟเฟอร์ทูนิตี้. (2547). กรุงเทพฯ: แฟรนไชส์.
- ปรีชา คล้ายเครือ. (2540). **การฝึกอบรมพนักงานของธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพมหานคร.** ปรินูญานินพธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิษณุ วัฒนวนาพงษ์. (2546). **พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการบริการ ของคลินิกดูแลรักษาผิวพรรณในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปรินูญานินพธ์ บธ.ม. (สาขาการตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). **การจัดการทรัพยากรคน.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เพทาย ศรีภาพสินธุ์. (2546). **ความพึงพอใจของนักธุรกิจอิสระ ที่มีต่อการให้บริการร้านแอมเวย์ พิค แอนด์ เพย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร.** ปรินูญานินพธ์ บธ.ม. (สาขาวิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม.** กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- วังสิต ยี่ตัน. (2546). **ความต้องการในการฝึกอบรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านสินเชื่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาภูมิภาค.** สารนิพนธ์. กศ.ม. (เอกธุรกิจศึกษา) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิสาด แผลงลาภ. (2547). **ความต้องการในการศึกษาต่อในระดับปริญญาโทของพนักงานบริษัท ทู คอรัปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).** สารนิพนธ์. ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีรพงษ์ เฉลิเมธีรัตน์. (2543). **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ: ส.ท.ท.
- วีระพงษ์ เฉลิเมธีวัฒน์. (2542) **คุณภาพในงานบริการ.** กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย (ไทย-ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่.** กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- สมคิด บางโม. (2543). **เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุม.** พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพฯ: บริษัท วิทย์พัฒน์ จำกัด.
- สมใจ ลักษณะ. (2543). **การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน.** กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธารจักรการพิมพ์.
- สมิต สัจฉกร. (2543). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: หอสมุดแห่งชาติ. หน้า 66-70.
- สุธีรา รัชธำรงค์ชัย. (2544). ความต้องการการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของ หัวหน้างานฝ่ายปฏิบัติการสถานประกอบการประเภทธุรกิจค้าปลีก กรณีศึกษา บริษัทพาวเวอร์บาย จำกัด. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวัฒน์ วัฒนวงศ์. (2547). จิตวิทยาเพื่อการฝึกอบรมผู้ใหญ่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัท ด้านสุขภาพการพิมพ์.
- เสาวนีย์ เลวลย์. (2536). การพัฒนาหลักสูตรการศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษานอกระบบ โรงเรียน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2540). กระบวนการฝึกอบรมสำหรับการศึกษานอกระบบโรงเรียน. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาชัญญา รัตนอุบล. (2550). การเรียนรู้และพัฒนาการของผู้ใหญ่. กรุงเทพฯ: สาขาวิชา การศึกษานอกโรงเรียน คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. (2548). **HR FOR NON HR**. กรุงเทพฯ: บริษัท เอช อาร์ เซ็นเตอร์จำกัด.
- Aday, Lu Ann and Ronald Andersen. (1975). **Access to medical care**. New York: Health Administration Press.
- Anderson, E.W. and Fornell, C. (1994). **A Customer Satisfaction Research Prospectus**. In R.T. Rust and R.L. Oliver (Eds.), *Service Quality: New Directions in Theory and Practice*. London: Sage Publications.
- Cronbach, Lee Joseph. (1970). **Essential of Psychological Testing**. 3rd. ed. New York: Happer and Raw.
- Davis, K. & Newstrom, J.W. (1989). **Human behavior at work: Organizational behavior**. New York: Mc Graw-Hill, p. 70-100.
- Knowles, Malcom S. (1978). **Self-Directed Learning**. A Guide for Learners and Teacher. Chicago: Association Press.
- Knowles, Malcom S. (1980). **The Modern Practice of Adult Education**. New York: Association Press.

- Knowles, Malcom S. (1984). **Self - directed learning : A neglected species**. 3rd. ed.
Houston: Gulf Publishing Co.
- Kotler, Philip. (1997). **Marketing Management: analysis, planning, implementation and control**. 9th. ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A & Berry, L.L. (1985, Fall). "**A conceptual model of service quality and its implications for future research**", in Journal of Marketing, 49 (3): 41-50.
- Tight, Malcolm. (1996). **Key Concepts in Adult Education and Training**. London and New York: Routledge.





ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญ



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

1. อาจารย์ ดร. จันทรัมย์ ภูติอริยวัฒน์ อาจารย์ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
การศึกษาระดับปริญญาเอก สาขาบริหารการศึกษา
ม. เกษตรศาสตร์
2. คุณมานะ สมศักดิ์ ผู้จัดการฝ่ายการตลาดอาวุโสบริษัท วุฒิสักดิ์ คลินิก
เวชกรรม จำกัด การศึกษาระดับปริญญาโท สาขา
การตลาด มหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. คุณฉัตรชัย สนธิรัตน์ ผู้ช่วยผู้จัดการบริษัทพารากอน คาร์ เรนทัล จำกัด
การศึกษาระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์
สาขาการศึกษาผู้ใหญ่
4. คุณภูมินทร์ ลีตระกูล ผู้จัดการบริษัทพารากอน คาร์ เรนทัล จำกัด
การศึกษาระดับปริญญาโท สาขาการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
5. คุณสุธีรา รัชธำรงชัย ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการบริษัทพาวเวอร์บาย จำกัด
การศึกษาระดับปริญญาโท คณะศึกษาศาสตร์
สาขาการศึกษาผู้ใหญ่



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ 0519.12/๖๔๔๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มีนาคม 2554

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการตลาดอาวุโส บริษัท วุฒิสถิตี คลินิก เวชกรรม จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวกุลธิดา สุมาลี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสถิตี” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เถววัลย์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำคลินิกวุฒิสถิตี จำนวน 45 สาขา คอบแบบสอบถามการศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกวุฒิสถิตี ในระหว่างเดือนเมษายน 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกุลธิดา สุมาลี ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-825-1996

ที่ ศธ 0519.12/๒๔๔ ๖



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุโขมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

: มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายภูมินทร์ สัตระกุล ผู้จัดการทั่วไป บริษัท พารากอน คาร์ เรนทัล จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวกุลธิดา สุมาลี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษานิสิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม
เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒนีช์ โรจน์สัมฤทธิ์
และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลักษณ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในการนี้
บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรม
เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกุลธิดา สุมาลี
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-825-1996



ที่ ศธ 0519.12/๑๔๔๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คุณสุธีรา รัชธำรงค์ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท พาวเวอร์บาย จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวกุลธิดา สุมาลี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกสูติศาสตร์” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒนีญ์ โรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เถวล์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกสูติศาสตร์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกุลธิดา สุมาลี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-825-1996



ที่ศธ 0519.12/๖๐๐๙

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน นายฉัตรชัย สันธิรัตน์ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายบริษัท พารากอนคาร์เรนทล จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวกุลธิดา สุมาลี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาผู้ใหญ่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ย์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เทวัญ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกุลธิดา สุมาลี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติศาสตร์ โทรศัพท์ 081-825-1996



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๖๕/๘

วันที่

มีนาคม 2554

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะศึกษาศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวกุลธิดา สุมาลี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำปริญญานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เลวลักษณ์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำปริญญานิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.กัมปนาท บริบูรณ์ และ อาจารย์ ดร.จันทร์ศร ภูติอริยวัฒน์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบการศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกเวชภัณฑ์

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกุลธิดา สุมาลี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ 0519.12/๒๔ //

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

มีนาคม 2554

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายการตลาดอาวุโส บริษัท ภูผาศักดิ์ คลินิก เวชกรรม จำกัด

เนื่องด้วย นางสาวกุลธิดา สุมาลี นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “การศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกภูผาศักดิ์” โดยมี อาจารย์ ดร.วัฒน์ ไรจน์สัมฤทธิ์ และ รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวนีย์ เถวัลย์ เป็นคณะกรรมการควบคุมการทำวิทยานิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความ จำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานประจำคลินิกภูผาศักดิ์ สาขาท่าพระ สาขา ช.รัตนธิเบศ สาขา รัชดาคอมเพล็กซ์ สาขา มินบุรี และ สาขา คาร์ฟูร์รัชดา จำนวน 30 คน เป็นกลุ่ม ตัวอย่างตอบแบบสอบถามการศึกษาค้นคว้าความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการ ประจำคลินิกภูผาศักดิ์ ในระหว่างเดือนเมษายน 2554

