

การพัฒนาแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

THE DEVELOPMENT OF AN EXPERIENTIAL LEARNING AND CRITICAL REFLECTION MODEL FOR ENHANCING SERVICE COMPETENCIES OF CALL CENTER EMPLOYEES

Received: September 10, 2020 Revised: February 4, 2021 Accepted: April 1, 2021

นัยนา ดอรรมาน^{1*} ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา² ผ่องพรรณ เกิดพิทักษ์³
Naiyana Doramarn^{1*} Prasarn Malakul Na Ayudhaya² Pongpan Kirdpitak³

^{1*–3}จิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต
^{1*–3}Psychology for Developing Human Potentials, Kasem Bundit University

^{1*}Corresponding Author, E-mail: nana.nana.naiyana@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์จำนวน 328 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมการทดลองเป็นพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 30 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน ผลการวิจัย 1) ค่าเฉลี่ยสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) ผลการพัฒนาแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เป็นโครงสร้าง ที่มีหลักการและวิธีการ ตามแนวคิดทางจิตวิทยา 2 แนวคิด ได้แก่ แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และแนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ 3) สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง โดยรวมและรายด้าน หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าก่อนการทดลองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสูงกว่ากลุ่มควบคุม และ 4) ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนาเฉพาะ เกี่ยวกับความพึงพอใจของกลุ่มทดลองต่อแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก

คำสำคัญ: การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ สมรรถนะการให้บริการ

Abstract

This research aimed to develop an experiential learning and critical reflection model for enhancing service competencies of call center employees. The sample was 328 call center employees. The sample participated in the experiment were 30 call center employees, then simple randomed into an experimental and a control groups with 15 persons for each group. The finding Showed that 1) the total mean score and each dimension score of service competencies of call center employees were moderate; 2) the development of an experiential learning and critical reflection model was based on two psychological concepts and methods from experiential learning and critical reflection; 3) the service competencies of call center employees of the experimental group in overall and each dimension scores after the experiment and the follow-up were higher than before the experiment at the level of .01 statistical significance and higher than the control group; and 4) the qualitative analysis results from focus group discussions regarding satisfaction of the experimental group toward an experiential learning and critical reflection model, showed that they were very highly satisfied with the model. An experiential learning and critical reflection model has a potential for enhancing service competencies of call center employees.

Keywords: Experiential learning, Critical reflection, Service competencies

บทนำ

การบริการถือเป็นหัวใจสำคัญของแต่ละองค์กรในการสร้างความแตกต่างในการแข่งขันและเพื่อเพิ่มรายได้ระยะยาวให้กับองค์กร ในประเทศที่พัฒนาแล้วต่างขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยการบริการซึ่งมีมูลค่าร้อยละ 70-80 ซึ่งประเทศไทยมีสัดส่วนคงที่ประมาณร้อยละ 50 ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาและส่งเสริมสมรรถนะการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเนื่องจากเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจเพื่อให้ขยายตัวในระดับที่น่าพอใจยิ่งขึ้น (รายงานตามติดเศรษฐกิจไทย โดยธนาคารโลก Online, 2559) ซึ่งการบริการลูกค้ามีลักษณะเฉพาะที่ทำให้องค์กรหนึ่งแตกต่างจากองค์กรอื่น (Hanley, 1977) และเป็นเครื่องมือให้องค์กรต่าง ๆ สามารถแข่งขันได้อย่างเสรี และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Bell & Zemke, 1998: 67, 77-83; Graham, 1994, pp. 25-28) พนักงานผู้ให้บริการจึงนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญ จำเป็นต้องมีการพัฒนาสมรรถนะในการให้บริการลูกค้าให้พนักงานมี ความรู้ ความสามารถ ทักษะและเจตคติ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้และสนองต่อความต้องการที่ลูกค้าร้องขอ สมรรถนะการบริการของพนักงานถือเป็นหน้าเป็นตาขององค์กร เป็นการตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2551, น.29) ทั้งนี้สมรรถนะในการให้บริการของพนักงานบริการทางโทรศัพท์นับเป็นความสามารถหลักอย่างหนึ่งขององค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (Hafeez, Zhang & Malak, 2002; Hamel & Prahalad, 1994) ซึ่ง

สมรรถนะการให้บริการในด้านนี้ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ในการให้บริการกับลูกค้าในการตอบรับทางโทรศัพท์ เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

