

การพัฒนามาตรฐานวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ



นางสาวชนันตรา ร่อนพิบูลย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2550

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE DEVELOPMENT OF SERVICE ORIENTATION COMPETENCY SCALE

Miss Chanattra Ronpiboon

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology

Faculty of Psychology

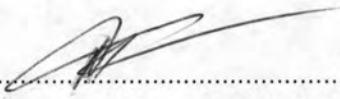
Chulalongkorn University

Academic Year 2007

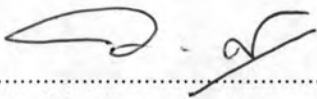
502082

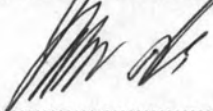
หัวข้อการค้นคว้าอิสระ การพัฒนามาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ
โดย นางสาวชนัตรา ร่อนพิบูลย์
สาขาวิชา จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณระพี สุทธิวรรณ


คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้แนบการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

..........คณบดีคณะจิตวิทยา
(รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..........ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.พรณทิพย์ สุวีรรณบุศย์)

..........อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรณระพี สุทธิวรรณ)

..........กรรมการ
(อาจารย์ ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์)

ชัชวรา ร่อนพิบูลย์: การพัฒนามาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ
(THE DEVELOPMENT OF SERVICE ORIENTATION COMPETENCY SCALE)
อ.ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรรณระพี สุทธิวรรณ, 76 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนามาตรวัดสมรรถนะของบุคคลในด้านจิตสำนึกในการให้บริการสำหรับใช้คัดเลือกบุคลากร กลุ่มตัวอย่างสำหรับขั้นสร้างและพัฒนามาตรวัด คือนิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไปของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 400 คน และกลุ่มตัวอย่างที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Contrasted Group) คือ เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์จำนวน 20 คน และเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการซึ่งพัฒนาโดยผู้วิจัย วิธีการศึกษาคือ การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis) และ การวิเคราะห์โดยใช้กลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Method of Contrasted Group)

ผลการวิจัยพบว่า

มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ บรรยายด้วย 50 ข้อกระทง สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 54.36 ได้แก่ 1) ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ บรรยายด้วย 4 ข้อกระทง 2) การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น บรรยายด้วย 8 ข้อกระทง 3) การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการบริการที่ดี บรรยายด้วย 8 ข้อกระทง 4) การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ บรรยายด้วย 8 ข้อกระทง 5) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม บรรยายด้วย 8 ข้อกระทง 6) ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ บรรยายด้วย 4 ข้อกระทง 7) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และช่วยเหลือผู้อื่น บรรยายด้วย 5 ข้อกระทง และ 8) ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่น บรรยายด้วย 5 ข้อกระทง

สาขาวิชา... จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ... ลายมือชื่อนิสิต... ชัชวรา ร่อนพิบูลย์
ปีการศึกษา... 2550... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา...

4878268738: MAJOR INDUSTRIAL AND ORGANIZATIONAL PSYCHOLOGY

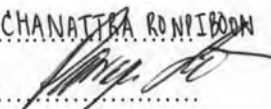
KEY WORDS: COMPETENCY/ SERVICE ORIENTATION.

CHANATTRA RONPIBOON: THE DEVELOPMENT OF SERVICE ORIENTATION COMPETENCY SCALE.

INDEPENDENT STUDY ADVISOR: ASSISTANT PROF. PANRAPEE SUTTIWAN, Ph.D., 76 pp.

The purpose of this research study was to develop the Service Orientation Competency Scale. The scale was developed through information obtained from 400 Chulalongkorn University undergraduate students and 40 employees from 2 business organizations: twenty participants were guides from four travel agencies and twenty participants were technological staff from a private bank. Participants responded to the proposed Service Orientation Competency Scale. The information obtained was analyzed using 1) Exploratory Factor Analysis and 2) Method of Contrasted Group.

