

วารสารบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ ปีที่ ..... ฉบับที่.....เดือน.....

ความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของ

บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์

ปราวิณี พรหมมาเบน\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการ จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานรับโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ (3) ศึกษาการทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ โดยมีจิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน เป็นตัวทำนาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัท บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ จำนวน 205 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ (1) แบบวัดลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกการบริการ (3) แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (4) แบบสอบถามวัดระดับความสุขในการทำงาน (5) แบบวัดคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ แบบ Enter ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ (1) จิตสำนึกการบริการ ( $r_{xy} = .572^*$ ) ความฉลาดทางอารมณ์ ( $r_{xy} = .458^*$ ) และความสุขในการทำงาน ( $r_{xy} = .556^*$ ) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) การทดสอบสมมติฐาน

\*สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

พบว่า จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน ทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยที่ตัวแปรทั้ง 3 สามารถร่วมกัน ทำนายคุณภาพการบริการได้ ร้อยละ 52.2 ซึ่งพบว่า

จิตสำนึกการบริการ สามารถทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ได้ดีที่สุด รองลงมาคือ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน

### คำสำคัญ

จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสุขในการทำงาน คุณภาพการบริการ

### บทนำ

เนื่องจากปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ มีการแข่งขันด้านธุรกิจมากขึ้น โดยองค์กรหรือผู้ประกอบการต่าง ๆ พยายามปรับกลยุทธ์ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพสินค้า ผลิตภัณฑ์ เทคโนโลยี ความแปลกใหม่ และราคา ทั้งในด้านความเป็นเอกลักษณ์ของสินค้า ความรวดเร็วในการให้บริการต่าง ๆ และด้านอื่น ๆ แต่มีสิ่งหนึ่งที่เป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น นั่นคือ “การบริการ”

การบริการ คือ สิ่งที่ทำให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อบริษัทและสินค้า ไม่ว่าจะเป็นบริษัทใดก็ตามต่างก็พยายามจะสร้างความภักดีของลูกค้า ซึ่งเป็นองค์ประกอบเดียวที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จทางธุรกิจ บริษัทจะต้องรักษาลูกค้าไว้ให้ได้ ซึ่งหากทำไม่ได้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจต่อลูกค้า ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดลูกค้าร้องเรียนและไม่กลับมาใช้บริการอีก คำนวน ประสมผล (2547, หน้า 15) การบริการจึงกลายมาเป็นองค์ประกอบหลักที่จะทำให้บริษัทประสบความสำเร็จธุรกิจในยุคสมัยนี้

การบริการ เป็นกลยุทธ์สำคัญที่ธุรกิจในปัจจุบันต่างให้ความสนใจและพยายามพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ ให้เหนือกว่าคู่แข่งขึ้นเพื่อแข่งขันและรักษาส่วนแบ่งการตลาดและสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจไร้พรมแดนได้ บุคลากรซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ หรือลูกค้า จึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งในการนำพาธุรกิจให้อยู่รอดและประสบความสำเร็จได้ ซึ่งความสำคัญของบุคลากรในส่วนงานพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้าโดยตรงเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อสอบถาม

ข้อมูลต่าง ๆ รวมถึงการรับฟังและแก้ไขปัญหารื่องต่าง ๆ ที่ลูกค้าสอบถามเข้ามา จึงเห็นได้ว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์นั้นเป็นบุคลากรที่สำคัญอย่างยิ่งในการสร้างภาพลักษณ์ของการบริการที่ดีให้กับองค์กร

คุณภาพการบริการของพนักงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างความรู้สึกระบายใจแก่ลูกค้า คุณภาพการบริการที่ดีนำมาซึ่งความจงรักภักดีต่อสินค้าและบริษัททำให้เกิดการซื้อซ้ำและบอกกันปากต่อปาก ส่งผลให้สามารถสร้างยอดขายและผลกำไรให้บริษัทอย่างต่อเนื่องและในทางกลับกันหากพนักงานขาดคุณภาพการทำงานบริการที่ไม่ดี ขาดการเอาใจใส่และจิตสำนึกที่ดี ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจต่อลูกค้า ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดลูกค้าร้องเรียนและไม่กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งมักจะเกิดจากปัญหาด้านคุณภาพการทำงานบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ โดยไม่สนใจต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นซึ่งเป็นสิ่งที่สมิต สัจฉกร (2542, หน้า16) ได้กล่าวถึงเกี่ยวกับคุณภาพการทำงานบริการที่ดี และมีจิตสำนึกการบริการ