ผลการสำรวจการให้บริการลูกค้าของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของบริษัทเอกชน ในเดือนมิถุนายน พ.ศ.2560 พบว่า ปัญหาการให้บริการลูกค้าที่พนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์พบว่าร้อยละ 23 ต้องปรับปรุงและแก้ไขเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ เป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์และเกิดความประทับใจให้กับลูกค้าได้แก่ ปัญหาในการสื่อสาร การตอบปัญหาของลูกค้าไม่ชัดเจน ไม่ตรงประเด็น พูดวกไปวนมา ไม่กระตือรือร้นในการให้บริการหรือเอาใจใส่ลูกค้า และไม่ติดตามงานของลูกค้า จากผลการสำรวจนี้ชี้ให้เห็นว่า การให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของพนักงานบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า และบริษัทต้องให้ความสำคัญกับมาตรฐานการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมเอกชนระดับ 3 ของประเทศ เกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์และปัญหาของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ และทำการสนทนากลุ่มเฉพาะ (Focus group) กับพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการให้บริการและสมรรถนะการให้บริการที่พนักงานต้องการเสริมสร้าง สรุปได้ว่า ปัญหาที่พบคือพนักงาน 1) ขาดความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) ไม่ทราบความต้องการที่แท้จริงของลูกค้า 3) ขาดทักษะในการสื่อสาร 4) ไม่สามารถแก้ไขปัญหาของลูกค้าและไม่ติดตามงาน และ 5) ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ได้ ส่วน สมรรถนะที่พึงประสงค์และต้องการเสริมสร้าง คือ 1) ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) ความสามารถในการแก้ไขปัญหา 3) ความสามารถในการสื่อสารกับลูกค้า 4) ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และ 5) ความเต็มใจให้บริการ เรียนรู้แนวทางปฏิบัติเมื่อลูกค้าไม่พอใจ

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะที่ทำงานและมีบทบาทในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการและได้ศึกษาด้านจิตวิทยาเพื่อการพัฒนาศักยภาพมนุษย์และองค์การได้ตระหนักถึงความสำคัญที่ต้องพัฒนาการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จึงนำแนวคิดและหลักการของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential learning) และแนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ (Critical reflection) ที่ได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วว่าสอดคล้อง ตรงกับความต้องการของปัญหาวิจัย มาประยุกต์ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ทั้ง 5 ด้าน คือ 1) ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า 3) ด้านการสื่อสาร 4) ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และ 5) ด้านการควบคุมอารมณ์

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์
2. เพื่อพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์
3. เพื่อประเมินผลการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์

4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ภายหลังการใช้รูปแบบ

สมมติฐานการวิจัย

1. สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์ บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนการทดลอง

2. สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์ บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลองที่ได้รับการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล สูงกว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มควบคุมที่ไม่ได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์และปฏิบัติงานตามปกติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methods Designs) โดยใช้ Exploratory Sequential Design (Creswell, 2013) จำแนกเป็น 3 ระยะคือ

ระยะที่ 1 การสร้างแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์และการหาคุณภาพของแบบวัด โดยผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษา ความหมาย คุณลักษณะ และวิธีการพัฒนาเกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้สร้างแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ จากนั้นหาคุณภาพของแบบวัด โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากนั้นผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่านได้ให้คะแนน IOC ของแบบวัดระหว่าง .67-1.00 ขึ้นไป จากนั้นทำการทดลองการใช้ (try out) กับพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ได้ค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .210 - .790 และค่าความเที่ยงเท่ากับ .957

ระยะที่ 2 การพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์และการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยนำแนวคิดและหลักการของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และแนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ที่ได้ทำการวิเคราะห์และสังเคราะห์แล้วว่าสอดคล้อง ตรงกับความต้องการของปัญหาวิจัย มาประยุกต์ในการพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ นำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้ค่า IOC ของรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เท่ากับ 1.00 รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งหมด 8 ครั้ง ๆ ละ 2 ชั่วโมง และติดตามผลหลังครบ 1 เดือน

ระยะที่ 3 การประเมินผลของการนำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ไปใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