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวกุลธิดา สุมาลี ได้เก็บข้อมูล เพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย ตันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-825-1996

ภาคผนวก ค
ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม



ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	ข้อความความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
	ท่านมีความต้องการในการฝึกอบรมในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด							
1	ด้านพัฒนาบุคลากร							
	1.1 การสร้างบุคลากรในการให้คำปรึกษา	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	1.2 เทคนิคการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	1.3 วิธีการตกแต่งทรงผมและแต่งหน้าให้เหมาะสมด้วยตนเอง	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	1.4 การพัฒนาทักษะการพูด	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	1.5 เทคนิคการใช้น้ำเสียงในขณะให้บริการ	1	1	1	1	-1	0.80	ใช้ได้
	1.6 การแสดงออกทางกิริยาท่าทางที่เหมาะสม	1	1	1	1	-1	0.80	ใช้ได้
	1.7 บริหารจัดการอารมณ์เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	1.8 การเตรียมความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	1.9 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง	1	1	1	-1	1	0.80	ใช้ได้
	1.10 ทักษะมารยาททางสังคม	1	1	1	-1	1	0.80	ใช้ได้
2	ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า							
	2.1 ทักษะการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.2 หลักจิตวิทยาและพฤติกรรมการณ์การซื้อ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.3 เทคนิคการพัฒนาความคิดเชิงบวกในการทำงาน	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.4 การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.5 กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้า	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.6 เทคนิคเพื่อการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	ข้อความความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
	ท่านมีความต้องการในการฝึกอบรมในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด							
2	ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า							
	2.7 การบริหารเวลา	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.8 กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.9 การบริการแบบแบบส่งทางพัสดุไปรษณีย์	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.10 มาตรฐานและการให้บริการหลังการขาย	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.11 กลยุทธ์การให้บริการแบบครบวงจร	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.12 เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.13 เทคนิคการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.14 เทคนิคการเพิ่มยอดขาย	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	2.15 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
3	ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์							
	3.1 ทรูทรีเมนต์ Lonto	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.2 ทรูทรีเมนต์ Super sonic	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.3 ทรูทรีเมนต์หน้าขาวใส Dermawhite	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.4 ทรูทรีเมนต์หน้าใสสะอาด Facial skin	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.5 ชุดรักษาสิว Acne Treatment	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.6 ชุดผิวใส ไร้ความมัน Beauty Perfect	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.7 ทรูทรีเมนต์กรอผิวด้วยเกล็ดอัญมณี Crystal Peeling	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.8 ชุดฟื้นฟูผิวมัน Dermal Beauty	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.9 ชุดฟื้นฟูรูยสิ่ว ผลเป็นรอยดำ Dermal Crystal	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.10 ชุดยกกระชับผิวขาวใส Ultra Deep Layer	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.11 ชุดยกกระชับผิวหน้าเรียว Super Lifting	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.12 ชุดเลเซอร์ผิว Advance IPL	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามจากการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ

ข้อ	ข้อความความต้องการ	เกณฑ์พิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ					ค่า IOC	แปลความหมาย
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5		
	ท่านมีความต้องการในการฝึกอบรมในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด							
3	ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์							
	3.13ชุดมอบคุณค่าขึ้นผิว Hydro Balance IPL	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.14ชุดรักษาแผลหลุมลึก Derma scar+Advance IPL	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้
	3.15ชุดรักษารอยเหี่ยวย่น Botox	1	1	1	1	1	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ง
ตารางความเชื่อมั่น



RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
a1	181.5667	233.702	.946	.960
a2	181.5667	233.702	.946	.960
a3	181.5667	233.702	.946	.960
a4	181.5667	233.702	.946	.960
a5	181.5667	233.702	.946	.960
a6	181.5667	233.702	.946	.960
a7	180.7667	255.909	-.262	.964
a8	181.5667	233.702	.946	.960
a9	181.5667	233.702	.946	.960
a10	181.5667	233.702	.946	.960
b1	181.5667	233.702	.946	.960
b2	181.5667	233.702	.946	.960
b3	181.5667	233.702	.946	.960
b4	181.5667	233.702	.946	.960
b5	181.5667	233.702	.946	.960
b6	181.6667	246.851	.302	.963
b7	180.7667	253.909	.080	.963
b8	180.7667	254.254	.021	.963
b9	181.4333	241.289	.539	.962
b110	180.8000	255.683	-.165	.964
b11	181.4333	241.289	.539	.962
b12	180.8667	252.602	.154	.963
b13	181.4333	241.289	.539	.962
b14	180.8000	255.476	-.139	.964
b15	181.4333	241.289	.539	.962
b16	180.8667	255.637	-.122	.964

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
b17	180.9000	255.197	-.077	.964
c1	181.4333	241.289	.539	.962
c2	180.7667	254.254	.021	.963
c3	181.6667	246.851	.302	.963
c4	181.5667	233.702	.946	.960
c5	180.7667	254.254	.021	.963
c6	181.6667	246.851	.302	.963
c7	181.6667	246.851	.302	.963
c8	180.8000	253.407	.116	.963
c9	180.8000	251.545	.348	.963
c10	181.5667	233.702	.946	.960
c11	181.5667	233.702	.946	.960
c12	181.5667	233.702	.946	.960
c13	181.5667	233.702	.946	.960
c14	180.9000	252.714	.129	.963
c15	180.9000	252.714	.129	.963

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Case	N of Items
.962	30	42



ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การศึกษาความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกผู้ศักดิ์

แบบสอบถามนี้ต้องการทราบความคิดเห็น เรื่องความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกผู้ศักดิ์ ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น การตอบแบบสอบถามนี้ไม่มีผลกระทบแต่อย่างใดต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอความกรุณาจากท่าน

โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง และขอให้อ่านอย่างละเอียดทุกข้อ

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นข้อความถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์

ตอนที่ 3 เป็นข้อความปลายเปิด เพื่อรวบรวมคำถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์

ขอขอบพระคุณที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามนี้

นางสาว กุลธิดา สุมาลี

นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามดังต่อไปนี้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. ข้อมูลส่วนตัว

1.1 อายุ

- ☐ น้อยกว่า 22 ปี
☐ 23 – 27 ปี
☐ 28 ปี ขึ้นไป

1.2 วุฒิการศึกษา

- ☐ ม.6 ปวช. หรือ ต่ำกว่า
☐ อนุปริญญา
☐ ปริญญาตรีสูงกว่า

1.3 รายได้

- ☐ น้อยกว่า 20,000 บาท
☐ สูงกว่า 20,000 บาท

1.4 ตำแหน่งงาน

- ☐ หัวหน้าสาขา
☐ รองหัวหน้าสาขา
☐ ประชาสัมพันธ์
☐ จัดยา
☐ แคชเชียร์
☐ พนักงานต้อนรับ

1.5 ประสบการณ์ในการทำงานประจำคลินิกผู้ติด

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี
☐ 1 – 3 ปี
☐ มากกว่า 3 ปี

1.6 ประสบการณ์ในการเข้ารับการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้อง

- ☐ เคยฝึกอบรม (โปรดระบุ) เรื่อง.....
☐ ไม่เคยฝึกอบรม

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกภูมิศาสตร์ จำแนกออกเป็น 3 ด้าน

คำชี้แจง โปรดตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการคลินิกภูมิศาสตร์ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างขวามือให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 คะแนน หมายถึง มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึง มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับมาก

3 คะแนน หมายถึง มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีความต้องการในการฝึกอบรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อ	ความต้องการในการฝึกอบรม	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ท่านมีความต้องการในการฝึกอบรมในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
1.	ด้านการพัฒนาบุคลากร					
	1.1 การสร้างบุคลากรในการให้คำปรึกษา					
	1.2 เทคนิคการแต่งกายที่เหมาะสมกับกาลเทศะ					
	1.3 วิธีการตกแต่งทรงผมและแต่งหน้าให้เหมาะสมด้วยตนเอง					
	1.4 การพัฒนาทักษะการพูด					
	1.5 เทคนิคการใช้น้ำเสียงในขณะให้บริการ					
	1.6 การแสดงออกทางกิริยาท่าทางที่เหมาะสม					
	1.7 บริหารจัดการอารมณ์เพื่อสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า					
	1.8 การเตรียมความพร้อมและความตั้งใจในการให้บริการ					
	1.9 การสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง					
	1.10 ทักษะมารยาททางสังคม					

