บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในบทที่ 3 ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยดังกล่าวออกเป็น 3 ประเด็น ได้แก่ (1) องค์ประกอบของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ (2) ข้อกระทงที่อธิบายองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และ (3) การศึกษาคุณภาพของมาตรวัดของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ รายละเอียดดังนี้

องค์ประกอบของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 องค์ประกอบ ได้แก่ (1) ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ (2) การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น (3) การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการบริการที่ดี (4) การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ (5) การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม (6) ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ (7) ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น และ (8) ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่นโดยเรียงลำดับจากผลรวมของความแปรปรวนขององค์ประกอบจากมากไปหาน้อยตามลำดับ

ผู้วิจัยวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยวิธีสกัดองค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis) และหมุนแกนแบบออโธกอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวริแมกซ์ (Varimax) ซึ่งสามารถอธิบายค่าความแปรปรวนขององค์ประกอบทุกองค์ประกอบได้อย่างครบถ้วน โดยองค์ประกอบอันดับท้ายๆ จะอธิบายค่าความแปรปรวนได้น้อยลงตามลำดับ และ องค์ประกอบที่ได้ทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กัน (วิไลรัตน์ ชัชชวลิตสกุล, 2548)

ผู้วิจัยพบว่าจำนวนขององค์ประกอบเท่ากับ 9 องค์ประกอบที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ตั้งแต่แรกนั้นเป็นจำนวนที่มากเกินไป จากการศึกษาโดยการวิเคราะห์องค์ประกอบทำให้จัดองค์ประกอบได้เพียง 8 องค์ประกอบ ดังนี้

(1) องค์ประกอบเดิมที่ 1 (ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า) และ 2 (การเสนอบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับ

ลูกค้า) ได้รวมกันเป็นองค์ประกอบใหม่ที่ 1 คือ ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ

(2) องค์ประกอบเดิมที่ 3 (การแสดงกิริยาและพฤติกรรมในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม) และ 8 (การมีความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น) ได้รวมกันเป็นองค์ประกอบใหม่ที่ 2 คือ การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น

(3) องค์ประกอบเดิมที่ 4 (การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการให้บริการที่มีคุณค่าและดีเยี่ยม) ได้นำมาเป็นองค์ประกอบใหม่ที่ 3 คือ การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการให้บริการที่ดี

(4) องค์ประกอบเดิมที่ 5 (การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ) ได้นำมาเป็นองค์ประกอบใหม่ที่ 4 คือ การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ

(5) องค์ประกอบเดิมที่ 7 (การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม) ได้นำมาเป็นองค์ประกอบใหม่ที่ 5 คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม

(6) องค์ประกอบเดิมที่ 6 (การฝึกอบรมทักษะในการให้บริการที่ดี) ได้คงไว้เป็นองค์ประกอบใหม่ที่ 6 คือ ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ

(7) องค์ประกอบเดิมที่ 9 (การเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น) ได้แยกออกเป็นองค์ประกอบใหม่ 2 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบใหม่ที่ 7 คือ ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น และ องค์ประกอบใหม่ที่ 8 คือ ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่น

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบที่เหลืออยู่ทั้ง 8 องค์ประกอบ ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบทั้ง 8 องค์ประกอบนั้นยังคงครอบคลุมองค์ประกอบเดิมทั้งหมดซึ่งสอดคล้องกับนิยามตามที่ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดองค์ประกอบตั้งแต่แรก ดังนั้น องค์ประกอบใหม่ 8 องค์ประกอบจึงถือว่าเหมาะสมในการอธิบายสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

ข้อกระทงที่อธิบายองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

จากองค์ประกอบทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ข้อกระทงที่อธิบายทั้งหมดรวม 50 ข้อ ซึ่งสามารถอธิบายสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการได้ด้วยค่าความแปรปรวนรวมร้อยละ 54.36 ผู้วิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ 1 ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ เป็นองค์ประกอบที่มีค่าไอเกนสูงที่สุดใน 8 องค์ประกอบ เท่ากับ 9.31 ค่าสัดส่วนความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 18.63 ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของบุคคลที่รักการทำงานบริการ รองลงมาเป็นองค์ประกอบที่ 2 คือ การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น มีค่าไอเกนเท่ากับ 4.00 ค่าสัดส่วนความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 8.00 ซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของบุคคลที่ทำงานให้บริการแก่ลูกค้า ดังนั้น องค์ประกอบทั้ง 2 องค์ประกอบดังกล่าวซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของบุคคลที่มีจิตสำนึกในการให้บริการ และมีค่าไอเกนสูงที่สุดด้วย จึงเป็นการยืนยันได้อย่างชัดเจนว่ามาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นนี้มีเนื้อหาที่ถูกต้องและสามารถนำไปประเมินลักษณะของบุคคลได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน

นอกจากนั้น หากพิจารณาองค์ประกอบเป็น 2 ส่วน คือ องค์ประกอบที่เป็นลักษณะภายนอก และ ลักษณะภายใน ตามที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ตั้งแต่ต้น พบว่า องค์ประกอบที่เป็นลักษณะภายนอก ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ องค์ประกอบที่ 2 การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น องค์ประกอบที่ 3 การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการบริการที่ดี องค์ประกอบที่ 4 การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ และ องค์ประกอบที่ 6 ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ มีความแปรปรวนรวมกันเท่ากับร้อยละ 43.16 ส่วนองค์ประกอบที่เป็นลักษณะภายใน ได้แก่ องค์ประกอบที่ 5 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม องค์ประกอบที่ 7 ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น และ องค์ประกอบที่ 8 ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่น มีความแปรปรวนรวมกันเท่ากับร้อยละ 11.20

หากพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

(1) องค์ประกอบที่ 1 ความใส่ใจในรายละเอียดและความต้องการของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 1 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 คุณคำนึงถึงรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่สำคัญ ซึ่งคนอื่นมักหลงลืม ข้อที่ 9 คุณสังเกตและจดจำรายละเอียดของสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ดี ข้อที่ 17 คุณใส่ใจและจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ

เกี่ยวกับบุคคลใกล้ตัวได้ดี และ ข้อที่ 25 คุณมักจะทำให้เพื่อนประหลาดใจที่คุณจดจำรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับพวกเขาได้

เนื่องจากความคาดหวังของลูกค้าจะนำมาซึ่งความพอใจซึ่งลูกค้าจะใช้ความคาดหวังเป็นมาตรฐานหรือตัววัดคุณภาพขององค์การ ดังนั้น หากผู้ให้บริการขาดความเข้าใจในคาดหวังของลูกค้า องค์การอาจจะให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า ทำให้เกิดการเสียเวลา เสียเงินและทรัพยากรไปโดยไม่เกิดประโยชน์ และที่สำคัญ องค์การอาจจะเสียลูกค้าไปอย่างน่าเสียดาย (วิทยา ด่านธำรงกูล, 2547) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Orientation) ของ Kelley (1992) อ้างถึงใน Susskind et al. (2003) แนวคิดเรื่องจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ของอากรณ์ ภูวิทยพันธ์ (2547) และ กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ และ อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2548) ดังนั้น การให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังหรือความต้องการของลูกค้าจะนำมาซึ่งความพึงพอใจและความผูกพันกับองค์การ (Donavan and Hocutt, 2001) นอกจากนั้น ความประทับใจในองค์การ (Good Impression) ก็อาจจะมีความสัมพันธ์กับระดับจิตสำนึกในการให้บริการของบุคลากรได้เช่นกัน (Carraher, Mendoza, Buckley, Schoenfeldt and Carraher, 1998)

(2) องค์ประกอบที่ 2 การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการให้บริการด้วยความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น

องค์ประกอบที่ 2 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2 แม้จะเหนื่อย คุณยังคงยิ้มแย้มแจ่มใสและร่าเริงได้ ข้อที่ 10 คุณมีความอดทนสูง ข้อที่ 18 คุณอดทนต่อความจู้จี้จุกจิกของคนอื่นได้ดี ข้อที่ 26 คุณเป็นคนใจเย็นในการแก้ไขปัญหา ข้อที่ 33 คุณรักษาสีหน้าท่าทางได้ดีแม้ว่าคุณไม่พอใจ ข้อที่ 39 คุณเก็บอารมณ์ได้ดี ข้อที่ 43 คุณใจเย็นไม่หงุดหงิดง่าย และ ข้อที่ 47 คุณอดทนต่อการถูกตำหนิหรือถูกต่อว่า

