

บรรณานุกรม



ภาษาไทย

กฤษณ์ อริยะพุทธิพงศ์ และ อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์. (2548). การพัฒนาแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเพื่อประเมินการมีใจให้บริการ. *Chulalongkorn Review*. 68, 70-85.

กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2547). *พจนานุกรมความสามารถเชิงสมรรถนะ (Competency Dictionary)*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.kmddc.go.th/pdf/CompetencyDictionary.pdf> (12 พฤศจิกายน 2549).

กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การบินไทย, บริษัทมหาชนจำกัด. (2549). *Competency*. เอกสารภายใน.

ชินชฎา แสงไตรรัตน์กุล. (2548). *การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของพยาบาลประจำการห้องผ่าตัดสูตินรีเวชกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2548). *การปรับใช้ competency ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: www.ocsc.go.th/reform/PDF/competency.pdf (4 พฤศจิกายน 2549).

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. (2548). *คำจำกัดความและรายละเอียดสมรรถนะ (Competency) สำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือน*. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สมรรถนะของข้าราชการ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.ocsc.go.th/reform/PDF/สมรรถนะ.pdf> (4 พฤศจิกายน 2549).

ชนิดร์ประภา สุริยา. 17 กุมภาพันธ์ 2548. ประโยชน์ของ Competency สำหรับ HR. *ประชาชาติธุรกิจ*: 7. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.nidaambe11.net/ekonomiz/2005q1/article2005february18p4.htm> (22 พฤศจิกายน 2549).

ชูชัย สมितिไกร. (2547). *การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ชูชัย สมितिไกร. (2549). *แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ*. เอกสารประกอบการบรรยาย. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณรงควิทย์ แสนทอง. (2546). *การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: เชน อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณรงควิทย์ แสนทอง. (2548). *Competency เพื่อการประเมินผลงานประจำปี*. กรุงเทพมหานคร: เชน อาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรันนท์. (2548). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธารพรรษ สัตยารักษ์, บรรณารักษ์. (2548). *Human Resource Management: หลักการและมุมมองจากมืออาชีพ*. กรุงเทพมหานคร: โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- จริยา พิษณุชยะนนท์. (2543). *การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะของหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลโรงพยาบาลชุมชน กระทรวงสาธารณสุข*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ปูนซิเมนต์ไทย, บริษัทมหาชนจำกัด. (2549). *Human Capital : Basic Principle*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: http://www.siamcement.com/newsite/en/human_resource/basic_principle.asp (4 พฤศจิกายน 2549).
- ผลสำรวจ "Competency" 13% โยงพฤติกรรมคนกับค่านิยม. 20 เมษายน 2549. *ผู้จัดการรายสัปดาห์ (Weekly Manager Online)*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.manager.co.th/mgr/Weekly/ViewNews.aspx?NewsID=9490000052258> (12 พฤศจิกายน 2549).
- ราชัย ฉ่ำทรัพย์. (2545). *การพัฒนาแบบสอบสมรรถภาพเชิงวิชาชีพการตลาดของนักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วัชรระ บุญธีรพร. (2549). *การพัฒนา COMPETENCY ของบุคลากรเพื่อตอบสนองต่อยุทธศาสตร์จังหวัด*. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา: www.phrae.go.th/file_buranakan/COMPETENCY.ppt (4 พฤศจิกายน 2549).
- วิทยา ด้านธำรงกุล (2547). *หัวใจการบริการสู่ความสำเร็จ: The Heart of Service*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วิไลรัตน์ ชัชชวลิตสกุล. (2548). การพัฒนาแบบประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กรของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรพจน์ วิรุฬห์รัตน์. (2543). การสร้างแบบสอบวัดเพื่อประเมินความสามารถหลัก : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้จัดการและผู้ช่วยผู้จัดการ บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริชัย กาญจนวาสี, สุวิมล ตีรกันันท์ และ ศิริเดช สุชีวะ. (2543). การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS สำหรับงานวิจัย: การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชาติ กิจยรรยง. (2544). การพัฒนาทีมงานบริการ = *Building customer service team*. กรุงเทพมหานคร: มัลติมีเดียฟอร์เมชันเทคโนโลยี.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. แปล. (2548). *บริการด้วยใจที่ไม่ธรรมดา*. กรุงเทพมหานคร: ดีเอ็มจี.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2548). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย *Competency Based Learning*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.

