

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับคุณภาพการให้บริการของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับคุณภาพการให้บริการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการให้บริการ รวมทั้งสร้างสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการจากตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและพัฒนาแบบสอบถาม
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงานบริการลูกค้าของบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ที่ประจำศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร รวม 18 สาขา ประกอบด้วย พนักงานบริการลูกค้าจำนวน 195 คน โดยมีผู้จัดการสาขาจำนวน 18 คนเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และกลุ่มผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์บริการช่วงวันเสาร์ และวันอาทิตย์ ในเดือน มกราคม 2550 จำนวน 195 คนเป็นผู้ประเมินคุณภาพการให้บริการ เนื่องจากประชากรทั้งหมดมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดเป็นเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่
 - 1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
 - 1.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
 - 1.3 พฤติกรรมการอดทน อดกลั้น
 - 1.4 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่
 - 1.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม
 - 1.6 พฤติกรรมแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร

2. คุณภาพการให้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่
 1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ
 2. ด้านความน่าเชื่อถือ
 3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
 4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการให้บริการ มีระดับการวัดแบบอันตรภาคหรือแบบช่วง (Interval Scale)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้ศึกษารวบรวม และพัฒนาขึ้น โดยมีลักษณะและแนวทางในการสร้างแบบสอบถามดังนี้

ลักษณะของแบบสอบถามและการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามที่ทั้งหมด 3 ชุด (ดูภาคผนวก ง) ดังนี้

ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานบริการลูกค้า

เป็นแบบสอบถามคุณลักษณะบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ชุดที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสำหรับหัวหน้างาน เพื่อประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริการลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวม แปล และปรับปรุงจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แอนรอน และยาร์ดีน่า (Anron and Yarden, 2004, pp.386-405) แวนดายน์ (Van Dyne et al., 1994) อาร์เมนีโอ (Arme'nio, 2006) เนเทมเยอร์ (Netemeyer et al., 1997) และของ ภัทรนฤน พันธุ์สีดา (2543) เป็นแนวทางสร้างแบบสอบถามโดยปรับปรุงและดัดแปลงให้สอดคล้องกับลักษณะงานบริการขององค์การที่ผู้วิจัยศึกษา ลักษณะของแบบประเมินเป็นมาตราการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีข้อความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทน อดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม และพฤติกรรมแสดงความจริงรักภักดีต่อองค์การ

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนข้อคำถามแบบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ	จำนวนข้อคำถาม			คำถามข้อที่	
	ทางบวก	ทางลบ	รวม	ทางบวก	ทางลบ
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่น	8	-	8	1,2,3,4 5,6,7,8	-
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	5	3	8	9,13,14 15,16	10,11, 12
3. พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น	2	4	6	17,18	19,20 21,22
4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3	3	6	26,27,28	23,24 25
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม	7	-	7	29,30, 31,32 33,34,35	-

ตารางที่ 3.1(ต่อ)

แสดงจำนวนข้อคำถามแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	จำนวนข้อคำถาม			คำถามข้อที่	
6. พฤติกรรมแสดงความจงรักภักดี ต่อองค์กร	5	-	5	36,37 38,39,40	-

ชุดที่ 3 แบบสอบถามวัดคุณภาพการให้บริการ สำหรับผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการ ช่วงวันเสาร์ และวันอาทิตย์ ของเดือน มกราคม 2550 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของ พนักงานบริการลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามชุดที่ 1 ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบประเมินของข้อประภา ปาจริยพงษ์ (2548) จากแนวทฤษฎีของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al.,1990, pp.180-183) โดยปรับปรุงและดัดแปลงให้สอดคล้องกับลักษณะงานบริการขององค์กรที่ผู้วิจัย ศึกษาลักษณะของแบบประเมินเป็นมาตรการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีข้อ คำถามเกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองของผู้รับบริการ และด้านรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ตารางที่ 3.2