ในครั้งนี้ โดยจำแนกเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการวัดและวิเคราะห์สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล และเปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล และระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้สนทนากลุ่มเฉพาะกับกลุ่มทดลอง สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ และนำข้อมูลที่ได้จากสนทนากลุ่มเฉพาะมาวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป็นพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 1,835 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย แบ่งเป็น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสมรรถนะการให้บริการที่ได้มาจากการคัดเลือกแบบหลายขั้นตอน (multistage sampling) ตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 328 คน และ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ได้มาจากการคัดเลือกแบบเจาะจงจากกลุ่มตัวอย่าง มีคะแนนสมรรถนะการให้บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ตั้งแต่เปอร์เซ็นต์ที่ 25 ลงมา จำนวน 30 คน แล้วสุ่มอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 15 คน กลุ่มทดลองได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ ส่วนกลุ่มควบคุมไม่ได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ พนักงานให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ตามปกติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) การวิเคราะห์เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ

(1) วิเคราะห์ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ของข้อคำถามแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ และรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ โดยใช้สูตรคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Items objective congruence Index : IOC) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2558)

(2) วิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ เป็นรายข้อ โดยการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามกับคะแนนรวมทั้งฉบับ (Item-Total Correlation) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2558)

(3) วิเคราะห์ค่าความเที่ยงของแบบวัดสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ที่สร้างขึ้นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2558)

2) การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

(1) วิเคราะห์สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

(2) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ภายในกลุ่มทดลอง และภายในกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผลในกลุ่มทดลอง โดยใช้สถิติ Wilcoxon matched pairs signed ranks test

(3) วิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล โดยใช้สถิติ Mann-Whitney U test

(4) การวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสนทนากลุ่มเฉพาะ

ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ พบว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์ บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วยสมรรถนะการให้บริการด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้วิจัยพัฒนารูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยกำหนดกรอบในการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดจิตวิทยา 2 แนวคิด ได้แก่ 1) แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ โดยการนำประสบการณ์เดิม กระตุ้นให้สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้นออกมาเพื่อสร้างเป็นความรู้ใหม่ ซึ่งเป็นกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์ชีวิต และ 2) แนวคิดการสะท้อนเชิงวิพากษ์ เป็นการให้ความหมายใหม่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติใหม่

รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยสร้าง สัมพันธภาพ ชี้แจง วัตถุประสงค์ กฎระเบียบ การมีส่วนร่วมบทบาทของผู้เข้าร่วมการทดลอง และบทบาทผู้วิจัย เพื่อเตรียมความพร้อมของผู้เข้าร่วมการทดลองหรือการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม รวมถึงการประเมินความรู้ ความเข้าใจก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นดำเนินการ 1) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ เป็นกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะและเจตคติ โดยการตั้งเอาประสบการณ์เดิม แล้วกระตุ้นให้สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น ๆ ออกมาเพื่อเป็นความรู้ใหม่ มุ่งเน้นในการที่การนำประสบการณ์เดิมในการปฏิบัติงานจริงสร้างเป็นการเรียนรู้ใหม่ การเรียนรู้เกิดจากการทบทวนความรู้เดิมให้เกิดการสะท้อนคิด เกิดมุมมองใหม่ และการนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ การค้นพบปัญหา การตั้งคำถาม การตอบคำถาม และการนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ โดยเทคนิคที่นำมาใช้คือ การระดมความคิด การเปลี่ยนเรียนรู้ การสะท้อนคิด และแผนผังความคิด การเล่าเรื่อง การใช้ปัญหาเป็นฐาน การวิเคราะห์ SWOT ตัวแบบ การสะท้อนกลับ การมองมุมใหม่ การอภิปราย 2) ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิดการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เป็นกระบวนการ

เรียนรู้ การให้ความหมายใหม่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเจตคติ ใหม่ มุ่งเน้นให้บุคคลเกิดการเรียนรู้และเข้าใจตนเอง เกิดการคิด วิเคราะห์ เปรียบเทียบ วางแผน แก้ไขปัญหา และการนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติใหม่ในการปฏิบัติงาน โดยมี ขั้นตอนดังต่อไปนี้ การระบุเกี่ยวกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ร่วมกัน การประเมิน สถานการณ์ การวิเคราะห์สถานการณ์ การวางแผนเพื่อบริหารจัดการปัญหา และการปฏิบัติตามแผนและสรุป โดยเทคนิคที่นำมาใช้คือ การอภิปราย การแสดงบทบาทสมมติ การเปลี่ยนเรียนรู้ การจำลองสถานการณ์ แผนผังความคิด การมองมุมใหม่ การอภิปราย การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์