Findings demonstrated that the 50-item Service Orientation Competency Scale could be reduced to 8 factors which accounted for 54.36% of the total variance. These factors were 1) Customer Treatment (4 items), 2) Appropriate Manners to Service Delivery with Emotional Stability and Patience (8 items), 3) Service Technology (8 items), 4) Service Failure Prevention and Service Recovery (8 items), 5) Extraversion, Openness and Social Skill (8 items), 6) Self Improvement in Service Skill (4 items), 7) Altruism and Helpfulness (5 items), and 8) Agreeableness (5 items).

Field of study.....Industrial and Organizational Psychology..... Student's signature.....CHANATTRA RONPIBOON
 Academic year.....2007..... Advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พรรณระพี สุทธิวรรณ ในฐานะอาจารย์ที่ปรึกษาเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาให้การดูแล ให้คำแนะนำและกำลังใจที่ดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. พรรณทิพย์ ศิริวรรณบุศย์ ประธานกรรมการสอบ และ อาจารย์ ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์ กรรมการสอบ ที่กรุณาสละเวลาและให้คำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณอาจารย์กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์และอาจารย์สันทัต พรประเสริฐมานิต สำหรับคำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจสอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของบริษัทท่องเที่ยวทุกบริษัทและธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง สำหรับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

ขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่คอยดูแล ให้กำลังใจ และความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยตลอดมา รวมทั้งญาติพี่น้องทุกคนที่มีส่วนสำคัญในการทำให้ การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่คณะจิตวิทยาทุกท่านที่คอยช่วยเหลือประสานงานต่างๆ รวมถึงกำลังใจที่ดีจากเพื่อนๆ น้องๆ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกคน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบคุณคุณคุณวินิจ ชุมอินทอง สามีอันเป็นที่รักที่คอยดูแล เอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือในทุกๆ ด้านและเป็นพลังใจสนับสนุนที่ดีเสมอมา

อนึ่ง ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้มีพระคุณท่านอื่นๆ ที่มีได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
วัตถุประสงค์.....	20
ขอบเขตของการวิจัย	20
คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	20
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	22
2 วิธีดำเนินการวิจัย.....	23
กลุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	23
วิธีการพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	29
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity)	
โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)	30
การตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ	
โดยวิธีกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Method of Contrasted Group)	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	อภิปรายผลการวิจัย 47
	องค์ประกอบของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ 47
	ข้อกระทงที่อธิบายองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะด้านจิตสำนึก ในการให้บริการ..... 49
	การศึกษาคุณภาพของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ 54
5	สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ..... 56
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย 56
	วิธีดำเนินการวิจัย 56
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 56
	การตรวจสอบความตรง 57
	ผลการวิจัย..... 57
	ข้อเสนอแนะ..... 57
	บรรณานุกรม 59
	ภาคผนวก..... 64
	ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ..... 65
	ข มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ 66
	ค ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อกระทงสมรรถนะด้านจิตสำนึก ในการให้บริการ 70
	ง ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที (t-statistics) ของกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Method of Contrasted Group)..... 73
	ประวัติผู้เขียนการค้นคว้าอิสระ 76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สรุปจำนวนข้อกระทงชั้นสร้างมาตรฐานและชั้นตรวจสอบความตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ.....26
2	จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ เพศ คณะ และ ชั้นปี.....31
3	ค่าไอเกน (Eigen Value) ร้อยละของความแปรปรวน (% of variance) และ ร้อยละสะสมของความแปรปรวน (Cumulative %) ในแต่ละองค์ประกอบของ สมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ..... 37
4	องค์ประกอบหลังจากหมุนแกน (Rotated Component Matrix)..... 38
5	น้ำหนักองค์ประกอบ ค่า Communalities และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (CITC)..... 39
6	จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์..... 44
7	จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน ของกลุ่มเจ้าหน้าที่ สายเทคโนโลยี.....45
8	ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที (t-statistics) ของกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Method of Contrasted Group).....46

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

- 1 องค์ประกอบของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการในชั้นสร้างมาตรฐาน
และชั้นการวิเคราะห์องค์ประกอบ.....34