

ภาคผนวก จ

การทดสอบ Validity ของ Job Competency

ตำแหน่ง CSO 7

ผลการทดสอบ Validity ของ Job Competency ในตำแหน่ง CSO 7

ประจำสายลูกค้าบุคคลต่างจังหวัด

จากการที่ทางกลุ่มผู้ให้คำปรึกษาได้นำ Job Competency ทั้ง 4 ปัจจัย คือ จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details) มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations) และ การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control) ไปทำการตรวจสอบความถูกต้อง หรือ ที่เรียกว่าการทดสอบ Validity ด้วยการนำพฤติกรรมที่ผู้บริหารสายงานมุ่งหวังในตัวพนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง CSO 7 มาสร้างเป็นข้อคำถามตามรูปแบบ Behavioral Event Interviews (BEI) และนำไปทดสอบกับพนักงาน CSO 7 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป (A - A⁺) จำนวน 30 คน และพนักงานกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐาน (B) จำนวน 30 คน โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยการเขียน (Written Structured Interview : WSI)

โดยทางกลุ่มผู้ให้คำปรึกษาได้นำคะแนนเฉลี่ยของการประเมินระดับความสามารถใน Job Competency แต่ละปัจจัยของทั้ง 2 กลุ่มไปทดสอบทางสถิติด้วย t-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญในการทดสอบไว้ที่ 0.05 เพื่อทดสอบว่าคะแนนเฉลี่ยจากการประเมิน Job Competency ของพนักงานกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป (กลุ่ม A - A⁺) มีคะแนนสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐาน (กลุ่ม B) อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 4 ปัจจัยหรือไม่

ซึ่งถ้าผลการทดสอบพบว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานกลุ่ม A - A⁺ สูงกว่า กลุ่ม B อย่างมีนัยสำคัญแสดงว่า Job Competency ทั้ง 4 ปัจจัยนี้มีความถูกต้อง

ผลสรุปจากการทดสอบด้วยโปรแกรม SPSS 15.0 for Window ด้วยวิธี Independent Sample Test สามารถสรุปผลได้ดังนี้

คำนิยามตัวแปรที่ศึกษา

HiPo	หมายถึง	กลุ่ม CSO 7 ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป (A - A ⁺)
Average	หมายถึง	กลุ่ม CSO 7 ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐาน (กลุ่ม B)
ServiceMind	หมายถึง	Job Competency เรื่องของจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)
Detail	หมายถึง	Job Competency เรื่องของความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)
HumanRelation	หมายถึง	Job Competency เรื่องของมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)
EmoControl	หมายถึง	Job Competency เรื่องของการควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)

Group Statistics

Emp type		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Service Mind	HiPo	30	17.75	2.57223	0.46962
	Average	30	12.75	3.49569	0.63822
Detail	HiPo	30	6.9167	3.2618	0.59552
	Average	30	4.75	4.01237	0.73256
Human Relation	HiPo	30	14.5	3.37332	0.61588
	Average	30	12.5833	2.89793	0.52909
Emo Control	HiPo	30	13.9167	3.05717	0.55816
	Average	30	10.8333	2.96047	0.5405

จากข้อมูลในตารางข้างต้นจะพบว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานกลุ่ม A - A⁺ สูงกว่า กลุ่ม B ทั้ง 4 ปัจจัย โดย Job Competency ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดสำหรับพนักงานกลุ่ม A - A⁺ และกลุ่ม B คือ เรื่องของจิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind) ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 17.75 คะแนน และ 12.75 คะแนนตามลำดับ ในส่วนของ Job Competency ที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดสำหรับพนักงานทั้ง 2 กลุ่มคือเรื่องของ ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details) โดยพนักงานกลุ่ม A - A⁺ ได้ 6.92 คะแนน และพนักงานกลุ่ม B ได้ 4.75 คะแนน

โดยผลการทดสอบสมมติฐานที่ว่าคะแนนเฉลี่ยจากการประเมิน Job Competency ของพนักงานกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป(กลุ่ม A - A⁺)มีคะแนนสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับมาตรฐาน (กลุ่ม B) อย่างมีนัยสำคัญทั้ง 4 ปัจจัยหรือไม่ สามารถสรุปผลการทดสอบได้ ดังนี้

สมมติฐานในการทดสอบ คือ

H_0 : คะแนนเฉลี่ย Job Competency ของพนักงานกลุ่ม A-A⁺ \leq คะแนนเฉลี่ย Job Competency ของพนักงานกลุ่ม B

H_1 : คะแนนเฉลี่ย Job Competency ของพนักงานกลุ่ม A-A⁺ $>$ คะแนนเฉลี่ย Job Competency ของ พนักงานกลุ่ม B