ออมสิน, ธนาคาร. (2549). *Competency*. เอกสารภายใน.

อานนท์ ศักดิ์วีระวิชัย. (2547). แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency): เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. *Chulalongkorn Review*. 16, 57-78.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2548). *Competency Dictionary*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

ภาษาอังกฤษ

Bettencourt, Lance A., Gwinner, Kevin P., & Meuter, Matthew L. (2001). A Comparison of Attitude, Personality, and Knowledge Predictors of Service-Oriented Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 86, 29-41.

Blanchard, Nick P. & Thacker, James W. (2003). *Effective Training: Systems, Strategies and Practices* (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hall.

- Boyatzis, Richard E. (1982). *The Competent Manager: A Model of Effective Performance*. New York: John Wiley.
- Boyatzis, Richard E. (1993). Beyond competence: the choice to be a leader. *Human Resource Management Review*, 3, 1-14.
- Carraher, Shawn M., Mendoza, Jorge L., Buckley, M. Ronald, Schoenfeldt, Lyle F. & Carraher, Charles E. (1998). Validation of an Instrument to Measure Service-Orientation. *Journal of Quality Management*, 3, 211-224.
- Cook, Mark & Cripps, Barry. (2005). *Psychological Assessment in the Workplace: A Manager's Guide*. England: John Wiley.
- Dienhare, John R., Gregoire, Mary B. Downey, Ronald G & Knight, Patrick K. (1992). Service orientation of restaurant employees. *International Journal of Hospitality Management*, 11, 331-346.
- Donavan, D. Todd & Hocutt, Mary Ann. (2001). Customer evaluation of service employee's customer orientation: extension and application. *Journal of Quality Management*, 6, 293-306.
- Hair, Joseph F. Jr., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., & Black, William C. (1995). *Multivariate data analysis with readings* (4th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hellriegel, Don; Jackson, Susan E., & Slocum, Jr. John W. (2005). *Management: A Competency-Based Approach* (10th ed.). Singapore: South-Western, Thomson Learning.
- Hogan, J., Hogan, R. & Busch, C. M. (1984). How to measure service orientation. *Journal of Applied Psychology*, 69, 167-173.
- Kim, Woo Gon, Leong, Jerrold K., & Lee, Yong-Ki. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a causal dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24, 171-193.
- Lytle, Richard S., Hom, Peter W., & Mokwa, Michael P. (1998). SERV*OR: A managerial measure of organization service-orientation. *Journal of Retailing*, 74, 455-489.

- McClelland, David C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*, 28, 1-14.
- McShane, S.L. & Von Glinow, M.A. (2004). *Organizational Behavior* (3rd ed.). Boston: McGraw-Hill.
- Payne, Stephanie C. & Webber, Sheila S. (2006). Effects of service provider attitudes and employment status on citizenship behaviors and customers' attitudes and loyalty behavior. *Journal of Applied Psychology*, 91, 365-378.
- Saxe, R. & Weitz, B. A. (1982). The SOCO scale: A measure of the customer orientation of salespeople. *Journal of Marketing Research*, 19, 343-351.
- Shermon, Ganesh. (2004). *Competency based HRM: a strategic resource for competency mapping, assessment and development centres*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Susskind, Alex M., Kacmar, K. Michele, & Borchgrevink, Carl P. (2003). Customer service providers' attitudes relating to customer service and customer satisfaction in the customer-server exchange. *Journal of Applied Psychology*, 88, 179-187.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37, 765-802.
- Werner, Jon M. & Desimone, Randy L. (2006). *Human Resource Development* (4th ed.). USA: Thomson South-Western.
- Widmier, S. (2002). The effects of incentives and personality on salesperson's customer orientation. *Industrial Marketing Management*, 31, 609-615.
- Wright, Patrick M. & Snell, Scott A. (1991). Toward an Integrative View of Strategic Human Resource Management. *Human Resource Management Review*, 1, 203-225.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

