

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) ใช้วิธีวิจัยแบบสำรวจ (Survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการของพนักงานองค์การทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ การพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด ดังนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในขั้นการสร้างและพัฒนามาตรวัด คือ นิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวน 400 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Contrasted Group) คือ เจ้าหน้าที่มีคฤศศก จำนวน 20 คน และ พนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 20 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มาตรวัดด้านจิตสำนึกในการให้บริการซึ่งพัฒนาโดยผู้วิจัยตามนิยามของผู้วิจัย

#### วิธีการพัฒนาและการตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

ผู้วิจัยได้ดำเนินการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัดด้วยขั้นตอนต่างๆ ได้แก่

##### 1. การสร้างมาตรวัด

###### 1.1 การกำหนดองค์ประกอบและข้อกระทง

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่านิยามคำว่าจิตสำนึกในการให้บริการของผู้วิจัย ประกอบกับแนวคิดของ Lytle et al. (1998) และ กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิญญ์ (2548) เพื่อกำหนดองค์ประกอบ ได้ทั้งหมด 9 องค์ประกอบ และสร้างข้อกระทงภายใต้แต่ละองค์ประกอบให้มีอย่างน้อย 10 ข้อ ได้ข้อกระทงทั้งหมด 138 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 111 ข้อ และ ทางลบ 27 ข้อ ดังนี้

1.1.1 องค์ประกอบที่ 1 ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมข้อกระทง 16 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 14 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

1.1.2 องค์ประกอบที่ 2 การเสนอบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า รวมข้อกระทง 11 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 8 ข้อ และ ข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ

1.1.3 องค์ประกอบที่ 3 การแสดงกิริยาและพฤติกรรมในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม รวมข้อกระทง 14 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 12 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

1.1.4 องค์ประกอบที่ 4 การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการให้บริการที่มีคุณค่าและดีเยี่ยม รวมข้อกระทง 10 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 7 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ

1.1.5 องค์ประกอบที่ 5 การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาดในการบริการ รวมข้อกระทง 20 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 14 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 6 ข้อ

1.1.6 องค์ประกอบที่ 6 การฝึกอบรมทักษะการให้บริการที่ดี รวมข้อกระทง 15 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 13 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

1.1.7 องค์ประกอบที่ 7 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้าสังคม รวมข้อกระทง 17 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 14 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ

1.1.8 องค์ประกอบที่ 8 การมีความมั่นคงทางอารมณ์และความอดทนอดกลั้น รวมข้อกระทง 15 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 10 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 5 ข้อ

1.1.9 องค์ประกอบที่ 9 การเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบช่วยเหลือผู้อื่น รวมข้อกระทง 20 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 18 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

มาตรวัดด้านจิตสำนึกในการให้บริการดังกล่าวมีลักษณะเป็นมาตราประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่

ระดับ 1 ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณน้อยที่สุด

ระดับ 2 ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณน้อย

ระดับ 3 ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณปานกลาง

ระดับ 4 ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณมาก

ระดับ 5 ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณมากที่สุด

## 1.2 การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการโดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 4 ท่าน คือ ผู้ทรงคุณวุฒิในงานด้านบริการและมีประสบการณ์ไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 3 ท่าน และ อาจารย์ด้านจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จำนวน 1 ท่าน (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตามภาคผนวก ก) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมขององค์ประกอบในธุรกิจให้บริการและความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับจิตสำนึกในการให้บริการหรือไม่ การสร้างข้อกระทงในแต่ละองค์ประกอบมีความถูกต้องและเหมาะสมหรือไม่ โดยผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าผู้วิจัยควรปรับปรุงข้อกระทงที่ซ้ำซ้อนกับข้ออื่นจำนวน 4 ข้อ และเสนอให้ผู้วิจัยเพิ่มเติมข้อกระทงในประเด็นของการคิดค้นและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีภายใต้องค์ประกอบด้านการใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการให้บริการที่มีคุณค่าและดีเยี่ยม นอกจากนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิยังเสนอให้แยกข้อกระทง 2 ข้อ ออกเป็น 4 ข้อเพื่อความชัดเจนของข้อกระทง

