

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อ 1) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพ ความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการแก้ปัญหาของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาว่า ปัจจัยใดอันได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ สามารถทำนายพฤติกรรม การแก้ปัญหาของพนักงานบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินทั้งชายและหญิงของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสัญชาติไทย ซึ่งมีตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จำนวนทั้งสิ้น 4,283 คน (ณ วันที่ 3 สิงหาคม 2548) โดยจำแนกได้เป็นตำแหน่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. พนักงานต้อนรับซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (Royal First Class: RFC) ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป และบางเส้นทางในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก จำนวน 737 คน

2. พนักงานต้อนรับซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ (Royal Executive Class: REC) แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มย่อยคือ

2.1 ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางข้ามทวีป บางเส้นทางในภาคพื้นเอเชียแปซิฟิกและบางเส้นทางในประเทศ (REC 1) จำนวน 1,849 คน

2.2 ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก และเส้นทางในประเทศ (REC 2) จำนวน 745 คน

3. พนักงานต้อนรับซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัด (Economy Class: EY) ปฏิบัติหน้าที่บนเส้นทางภาคพื้นเอเชียแปซิฟิก และเส้นทางในประเทศ จำนวน 952 คน

กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 4,283 คน ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงในบุญธรรม, 2540) โดยยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้ไม่เกินร้อยละ 5 (0.05) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้กำหนดให้มีค่าเท่ากับร้อยละ 5

เมื่อแทนค่าประชากรในสูตรจะได้ผลลัพธ์ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{4,283}{1 + [4,283 * (0.05)^2]} \\ &= 365.83 \end{aligned}$$

จากการคำนวณโดยแทนค่าจำนวนประชากรดังกล่าว จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 366 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ศึกษาวิจัยครั้งนี้

วิธีคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแยกประชากรตามความรับผิดชอบที่แตกต่างกันของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) 4 กลุ่ม โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} * \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ซึ่งจากสูตรสามารถแทนค่าได้ดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นหนึ่ง (RFC)} = \frac{366 \times 377}{4,283} = 63 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ กลุ่มที่ 1 (REC1)} = \frac{366 \times 1,849}{4,283} = 158 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นธุรกิจ กลุ่มที่ 2 (REC2)} = \frac{366 \times 745}{4,283} = 64 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนพนักงานต้อนรับที่ปฏิบัติหน้าที่ในชั้นประหยัด (EY)} = \frac{366 \times 952}{4,283} = 81 \text{ คน}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1 ชุด แบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลมีทั้งหมด 6 ข้อประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ อายุงานในตำแหน่งพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ตำแหน่ง ณ ปัจจุบัน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพของ Costa and McCrae มาสร้างเป็นข้อคำถาม จำนวน 57 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความห้วนไหว จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ข้อ 1-12
2. องค์ประกอบด้านการแสดงออก จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ข้อ 13-24
3. องค์ประกอบด้านการเปิดกว้าง จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ข้อ 25-33
4. องค์ประกอบด้านการยอมรับผู้อื่น จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ข้อ 34-45
5. องค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึก จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ข้อ 46-57

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวก และทางลบ ดังนี้

1. ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 28, 29, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 50, 51, 52, 53, 54, 55, 56 และ 57
2. ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อ 3, 26 และ 30

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 อันดับ โดยคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกตอบทั้งหมด 4 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงระดับเดียว ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับความคิดเห็น</u>	<u>คะแนนข้อความทางบวก</u> <u>คะแนนข้อความทางลบ</u>	
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	4	1
เห็นด้วย	3	2
ไม่เห็นด้วย	2	3
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	4

เกณฑ์การกำหนดคะแนน

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{คะแนนรวมแต่ละองค์ประกอบ}}{\text{จำนวนข้อแต่ละองค์ประกอบ}}$$

จากคะแนนที่ได้นำมากำหนดเป็นระดับของบุคลิกภาพ พิจารณาเป็นรายด้าน โดยผู้วิจัยได้แบ่งระดับของบุคลิกภาพออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีเกณฑ์การกำหนดระดับของบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบจากการคำนวณหาอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{3} \\ &= 1 \end{aligned}$$