Schneider and Bowen (1995, p. 35) ได้กล่าวถึง การให้บริการที่ประกอบไปด้วยจิตสำนึกการบริการที่ดีจะต้องมีความเข้าใจในตัวผู้รับบริการ โดยพิจารณาถึงบทบาทความต้องการของมนุษย์ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งความต้องการดังกล่าวที่ผู้รับบริการแสวงหาเพื่อความพึงพอใจ ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง ความต้องการได้รับการยกย่องและความต้องการความยุติธรรม

นอกจากการศึกษาคุณภาพการบริการ จิตสำนึกการบริการ จะมีความสำคัญต่องานด้านบริการแล้ว ปัจจุบันนักวิชาการ ผู้บริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ยังคงให้ความสนใจและความสำคัญต่อกระบวนการคัดสรรบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมต่องานบริการเข้าทำงาน ซึ่งในอดีตการคัดสรรบุคลากรเพื่อเข้าทำงานด้านต่าง ๆ รวมทั้งงานในด้านการให้บริการจะพิจารณาแต่เฉพาะความสามารถแต่เพียงด้านเดียว คือ ความสามารถทางด้านสมอง (intelligence quotient—IQ) แต่ในปัจจุบันบริษัทต่าง ๆ ก็ให้ความสำคัญในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ (emotional intelligence quotient—EQ) ซึ่งเป็นความสามารถในการรับรู้เท่าทันอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ (2540, หน้า 17) ได้ระบุว่า ฝ่ายสรรหาบุคลากรขององค์กรต่าง ๆ ก็พิจารณาถึงความฉลาดทางอารมณ์เป็นองค์ประกอบร่วมในการพิจารณาคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานโดยเฉพาะในตำแหน่งพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่จะต้องทำงานด้วยสภาวะกดดันจะต้องมีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการอารมณ์ของตนเองได้ ในขณะเดียวกันก็ต้องสามารถจัดการกับปัญหาในเรื่องที่ทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในภายหลังได้ พนักงานจึงจำเป็นที่จะต้องเข้าใจอารมณ์ของตนเองและของลูกค้าอยู่เสมอ หากพนักงานไม่สามารถที่จะ

บริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ ก็จะส่งผลกระทบต่อลูกค้าและการบริการ เช่นเดียวกันกับ Miner (1992, p. 577) ได้กล่าวเกี่ยวกับอารมณ์ไว้ว่า อารมณ์โดยเฉพาะอารมณ์ด้านลบนั้นหากมีความรุนแรงหรือเกิดขึ้นบ่อยครั้งจะมีผลกระทบที่ไม่ดีต่อคุณภาพการทำงานหลายด้าน ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานต่ำลง มีข้อผิดพลาดมากขึ้น ไม่มีสมาธิในการทำงาน ฉะนั้น การศึกษาความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งเป็นความสามารถของบุคคลที่จะตระหนักถึงความรู้สึก ความคิดและอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น ช่วยให้พนักงานที่ทำงานด้านการบริการเกิดการเข้าใจในตนเองและลูกค้า รับฟังความต้องการของลูกค้าและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง

ความฉลาดทางอารมณ์หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า EQ Goleman (1998, p. 25) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อสร้างแรงจูงใจในตนเองในการบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ได้ และจากผลการศึกษาของ Goleman (1995, pp. 43-44) ยังพบอีกว่า มีบุคคลที่มีระดับเชาวน์ปัญญาสูง มีความรู้ความสามารถในหลาย ๆ ด้านแต่ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิต ไม่สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นสุข เนื่องจากมีปัญหาในการแสดงอารมณ์ หรือการปรับตัวเข้ากับผู้อื่น บางคนไม่สามารถสื่อสารถึงอารมณ์และความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นเข้าใจได้ ทำให้หลายคนถูกมองว่าเป็นคนไม่มีมนุษยสัมพันธ์ซึ่งปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ทั้งสิ้น

