

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างมุมมองโลกในแง่ดี ความสุข และคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่ให้บริการกับลูกค้าในฝ่ายขายของสายการบินแห่งหนึ่ง โดยมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัย ผู้วิจัยศึกษาเฉพาะหน่วยงานในฝ่ายขายของสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง ในส่วนสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ที่ตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ กองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร กองบัตรโดยสาร กองขายด้านรัฐบาล และแผนกส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยว

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ต้องติดต่อและให้บริการกับลูกค้าโดยตรง ได้แก่ พนักงานประจำกองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร พนักงานประจำกองบัตรโดยสาร พนักงานประจำกองขายด้านรัฐบาล และพนักงานแผนกส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยว ซึ่งทำหน้าที่จองที่นั่งในการเดินทางให้กับผู้โดยสาร ให้คำแนะนำเส้นทางการบินหรือโปรแกรมทัวร์ และจำหน่ายบัตรโดยสารให้กับผู้โดยสาร จำนวน 167 คน โดยผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินระดับการมองโลกในแง่ดีและระดับความสุขของพนักงาน และผู้วิจัยใช้กลุ่มผู้ประเมินได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้างาน (supervisor) จำนวน 32 คน เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

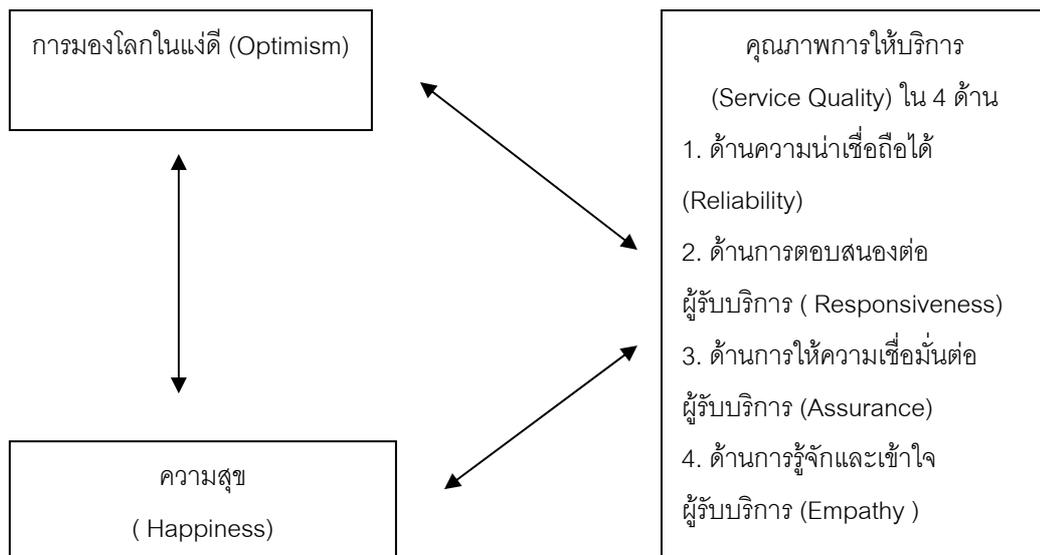
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. การมองโลกในแง่ดี (Optimism)
2. ความสุข (Happiness)
3. คุณภาพการให้บริการ (Service Quality) แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

- 3.1 ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 3.2 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
- 3.3 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ (Assurance)
- 3.4 ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

ตัวแปรทั้งสามมีระดับการวัดประเภทอันดับหรือแบบช่วง (Interval Scale) โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีลักษณะการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสาม ดังภาพที่ 3.1

ภาพที่ 3.1
แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถาม

ลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงาน(คูณนก ง.) ซึ่งประกอบไปด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและ อายุงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามรูปแบบการการอธิบายสถานการณ์ (The Attributional Style Questionnaire) ตามแนวคิดของซีลิกแมน (Seligman, 1984) เพื่อวัดการมองโลกในแง่ดีของบุคคล โดยผู้วิจัยได้แปล พัฒนาและปรับปรุงร่วมกับ สุวรรณมา ม่วงงาม แบบสอบถามรูปแบบการการอธิบายสถานการณ์ (คูณนก ง.) จะมีสถานการณ์ที่สมมุติขึ้น 12 สถานการณ์ เป็นสถานการณ์ที่ดี 6 สถานการณ์ (ได้แก่ สถานการณ์ ที่ 1, 3, 6, 9, 10, 12 ในแบบสอบถาม) และสถานการณ์ที่ไม่ดี 6 สถานการณ์ (ได้แก่ สถานการณ์ ที่ 2, 4, 5, 7, 8, 11 ในแบบสอบถาม) ซึ่งในแต่ละสถานการณ์จะมีข้อความคำถาม 4 ข้อ ซึ่งคำถามในข้อแรกของแต่ละสถานการณ์ จะถามถึงสาเหตุสำคัญ (Major Cause) ที่ทำให้เกิดสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ โดยจะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเขียนสาเหตุสำคัญดังกล่าวลงในบรรทัดที่เว้นที่ให้ตอบ ส่วนคำถามอีก 3 ข้อของแต่ละสถานการณ์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามกากบาท (X) ลงบนตัวเลข 1-7 ที่ตรงกับความรู้สึกของตนเพียงข้อเดียว ซึ่งจะวัดรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ใน 3 มิติที่แตกต่างกัน คือ