โดยจะปฏิเสธ H_0 (ยอมรับ H_1) ถ้า $t > 0$ และ $\text{Sig}(2 - \text{tailed}) / 2 < \alpha (.05)$

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Upper	Lower
ServiceMind	Equal variances assumed	2.385	0.128	6.31	58	0	5	0.79238	3.41387	6.58613
	Equal variances not assumed			6.31	53.285	0	5	0.79238	3.41088	6.58912
Detail	Equal variances assumed	6.922	0.011	2.295	58	0.026	2.16667	0.94408	0.27689	4.05644
	Equal variances not assumed			2.295	55.679	0.026	2.16667	0.94408	0.27521	4.05812
HumanRelation	Equal variances assumed	0.568	0.454	2.361	58	0.022	1.91667	0.81194	0.2914	3.54194
	Equal variances not assumed			2.361	56.711	0.022	1.91667	0.81194	0.29061	3.54272
EmoControl	Equal variances assumed	1.343	0.251	3.968	58	0	3.08333	0.77697	1.52805	4.63861
	Equal variances not assumed			3.968	57.94	0	3.08333	0.77697	1.52802	4.63865

▪ Job Competency : จิตสำนึกในการให้บริการ (Service Mind)

ผลการทดสอบได้ค่าสถิติทดสอบ $F = 2.385$ และ $Sig. = .128$ ซึ่งมากกว่า .05 ทำให้ยอมรับได้ว่าค่าแปรปรวนของ 2 กลุ่มเท่ากัน ดังนั้นใช้สถิติทดสอบ t ในบรรทัดที่ 1 (Equal variance assumed) ซึ่งจากตารางข้างต้น $t = 6.310$ และ $Sig.(2-tailed) / 2 = .000 / 2 = 0.000 < .05$

จึงปฏิเสธ H_0 หรือ ยอมรับ H_1 นั่นคือคะแนนเฉลี่ยเรื่อง จิตสำนึกในการให้บริการ ของพนักงานกลุ่ม $A - A^+$ มากกว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานกลุ่ม B ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

▪ Job Competency : ความละเอียดรอบคอบ (Attention to Details)

ผลการทดสอบได้ค่าสถิติทดสอบ $F = 6.922$ และ $Sig. = .011$ ซึ่งน้อยกว่า .05 ทำให้ยอมรับได้ว่าค่าแปรปรวนของ 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นใช้สถิติทดสอบ t ในบรรทัดที่ 2 (Equal variance not assumed) ซึ่งจากตารางข้างต้น $t = 2.295$ และ $Sig.(2-tailed) / 2 = .026 / 2 = 0.013 < .05$

จึงปฏิเสธ H_0 หรือ ยอมรับ H_1 นั่นคือคะแนนเฉลี่ยเรื่อง ความละเอียดรอบคอบ ของพนักงานกลุ่ม $A - A^+$ มากกว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานกลุ่ม B ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

▪ Job Competency : มนุษยสัมพันธ์ (Human Relations)

ผลการทดสอบได้ค่าสถิติทดสอบ $F = .568$ และ $Sig. = .454$ ซึ่งมากกว่า .05 ทำให้ยอมรับได้ว่าค่าแปรปรวนของ 2 กลุ่มเท่ากัน ดังนั้นใช้สถิติทดสอบ t ในบรรทัดที่ 1 (Equal variance assumed) ซึ่งจากตารางข้างต้น $t = 2.361$ และ $Sig.(2-tailed) / 2 = .022 / 2 = 0.011 < .05$

จึงปฏิเสธ H_0 หรือ ยอมรับ H_1 นั่นคือคะแนนเฉลี่ยเรื่อง มนุษยสัมพันธ์ ของพนักงานกลุ่ม A - A⁺ มากกว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานกลุ่ม B ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

- Job Competency : การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ (Personality and Emotion Control)

ผลการทดสอบได้ค่าสถิติทดสอบ $F = 1.343$ และ $Sig. = .241$ ซึ่งมากกว่า.05 ทำให้ยอมรับได้ว่าค่าแปรปรวนของ 2 กลุ่มเท่ากัน ดังนั้นใช้สถิติทดสอบ t ในบรรทัดที่ 1 (Equal variance assumed) ซึ่งจากตารางข้างต้น $t = 3.968$ และ $Sig.(2-tailed) / 2 = .000 / 2 = 0.000 < .05$

จึงปฏิเสธ H_0 หรือ ยอมรับ H_1 นั่นคือคะแนนเฉลี่ยเรื่อง การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ ของพนักงานกลุ่ม A - A⁺ มากกว่าคะแนนเฉลี่ยของพนักงานกลุ่ม B ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05