ความฉลาดทางอารมณ์ที่ส่งต่อผลการปฏิบัติงาน ดังเช่นการศึกษาของ David McClelland นักวิจัยทางด้านพฤติกรรมมนุษย์และองค์กร ซึ่งได้ทำการศึกษาในบริษัทอาหารและเครื่องดื่มระดับโลก พบว่าผู้จัดการระดับสูงที่มีความฉลาดทางอารมณ์ในระดับที่ก่อให้เกิดผลได้นั้นสามารถบริหารจัดการหน่วยงานของเขาให้มีผลการปฏิบัติงานประจำปีสูงกว่าที่ตั้งเป้าหมายไว้ถึง 20% ในขณะที่หน่วยงานของผู้นำที่ไม่มีความฉลาดทางอารมณ์กลับมีผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดถึง 20% นอกจากนี้ยังมีผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความฉลาดทางอารมณ์ไม่เพียงแต่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานของทีมหรือหน่วยงานอีกด้วย

นอกจากพนักงานจะต้องมีจิตสำนึก ความตั้งใจและใส่ใจต่องานที่ทำเพื่อก่อให้เกิดการให้บริการที่มีคุณภาพ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้นั้น ต้องเกิดจากความรู้สึกดีต่องานที่ทำ มีความสุขในงานที่ทำอยู่เป็นประจำ ความสุขในการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นในจิตใจของบุคคลที่ตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน หรือประสบการณ์ของบุคคลในการทำงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยการทำงานด้วยความรู้สึกสนุกกับการทำงาน ไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใด ๆ ในการทำงาน รู้สึกเพลิดเพลิน พอดี เต็มใจและยินดีที่จะปฏิบัติของตน รวมทั้งมีความรู้สึกว่ายากทำงาน มีความตื่นตัวทำงานด้วยความคล่องแคล่ว รวดเร็ว

มีชีวิตชีวาในการทำงาน เมื่อพนักงานมีความสุขในการทำงาน ย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงานที่ดี จะเห็นได้ว่า ความสุขในการทำงานเป็นพื้นฐานของความสำเร็จ และมีการพัฒนางานที่สูงขึ้น ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาความสุขในการทำงานตามแนวคิดของ Diener (2000) ซึ่งประกอบไปด้วย ความพึงพอใจในชีวิต ความพึงพอใจในงาน อารมณ์ด้านบวก และอารมณ์ด้านลบ และเมื่อทุกคนมีความตั้งใจทำงาน มีจิตสำนึกงานบริการ และความสุขในการทำงาน ย่อมส่งผลให้คุณภาพในการบริการดีขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้ เพื่อองค์กรจะสามารถตอบสนองความต้องการ และทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการของพนักงาน และองค์กรนั่นเอง

สำหรับบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ เป็นบริษัทให้บริการทางโทรศัพท์เรื่องข้อมูลให้บริการทางมือถือ ซึ่งจะต้องเป็นพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการและเป็นสื่อกลางระหว่างลูกค้ากับบริษัท โดยมีหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ของสินค้าอำนวยความสะดวกและตอบข้อซักถามต่าง ๆ คุณภาพการทำงานบริการจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากในการช่วยตัดสินใจการซื้อสินค้าของลูกค้าให้รวดเร็วขึ้น อีกทั้งยังเป็นบุคคลที่มีความใกล้ชิดและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามากที่สุด

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงได้สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกงานบริการ ความสุขในการทำงาน และความฉลาดทางอารมณ์ กับคุณภาพในการบริการ โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของบริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ เป็นกลุ่มประชากร โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ เนื่องจากองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงและปรับเปลี่ยนแนวทางการทำงานใหม่ ๆ ภายใต้การบริหารงานเชิงกลยุทธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลยุทธ์ด้านบุคลากรในองค์กรเพื่อรองรับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นทั้งในปัจจุบันและอนาคต ผู้วิจัยหวังที่จะให้องค์การได้นำประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงตลอดจนนำไปพัฒนารูปแบบการบริหารของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ เพื่อการเจริญเติบโตและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นให้ได้ดียิ่งขึ้น