ผู้วิจัยได้นำความเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิดังกล่าวมาปรับปรุงมาตรวัดด้านจิตสำนึกในการให้บริการ โดยตัดข้อกระทงที่ซ้ำซ้อนออก 4 ข้อ และแยกข้อกระทงที่ไม่ชัดเจน 2 ข้อเป็น 4 ข้อ ส่วนประเด็นของการคิดค้นและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีนั้น ผู้วิจัยได้เพิ่มเติมข้อกระทงอีก 2 ข้อ ซึ่งเป็นไปตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ทำให้ได้มาตรวัดด้านจิตสำนึกในการให้บริการที่มีข้อกระทงทั้งหมด 138 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 110 ข้อ และทางลบ 28 ข้อ ดังนี้

1.2.1 องค์ประกอบที่ 1 ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมข้อกระทง 18 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 15 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ

1.2.2 องค์ประกอบที่ 2 การเสนอบริการที่มีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้กับลูกค้า รวมข้อกระทง 8 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 6 ข้อ และ ข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

1.2.3 องค์ประกอบที่ 3 การแสดงกิริยาและพฤติกรรมในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม รวมข้อกระทง 14 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 12 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

1.2.4 องค์ประกอบที่ 4 การใช้เทคโนโลยีต่างๆ เพื่อการให้บริการที่มีคุณค่าและดีเยี่ยม รวมข้อกระทง 12 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 9 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ

1.2.5 องค์ประกอบที่ 5 การป้องกันและแก้ไขความผิดพลาด  
ในการบริการ รวมข้อกระทง 20 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 14 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 6 ข้อ

1.2.6 องค์ประกอบที่ 6 การฝึกอบรมทักษะการให้บริการที่ดี  
รวมข้อกระทง 15 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 13 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

1.2.7 องค์ประกอบที่ 7 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีและทักษะในการเข้า  
สังคม รวมข้อกระทง 17 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 14 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 3 ข้อ

1.2.8 องค์ประกอบที่ 8 การมีความมั่นคงทางอารมณ์และความ  
อดทนอดกลั้น รวมข้อกระทง 15 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 10 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 5 ข้อ

1.2.9 องค์ประกอบที่ 9 การเป็นมิตร เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และชอบ  
ช่วยเหลือผู้อื่น รวมข้อกระทง 19 ข้อ เป็นข้อกระทงทางบวก 17 ข้อ และข้อกระทงทางลบ 2 ข้อ

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนข้อกระทงขั้นสร้างมาตรฐานและขั้นตรวจสอบความตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

องค์ประกอบ ที่	ขั้นสร้างมาตรฐาน			ขั้นตรวจสอบความตรง โดยผู้ทรงคุณวุฒิ		
	ข้อกระทง ทางลบ	ข้อกระทง ทางบวก	รวม	ข้อกระทง ทางลบ	ข้อกระทง ทางบวก	รวม
1	2	14	16	3	15	18
2	3	8	11	2	6	8
3	2	12	14	2	12	14
4	3	7	10	3	9	12
5	6	14	20	6	14	20
6	2	13	15	2	13	15
7	3	14	17	3	14	17
8	5	10	15	5	10	15
9	2	18	20	2	17	19
รวม	27	111	138	28	110	138

หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ จำนวน 138 ข้อกระทงที่ผ่านการตรวจสอบความตรงโดยผู้คุณวุฒิข้างต้น มาตรวจสอบภาษาและความเข้าใจด้านภาษากับอาจารย์ที่ปรึกษาและนิสิตปริญญาตรีและปริญญาโทจำนวน 5 คน อีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยในขั้นนี้ มีการปรับคำเพียงเล็กน้อยเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

### 1.3 การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity) โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis)

ผู้วิจัยนำมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการจำนวน 138 ข้อกระทงที่ได้จากการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาในขั้นที่ 1.2 ไปทดลองใช้ (Try Out) กับนิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจำนวนรวม 400 คน และนำข้อมูลไปทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS ซึ่งมีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1.3.1 คำนวณค่าสหสัมพันธ์ของข้อกระทงแต่ละข้อ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) แสดงออกในรูปเมตริกซ์สหสัมพันธ์ พร้อมทั้งทดสอบความมีนัยสำคัญของเมตริกซ์สหสัมพันธ์

