

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัยดังต่อไปนี้

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่

1.1 การควบคุม (Control)

1.2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership)

1.3 ผลกระทบ (Reach)

1.4 ความอดทน (Endurance)

2. การสนับสนุนทางสังคม ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านอารมณ์ (Emotional Support)

2.2 ด้านสติปัญญา (Cognitive Support)

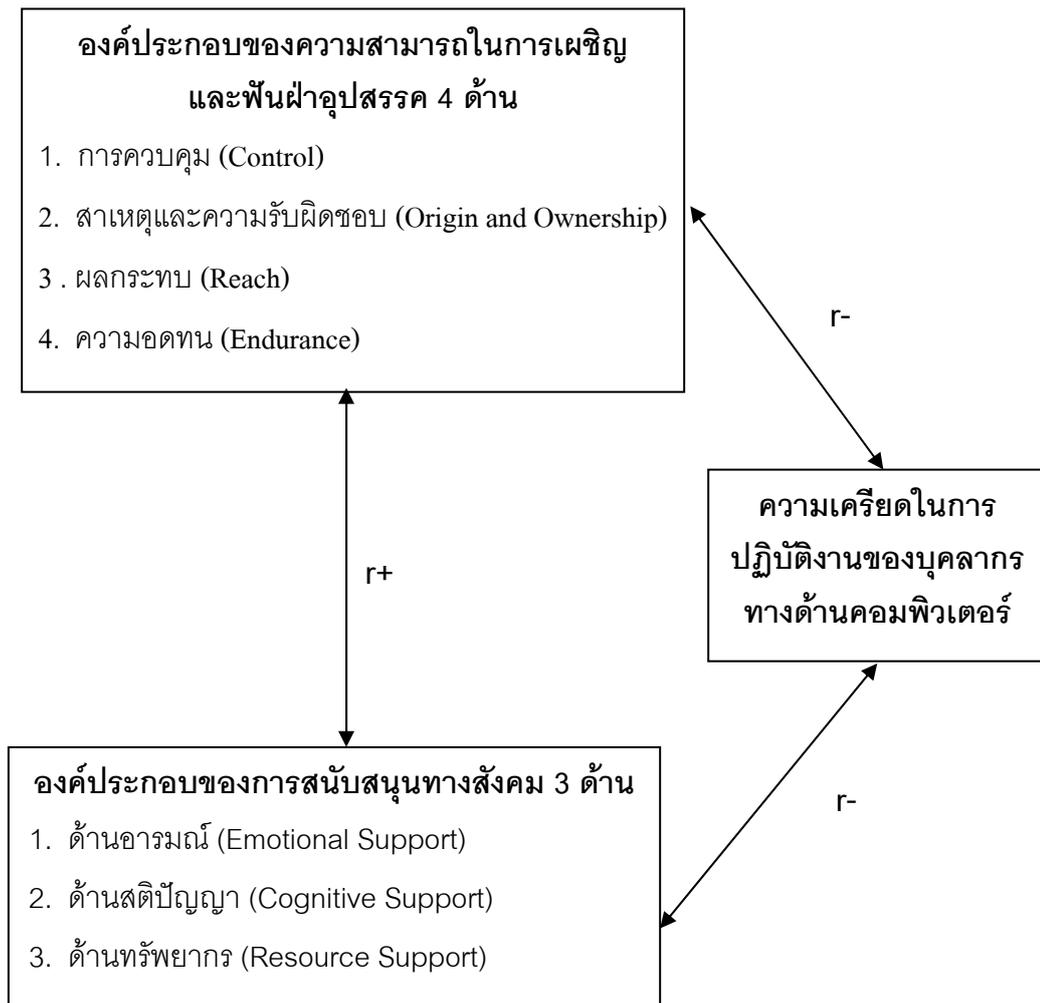
2.3 ด้านทรัพยากร (Resource Support)