วิทยา ด่านธำรงกูล (2547) กล่าวว่า ผู้ให้บริการจะต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างเต็มใจและรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ Lytle et al. (1998) โดยผู้ให้บริการจะต้องรับฟังความเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงบริการ (วิทยา ด่านธำรงกูล, 2547) และผู้ให้บริการต้องแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการส่งมอบบริการ (Bettencourt et al., 2001; Payne and Webber, 2006) ประเด็นสำคัญ คือ การให้บริการในสถานการณ์ที่กดดัน (Service under Pressure) เป็นผลมาจากความคาดหวังของลูกค้าและการจัดการการให้บริการในช่วงที่ยุ่งเหยิง (Dienhart, Gregoire, Downey and Knight (1992) ที่

ทำให้ผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการควบคุมตนเองทั้งในด้านอารมณ์และความอดทนต่อความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (วิทยา ด่านธำรงกูล, 2547)

(3) องค์ประกอบที่ 3 การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการบริการที่ดี

องค์ประกอบที่ 3 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3 คุณใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและในชีวิตประจำวัน ข้อที่ 11 คุณนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ข้อที่ 19 คุณคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ข้อที่ 27 คุณศึกษาและพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ ข้อที่ 34 คุณติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งในด้านการทำงานและในชีวิตประจำวัน ข้อที่ 40 คุณใช้อุปกรณ์สำนักงานทุกชนิดได้อย่างคล่องแคล่ว ข้อที่ 44 คุณเรียนรู้ระบบต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างรวดเร็ว และ ข้อที่ 48 คุณใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในเรื่องการทำงานและในชีวิตประจำวัน

ตามที่ Lytle et al. (1998) ได้กำหนดให้การใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริการที่ดีเป็นองค์ประกอบหนึ่งของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการบริการ ซึ่งเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญยิ่งในการให้บริการในปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที (วิทยา ด่านธำรงกูล, 2547)

(4) องค์ประกอบที่ 4 การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ

องค์ประกอบที่ 4 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 4 คุณกำหนดระดับมาตรฐานและคุณภาพของงานที่คุณทำด้วยตนเอง ข้อที่ 12 เมื่อเกิดปัญหา คุณศึกษาและวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาก่อนการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง ข้อที่ 20 คุณวิเคราะห์ความผิดพลาดที่คุณเคยทำในอดีต ข้อที่ 28 เมื่อเกิดปัญหา คุณแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเองก่อนแล้วจึงค้นหาสาเหตุของปัญหาเพื่อการป้องกันในระยะยาวต่อไป ข้อที่ 35 เมื่อเกิดปัญหา คุณพยายามแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ ข้อที่ 41 เมื่อเกิดความผิดพลาด คุณจะศึกษาหรือวิเคราะห์ความผิดพลาดนั้นๆ ข้อที่ 45 คุณวางแผนและเตรียมการต่างๆ ล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น และ ข้อที่ 49 คุณสังเกตวิธีการทำงานที่ดีของเพื่อนเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของคุณ

เนื่องจากความผิดพลาดจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ไม่พึงปรารถนา ได้แก่ บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการ และ ความเสียหายในทางธุรกิจ เป็นต้น (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2548) ทำให้การป้องกันความผิดพลาดเป็นสิ่งสำคัญ (Lytle et al., 1998) เช่นเดียวกันกับการแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ (วิทยา ด่านธำรงกูล, 2547) ซึ่ง Lytle et al. (1998) กล่าวไว้ว่า การแก้ไขความผิดพลาดถือเป็นความสำเร็จในการให้บริการถึงสองเท่า โดยวิทยา ด่านธำรงกูล (2547) ได้เสนอกลยุทธ์กอบกู้บริการที่ผิดพลาด ได้แก่ (1) เปิดกว้างรับการร้องทุกข์ (2) แก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว (3) ปฏิบัติกับลูกค้าอย่างยุติธรรม (4) เรียนรู้จากประสบการณ์บริการที่ผิดพลาด (5) เรียนรู้จากลูกค้าที่ตีจาก และ (6) ป้องกันก่อนเกิดปัญหา