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- (1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการ จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน ของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์
- (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน กับคุณภาพการบริการของพนักงานรับโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์

(3) เพื่อศึกษาการทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ โดยมีจิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงานเป็นตัวทำนาย

#### **สมมติฐานการวิจัย**

(1) จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทคเซ็นเตอร์ (2) จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน สามารถทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ ได้อย่างน้อย 1 ตัวแปร

#### **ขอบเขตการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ของบริษัท บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ จำนวน 318 คน ซึ่งผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (proportional stratified random sampling) จำนวน 177 คน

#### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

(1) ผลการวิจัยสามารถนำมาปรับใช้เพื่อแก้ไขและปรับปรุงคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น (2) เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพการบริการเข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

#### **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 5 ส่วน คือ (1) แบบวัดลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามที่สร้างขึ้นเองสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในเรื่อง เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส (2) แบบสอบถามเกี่ยวกับจิตสำนึกการบริการ ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดแบบสอบถามของ นันทิกาญจน์ อยู่สุข (2553) ได้มีการสร้างแบบคำถามเอง จากทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่ค้นคว้ามา (3) แบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ (emotional quotient - - EQ) สำหรับผู้ใหญ่ (อายุ 18-60 ปี) ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข โดยพัฒนามาจากแนวความคิดของ Goleman (1995) ซึ่งวัดความฉลาดทางอารมณ์โดย

แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านดี 2) ด้านเก่ง 3) ด้านสุข (4) เป็นแบบสอบถามวัดระดับความสุขในการทำงาน โดยผู้วิจัยได้นำแนวความคิดจากแบบสอบถามของ จงจิต เลิศวิบูลย์มงคล (2546) โดยพัฒนามาจากแนวความคิดของ Diener (2000) ประกอบไปด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในชีวิต อารมณ์ด้านบวก และอารมณ์ด้านลบ (5) แบบวัดคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดของกุลธิดา วรเมจกานนท์ (2556) โดยพัฒนามาจากแนวความคิดของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งครอบคลุมพฤติกรรมบริการให้บริการทั้ง 5 ด้าน

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ ในรูปแบบของตารางพร้อมอธิบายประกอบ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติบรรยาย (descriptive statistics) เพื่อใช้ในการบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาในสถิติดังนี้ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation--SD) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถิติที่ใช้ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation-- $r_{xy}$ ) ใช้ในการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ ความสุขในการทำงาน และคุณภาพการบริการ
3. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (multiple regression analysis) แบบ Enter เพื่อใช้ในการทำนายจิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ ได้

### ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์แห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 205 คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 66.8 มีระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และมีสถานภาพโสด จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ ที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ จิตสำนึกการบริการ อยู่ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.42 ความฉลาดทางอารมณ์อยู่ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.76 ความสุขในการทำงานอยู่ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 3.84 และคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ที่คะแนนเฉลี่ย 4.37

3. จิตสำนึกการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

4. ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

5. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐาน

6. จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และความสุขในการทำงานสามารถทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าอำนาจในการทำนายคุณภาพการบริการ ได้ร้อยละ 52.2 โดยจิตสำนึกการบริการ สามารถทำนายคุณภาพการบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ได้ดีที่สุด