3. ความเครียดในการปฏิบัติงาน

กรอบการวิจัย

แผนภาพที่ 3.1

ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัย



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานประจำที่ทำงานทางด้านคอมพิวเตอร์ อันได้แก่ พนักงานกลุ่มวิเคราะห์และออกแบบระบบงาน จำนวน 22 คน พนักงานกลุ่มพัฒนาระบบงาน จำนวน 40 คน และพนักงานกลุ่มสนับสนุนและบำรุงรักษาระบบงาน จำนวน 55 คน ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 117 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ตุลาคม 2549)

เนื่องจากประชากรที่ใช้ในการวิจัยของบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งนี้มีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงเก็บแบบสอบถามจากประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป

เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบทดสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของวรรณวิภา ติวะนนทกร (2548) ซึ่งพัฒนามาจากแบบทดสอบของธีระศักดิ์ กำบรณารักษ์ (2546) ตามกรอบแนวคิดของสตอลทซ์ ซึ่งเคยใช้วิจัยเรื่อง “ลักษณะบุคลิกภาพและปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค : กรณีศึกษาเฉพาะนักธุรกิจอิสระองค์กรหนึ่งของบริษัทแอมเวย์ (ประเทศไทย) จำกัด” แบบสอบถามมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 (ข้อ 1-10) วัดระดับ AQ ในมิติด้านการควบคุม

ส่วนที่ 2 (ข้อ 11-20) วัดระดับ AQ ในมิติด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ

ส่วนที่ 3 (ข้อ 21-30) วัดระดับ AQ ในมิติด้านผลกระทบ

ส่วนที่ 4 (ข้อ 31-40) วัดระดับ AQ ในมิติด้านความอดทน

ลักษณะแบบสอบถามมีข้อคำถามที่มีลักษณะเป็นสถานการณ์สมมุติ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามจินตนาการว่าถ้าเกิดสถานการณ์เหล่านี้ขึ้นกับเขา เขาจะคิดและตอบสนองต่อสถานการณ์นั้นอย่างไร ซึ่งข้อคำถามมีระดับการวัดเป็นประเภท Semantic Differential Scale จำนวน 5 มาตราวัด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1	ความรู้สึกลงใจจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด
ระดับที่ 2	ความรู้สึกลงใจจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา
ระดับที่ 3	ความรู้สึกลงใจจะอยู่ระดับปานกลางเท่าๆ กัน ระหว่างข้อคำตอบทางซ้ายมือและคำตอบทางขวามือ
ระดับที่ 4	ความรู้สึกลงใจจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือรองลงมา
ระดับที่ 5	ความรู้สึกลงใจจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด

ตารางที่ 3.1

แสดงการให้คะแนนแบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ระดับความรู้สึกลงใจ	คะแนนของข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
อยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด	1	5
อยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา	2	4
อยู่ในระดับกึ่งกลางระหว่างทางซ้ายมือและขวามือ	3	3
อยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือรองลงมา	4	2
อยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด	5	1

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามในส่วนนี้ ทำได้โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน โดยจะใช้ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค โดยจะแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยตามพิสัย (Range) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุน

สนุนทางสังคมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของกาญจนา สอสูงวงศ์ (2547) ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของจาคอปสัน โดยใช้วิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง และความเครียด : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานการประปานครหลวง” แบบสอบถามมีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 (ข้อ 1-14) วัดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านอารมณ์

ส่วนที่ 2 (ข้อ 15-29) วัดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านสติปัญญา

ส่วนที่ 3 (ข้อ 30-40) วัดการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานด้านทรัพยากร

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด จึงมีการให้คะแนนดังต่อไปนี้

ระดับที่ 1	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด
ระดับที่ 2	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา
ระดับที่ 3	ความรู้สึกจะอยู่ระดับปานกลางเท่าๆ กัน ระหว่างข้อคำตอบทางซ้ายมือและคำตอบทางขวามือ
ระดับที่ 4	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือรองลงมา
ระดับที่ 5	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด

ตารางที่ 3.2

แสดงการให้คะแนนแบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม

ระดับความรู้สึก	คะแนนของข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
น้อยที่สุด	1	5
น้อย	2	4
ปานกลาง	3	3
มาก	4	2
มากที่สุด	5	1

