

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Research) เพื่อศึกษาทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และ ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันวินาศภัยแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง ที่ทำงานประจำการอยู่สำนักงานใหญ่ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 896 คน แบ่งเป็น 4 สายงานหลัก ได้แก่ กลุ่มงานขาย 104 คน กลุ่มรับประกันภัย 204 คน กลุ่มสินไหมทดแทน 281 คน และกลุ่มงานสนับสนุน 307 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลำดับขั้นตามอัตราส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ให้ได้จำนวนตัวอย่างไม่น้อยกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ 277 คน และสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มสายงานด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973, p.725) โดยต้องการสรุปผลด้วยความเชื่อมั่นระดับ 95 % และยอมรับในความคลาดเคลื่อนของค่าสัดส่วนประชากรเกิดขึ้นได้ไม่เกิน $\pm 5\%$ ($e = 0.05$)

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

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน

แทนค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{896}{1 + 896 (0.05)^2}$$

$$n = 277$$

ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 277 คน โดยแบ่งตามสัดส่วนได้ดังนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ชื่อหน่วยงาน	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนข้อมูลที่ได้จริง	
			เก็บครั้งที่ 1	เก็บครั้งที่ 2
1. พนักงานกลุ่มชาย	104	32	31	31
2. พนักงานกลุ่มรับประกันภัย	204	63	68	68
3. พนักงานกลุ่มสินไหมทดแทน	281	87	70	70
4. พนักงานกลุ่มงานสนับสนุน	307	95	108	108
รวม	896	277	277	277

หมายเหตุ : ข้อมูล ณ ไตรมาสที่ 3/49

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่
 - 1.1 ทักษะติดต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)
 - 1.2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)
 - 1.3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่
 - 2.1 ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)
 - 2.2 พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในรูปแบบของแบบวัดเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเชิงประชากร (Demographic) ของกลุ่มตัวอย่าง และแบบสอบถามด้านความเชื่อเกี่ยวกับ ทศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกรให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกย่างก้าว ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อความที่มีคำตอบบนมาตราประมาณค่า 7 ระดับ ซึ่งเป็นมาตรจำแนกความหมายของออสกู๊ดและคณะ (Osgood and Others, 1957 อ้างถึงใน ธีระพร อูวรรณโณ, 2535, หน้า 261) แบบสอบถามความคิดเห็นแบ่งเป็น 10 หัวข้อ ดังนี้

หัวข้อที่ 1 : ทศนคติต่อพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 2 : ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 3 : การประเมินผลของการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 4 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในการกระทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 5 : ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนะของกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 6 : แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 7 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 8 : ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 9 : การรับรู้อำนาจของปัจจัยควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

หัวข้อที่ 10 : ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) ที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเวลาผ่านไป 2 สัปดาห์ โดยนับจากการตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 ซึ่งผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามตอนที่ 2 นี้ไปให้กับพนักงานคนเดิมที่ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเชิงประชากรของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อสำรวจข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ แบ่งออกเป็น เพศชาย และ เพศหญิง

2. อายุ
3. อายุงาน
4. สถานภาพ
5. วุฒิกการศึกษา ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี , ปริญญาตรี , สูงกว่าปริญญาตรี
6. หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 แบบวัดทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมและความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ซึ่งสร้างขึ้นตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีลำดับขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. สํารวจความเชื่อของพนักงานในองค์การจํานวน 60 คน โดยสํารวจคนที่คล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง และให้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดอย่างอิสระเกี่ยวกับหัวข้อต่อไปนี้

1.1 ความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

1.2 ความเชื่อของพนักงานต่อกลุ่มบุคคลต่างๆที่ใกล้ชิดกับพนักงานที่พนักงานคิดว่ากลุ่มบุคคลเหล่านั้นสนับสนุน หรือคัดค้านพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

1.3 ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

2. พิจารณาคัดเลือก “ข้อความ” และ “คำ” เพื่อนำไปสร้างเป็นข้อคำถามในแบบวัด โดยรวบรวมความเชื่อที่คล้ายกันไว้ด้วยกัน แล้วเรียงลำดับโดยเริ่มจากข้อความที่มีความถี่สูงที่สุด ไปยังความถี่ต่ำสุด เพื่อนำไปสร้างเป็นข้อคำถามในแบบวัด และใช้เกณฑ์ในการคัดเลือกความเชื่อโดยอาศัยร้อยละสะสมถึงประมาณร้อยละ 75 หรือความถี่สูงสุด 10 ถึง 12 ลำดับแรกมาใช้ ลักษณะคำถามเป็นมาตรจําแนกความหมายของออสท์กู๊ดและคณะ ซึ่งมีให้เลือก 2 ทาง เช่น เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย หรือ เป็นไปได้ และเป็นไปไม่ได้ ประกอบด้วยมาตรประมาณค่า 7 ระดับ โดยแบ่งคะแนนเป็น 1 - 7 มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

7 คะแนน หมายความว่า เป็นไปได้มาก

6 คะแนน หมายความว่า เป็นไปได้ปานกลาง

5 คะแนน หมายความว่า เป็นไปได้น้อย

4 คะแนน หมายความว่า ไม่ใช่ทั้งสองอย่าง

3 คะแนน หมายความว่า เป็นไปไม่ได้น้อย

2 คะแนน หมายความว่า เป็นไปไม่ได้ปานกลาง

1 คะแนน หมายความว่า เป็นไปไม่ได้มาก

3. นำข้อมูลที่ได้จากข้อ 2 มาสร้างเครื่องมือวัดเพื่อใช้ในการวิจัยได้ดังนี้

หัวข้อที่ 1 วัดทัศนคติ (A_b) ต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยการวัดทางตรง ด้วยมาตรจำแนกความหมาย ตัวอย่างเช่น

สำหรับฉันแล้วการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เป็นสิ่งที่

มีประโยชน์ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่มีประโยชน์

ดี : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่ดี

สนุก : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่สนุก

หัวข้อที่ 2 วัดความเชื่อ(b) ที่เกี่ยวกับผลของการกระทำที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตัวอย่างเช่น

การทำกิจกรรม ที่เน้นการให้บริการแบบ CARE ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ และจะทำประกันภัยกับองค์การของเราตลอดไป

เป็นไปได้ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : เป็นไปไม่ได้

หัวข้อที่ 3 วัดการประเมินผลของการกระทำ (e) ที่เกิดจากพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตัวอย่างเช่น

การมีความสุขกับงานที่ทำอยู่ทุกวัน

ดี : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่ดี

การได้พัฒนาความรู้ใหม่ๆเพิ่มเติมเกี่ยวกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ

ดี : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่ดี

หมายเหตุ ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 เป็นการวัดทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ทางอ้อม

หัวข้อที่ 4 วัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (SN) ในพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยการวัดทางตรง ตัวอย่างเช่น

บุคคลที่มีความสำคัญต่อฉัน ส่วนมากคิดว่าฉัน ... แสดงพฤติกรรมกาให้บริการแบบแคร์คุณทุกอย่างก้าว

ควร : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่ควร

หัวข้อที่ 5 วัดความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง (NB) ในพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตัวอย่างเช่น

หัวหน้าคิดว่าฉันควรทำกิจกรรม ที่เน้นที่กาให้บริการแก่ลูกค้า ตามแนวทางพฤติกรรมแบบ CARE

เป็นไปได้ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : เป็นไปไม่ได้

เพื่อนร่วมงาน คิดว่าฉันควรทำกิจกรรมที่เน้นที่กาให้บริการแก่ลูกค้า ตามแนวทางพฤติกรรมแบบ CARE

เป็นไปได้ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : เป็นไปไม่ได้

หัวข้อที่ 6 วัดแรงจูงใจที่จะทำตามกลุ่มอ้างอิง(MC)ในพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตัวอย่างเช่น

โดยทั่วไปฉันยินดีทำตามที่หัวหน้าคิดว่าฉันควรทำ

มั่นใจมากที่สุด : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : มั่นใจน้อยที่สุด

โดยทั่วไปฉันยินดีทำตามที่เพื่อนร่วมงานคิดว่าฉันควรทำ

มั่นใจมากที่สุด : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : มั่นใจน้อยที่สุด