แสดงจำนวนข้อคำถามแบบวัดคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนข้อคำถาม			คำถามข้อที่	
	ทางบวก	ทางลบ	รวม	ทางบวก	ทางลบ
1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	5	-	5	1,2,3,4,5	-
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	7	-	7	6,7,8,9 10,11,12,	-
3. ด้านการตอบสนองผู้รับ บริการ	5	-	5	13,14,15 16,17	-

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

แสดงจำนวนข้อคำถามแบบวัดคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ	จำนวนข้อคำถาม			คำถามข้อที่	
	ทางบวก	ทางลบ	รวม	ทางบวก	ทางลบ
4. ด้านรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	5	1	6	18,19,20 22,23	21

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า

ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า

ระดับความคิดเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การจัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแบบสอบถามแต่ละฉบับ มาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถามแต่ละฉบับ จากนั้นแบ่งระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า ออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าระดับสูง
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าระดับปานกลาง
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าระดับต่ำ

โดยแบ่งช่วงระดับการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้าในแต่ละระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามที่ กานดา พูนลาภทวี (2539, น.22) อธิบายไว้คือ

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนต่ำสุด} - \text{คะแนนสูงสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวข้างต้น จึงกำหนดให้แบ่งช่วงระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการของพนักงานบริการลูกค้า ในแต่ละระดับดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00	}	หมายถึงพนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20		
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40		หมายถึงพนักงานบริการลูกค้ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60	} หมายถึงพนักงานบริการลูกค้าที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80	

ดังนั้นเมื่อต้องการทราบค่าเฉลี่ยว่าพนักงานบริการลูกค้าที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการในระดับใดให้พิจารณาจากค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ว่าอยู่ในช่วงใด

การสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเพื่อสร้างและพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพตามขั้นตอนดังนี้

1. การสร้างแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ศึกษา และรวบรวมเอกสารและแนวคิด ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างและปรับปรุงข้อคำถามให้สอดคล้องกับงานวิจัย ดังนี้

1.1 แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษางานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของ แอนรอน และยาร์ดนา (Anron and Yarden, 2004, pp.386-405) แวนดาเยน (Van Dyne et al., 1994) อาร์เมนีโอ (Armenio, 2006) เนเทเมเยอร์ (Netemeyer et al., 1997) และของ ภัทรนุญ พันธุ์สีดา (2543) เป็นแนวทางในการสร้างข้อคำถาม โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้ง 6 ด้าน (ดูภาคผนวก ง) ได้แก่

1. ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 8 ข้อ และไม่มีข้อคำถามทางลบ
2. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 5 ข้อ และข้อคำถามทางลบ จำนวน 3 ข้อ
3. ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 2 ข้อ และข้อคำถามทางลบ จำนวน 4 ข้อ
4. ด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวนข้อ 6 เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 3 ข้อ

และข้อคำถามทางลบ จำนวน 3 ข้อ

5. ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 7 ข้อ

และไม่มีข้อคำถามทางลบ

6. ด้านการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรจำนวนข้อ 5 เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 5 ข้อ และไม่มีข้อคำถามทางลบ

รวมข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 40 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 30 ข้อ และทางลบ จำนวน 10 ข้อ

1.2 แบบวัดคุณภาพการให้บริการ

ผู้วิจัยใช้แบบประเมินของช่อประภา ปาจริยพงษ์ (2548) จากแนวทฤษฎีของ พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman et al., 1990, pp.180-183) โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน (ดูภาคผนวก ง) ดังนี้

1. ด้านความรู้อบรมที่ปรากฏ จำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก จำนวน 5 ข้อ และทางไม่มีข้อคำถามทางลบ

2. ด้านความน่าเชื่อถือจำนวน 7 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 7 ข้อ และไม่มีข้อคำถามทางลบ

3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการจำนวน 5 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 5 ข้อ และไม่มีข้อคำถามทางลบ

4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการจำนวน 6 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 5 ข้อ และข้อคำถามทางลบจำนวน 1 ข้อ

รวมข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 23 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 22 ข้อ และทางลบ 1 ข้อ

2. การหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามทั้งหมด มาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาแบบสอบถามให้สามารถวัดได้ครอบคลุมตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยใช้เหตุผลหรือวิจารณ์จากกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในแต่ละด้าน (รัตนาศิริพานิช, 2533, น.204) จำนวนด้านละ 15 คน การประเมินข้อคำถามแยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนแรก แบบสอบวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นำไปให้นักศึกษาปริญญาโท รุ่น 15 สาขา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณา ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ นำไปให้ผู้บริหาร และผู้จัดการ ฝ่ายขายและบริการลูกค้า จำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณาข้อความแต่ละข้อว่าเหมาะสมตรงกับนิยามหรือไม่ และได้ข้อสัมภาษณ์และข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ แล้วนำผลคะแนนไปหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อ (Content Validity Ratio: CVR) ลอว์ชี (Lawshe, 1979, pp.563-575) โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดต้องมีค่าเท่ากับ 0.49 จึงจะถือว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสามารถนำไปใช้ได้ สำหรับข้อคำถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 จะถูกตัดทิ้งไป

2.1 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 47 ข้อ มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาน้อยกว่า 0.49 และตัดออกไปจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ข้อ 7, 12, 24, 26, 29 และข้อที่ 44 ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถามจำนวน 41 ข้อ (ดูภาคผนวก ค)

2.2 แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 27 ข้อ มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาน้อยกว่า 0.49 และตัดออกไปจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ข้อ 9, 19, 22 และข้อที่ 26 ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ (ดูภาคผนวก ค)

3. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก ไปทดสอบโดยเก็บข้อมูลกับกับกลุ่มตัวอย่างจริง ได้แก่ พนักงานระดับหัวหน้า จำนวน 18 คน ประเมินพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผู้รับบริการ จำนวน 195 คน ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่อคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Discriminative Power) (รัตนาศิริพานิช, 2533, น.158-159) ดังนี้

3.1 ตรวจสอบให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถาม แต่ละชุดที่กลุ่มตัวอย่างตอบและรวมคะแนนของแต่ละคน

3.2 นำคะแนนที่ได้แต่ละข้อทั้งหมดมาเรียงจากมากไปหาน้อย แล้วนำค่าคะแนนร้อยละ 25 ของกลุ่มที่ได้ค่าคะแนนสูงและร้อยละ 25 ของกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ กำหนดให้เป็นกลุ่มสูง และกลุ่มต่ำตามลำดับ

3.3 นำคะแนนเฉลี่ยและความแปรปรวนของข้อคำถามแต่ละข้อมาหาค่าอำนาจจำแนกระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ โดยใช้ค่าสถิติ (t-test) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีคะแนน t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งถือว่ามีอำนาจจำแนกสูง ส่วนข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกต่ำกว่า 1.75 ผู้วิจัยจะ

คัดข้อคำถามนั้นออก (รัตนา ศิริพานิช, 2535, น.159)

- แบบสอบถามพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ ตัดข้อคำถามออก 1 ข้อ ได้แก่ข้อที่ 26 ดังนั้น จึงเหลือข้อคำถามในขั้นตอนนี้จำนวน 40 ข้อ (ดูภาคผนวก ค)

- แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 23 ข้อ ไม่มีข้อถูกตัดออก จึงเหลือข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ (ดูภาคผนวก ค)

4. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยแบบสอบถามที่ผ่านการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา และค่าอำนาจจำแนกแล้วมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มาเป็นเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ (ดูภาคผนวก ค)

- แบบสอบถามพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีข้อคำถาม จำนวน 40 ข้อ ไม่มีข้อถูกตัดออก จึงเหลือข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ และมีความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .935

- แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการ ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 23 ข้อ ไม่มีข้อถูกตัดออก จึงเหลือข้อคำถามจำนวน 23 ข้อ และมีความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .953

จากขั้นตอนการดำเนินการพิจารณาคุณภาพของแบบสอบถามดังกล่าวข้างต้น จะได้จำนวนของข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้านที่จะนำไปใช้เป็นแบบสอบถามในการวิจัยดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