## การอภิปรายผล

1. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จิตสำนึกการบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยจิตสำนึกการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการทางโทรศัพท์ จะต้องเป็นผู้ที่มีความอดทนอดกลั้น ต่อความกดดันต่าง ๆ ซึ่งลักษณะดังกล่าว จำเป็นจะต้องมีพนักงานที่มีจิตสำนึกในการทำงานที่ดี เป็นผู้ที่ทำงานด้านบริการจะต้องสามารถจัดการกับอารมณ์ความรู้สึกของตนเองได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ผู้ที่ทำงานด้านบริการจะต้องมีทักษะความชำนาญของตนเอง และยังต้องมีใจรักในงานบริการที่ทำด้วย ต้องชอบที่จะให้บริการผู้อื่นหรือลูกค้ามีความสุขเมื่อได้รับบริการจนเกิดเป็นความประทับใจในการบริการ ผู้ให้บริการที่ดี จึงควรมีคุณสมบัติที่สำคัญต่ออาชีพบริการ นั่นก็คือ มีจิตสำนึกการบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชร อินทร เสนีย์ (2550) ที่ได้พัฒนาหลักสูตรอบรมเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการสำหรับบุคลากรผู้

ให้บริการในโรงแรมสยามซิตี้กรุงเทพฯ ผลการวิจัยพบว่า หลังจากฝึกอบรมพนักงานมีความรู้เรื่อง จิตสำนึกการให้บริการสูงขึ้นและมีเจตคติต่องานสูงขึ้นด้วยอย่างมีนัยสำคัญ .05 จึงสรุปได้ว่าการ ฝึกอบรมจึงมีความสำคัญต่อพนักงานในองค์กรและมีประโยชน์มากมายหลายประการ เพราะจะ ช่วยพัฒนาพนักงานในระดับต่างๆ ให้ทำงานได้อย่างดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและจะส่งผลสำเร็จและ บรรลุจุดมุ่งหมายยิ่งขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิกาญจน์ อยู่สุข (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรม การทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัท ไทยยามาซาคิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาด ทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านดี ด้านเก่ง ด้านสุข มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของ พนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงนั้นจะ ช่วยให้การดำเนินชีวิตเป็นไปอย่างสร้างสรรค์และมีความสุข ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งเนื่องจาก พนักงานมีหน้าที่ให้บริการข้อมูลและแก้ไขปัญหาให้กับผู้รับบริการทางโทรศัพท์ ซึ่งผู้รับบริการ สอบถามข้อมูลและปัญหาที่แตกต่างกัน ดังนั้นพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์จะต้องเป็นผู้ที่มี ความอดทนอดกลั้น ต่อความกดดันต่าง ๆ ซึ่งลักษณะดังกล่าว คือ ลักษณะของผู้ที่มีความฉลาดทาง อารมณ์ด้านดี คือเป็นผู้ที่รู้จักควบคุมอารมณ์และการแสดงออกได้อย่างถูกกาลเทศะ มีความเห็นอก เห็นใจผู้อื่น สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่าง ๆ ตระหนักในความรู้สึกความต้องการของ ผู้อื่นได้ดี ส่วนความฉลาดทางอารมณ์ด้านเก่ง คือเป็นผู้ที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีแรงจูงใจใน ตนเอง มุมานะไปสู่เป้าหมาย สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความยืดหยุ่นต่อ สถานการณ์ซึ่งสามารถลดความขัดแย้งจากการทำงานจึงสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ด้านสุข คือพนักงานเป็นคนอารมณ์ดี มองโลกในแง่ดี ไม่ ขอมแพ้ต่ออุปสรรค เห็นคุณค่าในตนเอง มีความสงบทางจิตใจ รู้จักผ่อนคลาย ดังนั้นพนักงานที่มี ความฉลาดทางอารมณ์สูงก็จะส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดของ Goleman (1995) ที่ว่าความฉลาดทางอารมณ์ที่ดีจะเพิ่มความสามารถของบุคคล ต่อการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการให้สูงขึ้นตามไปด้วย และแนวความคิด ที่ว่า ความฉลาดทางอารมณ์เป็นส่วนที่เป็นเบื้องหลังของความสุข ความสามารถในการปรับตัวและ ความสำเร็จต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ ทั้งด้านการศึกษา ความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในชีวิตความฉลาด

ทางอารมณ์จะช่วยเสริมสร้างการบริการที่โดดเด่น (service outstanding) เพราะช่วยสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งเป็นเครื่องมือชี้วัดคุณภาพการบริการก่อให้เกิดความเข้าใจลูกค้า การรับฟังความต้องการของลูกค้าและตอบสนองได้ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิกานูจน์ อยู่สุข (2553) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัท ไทยยามาฮากิ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และกุลธิดา วรมะจากนันท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงานบริษัท วินคอร์ นิกซ์ คอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค ความฉลาดทางสังคม และบรรยากาศองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการของพนักงานบริษัท วินคอร์ นิกซ์ คอร์ป (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 รวมทั้งงานวิจัยของ ปกฉัตร กุสุโมทย์ (2557) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคาร ไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมจัดการความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยความสุขในการทำงานรายด้าน 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความพึงพอใจในชีวิต ด้านอารมณ์เชิงบวก ด้านอารมณ์เชิงลบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก พนักงานที่มีการปฏิบัติงานด้วยความสดชื่นเบิกบาน มีจิตใจที่ดี และมองโลกในแง่ดี ทำให้เกิดรูปแบบการทำงานหรือการให้บริการที่เหมาะสม ย่อมเกิดความภาคภูมิใจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง ยอมรับนับถือตนเอง และมีความเชื่อมั่นในตนเอง การทดสอบความสุขในการทำงานครั้งนี้ มีการเปิดต้นทั้งทางบวกและทางลบก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเข้าใจตนเองกับภาพลักษณ์ที่แท้จริงของตนเอง มีความภูมิใจ และให้ความสำคัญในปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่แสดงได้ในรูปแบบการกระทำที่เหมาะสมที่ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองสูงขึ้น ตลอดจนมีความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขนิษฐา ไชยฤกษ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการ

ของพนักงานให้บริการลูกค้าในฝ่ายขาย : กรณีศึกษาสายการบินแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขมี  
ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .299 แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีความสุขแล้วจิตใจจะเบิกบาน  
มีความยินดีและกระตือรือร้นในการทำงาน จิราภาและคณะ (2544, หน้า 263) ย่อมจะทำให้ลูกค้า  
ที่มาใช้บริการได้รับการบริการที่ดีและมีคุณภาพตามไปด้วย และงานวิจัยของ ทันทิกา เทพสุริวงศ์  
(2550) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการทำงานความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟู  
อุปสรรค และความสุขในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชนแห่ง  
หนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานวิจัยของ สุรางค์ มะลิตอง (2554) ศึกษาเรื่อง  
ความสัมพันธ์ระหว่างความเกี่ยวพันในงานความสุขในการทำงาน และคุณภาพในการบริการของ  
พนักงานบริการลูกค้าของธนาคารของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีความ  
สัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .388 และความสุขในการทำงาน สามารถพยากรณ์คุณภาพการ  
ทำงานบริการ โดยมีอำนาจการพยากรณ์ได้ร้อยละ 16.8

4. จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า จิตสำนึกการบริการ ความฉลาดทางอารมณ์ และ  
ความสุขในการทำงาน ทั้ง 3 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายคุณภาพการให้บริการของพนักงาน  
ให้บริการทางโทรศัพท์บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ ได้ร้อยละ 52.2 อย่างมีนัยสำคัญทาง  
สถิติที่ระดับ .05 โดย จิตสำนึกการบริการ สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการของพนักงาน  
ให้บริการทางโทรศัพท์บริษัท แอดวานซ์ คอนแทค เซ็นเตอร์ ได้ดีที่สุด รองลงมาคือ ความฉลาด  
ทางอารมณ์ และความสุขในการทำงาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีจิตสำนึกงานบริการ คือผู้  
ที่มีจิตใจเป็นผู้ให้บริการ การบริการด้วยความมีสำนึกในหน้าที่ของผู้ให้บริการ โดยมีเป้าหมายให้  
ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการบริการ บุคคลที่มีจิตสำนึกการบริการจะเป็นบุคคลที่มี  
พื้นฐานอุปนิสัยของการให้ซึ่งสิ่งสมमानาน รักในงานบริการและยินดีที่เห็นผู้อื่นมีความสุขจากการ  
ที่ได้รับบริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความเต็มใจจะปฏิบัติงานบริการด้วยอัธยาศัยที่ดีมีความ  
เข้าใจกัน เห็นใจผู้ให้บริการหรือ จากที่กล่าวมานั้นพนักงานที่มีความจิตสำนึกการบริการมากก็จะ  
ส่งผลให้เกิดคุณภาพการให้บริการที่ดีมากตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิกาญจน์ อยู่  
สุข (2553) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการ ผลการ  
ฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัท ไทยยามาซากิ จำกัด  
ผลการวิจัยพบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการบริการผลการฝึกอบรม มีความสัมพันธ์  
ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความฉลาดทาง  
อารมณ์ จิตสำนึกการบริการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้งสองสามารถร่วมกันพยากรณ์ พฤติกรรมการทำงานบริการ ได้ร้อยละ 46.6 โดยที่ตัวแปรด้านจิตสำนึกการบริการ สามารถทำนายได้ดีที่สุด

### ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรส่งเสริมและพัฒนาจิตสำนึกการบริการของพนักงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานให้มากขึ้น โดยส่งเสริมให้เห็นความสำคัญของการมีจิตสำนึกการบริการที่ดี โดยองค์การกำหนดนโยบาย และจัดทำค่านิยม เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างจิตสำนึกการบริการและให้มีการจัดฝึกอบรมเรื่องจิตสำนึกการบริการ เป็นต้น

2. องค์กรควรสร้างเสริมความสุขในการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพการบริการ โดยใช้วิธีการสร้างความสัมพันธ์และการสนับสนุนทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัวของพนักงานในองค์กร การจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานซึ่งส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้นด้วย

3. องค์กรควรนำแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ มาใช้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการพิจารณาและตัดสินใจในการคัดเลือกพนักงานใหม่

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร บุคลิกภาพ เป็นต้น

2. ควรมีการศึกษาถึงคุณลักษณะของงานเชิงวิจัยและพัฒนา (research & development) โดยการออกแบบโปรแกรมการฝึกอบรมและพัฒนาเพื่อนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างและพัฒนาให้เกิดคุณภาพการบริการที่ดีของพนักงาน

### เอกสารอ้างอิง

กุลธิดา วรเมฆานนท์. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมบริการของพนักงาน*

*บริษัท วินคอร์ นิคมส์คอร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต. (2543). *คู่มือความฉลาดทางอารมณ์*. กรุงเทพฯ-

มหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

กระทรวงสาธารณสุข, กรมสุขภาพจิต. (2544). รายงานวิจัยการพัฒนาแบบประเมิน

ความฉลาดทางอารมณ์สำหรับประชาชนไทย อายุ 12-60 ปี.นนทบุรี : สำนักพิมพ์วงศ์มกล  
โปรดักชั่น.

คำนวน ประสมพล. (2547). สร้างวัฒนธรรมการบริการ. กรุงเทพมหานคร: นำอักษรการพิมพ์.

จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2540). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา

จิตวิทยาการบริการ (หน่วยที่1). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทิกาญจน์ อยู่สุข. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ จิตสำนึกการ

บริการ ผลการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานบริการ: กรณีศึกษา พนักงานขาย บริษัท

ไทยยามาซากิ จำกัด. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ปกจักร กุสุโมทย์. (2557). พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง ความฉลาดทางอารมณ์

และความสามารถเผชิญและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการของธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พัชร อินทรเสนีย์. (2550). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเรื่องการสร้างจิตสำนึกในการให้บริการ

สำหรับบุคลากรผู้ให้บริการในโรงแรม. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต,

มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมิต สัจฉกร. (2548). ศิลปะการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน.

Diener, Ed. (2000). Subjective Well-Being: The Science of Happiness and

a Proposal for a National Index. *American Psychologist*, 55, 34-43.

Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.

Miner, J. B. (1992). *Industrial organization psychology*. New York: McGraw Hill.

Parasuraman, A., Zeithamel, V.A., & Berry, L.L. (1990). *Delivering quality*

*service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York:

Free Press.

Schneider, B. (Ed.) (1990). *Organizational climate and culture*, San Francisco: Jossey-Bass.