หมายเหตุ ตอนที่ 5 และตอนที่ 6 เป็นการวัดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (กิจกรรม CARE) ทางอ้อม

หัวข้อที่ 7 วัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)
ทางตรง ตัวอย่างเช่น

ฉันมีความสามารถในการทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)
เห็นด้วยอย่างยิ่ง : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

หัวข้อที่ 8 วัดความเชื่อเกี่ยวกับปัจจัยควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)
ตัวอย่างเช่น

คำชมเชยของหัวหน้างานเป็นการ การกระทำพฤติกรรมกรให้บริการ
(กิจกรรม CARE) ของฉัน
ส่งเสริม : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : ขัดขวาง

หัวข้อที่ 9 วัดการรับรู้อำนาจของปัจจัยควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)
ตัวอย่างเช่น

โอกาสที่ฉันจะได้รับคำชมเชยจากหัวหน้างาน เมื่อฉันทำพฤติกรรมกรให้บริการ
(กิจกรรม CARE) เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้
มาก : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : น้อย

หมายเหตุ ตอนที่ 8 และตอนที่ 9 เป็นการวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) ทางอ้อม

หัวข้อที่ 10 วัดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตัวอย่างเช่น

ฉันตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)
เป็นไปได้ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : เป็นไปไม่ได้

ฉันตัดสินใจที่จะทำพฤติกรรมกรให้บริการ (กิจกรรม CARE)
เป็นไปได้ : _7_ : _6_ : _5_ : _4_ : _3_ : _2_ : _1_ : เป็นไปไม่ได้

การตรวจให้คะแนน

คะแนนทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) นำมาจากวิธีวัดทางตรงและทางอ้อม โดยนำมาจากผลรวมของคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อของแบบสอบถามความเชื่อเกี่ยวกับผลของการทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) คูณกับคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อของแบบสอบถามการประเมินผลของการกระทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ในการแปลผลคะแนน พิจารณาจากแบบสอบถามที่มีมาตรประเมินค่า 7 ระดับ เริ่มตั้งแต่ มีประโยชน์ (7) จนถึง ไม่มีประโยชน์ (1) คัดคะแนนรวมพฤติกรรม ผู้ที่ได้คะแนนสูงเป็นผู้ที่มีทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) สูงกว่าผู้ที่มีคะแนนต่ำกว่า

คะแนนการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง นำมาจากวิธีวัดทางตรงและทางอ้อม โดยนำผลรวมของคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อของแบบสอบถามความเชื่อเกี่ยวกับการคาดหวังของกลุ่มอ้างอิง คูณกับคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อของแบบสอบถามแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ในการแปลผลคะแนน พิจารณาจาก ผู้ที่มีคะแนนสูงกว่าเป็นผู้ที่ต้องการมีพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ตามความคิดเห็นของพนักงานที่มีความสำคัญต่อตนเองมากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำ

คะแนนการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม นำมาจากการวัดทางตรงและทางอ้อม โดยนำผลรวมของคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อของแบบสอบถามความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) คูณกับคะแนนที่ได้ในแต่ละข้อของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ในการแปลผลคะแนน พิจารณาจาก ผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าเป็นผู้ที่เชื่อว่าตนมีความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ได้มากกว่าผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่า

เกณฑ์การจัดระดับคะแนน

การจัดระดับคะแนนทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย โดยกำหนดเกณฑ์ในการแจกแจงคะแนนของข้อคำถามแต่ละข้อเป็นดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 2.33 หมายความว่า มีระดับคะแนนทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ ในระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ย 2.34 – 4.66 หมายความว่า มีระดับคะแนนทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ ในระดับปานกลาง คือ มีลักษณะทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ อยู่ในลักษณะกึ่งกลางระหว่าง ลักษณะของผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำกับลักษณะของผู้ที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ย 4.67 – 7.00 หมายความว่า มีระดับคะแนนทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่ม อ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจเชิงพฤติกรรมการให้บริการ ในระดับสูง

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ที่เกิดขึ้นจริง มีลักษณะข้อคำถามดังนี้

