

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การทดสอบโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมพยาบาล (AQ) และเปรียบเทียบยอดขายก่อนและหลังการฝึกอบรม : กรณีศึกษาพนักงานขายบริษัทจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง” เป็นงานวิจัยแบบกึ่งการทดลองที่กระทำก่อน และหลังการทดลองโดยใช้กลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียว (Single Group, Pre-test and Post-test Design) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมพยาบาลของพนักงานขายก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรม โดยผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตทำการวิจัยจากบริษัทขายเครื่องใช้ไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ซึ่งได้รับความอนุเคราะห์ให้ดำเนินการศึกษาภายในองค์กร

#### 1.ประชากรที่ใช้ในการศึกษา และกลุ่มตัวอย่าง

##### 1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ พนักงานขายสินค้าประเภทเครื่องใช้ไฟฟ้าที่ทำหน้าที่แนะนำ และขายสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีกต่างๆ หรือที่เรียกว่า พนักงานพี.ซี. (Product Consultants) ของห้างหุ้นส่วนจำกัด พุฒิเทล จำนวน 32 คน

##### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด พุฒิเทล ที่ทำหน้าที่ในแผนกแนะนำ และขายสินค้าภายในห้างสรรพสินค้า และร้านค้าปลีกต่างๆ จำนวนทั้ง 32 คน โดยถือเป็นกลุ่มประชากรทั้งหมดที่ต้องการศึกษา เนื่องจากการศึกษาคั้งนี้เป็นกรณีศึกษาภายในองค์กร ซึ่งมีจำนวนประชากรจำนวนไม่มากนัก จึงสามารถจัดสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรมและเก็บข้อมูลได้จากกลุ่มประชากรได้ทั้งหมด และสามารถเปรียบเทียบระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปฐมพยาบาลก่อนและหลังการเข้ารับการฝึกอบรมของกลุ่มประชากรได้

ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากผู้จัดการแผนกในการนัดกลุ่มตัวอย่างเข้ามาทำแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคก่อนการฝึกอบรม และเข้ารับการฝึกอบรม

แต่เนื่องจากการฝึกอบรมและเก็บข้อมูลครั้งสุดท้าย มีผู้เข้ารับการอบรมไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมได้ จำนวน 6 คน จึงเหลือผู้เข้ารับการอบรมและทำแบบสอบถามจำนวน 26 คน ซึ่งถือเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1 แบบสอบถาม

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามวัดระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคของ สตอลท์ (Stoltz, 1997) และดัดแปลงบางข้อคำถามของ วรวรรณ หงษ์กิตติยานนท์ (2548) แบบสอบถามมีจำนวน 80 ข้อ โดยวัดมิติทั้ง 4 ด้านของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค รายละเอียดดังแสดงตารางที่ 3.1

#### ตารางที่ 3.1

แสดงข้อคำถามแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

มิติของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	ข้อคำถามที่
มิติด้านการควบคุม (Control)	1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41, 45, 49, 53, 57, 61, 65, 69, 73, 77
มิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (Origin and Ownership)	2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38, 42, 46, 50, 54, 58, 62, 66, 70, 74, 78

## ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

แสดงข้อคำถามแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

มิติของความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	ข้อคำถามที่
มิติด้านผลกระทบ (Reach)	3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39, 43, 47, 51, 55, 59, 63, 67, 71, 75, 79
มิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance)	4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52, 56, 60, 64, 68, 72, 76, 80

ลักษณะของแบบสอบถามวัดเป็นแบบรายงานด้วยตนเอง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วน  
ประมาณค่าตามระดับของความรู้สึก 5 ระดับ

- ระดับที่ 1 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด  
 ระดับที่ 2 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา  
 ระดับที่ 3 ความรู้สึกจะอยู่ในระดับปานกลางเท่าๆกัน ระหว่างข้อคำตอบทาง  
 ซ้ายมือและคำตอบทางขวามือ  
 ระดับที่ 4 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือรองลงมา  
 ระดับที่ 5 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด

## ตารางที่ 3.2

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ระดับ	ความรู้สึก	คะแนนของข้อคำถาม	
		เชิงบวก	เชิงลบ
1	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด	1	5
2	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา	2	4
3	จะอยู่ระดับกึ่งกลางระหว่างทางซ้ายมือกับทางขวามือ	3	3
4	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือรองลงมา	4	2
5	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด	5	1

ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อคำถามที่มีความสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวิธีการดังต่อไปนี้