มิติแรก มิติแหล่งกำเนิดของสาเหตุ คือ สาเหตุของสถานการณ์เกิดจากตนเองหรือปัจจัยอื่น (internal or external) โดยข้อความคำถามจะอยู่ในข้อที่สองของแต่ละสถานการณ์ (ได้แก่ คำถามข้อที่ 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38, 42, 46 ในแบบสอบถาม)

มิติที่สอง มิติแห่งความสม่ำเสมอ คือ สาเหตุของสถานการณ์จะคงอยู่เสมอสม่ำเสมอหรือไม่สม่ำเสมอ (stable or unstable) โดยข้อความคำถามจะอยู่ในข้อที่สามของแต่ละสถานการณ์ (ได้แก่ คำถามข้อที่ 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39, 43, 47 ในแบบสอบถาม)

มิติที่สาม มิติแห่งความทั่วไป คือ สาเหตุของสถานการณ์เชื่อมโยงไปยังสถานการณ์อื่นด้วยหรือมีความเฉพาะเจาะจง (global or specific) โดยข้อคำถามจะอยู่ในข้อที่สี่ของแต่ละสถานการณ์ (ได้แก่คำถาม ข้อที่ 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40, 44, 48 ในแบบสอบถาม) สำหรับเกณฑ์การให้คะแนน เป็นดังนี้

1. คำถามในข้อแรกของแต่ละสถานการณ์ (ได้แก่คำถาม ข้อที่ 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37, 41, 45 ในแบบสอบถาม) จะไม่นำมาคิดคะแนน

2. คำถามในข้อที่สองถึงข้อที่สี่ในแต่ละสถานการณ์จะมีคะแนนตั้งแต่ 1-7 คะแนน จะให้คะแนนตามตัวเลขที่ผู้ตอบเลือกตอบ

3. บวกคะแนนที่ได้ทั้งหมดจากคะแนนทั้ง 3 มิติในสถานการณ์ที่ดีแล้วหารด้วย 6 จะได้รูปแบบการอธิบายสถานการณ์ที่ดี (Positive Attributional Style) ซึ่งคะแนนที่ได้จะอยู่ระหว่าง 3 – 21 (โดยคะแนน 3 คะแนน เป็นคะแนนที่ต่ำที่สุด และคะแนน 21 คะแนนเป็นคะแนนที่สูงที่สุด)

4. บวกคะแนนที่ได้ทั้งหมดจากคะแนนทั้ง 3 มิติในสถานการณ์ที่ไม่ดีแล้วหารด้วย 6 จะได้ รูปแบบการอธิบายสถานการณ์ที่ไม่ดี (Negative Attributional Style) ซึ่งคะแนนที่ได้จะอยู่ระหว่าง 3 – 21 (โดย คะแนน 3 คะแนน เป็นคะแนนที่สูงที่สุด และคะแนน 21 คะแนนเป็นคะแนนที่ต่ำที่สุด)

5. นำคะแนนที่ได้จาก ข้อ 3 ลบ คะแนนที่ได้จากข้อ 4 จะได้รูปแบบการอธิบายสถานการณ์ในภาพรวม โดยคะแนนที่ได้จะอยู่ระหว่าง -18 ถึง + 18 ซึ่งสามารถวัดระดับการมองโลกในแง่ดี ได้ 5 ระดับ คือ การมองโลกในแง่ดีระดับสูงมาก การมองโลกในแง่ดีระดับสูง อยู่ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย การมองโลกในแง่ร้ายระดับสูง และการมองโลกในแง่ร้ายระดับสูงมาก โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่ กานดา พุนลาภทวี (2530 , น. 30) อธิบายไว้ ดังนี้