อันตรภาคชั้นที่คำนวณได้ นำมาเป็นเกณฑ์กำหนดระดับของบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ
ดังนี้

ระดับต่ำ	คะแนนเท่ากับ	1.00 - 2.00
ระดับปานกลาง	คะแนนเท่ากับ	2.01 - 3.00
ระดับสูง	คะแนนเท่ากับ	3.01 - 4.00

ซึ่งเมื่อทราบระดับของบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบสามารถแปลผลได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความหวั่นไหว

ระดับสูง หมายถึง การเป็นผู้มีความวิตกกังวล เกิดความโกรธได้ง่าย ซึมเศร้า ขี้อาย ไม่สามารถควบคุมความอยาก ความปรารถนาจากสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ตกใจได้ง่าย

ระดับต่ำ หมายถึง เป็นผู้มีความผ่อนคลาย โกรธยาก ไม่รู้สึกสะเทือนใจง่าย ไม่ยึดติดกับสถานการณ์สังคม สามารถต้านทานต่อความกดดัน ควบคุมตนเองได้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน

ระดับปานกลาง หมายถึง เป็นผู้ที่สามารถเปลี่ยนพฤติกรรมจากทั้ง 2 แบบข้างต้นไปมาได้

2. องค์ประกอบด้านการแสดงออก

ระดับสูง หมายถึง การเป็นคนน่าคบ เป็นมิตร ชอบสังคม คล่องแคล่ว ชอบเรื่องตื่นเต้น หัวเราะง่าย อารมณ์ดี

ระดับต่ำ หมายถึง การเป็นคนที่ไม่มีพิธีรีตอง มักหลีกเลี่ยงสังคม ชอบอยู่เบื้องหลัง ไม่เร่งรีบ เฉยเมย ไม่ชอบเรื่องตื่นเต้น

ระดับปานกลาง หมายถึง การเป็นคนที่สามารถออกสังคมพบปะผู้คน และสามารถอยู่ลำพังคนเดียวได้อย่างสบาย

3. องค์ประกอบด้านการเปิดกว้าง

ระดับสูง หมายถึง การเป็นคนที่มีความรู้คุณค่าของงานศิลปะ ชอบสิ่งสวยงาม เห็นอารมณ์เป็นสิ่งสำคัญในชีวิต ชอบทำในกิจกรรมแปลกใหม่ พอใจในการคิดที่แตกต่าง ชอบตรวจสอบความเชื่อมั่นค่านิยมที่สังคมล้อมใส่

ระดับต่ำ หมายถึง การเป็นคนที่ชอบใช้ชีวิตเรียบง่าย ไม่รู้สึกต่องานศิลปะ และสิ่งสวยงาม มีความรู้สึกทางอารมณ์น้อย ยึดติดกับการกระทำที่เคยชิน ถูกปิดกั้นความสามารถโดยการยึดติดกับหลักเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ยอมรับนับถือจนเป็นประเพณี

ระดับปานกลาง หมายถึง การเป็นคนที่สามารถเสาะหาสิ่งแปลกใหม่ตามความสนใจ แต่ถ้ามากเกินไปจะเกิดความเบื่อหน่าย และสามารถทำในสิ่งที่คุ้นเคยแบบเดิม ๆ ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง แต่ไม่นานจะโหยหาสิ่งใหม่

4. องค์ประกอบด้านการยอมรับผู้อื่น

ระดับสูง หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความไว้วางใจผู้อื่น ปฏิบัติตนอย่างตรงไปตรงมา เต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ถ่อมตัว สามารถผ่อนปรนประนีประนอม เห็นใจ และห่วงใยผู้อื่น

ระดับต่ำ หมายถึง การเป็นคนที่มักตั้งข้อสงสัยว่าผู้อื่นไม่ซื่อตรง สนใจแต่ตนเอง หยิ่งทะนงตัว ไม่ผ่อนปรนประนีประนอม ไม่มีความเมตตาสงสาร ชอบใช้อำนาจ

