การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการในการให้บริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด

Development of Training Courses in Service Mind to Enhance the Service Mind for Employees of Innovation Technology Co.,Ltd

อามิร่า อารยสมัย[*] เมธินี วงศ์วานิช รัมภกาภรณ์[**] และพนิต เข็มทอง[**]

Amira Arayasmai[*], Methinee Wongwanich Rumpagaporn[**] and Panit Khemtong[**]

* สาขาวิชาธุรกิจและคอมพิวเตอร์ศึกษา ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

[*] Major of Business and Computer Educations, Department of Vocational Education, Faculty of Education Kasetsart University

[**] Department of Vocational Education, Faculty of Education, Kasetsart University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา คือ พนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ฝ่ายช่างเทคนิค ตำแหน่งช่างเทคนิค จำนวน 50 คน ที่มีอายุงานไม่เกิน 2 ปี ที่สมัครใจเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาตนเองในการทำงานด้านการบริการ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย คือหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง โดยมีกระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามแนวคิดของ Saylor and Alexander เนื้อหาสาระของหลักสูตรสามารถแบ่งเป็น 4 หัวข้อ ประกอบด้วย หัวข้อที่ 1 ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร หัวข้อที่ 2 ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร หัวข้อที่ 3 มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และหัวข้อที่ 4 พร้อมให้บริการ แบบคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้ 1) แบบประเมินความรู้ ความความเข้าใจหลังการฝึกอบรม 2) การประเมินผลการฝึกปฏิบัติ 3) แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม 4) แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม 5) แบบสำรวจตนเองในสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการ ของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจหลังการฝึกอบรมของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า คะแนนเฉลี่ย 8.98 อยู่ในระดับดีมาก ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 2) ผลการฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 16.82 อยู่ในระดับดี สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 3) ผลการศึกษาพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม พบว่า พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีการปฏิบัติได้ดีในทุกพฤติกรรม 4) ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในภาพรวมพบว่าระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ 5) ผลการศึกษาระดับความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ระดับความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันโดยภาพรวมทุกรายการ อยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และระดับสภาพความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากเกือบทุกรายการ คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ยกเว้น 2 รายการที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ระดับความคาดหวังมากที่สุด คือการเปิดใจรับฟังข้อคิดเห็นของลูกค้าคะแนน

เฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และความรับผิดชอบต่อหน้าที่ตนเอง ที่มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 การวิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ การนำผลการศึกษาระดับความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันและสภาพความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการมาพัฒนาเนื้อหาในหลักสูตรฝึกอบรม รวมถึงการติดตามผลการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานบริการของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

คำสำคัญ: การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม การบริการด้วยใจ จิตบริการ

Abstract

The research aimed to develop a training course on service mind to enhance the service mind of the employees of Innovation Technology Co., Ltd. The target group was the employee of Innovation Technology Co., Ltd., total 50 technicians in the Technician Department with a job term of not more than 2 years who were willing to attend the training to develop themselves in the service work. The research tools had been created a training course on service mind for use in experiments, was based on Saylor and Alexander's concept, the contents of the course could be divided into 4 topics, consisting of 1).Beaming, friendly talking and communicating in a friendly way, 2).Taking care of customers like relatives, 3).Committed to work with responsibility,and 4).Ready to provide services, taking into account the public interest of the organization.The tools used for data collection were 1) Cognitive assessment after training, 2) Performance evaluation form, 3) observing behavior in participating group activities, 4) Satisfaction survey with the training course,and 5) Self-survey in current conditions and expectations that should be a service mind in service operations of the employees Innovation Technology Co., Ltd. Statistics used in data analysis were Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation.

The study results found that 1)the study results on cognition after training of the trainees found that the average score was 8.98, which was very good and higher than the criteria. 2) The training results of the trainees with an average score of 16.82, which as good and higher than the criteria. 3) The study results of participating in group activities found that the behaviors in group activities were well practiced in all behaviors. 4)The results of the overall satisfaction of trainees were found to be at a high level, with an average score of 4.13, and 5) The self-study results of service mind in current conditions and expectations that should be a service mind in service operations found thatthe trainees provided their own mental level of service. At present, with the overviewof all items were at a high level, the average score was 3.92 and the level of expectation that should be of having overall service mind. Almost every level the average score is 4.00, except for 2 items that the trainees gave the highest level of expectations to open mind to listen to customer feedback, with an average score of 4.26 and responsibility for their duties with an average score of 4.22. The research suggested that the self-study results of service mind in current conditions and expectations that should be a service mind in service operationsto develop content in training courses, including the follow-up of self-development in service operations of trainees.