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

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{18 - (-18)}{5} \\ &= 7.20 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถแบ่งระดับการมองโลกในแง่ดีได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 10.81 – 18.00 กำหนดให้เป็น การมองโลกในแง่ดีระดับสูงมาก
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.61 – 10.80 กำหนดให้เป็น การมองโลกในแง่ดีระดับสูง
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ -3.59 – 3.60 กำหนดให้เป็น อยู่ระหว่างการมองโลกในแง่ดีและการมองโลกในแง่ร้าย
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ -10.79 – (-3.60) กำหนดให้เป็น การมองโลกในแง่ร้ายระดับสูง
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ -18.00 – (-10.80) กำหนดให้เป็น การมองโลกในแง่ร้ายระดับสูงมาก

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบว่าพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีระดับใดให้ดูจากคะแนนรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ในภาพรวมที่ได้ว่าอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความสุขโดยวัดจาก ความพึงพอใจในชีวิตของบุคคล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในชีวิตจำนวน 5 ข้อ ที่นฤมล ผ่องใส (2544) ได้สร้างและพัฒนามาขึ้น จากงานวิจัยของ ดินเนอร์ เอมมอนส์ ลาร์เซ็นและกริฟฟิน (Dinner, Emmons, Larsen and Griffin, 1985) และ นูการ์เทิน ฮาวิกเฮริสท์และโทบิน (Neugarten, Havighurst and Tobin, 1961) มีข้อคำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมด โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 4 ระดับ ดังนี้ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดความสุข

ระดับความคิดเห็น	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนที่ให้	5	4	3	2	1

การวัดระดับความสุขของพนักงาน จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่ได้จากการนำคะแนนรวมมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยแบ่งการวัดระดับออกเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่ กานดา พูนลาภทวี (2530, น. 30) อธิบายไว้ ดังนี้

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

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถแบ่งระดับความสุขของพนักงานได้ ดังนี้
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น ความสุขของพนักงานในระดับสูง
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น ความสุขของพนักงานในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น ความสุขของพนักงานในระดับต่ำ
 ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าพนักงานมีความสุขในระดับใด ให้พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) ว่าอยู่ในระดับใด

ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับพนักงานระดับหัวหน้างาน (supervisor) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามในชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยการศึกษารวบรวม แปลและปรับปรุงงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยของพาราชูรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1990) ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) พนิดา ทองเงา (2548) และสุประวีณ์ พงษ์ศิริสุนทร (2548) โดยข้อคำถามเป็นเชิงบวกทั้งหมดและแบ่งคุณภาพการให้บริการออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability)
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

3. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ (Assurance)

4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy)

โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนตามลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) 5 ระดับ ดังนี้
ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ

ระดับความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
คะแนนที่ให้	5	4	3	2	1

การวัดระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยที่ได้จากการนำคะแนนรวมมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยแบ่งการวัดระดับออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่ กานดา พูนลาภทวี (2530 , น. 30) อธิบายไว้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.3 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น ผู้วิจัยสามารถแบ่งระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงานได้ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.68 – 5.00 กำหนดให้เป็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานในระดับสูง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.34 – 3.67 กำหนดให้เป็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็น คุณภาพการให้บริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างานในระดับต่ำ

ดังนั้น เมื่อต้องการทราบว่าหัวหน้างานประเมินคุณภาพการให้บริการของพนักงานในระดับใด ให้พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย (\bar{x}) ว่าอยู่ในระดับใด

แนวทางในการสร้าง และพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงแบบสอบถาม ดังนี้

1.1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 4 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง

1.2 แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์

(The Attributional Style Questionnaire) 12 สถานการณ์ ตามแนวคิดของซีลิกแมน

(Seligman, 1984) ผู้วิจัยได้แปลและพัฒนาร่วมกับ สุวรรณ ม่วงงาม เพื่อให้แบบสอบถามเข้ากับวัฒนธรรมไทยให้มากที่สุด และได้้นำแบบสอบถามดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านภาษาต่างประเทศตรวจสอบปรับปรุงและแก้ไขให้ถูกต้องอีกครั้งหนึ่งเพื่อให้สอดคล้องกับแนวคิดของซีลิกแมน

1.3 แบบสอบถามวัดความสุข ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในชีวิตจำนวน 5 ข้อที่นฤมล ผ่องใส (2544) ได้สร้างและพัฒนาขึ้นจากงานวิจัยของ ดินเนอร์ เอมมอนส์ ลาร์เซ็น และกริฟฟิน (Dinner, Emmons, Larsen and Griffin, 1985) และ ฌูการ์เทิน ฮาวิกเฮริสท์และโทบิน (Neugarten, Havighurst and Tobin, 1961) เป็นข้อคำถามเชิงบวกทั้งหมด