1. อาจารย์ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์
อาจารย์ประจำสาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
2. คุณเอกธนา ฝ่ายซ้ายคราม
ผู้จัดการฝ่ายฝึกอบรม โรงแรมโอเรียนเต็ล กรุงเทพฯ
3. คุณศักดิ์วัฒนา โรจน์ประดิษฐ์
ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท เอไอจี ประกันชีวิต จำกัด
4. คุณสิริอร รัตนันท์
เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ภาคผนวก ข

มาตรวัดสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามที่จะใช้ในการวิจัยเรื่อง “การพัฒนามาตรวัดลักษณะของบุคคล” แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

ส่วนที่ 2 มาตรวัดลักษณะของบุคคล

แบบสอบถามชุดนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด เป็นการประเมินลักษณะของบุคคลโดยทั่วไป โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามความเป็นจริงและตรงกับตัวคุณมากที่สุด ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกเก็บเป็นความลับและนำไปใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงใน หรือ เติมข้อความในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. อายุ.....ปี
2. เพศ ชาย
 หญิง
3. สถานภาพสมรส
 โสด
 สมรส
4. ระดับการศึกษา
 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 ปริญญาโท
 สูงกว่าปริญญาโท
5. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี.....เดือน
6. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน.....

ส่วนที่ 2 มาตรฐานวัดลักษณะของบุคคล

มาตรฐานวัดลักษณะของบุคคลมีลักษณะเป็นมาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

| | | |
|------------|---------|--|
| มากที่สุด | หมายถึง | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณมากที่สุด |
| มาก | หมายถึง | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณมาก |
| ปานกลาง | หมายถึง | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณปานกลาง |
| น้อย | หมายถึง | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณน้อย |
| น้อยที่สุด | หมายถึง | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณน้อยที่สุด |

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณ

| ข้อความ | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณ | | | | |
|---|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. คุณคำนึงถึงรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่สำคัญ ซึ่งคนอื่นมักหลงลืม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2. แม้จะเหนื่อย คุณยังคงยิ้มแย้มแจ่มใสและร่าเริงได้ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 3. คุณใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและในชีวิตประจำวัน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 4. คุณกำหนดระดับมาตรฐานและคุณภาพของงานที่คุณทำด้วยตนเอง | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 5. คุณมีเพื่อนหลายกลุ่ม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 6. คุณชอบทำงานบริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 7. คุณยินดีให้เงินช่วยเหลือกับคนที่ขาดแคลน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8. คุณสุขภาพอ่อนนุ่มเมื่อพูดคุยกับผู้ใหญ่ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 9. คุณสังเกตและจดจำรายละเอียดของสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ดี | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. คุณมีความอดทนสูง | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 11. คุณนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 12. เมื่อเกิดปัญหา คุณศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ก่อนการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 13. คุณนัดพบเพื่อนฝูงเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 14. คุณสนใจงานด้านบริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 15. คุณชอบซื้อของฝากเพื่อน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| ข้อความ | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณ | | | | |
|--|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 16. คุณเป็นคนใจกว้างกับเพื่อนฝูงและคนรู้จัก | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 17. คุณใส่ใจและจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับบุคคลใกล้ชิดได้ดี | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 18. คุณอดทนต่อความจู้จี้จุกจิกของคนอื่นได้ดี | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 19. คุณคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 20. คุณวิเคราะห์ความผิดพลาดที่คุณเคยทำในอดีต | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 21. คุณสนุกกับการพบปะผู้คน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 22. คุณสนุกกับการทำงานบริการ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 23. คุณชอบทำบุญ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 24. คุณใส่ใจต่อความรู้สึกของเพื่อน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. คุณมักจะทำให้เพื่อนประหลาดใจที่คุณจดจำรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับพวกเขาได้ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 26. คุณเป็นคนใจเย็นในการแก้ไขปัญหา | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 27. คุณศึกษาและพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 28. เมื่อเกิดปัญหา คุณแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเองก่อน แล้วจึงค้นหาสาเหตุของปัญหาเพื่อการป้องกันในระยะยาวต่อไป | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 29. คุณได้เพื่อนใหม่ๆ จากการพบปะกันในสังคม | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 30. คุณพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 31. คุณบริจาคสิ่งของเงินทองให้คนยากไร้ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 32. คุณยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับคนที่มาขอความช่วยเหลือ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 33. คุณรักษาสีหน้าท่าทางได้ดีแม้ว่าคุณไม่พอใจ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 34. คุณติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งในด้านการทำงานและในชีวิตประจำวัน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 35. เมื่อเกิดปัญหา คุณพยายามแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 36. คุณสามารถพูดคุยกับคนที่เพิ่งพบกันได้ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 37. คุณเลี้ยงข้าวเพื่อนเป็นประจำ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| ข้อความ | ตรงกับพฤติกรรมหรือลักษณะของคุณ | | | | |
|--|--------------------------------|-----|---------|------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 38. เมื่อเพื่อนทำงานไม่ทันแล้วขอให้คุณช่วย คุณยินดีให้ความช่วยเหลือ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 39. คุณเก็บอารมณ์ได้ดี | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 40. คุณใช้อุปกรณ์สำนักงานทุกชนิดได้อย่างคล่องแคล่ว | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 41. เมื่อเกิดความผิดพลาด คุณจะศึกษาหรือวิเคราะห์ความผิดพลาดนั้นๆ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 42. คุณไปงานสังสรรค์หรืองานสังคมต่างๆ อยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 43. คุณใจเย็นไม่หงุดหงิดง่าย | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 44. คุณเรียนรู้ระบบต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างรวดเร็ว | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 45. คุณวางแผนและเตรียมการต่างๆ ล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 46. คุณรู้จักคนมากมาย | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 47. คุณอดทนต่อการถูกตำหนิหรือถูกต่อว่า | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 48. คุณใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในเรื่องการทำงานและในชีวิตประจำวัน | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 49. คุณสังเกตวิธีการทำงานที่ดีของเพื่อนเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของคุณ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 50. คุณรู้จักคนใหม่ๆ อยู่เสมอ | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