Keywords: Development of Training Courses, Service Mind

บทนำ

โครงสร้างเศรษฐกิจไทยมีความเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจและสังคมโลกมากขึ้น จึงทำให้มีความอ่อนไหวและผันผวนตามปัจจัยภายนอก ในขณะที่ความสามารถในการแข่งขันปรับตัวช้า เนื่องจากการยกระดับห่วงโซ่มูลค่าการผลิตการเกษตร อุตสาหกรรม และบริการสู่การใช้องค์ความรู้ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและนวัตกรรมยังดำเนินการได้น้อย ทำให้ฐานการผลิตเกษตร อุตสาหกรรม และบริการมีผลิตภาพการผลิตต่ำประกอบกับประเทศไทยยังประสบปัญหาคุณภาพในเกือบทุกด้าน ที่สำคัญได้แก่ คุณภาพคน คุณภาพการศึกษา คุณภาพบริการสาธารณะและบริการสาธารณสุข สังคมไทยยังมีความเหลื่อมล้ำสูงก่อให้เกิดความแตกแยก การพัฒนาประเทศในช่วงแผนพัฒนาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2579) จำเป็นต้องมีการเตรียมความพร้อมเพื่อวางรากฐานของประเทศในระยะยาวให้มุ่งต่อยอดผลสัมฤทธิ์ของแผนที่สอดคล้องเชื่อมโยงและรองรับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องกัน ไปตลอด 20 ปี ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ (Office of the National Economic and Social Development Council, 2017) และเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงที่ประเทศไทยจะต้องปรับตัวในอนาคต การก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ การพัฒนาประเทศที่พึงปรารถนาในระยะยาว การพัฒนาบุคลากรในการประกอบอาชีพด้านการบริการเป็นอีกหนึ่งบทบาทของการศึกษานอกระบบโรงเรียนที่จะมีส่วนในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ก้าวไกลได้ (Vess, 2011) ปัจจุบันการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ เพราะการฝึกอบรมจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งพนักงานและองค์กร (Srichada, 2017)

บริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด มีแนวคิดมุ่งมั่นที่จะให้บริการงานที่ปรึกษาการบริหารจัดการด้านระบบวิศวกรรมในอาคารสูง และโรงงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด งานบริการของบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ได้แก่ การบริหารจัดการระบบวิศวกรรมและบริหารงานบำรุงรักษาซ่อมแซมงาน ระบบวิศวกรรม การบริหารจัดการพลังงานภายในอาคารสูงและโรงงานอุตสาหกรรมการบริหารทรัพยากรอาคาร การออกแบบวิจัย พัฒนาเทคโนโลยี และการจัดการด้านการอนุรักษ์พลังงานการจัดอบรม/สัมมนา รวมไปถึงงานตรวจสอบความปลอดภัยอาคาร ทรัพยากรบุคคลถือว่าเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าสูงสุดในการดำเนินธุรกิจ บริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด จึงได้ดำเนินการในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับนโยบายและสภาวการณ์ด้วยการพัฒนาความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคลากร โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร 3 รูปแบบ ได้แก่ การสอนงาน (Coaching) การฝึกอบรม (Training) และ การมอบหมายโครงการ (Project Assignment) เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการพัฒนาการบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความสำเร็จที่เหนือความคาดหวังให้กับลูกค้า ซึ่งจะสร้างความแข็งแกร่งให้กับองค์กร และรองรับการเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน ทางบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในด้านงานบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะงานบริการคือ หัวใจหลักของบริษัท โดยการจัดฝึกอบรมเรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถความชำนาญ อันทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและช่วยลดปัญหาในการทำงาน แต่ก็ยังพบข้อร้องเรียนจากลูกค้าในส่วนของการให้บริการแก่ลูกค้าของฝ่ายช่างเทคนิคของบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ได้แก่ เรื่อง บุคลิกภาพ การพูดจา การแต่งกาย ความเต็มใจในการให้บริการ นอกจากลูกค้าแล้วยังพบเสียงสะท้อนจากหัวหน้างาน และผู้ร่วมปฏิบัติงาน ในเรื่องของ บุคลิกภาพ การพูดจา และการมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีของฝ่ายช่างเทคนิค (Human Resources Department Innovation Technology Co., Ltd., 2017)

ผู้วิจัยได้ศึกษาปัญหาหรือข้อจำกัดของพนักงานบริษัทอินโนเวชั่นเทคโลยีจำกัด ฝ่ายช่างเทคนิค ได้พบข้อจำกัดในการให้บริการลูกค้า และเสียงสะท้อนของหัวหน้างานและผู้ร่วมปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด โดยใช้กระบวนการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมตามแนวคิด

ของ Saylor and Alexander (Thatthong, 2007) ที่นำเสนอแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ (1) การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และขอบเขต ขั้นที่ (2) การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นที่ (3) การนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ และขั้นที่ (4) การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม เพื่อเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ผู้วิจัยได้มีการสำรวจความพร้อมของพนักงานโดยการให้ประเมินตนเองในสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการ4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1) ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร ด้านที่ 2) ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร ด้านที่ 3) มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และด้านที่ 4) พร้อมให้บริการ แบบคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรเพื่อเตรียมความพร้อมในงานบริการให้กับพนักงานบริษัทอินโนเวชั่นเทคโลยีจำกัด ฝ่ายช่างเทคนิค เพราะการบริการชั้นเลิศที่องค์กรตั้งใจมอบแก่ลูกค้าเป็นพลังสำคัญที่จะผลักดันให้ลูกค้ามีความเชื่อมั่นว่าจะได้รับการบริการที่เหนือความคาดหมายและได้รับความพึงพอใจสูงสุดจากการบริการและกลับมาใช้บริการขององค์กรสม่ำเสมอ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการในการให้บริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายที่ศึกษา

พนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ฝ่ายช่างเทคนิค ตำแหน่งช่างเทคนิค จำนวน 50 คน โดยมีเกณฑ์ในการคัดเลือกช่างเทคนิคที่มีอายุงานไม่เกินกว่า 2 ปี ที่สมัครใจจะพัฒนาตนเองในการทำงานด้านการบริการ

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการในการให้บริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด แบ่งออกเป็น 4 หัวข้อหลัก คือ1) ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร 2) ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร 3) มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ 4) พร้อมให้บริการ แบบคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

3. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรต้น

1. หลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อหลักดังนี้

1) ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร

2) ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร

3) มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ

4) พร้อมให้บริการ แบบคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

3.2 ตัวแปรตาม

1) ความรู้ ความเข้าใจในงานบริการของพนักงานบริษัท

2) ความสามารถในการฝึกปฏิบัติ ของพนักงานบริษัท

3) ระดับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การให้บริการด้วยใจ

4) ระดับความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. บริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ได้หลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการในการให้บริการของพนักงานบริษัท

2. พนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด นำความรู้ ความเข้าใจ และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงานบริการ

3. พนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ได้ทราบระดับการสำรวจตนเองในสภาพปัจจุบัน และทราบระดับความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการของตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองในด้านการบริการ

4. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ได้ทราบระดับความพึงพอใจของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ฝ่ายช่างเทคนิค ตำแหน่งช่างเทคนิคที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมให้ดีขึ้น

5. ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคลของบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ได้ทราบระดับการสำรวจตนเองในสภาพปัจจุบันและทราบระดับความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการของพนักงานฝ่ายช่างเทคนิค บริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัดเพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาบุคลากรในด้านการบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการในการให้บริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ได้สร้างหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. แบบประเมินความรู้ ความความเข้าใจหลังการฝึกอบรม

2. แบบประเมินผลการฝึกปฏิบัติ เรื่อง การบริการด้วยใจ

3. แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม

4. แบบสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ

5. แบบสำรวจตนเองในสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการ ของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. นำหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ไปอบรมให้แก่พนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ตำแหน่งช่างเทคนิค

2. ประเมินความสามารถในการฝึกปฏิบัติรายบุคคล โดยประเมินพนักงานระหว่างฝึกปฏิบัติในหัวข้อต่าง ๆ

3. สังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม ประเมินพฤติกรรมในการทำงานกลุ่มของผู้เข้ารับการอบรม