โปรดอ่านข้อความด้านล่างและตอบคำถามต่อไปนี้

พฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว หมายถึง ความคิด ความเชื่อของผู้ให้บริการซึ่งส่งผลต่อการแสดงออกของผู้ให้บริการในองค์การ ในรูปแบบของการลงมือปฏิบัติร่วมกันในพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าวจนกลายเป็นแบบแผน ค่านิยม และวัฒนธรรมองค์การที่สมาชิกในองค์การประพฤติปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งการกระทำพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทาง แคร์คุณทุกอย่างก้าวประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ การให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับหนึ่ง การไม่หยุดยั้งการพัฒนาทั้งสินค้าและบริการ การสร้างความสัมพันธ์และร่วมมือกันของทุกๆ ฝ่ายเพื่อความสำเร็จขององค์การ และการดำเนินธุรกิจโดยยึดหลักจริยธรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ตรงกับพฤติกรรมของตัวท่าน

1. ในช่วงเวลาที่ผ่านมา ท่านทำกิจกรรมที่เน้นการให้บริการตามแนวทางแบบ CARE หรือไม่
..... ไม่ทำ ทำ

2. ในกรณีที่ท่านทำพฤติกรรมการให้บริการตามแนวทางแคร์คุณทุกอย่างก้าว มีพฤติกรรมใดบ้างที่ท่านทำในสายงานของท่าน

พฤติกรรม	ความถี่ในการแสดงพฤติกรรม				
	ทำ เป็น ประจำ	ทำ บ่อยครั้ง	ทำ บางครั้ง	ทำ นานๆ ครั้ง	ไม่ เคย ทำ
1. รักษาคำพูด					
2. ให้บริการเชิงรุกโดยเสนอบริการ คำแนะนำ แนวทาง แก้ปัญหา ที่เป็นประโยชน์ และดำเนินการก่อนที่ จะได้รับการร้องขอ					
3. ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และเหมาะสม					
4. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องให้มีความรอบรู้ในงาน					
5. อาสาปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ความ รับผิดชอบของตนเอง					
6. สร้างเครือข่าย (Networks) หรือสร้างความสัมพันธ์ และความร่วมมือกับบุคคล องค์กร และสังคม เพื่อ ขยายวงของธุรกิจให้กว้างขวางมากขึ้น					
7. สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ แม้ผู้อื่นจะ ทำงานอยู่ต่างหน่วยงานก็ตาม					
8. รับผิดชอบต่อตนเอง บุคคลรอบข้างและสังคม					
9. คิดถึงผลประโยชน์ขององค์กรในส่วนรวมมากกว่า ประโยชน์ ส่วนตนหรือเฉพาะหน่วยงาน					
10. ตรงต่อเวลา					

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

คำตอบ	ระดับคะแนน
ทำเป็นประจำ	5
ทำบ่อยครั้ง	4
ทำบางครั้ง	3
ทำนานๆครั้ง	2
ไม่เคยทำ	1

เกณฑ์การวิเคราะห์พฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ที่ผ่านมา โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับพฤติกรรมการให้บริการดังนี้ (Best, 1977, p.174)

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับพฤติกรรมการให้บริการที่แบ่ง}} = \frac{50 - 10}{3} = 13$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวสามารถแบ่งพฤติกรรมการให้บริการเป็น 3 ระดับ

พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับต่ำ	หมายถึง มีคะแนนน้อยกว่า 23	คะแนน
พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง	หมายถึง มีคะแนนระหว่าง 23 - 36	คะแนน
พฤติกรรมการให้บริการอยู่ในระดับสูง	หมายถึง มีคะแนนมากกว่า 36	คะแนน

แนวทางการสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาหาค่าความเที่ยงตรง ซึ่ง “ความเที่ยงตรง” ก็คือคุณภาพของเครื่องมือวัดชนิดต่างๆ ในการวัดสิ่งที่ต้องการได้ตรงกับจุดประสงค์ (รัตนา ศิริพานิช, น.201) และในงานวิจัยชิ้นนี้ก็จะใช้วิธีการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content – Related Validity) มาหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งวิธีการก็คือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม มาขอความร่วมมือจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่านเพื่อให้พิจารณาความสอดคล้องของข้อคำถามโดยให้ผู้เชี่ยวชาญหลายคนประเมินความเข้ากันได้ระหว่างคำถามในแบบวัดและจุดประสงค์ที่ต้องการวัด และจะยึดถือความคิดเห็นที่ตรงกันของผู้เชี่ยวชาญอย่างน้อย 3 ท่าน จากนั้นผู้วิจัยจะคำนวณหาดัชนีความ

สอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามแต่ละข้อแล้วเปรียบเทียบกับเกณฑ์ คือ ข้อที่ค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไปถือว่าใช้ได้ (บุญเชิด ภิญโญนนตพงษ์, 2526, น.69) ซึ่งคำนวณจากสูตรดังนี้

$$IOC = \sum R/N$$

IOC คือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบวัดกับจุดประสงค์

$\sum R$ คือ ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญเนื้อหา

ผลจากการหาค่าความเที่ยงตรงปรากฏว่าได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบวัดกับจุดประสงค์ทุกข้อเท่ากับ 1 จึงเก็บแบบสอบถามไว้ทุกข้อ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริง

2. การทดสอบแบบทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pretest) ดังนี้

นำแบบวัดเฉพาะข้อที่คัดเลือกแล้วว่ามีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาสูงกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งมีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 60 คนเพื่อหาคุณภาพของแบบทดสอบก่อนนำไปใช้จริง (Pre-test) ดังนี้

2.1 การวิเคราะห์แบบสอบถามรายข้อ (Item Analysis) เพื่อให้แบบสอบวัดประกอบด้วยข้อคำถามที่สามารถจำแนกพนักงานที่มีทัศนคติแตกต่างกัน การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง แตกต่างกัน และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้ โดยการวิเคราะห์เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อและคะแนนรวม จากนั้นผู้วิจัยจะคัดเลือกเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกสูง และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นมาตรวัดที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ ได้แก่ มาตรวัดความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มาตรวัดความเชื่อเกี่ยวกับการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) และมาตรวัดความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ซึ่งเป็นมาตรวัดทางอ้อมทั้งหมด ไม่มีการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนกรายข้อเหมือนมาตรวัดอื่นๆ เนื่องจากคำตอบที่กลุ่มตัวอย่างตอบมาจากระบบสอบถามปลายเปิดเป็นความเชื่อเด่นชัดของแต่ละบุคคล เมื่อนำความเชื่อเด่นชัดเหล่านี้ไปหาความถี่และคัดเฉพาะความเชื่อที่มีความถี่สะสมสูงของกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นความเชื่อที่เป็นตัวกำหนดทัศนคติ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้เสนอว่าให้นำผลไปสร้างมาตรวัดทัศนคติได้เลยโดยไม่ต้องวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ เพราะหากนำความเชื่อไปวิเคราะห์หาค่าอำนาจ

จำแนกอาจทำให้ความเชื่อที่เหลืออยู่เป็นความเชื่อที่คนมีเจตนาจะกระทำพฤติกรรม และคนที่ไม่มีเจตนาจะกระทำพฤติกรรมที่ศึกษาเชื่อไม่แตกต่างกัน ส่วนความเชื่อที่แตกต่างกันอาจถูกตัดทิ้งหมดแล้ว ดังนั้นความรู้และประโยชน์ที่จะได้ทราบถึงความเชื่อที่คน 2 กลุ่มเชื่อแตกต่างกันก็จะขาดไป (ฐิติพัฒน์ พิษณุธาดาวงศ์, 2548, น.60)

วิธีการหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) ของคำถาม ในแบบสอบถาม (รัตน ศิริพานิช, น.158 – 159) มีดังนี้

- นำคะแนนทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ(กิจกรรม CARE)ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้าโดยการวัดทางตรง (A_g) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้าโดยการวัดทางตรง (SN) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ(กิจกรรม CARE) ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้าโดยการวัดทางตรง (PBC)มาทำตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจคะแนนแต่ละข้อแล้วรวมคะแนนของทุกข้อ (ของแต่ละคน) เข้าด้วยกัน
2. เรียงลำดับของคะแนนสูงสุดไปยังคะแนนต่ำสุด โดยใช้วิธี 25% ของกลุ่มสูงและ/ 25% ของกลุ่มต่ำ
3. นำแต่ละข้อไปหาค่าอำนาจจำแนกโดยใช้วิธีการทางสถิติที่เรียกว่า t – test โดยใช้สูตร