แสดงจำนวนข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามวัดพฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
พฤติกรรมกรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	40 ข้อ	.935
1. ด้านพฤติกรรมกรมการให้ความช่วยเหลือ	8 ข้อ	.874
2. ด้านพฤติกรรมกรมการคำนึงถึงผู้อื่น	8 ข้อ	.752

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)

แสดงจำนวนข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามวัด
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและคุณภาพการให้บริการ

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ คำถาม	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
3. ด้านพฤติกรรมกรรมการอดทน อดกลั้น	6 ข้อ	.782
4. ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่	6 ข้อ	.649
5. ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วม	7 ข้อ	.905
6. ด้านพฤติกรรมกรรมการแสดงความจงรักภักดีต่อองค์การ	5 ข้อ	.820
คุณภาพการให้บริการ	23 ข้อ	.953
1. ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ	5 ข้อ	.838
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	7 ข้อ	.874
3. ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ	5 ข้อ	.870
4. ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ	6 ข้อ	.847

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้ว ไปเก็บรวบรวมข้อมูล
ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากโครงการปริญญาโทสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อขออนุญาตจากองค์การที่ศึกษาเพื่อเก็บข้อมูล
การวิจัย
2. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อผู้บริหารฝ่ายศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่
แห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการทำวิจัย
3. ในการป้องกันการคลาดเคลื่อนในการสื่อสาร และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน
ผู้วิจัยได้ทำการนัดประชุมหัวหน้างาน หรือผู้จัดการศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อชี้แจงวัน

เวลา และสถานที่ ที่ผู้วิจัยจะเข้าไปสำรวจคุณภาพการให้บริการ พร้อมทั้งอธิบายรายละเอียดของการทำแบบสอบถามผ่านหัวหน้างาน

4. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยแบ่งออกเป็น

4.1 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยดำเนินการส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลจากหัวหน้างาน ณ ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในวันที่ผู้วิจัยเข้าไปสำรวจข้อมูลคุณภาพการให้บริการจากผู้รับบริการ โดยหัวหน้างานจะต้องระบุชื่อของพนักงานที่ตนประเมินลงแบบสอบถาม เพื่อประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.2 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล สำหรับพนักงานบริการลูกค้า ผู้วิจัยดำเนินการส่งให้พนักงานบริการลูกค้าที่ศูนย์บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพ 18 สาขา จำนวน 195 คน โดยรับแบบสอบถามคืนผ่านทางหัวหน้างาน

4.3 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการจากลูกค้า นั้น ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและขอสัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการกับพนักงานที่ได้ทำแบบสอบถาม ชุดที่ 1 ภายหลังจากการรับบริการเสร็จสิ้น ณ บริเวณเคาน์เตอร์บริการด้วยตนเอง

5. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเฉพาะช่วงวันเสาร์และวันอาทิตย์ ตลอดเดือนมกราคม 2550 และได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 3 ชุด มาจับคู่กัน

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรแล้ว จึงได้ทำการตรวจสอบเพื่อให้คะแนน และทำการประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science : SPSS for window) เพื่อหาค่าสถิติ และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาความสัมพันธ์ทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของประชากร สถิติที่ใช้คือ การหาความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้ง 6 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ศึกษารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับคุณภาพการบริการ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ส่วนที่ 2 การเสนอสมการพยากรณ์คุณภาพการให้บริการ จากตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 3.5

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐาน พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation
สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทน อดกลั้น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)
แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน สำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการให้บริการ	Pearson Correlation
สมมติฐานย่อยที่ 1.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน การให้ความร่วมมือ การมีส่วนร่วมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การให้บริการ	Pearson Correlation
สมมติฐานย่อยที่ 1.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน แสดงความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพ การให้บริการ	Pearson Correlation
สมมติฐานที่ 2. องค์กรประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การองค์การอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถพยากรณ์การให้บริการ	Stepwise Multiple Regression Analysis