4. ประเมินความรู้ ความสามารถหลังการฝึกอบรม ให้กับผู้เข้าอบรมทำหลังจากฝึกอบรม

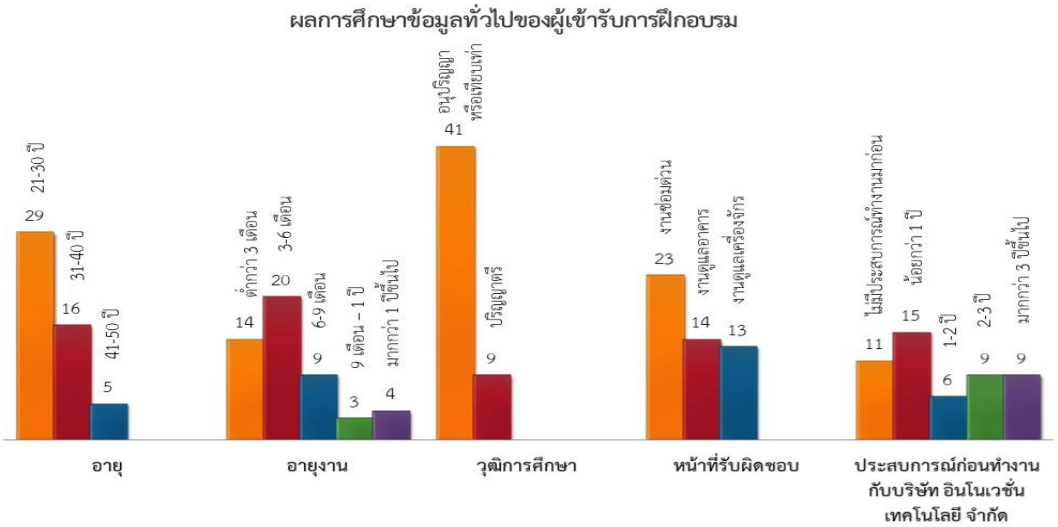
5. สำรวจความพึงพอใจของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ ให้กับผู้เข้าอบรมทำหลังจากฝึกอบรม

6. สำรวจตนเองในสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการ ของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ให้กับผู้เข้าอบรมทำหลังจากฝึกอบรม

7. นำผลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาวิเคราะห์ผล และแปลผลข้อมูลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่องการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจ เพื่อเสริมสร้างจิตบริการในการให้บริการของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิจัยดังนี้



แผนภูมิที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารบการฝึกอบรม

จากแผนภูมิที่ 1 พบว่า จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำแนกตามอายุ พบว่า ช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน29 คนรองลงมาช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน16 คนและช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน5 คน

จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำแนกตามอายุงานในการปฏิบัติงานในบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด พบว่า ช่วงอายุงานในการปฏิบัติงานในบริษัท ส่วนใหญ่อยู่ช่วงอายุ 3-6 เดือนจำนวน 20 คน รองลงมา คือ ช่วงอายุงานในการปฏิบัติงานในบริษัทต่ำกว่า 3 เดือน จำนวน 14 คน ช่วงอายุงานในการปฏิบัติงานในบริษัท 6-9 เดือน จำนวน 9 คน ช่วงอายุงานในการปฏิบัติงานในบริษัทมากกว่า 1 ปีขึ้นไปจำนวน 4 คนและ ช่วงอายุงานในการปฏิบัติงานในบริษัท 9 เดือน – 1 ปี จำนวน 3 คน

จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำแนกตามวุฒิการศึกษาสูงสุด พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 41 คน และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 9 คน

จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำแนกตามหน้าที่รับผิดชอบ พบว่า ส่วนใหญ่หน้าที่รับผิดชอบงานซ่อมด่วน จำนวน 23 คน รองลงมาหน้าที่รับผิดชอบดูแลอาคาร จำนวน 14 คนและหน้าที่รับผิดชอบดูแลเครื่องจักร จำนวน 13 คน

จำนวนของผู้เข้ารับการฝึกอบรมจำแนกตามประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าทำงานกับบริษัท อินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัดพบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าทำงานกับบริษัทน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 15 คน รองลงมาไม่มีประสบการณ์ทำงานมาก่อน จำนวน 11 คน มีประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าทำงานกับบริษัทมากกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน มีประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าทำงานกับบริษัท 2-3 ปี จำนวน 9 คน และมีประสบการณ์การทำงานก่อนเข้าทำงานกับบริษัท 1-2 ปี จำนวน 6 คน

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความรู้ ความเข้าใจ จากผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจหลังการฝึกอบรม และผลการประเมินการฝึกปฏิบัติ

