

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง "ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ : กรณีศึกษาบริษัท ทูมูฟ จำกัด" เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด จำนวนทั้งสิ้น 410 คน ผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างที่ความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อนได้ 5% โดยใช้สูตรคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) ภายหลังจากการคำนวณพบว่า ต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง 202 คน แต่เนื่องจาก ผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบสอบถามไปจำนวน 350 ชุด ได้กลับคืนมา 240 ชุด ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ 240 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น

1. ปัจจัยในการทำงาน (Occupational Factors) ประกอบด้วย
 - 1.2.1 ปัจจัยด้านตัวงาน
 - 1.2.2 ปัจจัยด้านบทบาทหน้าที่
 - 1.2.3 ปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน
 - 1.2.4 ปัจจัยด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงาน
 - 1.2.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ
2. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient)
 - 2.1.1 ความสามารถในการควบคุม (Control)
 - 2.1.2 ต้นเหตุและความรับผิดชอบ (Ownership)
 - 2.1.3 ผลกระทบที่จะมาถึง (Reach)
 - 2.1.4 ความอดทน (Endurance)

ตัวแปรตาม

ความเครียด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามปัจจัยในงานที่ก่อให้เกิดความเครียด แบบสอบถามในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค และแบบสอบถามความเครียดทั่วไป

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองประกอบด้วยข้อความถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อใช้วัดความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของสิริพร เสียวกิตติกุล (2545) ที่สร้างโดยอาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicator ของ คูเปอร์ และคณะ ซึ่งครอบคลุมปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อความเครียด

แบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วยข้อความและมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 สเกล โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังแสดงในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1

แสดงเกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามปัจจัยในการทำงานในแต่ละด้าน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อความเชิงบวก	คะแนนข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

การพิจารณาระดับคะแนนของแบบสอบถามการรับรู้ปัจจัยในการทำงานที่เป็นสาเหตุของความเครียดแบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ไม่ดีเลย, ไม่ดี, ปานกลาง, ดี, ดีมาก โดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

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

จากการพิจารณาดังกล่าวจึงกำหนดแบ่งระดับโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00-1.80	คะแนน หมายถึง	สภาพปัจจัยในการทำงานไม่ดีเลย
ช่วงคะแนน 1.81-2.60	คะแนน หมายถึง	สภาพปัจจัยในการทำงานไม่ดี
ช่วงคะแนน 2.61-3.40	คะแนน หมายถึง	สภาพปัจจัยในการทำงานปานกลาง
ช่วงคะแนน 3.41-4.20	คะแนน หมายถึง	สภาพปัจจัยในการทำงานดี
ช่วงคะแนน 4.21-5.00	คะแนน หมายถึง	สภาพปัจจัยในการทำงานดีมาก

เมื่อทราบถึงเกณฑ์โดยพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยแล้ว ผู้วิจัยจะหาคะแนนเฉลี่ยของข้อคำถามในแต่ละด้านและข้อคำถามรวมทั้งหมด แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์ในการแบ่งระดับปัจจัยในการทำงานว่าคะแนนเฉลี่ยของระดับปัจจัยในการทำงานที่เป็นสาเหตุของความเครียดอยู่ในระดับใด

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

แบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ของศิริมา รัชตารมย์ (2548) เพื่อใช้ในการวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด

แบบสอบวัดมีข้อคำถามจำนวน 44 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 (ข้อ 1-11) วัดระดับ AQ ในมิติด้านการควบคุม

ส่วนที่ 2 (ข้อ 12-22) วัดระดับ AQ ในมิติด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 (ข้อ 23-33) วัดระดับ AQ ในมิติด้านผลกระทบที่จะมาถึง

ส่วนที่ 4 (ข้อ 34-44) วัดระดับ AQ ในมิติด้านความอดทน

ลักษณะของแบบสอบถามวัดเป็นแบบรายงานด้วยตนเอง ซึ่งเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณค่าตามระดับของความรู้สึก มี 5 ระดับ คือ

ระดับที่ 1 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางซ้ายมือมากที่สุด

ระดับที่ 2 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางซ้ายรองลงมา

ระดับที่ 3 ความรู้สึกจะอยู่ในระดับปานกลางเท่าๆ กัน ระหว่างข้อความตอบทางซ้ายมือและข้อความตอบทางขวามือ

ระดับที่ 4 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางขวามือรองลงมา

ระดับที่ 5 ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางขวามือมากที่สุด

ตารางที่ 3.2

แสดงการให้คะแนนแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค

ระดับ	ระดับความรู้สึก	คะแนนของข้อความ	
		เชิงบวก	เชิงลบ
1	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางซ้ายมือมากที่สุด	1	5
2	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางซ้ายรองลงมา	2	4
3	จะอยู่ในระดับกึ่งกลางระหว่างทางซ้ายมือและทางขวามือ	3	3
4	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางขวามือรองลงมา	4	2
5	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อความตอบทางขวามือมากที่สุด	5	1

การพิจารณาระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ สูง ปานกลาง ต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (กานดา พูนลาภทวี, 2533, น.19) ดังนี้

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

$$= \frac{5-1}{3} = 1.33$$

จากการพิจารณาดังกล่าวจึงกำหนดแบ่งระดับโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้
ช่วงคะแนน 1.00-2.33 คะแนน หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ
อุปสรรคต่ำ