ภาคผนวก ค

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อกระทงสมรรถนะด้านจิตสำนึกในการให้บริการ ($N = 400$)

| ลำดับที่ | ข้อ | ข้อกระทง | \bar{X} | SD |
|----------|-----|---|-----------|------|
| 1 | 85 | คุณใส่ใจและจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับบุคคล ใกล้ตัวได้ดี | 3.61 | .91 |
| 2 | 114 | คุณมักจะทำให้เพื่อนประหลาดใจที่คุณจดจำรายละเอียด ต่างๆ เกี่ยวกับพวกเขาได้ | 3.23 | .97 |
| 3 | 30 | คุณสังเกตและจดจำรายละเอียดของสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ดี | 3.54 | .79 |
| 4 | 17 | คุณคำนึงถึงรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่สำคัญ ซึ่งคนอื่นมัก หลงลืม | 3.61 | .88 |
| 5 | 124 | คุณใจเย็นไม่หงุดหงิดง่าย | 3.22 | 1.00 |
| 6 | 110 | คุณเก็บอารมณ์ได้ดี | 3.43 | .95 |
| 7 | 102 | คุณรักษาสีหน้าท่าทางได้ดีแม้ว่าคุณไม่พอใจ | 3.34 | .90 |
| 8 | 136 | คุณอดทนต่อการถูกตำหนิหรือถูกต่อว่า | 3.46 | .83 |
| 9 | 96 | คุณเป็นคนใจเย็นในการแก้ไขปัญหา | 3.38 | .87 |
| 10 | 81 | คุณมีความอดทนสูง | 3.60 | .89 |
| 11 | 95 | คุณอดทนต่อความจู้จี้จุกจิกของคนอื่นได้ดี | 3.11 | .96 |
| 12 | 60 | แม้จะเหนื่อย คุณยังคงยิ้มแย้มแจ่มใสและร่าเริงได้ | 3.52 | .86 |
| 13 | 33 | คุณศึกษาและพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ | 3.26 | 1.03 |
| 14 | 6 | คุณนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการทำงานที่ มีประสิทธิภาพ | 3.77 | .87 |
| 15 | 20 | คุณคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ | 3.21 | .93 |
| 16 | 75 | คุณเรียนรู้ระบบต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างรวดเร็ว | 3.42 | .85 |
| 17 | 5 | คุณใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและในชีวิตประจำวัน | 4.15 | .88 |
| 18 | 47 | คุณติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งในด้านการ ทำงานและในชีวิตประจำวัน | 3.37 | .89 |
| 19 | 61 | คุณใช้อุปกรณ์สำนักงานทุกชนิดได้อย่างคล่องแคล่ว | 3.25 | .78 |