เมื่อ $\bar{X}_H$ คือ คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ได้คะแนนสูง

$\bar{X}_L$ คือ คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2 H}{n_H} + \frac{S^2 L}{n_L}}}$$

$S^2 H$ คือ ความแปรปรวนของกลุ่มที่ได้คะแนนสูง

$S^2 L$ คือ ความแปรปรวนของกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ

n คือ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่ม

4. แบบสอบถามข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปถือว่ามีอำนาจจำแนกสูงอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้และข้อใดที่มีค่าต่ำกว่า 1.75 ก็ตัดข้อนั้นทิ้งไป

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถามรายข้อ มีดังนี้

ตารางที่ 3.2

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยการวัดทางตรง ระหว่างกลุ่มสูงกับกลุ่มต่ำด้วยค่าที (T-test)

A _B	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		T-Test
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. มีประโยชน์ - ไม่มีประโยชน์	6.75	0.579	5.07	0.917	5.915
2. น่าชื่นชม - ไม่น่าชื่นชม	6.93	0.267	5.00	0.961	7.236
3. ดี - ไม่ดี	6.86	0.363	5.21	0.802	6.984
4. มีคุณค่า - ไม่มีคุณค่า	6.86	0.363	4.93	0.829	7.975
5. ควรทำ - ไม่ควรทำ	7.00	0.000	5.29	0.914	7.019

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกข้อมีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความจำแนกสูง อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ จึงไม่คัดข้อใดในหัวข้อนี้ออกจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.3

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยการวัดทางตรง ระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำด้วยค่าที (T-test)

SN	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		T-Test
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง	6.71	0.469	4.79	0.802	7.769

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกข้อมีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความจำแนกสูง อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ จึงไม่คัดข้อใดในหัวข้อนี้ออกจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 3.4

แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของคะแนนการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกา
ให้บริการ(กิจกรรม CARE)โดยการวัดทางตรง ระหว่างกลุ่มสูงกับกลุ่มต่ำด้วยค่าที (T-test)

PBC	กลุ่มสูง		กลุ่มต่ำ		T-Test
	$\bar{x}$	SD	$\bar{x}$	SD	
1. ความเป็นไปได้ในการทำ พฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)	6.71	0.469	4.79	1.369	4.987
2. ความสามารถในการทำ พฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)	6.71	0.611	4.29	1.204	6.728

จากผลการวิเคราะห์พบว่า ทุกข้อมีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีความจำแนกสูง
อยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ จึงไม่คัดข้อใดในหัวข้อนี้ออกจากแบบสอบถาม

2.2 การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

ความเชื่อมั่นคือความคงเส้นคงวา หรือความคงที่แน่นอนในการวัดสิ่งของสิ่งเดียวกัน
ในระยะเวลาต่างๆ กัน การหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบจึงเป็นการคำนวณตัวเลขเพื่อเป็นดัชนี
ที่จะบอกให้ทราบว่า แบบทดสอบนั้นมีค่าคงที่ในการวัดสิ่งของสิ่งเดียวกัน (รัตน ศิริพานิช, น.162
-183) โดยนำข้อคำถามที่ได้จากข้อ 2.1 คือ การวิเคราะห์แบบทดสอบรายข้อมาหาค่าความเชื่อมั่น
ซึ่งวิธีการหาความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ ที่เป็นมาตรฐานมีวิธีการหา คือ นำข้อคำถามที่มี
สหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญมาหาค่าความเชื่อมั่นแบบความคงที่ภายใน (Measure of
Internal Consistency) ซึ่งวิธีการหาค่าความเชื่อมั่นแบบนี้ เป็นวิธีการหาค่าความเชื่อมั่นของ
แบบทดสอบโดยให้การทดสอบแก่ผู้ตอบคำถามเพียงครั้งเดียวแล้วพิจารณาถึงความคงเส้นคงวา
ของผลการตอบของผู้ตอบคำถามในการทดสอบครั้งเดียว โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์
อัลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งมีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