ช่วงคะแนน 2.34-3.66 คะแนน หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ
อุปสรรคปานกลาง

ช่วงคะแนน 3.67-5.00 คะแนน หมายถึง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อ
อุปสรรคสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียด

เป็นแบบสอบถามวัดความเครียดทั่วไปที่ผู้วิจัยได้นำมาจาก ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ซึ่งได้ดัดแปลงมาจากแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนชาวไทย ซึ่งเป็นแบบประเมินมาตรฐานที่สร้างขึ้นโดยกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (อ้างถึงในรายงานการวิจัยการพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนชาวไทยด้วยคอมพิวเตอร์, 2538) โดยผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบดังกล่าวมาพัฒนา ปรับข้อความและเพิ่มเนื้อหาบางส่วนให้อยู่ภายในกรอบแนวคิดสาเหตุของความเครียดของผศ.ธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ (อ้างถึงในเอกสารเรื่องการบริหารความเครียด, 2547)

แบบสอบถามเป็นแบบประเมินจำนวน 40 ข้อ โดยแบบสอบถามนี้ประกอบไปด้วยข้อความและมาตรวัดของลิเคิร์ต (Lidert Sclae) 5 มาตรวัด ซึ่งมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังแสดงในตารางที่ 3.3 ดังนี้

ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบทดสอบวัดระดับความเครียด

ระดับความคิดเห็น	ระดับอาการ
ไม่เคยเลย	0
นานๆ ครั้ง	1
เป็นครั้งคราว	2
เป็นบ่อยๆ	3
เป็นประจำ	4

การพิจารณาระดับความเครียดแบ่งออกเป็น 4 ระดับ คือ ความเครียดระดับต่ำ ความเครียดระดับปานกลาง ความเครียดระดับค่อนข้างสูง ความเครียดระดับสูงสุด โดยแบ่งช่วงระดับคะแนนด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ตามสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4 - 0}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวจึงกำหนดแบ่งระดับโดยพิจารณาจากค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ช่วงคะแนน	0-0.80	คะแนน หมายถึง	ความเครียดอยู่ในระดับต่ำ
ช่วงคะแนน	0.81-1.60	คะแนน หมายถึง	ความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน	1.61-2.40	คะแนน หมายถึง	ความเครียดอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
ช่วงคะแนน	2.41-4.00	คะแนน หมายถึง	ความเครียดอยู่ในระดับสูง

การหาคุณภาพเครื่องมือ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยนำมาจากแบบสอบถามที่อาศัยเค้าโครงจากแบบสอบถาม Occupational Stress Indicator ของ คูเปอร์และคณะ และ สิริพร เลี้ยวกิตติกุล (2545) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการรับรู้ปัจจัยในการทำงานแต่ละด้านมาดัดแปลงข้อคำถามให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งหมด 15 ท่าน เหนือค่าความตรงตามเนื้อหาไม่ต่ำกว่า .49 หากต่ำกว่าจะตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป จากนั้นนำข้อคำถามไปให้พนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด จำนวน 240 คนทำ เพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคือ 0.804

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้น ฝ่าอุปสรรค ของศิริมา รัชตารมย์ (2548) ซึ่งใช้ในการวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ 0.858

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดระดับความเครียด

เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้นำมาจากแบบสอบถามวัดระดับความเครียด ของ ชัยณรงค์ บุรินทร์กุล (2548) ซึ่งใช้ในการวิจัยเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ปัจจัยในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเครียดของพนักงานรัฐวิสาหกิจ บริษัท อุ่กรุงเทพฯ จำกัด แบบสอบถามชุดนี้ได้มีการปรับปรุงมาจากแบบสอบถามวัดความเครียดของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งได้มีการพัฒนาและปรับปรุงเนื้อหาบางส่วน และได้ดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม คือ 0.902

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ขออนุญาตจากผู้บริหารของฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ บริษัท ทูมูฟ จำกัด ในการทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน และได้ใช้วิธีการส่งแบบสอบถามให้พนักงานโดยตรง ทั้งนี้ในแบบสอบถามแต่ละส่วนได้มีวิธีชี้แจงการตอบแบบสอบถามไว้อย่างละเอียดและชี้แจงว่าผลจากการตอบแบบสอบถามครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบใดๆ กับผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows ในการประมวลผล โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน สถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับปัจจัยในการทำงานที่เป็นสาเหตุของความเครียด สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
4. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับความเครียดทั่วไปโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
5. การทดสอบสมมติฐาน จะทำการทดสอบโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่

3.4

ตารางที่ 3.4
แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

รายละเอียด	สถิติ
<p><u>สมมติฐานที่ 1.</u> ปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์บริษัท ทูมูฟ จำกัด ดังนี้</p> <p>1.1 ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p>1.2 ปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p>1.3 ปัจจัยในการทำงานด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p>1.4 ปัจจัยในการทำงานด้านความสำเร็จและก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับระดับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p>1.5 ปัจจัยในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p><u>สมมติฐานที่ 2</u> ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคมีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานบริษัท ทูมูฟ จำกัด ดังนี้</p> <p>2.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p>2.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านต้นเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p>2.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation
<p>2.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดของพนักงานฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์</p>	Pearson Product Moment Correlation