| ลำดับที่ | ข้อ | ข้อกระทง | \bar{X} | SD |
|----------|-----|--|-----------|------|
| 20 | 89 | คุณใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในเรื่องการทำงานและในชีวิตประจำวัน | 4.06 | .89 |
| 21 | 77 | เมื่อเกิดความผิดพลาด คุณจะศึกษาหรือวิเคราะห์ความผิดพลาดนั้นๆ | 3.82 | .71 |
| 22 | 48 | เมื่อเกิดปัญหา คุณศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาก่อนการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง | 3.56 | .74 |
| 23 | 49 | คุณวิเคราะห์ความผิดพลาดที่คุณเคยทำในอดีต | 3.74 | .74 |
| 24 | 104 | คุณวางแผนและเตรียมการต่างๆ ล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น | 3.50 | .75 |
| 25 | 62 | เมื่อเกิดปัญหา คุณแก้ไขปัญหาลเฉพาะหน้าด้วยตนเองก่อนแล้วจึงค้นหาสาเหตุของปัญหาเพื่อการป้องกันในระยะยาวต่อไป | 3.78 | .68 |
| 26 | 106 | คุณสังเกตวิธีการทำงานที่ดีของเพื่อนเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานของคุณ | 3.85 | .66 |
| 27 | 76 | เมื่อเกิดปัญหา คุณพยายามแก้ไขปัญหาย่างเต็มที่ | 3.92 | .68 |
| 28 | 31 | คุณกำหนดระดับมาตรฐานและคุณภาพของงานที่คุณทำด้วยตนเอง | 3.70 | .76 |
| 29 | 25 | คุณสนุกกับการพบปะผู้คน | 3.72 | .92 |
| 30 | 122 | คุณรู้จักคนมากมาย | 3.44 | .98 |
| 31 | 135 | คุณรู้จักคนใหม่ๆ อยู่เสมอ | 3.55 | .92 |
| 32 | 121 | คุณไปงานสังสรรค์หรืองานสังคมต่างๆ อยู่เสมอ | 3.12 | 1.04 |
| 33 | 80 | คุณได้เพื่อนใหม่ๆ จากการพบปะกันในสังคม | 3.74 | .90 |
| 34 | 11 | คุณมีเพื่อนหลายกลุ่ม | 3.84 | .95 |
| 35 | 24 | คุณนัดพบเพื่อนฝูงเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน | 3.61 | .84 |
| 36 | 107 | คุณสามารถพูดคุยกับคนที่เพิ่งพบกันได้ | 3.71 | .91 |
| 37 | 64 | คุณสนใจงานด้านบริการ | 3.04 | 1.04 |
| 38 | 65 | คุณสนุกกับการทำงานบริการ | 3.08 | 1.06 |
| 39 | 51 | คุณชอบทำงานบริการ | 3.09 | 1.02 |
| 40 | 133 | คุณพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ | 3.08 | .95 |

| ลำดับที่ | ข้อ | ข้อกระทง | \bar{X} | SD |
|----------|-----|---|-----------|-----|
| 41 | 27 | คุณชอบซื้อของฝากเพื่อน | 3.20 | .98 |
| 42 | 13 | คุณยินดีให้เงินช่วยเหลือกับคนที่ขาดแคลน | 3.66 | .80 |
| 43 | 138 | คุณเลี้ยงข้าวเพื่อนเป็นประจำ | 2.55 | .97 |
| 44 | 83 | คุณบริจาคสิ่งของเงินทองให้คนยากไร้ | 3.41 | .85 |
| 45 | 69 | คุณชอบทำบุญ | 3.76 | .92 |
| 46 | 100 | คุณใส่ใจต่อความรู้สึกรักของเพื่อน | 4.05 | .77 |
| 47 | 4 | คุณสุภาพอ่อนน้อมเมื่อพูดคุยกับผู้ใหญ่ | 4.24 | .75 |
| 48 | 55 | คุณเป็นคนใจกว้างกับเพื่อนฝูงและคนรู้จัก | 3.92 | .76 |
| 49 | 112 | เมื่อเพื่อนทำงานไม่ทันแล้วขอให้คุณช่วย คุณยินดีให้ความช่วยเหลือ | 3.91 | .72 |
| 50 | 111 | คุณยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับคนที่มาขอความช่วยเหลือ | 3.99 | .74 |

