

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาผลของการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพระหว่างบุคคลเพื่อเสริมสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ของพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้แบ่งขั้นตอนไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน (ฝ่ายบริการลูกค้า)

บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ในส่วนของสาขาเซ็นทรัลเวิลด์พลาซ่าและสาขาเซ็นทรัลชิดลม จำนวน 24 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง แล้วนำรายชื่อพนักงานบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ทั้ง 24 คน มาสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลาก เป็นคู่ๆ เพื่อกำหนดเป็นกลุ่มที่ใช้กิจกรรม และกลุ่มที่ใช้ข้อสนเทศ กลุ่มละ 12 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

2.1 แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

2.2 โปรแกรมการให้คำปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

ระหว่างบุคคล

2.3 โปรแกรมการให้ข้อสนเทศ

วิธีดำเนินการสร้างเครื่องมือ

2.1 แบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเพื่อวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

2.1.1 ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน

2.1.2 ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานเป็นแบบประมาณ

ค่า (Rating Scale) จำนวน 30 ข้อ

2.1.3 ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) ของแบบสอบถามโดยนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาข้อความในแบบวัดที่สร้างขึ้นนั้นให้สอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ก่อนนำไปใช้ทดลองจริง

2.1.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนน เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม โดยใช้ สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.73

ลักษณะแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

ตัวอย่างแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกนึกคิดของท่านตามความเป็นจริง โดยพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้น
ค่อนข้างเห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นมาก
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ท่านเห็นด้วยกับข้อความนั้นน้อย
ไม่เห็นด้วยเลย	หมายถึง	ท่านไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น

พฤติกรรม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ค่อนข้าง เห็นด้วย	ค่อนข้างไม่ เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วยเลย
1. ข้าพเจ้าอยากให้เพื่อนร่วมงานยืมให้ข้าพเจ้าก่อน				
2. ข้าพเจ้าคิดว่าการทักทายผู้อื่นก่อนนั้น ไม่มี ความจำเป็น				
3. ข้าพเจ้าคิดว่าการพูดกับเพื่อนร่วมงานด้วยถ้อยคำ สุภาพนุ่มนวล อาจแสดงถึงความไม่จริงใจ				
4. ข้าพเจ้ายอมรับการวิจารณ์การทำงานจาก ผู้ร่วมงานคนอื่นได้ โดยไม่รู้สึกรังเกียจ				

เกณฑ์การตรวจให้คะแนน

แบบสอบถามแต่ละข้อมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ข้อความเชิงนิมิต

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 4
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้คะแนน 3
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 2
ไม่เห็นด้วยเลย	ให้คะแนน 1

ข้อความเชิงนิเสธ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้คะแนน 1
ค่อนข้างเห็นด้วย	ให้คะแนน 2
ค่อนข้างไม่เห็นด้วย	ให้คะแนน 3
ไม่เห็นด้วยเลย	ให้คะแนน 4

ระดับคะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึงมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานดี

ระดับคะแนน 2.51 – 4.50 หมายถึงมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานปานกลาง

ระดับคะแนน ต่ำกว่า 2.50 หมายถึงมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่ำ

2.2 โปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

ผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ มีขั้นตอนต่อไปนี้

2.2.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ

2.2.2 ศึกษา ทบทวน ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 สร้างโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพโดยการดำเนินกิจกรรมมี 3 ขั้นตอน ขั้นนำ ขั้นดำเนินการ และขั้นสรุป ซึ่งมีหัวข้อกิจกรรม ได้แก่ ปฐมนิเทศ ความเป็นตัวของตัวเองในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น หน้าต่างหัวใจกับการรู้จักและเข้าใจตนเอง ความคิดและความรู้สึกที่มีต่อตนเองและผู้อื่น การปฏิบัติตนเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น การสร้างความสนใจ ใส่ใจ และให้กำลังใจผู้อื่น การยอมรับความคิดของเพื่อนร่วมงาน การยกย่องชมเชยผู้อื่น การให้อภัยเพื่อนร่วมงาน ปัจฉิมนิเทศ

2.2.4 นำโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพไปหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์ เนื้อหา และขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม

2.2.5 แก้ไขโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.6 นำโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวัน จันทร์ พุธ และวันศุกร์ ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น.

2.3 โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้สร้างโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ มีขั้นตอนต่อไปนี้

2.3.1 กำหนดวัตถุประสงค์ของการสร้างโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะ

2.3.2 ศึกษา ทบทวน ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.3 สร้างโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะให้มีวัตถุประสงค์สอดคล้องกับโปรแกรมการให้การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ซึ่งมีหัวข้อกิจกรรม ได้แก่ ปฐมนิเทศ ความเป็นตัวของตัวเอง วิเคราะห์ตนเอง การใช้วาจาและแสดงกริยาท่าทางที่เหมาะสม การใช้วาจาสุภาพและเหมาะสม ในการกล่าวคำทักทาย ขอโทษ ขอบคุณ และยกย่องชมเชยผู้อื่น การช่วยเหลือเพื่อนเมื่อเพื่อนเดือดร้อนหรือต้องการความช่วยเหลือ การเป็นผู้ฟังที่ดี การยอมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อน ชอบหรือไม่ ปัจฉิมนิเทศ

2.3.4 นำโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะกลุ่มไปหาความตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง วัตถุประสงค์และเนื้อหา

2.2.5 แก้ไขโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ

นำโปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มควบคุม จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวัน อังคาร พฤหัสบดี และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น.

3. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยกึ่งทดลอง โดยใช้การทดลองแบบ Randomized control Group Pretest –Posttest Design มีรูปแบบการทดลองดังนี้

กลุ่มตัวอย่าง	ประเมินก่อนทดลอง	ทดลอง	ประเมินหลังทดลอง
กลุ่มทดลอง	TE ₁	X ₁	TE ₂
กลุ่มควบคุม	TC ₁	X ₂	TC ₂

ความหมายของสัญลักษณ์

TE ₁	แทน การประเมิน ก่อน การให้การศึกษากลุ่ม
TC ₁	แทน การประเมิน ก่อน การให้ข้อเสนอแนะกลุ่ม
X ₁	แทน การจัดกิจกรรมโดย การให้การศึกษากลุ่ม
X ₂	แทน การจัดกิจกรรมโดย การให้ข้อเสนอแนะกลุ่ม
TE ₂	แทน การประเมิน หลัง การให้การศึกษากลุ่ม
TC ₂	แทน การประเมิน หลัง การให้ข้อเสนอแนะกลุ่ม

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีลำดับขั้นตอนดังนี้

4.1 ผู้วิจัยทำหนังสือถึงผู้จัดการบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) เพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานของบริษัท

4.2 นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม มาหาค่าคะแนนเฉลี่ยก่อนการทดลอง (Pre-test)

4.3 ดำเนินการทดลองกับกลุ่มทดลองโดยใช้โปรแกรมการให้การศึกษาตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ส่วนกลุ่มควบคุมใช้โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพตามโปรแกรมที่วางไว้ดังนี้

4.3.1 โปรแกรมการให้การศึกษาที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มทดลอง จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวันจันทร์ พุธ และวันศุกร์ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น.

4.3.2 โปรแกรมการให้ข้อเสนอแนะที่ได้รับการตรวจสอบแล้ว ไปทำการทดลองกับกลุ่มควบคุม จำนวน 11 ครั้ง เป็นเวลา 4 สัปดาห์ สัปดาห์ละ 3 ครั้ง ครั้งละ 60 นาที โดยสัปดาห์ที่ 4 ทดลอง 2 ครั้ง ทุกวันอังคาร พฤหัสบดี และวันเสาร์ ระหว่างเวลา 8.00-9.00 น

4.4 หลังจากการดำเนินงานในข้อ 4.3 แล้ว ให้กลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ตอบแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานอีกครั้ง แล้วนำมาค่าคะแนนเฉลี่ยหลังการทดลอง (Post-test)

4.5 นำคะแนนที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทั้ง 2 ครั้ง มาวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 เปรียบเทียบผลการให้การศึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ ก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (t-test Dependent)

5.2 เปรียบเทียบผลการให้ข้อเสนอแนะ ก่อนและหลังการดำเนินกิจกรรม โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (t-test Dependent)

5.3 เปรียบเทียบการให้การศึกษากลุ่มที่มีการดำเนินกิจกรรมกับกลุ่มที่มีการให้ข้อเสนอแนะเพียงอย่างเดียว โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบอิสระ (t-test Independent)

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538:141)

6.2 สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

6.2.1 หาค่าความเที่ยง (Reliability) ของแบบสอบถามวัดสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536:171)

เมื่อ

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

α	แทนค่า	ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามทั้งฉบับ
n	แทนค่า	จำนวนข้อของแบบสอบถามทั้งฉบับ
S_i^2	แทนค่า	คะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
S_t^2	แทนค่า	คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

6.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อน และหลังทดลอง การให้
การปรึกษากลุ่มตามแนวทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ และการให้ข้อเสนอแนะ
ทฤษฎีการวิเคราะห์สัมพันธภาพ โดยใช้การทดสอบค่าทีแบบไม่อิสระ (t – test dependent) (ถ้วน สาย
ยศ และอังคณา สายยศ. 2536:84)

$$t = \frac{\sum D}{\sqrt{\frac{N \sum D^2 - (\sum D)^2}{N - 1}}}$$

เมื่อ

t	แทนค่า	ค่าความแตกต่างระหว่างคะแนนก่อนและหลังการทดลอง
D	แทนค่า	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่
D	แทนค่า	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ยกกำลังสอง
D	แทนค่า	ผลรวมของความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่ทั้งหมดยกกำลังสอง
N	แทนค่า	จำนวนคู่ของคะแนนก่อนและหลังการทดลอง

6.4. สถิติที่ใช้ในการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยก่อน และหลังทดลอง ให้การ
ปรึกษากลุ่มที่มีการดำเนินงานกับกลุ่มที่มีการให้สารสนเทศเพียงอย่างเดียว โดยใช้การทดสอบ
ค่าที แบบอิสระ (t – test Independent) (ถ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2536:84)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ

t	แทนค่า	ความแตกต่างของคะแนนระหว่างกลุ่ม
$\bar{X}_1$	แทนค่า	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลอง
$\bar{X}_2$	แทนค่า	คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มควบคุม
S_1^2	แทนค่า	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มทดลอง
S_2^2	แทนค่า	ความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มควบคุม
n_1	แทนค่า	จำนวนพนักงานในกลุ่มทดลอง
n_2	แทนค่า	จำนวนพนักงานในกลุ่มควบคุม