1.3.2 นำข้อกระทงที่มีสหสัมพันธ์กับข้ออื่นอย่างมีนัยสำคัญไปสกัดองค์ประกอบ (Factor Extraction) ด้วยวิธีองค์ประกอบหลัก (Principal Component Factor Analysis)

1.3.3 หมุนแกนองค์ประกอบหลักแบบอโรทอนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีเวริแมกซ์ (Varimax) ผู้วิจัยพิจารณาองค์ประกอบตามเกณฑ์ของ (Hair, Anderson, Tatham and Black, 1995: 385) ที่เสนอว่า องค์ประกอบที่มีความสำคัญนั้นต้องมีค่าไอเกนมากกว่าหรือเท่ากับ 1.0 และมีข้อกระทงที่อธิบายองค์ประกอบนั้นๆ อย่างน้อย 3 ข้อและข้อกระทงแต่ละข้อจะต้องมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบตั้งแต่ 0.40 ขึ้นไป โดยในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยยึดตามเกณฑ์ดังกล่าวแต่เพิ่มน้ำหนักองค์ประกอบในการคัดข้อกระทงเป็น 0.50 เพื่อให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น

1.3.4 นำผลวิเคราะห์องค์ประกอบไปแปลผลและกำหนดชื่อองค์ประกอบใหม่ให้สอดคล้องกับข้อกระทงที่ได้มาจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ

1.3.5 นำผลที่ได้มาเสนอในรูปแบบของตารางได้องค์ประกอบของ  
มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

โดยผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน  
การวิเคราะห์ข้างต้นไว้ในบทที่ 3

1.4 การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (Construct Validity) โดยใช้  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Corrected Item-Total Correlation)

1.5 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)

ผู้วิจัยคัดเลือกข้อกระทงที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นที่ 1.3  
มาคำนวณค่าความเที่ยงของมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการด้วย  
วิธีความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) จากข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์การวิเคราะห์โดยใช้  
ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) พร้อมทั้ง คำนวณ  
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่น ๆ (Corrected  
Item-Total Correlation) ซึ่งกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีรายละเอียด  
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 3

## 2. การตรวจสอบคุณภาพของมาตรวัด

ผู้วิจัยนำมาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการฉบับจริงไปตรวจสอบ  
ความตรงตามเกณฑ์ (Criterion-related Validity) ด้วยวิธีกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน  
(Method of Contrasted Group) โดยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานและความแตกต่างของกลุ่มที่มี  
ลักษณะจิตสำนึกในการให้บริการสูง (เจ้าหน้าที่มัคคุเทศก์) และกลุ่มที่มีลักษณะจิตสำนึกใน  
การให้บริการต่ำ (เจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง) ซึ่งเป็นกลุ่มที่รู้  
ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Contrasted Group) โดยสถิติ t-test

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

สำหรับข้อมูลของนิสิตชั้นปีที่ 3 ขึ้นไป ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ช่วยวิจัยเก็บให้สมบูรณจำนวน 400 ชุด

สำหรับข้อมูลของเจ้าหน้าที่ภาคเอกชน ผู้ช่วยวิจัยแจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่ของบริษัทท่องเที่ยวจำนวน 4 แห่ง เพื่อขอข้อมูลจากภาคเอกชนที่สังกัดกับบริษัทท่องเที่ยวต่างๆ รวม 29 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 28 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.55 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณจำนวน 20 ชุด มาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณคือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกข้อหรือผู้ตอบไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

สำหรับข้อมูลของเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ของธนาคารเอกชนดังกล่าวเพื่อนำแบบสอบถามไปขอข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สายเทคโนโลยีของธนาคาร รวม 30 ชุด สามารถเก็บคืนได้ 28 ชุด คิดเป็นร้อยละ 93.33 ผู้วิจัยคัดเลือกเฉพาะชุดที่สมบูรณจำนวน 20 ชุด มาวิเคราะห์ โดยชุดที่ไม่สมบูรณคือชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกข้อ