ภาคผนวก ง

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติที (t-statistics) ของกลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน (Method of Contrasted Group)($N = 40$)

| ข้อกระทง | กลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน | | | | | | |
|--|--|------|--|------|----------------|------|--------|
| | กลุ่มเจ้าหน้าที่ มัคคุเทศก์ ($n = 20$) | | กลุ่มเจ้าหน้าที่ สายเทคโนโลยี ($n = 20$) | | ค่าความแตกต่าง | | |
| | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | \bar{X} | SD | t |
| 1. คุณคำนึงถึงรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่สำคัญ ซึ่งคนอื่นมักหลงลืม | 4.20 | 0.70 | 3.20 | 0.62 | 1.00 | 0.21 | 4.81* |
| 2. แม้จะเหนื่อย คุณยังคงยิ้มแย้มแจ่มใสและร่าเริงได้ | 4.40 | 0.60 | 3.05 | 0.69 | 1.35 | 0.20 | 6.63* |
| 3. คุณใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานและ ในชีวิตประจำวัน | 3.15 | 0.99 | 4.60 | 0.50 | -1.45 | 0.25 | -5.85* |
| 4. คุณกำหนดระดับมาตรฐานและคุณภาพของงานที่ คุณทำด้วยตนเอง | 3.90 | 0.64 | 3.30 | 0.57 | 0.60 | 0.19 | 3.13* |
| 5. คุณมีเพื่อนหลายกลุ่ม | 4.15 | 0.75 | 3.20 | 0.77 | 0.95 | 0.24 | 3.97* |
| 6. คุณชอบทำงานบริการ | 4.80 | 0.41 | 2.65 | 0.59 | 2.15 | 0.16 | 13.42* |
| 7. คุณยินดีให้เงินช่วยเหลือกับคนที่ขาดแคลน | 3.95 | 0.76 | 3.20 | 0.70 | 0.75 | 0.23 | 3.26* |
| 8. คุณสุขภาพอ่อนนุ่มเมื่อพูดคุยกับผู้ใหญ่ | 4.60 | 0.50 | 3.60 | 0.60 | 1.00 | 0.18 | 5.72* |
| 9. คุณสังเกตและจดจำรายละเอียดของสิ่งต่างๆ รอบตัวได้ดี | 4.20 | 0.52 | 3.05 | 0.69 | 1.15 | 0.19 | 5.96* |
| 10. คุณมีความอดทนสูง | 4.35 | 0.49 | 3.10 | 0.79 | 1.25 | 0.21 | 6.03* |
| 11. คุณนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดการ ทำงานที่มีประสิทธิภาพ | 3.95 | 0.61 | 4.70 | 0.47 | -0.75 | 0.17 | -4.38* |
| 12. เมื่อเกิดปัญหา คุณศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุ ของปัญหาก่อนการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง | 4.05 | 0.61 | 3.45 | 0.76 | 0.60 | 0.22 | 2.76* |
| 13. คุณนัดพบเพื่อนฝูงเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน | 3.90 | 0.85 | 2.55 | 1.00 | 1.35 | 0.29 | 4.60* |
| 14. คุณสนใจงานด้านบริการ | 4.75 | 0.44 | 2.75 | 0.55 | 2.00 | 0.16 | 12.65* |
| 15. คุณชอบซื้อของฝากเพื่อน | 3.70 | 0.80 | 2.95 | 0.76 | 0.75 | 0.25 | 3.04* |
| 16. คุณเป็นคนใจกว้างกับเพื่อนฝูงและคนรู้จัก | 4.15 | 0.49 | 3.45 | 0.51 | 0.70 | 0.16 | 4.43* |
| 17. คุณใส่ใจและจดจำรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ เกี่ยวกับบุคคลใกล้ตัวได้ดี | 4.20 | 0.62 | 3.10 | 0.72 | 1.10 | 0.21 | 5.20* |
| 18. คุณอดทนต่อความจู้จี้จุกจิกของคนอื่นได้ดี | 4.00 | 0.56 | 2.70 | 0.92 | 1.30 | 0.24 | 5.38* |