ข้อ	ความต้องการในการฝึกอบรม	ระดับความต้องการในการฝึกอบรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
	ท่านมีความต้องการในการฝึกอบรมในเรื่องต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด					
2	ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า					
	2.1 ทักษะการเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ					
	2.2 หลักจิตวิทยาและพฤติกรรมการณ์การซื้อ					
	2.3 เทคนิคการพัฒนาความคิดเชิงบวกในการทำงาน					
	2.4 การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ					
	2.5 กลยุทธ์พิชิตใจลูกค้า					
	2.6 7 เทคนิคเพื่อการบริการลูกค้าที่เป็นเลิศ					
	2.7 การบริหารเวลา					
	2.8 กลยุทธ์การสร้างความรู้สึกในการเป็นเจ้าของ					
	2.9 การบริการแบบส่งทางพัสดุไปรษณีย์					
	2.10 มาตรฐานและการให้บริการหลังการขาย					
	2.11 กลยุทธ์การให้บริการแบบครบวงจร					
	2.12 เทคนิคการสร้างมนุษยสัมพันธ์กับลูกค้า					
	2.13 เทคนิคการสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้า					
	2.14 เทคนิคการเพิ่มยอดขาย					
	2.15 เทคนิคการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ					
	2.16 เทคนิคการบริหารความขัดแย้ง					
	2.17 จิตวิทยาสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า					
3.	ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์					
	3.1 ตรีทเมนต์ Lonto					
	3.2 ตรีทเมนต์ Super sonic					
	3.3 ตรีทเมนต์หน้าขาวใส Dermawhite					
	3.4 ตรีทเมนต์หน้าใสสะอาด Facial skin					
	3.5 ชุดรักษาสิว Acne Treatment					
	3.6 ชุดผิวใส ไร้ความมัน Beauty Perfect					
	3.7 ตรีทเมนต์กรอผิวด้วยเกล็ดอัญมณี Crystal Peeling					
	3.8 ชุดฟื้นฟูผิวมัน Dermal Beauty					
	3.9 ชุดฟื้นฟูรอยสิ่ว แผลเป็นรอยด่าง Dermal Crystal					
	3.10 ชุดยกกระชับผิวขาวใส Ultra Deep Layer					
	3.11 ชุดยกกระชับผิวหน้าเรียว Super Lifting					
	3.12 ชุดเลเซอร์ผิว Advance IPL					
	3.13 ชุดมอบความชุ่มชื้นผิว Hydro Balance IPL					
	3.14 ชุดรักษาแผลหลุมลึก Derma scar+Advance IPL					
	3.15 ชุดรักษารอยเหี่ยวย่น Botox					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามแสดงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้บริการประจำคลินิกผู้ศักดิ์

คำชี้แจง ให้ท่านแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักสูตรอื่นๆที่คิดว่าควรจัดให้มีการฝึกอบรม
ขอบคุณอย่างยิ่งที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

1.ด้านการพัฒนาบุคลากร

.....

.....

.....

.....

2.ด้านกลยุทธ์การบริการและจูงใจลูกค้า

.....

.....

.....

.....

3.ด้านความรู้ในผลิตภัณฑ์

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	กุลธิดา สุมาลี
วันเดือนปีเกิด	6 พฤศจิกายน 2524
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12 ถ.ลาดพร้าว ต. ลาดพร้าว อ. ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท วุฒิสักดิ์ คลินิกเวชกรรม จำกัด
	Email : a_moddytraining@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2535	ประถมศึกษา จาก โรงเรียนถนนอมพิศวิทยา
พ.ศ. 2537	มัธยมศึกษาตอนต้น จาก โรงเรียนสตรีวิทยา 2
พ.ศ. 2540	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสตรีวิทยา 2
พ.ศ. 2546	มนุษยศาสตร์บัณฑิต ปรัชญาและศาสนา จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2554	การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