ขั้นสรุปและประเมินผล เป็นการสรุปและประเมินผลของการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ ของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยการร่วมกันอภิปรายคุณค่าของการเข้าร่วมกิจกรรม ร่วมกัน และรวบรวมแนวคิดสำคัญที่ได้จากการพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสะท้อนคิดร่วมกับสรุป ข้อความที่ได้เรียนรู้ร่วมกันเกี่ยวกับสมรรถนะการให้บริการในแต่ละด้าน รวมทั้งคุณประโยชน์ที่ได้รับ และเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมซักถามสิ่งที่สงสัย ผู้วิจัยเสริมสร้างความมั่นใจให้ผู้เข้าร่วมการทดลอง ที่จะนำสิ่งที่ได้จากการทดลองไปใช้ในชีวิตประจำวัน ในการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

3. การประเมินผลของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิง วิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

3.1 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานของสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการ ตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการ ติดตามผล ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปรผลค่าเฉลี่ยของสมรรถนะการให้บริการของพนักงาน ศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ของกลุ่มทดลอง (n = 15) และกลุ่มควบคุม (n = 15) ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล

สมรรถนะ การ ให้บริการ	กลุ่มทดลอง (n=15)									กลุ่มควบคุม (n=15)								
	ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			หลังการติดตามผล			ก่อนการทดลอง			หลังการทดลอง			หลังการติดตามผล		
	\bar{X}	SD	แปล ผล	\bar{X}	SD	แปล ผล	\bar{X}	SD	แปล ผล	\bar{X}	SD	แปล ผล	\bar{X}	SD	แปล ผล	\bar{X}	SD	แปล ผล
ด้านความรู้ เกี่ยวกับ สินค้าและบริการ	2.8	0.38	ปานกลาง	3.58	0.04	มาก	4.48	0.16	มาก	2.67	0.13	ปานกลาง	2.64	0.20	ปานกลาง	2.66	0.19	ปานกลาง
ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	2.6	0.24	ปานกลาง	3.62	0.06	มาก	4.41	0.25	มาก	2.70	0.19	ปานกลาง	2.88	0.42	ปานกลาง	2.69	0.52	ปานกลาง
ด้านการสื่อสาร	2.8	0.58	ปานกลาง	3.56	0.12	มาก	4.38	0.20	มาก	2.83	0.18	ปานกลาง	2.71	0.27	ปานกลาง	2.54	0.23	ปานกลาง
ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า	2.6	0.22	ปานกลาง	3.55	0.22	มาก	4.27	0.36	มาก	2.58	0.34	ปานกลาง	2.52	0.29	ปานกลาง	2.45	0.23	น้อย
ด้านการควบคุมอารมณ์	2.6	0.31	มาก	3.54	0.11	มาก	4.49	0.15	มาก	2.77	0.25	ปานกลาง	2.67	0.36	ปานกลาง	2.83	0.48	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	2.7	0.25	ปานกลาง	3.67	0.24	มาก	4.41	0.13	มาก	2.71	0.08	ปานกลาง	2.68	0.19	ปานกลาง	2.63	0.21	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 1 พบว่า ค่าเฉลี่ยโดยรวมของสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลองอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =2.72, SD =0.25) หลังการทดลองอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =3.67, SD=.0.24) และหลังการติดตามผลอยู่ในระดับมาก (\bar{x} =4.41, SD=0.13) ของกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลองอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =2.71, SD=0.08) หลังการทดลองอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} = 2.68, SD=0.19) และหลังการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{x} =2.63, SD=0.21)

3.2 การเปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านของกลุ่มทดลอง ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมและรายด้านของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการทดลอง หลังการทดลอง และหลังการติดตามผล เป็นรายคู่ ด้วยสถิติ Wilcoxon Matched Paired Singed Ranks Test (n = 15)

สมรรถนะการให้บริการ	กลุ่ม	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		หลังการติดตามผล		เปรียบเทียบช่วงเวลา	Z	p
		Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR			
ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.411**	0.001
	กลุ่มควบคุม							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-0.568	0.570
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.199	.842
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.596	0.551
ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.409**	0.001
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.415**	0.001
	กลุ่มควบคุม							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.186**	0.001
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.185**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.430	0.153
ด้านการสื่อสาร	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.112**	0.002
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.414**	0.001
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.458**	0.001
	กลุ่มควบคุม							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-0.532	0.595
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.791	0.429
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.973	0.330