| ข้อกระทง | กลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน | | | | | | |
|---|--|-----------|--|-----------|----------------|-----------|----------|
| | กลุ่มเจ้าหน้าที่ มัคคุเทศก์ (<i>n</i> = 20) | | กลุ่มเจ้าหน้าที่ สายเทคโนโลยี (<i>n</i> = 20) | | ค่าความแตกต่าง | | |
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | <i>t</i> |
| 19. คุณคิดค้นวิธีการใหม่ๆ ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ | 3.75 | 0.55 | 4.65 | 0.49 | -0.90 | 0.17 | -5.47* |
| 20. คุณวิเคราะห์ความผิดพลาดที่คุณเคยทำในอดีต | 4.15 | 0.75 | 3.20 | 0.77 | 0.95 | 0.24 | 3.97* |
| 21. คุณสนุกกับการพบปะผู้คน | 4.70 | 0.47 | 2.95 | 0.69 | 1.75 | 0.19 | 9.41* |
| 22. คุณสนุกกับการทำงานบริการ | 4.60 | 0.50 | 2.75 | 0.55 | 1.85 | 0.17 | 11.10* |
| 23. คุณชอบทำบุญ | 4.10 | 0.79 | 3.10 | 0.91 | 1.00 | 0.27 | 3.71* |
| 24. คุณใส่ใจต่อความรู้สึกของเพื่อน | 4.35 | 0.49 | 3.55 | 0.51 | 0.80 | 0.16 | 5.06* |
| 25. คุณมักจะทำให้เพื่อนประหลาดใจที่คุณจดจำ รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับพวกเขาได้ | 3.90 | 0.72 | 2.80 | 0.62 | 1.10 | 0.21 | 5.20* |
| 26. คุณเป็นคนใจเย็นในการแก้ไขปัญหา | 4.15 | 0.37 | 3.25 | 0.85 | 0.90 | 0.21 | 4.35* |
| 27. คุณศึกษาและพัฒนาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ อยู่เสมอ | 3.30 | 1.13 | 4.00 | 0.86 | -0.70 | 0.32 | -2.21* |
| 28. เมื่อเกิดปัญหา คุณแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ด้วยตนเองก่อนแล้วจึงค้นหาสาเหตุของปัญหา เพื่อการป้องกันในระยะยาวต่อไป | 4.05 | 0.51 | 3.35 | 0.75 | 0.70 | 0.20 | 3.47* |
| 29. คุณได้เพื่อนใหม่ๆ จากการพบปะกันในสังคม | 4.45 | 0.76 | 3.05 | 0.69 | 1.40 | 0.23 | 6.12* |
| 30. คุณพัฒนาทักษะการให้บริการอยู่เสมอ | 4.55 | 0.51 | 2.35 | 0.75 | 2.20 | 0.20 | 10.89* |
| 31. คุณบริจาคสิ่งของเงินทองให้คนยากไร้ | 3.80 | 0.70 | 2.90 | 0.85 | 0.90 | 0.25 | 3.66* |
| 32. คุณยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตรกับคนที่มาขอความ ช่วยเหลือ | 4.15 | 0.59 | 3.40 | 0.60 | 0.75 | 0.19 | 4.00* |
| 33. คุณรักษาสีหน้าท่าทางได้ดีแม้ว่าคุณไม่พอใจ | 4.20 | 0.61 | 2.65 | 1.09 | 1.55 | 0.28 | 5.54* |
| 34. คุณติดตามข่าวสารเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ทั้งในด้านการทำงานและในชีวิตประจำวัน | 3.80 | 0.70 | 4.50 | 0.61 | -0.70 | 0.21 | -3.39* |
| 35. เมื่อเกิดปัญหา คุณพยายามแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่ | 4.35 | 0.49 | 3.45 | 0.89 | 0.90 | 0.23 | 3.97* |
| 36. คุณสามารถพูดคุยกับคนที่เพิ่งพบกันได้ | 4.60 | 0.50 | 3.30 | 0.73 | 1.30 | 0.20 | 6.54* |
| 37. คุณเลี้ยงข้าวเพื่อนเป็นประจำ | 3.30 | 0.57 | 2.35 | 0.59 | 0.95 | 0.18 | 5.19* |
| 38. เมื่อเพื่อนทำงานไม่ทันแล้วขอให้คุณช่วย คุณยินดี ให้ความช่วยเหลือ | 4.35 | 0.59 | 3.55 | 0.51 | 0.80 | 0.17 | 4.60* |