(5) องค์ประกอบที่ 5 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม

องค์ประกอบที่ 5 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5 คุณมีเพื่อนหลายกลุ่ม ข้อที่ 13 คุณนัดพบเพื่อนฝูงเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน ข้อที่ 21 คุณสนุกกับการพบปะผู้คน ข้อที่ 29 คุณได้เพื่อนใหม่ๆ จากการพบปะกันในสังคม ข้อที่ 36 คุณสามารถพูดคุยกับคนที่เพิ่งพบกันได้ ข้อที่ 42 คุณไปงานสังสรรค์หรืองานสังคมต่างๆ อยู่เสมอ ข้อที่ 46 คุณรู้จักคนมากมาย และ ข้อที่ 50 คุณรู้จักคนใหม่ๆ อยู่เสมอ

จากงานวิจัยของ Carraher, Mendoza, Buckley, Schoenfeldt and Carraher (1998) พบว่ามนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม (Sociability) เป็นองค์ประกอบสำคัญของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ โดยมีข้อกระทงมากถึง 11 ข้อที่มีสหสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับกฤษณ์ อริยะพุทธ์พงศ์ และ อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2548) ที่กำหนดให้ลักษณะชอบสังสรรค์สัมพันธ์ (Extraversion) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ และผู้วิจัยได้นำมาเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการวิจัยครั้งนี้

(6) องค์ประกอบที่ 6 ความสนใจและการพัฒนาตนเองในด้านทักษะการให้บริการ

องค์ประกอบที่ 6 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 4 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6 คุณชอบทำงานบริการ ข้อที่ 14 คุณสนใจงานด้านบริการ ข้อที่ 22 คุณสนุกกับการทำงานบริการ และข้อที่ 30 คุณพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ

เนื่องจากลูกค้าเปลี่ยนแปลงความต้องการอยู่ตลอดเวลา ทำให้ผู้ให้บริการต้องคอยติดตามและดูแลลูกค้าให้ได้รับบริการที่ตรงตามความคาดหวังและความต้องการที่เปลี่ยนไป (วิทยา ด่านธำรงกูล, 2547) ดังนั้น บุคลากรที่ดีจะต้องมีความสนใจในการพัฒนาตนเอง (Lytle et al., 1998) และ สร้างความแตกต่างในการบริการหรือเอกลักษณ์ของตนเอง (สมวงศ์ พงศ์สถาพร, 2548)

(7) องค์ประกอบที่ 7 ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น

องค์ประกอบที่ 7 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 7 คุณยินดีให้เงินช่วยเหลือกับคนที่ขาดแคลน ข้อที่ 15 คุณชอบซื้อของฝากเพื่อน ข้อที่ 23 คุณชอบทำบุญ ข้อที่ 31 คุณบริจาคสิ่งของเงินทองให้คนยากไร้ และ ข้อที่ 37 คุณเลี้ยงข้าวเพื่อนเป็นประจำ

ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Agreeableness) ถือเป็นลักษณะภายในตัวบุคคล (กฤษณ์ อริยะพุทธ์พงศ์ และ อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์, 2548) ซึ่งจากการศึกษาของ Carraher, Mendoza, Buckley, Schoenfeldt and Carraher (1998) พบว่า ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น (Agreeableness) มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของผู้วิจัย

(8) องค์ประกอบที่ 8 ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่น

องค์ประกอบที่ 8 สามารถอธิบายได้ด้วยข้อกระทง 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 8 คุณสุภาพอ่อนน้อมเมื่อพูดคุยกับผู้ใหญ่ ข้อที่ 16 คุณเป็นคนใจกว้างกับเพื่อนฝูงและคนรู้จัก ข้อที่ 24 คุณใส่ใจต่อความรู้สึกของเพื่อน ข้อที่ 32 คุณยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับคนที่มาขอความช่วยเหลือ และ ข้อที่ 38 เมื่อเพื่อนทำงานไม่ทันแล้วขอให้คุณช่วย คุณยินดีให้ความช่วยเหลือ

เนื่องจากผู้ใช้บริการอาจจะเป็นทั้งบุคคลภายในและบุคคลภายนอก ซึ่งอาจจะติดต่อใช้บริการผ่านทั้งทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น ดังนั้น ความเป็นมิตรและมีน้ำใจต่อผู้อื่นจึงเป็นสิ่งสำคัญในงานบริการ (วิทยา ด่านธำรงกูล, 2547) เพราะผู้ใช้บริการถือเป็นบุคคลภายนอกที่ต้องการความเป็นมิตรของผู้ให้บริการ อันจะก่อให้เกิดความประทับใจต่อการบริการขององค์การ (Dienhart et al., 1992)

การศึกษาคุณภาพของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการของผู้วิจัยได้ผ่านการทดสอบความตรง (Validity) ทั้ง 2 ประเภท คือ ความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และ ความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity) รวมทั้ง ได้คำนวณค่าความเที่ยง (Reliabilities) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

สำหรับความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการที่พัฒนาขึ้นโดยผู้วิจัยและผ่านการพิจารณาของอาจารย์ที่ปรึกษาไปเสนอให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำนวน 1 ท่าน และ เจ้าหน้าที่ผู้ทรงคุณวุฒิในองค์การเอกชนขนาดใหญ่ที่ทำงานด้านบริการอีก 3 ท่าน เพื่อให้ความเห็น โดยผู้วิจัยได้นำมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการดังกล่าวไปส่งมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านด้วยตนเอง และอธิบายรายละเอียดต่างๆ ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านทราบ ผู้วิจัยให้เวลาผู้ทรงคุณวุฒิท่านละ 1 สัปดาห์ ก่อนที่จะไปเก็บรวบรวมความเห็นด้วยตนเอง เมื่อรวบรวมครบแล้ว ผู้วิจัยได้ทำสรุปในรูปแบบของตารางแสดงความเห็นทั้งหมดของผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 4 ท่าน เพื่อนำไปเสนอและขอความเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษา เมื่ออาจารย์ที่ปรึกษาได้พิจารณาเป็นที่เรียบร้อย ผู้วิจัยจึงได้นำไปปรับปรุงมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการอีกครั้ง ได้ข้อกระทงจำนวนรวม 138 ข้อ และได้นำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง ก่อนที่จะนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างทดลอง คือ นิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

เมื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มนิสิตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ป้อนข้อมูลเข้าสู่โปรแกรม SPSS และทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยการสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal Component Factor Analysis) โดยกำหนดให้มี 9 องค์ประกอบ และหมุนแกนองค์ประกอบแบบออโธกอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวริแมกซ์ (Varimax) ผลปรากฏว่าองค์ประกอบที่เหมาะสมควรเป็น 8 องค์ประกอบ ซึ่งยังคงครอบคลุมนิยามที่ได้ตั้งไว้ทั้งหมด ดังนั้น มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการของผู้วิจัยจึงผ่านการทดสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity) และผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบดังกล่าว เมื่อเลือกข้อกระทงที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่มากกว่า 0.50 และตัดข้อกระทงที่มีความหมายใกล้เคียงกันออกไปให้เหลือไว้เพียงข้อเดียว ปรากฏว่ามาตรวัดของผู้วิจัยคงเหลือข้อกระทงจำนวน 50 ข้อ

ผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเที่ยงที่คำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการฉบับทดลองจำนวน 138 ข้อกระทงดังกล่าว มีค่าเท่ากับ .94 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมาก ต่อมาเมื่อได้ทำการวิเคราะห์องค์ประกอบแล้วและกำหนดค่าน้ำหนักองค์ประกอบที่ 0.50 เป็นเกณฑ์ ตัดข้อกระทงที่ไม่สอดคล้องกับองค์ประกอบและซ้ำซ้อนออกไป ทำให้เหลือข้อกระทงเพียง 50 ข้อเท่านั้น ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .91 ยังถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูงมากเช่นเดิม หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Contrasted Group) คือ กลุ่มเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์ของบริษัทท่องเที่ยวจำนวน 4 แห่ง รวม 20 คน และกลุ่มเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 20 คน ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Method of Contrasted Group) โดยกำหนดให้กลุ่มเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์เป็นกลุ่มที่มีลักษณะจิตสำนึกในการให้บริการสูง และกลุ่มเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีเป็นกลุ่มที่มีลักษณะจิตสำนึกในการให้บริการต่ำ ผลที่ได้คือ คะแนนรวมของกลุ่มเจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์สูงกว่ากลุ่มเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากการศึกษาของผู้วิจัยข้างต้น มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการได้ผ่านการทดสอบทั้งความตรงและความเที่ยงในทุกขั้นตอน ถือได้ว่ามาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการเป็นมาตรวัดที่มีคุณภาพและสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานได้