

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 200 ชุด เพื่อศึกษา “ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดและคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน:ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด” ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ส่วน ดังนี้ คือ

ส่วนที่ 1 แสดงข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด

ส่วนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1

ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส
ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	63	31.5
หญิง	137	68.5
2.อายุ		
ต่ำกว่า 23 ปี	24	12.0
23 – 25 ปี	65	32.5
26 ปีขึ้นไป	111	55.5
3.สถานภาพสมรส		
โสด	149	74.5
สมรส	47	23.5
หย่าหรือหม้าย	4	2.0
4.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	182	91.0
ปริญญาโท	18	9.0
5.ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	35	17.5
ตั้งแต่ 1 ปีแต่ไม่เกิน 3 ปี	62	31.0
ตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป	103	51.5

ลักษณะของความฉลาดทางอารมณ์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์ประกอบของความฉลาดทางอารมณ์(N=200)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
ความฉลาดทางอารมณ์	3.54	.29	สูง

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด มีความฉลาดทางอารมณ์โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับสูง คือ 3.54 คะแนน

ลักษณะของพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเผชิญความเครียด (N=200)

องค์ประกอบของพฤติกรรม การเผชิญความเครียด	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	2.60	1.06	สูง
แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่ง สนับสนุนทางสังคม	3.02	.74	สูง
แบบหลีกเลี่ยงปัญหา	2.55	.99	สูง

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด มีพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมโดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับโดยสูงที่สุดคือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม 3.02 คะแนน รองลงมาคือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา 2.60 คะแนน และแบบที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา 2.55 คะแนน

คุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพของการให้บริการ
ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน (N=200)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับ
คุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน	4.49	.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานของพนักงานแผนกลูกค้าสัมพันธ์บริษัท
ทริมูฟ จำกัดประเมินคุณภาพของการให้บริการโดยรวมของพนักงาน โดยเฉลี่ยแล้วอยู่ในระดับ
ปานกลาง คือ 4.49 คะแนน

ส่วนที่ 2

การทดสอบสมมติฐานที่ 1

สมมติฐานที่ 1 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของ
การให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานของ บริษัท ทริมูฟ จำกัดโดยการวิเคราะห์ค่า
สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ดังนี้

ตารางที่ 4.5

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับคุณภาพของการให้บริการ
ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ตัวแปร	คุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
ความฉลาดทางอารมณ์	.189**

**P< .01

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ กับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พบว่าความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์ .189

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ยอมรับสมมติฐาน คือ ความฉลาดทางอารมณ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์ .189

ส่วนที่ 3

การทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2พฤติกรรมการเผชิญความเครียดมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.1พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.2พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

สมมติฐานที่ 2.3พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ตารางที่ 4.6

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับคุณภาพของการให้บริการ
ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

องค์ประกอบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด	คุณภาพของการให้บริการ ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน
แบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา	.047
แบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม	.158*
แบบหลีกเลี่ยงปัญหา	.031

*P < .05

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน พบว่าพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 มีค่าความสัมพันธ์ .158

พฤติกรรมการเผชิญความเครียดในแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา และ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

จากการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานสามารถสรุปสมมติฐานที่ 2.1 ถึง 2.3 ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.1 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.2 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าความสัมพันธ์ .158

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2.3 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ พฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพของการให้บริการโดยรวมตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ส่วนที่ 4

การทดสอบสมมติฐานที่ 3

สมมติฐานที่ 3 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

สมมติฐานที่ 3.1 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

สมมติฐานที่ 3.2 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคม

สมมติฐานที่ 3.3 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

ตารางที่ 4.7

แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียด

องค์ประกอบพฤติกรรม การเผชิญความเครียด	แบบมุ่งเน้น การแก้ปัญหา	แบบมุ่งแสวงหาสิ่ง สนับสนุนทางสังคม	แบบหลีกเลี่ยง ปัญหา
ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวม	.062	.251**	-.025

**P<.01

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าความสัมพันธ์ ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเผชิญความเครียด พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์ .251 และความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าความสัมพันธ์ -.125

ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

จากการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบพฤติกรรมการเผชิญความเครียดกับคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานสามารถสรุปสมมติฐานที่ 3.1 ถึง 3.3 ได้ดังต่อไปนี้

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ความฉลาดทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหา

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ความฉลาดทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบมุ่งเน้นการแสวงหาสิ่งสนับสนุนทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน คือ ความฉลาดทางอารมณ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดแบบหลีกเลี่ยงปัญหา

ส่วนที่ 5

การทดสอบสมมติฐานที่ 4

สมมติฐานที่ 4 ความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมและพฤติกรรมการเผชิญความเครียดสามารถร่วมกันทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ยอมรับสมมติฐานบางส่วน คือ ความฉลาดทางอารมณ์เพียง 1 ตัวแปรเท่านั้นที่สามารถทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานได้

ผู้วิจัยได้นำตัวแปรความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเผชิญความเครียดในรูปแบบต่าง ๆ มาศึกษาความสามารถในการทำนายคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ผลจากการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนาย
คุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ขั้นที่ 1	ตัวแปร	R	R ²	Adjusted R ²	F
1.	ความฉลาดทางอารมณ์	.189	.036	.031	7.371

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานมี 1 ตัวแปร คือ ความฉลาดทางอารมณ์ โดยสามารถทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ได้ร้อยละ 3.1

ตารางที่ 4.9

แสดงสมการทำนายคุณภาพในการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน

ตัวแปร	B	Se B	Beta	t
ความฉลาดทางอารมณ์	.591	.218	.189	2.715
ค่าคงที่	2.395	.774		3.096
R = .189	R ² = .036	S.E.=.218		Overall F=7.371

จากตารางที่ 4.9 พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานกับตัวทำนาย คือ ความฉลาดทางอารมณ์ มีค่าเท่ากับ .189 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างานได้ร้อยละ 3.1

สร้างสมการในการทำนายคุณภาพของการให้บริการ ในรูปคะแนนดิบ ดังนี้
 คุณภาพของการให้บริการ = 2.395+ .591 (ความฉลาดทางอารมณ์)
 เมื่อแปลงคะแนนดิบเป็นคะแนนมาตรฐาน (Z-Score) สร้างสมการทำนายได้ดังนี้
 คุณภาพของการให้บริการ = .189 (ความฉลาดทางอารมณ์)