| ข้อกระทง | กลุ่มที่รู้ความแตกต่างอย่างชัดเจน | | | | | | |
|--|--|-----------|--|-----------|----------------|-----------|----------|
| | กลุ่มเจ้าหน้าที่ มัคคุเทศก์ (<i>n</i> = 20) | | กลุ่มเจ้าหน้าที่ สายเทคโนโลยี (<i>n</i> = 20) | | ค่าความแตกต่าง | | |
| | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | \bar{X} | <i>SD</i> | <i>t</i> |
| 39. คุณเก็บอารมณ์ได้ดี | 4.10 | 0.55 | 2.85 | 0.75 | 1.25 | 0.21 | 6.03* |
| 40. คุณใช้อุปกรณ์สำนักงานทุกชนิดได้อย่างคล่องแคล่ว | 3.80 | 0.62 | 3.35 | 0.49 | 0.45 | 0.18 | 2.60* |
| 41. เมื่อเกิดความผิดพลาด คุณจะศึกษาหรือวิเคราะห์ ความผิดพลาดนั้นๆ | 4.30 | 0.57 | 3.45 | 0.61 | 0.85 | 0.19 | 4.57* |
| 42. คุณไปงานสังสรรค์หรืองานสังคมต่างๆ อยู่เสมอ | 3.55 | 0.83 | 2.45 | 0.69 | 1.10 | 0.24 | 4.58* |
| 43. คุณใจเย็นไม่หงุดหงิดง่าย | 4.20 | 0.52 | 2.65 | 0.75 | 1.55 | 0.20 | 7.61* |
| 44. คุณเรียนรู้ระบบต่างๆ และเทคโนโลยีใหม่ ได้อย่างรวดเร็ว | 3.65 | 0.59 | 4.75 | 0.44 | -1.10 | .17 | -6.68* |
| 45. คุณวางแผนและเตรียมการต่างๆ ล่วงหน้าเพื่อ ป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น | 4.05 | 0.69 | 3.10 | 0.55 | 0.95 | 0.20 | 4.82* |
| 46. คุณรู้จักคนมากมาย | 4.40 | 0.60 | 2.75 | 0.79 | 1.65 | 0.22 | 7.47* |
| 47. คุณอดทนต่อการถูกตำหนิหรือถูกต่อว่า | 4.25 | 0.44 | 3.10 | 0.64 | 1.15 | 0.17 | 6.60* |
| 48. คุณใช้อินเทอร์เน็ตทั้งในเรื่องการทำงานและ ในชีวิตประจำวัน | 3.80 | 1.01 | 4.45 | 0.51 | -0.65 | 0.25 | -2.58* |
| 49. คุณสังเกตวิธีการทำงานที่ดีของเพื่อนเพื่อนำมา ปรับปรุงการทำงานของคุณ | 4.20 | 0.70 | 3.30 | 0.92 | 0.90 | 0.26 | 3.48* |
| 50. คุณรู้จักคนใหม่ๆ อยู่เสมอ | 4.70 | 0.57 | 2.65 | 0.81 | 2.05 | 0.22 | 9.23* |

* $p < .05$



ประวัติผู้เขียนการค้นคว้าอิสระ

นางสาวชนัตรา ร่อนพิบูลย์ เกิดวันที่ 28 ธันวาคม พ.ศ. 2520 ที่จังหวัดปัตตานี
สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการท่องเที่ยวและการโรงแรม
คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2543 ต่อมาเข้าศึกษาระดับประกาศนียบัตร
ในหลักสูตรการต้อนรับส่วนหน้า (Front Office Officer Course) จากโรงเรียนวิชาการโรงแรมแห่ง
โรงแรมโอเรียนเต็ล (The Oriental Hotel Apprenticeship Programme) และสำเร็จการศึกษา
ในปี พ.ศ. 2544 หลังจากนั้น เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในปี พ.ศ. 2548