

การเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์
ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก
APPLYING APPRECIATIVE INQUIRY COACHING TO CREATE
THE HAPPINESS FOR CALL CENTER TRAINEE STUDENTS

นางเข็มจิรา จิตตะยโสธร

วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

พ.ศ. 2562

การเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์колเซ็นเตอร์
ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก

นางเขมจิรา จิตตะยโศธร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

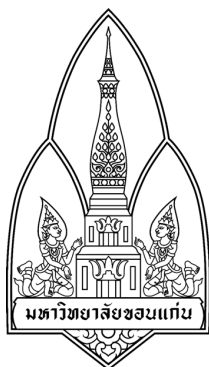
พ.ศ. 2562

**APPLYING APPRECIATIVE INQUIRY COACHING TO CREATE
THE HAPPINESS FOR CALL CENTER TRAINEE STUDENTS**

MRS. KHEMJIRA JITTAYASOTHON

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
GRADUATE SCHOOL KHON KAEN UNIVERSITY**

2019



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
หลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ชื่อวิทยานิพนธ์: การเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเกนเตอร์
ด้วยการประยุกต์ใช้การ โค้ชแบบสุนทรียสาธก

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์: นางเขมจิรา จิตตะยโสธร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์	ผศ. ดร. ช่อ วายุภักดิ์	ประธานกรรมการ
	ผศ. ดร. นิสารัตน์ โชติเชย	กรรมการ
	ดร. ภิญโญ รัตนพานิช	กรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์:

..... อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร. ภิญโญ รัตนพานิช)

.....
(ศาสตราจารย์ ดร.สุรศักดิ์ วงศ์รัตนชีวิน)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ลำปาง แม่นมาตย์)
คณบดีวิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เขมจิรา จิตตะยโสธร. 2562. การเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์

คอลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก. วิทยานิพนธ์ปริญญา

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: ดร. ภิญญา รัตนพันธ์

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้ผู้วิจัยศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ คอลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหารูปแบบ การเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ และเพื่อลดอัตราการลาออก ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธกกับ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์จำนวน 15 คน การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติ เครื่องมือที่ ใช้ในการวิจัย คือ กระบวนการสุนทรียสาธก ประกอบไปด้วย กระบวนการค้นหา กระบวนการ สร้างฝัน กระบวนการออกแบบ และกระบวนการส่งมอบ โดยประยุกต์กระบวนการดังกล่าวเพื่อใช้ ในการโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เริ่มจากการจำแนกนักศึกษาฝึกประสบการณ์ คอลเซ็นเตอร์ด้วยทฤษฎีสี่ตัวสี่ทิศ ประกอบด้วย ภารกิจ หมี หนู และอินทรี จากนั้นประยุกต์ใช้การ โค้ชด้วยกระบวนการสุนทรียสาธกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา

ฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ด้วยสภาวะทางอารมณ์ทั้ง 8 ตามทฤษฎีสภาวะคลื่นไหล ของซิกส์เซนตีมี่ไฮยี ประกอบไปด้วย สภาวะเฉื่อยชา สภาวะเบื่อหน่าย สภาวะผ่อนคลาย สภาวะ วิดกกังวล สภาวะการควบคุม สภาวะกระวนกระวาย สภาวะตื่นตัว และสภาวะคลื่น ไหล สรุป ประเด็นด้วยการวิเคราะห์สรุปแบบอุปนัย

โดยวิเคราะห์จากการตอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต และการประชุม เชิงปฏิบัติการของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการเสริมสร้าง ความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ มี 4 รูปแบบ คือ รูปแบบความสุขของภารกิจ รูปแบบความสุขของหมี รูปแบบความสุขของหนู และรูปแบบความสุขของอินทรี หลังจากได้รับการ โค้ชแบบสุนทรียสาธกนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์สามารถฝึกประสบการณ์ จบตามหลักสูตรทั้ง 15 คน จากผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการโค้ชแบบสุนทรียสาธก มีความสำคัญเป็นอย่างมากสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ดังนั้นควรมีการเสริมสร้าง ความสุขด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธกแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานอื่น และสามารถนำการโค้ชดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

Khemjira Jittayasothon. 2019. **Applying Appreciative Inquiry Coaching to Create The Happiness for Call Center Trainee Students**. Master of Business Administration Thesis, Graduate School, Khon Kaen University.

Thesis Advisor: Dr. Pinyo Rattanapan

ABSTRACT

This thesis is study applying Appreciative inquiry coaching to create the happiness for call center trainee students. With the purpose of search for pattern to create the happiness for call center trainee students and to reduce the resignation rate of call center trainee students. By applying Appreciative inquiry coaching with call center trainee students 15 people. The study is based on an action research method. The tools used in the research were 4-D model of Appreciative inquiry. These include discover, dream, design and deliver. By applying such processes for used to coaching call center trainee students. Starting from classification call center trainee students with Celtic wheels. These include bull, bear, mice and eagle. Then applying Appreciative inquiry coaching for assess the emotional state of call center trainee students with 8emotional states from Flow theory of Csikszentmihalyi. These include apathy, boredom, relaxation, worry, control, anxiety, arousal and flow. Summary of issues by analytic induction analysis. By analyzing from answering questions in depth interviews, observations and workshops of call center trainee students. The results showed that the pattern to create the happiness for call center trainee students there are 4 model were happiness pattern of bull, happiness pattern of bear, happiness pattern of mice and happiness pattern of eagle. After receiving Appreciative inquiry coaching the call center trainee students able to practice the entire course 15 people. Based on this research, it shows that Appreciative inquiry coaching is very important for call center trainee students. Thus, there should be applying Appreciative inquiry coaching to create the happiness for trainee students in other departments and can bring such coaches to be used in personnel development within both public and private organizations.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดีด้วยความเมตตากรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษา ที่มีพระคุณต่อผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่ง กราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.กัญญา รัตนาพันธุ์ ที่กรุณาได้รับเป็นที่ปรึกษาตั้งแต่แรกเริ่ม รวมทั้งได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ในทุกขั้นตอนของกระบวนการวิจัย และได้ชี้แนะแนวความคิดที่ลึกซึ้งตลอดจนประสบการณ์ของท่านเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการเขียนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ช่อ วายุภักตร์ ที่กรุณาได้รับเป็นประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และได้ชี้แนะแนวความคิดอันทรงคุณค่าสำหรับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิสารัตน์ โชติเชย ที่กรุณาได้รับเป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ และให้ข้อคิดตลอดจนรูปแบบการเขียน อันเป็นประโยชน์ต่อการจัดทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบพระคุณ อาจารย์เขมวิทช์ จิตตะย โสธร ที่ได้กรุณาชี้แนะการจัดรูปแบบ วิทยานิพนธ์และช่วยตรวจรูปแบบการจัดทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ขอขอบพระคุณ รุ่นพี่ทุกท่าน ที่คอยให้ความช่วยเหลือชี้แนะแนวทางการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอขอบคุณ เพื่อนๆ นักศึกษาวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาการจัดการ รุ่น 24 ทุกท่าน ที่ให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ เสมอมา ขอขอบคุณลูกทั้งสองคน เด็กชายตฤณ จิตตะย โสธร และเด็กหญิงกฤศ จิตตะย โสธร ที่คอยให้กำลังใจแบ่งเบาภาระและทำหน้าที่ลูกที่ดีเพื่อให้ผู้วิจัยได้มีเวลาเขียนเล่มวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณมารดา คุณครู สุมาลี โรมศรี ที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัยเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบคุณครูบาอาจารย์ทุกท่าน และมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้งปวงให้แก่ผู้วิจัยจนกระทั่งมีวันนี้

เขมจิรา จิตตะย โสธร

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สังคมไทยเป็นสังคมที่มีความโอบอ้อมอารี มีมิตรไมตรี มีน้ำใจ มีวัฒนธรรมการไหว้ และมีรอยยิ้มอันงดงามบ่งบอกถึงความเป็นไทยจนได้รับสมญานามว่า “สยามเมืองยิ้ม” สังคมไทยจึงเต็มเปี่ยมไปด้วยความสุขมาแต่โบราณ ยิ้มสยามทำให้ประเทศไทยมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วโลก ส่งผลให้มีนักท่องเที่ยวและนักลงทุนชาวต่างชาติสนใจประเทศไทยมากขึ้น ประเทศจึงต้องเร่งพัฒนาทางเศรษฐกิจเพื่อให้ทันกระแสของยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งในท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เศรษฐกิจไทยเจริญเติบโต ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง แต่ผลกระทบทางสังคม ที่ทำให้ครอบครัวและชุมชนอ่อนแอลง ย่อมกระทบต่อสภาพจิตใจของคนไทย ผู้คนประสบปัญหา ความเครียดมากขึ้น ความเจ็บป่วยทางร่างกายจำนวนมากมีสาเหตุสัมพันธ์มาจากทางจิตใจ และวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไป ความสัมพันธ์ภายในครอบครัว และชุมชนห่างเหินกันมากกว่าเดิม เกิดปัญหาสังคมทั้งเรื่อง ความรุนแรง ยาเสพติด อาชญากรรม ต่างส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจของผู้คน (อภิชาติ จำรัสฤทธิ์รักษ์ และคณะ, 2554: 3)

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) กล่าวว่า ความเครียดเป็นภาวะของ อารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ และทำให้รู้สึกถูกกดดัน ไม่สบายใจ วุ่นวายใจ กลัว วิตกกังวล ตลอดจนถูกบีบคั้น เมื่อบุคคลรับรู้หรือประเมินว่าปัญหา เหล่านั้นเป็นสิ่งที่คุกคามจิตใจ หรืออาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกาย ส่งผลให้สูญเสียภาวะสมดุล ของร่างกายและจิตใจ ซึ่งสภาวะความเครียดทำให้เกิดผลกระทบต่อตนเอง ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้ (สำนักงานกองทุนสนับสนุน การส่งเสริมสุขภาพ, 2557)

ผลกระทบต่อตนเอง ประกอบด้วย ทางด้านร่างกาย เช่น ปวดศีรษะ โรคไมเกรน (Migraine Headache) ใจเต้นแรงและเร็ว มือเท้าเย็น ท้องอืด คลื่นไส้หรือป็นป่วนในช่องท้อง ความดันโลหิตสูง หอบหืด และโรคหัวใจ เป็นต้น ทางด้านอารมณ์ เช่น หงุดหงิด โกรธง่าย วิตกกังวล และซึมเศร้า เป็นต้น ทางด้านความคิด เช่น หลงๆ ไม่มีสมาธิ ตัดสินใจลำบาก หลงลืมง่าย มีความคิดทางลบมากกว่าทางบวก เห็นตัวเองไม่มีคุณค่า และสิ้นหวัง เป็นต้น ทางด้านพฤติกรรม เช่น สูบบุหรี่จัด ไม่เจริญอาหาร ก้าวร้าว และนอนไม่เต็มที่ เป็นต้น ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน เช่น ขาดการสื่อสารที่ดีซึ่งกันและกัน ไม่ยอมรับ ไม่มีความเข้าใจกัน และเกิดความขัดแย้ง เป็นต้น

ผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เช่น ไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานบกพร่อง และผิดพลาด ไม่รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย เหนื่อยหน่ายต่อการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง เป็นต้น ความเครียดแบ่งเป็น 4 ระดับ (สสส., 2561) ดังต่อไปนี้

- 1) ความเครียดระดับต่ำ (Mild Stress) เป็นความเครียดที่ไม่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน อาจเกิดความรู้สึกเบื่อหน่าย ขาดแรงกระตุ้น ส่งผลให้มีพฤติกรรม เชื่องช้าลง
- 2) ความเครียดระดับปานกลาง (Moderate Stress) เป็นความเครียดในระดับปกติไม่ก่ออันตราย และไม่แสดงออกถึงความเครียดที่ชัดเจน ส่วนใหญ่สามารถปรับตัวสู่ภาวะปกติได้เองจากการได้ทำกิจกรรมที่ชื่นชอบ ช่วยให้ผ่อนคลายความเครียด
- 3) ความเครียดระดับสูง (High Stress) เป็นความเครียดอันเกิดจากเหตุการณ์รุนแรง หากปรับตัวไม่ได้จะส่งผลให้เกิดความผิดปกติทั้งทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด และพฤติกรรม เช่น ปวดศีรษะ ปวดท้อง อารมณ์ฉุนเฉียวง่าย หงุดหงิด พฤติกรรมการนอน และการรับประทานอาหารเปลี่ยนแปลง จนส่งผลต่อการดำเนินชีวิต ควรมีผู้ดูแลอย่างใกล้ชิด คอยรับฟังปัญหา เพื่อสามารถระบายความรู้สึก รวมถึงมีผู้คอยให้คำปรึกษา และ
- 4) ความเครียดระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงและเรื้อรังต่อเนื่อง ก่อให้เกิดความล้มเหลวในการปรับตัว เกิดความผิดปกติทั้งร่างกายและจิตใจ รวมถึงเกิดโรคต่างๆ ที่รุนแรงตามมา เช่น อารมณ์แปรปรวน มีอาการทางจิต มีความบกพร่องในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึมเศร้าอย่างรุนแรง รวมถึงการฆ่าตัวตาย ซึ่งอาการอาจนานเป็นสัปดาห์ เป็นเดือนหรือเป็นปี ควรเข้ารับการรักษาจากแพทย์ (สสส., 2561)

เนื่องจากบริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย เป็นบริษัทที่มีการให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้าทางโทรศัพท์และระบบเครือข่าย โดยบริษัทมีนโยบายในการรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ด้วยการทำข้อตกลงร่วมกัน (MOU) กับวิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ซึ่งนักศึกษาเป็นผู้เลือกสถานประกอบการด้วยความสมัครใจโดยมีค่าตอบแทนเป็นแรงจูงใจในการเลือกปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานคอลเซ็นเตอร์ โดยนักศึกษาที่เข้าร่วมฝึกประสบการณ์ในบริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย ครั้งนี้มีจำนวนทั้งหมด 15 คน ผู้วิจัยมีหน้าที่เป็นคุณครูที่ปรึกษาของนักศึกษาที่ฝึกประสบการณ์ในบริษัทดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยได้รับฟังปัญหาจากนักศึกษาในการปฏิบัติงานจากการ สัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การส่งข้อความทางเฟสบุ๊ก (Facebook) และทางไลน์ (Line) ทำให้ได้ทราบว่านักศึกษาทั้ง 15 คน ได้รับความเครียดจากการปฏิบัติงานที่ต้องคอยรับโทรศัพท์ลูกค้าตลอดทั้งวัน หากพบลูกค้าเจรจาดี ทำให้นักศึกษารู้สึกมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน แต่นักศึกษาส่วนใหญ่ประสบภาวะความเครียดจากปัญหาลูกค้าใช้อารมณ์และเจรจาหยาบคาย บางรายโทรศัพท์มาต่อว่ารุนแรงถึงบุพการี ทำให้นักศึกษาเผชิญกับภาวะความเครียดสูง นักศึกษาบางรายปรึกษาผู้วิจัยว่าจะขอลาออกจากการฝึกประสบการณ์ สาเหตุเนื่องจากไม่สามารถรับความกดดัน และเครียดจนป่วยเป็น

โรคไมเกรน (Migraine Headache) ซึ่งที่ผ่านมา มีนักศึกษาบางคนลาออกจากการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจตเรียน (Cooperider) จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) ที่ค้นพบโดย ศาสตราจารย์เดวิด คูเปอร์ไรเดอร์ (David Cooperrider) ศาสตราจารย์ด้านพฤติกรรมองค์กร (Organization Behavior) ของคณะ Weatherhead School of Management ที่มหาวิทยาลัย Case Western Reserve และเป็น Faculty Director ที่ The Center for Business as an Agent of World Benefit) มาใช้ในการหาสาเหตุของปัญหา เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ตรงจุด สามารถช่วยปรับสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจตเรียนให้ดีขึ้นและมีความสุขมากขึ้น ด้วยกระบวนการสุนทรียศาสตร์ (4-D Model) ซึ่งเป็นศาสตร์แห่งการพัฒนาองค์กรแขนงหนึ่ง ด้วยการค้นหาเรื่องราวที่ดีที่สุดของทุกด้านในชีวิต และเชื่อว่าทุกเรื่องมีเรื่องราวที่ดีซ่อนอยู่ในนั้นเสมอ เพื่อขอให้ทุกคนค้นพบแล้วนำไปขยายผล สุนทรียศาสตร์เป็นส่วนหนึ่งของจิตวิทยาบวก (Positive psychology) ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาเป็นทุนเดิม ทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษาการนำกระบวนการสุนทรียศาสตร์ (4-D Model) ของแนวคิดสุนทรียศาสตร์มาประยุกต์ใช้แก้ปัญหาสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจตเรียน โดยกระบวนการดังกล่าว ประกอบด้วย การค้นหาคำตอบ (Discover) คือ การค้นหาลักษณะที่ดีที่สุดเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นปัญหาคืออะไร การตั้งคำถามถึงเป้าหมาย ความฝัน ในอุดมคติหรือการวาดฝัน (Dream) คือ การให้นักศึกษาสร้างเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ จากสิ่งที่ค้นพบ สิ่งที่นักศึกษาต้องการอยากให้เกิดขึ้นในอนาคตข้างหน้า การออกแบบ (Design) คือ การร่วมกันวางแผนเพื่อนำสิ่งที่ดีที่สุดเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นปัญหามาขยายผล และสิ่งที่อยากให้เกิดขึ้น การส่งมอบ (Deliver or Destiny) คือ การสร้างสรรค์โดยลงมือทำจริง เพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่นักศึกษาต้องการ โดยทุกขั้นตอนในกระบวนการสุนทรียศาสตร์ (4-D Model) อยู่บนพื้นฐานของการคิดเชิงบวก (Positive Core) (Cooperrider, Whitney & Stavros, 2008: 103-199) รวมถึงการนำทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ (Celtic Wheels) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เชื่อมโยงพฤติกรรม ระหว่างสัตว์ 4 ชนิด ได้แก่ กระต่าย หมี หนู และอินทรี ซึ่งสามารถนำมาใช้จำแนกคนออกเป็น 4 ลักษณะที่มีจุดเด่นและจุดด้อยแตกต่างกันออกไปตามพฤติกรรมของสัตว์ทั้ง 4 ชนิด ดังต่อไปนี้ 1) กระต่าย จุดแข็ง คือ มั่นใจในความสามารถของตนเอง กล้าลงมือทำในสิ่งต่างๆ ชอบการแข่งขัน กล้าหาญ รับแรงกดดันได้สูง เป็นนักแก้ปัญหาที่ดี เมื่อตั้งเป้าหมายจะลงมือทำอย่างเต็มที่เพื่อให้ถึงเป้าหมายได้เร็วที่สุด มีความเป็นผู้นำ ชอบควบคุม และจัดการสิ่งต่างๆ จุดอ่อน คือ มั่นใจในตัวเองมากเกินไปจนไม่ยอมรับความสามารถของผู้อื่น พยายามหนักเกินไปจนกลายเป็นคนบ้างาน ไม่สนใจผู้อื่นรวมถึงสุขภาพคือร้อน โหดร้าย ไม่ประนีประนอมผู้อื่น ทำอะไรหุนหันพลันแล่น ไม่คิดให้รอบคอบ ชอบควบคุมจนกลายเป็นคนบ้าอำนาจ 2) หมี จุดแข็ง คือ ทำงานเป็นขั้นตอน และใส่ใจในรายละเอียด เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ถูกต้อง มีคุณภาพตรงตามมาตรฐาน ชอบวางแผนและทำตามแผน

ที่วางไว้ สุภาพ พุดจาเป็นทางการ เมื่อสนใจเรื่องใดจะศึกษาอย่างลึกซึ้ง ชอบความถูกต้อง ปฏิบัติตามกฎระเบียบ จุดอ่อน คือ ละเอียดยมากเกินไปจนกลายเป็นคนจู้จู้จุกจิกในสายตาผู้อื่น จริงจังในแผนการมากไปทำให้ตั้งเครียดตลอดเวลา คนภายนอกไม่กล้าเข้าใกล้ หมกมุ่นในสิ่งที่ตนเองสนใจมากเกินไปจนไม่ทำอย่างอื่น ทำตามกฎเกินไปไม่มีความยืดหยุ่น 3) หนู จุดแข็ง คือ เป็นผู้สนับสนุนที่ดี เป็นลูกทีมที่ดี ไม่เกียจงานซ้ำ เป็นผู้ประสานรอยร้าวในทีม เป็นห่วงผู้อื่นเสมอ มีความอดทนสูง นอบน้อมถ่อมตน เคารพผู้อื่น จุดอ่อน คือ ใจดีเกินไปจึงถูกเอาเปรียบอยู่เสมอ เวลาเครียดเก็บไว้คนเดียวทำให้เก็บกดจนเสียสุขภาพจิต ถ่อมตนเกินไปจนไม่มีความมั่นใจในตนเอง ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ทำให้เสียโอกาสในการพัฒนาตนเอง และ 4) อินทรี จุดแข็ง คือ มองโลกในแง่ดี มีมนุษยสัมพันธ์ดี เข้าสังคมเก่ง มีอารมณ์ขัน ผู้ร่วมงานได้ง่าย ชอบคิดริเริ่มและเปิดรับสิ่งใหม่ ใจกว้าง ชอบให้ความช่วยเหลือผู้อื่น กระตือรือร้น ไร่ เร่ง สดใส พร้อมทำทุกอย่างตลอดเวลา จุดอ่อน คือ คิดบวกมากเกินไป พุดก่อนคิดจนอาจทำร้ายจิตใจผู้อื่น ขาดการวางแผนที่ดี คิดแต่ทำไม่ได้ ไม่กล้าปฏิเสธเพราะกลัวเสียหน้า พลังงานเยอะ เสียงดังจนรบกวนผู้อื่น โดยการจำแนกพฤติกรรมตามทีกล่าวมานี้ เพื่อให้ทราบลักษณะของบุคคล ทำให้สามารถเพิ่มความเข้าใจในลักษณะนิสัยของบุคคลนั้นๆ สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข (มถแมน, 2561: 3-10)

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมองเห็นโอกาสในการเสริมสร้างความสุขในการปฏิบัติงานสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เนื่องจากการฝึกประสบการณ์เป็นการปฏิบัติงานในองค์กรธุรกิจ ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น เมื่อผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรหรือพนักงานในบริษัทมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ของตนย่อมส่งผลให้ธุรกิจสามารถดำเนินกิจการบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นทรัพยากรอันสำคัญยิ่งขององค์กรธุรกิจ จำเป็นต้องมีการดูแล รักษา พัฒนาให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์สามารถอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุข และการโค้ชหรือการเป็นที่ปรึกษาเป็นศาสตร์แห่งการพัฒนาองค์กร ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดในการประยุกต์ใช้การให้คำปรึกษาหรือการโค้ชรูปแบบสุนทรียสาธก โดยจำแนกลักษณะของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์แต่ละคนด้วยทฤษฎีสถัว์สี่ทิศ (Celtic Wheels) เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์และจุดเด่นจุดด้อยของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์แต่ละคน จากนั้นร่วมกันค้นหาเรื่องราวดีๆ ของการปฏิบัติงานในบริษัท XZY Call Center ประเทศไทย โดยใช้กระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model) ของแนวคิดสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) เมื่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์เกิดความเครียดผู้วิจัยจะคอยให้คำปรึกษาหรือโค้ชด้วยการตั้งคำถามเชิงบวกของกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model of Appreciative Inquiry) เพื่อค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ส่งผลให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ปฏิบัติงาน

