

บทคัดย่อ

การศึกษารื่องความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน :ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความฉลาดทางอารมณ์ พฤติกรรม การเผชิญความเครียด และคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานและเพื่อพยากรณ์คุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานจากความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานการวิเคราะห์ผลทำโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรม SPSS for Window ได้ผลการวิจัยดังนี้

- 1.ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
- 2.พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานแต่พบว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของ หัวหน้างาน
- 3.พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความฉลาดทางอารมณ์แต่พบว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับความฉลาดทางอารมณ์
4. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนพบว่าความฉลาดทางอารมณ์เพียงตัวเดียวที่มีอำนาจในการพยากรณ์คะแนนคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานโดยสามารถพยากรณ์คะแนนคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานได้ร้อยละ

3.1