1. สร้างข้อคำถามให้ครอบคลุมความหมายของมิติแต่ละด้านของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ทั้ง 4 ด้าน ด้านละ 20 ข้อ รวมทั้งสิ้น 80 ข้อ (รายละเอียดดังแสดงไว้ในภาคผนวก ก)
2. หาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio) แต่ละข้อ (รายละเอียดดังแสดงไว้ในภาคผนวก ข)
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินความสอดคล้องของเนื้อหาไปทดสอบกับพนักงานขายในห้างสรรพสินค้า ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยจัดส่งแบบสอบถามให้กับห้างสรรพสินค้าต่างๆ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่มีสภาพสมบูรณ์กลับคืนมาทั้งสิ้น 201 ชุด
4. นำข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา มาหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) พบว่ามีข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์ค่าอำนาจจำแนกทั้งสิ้น 61 ข้อ (รายละเอียดดังแสดงไว้ในภาคผนวก ค) ซึ่งแบ่งตามมิติแต่ละด้านของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคได้จำนวนข้อในแต่ละมิติ ดังแสดงในตารางที่ 3.4

### ตารางที่ 3.3

แสดงข้อคำถามแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และจำนวนข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์อำนาจจำแนก

มิติของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ข้อคำถามที่	จำนวนข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์อำนาจจำแนก
มิติด้านการควบคุม (Control)	1, 9, 13, 25, 29, 33, 37, 41, 53, 57, 61, 69, 77	13
มิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหาและความเป็นเจ้าของ (Origin and Ownership)	2, 6, 10, 14, 26, 30, 34, 38, 42, 50, 58, 62, 70, 74, 78	15

ตารางที่ 3.3 (ต่อ)

แสดงข้อคำถามแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค  
และจำนวนข้อคำถามที่ผ่านเกณฑ์อำนาจจำแนก

มิติของความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ข้อคำถามที่	จำนวนข้อคำถามที่ผ่าน เกณฑ์อำนาจจำแนก
มิติด้านผลกระทบ (Reach)	3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 39, 43, 47, 55, 63, 67, 75, 79	16
มิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance)	4, 8, 12, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48, 52, 56, 60, 68, 72, 76	17

5. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 3.4

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค  
ในแต่ละด้าน

มิติของความสามารถ ในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค	ค่าความเชื่อมั่น
มิติด้านการควบคุม (Control)	.7270
มิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (Origin and Ownership)	.7592
มิติด้านผลกระทบ (Reach)	.7830
มิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance)	.7774

และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งชุด เท่ากับ .9283

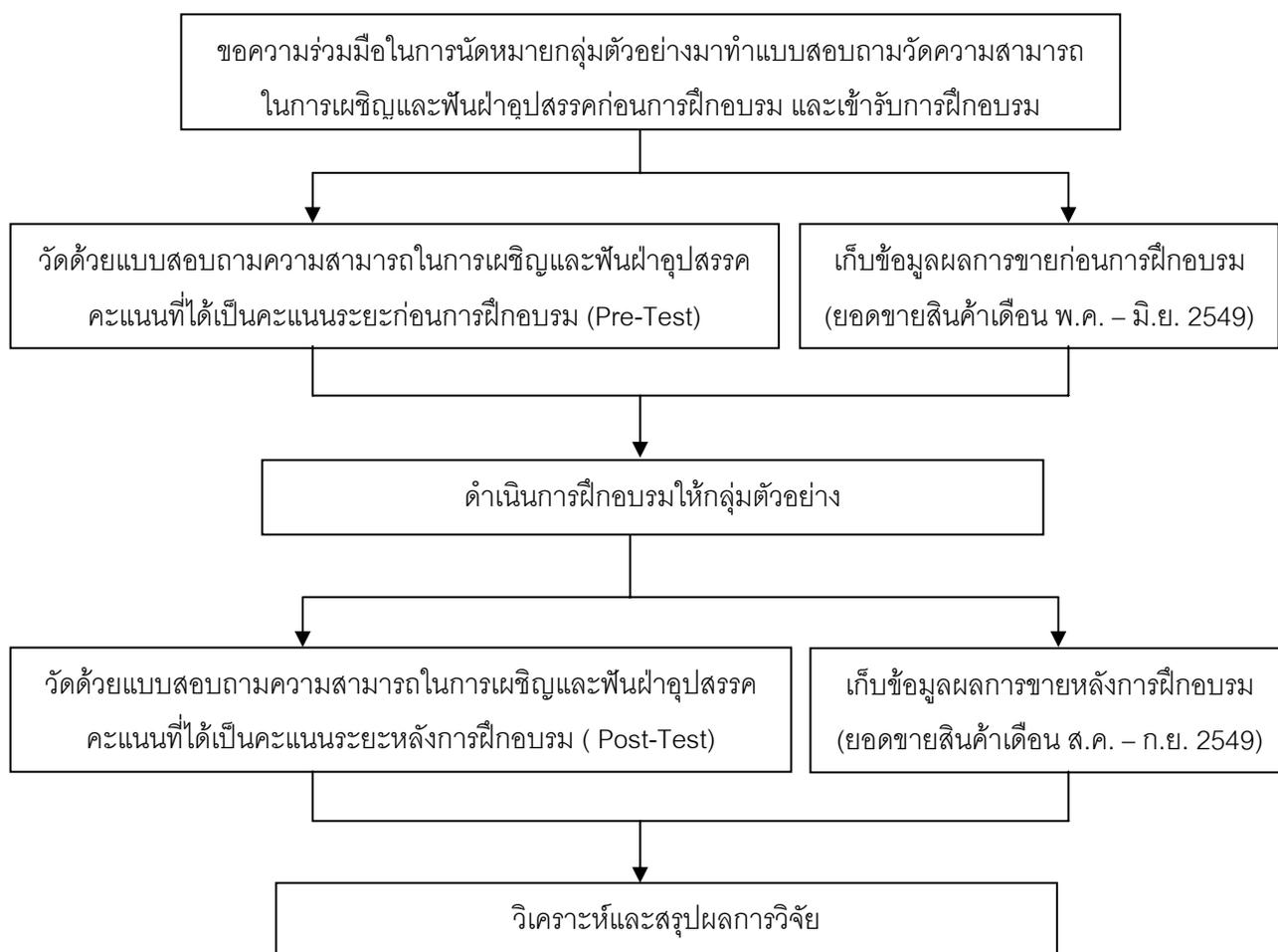
## 2.2 โปรแกรมการฝึกอบรม

โปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยได้ใช้แนวความคิดของสตอลท์ (Stoltz, 1997) และ ผศ. ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (2546) (รายละเอียดดังแสดงไว้ในภาคผนวก ง)

## 3. ขั้นตอนการศึกษา

ขั้นตอนการศึกษาเป็นไปตามแผนภาพที่ 3.1

แผนภาพที่ 3.1  
แสดงขั้นตอนการศึกษา



#### 4. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่

##### 4.1 ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมตามโปรแกรมการฝึกอบรมความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

##### 4.2 ตัวแปรตาม

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในมิติด้านการควบคุม
  2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ
  3. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในมิติด้านผลกระทบ
  4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในมิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา
  5. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม
  6. ยอดขายสินค้าเป็นจำนวนเงินโดยรวม โดยมีรายละเอียดดังนี้
    - การเก็บข้อมูลยอดขายสินค้าก่อนการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลยอดขายเป็นจำนวนเงินโดยรวมในเดือน พฤษภาคมและมิถุนายน 2549
    - การเก็บข้อมูลยอดขายสินค้าหลังการฝึกอบรม ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลยอดขายเป็นจำนวนเงินโดยรวมในเดือนสิงหาคมและกันยายน 2549
- ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับการเก็บข้อมูลผลการปฏิบัติงานของห้างหุ้นส่วนจำกัด พูลิเทิล ซึ่งเก็บข้อมูลยอดขายสินค้าของพนักงานเป็นจำนวนเงินโดยรวมในแต่ละเดือน

#### 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การอธิบายข้อมูลทั่วไปของตัวแปร ซึ่งได้แก่ ตัวแปรมิติด้านการควบคุม มิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหาและความเป็นเจ้าของ มิติด้านผลกระทบ มิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม และยอดขาย ใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

### 5.3 การทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตารางที่ 3.5

#### ตารางที่ 3.5

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 พนักงานชายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านการควบคุม (Control) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 พนักงานชายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านจุดเริ่มต้นของปัญหา และความเป็นเจ้าของ (O <sub>2</sub> = Origin และ Ownership) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 พนักงานชายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านผลกระทบ (Reach) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 พนักงานชายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (AQ) ในมิติด้านความยืดหยุ่นของปัญหา (Endurance) หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	t-test

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)  
แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ) โดยรวม หลังการฝึกอบรมสูงกว่าก่อนเข้ารับการ ฝึกอบรม	t-test
สมมติฐานการวิจัยที่ 6 พนักงานขายที่เข้ารับการอบรมจะมีผลกรขายหลังการฝึกอบรมสูง กว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม	t-test