ได้อย่างมีความสุข เข้าสู่สภาวะลื่นไหล (Flow) และทำให้อัตราการลาออกจากการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ลดลง

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์
- 2.2 เพื่อลดอัตราการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์

3. ขอบเขตของการวิจัย

3.1 ขอบเขตด้านผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัย

ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในบริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย แผนกคอลลเซ็นเตอร์ จำนวน 15 คน เนื่องจากผู้วิจัยเป็นคุณครูที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่กระจายอยู่ตามสถานประกอบการต่างๆ แต่นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์เป็นกลุ่มที่ติดต่อขอคำปรึกษากับผู้วิจัยตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์กลุ่มนี้ เพื่อพยายามประคับประคองลูกศิษย์ทุกคนไม่ให้มีการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ตลอดจนสามารถฝึกประสบการณ์จบตามหลักสูตรการศึกษาในระยะเวลาที่วิทยาลัยกำหนด

3.2 ขอบเขตการวิเคราะห์

เนื้อหาที่กำหนดในการศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียศาสตร์ ที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในบริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย คือ สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาระหว่างฝึกประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่หลักสูตรของสถานศึกษากำหนด ซึ่งประกอบด้วย สภาวะทางอารมณ์ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท สภาวะทางอารมณ์ระหว่างฝึกอบรม สภาวะทางอารมณ์ระหว่างการอยู่ในบ่ออนุบาล สภาวะทางอารมณ์ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง สภาวะทางอารมณ์เมื่อปฏิบัติงานจริง สภาวะทางอารมณ์เมื่อได้คำตอบแทน และสภาวะทางอารมณ์เมื่อจบการฝึกประสบการณ์

3.3 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้กำหนดระยะเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2561 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2562 รวมระยะเวลาทั้งหมด 8 เดือน โดยเริ่มจากการเขียนโครงร่างการวิจัย การเสนอเค้าโครงวิจัย เพื่อขออนุมัติดำเนินการ การดำเนินงานวิจัยโดยการพัฒนาเครื่องมือวิจัย เก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล

การสรุปผลการวิเคราะห์และเขียนรายงานการวิจัย การเผยแพร่ผลการวิจัยไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง และขั้นตอนสุดท้ายคือการสรุปรายงานการดำเนินงานวิจัย

3.4 ขอบเขตด้านสถานที่ทำการวิจัย

สถานที่ทำการวิจัย คือ บริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย ซึ่งเป็นองค์กรเอกชนที่มีการทำบันทึกความเข้าใจ (Memorandum of Understanding) กับทางวิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด เพื่อทำการรับนักศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงเข้าฝึกประสบการณ์ทุกปีการศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการคัดเลือกตามมาตรฐานขององค์กร โดยนักศึกษาเป็นผู้เลือกสถานที่ในการฝึกประสบการณ์ด้วยตนเองและมีผู้ปกครองให้ความยินยอม

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 การเสริมสร้างความสุข (Create the Happiness) หมายถึง การทำให้นุคคลเกิดความสบายใจมากขึ้น การเพิ่มความรู้สึกดีในตัวเอง การทำให้อารมณ์สดชื่นแจ่มใสตลอดเวลา

4.2 ความสุข (Happiness) หมายถึง ความสบายใจ ความรู้สึกดี อารมณ์สดชื่นแจ่มใส รวมถึงความรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่าจากการได้ใช้จุดแข็ง ทักษะ ความสามารถ และความถนัดของตนเอง

4.3 นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ (Call Center Staff) หมายถึง ผู้ให้บริการข้อมูลแก่ลูกค้า โดยมีช่องทางในการให้บริการด้วยโทรศัพท์ และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในที่นี้ หมายถึง นักศึกษาฝึกประสบการณ์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ใน บริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย แผนกคอลเซ็นเตอร์

4.4 การโค้ช (Coaching) หมายถึง กระบวนการสร้างความตระหนักรู้ โดยโค้ช (Coach) เป็นผู้กระตุ้นให้ผู้ได้รับการโค้ช (Coachee) ปลดปล่อยศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมาเพื่อสร้างผลงานที่ดีที่สุดได้ด้วยตนเอง

4.5 สุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) หมายถึง แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก สามารถผสมผสานกับศาสตร์อื่นๆ ได้ โดยเน้นการใช้จุดแข็งเพื่อสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก ด้วยสมมติฐานว่าทุกองค์กรมีสิ่งที่ดีที่รอการค้นพบอย่างเป็นระบบ ด้วยการตั้งคำถามปลายเปิดเชิงบวก เพื่อให้ได้คำตอบจากประสบการณ์ที่ดีที่สุด แล้วนำไปขยายผลสู่สังคมวงกว้าง

4.6 การโค้ชแบบสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry Coaching) หมายถึง กระบวนการสร้างความตระหนักรู้โดยโค้ช (Coach) เป็นผู้กระตุ้นให้ผู้ได้รับการโค้ช (Coachee) ปลดปล่อยศักยภาพที่มีอยู่ในตัวออกมา โดยการตั้งคำถามเชิงบวก เพื่อให้ได้คำตอบจากประสบการณ์ที่ดีที่สุด และเพื่อสร้างผลงานที่ดีที่สุดได้ด้วยตนเอง

4.7 สัตว์สี่ทิศ (Celtic Wheels) หมายถึง พฤติกรรมของมนุษย์ที่มีจุดแข็งจุดอ่อนแตกต่างกัน โดยแบ่งออกเป็น 4 แบบ ด้วยการเชื่อมโยงเข้ากับพฤติกรรมของมนุษย์กับสัตว์ 4 ชนิด ได้แก่ กระต่าย หมี หนู และอินทรี

4.8 สภาวะลื่นไหล (Flow) หมายถึง สภาวะที่มีความสุขจากการปฏิบัติงาน ส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นเวลานาน โดยเกิดจากความสมดุลระหว่างทักษะกับความท้าทายของงาน เป็นความรู้สึกดีในการแสดงทักษะด้วยความมั่นใจ

4.9 สภาวะความทุกข์ใจ (Anxiety) หมายถึง สภาวะหนักใจ ทรมานใจอย่างหนัก ไม่สามารถอยู่ในอาการสงบได้

4.10 การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) หมายถึง การวิจัยโดยรวบรวมข้อเท็จจริงด้วยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ เพื่อให้ได้ข้อสรุปไปสู่การแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ ทั้งในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ในขอบเขตที่รับผิดชอบ โดยผู้วิจัยสามารถดำเนินการได้หลายครั้ง เพื่อให้แก้ไขปัญหานั้นที่ประสบอยู่ได้สำเร็จ

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ได้ทราบรูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียเตอร์จากการประยุกต์ใช้แนวคิดสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ในการให้คำปรึกษาหรือการโค้ช นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียเตอร์ รวมถึงการแนะนำทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ (Celtic Wheels) เพื่อเพิ่มความเข้าใจในตนเองและเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้นให้กับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียเตอร์

5.2 ทำให้อัตราการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียเตอร์มีแนวโน้มลดลง เมื่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียเตอร์มีสภาวะความเครียดลดลง มองส่วนหน้าสงบเข้าสู่สภาวะลื่นไหล (Flow) ในการปฏิบัติงานมากขึ้นเพราะเข้าใจตนเอง พร้อมพัฒนาศักยภาพให้เหมาะสมกับลักษณะของงาน รวมถึงเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้นจากการได้เรียนรู้ตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมาข้างต้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการบริการลูกค้าได้อย่างมีความสุข

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) รวมถึงการสังเกต (Observation) และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้ นักศึกษาร่วมแสดงความคิดเห็น โดยเริ่มเก็บข้อมูลของสภาวะทางอารมณ์ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท สภาวะทางอารมณ์ระหว่างฝึกอบรม สภาวะทางอารมณ์ระหว่างการอยู่ในปออบนุบาล สภาวะทางอารมณ์ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง สภาวะทางอารมณ์เมื่อปฏิบัติงานจริง สภาวะทางอารมณ์เมื่อได้คำตอบแทน และเมื่อจบการฝึกประสบการณ์ นอกจากนี้ผู้วิจัยยังศึกษาข้อมูลทุติยภูมิจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธกอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการใช้แนวคิดสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) ที่เป็นการค้นหาเรื่องราวที่ดีร่วมกัน ด้วยการตั้งคำถามเชิงบวก ในการให้คำปรึกษานักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์แต่ละคนได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถช่วยประคับประคองให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์จบการศึกษาตามหลักสูตรทวิภาคีของวิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด รวมถึงการใช้ทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ (Celtic Wheels) ในการจำแนกนักศึกษาออกเป็น 4 ทิศ โดยให้เลือกรูปภาพพร้อมคำบรรยายที่ตรงกับตนเองมากที่สุด เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์และการให้คำปรึกษาอย่างเหมาะสมสำหรับนักศึกษาในแต่ละทิศ เพิ่มความเข้าใจในตนเองรวมถึงเข้าใจลูกค้าแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์มากขึ้น และเพื่อลดอัตราการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เพราะเมื่อนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์มีสภาวะความเครียดลดลง มีสภาวะลื่นไหล (Flow) ในการปฏิบัติงานมากขึ้น รวมถึงมีความเข้าใจตนเอง นักศึกษาจะสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองให้เหมาะสมกับลักษณะงาน และเข้าใจลูกค้ามากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถนำทักษะที่ได้ไปประยุกต์ใช้กับการบริการลูกค้าได้อย่างมีความสุข โดยผู้วิจัยกำหนดวิธีการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประเภท/รูปแบบการวิจัย
2. ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. กรอบงานวิจัย (Research Framework)

1. ประเภท/รูปแบบการวิจัย

การศึกษาศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry Coaching) โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ด้วยกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model) ซึ่งประกอบด้วย การค้นหาคำตอบ (Discover) คือ การค้นหาเรื่องที่ดีร่วมกัน ผ่านการตั้งคำถามเชิงบวก เพราะสุนทรียสาธกเชื่อว่าทางออกของปัญหาที่ดีมาจากการตั้งคำถามที่ดี แล้วจะทำให้เกิดกระบวนการสร้างฝัน (Dream) คือ การตั้งเป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ที่ต้องการในอนาคต จนนำไปสู่การออกแบบ (Design) คือ การออกแบบกระบวนการเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายกำหนดไว้ จากนั้นเข้าสู่ขั้นตอนการส่งมอบ (Deliver or Destiny) คือ การลงมือทำตามกระบวนการที่วางแผนเอาไว้แล้วส่งมอบสิ่งที่ได้จากการลงมือทำนำไปขยายผลสู่สังคมวงกว้าง นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้สุนทรียสาธก ร่วมกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การนำแนวคิดของสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มาใช้ในการให้คำปรึกษาทำให้เกิดรูปแบบการให้คำปรึกษาหรือการโค้ชแบบสุนทรียสาธกขึ้น (Appreciative Inquiry Coaching) คือ การให้คำปรึกษาโดยการตั้งคำถามเชิงบวก เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์มาเป็นจุดแข็ง สร้างแรงผลักดันให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ สามารถหาทางออกให้ตนเองได้ ทำให้เข้าสู่สภาวะลื่นไหล (Flow) ในการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้การประยุกต์ใช้แนวคิดสุนทรียสาธกในการให้คำปรึกษา ผู้วิจัยได้แนะนำทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ (Celtic Wheels) เพื่อให้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์นำไปประยุกต์ใช้กับตนเองในการให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อลดสภาวะความเครียดของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ลงให้ได้มากที่สุด เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ส่งผลให้อัตราการลาออกจากการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์มีแนวโน้มลดลง

2. ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัย

ผู้มีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ คือ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในบริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย แผนกคอลลเซ็นเตอร์ จำนวน 15 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รับแต่งตั้งให้เป็นคุณครูที่ปรึกษาของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์กลุ่มดังกล่าว

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการวิจัย คือ กระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model) สามารถประยุกต์ใช้ในการให้คำปรึกษาหรือการโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ โดยสร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบด้วย

3.1 กระบวนการค้นหา (Discover) โดยการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อค้นหาเรื่องที่ดีที่สุดสำหรับนักศึกษาในการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ และเพื่อสร้างแรงบันดาลใจในการฝึกประสบการณ์

3.2 กระบวนการสร้างฝัน (Dream) โดยการตั้งคำถามเชิงบวกถึงเป้าหมายที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ต้องการให้เกิดขึ้นในอนาคต เป็นการร่วมกันตั้งเป้าหมายในการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษา

3.3 กระบวนการออกแบบ (Design) โดยการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ออกแบบวิธีการที่สามารถไปถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ให้เกิดขึ้นจริงในอนาคต

3.4 กระบวนการส่งมอบ (Deliver or Destiny) โดยการตั้งคำถามเชิงบวกเพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ปฏิบัติตามวิธีการที่ตนเองออกแบบ โดยมีการตั้งกฎเกณฑ์และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา จาก 2 แหล่งที่มา ดังต่อไปนี้

4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) โดยการตั้งคำถามตามหลักสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) เพื่อค้นหาประสบการณ์เชิงบวกที่ดีที่สุดของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ รวมถึงการสังเกต (Observation) อารมณ์ น้ำเสียง และแววตาของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ร่วมแสดงความคิดเห็น

4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ

ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาค้นคว้าจาก หนังสือ บทความที่เกี่ยวกับแนวคิดสุนทรียสาธก แนวคิดจิตวิทยาเชิงบวก บทความออนไลน์ที่รวบรวมความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์จริง สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาองค์กรเชิงบวก รวมถึงเอกสาร หนังสือ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

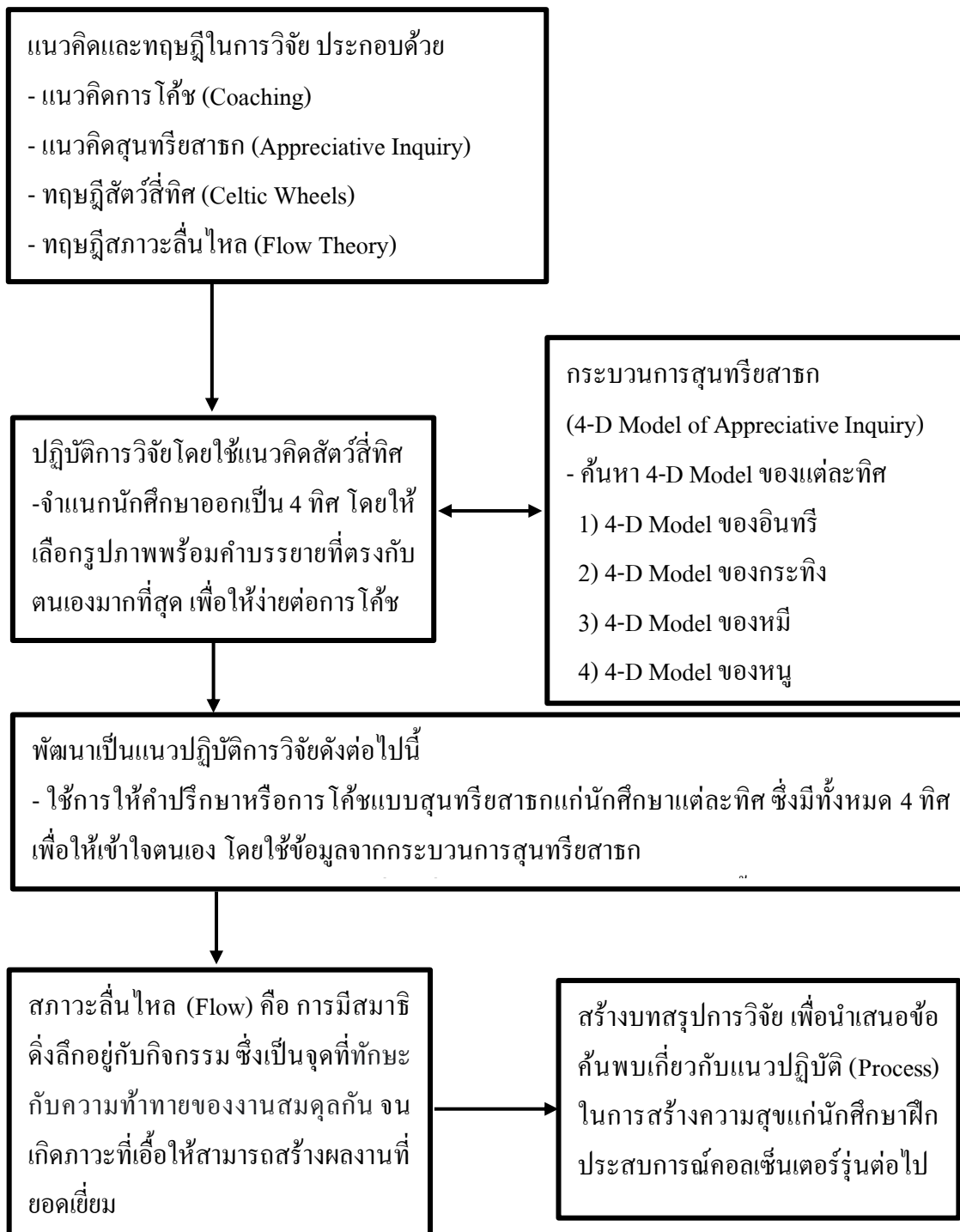
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาสรุปประเด็นด้วยการวิเคราะห์สรุปแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยวิเคราะห์จากการตอบคำถามในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) รวมถึงการสังเกต (Observation) พฤติกรรม อารมณ์ ความรู้สึก และการประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ที่เข้ารับการฝึกประสบการณ์ในบริษัท XYZ Call Center ประเทศไทย แผนกคอลลเซ็นเตอร์ จำนวน 15 คน มาสร้างเป็นข้อสรุปและตรวจสอบข้อสรุปที่ได้จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่าข้อสรุปที่ได้เป็นคำตอบที่แท้จริง เพื่อค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ และเพื่อลดอัตราการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องมือแซกแทรกความคิด

วัตถุประสงค์	เครื่องมือแทรกแซกความคิด	ตัวแปร
1. เพื่อค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์	การโค้ชแบบสุนทรียสาธก	ทฤษฎีสภาวะลื่นไหล (Flow Theory) ประกอบด้วยสภาวะทางอารมณ์ 8 ระดับ ดังต่อไปนี้ 1) สภาวะเฉื่อยชา (Apathy) 2) สภาวะเบื่อหน่าย (Boredom) 3) สภาวะผ่อนคลาย (Relaxation) 4) สภาวะวิตกกังวล (Worry) 5) สภาวะการควบคุม (Control) 6) สภาวะทุกข์ใจ (Anxiety) 7) สภาวะตื่นตัว (Arousal) 8) สภาวะลื่นไหล (Flow)
2. เพื่อลดอัตราการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์	การโค้ชแบบสุนทรียสาธก	สถิติการลาออกจากการฝึกประสบการณ์ (ร้อยละ)

6. กรอบงานวิจัย (Research Framework)



ภาพที่ 5 กรอบงานวิจัย (Research Framework)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ และเพื่อลดอัตราการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยมีนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยเทคนิคร้อยเอ็ด ที่เข้ารับการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก จำนวน 15 คน ดำเนินการศึกษาตามกรอบงานวิจัยโดยแยกพฤติกรรมนักศึกษาด้วยทฤษฎีสถิตว์สี่ทิศ จากนั้นทำการโค้ชตามแนวคิดสุนทรียสาธก วิเคราะห์และประเมินผลสภาวะทางอารมณ์ด้วยทฤษฎีสถิตว์สี่ทิศ โดยมึผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง
2. ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี
3. ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู
4. ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี

1. ผลการวิจัย

1.1 การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง มีดังต่อไปนี้

1.1.1 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 1

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ด้วยทฤษฎีสถิตว์สี่ทิศ โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเป็นผู้มีบุคลิกภาพที่ดี มีความมั่นใจในตนเอง พุดจาจะฉาน ร่าเริงสดใส เป็นตัวของตัวเอง มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกระทิงในทฤษฎีสถิตว์สี่ทิศ

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท

นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก สดใส ร่าเริง มั่นใจ และมุ่งมั่น ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยความห่วงใย โดยให้นักศึกษาจดจำอารมณ์แห่งความสุขไว้ จดจำความมุ่งมั่นที่ตนมี เพื่อก้าวไปให้ถึงความสำเร็จที่ตนตั้งใจ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีแววตาที่มุ่งมั่นมากขึ้น มีเป้าหมายในการฝึกประสบการณ์และสัญญาว่าจะไม่ทำให้คุณครูเป็นห่วง ผู้วิจัยกล่าวคำชื่นชมในความมุ่งมั่นของนักศึกษา ทำให้นักศึกษารู้สึกมีความสุขและพร้อมกับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษามีความตั้งใจเรียนรู้ มีความมุ่งมั่น พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษปฏิบัติในขณะที่ฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเรียนรู้แนวทางการใช้ชีวิต เรียนรู้การปรับตัวเพื่ออยู่ในสังคม มีน้ำเสียงสดใส และมีความสุขกับการฝึกอบรมอย่างมาก ผู้วิจัยกล่าวคำชื่นชมนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีกำลังใจและมีความสุขมากยิ่งขึ้น

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความวิตกกังวล ไม่มั่นใจในตนเอง ต้องการความช่วยเหลือ และต้องการใครสักคนที่เข้าใจอย่างมาก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาเล่าถึงความสุขที่มีและนึกถึงสิ่งที่ดีที่ตนได้รับขณะฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาผ่อนคลายมากขึ้น รู้สึกชอบการปฏิบัติงานในรูปแบบพี่ดูแลน้องทำให้รู้สึกเหมือนเป็นครอบครัวเดียวกัน และเริ่มมีความสุขกับสิ่งที่ตนเล่า ทำให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ผู้วิจัยกล่าวคำชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับการปฏิบัติงานคอลเซ็นเตอร์

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในป้อนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ รู้สึกกลัวเมื่อต้องบริการลูกค้าที่ใช้คำพูดไม่สุภาพและไม่ยอมรับฟังข้อมูล ทำให้นักศึกษาไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทุกข์ใจ มีอาการปวดหัวข้างเดียว ต้องการกลับไปอยู่บ้าน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาผ่อนคลายมากขึ้น ตระหนักว่าตนต้อง