ตารางที่ 2 (ต่อ)

สมรรถนะการให้บริการ	กลุ่ม	ก่อนการทดลอง		หลังการทดลอง		หลังการติดตามผล		เปรียบเทียบช่วงเวลา	Z	p	
		Med	IQR	Med	IQR	Med	IQR				
ด้านการสื่อสาร	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.112**	0.002	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.414**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.458**	0.001	
	กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-0.532	0.595
									ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.791	0.429
									หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.973	0.330
ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.409**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.270**	0.001	
	กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001
									ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001
									หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.329*	0.020
ด้านการควบคุมอารมณ์	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.355**	0.001	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.409**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.436**	0.001	
	กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-1.394	0.163
									ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-0.052	0.958
									หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-2.060**	0.039
โดยรวม	กลุ่มทดลอง							ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-3.408**	0.001	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.408**	0.001	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-3.573**	0.000	
กลุ่มควบคุม								ก่อนการทดลอง-หลังการทดลอง	-1.364	0.173	
								ก่อนการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.079	0.280	
								หลังการทดลอง-หลังการติดตามผล	-1.817	0.069	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ โดยรวมของกลุ่มทดลองเปรียบเทียบกับก่อนการทดลองกับหลังการทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการติดตามผล และหลังการทดลองกับหลังการติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสมรรถนะโดยรวมและรายด้าน หลังการติดตามผลและหลังการทดลองสูงกว่าก่อนการทดลอง และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลอง และเมื่อพิจารณารายด้านของสมรรถนะการให้บริการพบว่า ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้าน

การสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า และด้านการควบคุมอารมณ์ ก่อนการทดลองกับ หลังการทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการติดตามผล และหลังการทดลองกับหลังการติดตามผล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยหลังการติดตามผลและหลังการทดลองสูงกว่า ก่อนการทดลอง และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลอง ส่วนกลุ่มควบคุม เปรียบเทียบก่อนการทดลองกับหลังการทดลอง ก่อนการทดลองกับหลังการติดตามผล และหลังการทดลองกับหลังการติดตามผล ไม่แตกต่าง โดยสมรรถนะโดยรวม หลังการติดตามผลและหลังการทดลองต่ำกว่าก่อนการทดลอง และหลังการติดตามผลสูงกว่าหลังการทดลอง

3.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผล ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ทั้งโดยรวมและรายด้าน ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมก่อนการทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผล ด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลรายคู่ Mann Whitney U-test (n=15)

สมรรถนะการให้บริการ	ช่วงเวลาในการวัด	กลุ่มตัวอย่าง	Med	IQR	Mean Rank	Z	p
ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.04	0.37	15.70	-0.125	0.901
		กลุ่มควบคุม	2.70	0.25	15.30		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.58	0.07	20.00	-2.809**	0.005
		กลุ่มควบคุม	2.59	0.37	11.00		
ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.70	0.40	15.83	-0.209	0.835
		กลุ่มควบคุม	2.10	0.10	15.17		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.63	0.08	20.97	-3.414**	0.001
		กลุ่มควบคุม	2.80	1.32	10.03		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.56	0.19	23.00	-4.687**	0.000	
		กลุ่มควบคุม	2.30	1.40	8.00		
	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.80	1.00	14.83	-0.419	0.675
		กลุ่มควบคุม	2.00	1.00	16.17		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	3.60	0.20	23.00	-4.697**	0.000	
		กลุ่มควบคุม	2.40	0.40	8.00		
	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	4.50	0.20	23.00	-4.706**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.40	0.60	8.00		
ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.62	0.38	16.73	-0.770	0.441
		กลุ่มควบคุม	2.00	0.13	14.29		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.60	0.20	22.20	-4.197**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.29	0.29	8.80		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.60	0.40	23.00	-4.691**	0.000	
		กลุ่มควบคุม	2.48	0.28	8.00		
	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.50	0.50	13.30	-1.459	0.145
		กลุ่มควบคุม	3.00	0.50	17.70		
หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.57	0.14	23.00	-4.727**	0.000	
		กลุ่มควบคุม	2.50	0.50	8.00		
	หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.50	0.50	23.00	-4.700**	0.000
		กลุ่มควบคุม	3.00	0.70	8.00		
โดยรวม	ก่อนการทดลอง	กลุ่มทดลอง	2.80	0.29	15.87	-0.228	0.819
		กลุ่มควบคุม	2.75	0.37	15.13		
	หลังการทดลอง	กลุ่มทดลอง	3.50	0.50	23.00	-4.766**	0.000
		กลุ่มควบคุม	2.47	0.43	8.00		
หลังการติดตามผล	กลุ่มทดลอง	4.50	0.50	23.00	-4.760**	0.000	
	กลุ่มควบคุม	2.54	0.37	8.00			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตารางที่ 3 พบว่า สมรรถนะการให้บริการโดยรวมของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ก่อนการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมมีสมรรถนะการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน สมรรถนะการให้บริการโดยรวมของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ หลังการทดลอง ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สมรรถนะการให้บริการโดยรวมของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ หลังการติดตามผล ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.4 ผลการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพจากการทำสนทนากลุ่ม Focus Group เพื่อศึกษาความพึงพอใจของกลุ่มทดลองที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ พบว่า พนักงานกลุ่มทดลอง หลังการทดลอง มีความพึงพอใจมากต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ จำนวน 328 คน พบว่า มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการของศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ในการศึกษาคั้งนี้เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานให้บริการลูกค้าในแต่ละวันเป็นเวลาติดต่อกันยาวนานและให้บริการลูกค้ามีความหลากหลาย ประกอบกับการให้บริการแบบเดิมซ้ำ ๆ ไม่ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าอย่างเพียงพอ ขาดแรงจูงใจในการทำงาน จึงทำให้พนักงานบางส่วนไม่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มองไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของการให้บริการ สมรรถนะการให้บริการลูกค้า ผู้วิจัยสนใจที่จะเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ เนื่องจากงานการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับมีลักษณะงานที่น่าสนใจ สามารถแก้ปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้โดยง่าย สร้างความผูกพันระหว่างลูกค้ากับองค์กร สามารถแข่งขันได้อย่างเสรี และอีกทั้งมีเหตุผลเชิงประจักษ์ด้วยการสนทนากลุ่มกับพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ว่าปัญหาและอุปสรรคที่พบในการให้บริการ คือ ด้านความรู้ในสินค้าและบริการ ด้านการเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้านการสื่อสาร ด้านการบริหารจัดการปัญหาและในด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ซึ่งพนักงานเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์จึงจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ

2. ผลการพัฒนา รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ ผู้วิจัยได้ประยุกต์หลักการ แนวคิดวิธีการและเทคนิคการเรียนรู้ทางจิตวิทยา 2 แนวคิด คือ 1) การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential learning) เป็นกระบวนการสร้างความรู้ ทักษะและเจตคติ โดยการนำประสบการณ์เดิม แล้วกระตุ้นให้

สะท้อนความคิดเกี่ยวกับประสบการณ์นั้น ๆ ออกมาเพื่อเป็นความรู้ใหม่ และ 2) การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ (Critical reflection) เป็นกระบวนการเรียนรู้ การให้ความหมายใหม่ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เพื่อนำ ไปสู่การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและเจตคติใหม่ รูปแบบที่พัฒนาขึ้นมีขั้นตอนการดำเนินงาน ทั้งหมด 8 ครั้ง ๆ ละ 2 ชั่วโมง มีขั้นตอนการเรียนรู้ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นเริ่มต้น ผู้วิจัยสร้างสัมพันธภาพ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ข้อตกลง การมีส่วนร่วม บทบาทหน้าที่ของสมาชิก และผู้วิจัย ระยะเวลา สถานที่เข้าร่วมการทดลอง เพื่อเตรียมความพร้อม รวมถึงการสร้างบรรยากาศที่เหมาะสม รวมถึงประเมินความรู้ความเข้าใจก่อนการเข้าร่วมกิจกรรม

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการ เป็นขั้นเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ โดยนำหลักการ แนวคิด วิธีการและเทคนิคของการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ มาสนับสนุนในการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ ของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ทั้ง 5 ด้าน คือ

(1) ด้านความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ โดยการ พุดคุยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แผนผังความคิด บทบาทสมมติ การอภิปราย และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ และการมองมุมใหม่

(2) ด้านความเข้าใจความต้องการของลูกค้า โดยการเล่าเรื่องราวประสบการณ์ บทบาทสมมติ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ การมองมุมใหม่ และการอภิปราย