ระดับปานกลาง หมายถึง การเป็นคนที่สามารถเป็นทั้งผู้นำและผู้ตามได้แล้วแต่สถานการณ์ ใฝ่ใจ และคำนึงถึงผู้อื่นบ้างในบางครั้ง

5. องค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึก

ระดับสูง หมายถึง การเป็นมีระเบียบในการใช้ชีวิต ยึดมั่นจริยธรรม ขยันหมั่นเพียร มีวินัยในตนเอง คิดอย่างรอบคอบก่อนลงมือทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ระดับต่ำ หมายถึง การเป็นคนที่ไม่มีระเบียบแบบแผน หรือกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ปราศจากจุดมุ่งหมายในการใช้ชีวิต ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนต่อเรื่องราวต่าง ๆ ไม่สามารถควบคุมตนเองให้ทำในสิ่งที่ต้องการให้บรรลุผล ทำงานอย่างเร่งรีบ

ระดับปานกลาง หมายถึง การเป็นคนที่สามารถทำงานแบบเอาจริงเอาจัง จนถึงปล่อยปละละเลยได้ สามารถเป็นหัวหน้างาน และทำให้พวกที่จริงจังรู้สึกผ่อนคลาย หรือคนที่เฉื่อยชาปล่อยปละละเลยร่วมมือทำงานได้โดยไม่เกิดความบาดหมาง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบวัดความฉลาดทางอารมณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดเกี่ยวกับความฉลาดทางอารมณ์ของ Mayer and Salovey มาสร้างเป็นข้อคำถามจำนวน 58 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านการรับรู้อารมณ์ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ข้อ 1-10
2. ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหนุนความคิด จำนวน 15 ข้อ ได้แก่ข้อ 11-25
3. ด้านการเข้าใจอารมณ์ จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ข้อ 26-37
4. ด้านการจัดการอารมณ์ จำนวน 21 ข้อ ได้แก่ข้อ 38-58

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวก และทางลบ ดังนี้

1. ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 40, 41, 43, 44, 45, 46, 49, 52, 53, 54, 56, 57 และ 58
2. ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อ 29, 30, 39, 42, 47, 48, 50, 51 และ 55

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 อันดับ โดยคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกตอบทั้งหมด 5 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงระดับเดียว ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับความรู้สึก</u>	<u>คะแนนข้อความทางบวก</u>	<u>คะแนนข้อความทางลบ</u>
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การกำหนดคะแนน

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{คะแนนรวมแต่ละด้าน}}{\text{จำนวนข้อแต่ละด้าน}}$$

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามความฉลาดทางอารมณ์ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับของความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 3 ระดับ คือ ความฉลาดทางอารมณ์ระดับสูง ความฉลาดทางอารมณ์ระดับปานกลาง และความฉลาดทางอารมณ์ระดับต่ำ โดยการกำหนดหาอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

สูตรการกำหนดหาอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาข้างต้น จึงกำหนดระดับของความฉลาดทางอารมณ์ในแต่ละด้าน ดังนี้

ระดับต่ำ	มีคะแนนระหว่าง	1.00 – 2.33
ระดับปานกลาง	มีคะแนนระหว่าง	2.34 – 3.66
ระดับสูง	มีคะแนนระหว่าง	3.67 – 5.00

ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา ซึ่งผู้วิจัยอาศัยแนวคิดพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาของ Lazarus and Folkman มาสร้างเป็นข้อคำถามจำนวน 34 ข้อ แบ่งออกเป็น 2 แบบดังนี้

1. แบบมุ่งจัดการกับปัญหา จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-16
2. แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์จำนวน 18 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 17-34

ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยข้อความทางบวก และทางลบ ดังนี้

1. ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 และ 16
2. ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อ 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33 และ 34

ลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 4 อันดับ โดยคำถามแต่ละข้อจะมีคำตอบให้เลือกตอบทั้งหมด 4 อันดับ โดยให้ผู้ตอบเลือกเพียงระดับเดียว ซึ่งแต่ละระดับมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