ในเมื่อ α = ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบ

k = จำนวนข้อของแบบทดสอบ

S_i^2 = ความแปรปรวนของคะแนนในข้อคำถามข้อหนึ่งๆ

S_t^2 = ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีดังนี้

ตารางที่ 3.5

แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของมาตรวัดทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ทั้งทางตรงและทางอ้อม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทั้งทางตรงและทางอ้อม และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ทั้งทางตรงและทางอ้อม

มาตรวัด	จำนวนข้อย่อย	ค่าความเชื่อมั่น
มาตรวัดทัศนคติทางตรง	5	.917
มาตรวัดทัศนคติทางอ้อม	10	.961
มาตรวัดการคล้อยตามกลุ่มทางอ้อม	4	.678
มาตรวัดการรับรู้ความสามารถในการทำพฤติกรรมทางตรง	2	.917
มาตรวัดการรับรู้ความสามารถในการทำพฤติกรรมทางอ้อม	7	.690

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำหนังสือดังกล่าวไปขอความอนุเคราะห์กับผู้บริหารฝ่ายทรัพยากรบุคคล ที่จะทำการศึกษา
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งไปยังกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล และขอรับคืนตามวันและเวลาดำหนด และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ตามลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Window V.13 โดยในการวิจัยครั้งนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ .95 (แอลฟา = 0.05) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

1. การวิเคราะห์เพื่ออธิบายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. คำนวณหาคะแนนทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยการวัดทางตรงและทางอ้อมเป็นรายบุคคล จากสมการ

$$A_B = \sum_{i=1}^n b_i e_i$$

โดยที่

A_B = ทัศนคติต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

b_i = ความเชื่อเกี่ยวกับผลกระทบของพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

e_i = การประเมินผลกระทบของพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)

3. คำนวณหาคะแนนการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยการวัดทางตรงและทางอ้อมเป็นรายบุคคล จากสมการ

$$SN = \sum_{i=1}^m NB_i MC_i$$

โดยที่

SN = การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

NB_i = ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

MC_i = แรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า

4. คำนวณหาคะแนนการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) ในช่วงเวลา 2 สัปดาห์ข้างหน้า โดยการวัดทางตรงและทางอ้อมเป็นรายบุคคล จากสมการ

$$PBC = \sum_{i=1}^q C_i P_i$$

โดยที่

PBC = การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE)

C_i = ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE)

P_i = การรับรู้การควบคุมในพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE)

5. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคะแนนทัศนคติต่อพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เพื่อใช้ตอบสมมติฐานที่ 1 ของการวิจัย

6. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคะแนนการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เพื่อใช้ตอบสมมติฐานที่ 2 ของการวิจัย

7. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างคะแนนการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมในการให้บริการ (กิจกรรม CARE) เพื่อใช้ตอบสมมติฐานที่ 3 ของการวิจัย

8. คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ระหว่างความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) กับพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) เพื่อใช้ตอบสมมติฐานที่ 4 ของการวิจัย

9. วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรที่ร่วมทำนาย ได้แก่ ทัศนคติต่อพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม และพฤติกรรมบริการ (กิจกรรม CARE) โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise

ตารางที่ 3.6
สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

<u>สมมติฐาน</u>	<u>สถิติที่ใช้</u>
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ทักษะของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ	Pearson's Product Moment Correlation
H_0 : ทักษะของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	
H_1 : ทักษะของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ	Pearson's Product Moment Correlation
H_0 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	
H_1 : การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงในพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE)	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ	Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานสถิติที่ใช้

H_0 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

H_1 : การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) โดยมีสมมติฐานทางสถิติ

Pearson's Product
Moment
Correlation

H_0 : ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

H_1 : ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

ศึกษาสมการทำนาย 2 สมการดังนี้

สมการทำนายที่ 1 : ทศนคติต่อพฤติกรรมกาให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

Multiple
Regression
Analysis

สมการทำนายที่ 2 : ทศนคติต่อพฤติกรรมกาให้บริการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม มีตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกาให้บริการ (กิจกรรม CARE)

Multiple
Regression
Analysis