(3) ด้านการสื่อสาร โดยการ การฝึกทักษะการสื่อสารทางบวกและทางลบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ การมองมุมใหม่ บทบาทสมมติ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ การอภิปราย และการมองมุมใหม่

(4) ด้านการบริหารจัดการปัญหาของลูกค้า โดยนำ การใช้ปัญหาเป็นฐาน การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ สถานการณ์จำลอง การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ และการอภิปราย การมองมุมใหม่ มาใช้ในกิจกรรม

(5) ด้านการควบคุมอารมณ์ โดยการ การวิเคราะห์ SWOT ตัวแบบ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการมองมุมใหม่ บทบาทสมมติ การสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ และการอภิปราย

ขั้นที่ 3 ขั้นสรุปและประเมินผล เป็นการสรุปผลการเรียนรู้ และประเมินผลการเรียนรู้ในแต่ละเรื่อง โดยให้ซักถามในสิ่งที่สงสัยร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่ง อภิปรายร่วมกัน และสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อสรุป ให้ความเห็นเพื่อตรวจสอบความเข้าใจและสรุปเป็นหลักการเพื่อนำไปใช้เสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ

รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ เป็นตัวขับเคลื่อนสมรรถนะการให้บริการทั้ง 5 ด้านผสมผสานกันไปโดยมีจุดเด่นอยู่ที่ในทุกด้านจะมีการค้นหาปัญหามาจัดลำดับความสำคัญร่วมกัน แลกเปลี่ยนประสบการณ์และร่วมกันสะท้อนคิด เพื่อหาทางแก้ไขปัญหาาร่วมกัน และกำหนดสถานการณ์เพื่อให้พนักงานได้แสดงบทบาทสมมติในการให้บริการร่วมกัน

1. การประเมินผลการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ พบว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ของกลุ่มทดลอง หลังการทดลองและหลังการติดตามผลสูงขึ้นกว่าก่อนการทดลอง และสูงขึ้นกว่ากลุ่มควบคุม ที่เป็นเช่นนี้เพราะ กลุ่มทดลองได้รับ

รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ซึ่งมีหลักการเรียนรู้ที่สำคัญคือ เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง สามารถใช้การสื่อสารทุกรูปแบบ การมีปฏิสัมพันธ์ระกว้างกันเพื่อขยายความรู้ ออกไปอย่างกว้างขวาง เรียนรู้จากประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริง การพิจารณาและให้คุณค่าและความหมายอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และสร้างแรงจูงใจเพื่อให้เกิดบรรยากาศในการเรียนรู้ สะท้อนคิดร่วมกันในการแก้ไขปัญหา สามารถที่จะแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างอิสระ และสามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาได้จริง ทำให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมเกิดความสนใจใคร่รู้ การแสดงบทบาทสมมติจากสถานการณ์จำลอง ได้ฝึกปฏิบัติและจดจำสิ่งที่เรียนรู้ได้มาก ทำให้เกิดความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นสำหรับการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์

ส่วนพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มควบคุม ไม่ได้รับรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ปฏิบัติงานตามตามปกติ การไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรมในการเรียนรู้เช่นเดียวกับกลุ่มทดลอง จึงขาดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ขาดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการให้บริการ ทำให้สมรรถนะการให้บริการของกลุ่มควบคุมไม่มีการเปลี่ยนแปลงในแนวทางที่ดีขึ้น

2. ผลศึกษาความพึงพอใจของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ที่มีต่อรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ภายหลังการใช้รูปแบบ พบว่ามีความพอใจในระดับมาก สาเหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการเรียนรู้ ทำให้ได้ความรู้ที่หลากหลาย ได้ฝึกปฏิบัติจากสถานการณ์จำลอง และแสดงบทบาทสมมติจากสถานการณ์ที่กำหนด สามารถนำความรู้ที่ได้จากกิจกรรมดังกล่าว ใช้ในการให้บริการ สามารถแก้ปัญหาในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ก่อนระยะเวลาที่กำหนด ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์อย่างยิ่ง อีกทั้งสถานที่ในการทำกิจกรรมยังสะดวก ทำให้เกิดความกระตือรือร้นและพร้อมที่จะเรียนรู้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำเอาผลการวิจัยไปใช้

1. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์สามารถเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าทางโทรศัพท์ ซึ่งจากการทดลอง 8 ครั้งละ 2 ชั่วโมง ก็พบว่า เป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการ จึงควรนำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ไปปรับใช้ โดยอาจจะปรับจำนวนครั้ง ระยะเวลาและด้านให้มีความเหมาะสมกับการให้บริการและความต้องการของพนักงานในช่วงเวลานั้น ๆ และสามารถนำไปปรับใช้กับพนักงานให้บริการกลุ่มอื่น ๆ เช่น พนักงานบริการหน้าร้าน พนักงานขาย ซึ่งลักษณะงานใกล้เคียงกัน

2. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ผู้นำผลการวิจัยไปใช้ จึงควรสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับกลุ่มเป้าหมาย โดยเปิดใจยอมรับถึงความแตกต่างทั้งทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อและความแตกต่างในการให้บริการ ไม่ดูถูกและลดคุณค่าของคนอื่น สร้างความไว้วางใจโดยการตั้งใจฟังเมื่อกลุ่มเป้าหมายพูดหรือแสดงความคิดเห็น โดยเปิดใจยอมรับมุมมองความคิดแบบไม่มีอคติ และไม่ควบคุมอารมณ์แสดง ออทางลบ รวมถึงการตั้งคำถามเพื่อให้เกิดการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ควรเป็นคำถามปลายเปิด ไม่กำหนดขอบเขตการตอบเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายพูดและแสดงความรู้สึกต่าง ๆ ในการให้บริการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย

3. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการนำรูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ไปใช้ ผู้ทำหน้าที่ในการจัดกิจกรรมและผู้ช่วยในควรมีความรู้ในสินค้าและบริการที่นั้น ๆ

4. ควรนำการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์บรรจุไว้ในหลักสูตร เบื้องต้นในการฝึกอบรมพนักงาน อย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการเน้นย้ำถึงความสำคัญของการให้บริการ

5. ควรนำเทคนิคที่ใช้ได้ผลดีกับการเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์กับพนักงานให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคนิคแผนผังความคิด การวิเคราะห์ SWOT การเล่าเรื่อง บทบาทสมมติ และสถานการณ์จำลอง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้มีการติดตามผลในระยะสั้น เป็นระยะเวลา 1 เดือน จึงอาจยังมีข้อมูลที่จำกัดในการตรวจสอบประสิทธิภาพการคงอยู่ของสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์ในระยะยาว ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปได้มีระยะเวลาในการติดตามผลที่นานขึ้น 3 เดือนและ 6 เดือน และทำเป็นกิจกรรมต่อเนื่องปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้มีข้อมูลที่ชัดเจนยิ่งขึ้นว่าสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์มีความคงทนยั่งยืน

2. ผลการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ สามารถเสริมสร้างสมรรถนะการให้บริการของพนักงานศูนย์บริการตอบรับทางโทรศัพท์กลุ่มทดลองสูงขึ้นในระยะหลังการทดลอง และระยะหลังการติดตามผล ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยเสนอแนะให้ศึกษาในกลุ่มอื่น ๆ ที่อาจมีปัญหาและความต้องการในลักษณะใกล้เคียงกัน เช่น พนักงานให้บริการหน้าร้าน พนักงานขายตรง เป็นต้น

3. ควรเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างในการทดลองเพื่อให้ได้ใช้สถิติวิเคราะห์ผลของการใช้รูปแบบการเรียนรู้เชิงประสบการณ์และการสะท้อนคิดเชิงวิพากษ์ ได้หนักแน่นยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Bell, C.R. & Zemke, R. (1988). Do service procedures tie employee's hands?. *Business Review Weekly*, 67, 77-83.
- Graham, J.R. (1994). *Customer Service Redefined: It's what you know, not what you sell*. *Marketing News*, 28(1), 25-28.
- Hafeez, K., Zhang, & Malak, N. (2002). Core competence for sustainable competitive advantage. A structured methodology for identifying competence. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 49 (1), 28-35.
- Hamel, G & Prahalad, C.K. (1994). *Competing for the future*. Harvard Business School Press.

Hanley, M. (1977). Customer service a basis for breakthrough business strategy. In S. Brown (Ed.). *Breakthrough customer service: Best practices of Leaders in Customer Support*. John Wiley & Sons.

Jittinan Nanthapaiboon. (2008). *Service psychology*. Se-ed Education.

Thailand Economic Monitor. (2016). Thailand Economic Monitor – December 2016: Services as a New Driver of Growth. Retrieved from <https://www.worldbank.org>.

.....