

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การพัฒนา “คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ” สำหรับนักศึกษาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนรายรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ที่มีประสิทธิภาพ 80/80 และเพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ก่อนและหลังการเรียนในเนื้อหาเรื่องบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังใช้แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความพึงพอใจหลังจากเสร็จสิ้นการเรียนการสอน โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือนักศึกษาสาขาวิชาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล ที่ลงทะเบียนเรียนในรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว ในภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยมีเนื้อหาของรายละเอียดในเรื่องเกี่ยวกับ ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับมนุษยสัมพันธ์ บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์กับความสำเร็จในงานบริการ หลักมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญในงานบริการหลักและวิธีการใช้มนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ รวมถึงการพัฒนาพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการ และมีการทำแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน จำนวน 50 ข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 25.90 และ 40.57 ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบคะแนนระหว่างก่อนเรียนและหลังเรียน พบว่า คะแนนสอบหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาหลังจากที่ได้ใช้คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนรายรายวิชาจิตวิทยาบริการการโรงแรมและการท่องเที่ยว นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรบัณฑิต 4 ปี ภาคปกติของ คณะอุตสาหกรรมการโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ ภาคเรียนที่ 2 ประจำปีการศึกษา 2555 จำนวนทั้งสิ้น 33 คน ในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.02) และ (ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.71)

1. สรุปผลการวิจัย

1. คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ เพื่อสนับสนุนในรายวิชาจิตวิทยาบริการ การโรงแรมและการท่องเที่ยว มีค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 83.19/81.15 แสดงว่าคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาสาขาการท่องเที่ยว คณะอุตสาหกรรมบริการ การโรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ หลังการใช้คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ สูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
3. ผู้เรียนมีความพึงพอใจต่อคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ในรายวิชา จิตวิทยาบริการ การโรงแรมและการท่องเที่ยวในระดับค่าเฉลี่ย 4.02 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับความพอใจมาก ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71 คะแนน

2. อภิปรายผลการศึกษา

การสร้างและการหาประสิทธิภาพของคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ในรายวิชาจิตวิทยาบริการ การโรงแรมและการท่องเที่ยว พบว่ามีประสิทธิภาพที่สามารถทำให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้สูงขึ้น สามารถนำไปใช้เป็นการสอนที่สนองความแตกต่างระหว่างบุคคล ลดข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง นักศึกษาสามารถเรียนรู้ได้ตามสะดวกและสามารถทบทวนสิ่งที่เรียนมาแล้วได้ อีกทั้งยังสามารถเลือกเรียนลำดับเนื้อหาตามที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ จันทรา ทองสมัคร (2541 : 1) ได้ทำการวิจัยเพื่อสร้างหนังสืออ่านเพิ่มเติม เรื่องประเพณีท้องถิ่นนครศรีธรรมราช พบว่า อาจารย์และนักเรียนมีความคิดเห็นด้วยว่าเนื้อเรื่องที่อยู่ในหนังสืออ่านเพิ่มเติมนั้นช่วยให้เข้าใจประเพณีท้องถิ่นมากขึ้น มีการใช้ภาษาถูกต้อง มีการสื่อความหมายชัดเจน อ่านง่าย และงานวิจัยของมงคล ผูกไมตรี (2552 : บทคัดย่อ) ได้สร้างคู่มือและใช้คู่มือการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียน ผลการศึกษพบว่า คู่มือการเรียนรู้ด้วยตนเองเรื่องการวิจัยเชิงปฏิบัติการในชั้นเรียนมีประสิทธิภาพ 83.18/83.84 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ 80/80

จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้ได้ส่งผลให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนที่ดีขึ้น การที่บุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้นักศึกษามีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดทั้งนี้เพราะ

1. การสร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ได้ผ่านกระบวนการอย่างมีระบบโดยเริ่มจากการศึกษาทฤษฎีหลักการ และแนวคิดในการสร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องหลักสูตรรายวิชานำมาสร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการนั้นเนื้อหาต่างๆ ในบทคู่มือผ่านการประเมินความเหมาะสมโดยผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปทดลองหาประสิทธิภาพ

2. คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นได้ผ่านการทดลองหาประสิทธิภาพ โดยนำไปทดลองครั้งที่ 1 กับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างนำข้อมูลที่ได้นำมาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลอง กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน พบว่าได้ค่าประสิทธิภาพเท่ากับ 83.19/81.15 จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน พบว่า ผู้เรียนให้ความสนใจกับการเรียนด้วยคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการที่ช่วยสอนมีความกระตือรือร้น ตั้งใจและสนุกสนานกับการเรียนเป็นอย่างดี เนื่องจากคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ถึงแม้จะเป็นเนื้อหาทฤษฎี แต่มีรูปภาพประกอบอ่านง่าย จึงช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับ สุกาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็น ความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

จากการสังเกตพฤติกรรมของผู้เรียน พบว่าผู้เรียนให้ความสนใจกับการเรียนด้วยคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความกระตือรือร้น ตั้งใจและสนุกสนานกับการเรียนเป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการจะเป็นเนื้อหาทฤษฎี แต่มีรูปภาพประกอบมีการเสริมแรงและให้ข้อมูลแก่ผู้เรียนได้ทันที จึงช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนรู้ซึ่งสอดคล้องกับสุกาลักษณ์ชัยอนันต์ (2540) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไปหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุลความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคลซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใดๆ นั้น

3. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

1.1 ควรมีการสร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ในวิชาอื่นๆ เพื่อนำไปใช้ในการสอนซ่อมเสริม หรือใช้กับนักศึกษาที่มีเวลาเรียนไม่พอหรือใช้ในการศึกษาทางไกล

1.2 คู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ที่สร้างขึ้นมีจุดประสงค์หลักเพื่อให้สนับสนุนให้ผู้เรียนต้องมีความรู้พื้นฐาน

2. ข้อเสนอแนะทั่วไป

2.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ควรส่งเสริมหรือสนับสนุนให้มีการสร้างคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ให้มากขึ้น

2.2 การเรียนรู้ผ่านคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ สามารถนำไปใช้เป็นสื่อเสริม สื่อเติมและสื่อหลักที่ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตลอดเวลา

2.3 การเรียนรู้ผ่านคู่มือบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ ผู้เรียนมีโอกาสดูทบทวนด้วยตัวเองซ้ำกันหลายๆ ครั้ง ผู้เรียนมีอิสระในการเรียนรู้ และไม่จำกัดเวลาหรือสถานที่ในการเรียนรู้