อดทน และคิดว่าเมื่อเพื่อนอยู่ได้ตนเองต้องอยู่ได้เช่นกัน รวมถึงจะไปพบแพทย์เพื่อรักษาอาการปวดหัวข้างเดียว ผู้วิจัยจึงแสดงความห่วงใยและกล่าวคำชื่นชมนักศึกษา เพื่อให้ศึกษามีกำลังใจในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ กอดคั่นตลอดเวลา ท้อแท้ ต้องการกลับบ้าน รวมถึงปัญหาด้านความรักที่บั่นทอนความรู้สึกของนักศึกษาในช่วงเวลานี้เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยจึงปลอบประโลมนักศึกษาและให้แง่คิดของการใช้ชีวิตถูกผู้หญิงอย่างมีคุณค่า เพื่อให้ศึกษามีกำลังใจสามารถเข้มแข็งขึ้น จากนั้นผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดีขึ้นจากสิ่งที่ตนเองตอบ ทราบว่าตนต้องรอบคอบกับงาน มีเป้าหมายให้คะแนนประเมินการปฏิบัติงานสูงขึ้น และตระหนักรู้ว่าต้องพยายามอยู่กับเพื่อนเพื่อลดอาการฟุ้งซ่านเรื่องความรัก ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษารวมถึงการแชร์ประสบการณ์ด้านความรักของผู้วิจัยให้นักศึกษาได้ฟังเพื่อให้นักศึกษารู้สึกว่าสิ่งที่นักศึกษาเจอเป็นสัจธรรมของชีวิต เพื่อให้นักศึกษามองโลกอย่างเข้าใจ และเพื่อให้นักศึกษาไม่ลืมเป้าหมายในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ของตนเอง เมื่อสังเกตพบว่า นักศึกษาเริ่มผ่อนคลาย และมีน้ำเสียงดีขึ้น ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจพร้อมแนะนำนักศึกษาว่าหากไม่สบายใจสามารถโทรศัพท์ติดต่อผู้วิจัยได้ตลอดเวลา เพื่อให้ศึกษารู้สึกว่ามีครูเคียงข้างเสมอ นักศึกษาไม่ได้อยู่บนโลกใบนี้เพียงผู้เดียว และเพื่อให้นักศึกษารับรู้ถึงความเข้าใจห่วงใยลูกศิษย์ตลอดเวลา

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก เนื่องจากคำตอบแทนสูงค้ำกับการอดทนกับทุกสิ่ง อดทนทำโอทีทุกวัน เมื่อได้รับเงินแล้วรู้สึกหายเหนื่อย มีความสุขเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีวิธีการบริหารเงิน โดยแบ่งเงินออกเป็นสัดส่วนอย่างชัดเจน น้ำเสียงสดใส และมีความสุขกับการอดออม เพื่อเป้าหมายที่ตั้งไว้ถึงสิ่งที่ตนต้องการ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษานักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ

อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษาเล่าว่าทั้งตั้งใจและเสียใจในเวลาเดียวกันเนื่องจากรู้สึกผูกพันกับองค์กร ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความภูมิใจในตนเอง ที่ได้ฝึกความอดทน ได้ฝึกความเป็นผู้ใหญ่ ได้มีมิตรภาพทั้งงดงาม รวมถึงกล่าวขอบคุณและขอโทษผู้วิจัยที่คอยเป็นโค้ช คอยให้กำลังใจ คอยเข้าใจนักศึกษาในช่วงเวลาที่มีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ พร้อมกับร้องไห้กอดผู้วิจัย ดีใจที่สามารถฝึกประสบการณ์จบตามที่ตนเองตั้งใจ ผู้วิจัยจึงสวมกอดพร้อมกับกล่าวชื่นชมถึงสิ่งที่คุณได้พยายามอดทน ทำตามสิ่งที่คุณตั้งใจได้สำเร็จ รวมถึงขอบคุณนักศึกษาที่ให้เกียรติยอมเชื่อฟังการโค้ชของผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 1 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีกำลังใจในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษายกพัฒนาตนเองให้เป็นคนคิดบวก สามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีทักษะการพูดและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดีขึ้นอย่างมาก แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 1 ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 1

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกตื่นเต้น (Arousal)	รู้สึกดีที่ได้เผชิญกับสภาพแวดล้อมใหม่ (Arousal)
2. ระหว่างฝึกอบรม	ตั้งใจเรียนรู้ มุ่งมั่น พร้อมจะเรียนรู้ (Control + Flow)	เรียนรู้แนวทางใช้ชีวิตใหม่ เรียนรู้การปรับตัวที่จะอยู่ในสังคมเมืองใหญ่ (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	ต้องการความช่วยเหลือพี่เลี้ยง ขอคำปรึกษาเรื่องการให้ข้อมูล (Worry)	รู้สึกชอบการปฏิบัติงานที่เป็นเหมือนครอบครัวเดียวกัน (Flow)

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 1 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
4. ระหว่างอยู่ในบ่อ อนุบาล	รู้สึกกังวลเมื่อเจอลูกค้าพูดไม่ดี และไม่รับฟังข้อมูล ไม่มีกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ต้องการกลับบ้าน (Anxiety)	ต้องอดทน เพื่อนอยู่ได้ตนเองต้อง อยู่ได้ (Relaxation)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	กดดันตลอดเวลา ท้อแท้ ต้องการ กลับบ้าน (Anxiety)	รู้สึกดีขึ้น จะรอบคอบในการ ปฏิบัติงาน เพราะมีคะแนนประเมิน หลายด้าน (Control)
6. เมื่อได้ ค่าตอบแทน	ค่าตอบแทนสูง ได้รับเงินแล้วหาย เหนื่อย (ทำโอทีทุกวัน) (Flow)	ต้องการเก็บเงิน ขยันปฏิบัติงาน (Flow)
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	ทั้งดีใจและเสียใจ รู้สึกผูกพัน (Control + Flow)	ได้ความอดทน ได้มิตรภาพ ได้ฝึก ความเป็นผู้ใหญ่ (Relaxation + Flow)

1.1.2 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือน
กระทิง คนที่ 2

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้
นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออก
ฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า
นักศึกษาเป็นคนที่กล้าคิดกล้าทำ คิดเร็วทำเร็ว พูดตรง โผงผาง เป็นตัวของตัวเอง รับแรงกดดันได้สูง
ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกระทิงในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทาง
อารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จาก
สิ่งที่นักศึกษาดอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท
นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกดีและตื่นเต้น ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถาม
เชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์
คอลลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีเป้าหมายว่าการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์เป็น

งานที่สบาย เพราะไม่ได้ใช้แรง เพียงแค่นั่งคุยโทรศัพท์ในห้องแอร์อย่างเดียว ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจ และอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดเช่นเตอร์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษามี ความรู้สึกชื่นชอบกิจกรรมในการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษา ปฏิบัติในขณะที่ฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดี มีความสุขอย่างมาก ต้องการอบรม นานๆ และนักศึกษาต้องการพัฒนาตนเองโดยการฝึกพูด ฝึกพิมพ์ รวมถึงการเข้าร่วมทุกกิจกรรม ด้วยความเต็มใจ ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับ กิจกรรมฝึกอบรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความวิตก กังวล รู้สึกกังวลกับคะแนนประเมินการให้บริการของตนเอง ซึ่งส่งผลกระทบต่อค่าตอบแทนของ ทีม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์ คัดเช่นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งที่ดีที่ตนได้รับขณะฝึก ประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมคล้ายเครียด ประทับใจใน มิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน รวมถึงนักศึกษาสามารถออกแบบวิธีคลายความวิตกกังวลของตนเองด้วย การ ทำการบ้านเพื่อพัฒนาตนเองให้สามารถปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น พยายามพัฒนาตนเองตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความวิตก กังวล รู้สึกงานที่ตนเลือกไม่่ง่ายอย่างที่วาดฝันไว้ ตื่นเต้นประหม่ากับการรับสายลูกค้า ผู้วิจัยทำการ โค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่จะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์ คัดเช่นเตอร์ต่อไป เพื่อให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะ ได้รับจากการฝึกประสบการณ์คัดเช่นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาผ่อนคลายมากขึ้น รู้สึก ภูมิใจในตนเองที่อย่างน้อยนักศึกษาสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็วเมื่อเทียบกับเพื่อนผู้อื่นๆ และเริ่มมีความสุขกับสิ่งที่ตนเองได้เล่าออกมา ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อใ้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการ ไล่ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ กังวลเพราะต้องปฏิบัติงาน โดยไม่มีพี่เลี้ยงนั่งอยู่ด้วย คิดถึงพ่อและแม่ ต้องการกลับไปอยู่ที่บ้าน ผู้วิจัยทำการ ไล่ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้ นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความมุ่งมั่น กล้าหาญและอดทนเป็นอย่างมาก เพราะนักศึกษาเล่าว่า คิดถึงบ้านคิดถึงพ่อแม่อย่างมากแต่ไม่เคยกลับบ้านเลยแม้แต่ครั้งเดียว ในขณะที่เพื่อนลากลับบ้านกันหลายคน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการ ไล่ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก เนื่องจากคำตอบแทนสูง คุ่มกับที่นักศึกษาเหนื่อยและพยายามอดทน นักศึกษาเล่าว่าหน้าที่ที่เห็นคำตอบแทน นักศึกษายิ้มหน้าบานเพราะมีความสุขอย่างมาก ผู้วิจัยทำการ ไล่ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความตั้งใจเก็บเงินกลับบ้านให้ได้เยอะที่สุด โดยต้องขยันและอดทนปฏิบัติงานต่อไป ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการ ไล่ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษากล่าวว่าดีใจที่สุด รู้สึกเวลาผ่านไปเร็วมาก เหมือนมาฝึกประสบการณ์ได้เพียงไม่นาน ผู้วิจัยทำการ ไล่ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับสิ่งที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์ โดยนักศึกษาคอบว่าสิ่งที่ได้รับคือ ได้มีมุมมองแปลกใหม่ในชีวิต ได้เรียนรู้การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และได้เรียนรู้การใช้คำพูดในสถานการณ์ต่างๆ พร้อมทั้งนักศึกษาได้กล่าวขอบคุณผู้วิจัยที่คอยอยู่เคียงข้าง คอยสอน คอยเตือน คอยให้กำลังใจ จนสามารถฝึกประสบการณ์จบตามหลักสูตรตามที่ตนเองตั้งใจ ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมถึงสิ่งที่นักศึกษาได้พยายามอดทน ทำตามสิ่งที่ตนตั้งใจได้สำเร็จ รวมถึงขอบคุณนักศึกษาที่ให้เกียรติยอมเชื่อฟังการ ไล่ชของผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 2 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการ โค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความมุ่งมั่นในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษามีความกล้าหาญ อดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ พัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว สามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล และได้รับคะแนนประเมินการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีมุมมองในเชิงบวกมากยิ่งขึ้น มีทักษะการพูดและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าที่ดี แสดงให้เห็นว่าการ โค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 2 ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 2

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกดีและตื่นเต้น (Arousal)	รู้สึกดีเพราะคิดว่าเป็นงานที่สบาย ไม่ได้ใช้แรง นั่งคุยโทรศัพท์เท่านั้น (Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	รู้สึกชอบเพราะมีกิจกรรมให้ปฏิบัติ (Arousal)	รู้สึกดีมีความสุขมาก ต้องการอบรมนานๆ ต้องการฝึกพูด ฝึกพิมพ์ ทำทุกอย่างให้เต็มที่ (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	รู้สึกกังวลกับการประเมินให้บริการของตนเอง จากพี่เลี้ยง (Worry)	ต้องทำการบ้าน พัฒนาตนเองให้ก้าวหน้าเพื่อให้ประสบผลสำเร็จ (Control)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	รู้สึกไม่สบายอย่างที่คิด ตื่นเต้น (Worry)	ภูมิใจที่สามารถพัฒนาตนเองได้เร็ว (Flow)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	คิดถึงพ่อแม่และแม่ ต้องการกลับบ้านแต่พยายามอดทน (ไม่มีโอกาสกลับบ้าน) (Worry)	ต้องอดทนเพราะคนที่ลำบากกว่านี้มีอีกมาก มึงงานมีเงินเป็นเรื่องที่ดีมาก (Control)
6. เมื่อได้ค่าตอบแทน	ชอบมาก เงินเดือนออกขยับหน้าบาน มีความสุข คุ่มกับที่เหนื่อยและอดทน (Flow)	ต้องการเก็บเงินกลับบ้านมากๆ จึงต้องขยันและอดทน (Flow)

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 2 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	ดีใจที่สุด รู้สึกเวลาเดินเร็วมาก (Flow)	ได้มีมุมมองแปลกใหม่ในชีวิต ได้ เรียนรู้การแก้ปัญหา ได้เรียนรู้การ ใช้คำพูด (Flow)

1.1.3 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือน
กระทิง คนที่ 3

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้
นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออก
ฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษามากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า
นักศึกษามีความเป็นตัวของตัวเองสูง กล้าคิดกล้าทำ พูดเร็วทำเร็ว เสียงดัง มีความกระตือรือร้นซึ่ง
ตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกระทิงในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทาง
อารมณ์ของนักศึกษานในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จาก
สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแวตตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท
นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกตื่นเต้นมาก ต้องการไปฝึกประสบการณ์โดยเร็ว ผู้วิจัยทำ
การโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับจาก
การฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีเป้าหมายว่าการฝึกประสบการณ์
คัดลอกเซ็นเตอร์จะทำให้สามารถเก็บเงินได้เยอะ ทำให้สามารถซื้อของที่ตนต้องการ ได้รับ
ประสบการณ์ใหม่ๆ ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้
โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต
สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกผ่อนคลาย
ขณะร่วมกิจกรรมฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษปฏิบัติในขณะ
ฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาพยายามศึกษาสิ่งที่พี่เลี้ยงสอนเพื่อพัฒนาตนเอง
เพื่อเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงาน รวมถึงนักศึกษาต้องปรับปรุงการพูด เนื่องจากบางครั้งให้บริการ
เป็นภาษาท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับ
กิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก เนื่องจากนักศึกษารับคำชมว่าสามารถเอาตัวรอดได้ดี แต่บ่นว่าไม่ค่อยได้เจอพี่เลี้ยงเพราะตารางไม่ตรงกัน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์ คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งที่ดีที่ตนได้รับขณะฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับสภาพแวดล้อมที่สวยงามของสถานที่ฝึกประสบการณ์ ดึกสูงสามารถมองเห็นวิวได้ไกล รวมถึงการมีเครื่องอำนวยความสะดวก เช่น ผู้เขียนไมโครเวฟ ห้องออกกำลังกาย ห้องอาหาร ที่สำคัญมีห้องสำหรับนั่งผ่อนคลายให้นอนพัก มีพี่เลี้ยงคอยสอนงาน และพี่เลี้ยงไม่เคยแสดงท่าทีที่ไม่พอใจ นักศึกษารู้สึกมีความสุข และรับปากว่าจะพยายามทำหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความวิตกกังวล กัดฟัน เพราะยังไม่แม่นยำข้อมูล ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความมุ่งมั่นมากขึ้น นักศึกษาพยายามตั้งใจนำสิ่งที่พี่เลี้ยงสอนไปปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ รู้สึกเหนื่อยล้าและท้อแท้เป็นอย่างมาก ในการให้บริการลูกค้าที่ใช้คำพูดรุนแรงจนทำให้นักศึกษาเกิดความโมโหในบางครั้ง รู้สึกไม่อยากอดทนฟังลูกค้าอีกต่อไป ปวดหัวทุกวัน แต่ไม่เคยร้องไห้เลย ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความเข้าใจว่างานที่กำลังปฏิบัติคืองานบริการ จึงพยายามไม่เก็บเอาคำพูดของลูกค้ามาใส่ใจ ตั้งใจปฏิบัติงานเพื่อรอวันแห่งความสำเร็จ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการไต่ชนักศึกษาดำเนินการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกคุ้มค้ำกับความเหนื่อยที่ตนพยายามอดทน เนื่องจากคำตอบแทนสูง ผู้วิจัยทำการไต่ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดำเนินการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุดเพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความหวังกับโบนัสสิ้นปีเพื่อใช้เป็นค้ำใช้จ่ายในส่วนต่างๆ และแบ่งเงินส่งไปให้ผู้ปกครอง ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษานักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างล้นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอบเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการไต่ชนักศึกษาดำเนินใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษากล่าวว่ารู้สึกดีใจที่ตนสามารถอดทนจนถึงวันสุดท้ายของการฝึกประสบการณ์ เพราะคิดจะลาออกหลายครั้งมากแต่ยังสู้ทน จนคิดในใจว่าหากทนงานนี้ได้ ต่อไปนี่งานอะไรทนทนได้ทั้งนั้น รวมถึงมีความรู้สึกละอายใจที่ต้องจากพี่เลี้ยงทุกคนที่คอยช่วยเหลือดูแลนักศึกษาเป็นอย่างดี และภูมิใจในตนเองเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยทำการไต่ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดำเนินคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอบเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอบเซ็นเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษาได้รับ คือ ได้เรียนรู้งาน ได้เรียนรู้คน ได้ฝึกความอดทน ได้เรียนรู้การปฏิบัติงานเป็นทีม ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมถึงสิ่งที่นักศึกษาได้พยายามอดทน ทำตามสิ่งที่ตนตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การไต่ชนักศึกษาดำเนินประสบการณ์คอบเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 3 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการไต่ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่านักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้นโดยนักศึกษาดำเนินปฏิบัติงานได้อย่างล้นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้และได้รับคะแนนประเมินการให้บริการอยู่ในเกณฑ์ดีมาก เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีมุมมองในเชิงบวกมากยิ่งขึ้น อารมณ์ดี ใจเย็นลง แสดงให้เห็นว่าการไต่ชเป็นลิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาดำเนินประสบการณ์คอบเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาดำเนินประสบการณ์คอบเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 3 ได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 3

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้า ปฏิบัติงานในบริษัท	ตื่นเต้นมาก ต้องการไปฝึก ประสบการณ์โดยเร็ว (Arousal)	ต้องการเก็บเงินเยอะๆ เพื่อซื้อของที่ ต้องการและต้องการประสบการณ์ ใหม่ๆ (Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	สบายจนแอบหลับ รู้สึกผ่อนคลาย (Relaxation)	พยายามศึกษาสิ่งที่พี่เลี้ยงสอน ปรับปรุงการพูดภาษาไทยถิ่น (Control + Flow)
3. ระหว่างการ สังเกตการณ์กับ พี่เลี้ยง	ไม่ค่อยได้พบพี่เลี้ยงเพราะตาราง ไม่ตรงกัน ได้รับคำชมว่าสามารถ เอาตัวรอดได้ (Arousal)	รู้สึกดี พยายามทำหน้าที่ของตนให้ดี ที่สุด (Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่อ อนุบาล	กดดัน น้อยใจ เพราะข้อมูลยังไม่ แม่นยำ (Worry)	ต้องสู้ไม่ถอย พยายามตั้งใจนำ สิ่งที่พี่เลี้ยงสอนไปปรับปรุงแก้ไข ให้ดีขึ้น (Control + Flow)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	ออกจากบ่อรุ่นแรก น้อยและ ท้อมาก โมโหในบางครั้ง ปวดหัว ทุกวัน (ไม่เคยร้องไห้) (Anxiety)	เข้าใจว่าคืองานบริการ พยายามไม่ เก็บมาใส่ใจ รอวันแห่งความสำเร็จ (Flow)
6. เมื่อได้ คำตอบแทน	รู้สึกคุ้มค่ากับงานที่ใช้ความอดทน สูง (Anxiety)	มีความหวังกับโบนัสสิ้นปี (Flow)
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	รู้สึกดีใจ ภูมิใจในตัวเองมากที่สุด อดทนกับงานนี้ได้ เพราะได้ พิสูจน์ตนเอง (Flow)	ประสบการณ์ครั้งนี้สอนทั้งเรื่อง งานและเรื่องคน การปฏิบัติงานเป็น ทีม (Control + Flow)

1.1.4 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือน กระทิง คนที่ 4

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้
นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออก
ฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า

นักศึกษามีความกระตือรือร้น เป็นตัวของตัวเองสูง พุดเร็วทำเร็ว ใจร้อน ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกระทิงในทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลลีเจเนเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกตื่นเต้นที่จะได้ไปฝึกประสบการณ์คอลลีเจเนเตอร์ มีความกระตือรือร้นมาก ต้องการไปฝึกประสบการณ์โดยเร็ว ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คอลลีเจเนเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีเป้าหมายว่าการฝึกประสบการณ์คอลลีเจเนเตอร์จะได้รับค่าตอบแทนสูงมากพอเพื่อไปทำศัลยกรรมจมูก และสามารถส่งเงินกลับไปให้คุณแม่ได้ ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกสนุกสนานกับกิจกรรมการอบรม พี่เลี้ยงไม่ถือตัวและใจดี ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุข อารมณ์ดี และนักศึกษายังได้ความรู้ใหม่จากการฝึกอบรม ผู้วิจัยจึงกล่าวคำชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ เนื่องจากการให้บริการลูกค้าบางครั้งนักศึกษาเปลืองใช้พูดภาษาท้องถิ่นในการให้บริการ ทำให้นักศึกษาขาดความมั่นใจ รู้สึกกังวล ท้อแท้ และเหน็ดเหนื่อยกับสิ่งที่เกิดขึ้น ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลลีเจเนเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการมีพี่เลี้ยงคอยให้กำลังใจ คอยให้ความช่วยเหลือและคอยให้คำปรึกษา ทำให้นักศึกษามีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างดี

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต

สิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความรู้สึกกดดัน ไม่กล้าสนทนากับลูกค้าเพราะกลัวแจ้งข้อมูลผิด เกิดความทุกข์ใจเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความกระตือรือร้นมากขึ้น นักศึกษาพยายามฝึกฝนพัฒนาตนเองเพื่อให้ผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคือตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกกดดัน หน้อย ท้อแท้ ทุกข์ใจ ต้องการกลับบ้าน ขณะที่สนทนากับผู้วิจัยนักศึกษาร้องไห้ ขอกลับวิทยาลัยเพราะไม่ต้องการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์อีกต่อไป คิดถึงบ้านคิดถึงคุณแม่และนักศึกษา กล่าวว่าโทรหาคุณแม่แล้วคุณแม่เคารพการตัดสินใจของนักศึกษาไม่ห้ามหากนักศึกษาจะลาออกจากการฝึกประสบการณ์ ยินยอมให้เรียนจบช้ากว่าเพื่อนๆ ได้เพราะสงสารลูก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้ นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาใจเย็นลง สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ เริ่มเข้าใจว่าต้องพยายามทำให้ดีที่สุดเพื่อไม่ให้คุณแม่ต้องเป็นห่วง และนักศึกษาสัญญาว่าจะพยายามอย่างเต็มที่ นักศึกษากล่าวขอบคุณผู้วิจัยที่โทรศัพท์ไปหาได้ทันเวลา ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคือตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษากล่าวว่าได้รับเงินเดือนแล้วรู้สึกหายเหนื่อย น้ำเสียงสดใส ร่าเริง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาด้านการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้ นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความหวังในคำตอบแทนเดือนต่อไป เพราะเป้าหมายคือการสัลดกรรมจุมก จึงจะเก็บเงินให้ได้มากที่สุดใช้เงินอย่างประหยัด และเงินบางส่วนส่งให้คุณแม่ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคือตอบ

อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกดีใจที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง มีความสุขที่ได้ทำกิจกรรมจุมูกด้วยเงินที่มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเอง และยังสามารถส่งเงินกลับไปให้คุณแม่ได้ด้วย นักศึกษายังพูดติดตลอีกว่าเสียค่ายที่ยังไม่ได้เสริมหน้าอก ผู้วิจัยทำการ ไล่ซด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยสิ่งทีนักศึกษาได้รับ คือ รู้สึกได้เรียนรู้ทักษะด้านต่างๆ สามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น และนักศึกษากล่าวขอบคุณผู้วิจัยพร้อมเล่าว่าระหว่างการฝึกประสบการณ์เวลาได้พูดคุยกับผู้วิจัยนักศึกษารู้สึกดีขึ้นที่ไ้ระบายความอัดอัดในใจออกมา ทำให้นักศึกษาผ่อนคลาย มีกำลังใจและรู้สึกว่ายังมีคนเข้าใจและพร้อมจะรับฟังตลอดเวลา ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมถึงสิ่งทีนักศึกษามีวินัย สามารถผ่านช่วงเวลาทีท้อแท้มาได้ด้วยความพยายามอดทนให้ถึงทีสุด ทำตามสิ่งทีตนตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การไล่ซนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ทีมีลักษณะเหมือนกระทิง คนที 4 พบว่า หลังจากทีนักศึกษผ่านการไล่ซแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่านักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายทีวางไว้ และได้รับคะแนนประเมินการให้บริการสูงทีสุดจากนักศึกษฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์จำนวน 15 คน เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีมุมมองในเชิงบวกมากยิ่งขึ้น มีความรับผิดชอบ ปฏิบัติงานรวดเร็ว อารมณ์ดี มีความมั่นใจ บุคลิกดี มีทักษะการพูดทีดีขึ้นเป็นอย่างมาก สดใส ร่าเริง แสดงให้เห็นว่าการไล่ซเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ทีมีลักษณะเหมือนกระทิง คนที 4 ได้ดังตารางที 6

ตารางที 6 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ทีมีลักษณะเหมือนกระทิง คนที 4

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการไล่ซ	ผลทีได้หลังการไล่ซ
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกตื่นเต้น มีความกระตือรือร้น (Arousal)	เริ่มวางแผนว่าควรทำอะไร ต้องการเสริมจุมูกและส่งให้คุณแม่ (Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	สนุกสนาน ทีเลียงใจดี (Flow)	ได้ความรู้มากขึ้นจากการฝึกอบรม (Control + Flow)

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 4 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	เหนื่อยและท้อ (พุดคิดภาษาท้องถิ่นอีสาน) (Worry)	รู้สึกดีที่มีพี่เลี้ยงดูแล และให้คำปรึกษา (Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	กดดัน พุดไม่ได้ กลัวแจ้งข้อมูลผิด (Anxiety)	พยายามฝึกฝนพัฒนาให้ผ่านให้ได้ (Arousal)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	กดดัน เหนื่อย ท้อ ร้องไห้ ต้องการกลับบ้าน (Anxiety)	ต้องทำให้ดีที่สุดและทำให้เต็มที่ (Control + Flow)
6. เมื่อได้ค่าตอบแทน	ได้รับเงินเดือนแล้วหายเหนื่อย (Flow)	ตั้งใจปฏิบัติงาน เพื่อเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ (Flow)
7. เมื่อจบการฝึกประสบการณ์	รู้สึกดีใจที่ประสบความสำเร็จด้วยตนเอง (Flow)	รู้สึกได้เรียนรู้หลายด้าน สามารถคิดวิเคราะห์แก้ปัญหาต่างๆ ได้ดีขึ้น (Control + Flow)

1.1.5 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 5

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาชอบแสดงความคิดเห็น มีความกระตือรือร้น เป็นตัวของตัวเองสูง พุดเร็วทำเร็ว ใจร้อน ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกระทิงในทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกดีที่ตนจะได้ไปฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ มีความกระตือรือร้นมาก ต้องการไปฝึกประสบการณ์โดยเร็ว ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีเป้าหมายว่าการฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์จะทำให้นักศึกษา

ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆ ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ กังวลว่าจะปฏิบัติงานได้หรือไม่เพราะรายละเอียดงานเยอะมาก เริ่มสับสน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเริ่มผ่อนคลาย อารมณ์ดีขึ้น มีความตั้งใจต้องการเรียนรู้มากขึ้น มีความมุ่งมั่น และต้องการศึกษาสิ่งที่พี่เลี้ยงสอนให้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความกังวลเนื่องจากให้ข้อมูลลูกค้าได้ไม่ครบ คะแนนประเมินการให้บริการลูกค้าไม่ผ่านเกณฑ์ของบริษัท และถูกพี่เลี้ยงเรียกเข้าพบเพื่อตักเตือนเรื่องคะแนนประเมินเพราะมีผลกระทบต่อคำตอบแทนของทีม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์ คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขที่ได้แสดงความคิดเห็นและมีพี่เลี้ยงคอยรับฟัง รู้สึกดีที่ได้พัฒนาตนเอง รู้สึกสนุกกับการได้ใช้เทคโนโลยีต่างๆ ขณะปฏิบัติงาน ดีใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ โดยมีความรู้สึกตื่นเต้น กอดัน ทุกข์ใจ ต้องการกลับบ้าน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความมุ่งมั่นและความพยายามอดทนเพื่อฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ให้จบ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษา

ตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเหนื่อยกับงาน และท้อแท้เป็นอย่างมาก มีอาการปวดหัวทุกวัน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถาม นักศึกษาว่ามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้ นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกผ่อนคลาย เริ่มพยายามเข้าใจว่าคอลเซ็นเตอร์คืองานบริการ เมื่อรู้สึกท้อนักศึกษากล่าวว่าจะโทรศัพท์คุยกับคุณพ่อคุณแม่เพื่อขอกำลังใจในการปฏิบัติงานและต้องเข้มแข็ง ผู้วิจัยจึงชื่นชม และให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคือตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษากล่าวว่าเพราะคำตอบสูงเมื่อได้รับเงินทำให้หายเหนื่อย ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาถึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ ที่สุด เพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความตั้งใจจะทำกิจกรรมจุกและใช้เป็นค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันโดยไม่ขอคุณแม่เพิ่ม ผู้วิจัยจึงชื่นชม และให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้ คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคือตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกเหมือนเลิกงานปกติ เพราะตั้งใจกลับไปสมัครงานในแผนกอื่นของแห่งบริษัทนี้ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาคือคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษาได้รับ คือ ได้เรียนรู้ นิสัยที่แตกต่างกันของผู้อื่น ได้ฝึกความอดทน มีทักษะการพูดมากขึ้น ได้ฝึกคิดก่อนพูด ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่ได้พยายามทำอย่างเต็มที่ อดทนจนผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ สามารถเก็บเงิน คัลยกรรมจุกตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะ เหมือนกระทิง คนที่ 5 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีมุมมองในเชิงบวกมากยิ่งขึ้น มีความรับผิดชอบ มีความมั่นใจ บุคลิกดี มีทักษะการพูดที่ดีขึ้นเป็นอย่างมาก สดใส ร่าเริง และกลับไปสมัครงานที่บริษัทแห่งนี้ อีกครั้งอย่างที่เคยตั้งใจ แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์

คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์
คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 5 ได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 5

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้า ปฏิบัติงานในบริษัท	ตื่นเต้น กระตือรือร้น ต้องการ ปฏิบัติงาน (Arousal)	ต้องการหาประสบการณ์ใหม่ๆ (Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	จะปฏิบัติงานได้ไหม จะไหวหรือ เปล่า รายละเอียดงานเยอะ (Worry)	ตั้งใจเรียนรู้ มีความมุ่งมั่น ศึกษาสิ่ง ที่พี่เลี้ยงแนะนำ (Control)
3. ระหว่างการ สังเกตการณ์กับ พี่เลี้ยง	กังวลเพราะให้ข้อมูลลูกค้าได้ไม่ ครบ ถูกเรียกคุยเวลาคะแนน ประเมินไม่ผ่าน (Worry)	พยายามพัฒนาปรับปรุงการให้ ข้อมูลและการใช้คำพูดให้ถูกต้อง (Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่อ อนุบาล	ตื่นเต้น กัดฟัน ทุกข์ใจ ต้องการ กลับบ้าน (Anxiety)	ต้องอดทนฝึกประสบการณ์ให้จบ (Flow)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	เหนื่อยและท้อมาก ปวดหัวทุกวัน (Anxiety)	คิดว่าเป็นงานบริการ โทรคุยกับพ่อ แม่ทำให้ได้กำลังใจ ต้องเข้มแข็ง (Relaxation + Control)
6. เมื่อได้ ค่าตอบแทน	ค่าตอบแทนสูง ได้รับเงินแล้วหาย เหนื่อย แต่ไม่ได้ชอบงานนี้ (Flow)	ต้องการเก็บเงินเสริมจุมก พยายาม อดทนฝึกประสบการณ์ให้จบ (Control + Flow)
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	รู้สึกเหมือนเลิกงานปกติ (จะ กลับมาสมัครงานที่บริษัทแห่งนี้ อีกครั้ง) (Relaxation + Flow)	ได้เรียนรู้นิสัยคนที่แตกต่าง ได้ฝึก ความอดทน มีทักษะการพูดมากขึ้น ฝึกคิดก่อนพูดเสมอ (Control + Flow)

1.1.6 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 6

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัทธิศาสตร์ โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเป็นคนพูดตรง โผงผาง ใจร้อน มั่นใจในความสามารถของตนเอง มีความเป็นผู้นำ ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของกระทิงในทฤษฎีสัทธิศาสตร์

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คัดลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกตื่นเต้นที่จะได้ไปฝึกประสบการณ์คัดลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คัดลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการจินตนาการถึงอนาคตเมื่อไปถึงสถานที่ฝึกประสบการณ์ ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก สนุกสนานกับการฝึกอบรมเพราะมีกิจกรรมมากมายให้เรียนรู้ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดีมีความสุขกับการศึกษาข้อมูลต่างๆ ผู้วิจัยจึงกล่าวคำชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความรู้สึกกังวลว่าจะให้ข้อมูลถูกค่าได้ไม่ดีเพราะข้อมูลที่ต้องจดจำมีปริมาณมาก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คัดลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาใจเย็นลง และกล่าวว่า ประทับใจพี่เลี้ยงที่คอยให้ความช่วยเหลือ คอยสอนเทคนิคการรับมือกับลูกค้า รู้สึกสบายใจอุ่นใจ ทำให้นักศึกษาสามารถหาแนวทางการแก้ปัญหาขณะปฏิบัติงาน

ด้วยการพยายามฟังลูกค้า พยายามใจเย็น จับประเด็นลูกค้าให้ได้ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจ นักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคือตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความรู้สึก ตื่นเต้นและประหม่าเวลาให้บริการลูกค้า ทำให้นักศึกษารู้สึกกดดันขณะปฏิบัติงานจนเกิดความกลัวว่าจะถูกส่งตัวกลับบ้าน เนื่องจากนักศึกษามีเป้าหมายคือการฝึกประสบการณ์ให้จบพร้อมเพื่อน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังวิธีการที่จะไปถึงเป้าหมายและประโยชน์ที่ ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกต พบว่า นักศึกษามีความมุ่งมั่นพัฒนาตนเองให้มากขึ้น ตั้งใจฝึกประสบการณ์ให้จบพร้อมเพื่อนให้ได้ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคือตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกกดดันที่คะแนน ประเมินการให้บริการไม่ผ่าน มีอาการทุกข์ใจคิดถึงบ้าน และรู้สึกท้อแท้เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยทำการ โค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาว่ามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้สามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกผ่อนคลาย และกล่าวว่าพยายามอดทน รวมถึงมีความภูมิใจในตนเองที่สามารถอดทนกับงานนี้ได้จนถึงช่วงเวลานี้ เวลาที่ท้อแท้นักศึกษาจะนั่งรถเมล์ไปหาน้ำ แต่ไม่ได้เล่าเรื่องฝึกประสบการณ์ให้น้ำฟัง เพียงแค่ต้องการไปหาคนที่คุ้นเคย คนที่อยู่ด้วยแล้ว รู้สึกอุ่นใจ มีความสุขที่ได้ทานข้าวกับน้ำก่อนกลับหอพัก ทำให้นักศึกษารู้สึกสบายใจมากขึ้น ผู้วิจัย จึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคือตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษากล่าวว่าตื่นเต้น มีความสุขมากและรู้สึกมีเงินเยอะ ผู้วิจัยทำการ โค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถาม นักศึกษาถึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้ นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความหวังกับคำตอบแทนในเดือน ถัดไป คำตอบแทนที่ได้นักศึกษาบริหารจัดการสำหรับค่าใช้จ่ายในการเช่าหอพัก ค่าอาหาร

และของใช้ส่วนตัวต่างๆ โดยไม่ขอเงินจากผู้ปกครองเพิ่ม ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก มีความสุข ผ่อนคลาย ภูมิใจที่ตนทำสำเร็จ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงคุณค่าที่นักศึกษาได้รับ จากการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษาได้รับ คือ ได้เรียนรู้งานและเรียนรู้คน ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่ได้พยายามอดทนจนผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ สามารถฝึกประสบการณ์จบพร้อมเพื่อนๆ ตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 6 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีมุมมองที่เข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น มีความคิดเชิงบวก ยิ้มแย้ม มีทักษะการพูดที่ดี สดใส ร่าเริง แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 6 ได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 6

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกตื่นเต้น (Arousal)	จินตนาการถึงอนาคต (Arousal + Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	สนุกสนาน มีกิจกรรมมากมายให้เรียนรู้ (Flow)	รู้สึกดีกับการศึกษาข้อมูลต่างๆ (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	รู้สึกกังวลว่าจะให้ข้อมูลลูกค้าได้ไม่ดี (Worry)	หาแนวทางการแก้ปัญหา พยายามฟังลูกค้า พยายามใจเย็น (Flow)

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 6 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
4. ระหว่างอยู่ในบ่อ อนุบาล	ตื่นเต้นและกดดันตนเองในการ ปฏิบัติงาน กลัวถูกส่งตัวกลับบ้าน (Worry)	มุ่งมั่น ตั้งเป้าหมายให้จบให้ได้ (Control)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	กดดันที่คะแนนประเมินไม่ผ่าน คิดถึงบ้าน ท้อ (Anxiety)	ภูมิใจในตนเองที่สามารถอดทนกับ งานนี้ได้ (Flow)
6. เมื่อได้ คำตอบแทน	ตื่นเต้น มีความสุขมาก รู้สึกมีเงิน เยอะ (Flow)	มีความหวังกับคำตอบแทนในเดือน ถัดไป (Flow)
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	ใจหิววันนี้ตาจะไหล รู้สึกเวลาเดิน ไว ต้องการปฏิบัติงานต่อ (Flow)	ได้เรียนรู้งานและเรียนรู้คน (Control + Flow)

1.1.7 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือน
กระทิง คนที่ 7

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้
นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออก
ฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษามากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า
นักศึกษาเป็นคนที่ใจร้อน ใจร้อน พุดตรง มีมันใจในตนเองสูง บุคลิกดี มีความเป็นผู้นำ ซึ่งตรงกับ
ลักษณะพฤติกรรมของกระทิงในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทาง
อารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จาก
สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท
นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกกระตือรือร้น ต้องการไปฝึกประสบการณ์โดยเร็ว ผู้วิจัย
ทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับใน
การฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับเป้าหมายว่าสามารถ
ฝึกประสบการณ์จบ และได้รับใบประกาศพร้อมเพื่อนๆ ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษา
ฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้
โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต

สิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก สนุกกับกิจกรรมการอบรม แต่บางช่วงง่วงและเพลอหลับ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดีมีความสุขกับการฝึกอบรมเพราะมีกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้สามารถเรียนรู้ด้วยความสนุก โดยนักศึกษาตั้งใจเรียนรู้และทำทุกกิจกรรมให้ดีที่สุด ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความกังวลกลัวพี่เลี้ยงรำคาญทำให้นักศึกษาวางตัวไม่ถูกเพราะเปรียบเทียบกับพี่เลี้ยงกับตนเอง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ นักศึกษาได้เข้าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการที่ได้อยู่หอพักใกล้ที่ฝึกประสบการณ์ หอพักใกล้ร้านสะดวกซื้อ และใกล้ร้านอาหารเพราะทำให้นักศึกษาใช้เวลาในการเดินทางไม่นาน เนื่องจากนักศึกษาเป็นคนใจร้อนมาก นักศึกษากล่าวต่อไปว่าจะพยายามเรียนรู้งานจากพี่เลี้ยงให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ มีความรู้สึกหดหู่ กอดคิน กลัวทำในสิ่งที่พี่เลี้ยงสอนไม่ได้ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความมุ่งมั่น มีเป้าหมายเพื่อวันที่จะประสบความสำเร็จ และอดทนไปให้ถึงเป้าหมายให้ได้ อย่างน้อยการอดทนฝึกประสบการณ์ทำให้ตนมีรายได้ระหว่างเรียน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเครียด เหนื่อย ท้อแท้ ไม่ต้องการอดทนอีกต่อไปแล้ว ทุกข์ใจ ต้องการกลับบ้าน ขอกลับวิทยาลัย ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษามีวิธีใดบ้างที่ให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้

จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาพยายามคิดบวก มีความสุขกับงาน เปลี่ยนความเครียดเป็นเรื่องสนุก ให้ได้ ขณะสนทนากับผู้วิจัยนักศึกษาเริ่มมีเสียงหัวเราะ น้ำเสียงสดใสขึ้นเรื่อยๆ เมื่อผู้วิจัยรู้สึกว่ นักศึกษาสบายใจจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการไ้ช้ชนักศึกษาด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษากล่าวว่าดีใจและมีความสุขกับการใช้เงินที่หามาได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยทำการ ไ้ช้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาดึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้ นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีค่าใช้จ่ายส่วนตัวสูง แต่มีการบริหารจัดการเงินที่ดี และนอกจากรายได้ของการฝึกประสบการณ์ นักศึกษาขายเสื้อผ้าออนไลน์ โดยใช้เวลาว่างในวันหยุดและช่วงเวลาเลิกงาน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการไ้ช้ชนักศึกษาด้วยใช้ คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก ผ่อนคลาย มีความสุขที่สุดในที่สุดตนสามารถฝึกประสบการณ์จบตามเป้าหมาย ผู้วิจัยทำการ ไ้ช้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถาม นักศึกษาถึงคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษารับได้ คือ ได้ฝึกความอดทนอย่างมาก ได้รู้จักความแตกต่างของผู้อื่น ได้เรียนรู้การอยู่ร่วมกับผู้อื่น ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชม นักศึกษาที่ได้พยายามอดทนจนผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้รวมถึงการฝึกประสบการณ์และทำธุรกิจขายเสื้อผ้าออนไลน์ในเวลาเดียวกันแต่สามารถพบพร้อมเพื่อนๆ ตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การไ้ช้ชนักศึกษาศึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 7 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการ ไ้ช้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีมุมมองที่เข้าใจผู้อื่นมากยิ่งขึ้น มีความคิดเชิงบวก ยิ้มแย้ม มีทักษะการพูดที่ดีมาก สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี สดใส ร่าเริง แสดงให้เห็นว่า การไ้ช้ชเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 7 ได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง คนที่ 7

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้า ปฏิบัติงานในบริษัท	ตื่นเต้น (Arousal)	มีเป้าหมายในการฝึกประสบการณ์ ให้จบ (Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	สนุกกับกิจกรรม แต่บางช่วงว่าง เปลือย (Arousal + Boredom)	ตั้งใจเรียนรู้ ทำทุกกิจกรรมให้ดี ที่สุด (Flow)
3. ระหว่างการ สังเกตการณ์กับ พี่เลี้ยง	กลัวพี่เลี้ยงรำคาญ วางตัวไม่ถูก เพราะคิดเปรียบเทียบกับพี่เลี้ยงกับ ตนเอง (Worry)	พยายามเรียนรู้งานจากพี่เลี้ยง (Control)
4. ระหว่างอยู่ในบ่อ อนุบาล	หุดหู่มาก กลัวทำไม่ได้ (Worry)	มีเป้าหมาย มุ่งมั่นเพื่อวันที่ประสบ ความสำเร็จ อดทน (Arousal + Flow)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	เครียด น้อย ท้อ ไม่ต้องการ อดทนอีกต่อไป ต้องการกลับบ้าน ขอกลับวิทยาลัย (Anxiety)	พยายามมองบวก คิดบวก มี ความสุขกับงาน เปลี่ยนความเครียด เป็นเรื่องสนุก (Flow)
6. เมื่อได้ ค่าตอบแทน	ดีใจ มีความสุขกับการใช้เงิน (Flow)	ใช้เงินที่ตนหามาได้ซื้อทุกสิ่ง ที่ต้องการ ไม่ขอเงินผู้ปกครอง (Flow)
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	ผ่อนคลาย มีความสุข ภูมิใจที่ตน ทำสำเร็จ (Flow)	ได้ฝึกความอดทน ได้เรียนรู้ความ แตกต่างของคน ได้เรียนรู้การอยู่ ร่วมกับผู้อื่น (Relaxation + Flow)

1.2 การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี

1.2.1 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี
คนที่ 1

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้
นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออก
ฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า

นักศึกษาใช้คำเป็นทางการในการสนทนา ปฏิบัติงานเป็นขั้นตอน น้ำเสียงสุภาพ ทุกอย่างถูกต้อง มาตรฐานสูง ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของหมี่ในทฤษฎีสถิตวิทัศน์

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาดูโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ ไม่ต้องการ ไปฝึกประสบการณ์ เพราะคิดว่างานคอลลเซ็นเตอร์ ไม่มีสิ่งให้ต้องเรียนรู้ ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาดูด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่ นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามี ความสุขกับเป้าหมายถึงค่าตอบแทนที่จะได้รับจากการฝึกประสบการณ์ ซึ่งค่าตอบแทนนี้จะ สามารถลดภาระของผู้ปกครองได้เพราะนักศึกษาพึ่งขาดเสาหลักของครอบครัวก่อนออกฝึก ประสบการณ์ ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาดูด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึก สบายกายและสบายใจเป็นอย่างมากเพราะนั่งฟังที่เสียงตลอดทั้งวัน ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชด้วยคำถามเชิง บวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดีที่ได้เรียนรู้เทคนิค ในการปฏิบัติงาน ทำให้นักศึกษาตั้งใจทำแบบฝึกหัด และหาข้อมูลในการอบรมมากขึ้น ผู้วิจัยจึง กล่าวคำชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาดูด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ รู้สึกไม่ดีที่พี่ เลี้ยงบางคนทำสีหน้าไม่พอใจเวลาที่ตนถามหรือขอความช่วยเหลือ ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชด้วยคำถามเชิง บวกโดยถามนักศึกษาลงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึง ความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษา รู้สึกดีขึ้น เพราะมีพี่เลี้ยงบางคนที่เต็มใจสอนงานเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษา เพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างดี

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาดูด้วยการใช้ โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ เพราะรู้สึกว่า งานคอลลเซ็นเตอร์ไม่เหมาะกับตนเอง กอดัน ท้อแท้และต้องการกลับบ้านในที่สุด ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ช

ด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาผ่อนคลาย และกล่าวว่าจะอดทนสู้ต่อไป เพื่อผู้ปกครองจะได้ไม่ลำบาก ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเหนื่อย ท้อแท้ เครียด ต้องการกลับบ้าน ไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาว่ามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาพยายามอดทนเรียนรู้ข้อมูลองค์กรมากขึ้น และนับจำนวนวันที่จะได้กลับบ้าน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก โดยนักศึกษากล่าวว่าตื่นเต้น ดีใจมากเพราะคำตอบแทนสูงมากสำหรับตน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาคิดถึงบ้าน นับจำนวนวันรอวัน ได้กลับบ้าน แต่ให้กำลังใจตัวเองด้วยคำตอบแทนที่ได้เพื่อให้สามารถฝึกประสบการณ์ต่อไปได้ และมีวิธีการบริหารจัดการเงินด้วยการส่งเงินกลับไปให้คุณแม่เก็บไว้ให้ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก มีความสุข ภูมิใจในตนเอง ที่ทำตามเป้าหมายได้สำเร็จ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษารับ คือ ได้ฝึกความอดทน มีความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่ได้พยายามอดทนจนผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ สามารถอดทนฝึกประสบการณ์จบตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 1 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่านักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์ นักศึกษามีมุมมองเชิงบวก เป็นผู้ใหญ่มากขึ้น เข้าใจผู้อื่น มีทักษะการพูดที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 1 ได้ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 1

