

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนามาตรวัดสมรรถนะของบุคคลในด้านจิตสำนึกในการให้บริการสำหรับใช้คัดเลือกบุคลากร

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. กลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นการสร้างและพัฒนามาตรวัด คือ นิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 400 คน
- 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ของบริษัทท่องเที่ยวจำนวน 4 แห่ง รวม 20 คน และ กลุ่มเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มาตรวัดด้านจิตสำนึกในการให้บริการซึ่งพัฒนาโดยผู้วิจัย

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ครั้ง การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งที่ 1 ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากนิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน เพื่อสร้างและพัฒนามาตรวัด และการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งที่ 2 มีจุดมุ่งหมายเพื่อเพื่อทดสอบคุณภาพของมาตรวัด การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ติดต่อขอความร่วมมือจากบริษัทต่างๆ ด้วยตนเองและเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะเป็นผู้ที่แจกแบบสอบถามให้พนักงานให้บริษัทของตน ผู้วิจัยได้เตรียมซองจดหมายสำหรับผู้ตอบทุกคนเพื่อให้ผู้ตอบสามารถปิดผนึกซองก่อนส่งคืนได้

สำหรับข้อมูลของนิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ช่วยวิจัยเก็บให้สมบูรณ์จำนวน 400 ชุด

สำหรับข้อมูลของเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่ของบริษัทท่องเที่ยวจำนวน 4 แห่ง เพื่อขอข้อมูลจากมัคคุเทศก์ที่สังกัดกับบริษัทท่องเที่ยวนั้นๆ รวม 29 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 28 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์จำนวน 20 ชุด มาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณ์คือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกข้อหรือผู้ตอบไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

สำหรับข้อมูลของเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารเอกชนดังกล่าวเพื่อนำแบบสอบถามไปขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคาร รวม 30 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 28 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.33 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณ์จำนวน 20 ชุด มาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณ์คือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกข้อ

#### การตรวจสอบความตรง

ผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ผ่านการเก็บข้อมูลแล้วทั้งหมดมาวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มที่มีลักษณะจิตสำนึกในการให้บริการสูง (เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์) และกลุ่มที่มีลักษณะจิตสำนึกในการให้บริการต่ำ (เจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง) ซึ่งเป็นกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Contrasted Group) โดยคำนวณหาค่าสถิติที (t-statistics) และขนาดอิทธิพล (Effect Size)

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์มีคะแนนรวมเฉลี่ยสูงกว่าเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

#### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยพบว่ามาตรฐานสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการที่พัฒนาขึ้น โดยผู้วิจัยสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลและแยกความแตกต่างระหว่างบุคคลที่มีจิตสำนึกในการให้บริการในระดับสูงและระดับต่ำได้จริง ดังนั้น มาตรฐานสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการที่พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การที่จะนำไปประยุกต์ใช้งานในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานต่อไป อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรจะนำมาตรฐานสมรรถนะด้านจิตสำนึกใน

การให้บริการที่พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัยนี้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอาชีพอื่นที่เกี่ยวข้องกับงานบริการเพิ่มเติมเพื่อเป็นการตรวจสอบและยืนยันความสามารถในการวัดผลต่อไป

นอกจากนี้ การตรวจสอบความตรงของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการฉบับนี้ด้วยวิธีอื่นเพิ่มเติม อาทิเช่น วิธีคิดแบบเอนกนัย (Convergent) และ วิธีคิดแบบเอนกนัย (Divergent) จะช่วยให้มาตรวัดมีคุณภาพมากขึ้น โดยวิธีคิดแบบเอนกนัย (Convergent) เป็นการตรวจสอบความตรงโดยการใช้คะแนนรวมของมาตรวัดอื่นที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงกับมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ตัวอย่างเช่น มาตรวัดบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroversion) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดในจิตสำนึกในการให้บริการ (กฤษณ์ อริยะพุทธิพงษ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย, 2548) หากคะแนนรวมของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ในระดับสูง คะแนนรวมของมาตรวัดบุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extroversion) ก็ควรจะอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ในทางตรงกันข้าม วิธีคิดแบบเอนกนัย (Divergent) เป็นการตรวจสอบความตรงโดยการใช้คะแนนรวมของมาตรวัดอื่นที่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับสูงกับมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ตัวอย่างเช่น มาตรวัดบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) ดังนั้น หากคะแนนรวมของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ในระดับสูง คะแนนรวมของมาตรวัดบุคลิกภาพแบบเก็บตัว (Introversion) ก็ควรจะอยู่ในระดับต่ำ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการศึกษาและพัฒนาเพิ่มเติม คือ การทดสอบอิทธิพลของข้อมูลส่วนบุคคล (Biodata) เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส และประสบการณ์การทำงาน ว่าตัวแปรเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อการมีสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการในระดับที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญหรือไม่