

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด ซึ่งผู้วิจัยได้สอบถามจำนวนประชากรจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของ บริษัท ทูมูฟ จำกัด สรุปได้ว่ามีจำนวนทั้งสิ้น 324 คน (มกราคม 2550) โดยผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างทั้งหมดด้วยความเชื่อมั่นระดับ 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนของค่าสัดส่วนประชากรเกิดขึ้นได้ไม่เกิน 5% โดยใช้สูตรคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973) ภายหลังจากการคำนวณพบว่าต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 179 คน ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 200 ชุด และได้รับกลับคืนมา ทั้งหมดจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน

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

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (.05)

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรต้น

1. ความฉลาดทางอารมณ์ แบ่งออกเป็น 5 มิติ ได้แก่

- การตระหนักรู้ในตนเอง
- การจัดระเบียบอารมณ์ของตน
- การจูงใจตนเอง
- การร่วมรู้สึก
- ทักษะทางสังคม

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม

2.รูปแบบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

- แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา
- แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม
- แบบหลีกเลี่ยงปัญหา

ตัวแปรตาม

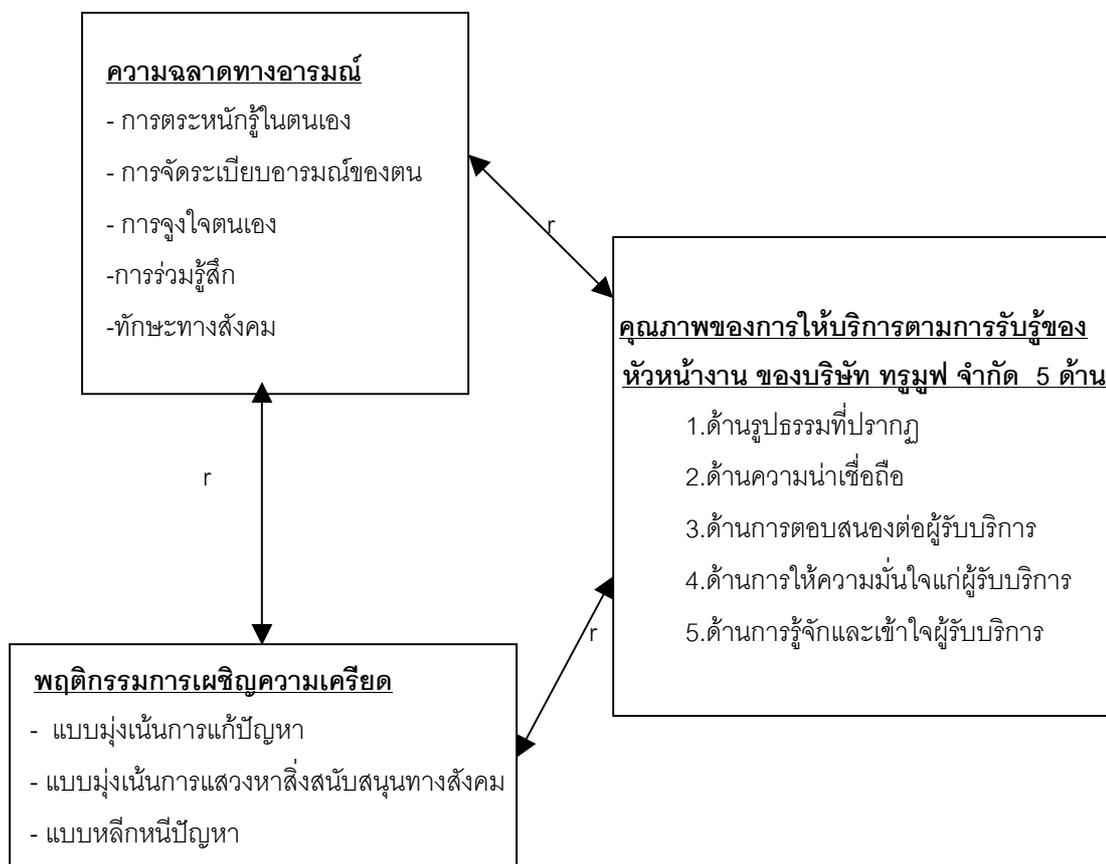
3.คุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน บริษัท ทูมูฟ จำกัด ตามแนวคิดของ พาราซูรามานและคณะ มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่

- ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ
- ด้านความน่าเชื่อถือ
- ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ภาพที่ 3.1

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย



เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์

แบบสอบวัดได้จำแนกออกเป็นความฉลาดทางอารมณ์ 5 ด้าน คำตอบเป็นแบบเลือกตอบ 5 ตัวเลือก โดยให้ผู้ตอบพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับตัวผู้ตอบหรือเป็นความสามารถของผู้ตอบมากที่สุด จากคำตอบทั้งหมด 5 คำตอบ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีกรให้คะแนนดังต่อไปนี้

ตรงกับตัวท่าน	ระดับคะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาแบบสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบวัดความฉลาดทางอารมณ์ของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาจากแนวคิดของโกลแมน(Goleman, 1999) ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) โดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว ทั้งหมด 125 ข้อ มาใช้โดยแก้ไขข้อความในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์

2. ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ปรับแก้ไขแล้วให้นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งหมด 15 คน ประเมินเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) โดยใช้สูตรของลอว์รี่ (Lawshe, 1974) ใช้เกณฑ์ค่าความตรงตามเนื้อหาไม่ต่ำกว่า .49 หากต่ำกว่าจะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป

3. จากนั้นนำข้อคำถามที่เหลือไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) โดยจะตัดค่าที่ต่ำกว่าหรือต่ำกว่า 1.75 ทิ้งไป

- แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ตัดข้อ 11, 14, 37, 38, 49, 50, 51, 56, 57, 59, 62, 63, 64, 67, 68, 73, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 80 จำนวน 23 ข้อ

4. จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการวัดความคงที่ภายใน (internal consistency) และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง ได้ผลดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดความฉลาดทางอารมณ์

ความฉลาดทางอารมณ์	ค่าความเชื่อมั่น
รวมทั้งฉบับ	.712

5. เกณฑ์ในการให้คะแนน ดังต่อไปนี้
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-2.50 เป็นระดับต่ำ
 - คะแนนเฉลี่ย 2.51-3.50 เป็นระดับปานกลาง
 - คะแนนเฉลี่ย 3.51-5.00 เป็นระดับสูง

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่าแบบลิเคิร์ต 4 ระดับ คือ ไม่เคย เป็นครั้งคราว บ่อย ๆ เป็นประจำ การให้คะแนนจะให้คะแนนเป็นรายชื่อโดยมีคะแนนตั้งแต่ 1-4 คะแนน การให้คะแนนเป็นดังนี้

ความบ่อยครั้งของการใช้แต่ละวิธี	ระดับคะแนน
ไม่เคยใช้วิธีนั้นเลย	1
ใช้วิธีนั้นเป็นครั้งคราว	2
ใช้วิธีนั้นบ่อย ๆ	3
ใช้วิธีนั้นเป็นประจำ	4

โดยผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ของ สุदारัตน์ หนูหอม (2544) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพฤติกรรมความเครียดของ สุดาวรัตน์ หนูหอม (2544) ที่ได้แบ่งให้เข้ากับการรูปแบบพฤติกรรมความเครียดของคุณและเฮปป์เนอร์ (Cook and Happner, 1997) ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) โดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว ทั้งหมด 44 ข้อ มาใช้โดยแก้ไขข้อความในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์

2. ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ปรับแก้ไขแล้วให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งหมด 15 ท่าน ประเมินเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) โดยใช้สูตรของลอว์รี่ (Lawshe, 1974) ใช้เกณฑ์ค่าความตรงตามเนื้อหาไม่ต่ำกว่า .49 หากต่ำกว่าจะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป

3. จากนั้นนำข้อคำถามที่เหลือไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คนแล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) โดยจะตัดค่าที่ต่ำกว่าหรือต่ำกว่า 1.75 ทิ้งไป

-แบบสอบถามพฤติกรรมความเครียด ไม่ตัดข้อใดเลย

4. จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการวัดความคงที่ภายใน (internal consistency) และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง ได้ผลดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามวัดพฤติกรรมความเครียด

องค์ประกอบ	ค่าความเชื่อมั่น
แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	.985
แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม	.844
แบบหลีกเลี่ยงปัญหา	.956
รวมทั้งฉบับ	.939

5. เกณฑ์ในการให้คะแนน ดังต่อไปนี้
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 -2.50 เป็นระดับต่ำ
 คะแนนเฉลี่ย 2.51 -4.00 เป็นระดับสูง

ส่วนที่ 4 แบบประเมินคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

แนวทฤษฎีของพาราซูรามานและคณะ เรียกว่า แบบสอบถาม SERVQUAL ซึ่งประเมินทั้งหมด 5 ด้าน ด้านละ 7 ข้อคำถาม คือ ด้านรูปธรรมที่ปรากฏ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ โดยให้ผู้ตอบทำเครื่องหมาย / ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด คำตอบเป็นแบบเลือกตอบ 7 ตัวเลือก คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย ไม่แน่ใจ ค่อนข้างไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีการให้คะแนนดังต่อไปนี้

- | | | | |
|---|-------------------------|-----|---------|
| - | ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 7 คะแนน |
| - | ตอบเห็นด้วย | ให้ | 6 คะแนน |
| - | ตอบค่อนข้างเห็นด้วย | ให้ | 5 คะแนน |
| - | ตอบไม่แน่ใจ | ให้ | 4 คะแนน |
| - | ตอบค่อนข้างไม่เห็นด้วย | ให้ | 3 คะแนน |
| - | ตอบไม่เห็นด้วย | ให้ | 2 คะแนน |
| - | ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | ให้ | 1 คะแนน |

โดยผู้วิจัยมีแนวทางในการพัฒนาแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้นำแบบประเมินคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของ ฉัตรฤดี สุกปลั่ง (2543) ที่ได้ปรับปรุงข้อคำถามตามแนวทฤษฎีของพาราซูรามานและคณะ ที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) โดยผู้เชี่ยวชาญแล้ว ทั้งหมด 30 ข้อ มาใช้โดยแก้ไขข้อความในบางข้อคำถามให้มีความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์

2. ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ปรับแก้ไขแล้วให้นักศึกษาปริญญาโทสาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งหมด 15 ท่าน ประเมินเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio: CVR) โดยใช้สูตรของลอว์รี (Lawshe, 1974) ใช้เกณฑ์ค่าความตรงตามเนื้อหาไม่ต่ำกว่า .49 หากต่ำกว่าจะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป

3. จากนั้นนำข้อคำถามที่เหลือไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างหรือหัวหน้างาน แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ทดสอบด้วยค่าที (t-test) โดยจะตัดค่าที่ต่ำกว่าหรือต่ำกว่า 1.75 ทิ้งไป

-แบบสอบถามคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้า ไม่ตัดข้อใดเลย

4. จากนั้นหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการวัดความคงที่ภายใน (internal consistency) และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูงได้ผลดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพของการให้บริการ
ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

คุณภาพของการให้บริการตาม	ค่าความเชื่อมั่น
รวมทั้งฉบับ	.908

5. เกณฑ์ในการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 3.5	เป็นระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 5.50	เป็นระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 5.51 - 7.00	เป็นระดับสูง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้ต่อเดือน โดยใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. การวิเคราะห์ระดับความฉลาดทางอารมณ์ และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยใช้ความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

8. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

9. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)

10. สร้างสมการการทำนายคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานจากความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

ข้อมูลในการวิจัย	สถิติที่ใช้
ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	ความถี่และร้อยละ
ระดับความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	ความถี่ค่าเฉลี่ยเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความสัมพันธ์ของความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation

ข้อมูลในการวิจัย	สถิติที่ใช้
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวม ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงหนีปัญหา กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	Pearson's product moment correlation
ความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	Pearson's product moment correlation
ความสัมพันธ์ระหว่าง ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม	Pearson's product moment correlation
สร้างสมการการทำนายคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานจากความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	Stepwise Multiple Regression Analysis