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	ไม่ต้องการฝึกประสบการณ์ คิดว่างานคอลเซ็นเตอร์ไม่มีความน่าสนใจ (Apathy)	มีเป้าหมายและพยายามอดทนเป็นอย่างมาก (Relaxation)
2. ระหว่างฝึกอบรม	รู้สึกผ่อนคลายเพราะนั่งฟังพี่เลี้ยงตลอดทั้งวัน (Flow)	ตั้งใจทำแบบฝึกหัด หาข้อมูลในการอบรม (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	รู้สึกไม่ดีกับพี่เลี้ยงบางคน (Boredom)	รู้สึกดีขึ้น พี่เลี้ยงบางคนเต็มใจสอนงานเป็นอย่างดี (Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	รู้สึกว่างานคอลเซ็นเตอร์ไม่เหมาะกับตนเอง กัดค้น ท้อแท้ ต้องการกลับบ้าน (Anxiety)	รู้สึกผ่อนคลาย อดทน เพื่อผู้ปกครองจะได้ไม่ลำบาก (Arousal)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	เหนื่อย ท้อแท้ เครียด ต้องการกลับบ้าน ไม่มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน (Anxiety)	อดทนและเรียนรู้ข้อมูลองค์กรมากขึ้น นับวันที่จะได้กลับบ้าน (Control)
6. เมื่อได้ค่าตอบแทน	ตื่นเต้น ดีใจ (Flow)	ฝึกประสบการณ์ต่อไป นับจำนวนวันรอวันกลับบ้าน ให้กำลังใจตนเอง (Flow)

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์การสอนคอลลีเซียนเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 1 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	ภูมิใจในตนเองที่ทำเป้าหมายได้ สำเร็จ (Flow)	ได้ฝึกความอดทน มีความ รับผิดชอบมากยิ่งขึ้น (Flow)

1.2.2 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์การสอนคอลลีเซียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี
คนที่ 2

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้
นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออก
ฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า
นักศึกษาเป็นคนชอบซักถาม มีความมั่นใจในตนเองสูง ชอบวางแผนก่อนลงมือปฏิบัติ มาตรฐานสูง
ใช้คำพูดเป็นทางการ ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของหมีในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทาง
อารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลลีเซียนเตอร์ โดยวิเคราะห์จาก
สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท
นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกผ่อนคลายเพราะคิดว่างานคอลลีเซียนเตอร์ง่าย
และสบาย เนื่องจากเป็นงานที่นั่งอยู่กับที่รอรับโทรศัพท์ในห้องแอร์ ผู้วิจัยทำการ โค้ชนักศึกษาด้วย
คำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์
คอลลีเซียนเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับเป้าหมายที่ตนจะเติบโตเป็นผู้ใหญ่มาก
ยิ่งขึ้น มีความรับผิดชอบมากขึ้น ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมี
ความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้
โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกต
สิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึก
กังวลเนื่องจากขณะฝึกอบรมมีข้อมูลที่ต้องจดจำเยอะมาก รู้สึกยากมาก กังวลว่าจะไหวหรือไม่
ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า
นักศึกษารู้สึกตื่นตัวมากขึ้นและพยายามผ่านการฝึกประสบการณ์ไปให้ได้ โดยมีแนวคิดว่ามี
เพื่อนอยู่ได้ตนต้องอยู่ได้ ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุข
กับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสถานะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสถานะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกกังวล กดดันกับบางข้อมูลที่ตนไม่เคยเรียนรู้ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ นักศึกษาได้เข้าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกโชคดีที่มีพี่เลี้ยงคอยช่วยเหลือทุกเรื่อง ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสถานะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสถานะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกทุกข์ใจ กดดันไม่สามารถจับประเด็นปัญหาของลูกค้าได้ กังวลใจเพราะกลัวให้ข้อมูลลูกค้าไม่ครบ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น โดยกล่าวว่าจะอย่างน้อยตนได้เรียนรู้งานที่ตนไม่เคยทำ ฝึกการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ฝึกความรับผิดชอบ นักศึกษาเริ่มมีความมุ่งมั่น พยายามฝึกฝนการจับประเด็นปัญหาของลูกค้า โดยทบทวนข้อมูลต่างๆ เพื่อตอบคำถามลูกค้าให้ดีที่สุด ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสถานะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสถานะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเหนื่อยและพักผ่อนไม่เพียงพอ อ่อนเพลียจากการปฏิบัติงาน หากวันใดที่ต้องอยู่กะดึกจะรู้สึกตัวร่างกายนอนไม่เป็นเวลา เนื่องจากร่างกายปรับตัวไม่ทันเมื่ออดหลับอดนอนเป็นเวลาหลายชั่วโมง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังว่ามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาพยายามอดทน รับผิดชอบทำหน้าที่ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ต่อไป ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสถานะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสถานะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษามีความรู้สึกดีมีความสุขมากเพราะได้คำตอบแทนสูง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถาม

นักศึกษาถึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้ นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีการวางแผนการเงินเป็นอย่างดี มีเป้าหมายในการเก็บเงินเพื่อศึกษาต่อ อดทนพยายามมีความสุขกับงานให้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงชื่นชม และให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้ คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาดอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก มีความรู้สึกผ่อนคลาย ไม่ดีใจ ไม่เสียใจเพราะทำหน้าที่ของตนสำเร็จแล้ว ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถาม นักศึกษาถึงคุณค่าที่นักศึกษารับจากการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษารับ คือ รู้สึกว่าตนเอง มีความอดทนสูงขึ้น และได้พัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นมนักศึกษาที่ได้พยายาม ปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรทำให้สามารถผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ สามารถอดทน ฝึกประสบการณ์จบตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ที่มีลักษณะ เหมือนหมี คนที่ 2 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาก่อนการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่านักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษสามารถ ปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความพยายามในการปรับตัวให้เข้ากับลักษณะงาน มีความอดทนเพื่อ ไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีมุมมองเชิงบวก สดใส ร่าเริง เป็นผู้ใหญ่มากขึ้น เข้าใจผู้อื่น มีทักษะการพูดที่ดี สามารถแก้ไขปัญหเฉพาะหน้าได้ดี และนักศึกษากล่าวขอบคุณผู้วิจัยที่คอยบอก คอยสอน คอยเตือนสติ ทำให้รู้สึกว่ายังมีคนเข้าใจ ทำให้นักศึกษา ผ่านช่วงเวลาเลวร้ายมาได้ แสดงให้เห็นว่าการโค้ชจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ คอลลีเจียนเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ คอลลีเจียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 2 ได้ดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 2

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้า ปฏิบัติงานในบริษัท	คิดว่างานง่ายและสบาย (Relaxation)	ต้องการเริ่มงานคอลลีเจียนเตอร์ ต้องการฝึกประสบการณ์เพื่อเรียนรู้ และเติบโตขึ้นกว่าเดิม (Arousal)

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์การสอนคอลเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 2 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
2. ระหว่างฝึกอบรม	ข้อมูลเยอะ รู้สึกยากมาก กังวลว่า จะไหวหรือไม่ (Worry)	พยายามผ่านไปให้ได้ เพื่อนอยู่ได้ ตนต้องอยู่ได้ (Arousal)
3. ระหว่างการ สังเกตการณ์กับ พี่เลี้ยง	กดดันบางข้อมูลที่ตนไม่เคยเรียนรู้ (Worry)	รู้สึกโชคดีที่มีพี่เลี้ยงที่คอยช่วยเหลือ ทุกอย่าง (Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่อ อนุบาล	กดดันในการจับประเด็นปัญหา ของลูกค้า กลัวให้ข้อมูลลูกค้าไม่ ครบ (Anxiety)	พยายามจับประเด็นปัญหาของลูกค้า ทบทวนข้อมูลเพื่อตอบคำถามลูกค้า (Flow)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	เหนื่อย พักผ่อนไม่เพียงพอ (Apathy)	พยายามอดทน รับผิดชอบหน้าที่ นักศึกษาฝึกประสบการณ์ต่อไป (Control + Flow)
6. เมื่อได้ ค่าตอบแทน	รู้สึกดีเพราะได้เงินเยอะ (Flow)	อดทนพยายามมีความสุขกับงาน (Flow)
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	ผ่อนคลาย ไม่ได้ใจไม่เสียใจ (Relaxation)	รู้สึกว่าตนเองมีความอดทนสูงขึ้น และได้พัฒนาตนเองมากยิ่งขึ้น (Control + Flow)

1.2.3 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์การสอนคอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี
คนที่ 3

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเป็นคนชอบศึกษาหาข้อมูล มี มาตรฐานสูง ใช้คำพูดเป็นทางการ ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของหมีในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์การสอนคอลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท

นักศึกษาที่มีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกดีเมื่อคิดว่าจะได้ไปฝึกประสบการณ์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับเป้าหมายที่ตนจะได้รับ ได้รับค่าตอบแทนที่สูง และสถานที่ฝึกประสบการณ์ที่ได้มาตรฐาน ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกดีเป็นอย่างมากที่มีพี่เลี้ยงคอยใส่ใจดูแล ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาได้รับความสุขจากการฝึกอบรมเป็นอย่างมาก และตั้งใจทำทุกกิจกรรมเพื่อพัฒนาตนเอง เตรียมพร้อมกับการปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไปเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเกร็ง ไม่ชินกับพี่เลี้ยงที่สังเกตการณ์ ทำให้ไม่กล้าถาม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึงความสุขที่มี และได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกประทับใจที่ได้รับความช่วยเหลือจากพี่เลี้ยง ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีเครียด กังวล กลัวตนเองปฏิบัติหน้าที่บริการลูกค้าได้ไม่ดี อยากกลับบ้าน ไม่อยากอยู่ต่อ ท้อแท้เป็นอย่างมาก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกผ่อนคลายมากขึ้น เนื่องจากนักศึกษาระหนักรู้ว่า หากสามารถอดทนต่อไปได้ ตนจะสามารถเรียนจบได้พร้อมเพื่อนๆ โดยกล่าวว่า จะพยายามปรับตัวพูดคุยสนทนากับพี่เลี้ยงบ่อยขึ้น เมื่อเกิด

ปัญหา จะสอบถามและพยายามปรึกษากับพี่เลี้ยงให้มากขึ้นค่ะ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเหนื่อยและพักผ่อนไม่เพียงพอ อ่อนเพลียจากการปฏิบัติงาน หากวันใดที่ต้องอยู่กะดึกจะรู้สึกว่าร่างกายนอนไม่เป็นเวลา เนื่องจากร่างกายปรับตัวไม่ทันเมื่ออดหลับอดนอนเป็นเวลาหลายชั่วโมง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้ นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาพยายามอดทน รับผิดชอบทำหน้าที่ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์ ต่อไป ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษามีความรู้สึคดีมีความสุข ได้รับคำตอบแล้วรู้สึกชื่นใจเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาด้านการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีการวางแผนการเงิน โดยแบ่งเงินเป็นสัดส่วน และส่งกลับไปให้ผู้ปกครองทุกเดือน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก รู้สึกผ่อนคลาย สบายใจ ภูมิใจในตนเองเป็นอย่างมาก ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาด้านคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษาได้รับ คือ รู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองด้านความคิด ด้านอารมณ์ และเข้าใจมนุษย์มากขึ้น ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่ได้พยายามปรับตัวให้เข้ากับสังคมเมืองใหญ่ สามารถอดทนฝึกประสบการณ์จบตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 3 พบว่า หลังจากทีนักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียศาสตร์ สังเกตได้ว่านักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความพยายามในการพัฒนามาตรฐานการทำงานของตนเป็นอย่างดี

มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษาที่มีมุมมองเชิงบวก เป็นผู้ใหญ่มากขึ้น เข้าใจตนเอง เข้าใจผู้อื่น มีทักษะการพูดที่ดีเป็นอย่างมาก สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และนักศึกษากล่าวขอบคุณผู้วิจัยที่คอยใส่ใจ คอยสอน คอยเตือนสติในช่วงเวลาที่นักศึกษาต้องเผชิญสภาวะเครียด ทำให้รู้สึกผ่อนคลาย แสดงให้เห็นว่าการโค้ชจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 3 ได้ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี คนที่ 3

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกดี อยากเริ่มปฏิบัติงาน (Arousal)	รู้สึกดี มีความหวัง (Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	รู้สึกดี พี่เลี้ยงใส่ใจเป็นกันเอง (Flow)	มีความสุข (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	รู้สึกเกร็ง ไม่ชินกับพี่เลี้ยง ไม่กล้าถาม (Worry)	จะพยายามปรับตัว สันทนาการกับพี่เลี้ยงให้มากขึ้น เมื่อมีปัญหาในงานต้องรีบสอบถาม ปรีกษาพี่เลี้ยงให้มากขึ้น (Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	เครียด กลัวตนเองทำได้ไม่ดี (Worry)	อยากพัฒนาตนเองไปที่ละขั้น คิดว่าต้องเรียนให้จบ (Control)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	ปรับตัวไม่ทัน เหนื่อย เครียด (Anxiety)	จะพยายามพัฒนาตนเอง ปรับตัวให้ได้เร็วที่สุด (Arousal)
6. เมื่อได้ค่าตอบแทน	มีความสุข เพราะเห็นเงินเดือนแล้วชื่นใจ (Flow)	บอกตัวเองว่าต้องสู้ต่อไป (Flow)
7. เมื่อจบการฝึกประสบการณ์	รู้สึกโล่ง สบายใจ ภูมิใจในตนเอง (Relaxation)	รู้สึกว่าได้พัฒนาตนเองด้านความคิดด้านอารมณ์และเข้าใจมนุษย์มากขึ้น (Flow)

1.3 การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู

1.3.1 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 1

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจให้นักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษานอบน้อมถ่อมตน นึกถึงผู้อื่นก่อนตนเองเสมอ ยิ้มแย้ม เป็นมิตรกับทุกคน ใจเย็น ชอบอยู่กับเพื่อน เพื่อนทำอะไรทำตามเพื่อน ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของหนูในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษานในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ เนื่องจากนักศึกษาเลือกฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ตามเพื่อน ทำให้มีความรู้สึกกลัว กังวลว่าจะปฏิบัติงานไม่ได้ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีเป้าหมายที่จะฝึกประสบการณ์ให้จบพร้อมเพื่อนๆ โดยมีเพื่อนเป็นกำลังใจ มีความสุขที่ได้อยู่กับเพื่อน ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกสนุกและชอบที่ได้ทำกิจกรรมระหว่างฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกสนุกกับประสบการณ์ที่ได้รับ รู้สึกดีที่เลือกมาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ผู้วิจัยจึงกล่าวคำชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกหดหู่ ท้อแท้กับการจดจำข้อมูล ร้องไห้เสียใจเมื่อต้องบริการลูกค้าที่ใช้ถ้อยคำรุนแรงและมีการตะคอกเสียงด้วยอารมณ์เชิงลบ ทุกข์ใจสับสนคิดว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานนี้ได้อีกต่อไป รู้สึกว่างานคัดลเขียนเตอร์ไม่เหมาะกับตนเอง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษา

ถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกโชคดีมีพี่เลี้ยงใจดี พี่เลี้ยงคอยให้กำลังใจ ทำให้นักศึกษารู้สึกชื่นใจและสามารถปฏิบัติงานต่อไป ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกตกใจ ใจสั้น มือเย็น ร้องไห้จากการรับสายลูกค้า รู้สึกท้อใจ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ดีขึ้น เข้าใจลูกค้าและตนเองมากขึ้น ประโยชน์ที่ได้ให้นักศึกษากล่าวว่าอย่างน้อยได้ฝึกความอดทน รู้สึกขอบคุณประสบการณ์ในชีวิตจริงกับงานคอลเซ็นเตอร์และพยายามทำหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุดเพราะไม่สามารถทิ้งงานไปได้ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษาขอลางานกับพี่เลี้ยง เนื่องจากไม่ต้องการไปปฏิบัติงานเพราะเริ่มรู้สึกไม่เหมาะกับงานคอลเซ็นเตอร์ ขณะสนทนากับผู้วิจัยนักศึกษาร้องไห้ตลอดเวลา คิดถึงแม่ของกลับบ้าน ไม่ต้องการฝึกประสบการณ์ต่อ ยินยอมที่จะเรียนจบช้ากว่าเพื่อน เพราะรู้สึกท้อแท้ หดหู่ ทรมานเป็นอย่างมาก รู้สึกเศร้าตลอดเวลา ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาว่ามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้ นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเริ่มเข้าใจสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคตหากกลับบ้าน ยอมสู้ต่อและจะอดทนให้มากขึ้น พยายามมองเรื่องดีๆ เพื่อให้ตนเองมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเงินเดือนที่ได้ไม่คุ้มกับสิ่งที่ตนเองต้องเผชิญกับความเครียด ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวก โดยถามนักศึกษาถึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์

ที่สุด เพื่อให้ นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดีขึ้น มีเป้าหมายในการฝึกประสบการณ์ เริ่มวางแผนการเงิน เก็บเงิน โดยโอนให้คุณแม่เพื่อเก็บเงินทำเลสิกให้ตนเอง ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาดอบอารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก มีความรู้สึกรู้สึกโล่ง ดีใจที่จะได้กลับบ้าน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขกับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ โดยสิ่งที่นักศึกษาได้รับ คือ ได้เรียนรู้คุณค่าของเงินที่หาด้วยตนเอง ได้เรียนรู้การใช้ชีวิตกับคนหลายรูปแบบ รู้จักการใช้ชีวิตมากขึ้น ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่ได้พยายามอดทนเป็นอย่างมากจนสามารถผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ สามารถอดทนฝึกประสบการณ์จบตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 1 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียศาสตร์ สังเกตได้ว่านักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์ นักศึกษามีมุมมองเชิงบวก เป็นผู้ใหญ่มากขึ้น รู้หน้าที่ เข้าใจผู้อื่น มีทักษะการพูดที่ดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 1 ได้ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 1

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	เลือกฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ตามเพื่อน กลัวปฏิบัติงานไม่ได้ (Worry)	รู้สึกมีกำลังใจ มีเป้าหมาย มีความสุขที่ได้คิดถึงเป้าหมาย (Control)
2. ระหว่างฝึกอบรม	รู้สึกสนุกและชอบที่ได้ทำกิจกรรมระหว่างฝึกอบรม (Arousal)	รู้สึกสนุกกับประสบการณ์ที่ได้รับ รู้สึกดีที่เลือกมาคอลเซ็นเตอร์ (Flow)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 1 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	รู้สึกท้อแท้ ร้องไห้ เสียใจ สับสน (Anxiety)	รู้สึกดีขึ้น และพยายามอดทน (Relaxation + Control)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	ตกใจ ใจสั่น มือเย็น ร้องไห้จากการรับสายลูกค้า (Anxiety)	เข้าใจตนเองมากขึ้น (Control)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	เริ่มรู้สึกไม่ไหว ร้องไห้ ต้องการกลับบ้าน ไม่ต้องการฝึกประสบการณ์ต่อ ท้อแท้ หดหู่ ทรมาณ เศร้า (Anxiety)	เริ่มเข้าใจสิ่งที่จะเกิดขึ้นในอนาคต หากกลับบ้าน อดทนให้มากขึ้น พยายามมองเรื่องดีๆ (Control + Flow)
6. เมื่อได้คำตอบแทน	รู้สึกเงินเดือนที่ได้ไม่คุ้มกับสิ่งที่ตนเองต้องเผชิญกับความเครียด (Boredom)	เริ่มเก็บเงิน โอนให้คุณแม่เก็บเงิน ทำเลสิกให้ตนเอง (Relaxation)
7. เมื่อจบการฝึกประสบการณ์	รู้สึกผ่อนคลาย ใจที่จะได้กลับบ้าน (Relaxation)	ได้เรียนรู้คุณค่าของเงิน ได้เรียนรู้การใช้ชีวิตกับคนหลายรูปแบบ รู้จักการใช้ชีวิต (Relaxation + Flow)

1.3.2 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 2

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเป็นคนรักเพื่อนมาก มีความอดทนสูง นอบน้อมถ่อมตน ทำอะไรจะนึกถึงเพื่อน ยิ้มแย้มเป็นมิตรกับทุกคน ชอบอยู่กับเพื่อน ไปไหนไปกัน ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของหนูในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท

นักศึกษาที่มีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ เนื่องจากนักศึกษาเกิดความกังวลกลัวว่าจะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เพราะเลือกฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ตามเพื่อน ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีเป้าหมายที่จะฝึกประสบการณ์ให้จบพร้อมเพื่อน และเริ่มมีความรู้สึกตื่นตัว พร้อมที่จะฝึกประสบการณ์เพราะมีเพื่อนไปด้วย ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาคำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกสนุกกับกิจกรรมฝึกอบรม น้ำเสียงสดใส ร่าเริง อารมณ์ดีจากการได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาคอบจากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกสนุกกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับ และต้องการเรียนรู้มากขึ้น ผู้วิจัยจึงกล่าวคำชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาคำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษามีความรู้สึก โชคดีได้พี่เลี้ยงใจดี คอยสอนและรับสายลูกค้าแทนในกรณีต้องแก้ไขปัญหาที่ยาก ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาลงถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขที่มีพี่เลี้ยงใจดีและพยายามเรียนรู้จากพี่เลี้ยงให้มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาคำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกตื่นเต้น ควบคุมตนเองไม่ได้ รู้สึกกลัวเวลาให้ข้อมูลลูกค้า กลัวเวลาลูกค้าถาม ไม่มีความมั่นใจในตนเอง รู้สึกกดดันตลอดเวลา ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาลงถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้มากขึ้น พยายามทำหน้าที่ของตนเองให้ดี

ที่สุด ไม่ลืมว่าตนกำลังมาเรียนและเมื่อสามารถอดทนให้ผ่านช่วงเวลานี้ไปได้จะทำให้เรียนจบพร้อมเพื่อน ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกท้อแท้เป็นอย่างมาก เพราะไม่มีพี่เลี้ยงคอยช่วยเหลือแล้ว เวลาเกิดปัญหาต้องขอความช่วยเหลือผ่านระบบของบริษัท ทำให้เกิดความกดดัน คิดถึงบ้านและไม่ต้องการไปปฏิบัติงานอีกต่อไป นักศึกษาขอร้องผู้วิจัยเพื่อกลับวิทยาลัย ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาวามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาต้องการทำทายกับงานอีกครั้ง พยายามอดทนเพื่อฝึกประสบการณ์ให้จบและขอบคุนประสบการณ์ต่างๆ จากงานคอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก มีความสุข ได้รับเงินแล้วหายเหนื่อย ภูมิใจ ดีใจ รู้สึกชีวิตมีคุณค่า ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดีกับคำตอบที่ได้รับ และจะใช้จ่ายอย่างประหยัด ส่งเงินกลับไปให้ผู้ปกครองเพราะถ้าเก็บไว้กับตนเองเกรงว่าจะใช้จ่ายจนหมด ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชนักศึกษาด้วยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกดีใจที่จะได้กลับบ้าน และใจหายที่จะไม่ได้กลับมาปฏิบัติงานอีกแล้ว ผู้วิจัยทำการ ใ้ช้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดึงคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความรู้สึกว่าชีวิตมีคุณค่า มีความสุขที่ได้เรียนรู้ทักษะการพูด ฝึกการควบคุมตนเอง มีความรู้มากขึ้น สามารถนำประสบการณ์ที่ได้มาใช้กับชีวิตจริง ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่ได้พยายามอดทนเป็นอย่างมากจนสามารถผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ สามารถอดทนฝึกประสบการณ์จบตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การ ใ้ช้ชนักศึกษาดึงประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 2 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการ ใ้ช้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่านักศึกษามี

สภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์ นักศึกษามีความภูมิใจในตนเอง รู้สึกชีวิตมีคุณค่า และขอบคุณผู้วิจัยที่คอยให้คำปรึกษาและอยู่เคียงข้างเสมอมา โดยนักศึกษามีมุมมองเชิงบวกมากขึ้น เป็นผู้ใหญ่มากขึ้น แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 2 ได้ ดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 2

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกกังวล (Worry)	รู้สึกตื่นตัว และพร้อมรับทุกสถานการณ์ (Arousal)
2. ระหว่างฝึกอบรม	รู้สึกสนุก ได้เรียนรู้ (Flow)	ต้องการเรียนรู้มากขึ้น (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	รู้สึกโชคได้พี่เลี้ยงใจดี คอยสอนและรับสายลูกค้าแทนในกรณีต้องแก้ไขปัญหาที่ยาก (Relaxation)	มีความสุขและพยายามเรียนรู้จากพี่เลี้ยงให้มากยิ่งขึ้น (Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	รู้สึกตื่นเต้น ควบคุมตนเองไม่ได้ กลัวลูกค้า ไม่มั่นใจในตนเอง กัดดัน (Anxiety)	พยายามตั้งใจ มุ่งมั่นมากขึ้น (Relaxation)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	ท้อ กัดดัน คิดถึงบ้าน ไม่ต้องการไปปฏิบัติงาน ขอคุณครูกลับบ้าน วิทยาลัย (Anxiety)	รู้สึกทำท่าย และขอบคุณประสบการณ์จากงานคอลเซ็นเตอร์ (Flow)
6. เมื่อได้ค่าตอบแทน	มีความสุข ได้รับเงินแล้วหายเหนื่อย (Flow)	ภูมิใจ ดีใจ รู้สึกชีวิตมีคุณค่า (Flow)
7. เมื่อจบการฝึกประสบการณ์	รู้สึกดีใจที่ได้กลับบ้าน และใจหายที่ไม่ได้กลับมาปฏิบัติงานอีก (Relaxation)	รู้สึกชีวิตมีคุณค่า มีความสุขที่ได้เรียนรู้ทักษะการพูด ฝึกการควบคุมตนเอง มีความรู้มากขึ้น สามารถนำประสบการณ์ที่ได้มาใช้กับชีวิตจริง (Relaxation)

1.3.3 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนูคนที่ 3

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเป็นคนร่าเริง สนุกสนาน ชอบอยู่กับเพื่อน เป็นห่วงผู้อื่นอยู่เสมอ ไม่กล้าปฏิเสธเพื่อน เป็นมิตรกับทุกคน ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของหนูในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก มีความตื่นตัวเป็นอย่างมาก ต้องการฝึกประสบการณ์โดยเร็ว ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความหวังกับคำตอบแทน และมีเป้าหมายคือเก็บเงินจากการฝึกประสบการณ์ให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกกังวลกลัวฝึกประสบการณ์ไม่จบ เพราะข้อมูลจำนวนมากที่ตนต้องจดจำ กลัวปฏิบัติงานไม่ไหว ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกมีความสุขที่มีพี่เลี้ยงใจดี รู้สึกดีกับการฝึกอบรมมากขึ้น พยายามทำทุกอย่างที่พี่เลี้ยงสอน ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ รู้สึกกลัวเวลารับสายลูกค้าเพราะยังไม่แม่นข้อมูล และกดดันจากคะแนนประเมินการให้บริการที่ไม่ผ่านเกณฑ์ของบริษัท ซึ่งส่งผลต่อคำตอบแทนของทีม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความสุขที่มีพี่เลี้ยงหน้าตาดีและใจดี พาไปเลี้ยงอาหารอร่อย ทำให้มีกำลังใจในการพยายามจดจำข้อมูลการให้บริการ

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสถานะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบอารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสถานะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกดีใจ ผ่อนคลาย สบายใจเป็นอย่างมาก วันสุดท้ายในการให้บริการนักศึกษาแล้วว่าเป็นวันที่ให้บริการได้ลื่นไหลที่สุดลูกค้าสายไหน โทรเข้ามา นักศึกษารับสายให้บริการด้วยรอยยิ้ม น้ำเสียงสดใส แม้ลูกค้าใช้คำรุนแรง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความรู้สึกเห็นคุณค่าของความอดทน ได้ฝึกฝนพัฒนาตน มีความกล้ามากขึ้น และนักศึกษากล่าวขอบคุณผู้วิจัยที่คอยเตือนสติและคอยใส่ใจให้กำลังใจอยู่เสมอ ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่ได้พยายามอดทนเป็นอย่างมากสามารถผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ สามารถอดทนฝึกประสบการณ์จบตามที่ตั้งใจได้สำเร็จ

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 3 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่านักศึกษามีสถานะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความอดทนเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์ นักศึกษามีความภูมิใจในตนเอง รู้สึกชีวิตมีคุณค่า เห็นคุณค่าของความอดทน ได้ฝึกฝนการพัฒนาตน มีความกล้ามากขึ้น และขอบคุณผู้วิจัยที่คอยให้คำปรึกษาและคอยใส่ใจให้กำลังใจอยู่เสมอ แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สถานะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 3 ได้ดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์สถานะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 3

สถานะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	ตื่นเต้นมาก ต้องการไปฝึกประสบการณ์โดยเร็ว (Arousal)	มีความหวัง จะเก็บเงินจากการฝึกประสบการณ์ให้ได้มากที่สุด (Flow)
2. ระหว่างฝึกอบรม	กังวลกลัวฝึกประสบการณ์ไม่จบ (Worry)	มีความสุขกับการฝึกอบรมกับพี่เลี้ยงมากขึ้น พยายามทำทุกอย่างที่พี่เลี้ยงสอน (Flow)

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนหนู คนที่ 3 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	กดดันจากคะแนนประเมินไม่ผ่าน (Worry)	รู้สึกดีขึ้น พยายามจนกว่าคะแนนประเมินจะผ่าน (Relaxation + Control)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	กลัว กดดัน ไม่ต้องการไปปฏิบัติงาน ต้องการกลับบ้าน ร้องไห้ (Anxiety)	รู้สึกว่าต้องอดทนให้มากกว่านี้ พยายามอยู่ให้ได้ ทุกอย่างต้องดีขึ้น (Relaxation + Control)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	กดดัน ร้องไห้ ทุกข์ใจ ต้องการกลับบ้าน (Anxiety)	รู้สึกดีขึ้น จะพยายามหาข้อมูลของงานให้มากขึ้น สงสัยอะไรจะรีบถามพี่เลี้ยง พยายามทำทุกอย่างให้เต็มที่กว่าเดิม ต้องผ่านไปให้ได้ (Relaxation + Flow)
6. เมื่อได้ค่าตอบแทน	ดีใจมาก ภูมิใจที่ได้เงินเยอะมาก (Flow)	มีความสุขมาก ตั้งเป้าในการเก็บเงินส่งเงินให้แม่ (Flow)
7. เมื่อจบการฝึกประสบการณ์	ดีใจ ผ่อนคลาย สบายใจ (Relaxation)	เห็นคุณค่าของความอดทน ฝึกฝนพัฒนาตน และมีความกล้ามากขึ้น (Control)

1.4 การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี

1.4.1 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลเขียนเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 1

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่เท้า โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเป็นคนร่าเริง สนุกสนาน คิดบวก พุดตรงไปตรงมา ทำอะไรไม่เหมือนใคร ชอบความแปลกใหม่ พุดเยอะและชอบทำให้เพื่อนหัวเราะ ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของอินทรีในทฤษฎีสัตว์สี่เท้า

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษามีความรู้สึกตื่นเต้นที่จะได้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความรู้สึกอุ่นใจที่มีเพื่อนมาด้วย คาดหวังว่าจะเจอพี่เลี้ยงหน้าตาดี ใจดีและมีเรื่องราวสนุกๆ อยู่ในที่ฝึกประสบการณ์ ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกเบื่อที่ต้องนั่งฟังอย่างเดียว เกิดความรำคาญใจที่ต้องอดทนฟังพี่เลี้ยงพูดเป็นเวลานาน รู้สึกเบื่อและง่วงนอน รู้สึกชีวิตไม่ท้าทาย ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาพยายามทำความเข้าใจ อดทนเพื่อไปสู่ขั้นตอนต่อไป นักศึกษากล่าวว่าอย่างน้อยได้รับข้อมูลที่ไม่เคยรู้มาก่อน ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษารู้สึกแยที่ไม่สามารถแก้ปัญหาเดิมได้ เวลาถามพี่เลี้ยงจะดูว่ากล่าวมากกว่าได้รับความช่วยเหลือ ทำให้ไม่ต้องการถามเพราะไม่ต้องการโดนดุ ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ เพื่อให้นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดี ๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความรู้สึกผ่อนคลายมากขึ้นเนื่องจากนักศึกษานึกขึ้นได้ว่ามีพี่เลี้ยงบางคนที่คอยให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี พี่เลี้ยงไม่ได้ดุทุกคน บางคนพยายามสอน โดยการพูดอย่างใจเย็นไม่เร่งรีบจนเกินไป ทำให้นักศึกษารู้สึกผ่อนคลาย นักศึกษาจึงพยายามจดจำข้อมูลต่างๆ แม้เรื่องเป็นเรื่องที่เข้าใจยากแต่พยายามนั่งทบทวนข้อมูลให้ได้มากที่สุด ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามี

ความรู้สึกตื่นเต้นเป็นกังวลเวลารับสายลูกค้า เครียด กัดฟัน คิดอะไรไม่ออก เสียงสั่น สื่อสารกับลูกค้าไม่รู้เรื่อง เพราะไม่สามารถจับประเด็นปัญหาของลูกค้าได้ ผู้วิจัยทำการ ไล่ซัดด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาผ่อนคลายลง เพราะอย่างน้อยการฝึกประสบการณ์ต่อไปทำให้นักศึกษาไม่ต้องกลับไปค้าขายที่บ้าน ได้อยู่กับเพื่อน อยู่กับสังคมใหม่ อีกหลายเดือน โดยนักศึกษายะพยายามฟังลูกค้า ฝึกการจับประเด็นของลูกค้า เพื่อบริการลูกค้าให้ดียิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการ ไล่ซัดนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกว่าการรับสายลูกค้าเป็นปัญหาโลกแตก เจอลูกค้าที่ไม่ยอมรับฟังเหตุผลทำให้เครียดมาก ท้อแท้มากกับการต้องรองรับอารมณ์ลูกค้า บ่อยครั้งที่ต้องร้องไห้คนเดียว แต่เวลาอยู่กับเพื่อนจะทำให้เพื่อนหัวเราะ ผู้วิจัยทำการ ไล่ซัดด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาวามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกดีขึ้น โดยนักศึกษาย้ายแนวคิดตนเองพยายามพัฒนาตนเอง คิดบวกให้มากขึ้น มองทุกอย่างเป็นเรื่องที่ดี ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการ ไล่ซัดนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก มีความสุข รู้สึกดีใจที่หาเงินได้จากความสามารถของตนเอง ผู้วิจัยทำการ ไล่ซัดด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษถึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้ นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาตั้งเป้าหมายจะไม่ขอเงินพอกับแม่ จะใช้เงินตนเองซื้อสิ่งที่ตนต้องการ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการ ไล่ซัดนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกโล่ง หลุดพ้น อารมณ์ดีเป็นพิเศษอย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน ผู้วิจัยทำการ ไล่ซัดด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามี

ความรู้สึกเห็นคุณค่าของการรู้จักเอาตัวรอด ได้รู้จักสังคม เรียนรู้และระวางการใช้ชีวิต ได้พัฒนาการพูดการคิดมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่มีมุมมองแตกต่างจากเพื่อนผู้อื่น สามารถเอาตัวรอดได้ดีทำให้ผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ และฝึกประสบการณ์จบตามหลักสูตร

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 1 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น โดยนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความพยายามเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษามีความเข้าใจความแตกต่างของผู้อื่น แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 1 ได้ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 1

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกตื่นเต้นที่จะได้ทำในสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อน (Arousal)	รู้สึกผ่อนคลายที่มีเพื่อนมาด้วย (Relaxation)
2. ระหว่างฝึกอบรม	รู้สึกเบื่อ รำคาญ ง่วง เพราะนั่งฟังอย่างเดียว ไม่ทำท่าย (Boredom)	ทำความเข้าใจ อดทน เพื่อไปสู่ขั้นตอนต่อไป (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	รู้สึกแย่ ที่ไม่สามารถแก้ปัญหาเดิมได้ ไม่ต้องการถามเพราะจะโดนดุ (Boredom)	พยายามจำแม้เรื่องที่จะเข้าใจยาก นั่งทบทวนข้อมูล (Control + Flow)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	ตื่นเต้น ลนลาน เกรียด กอดัน คิดอะไรไม่ออก เสียงสั่น สื่อสารกับลูกค้าไม่รู้เรื่อง (Anxiety)	ต้องตั้งสติ พยายามฟังลูกค้า ฝึกการจับประเด็น (Flow)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	รู้สึกเป็นปัญหาโลกแตก เกรียดมาก ท้อมาก ร้องไห้คนเดียว แต่เมื่ออยู่กับเพื่อนจะพาเพื่อนหัวเราะ (Anxiety)	รู้สึกดีขึ้น จะเปลี่ยนแนวคิดตนเอง พัฒนาตนเอง คิดบวก มองทุกอย่างเป็นเรื่องที่ดี (Flow)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์การสอนที่คอลเซ็นเตอร์
ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 1 (ต่อ)

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
6. เมื่อได้ คำตอบแทน	รู้สึกดีใจที่ได้เงินจาก ความสามารถของตนเอง (Flow)	จะไม่ขอเงินพ่อกับแม่ ใช้เงินตนเอง ซื้อสิ่งที่ต้องการ (Flow)
7. เมื่อจบการฝึก ประสบการณ์	โล่ง หลุดพ้น อารมณ์ดีเป็นพิเศษ แบบไม่เคยเป็นมาก่อน (Flow)	รู้จักสังคม ระวังการใช้ชีวิต เรียนรู้ การพูดการคิด รู้จักการเอาตัวรอด (Control + Flow)

1.4.1 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์การสอนที่คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 2

ผู้วิจัยเริ่มต้นด้วยการแยกพฤติกรรมของนักศึกษาด้วยทฤษฎีสถิตวีลส์ทิส โดยให้นักศึกษาเลือกพฤติกรรมที่ตรงกับตนเองมากที่สุด จากนั้นผู้วิจัยสอบถามความคิดเห็นเรื่องการออกฝึกประสบการณ์ของนักศึกษาเพื่อทำความเข้าใจนักศึกษาให้มากยิ่งขึ้น จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเป็นคนร่าเริง สดใส ชอบคุย คิดบวก ทำอะไรไม่เหมือนใคร ชอบความแปลกใหม่ ซึ่งตรงกับลักษณะพฤติกรรมของอินทรีในทฤษฎีสถิตวีลส์ทิส

จากนั้นผู้วิจัยเริ่มทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาในแต่ละช่วงเวลาของการฝึกประสบการณ์การสอนที่คอลเซ็นเตอร์ โดยวิเคราะห์จากสิ่งที่นักศึกษาคำตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา จากการสังเกตพบว่า ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกลึบตัน รู้สึกกลัวว่าตนเองจะทำได้ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยคำถามเชิงบวกถึงความคาดหวังในเรื่องที่ดีที่นักศึกษาวาดฝันว่าจะได้รับในการฝึกประสบการณ์การสอนที่คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความรู้สึกลื่นไหล รู้สึกมีกำลังใจมากขึ้น เพราะจะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ไม่เคยทำมาก่อน ผู้วิจัยจึงให้กำลังใจและอวยพรให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์อย่างมีความสุข

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างการฝึกอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคำตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกดีใจ สนุกสนานกับกิจกรรมการอบรม ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถึงสิ่งที่ดีที่นักศึกษาได้จากการฝึกอบรม จากการสังเกตพบว่า นักศึกษารู้สึกมีความสุขมากที่มาฝึกประสบการณ์ที่คอล

เซ็นเตอร์ เพราะได้ทำกิจกรรมที่ไม่เคยทำมาก่อน ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษามีความสุขกับกิจกรรมต่อไป

เมื่อถึงช่วงเวลาสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษาเผชิญปัญหาที่ยาก ไม่สามารถให้ข้อมูลลูกค้าได้ ต้องมีพี่เลี้ยงคอยช่วย ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังเรื่องราวที่ดีในการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ เพื่อให้ นักศึกษาได้เล่าถึงความสุขที่มีและได้นึกถึงสิ่งดีๆ ที่ตนได้รับขณะที่ฝึกประสบการณ์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีกำลังใจดีขึ้นจากพี่เลี้ยงที่คอยให้กำลังใจและเตือนสติ ทำให้นักศึกษาพยายามแก้ปัญหาด้วยการฟังพี่เลี้ยงเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกล้มเวลาให้ข้อมูลลูกค้า ตื่นเต้นเป็นอย่างมากทำให้พูดติดขัด เกิดความไม่มั่นใจในตนเอง ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดังประโยชน์ที่ตนจะได้รับ หากยังฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ต่อไป เพื่อให้ นักศึกษาใจเย็นลงจากการได้ใช้ความคิดในการวิเคราะห์ข้อดีที่ตนจะได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความมุ่งมั่นมากขึ้น พยายามเรียนรู้จากรุ่นพี่ ซึ่งนักศึกษาคือเชื่อว่าการฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ จะสามารถทำให้ตนเป็นผู้ใหญ่ที่ดีในวันข้างหน้า ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อถึงช่วงเวลาปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาคอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบ นักศึกษามีความรู้สึกล้มท้อแท้เป็นอย่างมาก ต้องการกลับบ้าน ทุกข์ใจไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ขอกลับมาหาผู้วิจัยที่วิทยาลัย ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาวามีวิธีใดบ้างที่จะทำให้นักศึกษาสามารถผ่านช่วงเวลานี้ไปได้ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาน้ำเสียงดีขึ้นเล็กน้อย และจะพยายามอดทนให้มากกว่านี้ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้ นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล แต่ในวันถัดมาผู้วิจัยไปปฏิบัติการสอนที่วิทยาลัยตามปกติ พบว่า นักศึกษาเดินทางกลับมาพบผู้วิจัย เพราะอยู่ต่อไม่ไหว เมื่อนักศึกษาเห็นผู้วิจัยจึงเดินเข้ามาออกและร้องไห้ ขอกลับมาอยู่ที่

วิทยาลัย ผู้วิจัยจึงให้นักศึกษานั่งลงและให้พยายามสงบสติอารมณ์ จากนั้นผู้วิจัยจึงถามนักศึกษาว่าจะเกิดอะไรขึ้นกับตนเองบ้างหากไม่กลับไปฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ลองเขียนข้อดีข้อเสียของทางเลือกที่ตนเลือกให้ผู้วิจัยช่วยพิจารณา จากนั้นผู้วิจัยจึงยื่นกระดาษพร้อมปากกาให้นักศึกษาเขียนส่ง เมื่อเขียนเสร็จนักศึกษาเกิดความตระหนักรู้และกล่าวว่า นักศึกษาจะกลับไปฝึกประสบการณ์ จะพยายามอดทนและคิดถึงแม่ให้มากยิ่งขึ้น จะทำให้แม่ภูมิใจให้ได้ ผู้วิจัยจึงสวมกอดนักศึกษาพร้อมกล่าวคำชื่นชมเพื่อให้กำลังใจนักศึกษาพร้อมกำชับให้นักศึกษาถ่ายรูปตอนขึ้นรถกลับไปฝึกประสบการณ์และเมื่อเดินทางไปถึงให้ส่งข้อความกลับมาบอก นักศึกษารับปากและทำตามที่ได้ตกลงไว้กับผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหลได้อีกครั้ง

เมื่อถึงช่วงเวลาที่ได้รับคำตอบแทน ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาด้วยการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่โดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาดตอบ อารมณ์ และน้ำเสียง พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษาดีใจมีความสุขมาก มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดถึงการบริหารเงินที่ได้มาจากน้ำพักน้ำแรงของตนเองอย่างไรให้เกิดประโยชน์ที่สุด เพื่อให้นักศึกษาคิดและใช้เงินอย่างมีสติ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษามีความมุ่งมั่นตั้งใจฝึกประสบการณ์ต่อไป เพราะภาระค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง และต้องส่งเงินกลับไปให้คุณแม่ ผู้วิจัยจึงชื่นชมและให้กำลังใจนักศึกษาเพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล

เมื่อนักศึกษาจบการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ผู้วิจัยทำการโค้ชนักศึกษาโดยใช้คำถามเชิงบวกเพื่อประเมินสภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษา จากการสังเกตสิ่งที่นักศึกษาดตอบ อารมณ์ น้ำเสียง และแววตา พบว่า นักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวก นักศึกษารู้สึกดีใจ โล่งใจ และรู้สึกใจหายในเวลาเดียวกันเหมือนบางสิ่งในชีวิตขาดหาย รู้สึกผูกพันกับองค์กร ผู้วิจัยทำการโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกโดยถามนักศึกษาดถึงคุณค่าที่นักศึกษาได้รับจากการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ จากการสังเกตพบว่า นักศึกษาเห็นคุณค่าของการใช้ชีวิตอย่างมีสติ คิดก่อนพูด และนักศึกษากล่าวขอบคุณผู้วิจัยเป็นอย่างมากที่มอบอ้อมกอดและพูดคุยเตือนสตินักศึกษาในวันที่กลับไปหา ทำให้นักศึกษาสามารถกลับไปฝึกประสบการณ์จนจบ ทำให้แม่ภูมิใจได้ในที่สุด ผู้วิจัยจึงกล่าวชื่นชมนักศึกษาที่มีความพยายาม ไม่ยอมแพ้ สามารถอดทนจนผ่านช่วงเวลาต่างๆ มาได้ และฝึกประสบการณ์จบตามหลักสูตร

สรุปผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 2 พบว่า หลังจากที่นักศึกษาผ่านการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สังเกตได้ว่านักศึกษามีสภาวะทางอารมณ์เชิงบวกและมีความสุขในการฝึกประสบการณ์มากยิ่งขึ้น

โดยนักศึกษาสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล มีความพยายามเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้ เมื่อจบการฝึกประสบการณ์นักศึกษาตระหนักรู้คุณค่าของการใช้ชีวิตอย่างมีสติ คิดก่อนพูด และนักศึกษาได้กล่าวขอบคุณผู้วิจัยเป็นอย่างมากที่กอดและเตือนสตินักศึกษาในวันที่ตนรู้สึกอ่อนแอที่สุด ทำให้นักศึกษาสามารถฝึกประสบการณ์ต่อไปได้ แสดงให้เห็นว่าการโค้ชเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 2 ได้ดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์สภาวะทางอารมณ์ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี คนที่ 2