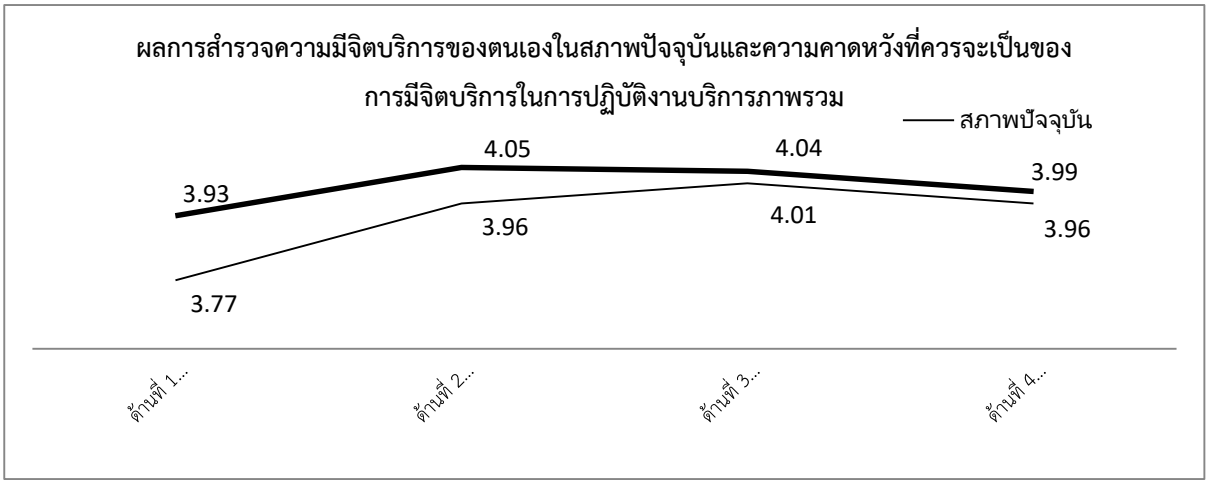
รายการ	คะแนนเต็ม	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	การแปลผล	เกณฑ์การประเมิน	การประเมิน
การประเมินความรู้ ความเข้าใจหลังการฝึกอบรมในภาพรวม	10	8.98	89.80	ระดับดีมาก	ค่าเฉลี่ย = 8 คะแนนขึ้นไป	ผ่านการประเมิน
การประเมินความสามารถในการฝึกปฏิบัติรายบุคคลในภาพรวม	20	16.82	84.10	ระดับดี	ค่าเฉลี่ย = 14 คะแนนขึ้นไป	ผ่านการประเมิน

จากตารางที่ 1 พบว่า การประเมินความรู้ ความเข้าใจ หลังการฝึกอบรมในภาพรวมคะแนนเต็ม10คะแนน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 8.98 คิดเป็นร้อยละ 89.80 ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าเฉลี่ย 8 คะแนนขึ้นไป พบว่า คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ การประเมินความสามารถในการฝึกปฏิบัติรายบุคคลในภาพรวม คะแนนเต็ม 20 คะแนน ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 16.82 คิดเป็นร้อยละ 84.10 ซึ่งการแปลผลอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบเกณฑ์การประเมินต้องมีค่าเฉลี่ย 14 คะแนนขึ้นไป พบว่า คะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยด้านพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม พบว่า การความร่วมมือการแสดงความคิดเห็นการรับฟังความคิดเห็นความตั้งใจในการทำงานการมีส่วนร่วมในการอภิปรายพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีการปฏิบัติได้ดีในทุกพฤติกรรม

สำหรับผลการวิจัยด้านความพึงพอใจของพนักงานที่เข้ารับการฝึกอบรม การวัดระดับความพึงพอใจที่มีต่อหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง การบริการด้วยใจพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจต่อหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องการบริการด้วยใจในภาพรวมมีระดับความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย (μ) เท่ากับ 4.13 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) เท่ากับ 0.25

นอกจากนั้นผลการสำรวจความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการ สรุปผลได้ดังนี้



แผนภูมิที่ 2 แสดงผลการสำรวจการมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบัน และความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการภาพรวม

จากแผนภูมิที่ 2 ผลของความมีจิตบริการของตนเองในจากการสำรวจตนเองภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่ควรจะเป็นในการปฏิบัติงานบริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน พบว่า

ระดับความมีจิตบริการที่เป็นจริงของตนเองในการปฏิบัติงานบริการ พบว่าด้านที่ผู้ตอบแบบสำรวจประเมินให้ตนเองมากที่สุดคือ ด้านที่ 3 มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ รองลงมาคือ ด้านที่ 4 พร้อมให้บริการแบบคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร ด้านที่ 2 ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร และ ด้านที่ 1ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร

ระดับความคาดหวังที่ควรจะเป็นของการมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการของตนเอง พบว่า ด้านที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมคาดหวังระดับความมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการที่ควรจะเป็นของตนเองมากที่สุดคือ ด้านที่ 3 มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบรองลงมาคือด้านที่ 2 ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร ด้านที่ 4 พร้อมให้บริการ แบบคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กรและด้านที่ 1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร

เมื่อเปรียบเทียบระดับความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันกับระดับความคาดหวังที่ควรจะเป็นในการปฏิบัติงานบริการที่ควรจะเป็นในแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่ผู้เข้าอบรมมีระดับความคาดหวังมากที่สุด ด้านที่ 1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตรรองลงมาคือ ด้านที่ 2 ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร

ข้อวิจารณ์

1. ผลจากการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรม เรื่อง การบริการด้วยใจการฝึกอบรมเป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินธุรกิจการบริการ เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์การทำงานให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น สอดคล้องกับผลการศึกษาของ (Srichada, 2017) การฝึกอบรมบุคลากรในธุรกิจบริการ เพื่อคุณภาพการบริการที่ดีขึ้น พบว่า ปัจจุบันการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการดำเนินธุรกิจ เพราะการฝึกอบรมจะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งพนักงานและองค์กร

2. ผลการศึกษาการใช้หลักสูตรฝึกอบรม ด้านความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในภาพรวม มีคะแนนเฉลี่ย (μ=8.98) อยู่ในระดับดีมากจากการพิจารณาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (μ=8) พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความรู้ ความเข้าใจหลังการฝึกอบรมในภาพรวม เท่ากับ 8.98 ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมิน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าเนื้อหากิจกรรม เกี่ยวกับเรื่อง การให้บริการนั้นสามารถทำเข้าใจได้ง่ายและผู้เข้ารับการฝึกอบรมพอมีพื้นฐานความรู้เดิมเกี่ยวกับการให้บริการมาบ้างแล้ว ผลการศึกษาสอดคล้องในบางเรื่องกับ (Suksomsub, 2014) การสร้างหลักสูตรฝึกอบรมการบริหารร้านสาขาอย่างมืออาชีพสำหรับสายปฏิบัติการระดับผู้จัดการร้าน พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความรู้โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาระดับความรู้เป็นรายด้านผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความรู้อยู่ในระดับดีมาก และระดับดี

3. ผลการศึกษาการใช้หลักสูตรฝึกอบรม ด้านความสามารถในการฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในภาพรวมพบว่าคะแนนเฉลี่ย (μ=16.82) อยู่ในระดับดีจากการพิจารณาเทียบเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (μ=14) พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการฝึกปฏิบัติในภาพรวมเท่ากับ 16.82 ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินคะแนนเฉลี่ยความสามารถในการฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม อบรมทั้งหมดไม่ต่ำกว่า 14 คะแนน จาก 20 คะแนน เมื่อพิจารณาคะแนนความสามารถในการฝึกปฏิบัติรายบุคคลแต่ละหัวข้อ พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความสามารถในการฝึกปฏิบัติอยู่ในระดับดีในทุกหัวข้อสอดคล้องกับ (Prombuasri,Intana, Srimahunt & Meebunmak, 2015) การพัฒนาหลักสูตรพัฒนาศักยภาพการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์สำหรับพยาบาลพี่เลี้ยงในแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ ของนักศึกษาพยาบาล ในระยะที่ 1 การศึกษาศักยภาพการบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ของพยาบาลพี่เลี้ยงในแหล่งฝึกภาคปฏิบัติของนักศึกษาพยาบาล พบว่าผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีคะแนนศักยภาพการบริการด้วยหัวใจมนุษย์ระดับมากในหัวข้อ

4. จากผลการศึกษาพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม พบว่า พฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีการปฏิบัติได้ดีในทุกพฤติกรรมซึ่งการทำกิจกรรมกลุ่ม คือ

เทคนิคและวิธีการที่ให้สมาชิกในกลุ่มได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยสมาชิกในกลุ่มได้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม (Nucnprayoon, 2015) จากผลการวิจัยแสดงเห็นถึงการทำงานร่วมกันของพนักงานบริษัท อินโนเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด สอดคล้องกับบางเรื่องของ (Sririporn, Jutarasaga, Charoensuk, Naraballob & Santwapas, 2014) การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมแบบบูรณาการกระบวนการคิดอย่างเป็นระบบและจิตบริการด้วยหัวใจความเป็นมนุษย์ในสังคมพหุวัฒนธรรม สถาบันพระบรมราชชนก ในเรื่องพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมพหุวัฒนธรรม อยู่ในระดับดี ภายหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรม

5. จากผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับมากคะแนนเฉลี่ย (μ=4.13) โดยความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในด้านวิทยากรและด้านสถานที่นั้นอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกประเด็น ส่วนความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมในด้านการนำความรู้ไปใช้ (μ=4.17) ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจมาก โดยที่ความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจในความมั่นใจและสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ได้มีความพึงพอใจมาก (μ=4.14) สามารถนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้ (μ=4.10) และความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมในด้านความรู้ความเข้าใจ (μ=3.51) พบว่า ความพึงพอใจของผู้เข้าอบรมในเรื่องของความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง การบริการด้วยใจ**หลัง**การอบรมผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (μ=4.36) ซึ่งสูงกว่า ความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง การบริการด้วยใจ **ก่อน** การอบรม (μ=2.84) ที่มีระดับความพึงพอใจปานกลางทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในการออกแบบหลักสูตรฝึกอบรมนั้น ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการออกแบบและพัฒนาหลักสูตรตามแนวคิดของ Saylor and Alexander (Thatthong, 2008) ที่นำเสนอแนวคิดในการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมไว้ 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นที่ 1 การกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และขอบเขต ขั้นที่ 2 การออกแบบหลักสูตรฝึกอบรม ขั้นที่ 3 การนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้ และขั้นที่ 4 การประเมินผลหลักสูตรฝึกอบรม โดยมีเนื้อหาในการฝึกอบรมจำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร ด้านที่ 2 ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร ด้านที่ 3 มุ่งมั่นตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบ และด้านที่ 4 พร้อมให้บริการ แบบคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมขององค์กร

6. จากผลการศึกษาระดับความมีจิตบริการของตนเองในภาพปัจจุบันและแบบสำรวจตนเองสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมให้ระดับระดับความมีจิตบริการของตนเองจากแบบสำรวจตนเองภาพปัจจุบันในภาพรวมมีระดับความมีจิตบริการมาก (μ=3.92) และและแบบสำรวจตนเองสภาพที่พึงประสงค์ในภาพรวมมีระดับความมีจิตบริการมาก (μ=4.00) ทั้ง 4 ด้านเมื่อเปรียบเทียบระดับความมีจิตบริการของตนเองในภาพปัจจุบันกับระดับความคาดหวังความมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการที่ควรจะเป็นในแต่ละด้านพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีระดับความคาดหวังที่จะมีจิตบริการในการปฏิบัติงานบริการมากที่สุด คือ ด้านที่ 1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร อาจจะเป็นบุคลิกภาพและงานของช่างเทคนิค โดยส่วนใหญ่ ลักษณะของงานช่างเป็นงานประเภทใช้กำลังกาย เกี่ยวกับการควบคุม การปฏิบัติการแก้ไขซ่อมแซมวัสดุ จำพวกเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นงานประเภทที่จะเห็นปัญหาและแก้ไขได้ชัด กิจกรรมกลางแจ้ง การเคลื่อนไหวและใช้ทักษะ ลักษณะของช่างเทคนิคส่วนใหญ่ชอบหลีกเลี่ยงกิจกรรมแบบต้องใช้วาจาอธิบาย ไม่ชอบงานที่ใช้ภาษาหรือการศึกษา หรืองานที่เกี่ยวข้องกับคน นอกจากนี้ยังเป็นคนขี้อายถ่อมตน เกรงใจคน คล้อยตามระบบกฎเกณฑ์ บางครั้งอาจเป็นคนขวานผ่าซาก ไม่มีพิธีรีตอง ขาดทักษะทางสังคม (Boonsri, 2008) รองลงมา คือ ด้านที่ 2 ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตรจากการประกอบธุรกิจบริการจะประสบความสำเร็จได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้ความเขาใจผู้ รับบริการ เพราะกุญแจสู่ความสำเร็จในงานบริการก็ คือ ความพึงพอใจที่ลูกค้าต้องการมาใช้บริการสามารถสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kongchim, 2011)

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

1. จากผลการศึกษาความรู้ ความเข้าใจ เมื่อจำแนกคะแนนความรู้ ความเข้าใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมรายบุคคลทั้งหมด พบว่า มีผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับคะแนน 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 70.00 จำนวนผู้ตอบ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 เมื่อเทียบกับเกณฑ์อยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเป็นเพราะไม่เข้าใจเนื้อหาของหลักสูตรฝึกอบรมในบางเรื่อง