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามในส่วนนี้ ทำได้โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน โดยจะใช้ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยจะแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยตามพิสัย (Range) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของจิระพร อุดมกิจ (2539) ซึ่งศึกษาตามแนวคิดของคูเปอร์และคณะ โดยใช้วิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการทำงานของบุคลากรคอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร” แบบสอบถามมีข้อคำถามจำนวน 45 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังนี้

- | | |
|----------------------|---|
| ส่วนที่ 1 (ข้อ 1-8) | วัดความเครียดในการปฏิบัติงานด้านตัวงาน |
| ส่วนที่ 2 (ข้อ 9-18) | วัดความเครียดในการปฏิบัติงานด้านบทบาทและหน้าที่ |

ส่วนที่ 3 (ข้อ 19-26) ทำงาน	วัดความเครียดในการปฏิบัติงานด้านสัมพันธภาพในที่
ส่วนที่ 4 (ข้อ 27-36) ความก้าวหน้าในอาชีพ	วัดความเครียดในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จและ
ส่วนที่ 5 (ข้อ 37-45) บรรยากาศในองค์กร	วัดความเครียดในการปฏิบัติงานด้านโครงสร้างและ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับผู้ตอบมากที่สุด

ระดับที่ 1	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด
ระดับที่ 2	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา
ระดับที่ 3	ความรู้สึกจะอยู่ระดับปานกลางเท่าๆ กัน ระหว่างข้อคำตอบทาง
ซ้ายมือและคำตอบทางขวามือ	
ระดับที่ 4	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือรองลงมา
ระดับที่ 5	ความรู้สึกจะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด

ตารางที่ 3.3

แสดงการให้คะแนนแบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ระดับความรู้สึก	คะแนนของข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เครียดน้อยที่สุด	1	5
เครียดน้อย	2	4
เครียดปานกลาง	3	3
เครียดมาก	4	2
เครียดมากที่สุด	5	1

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามในส่วนนี้ ทำได้โดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน โดยจะใช้ค่าเฉลี่ยของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยจะแบ่งช่วงของค่าเฉลี่ยตามพิสัย (Range) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.68 – 5.00 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุน

สนุนทางสังคมในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 2.34 – 3.67 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.33 คะแนน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการสนับสนุนทางสังคมในระดับต่ำ

การแบ่งระดับคะแนน

ผู้วิจัยได้แบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้นตามที่ รัตนา ศิริพานิช (2533, น.9) อธิบายไว้ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{(5 - 1)}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาดังกล่าวจึงกำหนดให้แบ่งระดับคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 3.68 – 5.00	ระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ 2.34 – 3.67	ระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.33	ระดับต่ำ

แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

ผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. สร้างข้อคำถามโดยเรียบเรียง ปรับปรุง นำแนวคิดที่มีอยู่มาดัดแปลงและให้ผู้เชี่ยวชาญ

ชาญตรวจสอบ และใช้เป็นแบบสอบถามโดยใช้ข้อคำถามครอบคลุมนิยามที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

2.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

2.2 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ตามแนวคิดของสตอลทซ์ (Stoltz, 1997) ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากงานวิจัยของวรรณวิภา ติวะนันท์กร (2548) มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านการควบคุม มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
- 2) ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
- 3) ด้านผลกระทบ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
- 4) ด้านความอดทน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

2.3 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม ตามแนวคิดของจาคอปสัน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากงานวิจัยของกาญจนา สอสูงศ์ (2547) มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

- 1) ด้านอารมณ์ มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ
- 2) ด้านสติปัญญา มีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ
- 3) ด้านทรัพยากร มีข้อคำถามจำนวน 11 ข้อ

2.4 แบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ตามแนวคิดของคูเปอร์และคณะ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาและปรับปรุงมาจากงานวิจัยของจิระพร อุดมกิจ (2539) มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 50 ข้อ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

- 1) ด้านตัวงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
- 2) ด้านบทบาทและหน้าที่ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
- 3) ด้านสัมพันธภาพในที่ทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
- 4) ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ
- 5) ด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาไปให้คณะกรรมการงานวิจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นคณาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำการตรวจพิจารณาและแก้ไขให้มีความเหมาะสมถูกต้อง