สภาวะทางอารมณ์	ก่อนการโค้ช	ผลที่ได้หลังการโค้ช
1. ก่อนเข้าปฏิบัติงานในบริษัท	รู้สึกตื่นเต้น รู้สึกกลัวว่าตัวเองจะทำได้ (Worry)	รู้สึกมีกำลังใจมากขึ้น (Relaxation)
2. ระหว่างฝึกอบรม	รู้สึกตื่นเต้น สนุกสนานกับกิจกรรมการอบรม (Arousal + Flow)	รู้สึกมีความสุขมากที่สุดที่มาฝึกประสบการณ์ (Flow)
3. ระหว่างการสังเกตการณ์กับพี่เลี้ยง	เจอกรณียาก ไม่สามารถบริการลูกค้าได้เอง ต้องมีพี่เลี้ยงคอยช่วย (Anxiety)	พยายามฟังพี่เลี้ยงเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาให้ลูกค้า (Control)
4. ระหว่างอยู่ในบ่ออนุบาล	กลัวลูกค้า พูดติดขัด ไม่มั่นใจในตนเอง (Worry)	พยายามเรียนรู้ (Arousal)
5. เมื่อปฏิบัติงานจริง	ท้อแท้ ต้องการกลับบ้าน กลับมาหาคุณครูที่วิลัยเพราะไม่ต้องการไปปฏิบัติงาน (Anxiety)	กลับไปฝึกประสบการณ์ อดทนและคิดถึงแม่ให้มากยิ่งขึ้น ตั้งใจทำให้แม่ภูมิใจ (Flow)
6. เมื่อได้ค่าตอบแทน	ดีใจและมีความสุขมาก มีกำลังใจปฏิบัติงาน (Flow)	ฝึกประสบการณ์ต่อไป เพราะค่าจ้างสูง (Flow)
7. เมื่อจบการฝึกประสบการณ์	รู้สึกใจหาย เหมือนชีวิตมีบางอย่างขาดหาย ดีใจ ผ่อนคลาย (Relaxation + Flow)	ใช้ชีวิตอย่างมีสติ คิดก่อนพูด (Relaxation)

2. วิเคราะห์ผลการวิจัย

จากการพิจารณาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก พบว่า ก่อนได้รับการโค้ชกระทิงมีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบมากกว่าเชิงลบ จากจุดแข็งของกระทิงที่มีความกล้าหาญเป็นอย่างมาก ส่งผลให้กระทิงสามารถจัดการกับสภาวะกดดันได้เป็นอย่างดี และกระทิงรู้สึกดีมากเมื่อสามารถปฏิบัติงานที่ยากได้สำเร็จ แต่ถึงอย่างไรก็ตามเมื่อกระทิงเผชิญความท้าทายใหม่และต้องใช้ทักษะความสามารถในระดับที่สูงกว่าทักษะที่ตนมี กระทิงจะเกิดความกดดัน ส่งผลให้เกิดความท้อแท้ได้ ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่ของโค้ชที่ต้องพยายามโค้ชด้วยคำถามเชิงบวกถามว่าอะไรคือเป้าหมายในการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ของคุณ และคุณจะอย่างไรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่คุณตั้งไว้ เพื่อกระตุ้นความรู้สึกเชิงบวกและให้เป้าหมายของกระทิงชัดเจนขึ้น เมื่อกระทิงเกิดความตระหนักรู้ กระทิงจะสามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ และพร้อมกันไปเผชิญกับความท้าทายในการปฏิบัติงานได้อย่างกล้าหาญ

จากการพิจารณาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเหมือนหมี ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก พบว่า ก่อนได้รับการโค้ชหมีมีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบมากกว่าเชิงบวก จากจุดแข็งของหมีที่มีความรอบคอบ มาตรฐานสูงจัดการทุกอย่างได้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้หมีเข้มงวดกับทุกเรื่องทำให้การปฏิบัติงานของหมีอยู่ในเกณฑ์ที่มีมาตรฐานสูงกว่าหมีอื่น เมื่ออยู่ในสภาวะที่กดดันหมีจะพยายามอดทนเป็นอย่างมากเพื่อให้ตนเองผ่านช่วงเวลานั้นไปได้ หลังจากนั้นจะพยายามพัฒนาตนเองเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ดังนั้นในการโค้ชหมี ต้องเน้นไปที่คำถามเชิงบวกว่าคุณมีวิธีการที่จะไปสู่มาตรฐานของงานได้อย่างไร ด้วยจุดแข็งที่มีระบบการคิดวิเคราะห์ที่ดีของหมี หมีจะเกิดความตระหนักรู้ต้นตัว สามารถควบคุมตนเองให้ตั้งสติ และสามารถกลับไปปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการพิจารณาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ที่มีลักษณะเหมือนหนู ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก พบว่า ก่อนได้รับการโค้ชหนูมีสภาวะทางอารมณ์เชิงลบมากกว่าเชิงบวก จากจุดแข็งของหนูที่มีความใจดี มีน้ำใจ ชอบช่วยเหลือผู้อื่น ร่าเริง รักเพื่อน ตามเพื่อนมาเพื่อฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ส่งผลให้หนูมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับการฝึกประสบการณ์เป็นอย่างมาก กลัวทำงานไม่ได้ กลัวบริการลูกค้าได้ไม่ดี กลัวพี่เลี้ยงและเมื่อตกอยู่ในสภาวะกดดัน หนูจะเกิดความรู้สึกว่าตนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อไปได้ ยังเกิดสภาวะทางอารมณ์เชิงลบเพิ่มมากขึ้น จนในที่สุดขอย้ายกลับไปฝึกประสบการณ์ที่วิทยาลัย ซึ่งหมายความว่าต้องจบช้ากว่าเพื่อนหนึ่งเทอม ดังนั้นในการโค้ชหนู ต้องเน้นที่คำถามเชิงบวกว่าคุณจะอย่างไรให้ชีวิตของคุณมีคุณค่ามากที่สุด เพื่อกระตุ้นจุดแข็งในการช่วยเหลือผู้อื่นของ

หนูให้ชัดเจนขึ้นมาอีกครั้ง ใ้หนูได้ตระหนักรู้ว่าการฝึกประสบการณ์คือการได้ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ส่งผลให้หนูผ่อนคลาย สามารถควบคุมสติของตนเองได้มากยิ่งขึ้น และสามารถกลับไปปฏิบัติงานได้อย่างสดชื่นแจ่มใส

จากการพิจารณาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก พบว่า ก่อนได้รับการโค้ช อินทรีมีสภาวะทางอารมณ์ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ จากจุดแข็งของอินทรีที่ชอบความแปลกใหม่ มีแนวคิดไม่เหมือนใคร การได้ไปสถานที่ใหม่ ได้ทำอะไรใหม่ ทำให้อินทรีรู้สึกมีความสุขเป็นอย่างมาก แต่ในบางเวลาเมื่ออินทรีต้องอยู่ในสภาวะที่มีความกดดันสูง ซึ่งเกิดจากการขบจินตนาการของอินทรี ทำให้ไม่สามารถจับประเด็นในสิ่งที่ถูกคำพูดได้ ทำให้อินทรีรู้สึกกดดัน ไม่สามารถควบคุมสติของตนเองได้ ทุกข์ใจจนไม่สามารถปฏิบัติงานต่อได้ ดังนั้นในการโค้ชอินทรี ต้องเน้นที่คำถามเชิงบวกว่าคุณจะอย่างไรให้ตนเองสามารถผ่านปัญหาในตอนนี้อย่างไร เพื่อกระตุ้นให้อินทรีได้ตระหนักรู้ถึงวิธีการแก้ปัญหของตนเองได้ตรงจุด ส่งผลให้อินทรีรู้สึกผ่อนคลาย ควบคุมสติของตนเองได้ สามารถกลับไปปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข สามารถสรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัยได้ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 สรุปการวิเคราะห์ผลการวิจัย

นักศึกษาฝึกประสบการณ์	สภาวะทางอารมณ์	
	ก่อนรับการโค้ช	หลังรับการโค้ช
กระตัง	อารมณ์เชิงบวกมากกว่าเชิงลบ	อารมณ์เชิงบวกเพิ่มขึ้น
หมี	อารมณ์เชิงลบมากกว่าเชิงบวก	อารมณ์เชิงบวกเพิ่มขึ้น
หนู	อารมณ์เชิงลบมากกว่าเชิงบวก	อารมณ์เชิงบวกเพิ่มขึ้น
อินทรี	อารมณ์เชิงบวกและเชิงลบ	อารมณ์เชิงบวกเพิ่มขึ้น

บทที่ 5

ข้อสรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

1. สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่องการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก สามารถสรุปผลการวิจัยก่อนรับการโค้ชและหลังรับการโค้ชโดยแบ่งตามทฤษฎีสัตว์สี่เท้าได้ดังต่อไปนี้

1.1 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์ ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง พบว่า กระทิงเกิดความเครียดเมื่อปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์กลุ่มนี้ มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีความมุ่งมั่นและมีความอดทนสูงสามารถอยู่กับความกดดันได้ดี การโค้ชนักศึกษากลุ่มนี้ต้องมุ่งเน้นที่เป้าหมายของการทำงานเป็นหลัก เมื่องานที่ทำประสบผลสำเร็จ กระทิงจะมีความสุขในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

1.2 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์ ที่มีลักษณะเหมือนหมี พบว่า หมีเกิดความเครียดเมื่อปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ตนตั้งไว้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์กลุ่มนี้ มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานสูง มีความอดทน ขยันศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมชอบความเป็นระบบ การโค้ชนักศึกษากลุ่มนี้ต้องมุ่งเน้นที่การไปถึงมาตรฐานของงาน เมื่องานที่ทำออกมาดี ตรงตามมาตรฐานที่ตั้งไว้ หมีจะมีความสุขในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

1.3 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์ ที่มีลักษณะเหมือนหนู พบว่า หนูเกิดความเครียดเมื่อไม่สามารถช่วยเหลือลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์กลุ่มนี้ มีความอดทนสูงชื่นชอบการอยู่กับเพื่อน มีน้ำใจชอบช่วยเหลือ การโค้ชนักศึกษากลุ่มนี้ต้องมุ่งเน้นคุณค่าจากการได้ช่วยเหลือลูกค้า เมื่อสามารถช่วยเหลือ ลูกค้าได้สำเร็จ หนูจะมีความสุขในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

1.4 ผลการวิจัย การโค้ชนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์ ที่มีลักษณะเหมือนอินทรี พบว่า อินทรีเกิดความเครียดเมื่อไม่สามารถจับประเด็นที่ลูกค้าพูดได้ นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเซนต์กลุ่มนี้ ชื่นชอบความท้าทายที่แปลกใหม่ สามารถมองภาพรวมของงานได้ดี มีความคิดสร้างสรรค์ การโค้ชนักศึกษากลุ่มนี้ต้องมุ่งเน้นที่การได้ฝึกสมาธิ ให้ลองทำในสิ่งที่ไม่เคยทำการมองทุกเรื่องเป็นเชิงบวกอย่างสร้างสรรค์ เมื่อมีสมาธิสามารถจับประเด็นที่ลูกค้าพูดได้ อินทรีจะมีความสุขในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก

จากผลการวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก สามารถเสริมสร้างความสุขให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ได้มากขึ้น และสามารถฝึกประสบการณ์จบตามหลักสูตรทุกคน ในขณะที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ปีการศึกษา 2560 ลาออกจากการฝึกประสบการณ์ 3 คน นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ปีการศึกษา 2562 ลาออกจากการฝึกประสบการณ์ 4 คน ซึ่งทำให้ผู้วิจัยเชื่อมั่นว่าการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธกส่งผลให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์รู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง ด้วยความสำเร็จเพียงน้อยนิด แต่สามารถนำไปสู่เป้าหมายอันยิ่งใหญ่ได้ ซึ่งอัตราการลาออกของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ปีการศึกษา 2561 คิดเป็นร้อยละ 0 ของนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ทั้งหมด 15 คน สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 สรุปผลการวิจัยการโค้ชโดยแบ่งตามทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ

นักศึกษาฝึกประสบการณ์	สาเหตุของความเครียด	การโค้ช
กระต่าย	ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ	มุ่งเน้นที่เป้าหมายของการปฏิบัติงานเป็นหลัก
หมี	ปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐานที่ตั้งไว้	มุ่งเน้นที่การไปถึงมาตรฐานของงาน
หนู	ไม่สามารถช่วยเหลือลูกค้าได้ตามที่ลูกค้าต้องการ	มุ่งเน้นคุณค่าจากการได้ช่วยเหลือลูกค้า
อินทรี	ไม่สามารถจับประเด็นในสิ่งที่ลูกค้าพูดได้	มุ่งเน้นที่การได้ฝึกสมาธิเพื่อจับประเด็น

2. การอภิปรายผลการวิจัย

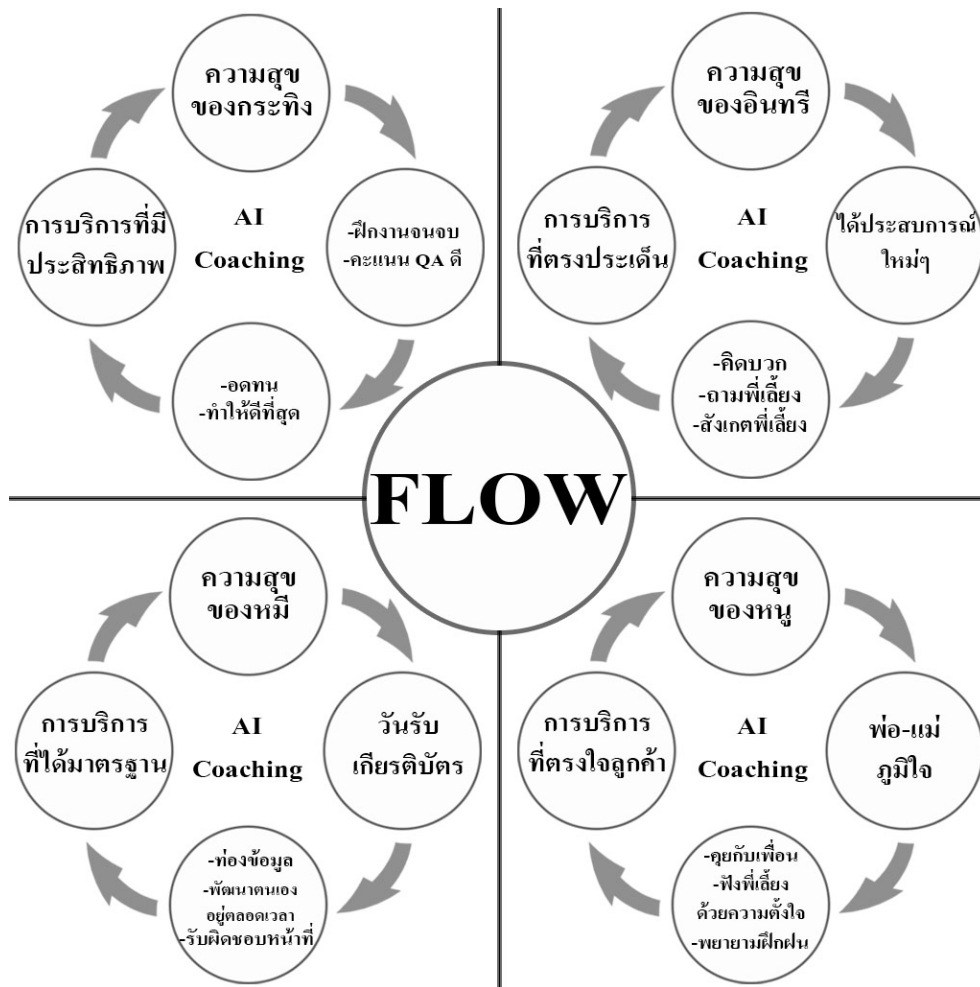
จากสรุปผลการวิจัย การศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก ตามวัตถุประสงค์การวิจัยอภิปรายผลดังนี้

2.1 ประเด็นการศึกษาค้นหารูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์

จากผลการวิจัยเรื่อง การเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลเซ็นเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียสาธก เนื่องจากอุตสาหกรรมศูนย์บริการ

ข้อมูล (Call Center) ของที่มีชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ยาวนาน ความกดดันในการปฏิบัติงานสูง จากการร้องเรียนของลูกค้า ซึ่งการกดดันทำให้ความเครียดเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาสำหรับพนักงานของบริษัท (Agarwal, 2014: 157-164) ส่งผลให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์มีภาวะกดดัน เกิดความเครียด ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับ Khan, Imran and Nisar (2016: 908-920) ที่กล่าวว่า การวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบความเหนื่อยล้าจากการปฏิบัติงานอันก่อให้เกิดความเครียด ระหว่างการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความตั้งใจในการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน การใช้สุนทรียศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับการ ใค้ช จะสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ใหม่ได้สอดคล้องกับ Buchanan (2014: 125) ที่พบว่า การทำให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมโดยใช้สุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) อาจทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อประสบความสำเร็จ กระจายความเป็นผู้นำแห่งการเรียนรู้ ขององค์กร เป็นสื่อกลางในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นผู้นำของนักศึกษา วัฒนธรรมการ ใค้ช และวิธีที่วัฒนธรรมดังกล่าวสามารถนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงได้ ปรากฏว่ามีการ ยกย่องความคิดริเริ่ม โดยใช้การฝึกสอน พัฒนา เพื่อสนับสนุนและเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร อย่างมีกลยุทธ์ และผลลัพธ์เชิงบวก (Gormley and Nieuwerburgh, 2014: 90-101) นอกจากนี้การให้ คำปรึกษายังมีจุดมุ่งหมายเพื่อสำรวจความท้าทายเฉพาะในการประเมินผลโครงการฝึกเพื่อเสนอ แนวทางแก้ปัญหาใหม่ๆ (Bachkirova, Arthur and Reading, 2015: 175-189) และการประยุกต์ใช้ นวัตกรรมของการให้คำปรึกษาแบบประเมินคุณค่าสุนทรียศาสตร์ (Appreciative Inquiry) ในขณะที่ นำเสนอมุมมองเชิงทฤษฎีใหม่ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการการให้คำปรึกษาแบบประเมินคุณค่า เพื่อแก้ไขปัญหา (Duncan and Duff, 2014: 117-135) การใค้ชด้วยสุนทรียศาสตร์จึงถือเป็นนวัตกรรม ใหม่ในการให้คำปรึกษาที่ช่วยให้ค้นพบสิ่งที่ดีที่สุดในการทำงาน สอดคล้องกับ Ridley-Duff, Rory and Duncan (2015: 1579-1599) ที่กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมทางสังคม โดยให้ผู้คนเข้ามาค้นพบสิ่งที่ดี ที่สุด เป็นสิ่งสำคัญของผู้ปฏิบัติงานของ AI เกี่ยวกับความคิดเชิงบวก โดยการตั้งคำถามว่า “อะไรคือ สิ่งสำคัญยิ่ง?” จากนั้นค้นหาคำตอบด้วยการศึกษาถึงจุดวิกฤต

การวิจัยครั้งนี้ สามารถกำหนดรูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึก ประสบการณ์คัดลอกเซ็นเตอร์ จากการแยกประเภทตามทฤษฎี เพื่อง่ายต่อการพัฒนาต่อไป ซึ่ง Breslow (2015: 4) ได้แนะนำในการไตร่ตรองเรื่องสุนทรียศาสตร์ หากเป้าหมายของสุนทรีย ศาสตร์ นั้นซับซ้อนอาจเป็นการดีที่สุดที่จะเริ่มต้นด้วยเป้าหมายระยะสั้น โดยใช้สุนทรียศาสตร์ที่ง่าย กว่า เพื่อความก้าวหน้าที่เพิ่มขึ้นผ่านวัฏจักรของสุนทรียศาสตร์ไปสู่เป้าหมายระยะยาว สุนทรียศาสตร์ อำนวยความสะดวกรวมถึงขั้นตอนรายงานผลลัพธ์เชิงบวกสำหรับผู้เข้าร่วมสุนทรียศาสตร์ได้ง่ายขึ้น สามารถจำแนกได้ดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 รูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์

2.1.1 รูปแบบความสุขของกระทิง กระทิงมีเป้าหมาย คือ การฝึกงานจบตามหลักสูตรและได้คะแนนประเมินการบริการลูกค้าที่ดี เพราะกระทิงสามารถอยู่กับความกดดันได้ดี จากการโค้ชกระทิงสามารถออกแบบวิธีการที่จะไปถึงเป้าหมายได้ด้วยการอดทนให้มากที่สุด เพราะกระทิงค่อนข้างใจร้อนและมีอารมณ์โมโหง่าย ถ้าอดทนฟังลูกค้าได้ กระทิงจะสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้กระทิงมีความสุขในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล สอดคล้องกับ Marston (1928: 113-194) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทั่วไปของสไตล์บุคลิกภาพ Dominant Personality (D) คือ มีความตรงไปตรงมาและเด็ดขาด ซึ่งสามารถอธิบายว่า D ต้องการเป็นผู้นำมากกว่าผู้ตามและมีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำในการจัดการ มีความมั่นใจในตนเองสูง และเป็นผู้รับความเสี่ยง เป็นผู้แก้ไขปัญหา ซึ่งทำให้ผู้อื่นสามารถเห็นด้านการตัดสินใจ

กำหนดทิศทาง และเป็นผู้เริ่มต้นด้วยตนเอง คิดถึงเป้าหมายภาพใหญ่และผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม สามารถนำพาทั้งกลุ่ม ไปในทิศทางเดียว วางคุณค่าที่ดีในกรอบเวลาและเห็นผลลัพธ์

2.1.2 รูปแบบความสุขของหมี หมีมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ ดังนั้นเป้าหมายของหมีจึงเป็นภาพวันที่เรียนจบได้รับเกียรติบัตร จากการโค้ชหมีสามารถออกแบบวิธีการเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายของตนเอง ด้วยการทอ้งข้อมูลการให้บริการ พัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อรับผิดชอบหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด เมื่อหมีสามารถบริการลูกค้าได้ตามมาตรฐานที่ตนตั้งไว้ หมีจะมีความสุขกับการฝึกประสบการณ์เป็นอย่างมากและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างลื่นไหล สอดคล้องกับ Marston (1928: 113-194) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทั่วไปของรูปแบบบุคลิกภาพ Compliant Personality (C) คือ มีความถูกต้องแม่นยำ มีรายละเอียดและมีเหตุผล พวกเขาคิดวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ การตัดสินใจอย่างรอบคอบด้วยการวิจัยและข้อมูลมากมายเพื่อสำรองข้อมูล C มีมาตรฐานที่สูงมากสำหรับทั้งตนเองและผู้อื่น เนื่องจากมุ่งเน้นไปที่รายละเอียด เป็นนักแก้ปัญหาที่ดีและเป็นผู้ที่มีความคิดสร้างสรรค์มาก นำมุมมองไปยังกลุ่มและมีแนวโน้มที่เป็น "สมอแห่งความจริง" ในความคิดของทีม เมื่อมีการเสนอบางสิ่ง คิดทุกรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการทำงานและกระบวนการทำการประมาทจริงและแสดงปัญหาที่เห็นกับแผนหรือระบบที่มีอยู่แล้ว เป็นคนมีสติและอารมณ์ดี ทำภารกิจให้สำเร็จและทำอย่างละเอียดมาก มีความภูมิใจในการทำงานอย่างถูกต้องและเป็นคนที่ขอดเยี่ยมในการวิเคราะห์ห้วิจัยหรือทดสอบข้อมูล