2. จากผลการศึกษาความสามารถในการฝึกปฏิบัติของผู้เข้ารับการฝึกอบรม พบว่า หัวข้อยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตรร้อยละ 82.8 (μ=4.14) อาจจะเป็นบุคลิกภาพและงานของช่างเทคนิค โดยส่วนใหญ่ ลักษณะของงานช่างเป็นงานประเภทใช้กำลังกาย เกี่ยวกับการควบคุม การปฏิบัติการแก้ไขซ่อมแซมวัสดุ จำพวกเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นงานประเภทที่จะเห็นปัญหาและแก้ไขได้ชัด กิจกรรมกลางแจ้ง การเคลื่อนไหว และใช้ทักษะ ลักษณะของช่างเทคนิคส่วนใหญ่ชอบหลีกเลี่ยงกิจกรรมแบบต้องใช้วาจาอธิบาย ไม่ชอบงานที่ใช้ภาษาหรือการศึกษา หรืองานที่เกี่ยวข้องกับคน นอกจากนี้ยังเป็นคนขี้อายถ่อมตน เกรงใจคน คล้อยตามระบบกฎเกณฑ์ บางครั้งอาจเป็นคนขวานผ่าซาก ไม่มีพิธีรีตอง ขาดทักษะทางสังคม ทำให้คะแนนที่ออกมาได้น้อยกว่าหัวข้ออื่น ๆ

3. การวัดระดับความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันและความคาดหวังที่ควรจะเป็นในการปฏิบัติงานบริการในการวิจัยครั้งนี้พบว่า มี 2 ด้านที่ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงจุดที่ต้องแก้ไขของตนเอง และบริษัททราบถึงจุดที่ต้องเน้น ในการปรับปรุงการบริการของพนักงาน คือ ด้านที่ 1 ยิ้มแย้ม แจ่มใส พูดจาเป็นมิตร สื่อสารแบบกัลยาณมิตร และด้านที่ 2 ดูแลลูกค้าดุจญาติมิตร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการประเมินหลักสูตร การบริการด้วยใจของบริษัทอินโนเวชั่นเทคโนโลยี จำกัด เพื่อที่จะได้ทราบถึงข้อบกพร่องในเรื่องต่างๆของหลักสูตร และเป็นการพัฒนาหลักสูตรให้ดียิ่งขึ้น

2. จากผลของระดับความมีจิตบริการของตนเองในสภาพปัจจุบันและแบบสำรวจตนเองสภาพที่พึงประสงค์ในการปฏิบัติงานสามารถนำมาพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่อง การบริการด้วยใจ ได้

3. ควรมีการติดตามผลหลังการฝึกอบรมจากผู้เข้ารับการฝึกอบรม ในการปฏิบัติงานด้านการบริการ

References

Boonsri, S. (2008).*Research and development of professional aptitude test*. PrathumThani :Rajamangala University of Technology Thanyaburi. [in Thai]

Human Resources Department Innovation Technology Co., Ltd. (2017). *Personnel development*. Bangkok: Innovation Technology Co., Ltd. [in Thai]

Kongchim, P. (2011) *The study of Customer's Satisfaction and needs Toward Services of MHE-Demag(T) Company Limited*. Master of Education Degree in Guidance and Counseling Psychology.Srinakharinwirot University. Bangkok [in Thai]

Nuchprayoon, N. (2015). Use of group activities: characteristics and development guidelines Student responsibility. *Academic Journal Pathumthani University*, 7(2), 84-92. [in Thai]

Office of the National Economic and Social Development Council. (2017). *Summary of the 12th National Economic and Social Development Plan 2017-2025*. Bangkok: The Prime Minister's Office. [in Thai]

Prombuasri, P., Intana, J., Srimahunt, K. & Meebunmak, Y. (2015). *Curriculum Development Humanized Care Competencies of Preceptors in Practicum Setting of Boromarajonani College of Nursing, Ratchaburi*. Journal of Nursing and Education, 8(1), 129-151[in Thai]

Srichada, T. (2017).*Staff training in hospitality sector in order to enhance the service quality*. VRU Research and Development *Journal Humanities and Social Science,* 13(1), 228-235.[in Thai]

Sririporn, L., Jutarasaga, M., Charoensuk, S., Naraballob, F. & Santwapas, N. (2014) The Integrated Education Model of Systems Thinking and Humanized Health Care within Multi-Cultural Society, Praboromarajchanok Institute. *Journal of Nursing and Education,* 7(1), 39-54 [in Thai]

Suksomsab, T. (2014).*The Construction of training program on Professional Store Management for Operational Manager of Agent Business in Goods and Service Payment*. *Panyapiwat Journal*, 5 (2), 75-89. [in Thai]

Thatthong, K. (2007). *School curriculum development techniques*.3rded Edition. Nakhon Pathom: Phetkasem Printing. [in Thai]

Vess, R. (2011). *The development of a training model based on transformative learning concept and self-esteem theory to enhance service mind of airline personnel*. Degree of Doctor of Philosophy Program in Non-formal Education Department of Lifelong Education. Bangkok :Chulalongkorn University. [in Thai]