1.4 แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามโดยการศึกษารวบรวม แปล และปรับปรุงงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ งานวิจัยของพาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990) ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543)

พินิตา ทองเงา (2548) และสุประวีร์ พงษ์ศิริสุนทร (2548) โดยปรับปรุงและดัดแปลงให้สอดคล้องกับลักษณะการให้บริการของพนักงานในองค์การสายการบิน มีข้อคำถามเชิงบวกจำนวน 26 ข้อ (ดูผนวก ค.) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) จำนวน 7 ข้อ
3. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ (Assurance) จำนวน 7 ข้อ
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ (Empathy) จำนวน 6 ข้อ

2. หาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

2.1 สำหรับแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์

(The Attributional Style Questionnaire) เพื่อใช้วัดการมองโลกในแง่ดีของบุคคล หลังจากที่ถูกวิจัยและเพื่อนร่วมงานได้แปลและพัฒนาแบบสอบถามแล้ว และนำแบบสอบถามดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการแปลภาษาต่างประเทศตรวจสอบและปรับปรุงและแก้ไขให้ถูกต้องตรงกับภาษาไทยและวัฒนธรรมไทยแล้ว ผู้วิจัยไม่ได้นำแบบสอบถามดังกล่าว มาหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เนื่องจากแบบสอบถามดังกล่าวมีความเที่ยงตรงตามเนื้อหาอยู่แล้ว เพราะ เป็นแบบสอบถามที่ได้สร้างและพัฒนาโดยซีลิกแมน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดของซีลิกแมน มาใช้ในการศึกษาการมองโลกในแง่ดีในการวิจัยครั้งนี้ ดังนั้นแบบสอบถามดังกล่าวจึงสามารถวัดการมองโลกในแง่ดีตามนิยามการมองโลกในแง่ดีที่ผู้วิจัยได้ให้ความหมายไว้ได้

2.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามแบบสอบถามวัดความสุข และแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ มาหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อให้เนื้อหาในข้อคำถามครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามวัดความสุขให้นักศึกษาปริญญาโทโครงการจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การจำนวน 15 ท่านเป็นผู้พิจารณาข้อคำถามว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความสำคัญต่อนิยามความสุขที่กำหนดไว้หรือไม่ และสำหรับแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยได้ขอสัมภาษณ์และขอความคิดเห็นจากผู้จัดการแผนกและหัวหน้างาน (Supervisor) ในส่วนงานที่ต้องติดต่อและให้บริการกับลูกค้าของสายการบินที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง จำนวน 15 ท่าน เพื่อพิจารณาข้อคำถามว่ามีความเกี่ยวข้องหรือมีความสำคัญต่อนิยามคุณภาพการให้บริการตามที่กำหนดไว้หรือไม่ และได้ขอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุง แบบสอบถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

หลังจากตรวจสอบเนื้อหา และแก้ไขตามที่มีการเสนอแนะ ผู้วิจัยนำผลที่ได้ของแบบสอบถามทั้ง 2 ฉบับมาคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาตามสูตรของลอร์วีชี (Lawshe, 1975, pp. 563-575) และนำผลที่ได้ไปเปรียบเทียบกับตารางลอร์วีชี โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ต้องมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .49 จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นข้อคำถามใดในแบบสอบถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า .49 ผู้วิจัยจะตัดออกไป (ดูผนวก ค.)

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามวัดความสุขและแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ พบว่า แบบสอบถามวัดความสุขไม่มีข้อคำถามใดในแบบสอบถามที่โดยตัดออกและแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ พบว่า มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไป 4 ข้อ คงเหลือข้อคำถามที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ จำนวน 22 ข้อ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านความน่าเชื่อถือ มีข้อคำถาม 6 ข้อ มีข้อถูกตัดออกไป 1 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม จำนวน 5 ข้อ
2. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีข้อคำถาม 7 ข้อ มีข้อถูกตัดออกไป 1 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ มีข้อคำถาม 7 ข้อ ไม่มีข้อถูกตัดออกไป จึงเหลือข้อคำถาม จำนวน 7 ข้อ
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีข้อคำถาม 6 ข้อ มีข้อถูกตัดออกไป 2 ข้อ จึงเหลือข้อคำถาม จำนวน 4 ข้อ

3. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ แบบสอบถามวัดความสุข และแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ (หลังจากวิเคราะห์ความเที่ยงตรงแล้ว) นำมาใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย หลังการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์รายข้อ (Item Analysis) ของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ โดยใช้ค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) ด้วยการทดสอบค่าสถิติที (T-test) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS for Window) ข้อคำถามที่มีค่าที่มากกว่า 1.75 ถือว่ามีค่าอำนาจจำแนกสูง (รัตนาศิริพานิช, 2533, น. 158-159) ดังนั้น สำหรับแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ แบบสอบถามวัดความสุขและแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ ข้อคำถามที่มีค่าที่น้อยกว่า 1.75 จะถูกตัดออกไป

3.1 แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ จะวิเคราะห์รายชื่อของข้อคำถามในแต่ละมิติทั้ง 3 มิติ (มิติแหล่งกำเนิดของสาเหตุ มิติแห่งความสม่ำเสมอและ มิติแห่งความทั่วไป) ซึ่งหลังการทดสอบค่าที่ พบว่า ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าที่น้อยกว่า 1.75 จึงไม่มีการตัดข้อคำถามใดออก (ดู ผนวก ค.)

3.2 แบบสอบถามวัดความสุข หลังการทดสอบค่าที่ พบว่า ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าที่น้อยกว่า 1.75 จึงไม่มีการตัดข้อคำถามใดออก (ดู ผนวก ค.)

3.3 แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ หลังการทดสอบค่าที่ พบว่า ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าที่น้อยกว่า 1.75 จึงไม่มีการตัดข้อคำถามใดออก (ดู ผนวก ค.)

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ แบบสอบถามวัดความสุขและแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการที่ผ่านการหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social- Science : SPSS for Window) เพื่อประเมิน คุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ จากการพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับ พบว่า แบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือ

4.1 แบบสอบถามรูปแบบการอธิบายสถานการณ์ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้ง 3 มิติเท่ากับ .8218 และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละมิติ เป็นดังนี้ คือ มิติแหล่งกำเนิดของสาเหตุ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .5701 มิติแห่งความสม่ำเสมอ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .6376 และ มิติแห่งความทั่วไป มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .6289

4.2 แบบสอบถามวัดความสุข มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวม เท่ากับ .8033

4.3 แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวม เท่ากับ .9258 และมีค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้าน เป็นดังนี้ คือ ด้านความน่าเชื่อถือมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8136 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .8049 ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7728 และด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .7663

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ไปเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ดำเนินการขออนุมัติการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานที่อยู่ในขอบเขตการศึกษาครั้งนี้จากผู้จัดการกองสำรองที่นั่งผู้โดยสาร ผู้จัดการกองบัตรโดยสาร ผู้จัดการกองขายด้านรัฐบาลและผู้จัดการแผนกส่งเสริมการขายด้านการท่องเที่ยว
2. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยจะแบ่งเป็นขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งถามข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล และวัดระดับการมองโลกในแง่ดีและระดับความสุขของพนักงาน ผู้วิจัยส่งและรับคืนแบบสอบถามชุดนี้ด้วยตนเอง เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยจะทำการบันทึกชื่อของพนักงานไว้ที่แบบสอบถาม
 - 2.2 สำหรับแบบสอบถามชุดที่ 2 ซึ่งวัดระดับคุณภาพการให้บริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ผู้วิจัยได้ใส่ชื่อพนักงานที่ได้ทำแบบสอบถามชุดที่ 1 ในแบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการเพื่อให้หัวหน้างานได้ประเมินคุณภาพการให้บริการตามชื่อพนักงานที่ถูกระบุชื่อไว้
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามทั้งหมดครบแล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้ง 2 ชุดมาจับคู่กัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว จึงได้ทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนน และทำการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการมองโลกในแง่ดีของพนักงาน ระดับความสุขของ

พนักงาน และระดับคุณภาพการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสุขกับคุณภาพการให้บริการ สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมองโลกในแง่ดีกับความสุข สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 4 การเสนอสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรการมองโลก ในแง่ดีและความสุข สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3.3
แสดงค่าสถิติที่ใช้ในทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
<u>สมมติฐานที่ 1</u> การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation
<u>สมมติฐานที่ 2</u> ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation
<u>สมมติฐานที่ 3</u> การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความสุข	Pearson Correlation
<u>สมมติฐานที่ 4</u> การมองโลกในแง่ดีและความสุขอย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถทำนายคุณภาพการให้บริการได้	Stepwise Mutiple Regression Analysis