<u>ระดับพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา</u>	<u>คะแนนข้อความทางบวก</u>	<u>คะแนนข้อความทางลบ</u>
ทุกครั้ง	4	1
บ่อยครั้ง	3	2
นาน ๆ ครั้ง	2	3
ไม่เคยเลย	1	4

เกณฑ์การกำหนดคะแนน

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{คะแนนรวมแต่ละรูปแบบ}}{\text{จำนวนข้อแต่ละรูปแบบ}}$$

การแปลผลคะแนนของข้อคำถามพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหา ผู้วิจัยแบ่งเกณฑ์ของระดับพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหออกเป็น 3 ระดับดังนี้ โดยคำนวณหาอันตรภาคชั้น (Class Interval) ดังนี้

สูตรการคำนวณหาอันตรภาคชั้น

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 1}{3} \\ &= 1 \end{aligned}$$

อันตรภาคชั้นที่ได้นำมาเป็นเกณฑ์กำหนดระดับของรูปแบบพฤติกรรมกรรมการแก้ปัญหาดังนี้

ระดับ	แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์
สูง	3.01-4.00	1.00-2.00
ปานกลาง	2.01-3.00	2.01-3.00
ต่ำ	1.00-2.00	3.01-4.00

การหาคุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามฉบับร่างไปให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของข้อคำถาม (Content Validity) และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อดำเนินการในขั้นต่อไป

2. การทดลองใช้แบบสอบถาม (Try Out) โดยนำไปทดลองใช้กับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานต้อนรับบนเครื่องบินของสายการบิน นกแอร์ จำนวน 36 ชุด

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

3.1 แบบสอบถามองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .806 และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

องค์ประกอบด้านความห้วนไหว	เท่ากับ .778
องค์ประกอบด้านการแสดงออก	เท่ากับ .823
องค์ประกอบด้านการเปิดกว้าง	เท่ากับ .649
องค์ประกอบด้านการยอมรับผู้อื่น	เท่ากับ .775
องค์ประกอบด้านการมีจิตสำนึก	เท่ากับ .874

3.2 แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .960 และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านการรับรู้อารมณ์	เท่ากับ .906
ด้านการใช้อารมณ์เพื่อหนุนความคิด	เท่ากับ .897
ด้านการเข้าใจอารมณ์	เท่ากับ .892
ด้านการจัดการกับอารมณ์	เท่ากับ .881

3.3 แบบสอบถามพฤติกรรมการแก้ปัญหา ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .895 และเมื่อพิจารณาแต่ละองค์ประกอบได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

แบบมุ่งจัดการกับปัญหา	เท่ากับ .885
แบบมุ่งจัดการกับอารมณ์	เท่ากับ .847

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามใส่ตู้รับเอกสารของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน ณ ศูนย์ลูกเรือ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในวันที่ 1 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 เป็นจำนวน 700 ฉบับ โดยแยกตามกลุ่มที่คำนวณได้ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามคืนใส่ตู้รับเอกสารของผู้วิจัย ก่อนวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549
2. รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด 400 ฉบับ เลือกแบบสอบถามเฉพาะที่สมบูรณ์สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 368 ฉบับ
3. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายลักษณะของตัวแปรทั้งหมดที่ศึกษา
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล
4. ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการแก้ปัญหา ซึ่งตัวแปรอิสระจำแนกเป็น 2 กลุ่ม

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ใช้ทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการแก้ปัญหาซึ่งตัวแปรอิสระจำแนกมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

6. การวิเคราะห์การถดถอยพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยเทคนิควิธี Stepwise เพื่อหาความสามารถในการพยากรณ์ของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ และความฉลาดทางอารมณ์ที่มีต่อพฤติกรรมการแก้ปัญหาทั้ง 2 รูปแบบ

ส่วนความมีนัยสำคัญทางสถิติกำหนดไว้ที่ระดับ .05