2.1.3 รูปแบบความสุขของหนู หนูเป็นบุคคลที่คิดถึงจิตใจผู้อื่นตลอดเวลา เป้าหมายของหนูคือ การได้เห็นรอยยิ้มของคุณพ่อคุณแม่หรือคนที่รออยู่ที่บ้าน ภูมิใจไปกับความสำเร็จของตน จากการโค้ชหนูสามารถออกแบบวิธีเพื่อไปให้ถึงเป้าหมายของตนเองด้วยการพูดคุยแลกเปลี่ยนกับเพื่อน เพราะหนูชอบอยู่กับเพื่อน ชอบถามเพื่อนมากกว่าที่เลี้ยง เนื่องจากกลัวโดนที่เลี้ยงดุ พยายามฝึกฝนกับเพื่อน และตั้งใจฟังเวลาที่พี่เลี้ยงสอน เมื่อหนูสามารถบริการหรือตอบคำถามลูกค้า ให้ข้อมูลได้ตรงใจลูกค้า หนูจะรู้สึกมีความสุขและปฏิบัติงานได้ลื่นไหลตลอดทั้งวัน สอดคล้องกับ Marston (1928: 113-194) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทั่วไปของรูปแบบบุคลิกภาพ Steady Personality (S) คือ เป็นที่รู้จักกันว่ามั่นคงและคาดเดาได้ เป็นคนอารมณ์ดีเป็นมิตร เห็นใจผู้อื่นและมีน้ำใจกับคนที่รัก มีความเข้าใจและรับฟังได้ดี ชอบใกล้ชิด สร้างความสัมพันธ์ส่วนตัว ฟังพาและเชื่อถือได้ มีความอดทน เป็นผู้ฟังที่ดีที่ต้องการทำงานกับทีมในลักษณะที่กลมกลืนกัน เก่งในการทำงานหลายอย่างและมองเห็นภารกิจจนถึงเวลาที่สำเร็จ

2.1.4 รูปแบบความสุขของอินทรี อินทรีเป็นคนชอบความแปลกใหม่ การที่อินทรีฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์เพื่อต้องการเรียนรู้สิ่งใหม่ เป้าหมายของอินทรีเป็นภาพที่ของการได้รับประสบการณ์ใหม่ที่นำตื่นเต้นและสนุกสนาน จากการโค้ชอินทรีสามารถออกแบบวิธีการไปให้ถึง

เป้าหมายของตนด้วยการคิดบวก ไม่เข้าใจรีบถามพี่เลี้ยงและสังเกตเวลาที่พี่เลี้ยงให้บริการ อินทรีจะไม่นั่งกับเพื่อน จะไปนั่งกับรุ่นพี่เพื่อเก็บข้อมูลการให้บริการ เพราะอินทรีจับประเด็นลูกค้าไม่ค่อยเก่ง จึงต้องการครูรุ่นพี่เป็นแบบอย่าง ความสุขของอินทรีจึงเกิดจากการให้บริการลูกค้าด้วยการตอบคำถามได้ตรงประเด็น จะทำให้อินทรีมีความสุขและปฏิบัติงานได้ลื่นไหลตลอดทั้งวัน สอดคล้องกับ Marston (1928: 113-194) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะทั่วไปของรูปแบบบุคลิกภาพ Influential Personality (I) คือ ไม่กลัวที่จะเป็นศูนย์กลางของความสนใจ มีความกระตือรือร้นในแง่ดี พุดเก่ง ชักชวน หุนหันพลันแล่นและอารมณ์ดี บุคลิกภาพประเภทนี้จะไว้วางใจผู้อื่นตามธรรมชาติ สนุกกับการอยู่กับผู้อื่นอย่างแท้จริงและทำงานได้ดีที่สุดเมื่อทำงานเป็นทีม สไตล์ของ I คือนักแก้ปัญหาที่สร้างสรรค์อย่างเป็นธรรมชาติ ซึ่งสามารถคิดนอกกรอบได้ เป็นกำลังใจที่ดีและเป็นแรงจูงใจให้ผู้อื่น สามารถรักษาสภาพแวดล้อมในเชิงบวกด้วยความกระตือรือร้นและอารมณ์ขันในเชิงบวก หลีกเลี่ยงความขัดแย้งและชอบรักษาความสงบ

2.1.5 องค์ประกอบของรูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ คอลเซ็นเตอร์ ประยุกต์มาจากหลักการโค้ชแบบสุนทรียสาธก สอดคล้องกับ Waters and White (2015: 19-32) ที่กล่าวว่า การที่การที่นำสุนทรียสาธก (Appreciative Inquiry) มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเชิงกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนความเป็นอยู่ที่ดีของนักเรียน เพื่อช่วยในการพัฒนาองค์กรด้านบวกในสถานศึกษา ทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ และทฤษฎีสภาวะลื่นไหล สอดคล้องกับ อภิลิทธิ ขยายวงศ์ และภิญโญ รัตนาพันธุ์ (2558: 827-831) ที่ได้ศึกษาว่า การสัมภาษณ์เชิงบวกจากผู้ให้สัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ เป็นการหาปัจจัยที่เป็นจุดร่วม จุดโดดเด่น และนำผลที่ได้มาออกแบบรูปแบบ โดยใช้แบบจำลองกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model) สอดคล้องกับ Trudel, Gilbert and Rodrigue (2016: 40-46) ที่พบว่า AI ถูกอธิบายว่าเป็นกระบวนการแบบวัฏจักรที่รู้จักกันในนามแบบจำลองกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model) ประกอบด้วย การค้นหาเรื่องราวเกี่ยวกับสิ่งที่ดีที่สุด ความฝัน จินตนาการถึงสิ่งที่ดีที่สุด การออกแบบ ข้อความแสดงเจตนา และส่งมอบ ประกอบด้วยขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) จำแนกนักศึกษาด้วยทฤษฎีสัตว์สี่ทิศ ซึ่งประกอบด้วย กระตือรือร้น หมี หนู และอินทรี
- 2) กระบวนการค้นหา (Discover) การตั้งคำถามเพื่อให้นักศึกษาในแต่ละทิศได้ค้นหาความต้องการของตนเอง โดยสามารถใช้คำตอบของนักศึกษามาเป็นประเด็นในการโค้ชเพื่อเสริมสร้างความสุข
- 3) กระบวนการสร้างฝัน (Dream) ตั้งคำถามเพื่อให้นักศึกษาในแต่ละทิศได้สร้างเป้าหมายของตนเอง และใช้เป้าหมายของนักศึกษา สร้างแรงบันดาลใจในการฝึกประสบการณ์

จำนวน 15 คน สามารถช่วยให้นักศึกษาฝึกประสบการณ์จบตามหลักสูตรได้ทุกคน โดยไม่มีใครลาออกจากการฝึกประสบการณ์ในครั้งนี้ จากการนำรูปแบบกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model) ส่งผลให้อัตราการลาออกเป็น 0% และนักศึกษาฝึกประสบการณ์มีอารมณ์เชิงบวกทุกคน ซึ่งเป็นผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับ Johnson (2015: 37-45) ที่กล่าวไว้ว่า การใช้ความชื่นชม และการสอนผ่านกระบวนการสุนทรียสาธก (4-D Model) หลังจากระยะเวลาการดำเนินการร้อยละ 73 ของนักเรียนประสบการณ์เปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในระดับการปฏิบัติงาน และร้อยละ 27 ของนักเรียนพบว่าไม่มีการเปลี่ยนแปลงในระดับการปฏิบัติงานลดลง สำหรับแรงจูงใจของนักเรียนหลังจากช่วงการดำเนินงานร้อยละ 51 ของนักเรียนประสบการณ์เปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในระดับแรงจูงใจ และร้อยละ 49 ของนักเรียนยังไม่มีการเปลี่ยนแปลงหรือมีประสบการณ์ลดลง สำหรับการมีส่วนร่วมของนักเรียนหลังจากระยะเวลาดำเนินการร้อยละ 68 ของนักเรียนมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวกในระดับของความผูกพัน และร้อยละ 32 ของนักเรียนยังคงไม่เปลี่ยนแปลงหรือมีประสบการณ์ลดลง มีนักเรียนสองคนที่มีประสบการณ์ลดลงสำหรับทั้งสามปัจจัยที่วัดได้และนักเรียนเหล่านี้ไม่เพียงแต่มีประสบการณ์ลดลงเท่านั้น โดยการจัดกิจกรรมปฏิบัติการเพื่อค้นหารูปแบบ โดยการเปรียบเทียบพฤติกรรมของนักศึกษาออกเป็นทฤษฎีสัตว์สี่เท้า ช่วยให้นักศึกษาสนุกกับการทำกิจกรรมดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับ การลดปัญหาอัตราการลาออกของพนักงาน ควรจัดให้มีโครงการฝึกอบรมที่เหมาะสมเพื่อลดความเครียด และขจัดความเครียดให้กับพนักงาน ศูนย์บริการคอลเซ็นเตอร์ (Call Center) (Kareem, OlayemiAbdullateef and Mohkter, 2014: 55-70) ซึ่งกระบวนการให้คำปรึกษาที่เกิดขึ้นในสถานศึกษามุ่งเน้นไปที่การกำหนดว่า การให้คำปรึกษาคืออะไร และบทบาทใดที่เป็นเรื่องปกติสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ และความคาดหวังของครูที่ปรึกษา (Lyon and Pastore, 2016: 1-14) ซึ่งนักศึกษาฝึกประสบการณ์ทุกคนกล่าวขอบคุณคุณครูที่ปรึกษาหรือโค้ชที่คอยรับฟัง ห่วงใย ใส่ใจ คอยเป็นกำลังใจให้ตลอดระยะเวลาที่นักศึกษาฝึกประสบการณ์ในแผนกคอลเซ็นเตอร์ ทำให้นักศึกษาทุกคนสามารถอดทนกับสถานะต่างๆ ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ Jones (2015: 293-302) ที่กล่าวว่า การให้คำปรึกษา และการโค้ชสามารถส่งผลให้เกิดผลกระทบที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้เชี่ยวชาญด้านการศึกษา ซึ่งการโค้ชและให้คำปรึกษาในสถานศึกษา สามารถอำนวยความสะดวกในการพัฒนาการเรียนรู้ในเชิงบวก ความเป็นอยู่ที่ดีทางสังคม อารมณ์ การสร้างความรู้ และผลการเรียน (Wang, 2014: 91-108) การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์เป็นการเอาใจใส่ต่อสภาพจิตใจของนักศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ Mukheriee and Maheshwari (2014: 36-53) ที่พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์บริการ (Call Center) หากได้รับความเอาใจใส่จากบริษัท การให้ค่าตอบแทนที่สูง ส่งผลให้มีความเครียดจากการปฏิบัติงานน้อยลง และมีความพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยที่ดำเนินการอย่างอิสระเพื่อพัฒนามาตรการที่เหมาะสม และประเมินโครงการฝึกสอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเชื่อมั่นว่า การประยุกต์ใช้การโค้ชด้วยสุนทรียศาสตร์เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้นักศึกษาสามารถฝึกประสบการณ์จับตามหลักสูตรของวิทยาลัยได้ สอดคล้องกับ Ajmal and Lodhi (2015: 202-217) ที่พบว่า สภาพแวดล้อมทางธุรกิจทำให้องค์กรต่างๆ ต้องดูแล และตรวจสอบทรัพยากรบุคคลของตนอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มผลผลิต ปลุกฝังจิตสำนึกที่ดีขององค์กร

3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

นักศึกษาฝึกประสบการณ์ที่มีลักษณะเหมือนกระทิง หมู และอินทรี ได้เสนอแนะว่า ในปีต่อไปที่รุ่นน้องจะเข้ารับการฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์ควรเตรียมความพร้อมดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 การเตรียมความพร้อมสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลเซ็นเตอร์รุ่นต่อไป

กระทิง	หมู	อินทรี
1. มีความอดทน	1. มีความอดทน	1. มีสติ
2. กล้าเผชิญปัญหา	2. ฝึกวิเคราะห์ปัญหา	2. ฝึกสมาธิ
3. ช่างสังเกต	3. ฝึกจับใจความ	3. ฝึกจับประเด็น
4. แก้ปัญหาเชิงบวก	4. ฝึกคิดบวก	4. ฝึกคิดบวก
5. พัฒนาตนเอง	5. มั่นใจในตนเอง	5. ฝึกการพูด
6. เตรียมร่างกายให้พร้อม	6. ฝึกยิ้ม	6. ให้เกียรติผู้อื่น
7. ฝึกสมาธิ	7. พักผ่อนให้เพียงพอ	7. ตรงต่อเวลา
8. ฝึกความใจเย็น	8. พัฒนาตนเอง	8. ทบทวนข้อมูล
9. ทบทวนข้อมูล	9. ฝึกปฏิบัติงานเป็นทีม	9. ใช้จ่ายอย่างประหยัด
10. ไม่เข้าใจให้รีบถาม	10. ทำจิตใจให้แจ่มใส	10. อ่อนน้อมถ่อมตน
11. ตั้งเป้าหมาย	11. เคารพกฎระเบียบ	11. ฝึกคิดก่อนทำ
12. รักษานับบริการ	12. หาความรู้เพิ่ม	12. ฝึกการอยู่ร่วมกับผู้อื่น
13. เตรียมสมุดโน้ต	13. ตั้งใจฝึกอบรม	13. นึกถึงเรื่องดีๆ
14. ฝึกยิ้ม	14. ฝึกควบคุมอารมณ์	14. กล้าคุยกับลูกค้า
15. แต่งกายให้สุภาพ	15. ฝึกมารยาทในสังคม	15. ฝึกการสังเกต

4. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

4.1 จากการศึกษาการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียศาสตร์ครั้งนี้ ทำให้ทราบว่า การโค้ชนักศึกษาที่มีลักษณะเหมือนหนูควรคอยใส่ใจดูแลเป็นพิเศษกว่าที่อื่น เนื่องจากนักศึกษากลุ่มนี้มีความอ่อนไหวทางจิตใจ ต้องการเพื่อน ต้องการได้รับความปรียาอย่างใกล้ชิด เพื่อคอยกระตุ้นความรู้สึกเชิงบวก

4.2 จากงานวิจัยนี้ทำให้ได้รูปแบบการเสริมสร้างความสุขสำหรับนักศึกษาฝึกประสบการณ์คอลลีเจียนเตอร์ ซึ่งควรนำการเสริมสร้างความสุขด้วยการประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียศาสตร์ไปใช้ศึกษากับนักศึกษาฝึกประสบการณ์ในหน่วยงานอื่น หรือนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน

4.3 จากงานวิจัยนี้ ทำให้ทราบว่า ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาทฤษฎีสัตว์สี่เท้าจากวิลเลียม มาร์สตัน ผู้สร้าง DISC Theory เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับทางวิชาการ

เอกสารอ้างอิง

- กาญจนมาโนชญ์ ขุนกอง และอมรรัตน์ วัฒนาธร. (2559). การพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างความสุขในการทำงานด้วยสุนทรียสาธก สำหรับ บุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษา. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์, 18(4), 1-13.
- วิดมอร์, จอห์น. (2560). **โค้ชเชิง : กลยุทธ์การโค้ชเพื่อพิชิตเป้าหมายอย่างมืออาชีพ.** (วุดินันท์ ชุมภู, ผู้แปล). นนทบุรี: ภาพพิมพ์.
- นิพัฒน์ ชัยวรมุขกุล และวชิราพร ชัยวรมุขกุล. (2559). **Appreciative inquiry** เปลี่ยนจุดแข็งเป็นจุดแกร่ง. กรุงเทพฯ: วิชั่นพีเพรส.
- ปณัฐ เนรมิตตกพงศ์ และภิญญา โยธา รัตนาพันธุ์. (2560). การใช้วิธีโค้ชเชิงบวกเพื่อพัฒนาศักยภาพนักศึกษาคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. **MBA-KKU Journal**, 10(1), 179-198.
- มดแมน. (2561). **เป็นคนที่ไม่ที่ใครก็รู้ว่าคุณ.** กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- วรภัทร์ ภูเจริญ. (2552). **Dialogue** คิดลงสู่ใจ ไหลเป็นปัญญา. กรุงเทพฯ: อริยชน.
- วนิดา พลเดช. (2560). **พฤติกรรมองค์กรและกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** ปทุมธานี: โรงพิมพ์แฮปปี้พริ้นท์.
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และมารุต พัฒนาผล. (2557). **การโค้ชเพื่อการรู้คิด (Cognitive Coaching).** กรุงเทพฯ: จริยสุนิทางส์การพิมพ์.
- ศาสตราจารย์ วงศ์บุตรลีวัฒนา. (2560). สภาวะการลื่นไหลในนักกีฬาไทย. **วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด**, 1(2), 171-192.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2557). **ความเครียด และวิธีแก้ความเครียด.** ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2562, จาก <https://www.thaihealth.or.th/Content/26617-ความเครียดและวิธีแก้ความเครียด.html>
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2561). **4 ระดับของความเครียด.** ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2562, จาก [https://www.thaihealth.or.th/Content/41337- 4ระดับของความเครียด.html](https://www.thaihealth.or.th/Content/41337-4ระดับของความเครียด.html)
- องอาจ นัยพัฒน์. (2548). **วิธีวิทยาการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพทางพฤติกรรมศาสตร์ และสังคมศาสตร์.** กรุงเทพฯ : สามลดา.
- อภิชาติ จำรัสฤทธิ์รงค์ และคณะ. (2554). **สถานการณ์สุขภาพจิตคนไทย : การวิเคราะห์พหุปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม ระดับบุคคลและระดับจังหวัด.** กรุงเทพฯ: เอฟพี พริ้นติ้ง กรุ๊ป.

- อภิสิทธิ์ ขยายวงศ์ และภิญโญ รัตนพันธ์. (2558). การประยุกต์ใช้การโค้ชแบบสุนทรียศาสตร์เพื่อพัฒนาทักษะด้านคณิตศาสตร์ของนักเรียนกรณีศึกษา : อาร์เคตีวเตอร์. ใน **การประชุมวิชาการธุรกิจและนวัตกรรมทางการจัดการ ระดับชาติและระดับนานาชาติ ประจำปี 2558**. (หน้า 827-831).
ขอนแก่น: วิทยาลัยบัณฑิตศึกษากิจการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Agarwal, P. (2014). A study of work life balance with special reference to Indian call center employees. **International Journal of Engineering and Management Research**, 4(1), 157-164.
- Ahmed Khan, N. Z., Imran, A. & Nisar, Q. A. (2016). Emotional Exhaustion as Stressor agent for Job Stress in Call Centers: Empirical evidence from perspective of job satisfaction and turnover intention as work outcomes. **European Online Journal of Natural and Social Sciences**, 5(4), 908-920.
- Ajmal, M. & Lodhi, S. A. (2015). Exploring organizational consciousness: A critical approach towards organizational behavior. **Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences**, 9(1), 202-217.
- Bachkirova, T., Arthur, L. & Reading, E. (2015). Evaluating a coaching and mentoring programme: Challenges and solutions. **International Coaching Psychology Review**, 10(2), 175-189.
- Breslow, K., Crowell, L., Francis, L. & Gordon, S. P. (2015). Initial efforts to coordinate appreciative inquiry: Facilitators' experiences and perceptions. **IE: Inquiry in Education**, 6(1), 4.
- Buchanan, P. L. (2014). Appreciative inquiry: A path to change in education. **Electronic Theses, Projects, and Dissertations**, 12(1), 125.
- Cooperrider, D., Whitney, D. D., Stavros, J. M. & Stavros, J. (2008). **The appreciative inquiry handbook: For leaders of change**. Oakland: Berrett-Koehler Publishers.
- Csikszentmihayi, M. (1997). **Finding flow in everyday life**. New York: A Division of HarperCollins Publishers.
- Duncan, G. & Ridley-Duff, R. (2014). Appreciative inquiry as a method of transforming identity and power in Pakistani women. **Action Research**, 12(2), 117-135.
- Gormley, H. & van Nieuwerburgh, C. (2014). Developing coaching cultures: a review of the literature. **Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice**, 7(2), 90-101.
- Johnson, A. P. (2008). **A Short Guide to Action Research**. 3rd ed. Boston: Pearson Education.

- Johnson, B. A. (2015). Transformation of online teaching practices through implementation of appreciative inquiry. **The Transformation of Online Teaching**, 52(3), 37-45.
- Jones, M. (2015). Mentoring and coaching in education practitioners' professional learning: Realising research impact. **International Journal of Mentoring and Coaching in Education**, 4(4), 293-302.
- Jones, R. J., Woods, S. A. & Guillaume, Y. R. F. (2016). The effectiveness of workplace coaching: A meta-analysis of learning and performance outcomes from coaching. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 89(2), 249–277.
- Kareem, O., OlayemiAbdullateef, A. & Mokhtar, S. S. M. (2014). The consequences of qualitative overstretch on employee intention to quit in Malaysia CRM call centers. **Journal of Human Resources Management and Labor Studies**, 2(2), 55-70.
- Kemmis, S. & McTaggart, R. (1988). **The Action Research Planer**. 3rd ed. Victoria: Deakin University.
- Ludema, J. & Mohr, B. (2003). **The appreciative inquiry summit: A practitioner's guide for leading large-group change**. Oakland: Berrett-Koehler Publishers.
- Lyons, V. & Pastore, D. (2016). Tools for a formal mentoring program: A guide every mentee in coaching can use. **Physical Educator**, 73(1), 1-14.
- McNamara, M. S., Fealy, G. M., Casey, M., O'Connor, T., Patton, D., Doyle, L. & Quinlan, C. (2014). Mentoring, coaching and action learning: interventions in a national clinical leadership development programme. **Journal of Clinical Nursing**, 23(1), 2533–2541.
- Mukherjee, T. & Maheshwari, S. (2014). The positive side of call centers: an Indian perspective. **South Asian Journal of Global Business Research**, 3(1), 36-53.
- Ridley-Duff, R. J. & Duncan, G. (2015). What is critical appreciation? Insights from studying the critical turn in an appreciative inquiry. **Human Relations**, 68(10), 1579-1599.
- Subramaniam, A., Silong, A. D., Uli, J. & Ismail, I. A. (2015). Effects of coaching supervision, mentoring supervision and abusive supervision on talent development among trainee doctors in public hospitals: moderating role of clinical learning environment. **BMC Medical Education**, 15(129), 1-9.
- Trudel, P., Gilbert, W. & François Rodrigue, F. (2016). Using appreciative inquiry to enhance high performance coaching. **AI Practitioner**, 18(2), 40-46.

- Wang, Q. (2014). Developing a unified psychological model of coaching and mentoring in supporting the learning and development of adolescents. **International Journal of Evidence Based Coaching and Mentoring**, 12(2), 91-108.
- Waters, L. & White, M. (2015). Case study of a school wellbeing initiative: using appreciative inquiry to support positive change. **International Journal of Wellbeing**, 5(1), 19-32.
- Whitney, D. & Trosten-Bloom, A. (2010). **The power of appreciative inquiry: A practical guide to positive change**. Oakland: Berrett-Koehler Publishers.
- Whitney, D. & Cooperrider, D. (2011). **Appreciative inquiry: A positive revolution in change**. Sydney: ReadHowYouWant.com.
- Marston, M. W. (1928). **Emotion of Normal People**. London: Kegan Paul, Trench, Trubner & Co, Publishers.