

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและสื่อความหมายได้เข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
SD	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
E_1	แทน	ประสิทธิภาพของกระบวนการ
E_2	แทน	ประสิทธิภาพของผลลัพธ์

1. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ประสิทธิภาพของคู่มือบุคลากรภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุน รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามเกณฑ์ 80/80

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังเรียนด้วย ทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ตอนที่ 3 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อคู่มือบุคลากรภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุนรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพของคู่มือบุคลากรภาพและมนุษย์สัมพันธ์ในงาน บริการ วิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ตามเกณฑ์ 80/80

ผู้วิจัยได้ทดลองกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 33 คน โดยการทดสอบก่อนเรียน จากนั้นผู้วิจัย ได้ทำการทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนและตรวจให้คะแนนเพื่อนำไปหาค่า ประสิทธิภาพและค่าดัชนีประสิทธิผล ดังปรากฏในตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ผลของประสิทธิภาพของคู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ

คู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ	ค่าประสิทธิภาพ (E_1/E_2)
	83.19/81.15

จากตารางที่ 4.1พบว่าผลการหาประสิทธิภาพของคู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการมีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 83.19/81.15 แสดงว่าคู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการที่สร้างขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ความแตกต่างของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังเรียนด้วยคู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงาน รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ความแตกต่างของคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน ก่อนและหลังเรียนด้วยคู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ รายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ดังปรากฏในตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ผลการเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ของนักศึกษาระหว่างก่อนและหลังการใช้คู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ประกอบการสอน

การทดลอง	คะแนนเต็ม	จำนวนนักเรียน	$\bar{X}$	S.D.	p
ก่อนเรียน	50	33	25.90	3.88	.00
หลังเรียน	50	33	40.57	2.56	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ หลังการใช้คู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ พบว่าสูงกว่าก่อนการเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงว่าคู่มือบุคลากรและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ที่พัฒนาขึ้นทำให้ผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้สูงขึ้นจริง

ตอนที่ 3 การประเมินความพึงพอใจต่อ ที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว สำหรับนักศึกษาจำนวน 33 คน โดยการวัดความพึงพอใจในเรื่องต่างๆ

ตารางที่ 4.3 ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว

ความพึงพอใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1. ความรู้ที่ได้รับจากคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ	4.24	0.71	มากที่สุด
2. ประโยชน์ที่ได้รับจากคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ	4.12	0.65	มาก
3. เนื้อหาของคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ	3.82	0.64	มาก
4. ภาพประกอบสามารถสื่อความหมาย และสัมพันธ์กับเนื้อหา	4.09	0.68	มาก
5. ภาษาที่ใช้มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.88	0.74	มาก
6. ลักษณะของรูปแบบคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ	3.85	0.76	มาก
7. ขนาดตัวอักษรมีความเหมาะสมและมีความชัดเจน	4.12	0.78	มาก
รวม	4.02	0.71	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า นักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ในระดับที่มาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) ซึ่งความพึงพอใจในเรื่อง ความรู้ที่ได้รับจากคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.24)