4. นำแบบสอบถามทั้งหมดดังกล่าวมาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยให้นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัย

ธรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน เป็นผู้ประเมินข้อคำถามแต่ละข้อว่ามีเนื้อหาสอดคล้องกับแนวคิดที่ต้องการจะศึกษาหรือไม่ แล้วนำผลคะแนนจากการประเมินไปหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio หรือ CVR) ตามสูตรของลอร์วีซี (Lawshe, 1975, pp. 563-575) เปรียบเทียบค่าที่ได้กับตารางของลอร์วีซี โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดที่ยอมรับได้ คือ เท่ากับ 0.49 จึงจะมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้น ผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 ออกไป (รายละเอียดในภาคผนวก ข.) ดังนี้

4.1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 40 ข้อ มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหามากกว่า 0.49 ทุกข้อ

4.2 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาน้อยกว่า 0.49 และตัดออกไปจำนวน 1 ข้อ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถาม 40 ข้อ

4.3 แบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 50 ข้อ มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาน้อยกว่า 0.49 และตัดออกไปจำนวน 5 ข้อ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถาม 45 ข้อ

5. นำแบบสอบถามที่ได้หลังจากการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วมาวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ (Item Analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าสถิติที (t-test) ข้อคำถามที่มีค่าที่มากกว่า 1.75 ถือว่ามีค่าอำนาจจำแนกสูง (รัตนาศิริพานิช, 2535, น. 141-159) ดังนั้น ผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามที่มีค่าที่น้อยกว่า 1.75 ออกไป ซึ่งจากการหาค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนไม่มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกไป (รายละเอียดในภาคผนวก ค.)

6. นำผลที่ได้จากการทดสอบก่อนใช้จริงมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการใช้วิธีหาสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 มาเป็นเครื่องมือหาค่าความเชื่อมั่นรายข้อ และเลือกเฉพาะข้อคำถามที่ทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามสูง (รายละเอียดในภาคผนวก ค.) ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

6.1 แบบสอบถามวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .869

6.2 แบบสอบถามวัดการสนับสนุนทางสังคม มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ .888

6.3 แบบสอบถามวัดความเครียดในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับ

เท่ากับ .954

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน มาเรียงข้อคำถามโดยไม่ระบุหัวข้อหรือประเด็นที่ต้องการวัด เพื่อไม่ให้ผู้ตอบทราบประเด็นที่ต้องการวัดและป้องกันไม่ให้เกิดความลำเอียงในการตอบคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการส่งโครงร่างการวิจัยให้กับบริษัทพัฒนาโปรแกรมระบบงานแห่งหนึ่ง เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและดำเนินการวิจัยกับพนักงานกลุ่มเป้าหมาย จากนั้นจึงขออนุญาตจากผู้จัดการแผนกก่อนอีกครั้ง แล้วจึงดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows โดยใช้ค่าสถิติในการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟูปสรรค การสนับสนุนทางสังคม และความเครียดในการปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ คือ ค่ามัชฌิมเลขคณิตและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การทดสอบสมมติฐาน จะทดสอบโดยทดสอบค่าสถิติต่างๆ ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปสรรคมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)
แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 1.1 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคด้านการควบคุมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)
สมมติฐานที่ 1.2 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	
สมมติฐานที่ 1.3 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคด้านผลกระทบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	
สมมติฐานที่ 1.4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	
สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)

ตารางที่ 3.4 (ต่อ)
แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ทดสอบ
สมมติฐานที่ 2.1 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)
สมมติฐานที่ 2.2 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านสติปัญญาที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)
สมมติฐานที่ 2.3 องค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมด้านทรัพยากรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)
สมมติฐานที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการสนับสนุนทางสังคม	ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation)
สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและองค์ประกอบของการสนับสนุนทางสังคมสามารถร่วมกันทำนายความเครียดในการปฏิบัติงานของบุคลากรทางด้านคอมพิวเตอร์	การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)