

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการปฏิบัติงานกับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน สตรี ที่มีสถานภาพสมรสแล้วของ บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ในปีงบประมาณ 2549 จำนวน 1,640 คน (กองงานและทะเบียนบุคคล 2549)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการสุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมตามขั้นตอนต่อไปนี้

1.2.1 การหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 1 กำหนดหาขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการวิจัย โดยการใช้หลักการคำนวณจากสูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 1089) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อน .05 ดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนทั้งหมดของประชากรที่ศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (โดยกำหนดให้เท่ากับ .05)

$$\begin{aligned}\text{แทนค่าในสูตร} &= \frac{1,640}{1 + [1,640 (0.05)^2]} \\ &= 322 \text{ คน}\end{aligned}$$

ดังนั้น ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 322 คน

ขั้นที่ 2 กลุ่มตัวอย่างของพนักงานทั้งหมดซึ่งกระจายอยู่ในแต่ละหน่วยงาน ด้วยวิธี (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนโดยวิธีแบบแบ่งชั้นโดยการแบ่งประชากรออกเป็นชั้นตามหน่วยงานหรือกองที่พนักงานสังกัดอยู่ได้ 7 หน่วยงาน แล้วคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างโดยแบ่งชั้นตามสัดส่วน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละหน่วยงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมดของในทุกหน่วยงาน}}$$

จากการคำนวณดังกล่าว จึงสามารถแสดงกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ โดยสามารถเขียนเป็นตารางได้ ดังนี้

แผนก/กอง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแผนกสอบถามและสำรองที่นั่ง	172	35
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแผนกห้องรับรองพิเศษ	86	17
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแผนกบริการพิเศษ	163	32
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแผนกผู้โดยสารขาเข้า-ออก	399	79
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแผนกตรวจรับบัตรโดยสาร	641	126
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแผนกบริการสัมภาระ	103	20
พนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแผนกจำหน่ายบัตรโดยสาร	76	13
รวม	1,640	322

1.2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้

ขั้นที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากตามบัญชีรายชื่อของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินแต่ละหน่วยงาน ตามขนาดกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ ในขั้นที่ 2

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับพนักงานและสมาชิกครอบครัว จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวทั้งหมด องค์ประกอบของสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ร่วมกัน อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด อาชีพ รายได้ปัจจุบัน อายุของกลุ่มสมรส ระดับการศึกษาของกลุ่มสมรส อาชีพของกลุ่มสมรส รายได้ของกลุ่มสมรส ลักษณะงาน ระยะเวลาในการทำงาน การทำงานเป็นผลัดที่รู้สึกทำให้เป็นปัญหามากที่สุด ลักษณะงานของกลุ่มสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของกลุ่มสมรส ซึ่งลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อความให้เลือกตอบและเติมความให้สมบูรณ์

ตอนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงาน เป็นข้อคำถามที่ใช้ประเมินระดับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานภาคพื้นดินโดยผู้วิจัยประยุกต์ใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทย จากรายงานวิจัยของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข (2541) ซึ่งพัฒนาข้อคำถามมาจากการวิเคราะห์เชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญสาขาจิตเวชศาสตร์ และจิตวิทยาเกี่ยวกับเรื่องความเครียดและหาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบประเมินเป็นรายข้อ ซึ่งเป็นข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญมากกว่า 50 เปอร์เซนต์ ลงความเห็นว่าเป็นอาการของความเครียด เพื่อให้มีค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีความเครียดจากโรงพยาบาลต่าง ๆ และกลุ่มที่ไม่มีความเครียดจากศูนย์การค้าและสวนสนุกที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง โดยทดลองใช้กับในทุกช่วงอายุได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยง (reliability) เท่ากับ .8628 ซึ่งเป็นข้อคำถามที่แสดงถึงอาการ พฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บ่งชี้ถึงความเครียด จำนวน 20 ข้อ ในลักษณะของการเลือกตอบตามแบบมาตราส่วน ประมาณค่า 4 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บ่อยครั้ง เป็นประจำ

แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยระบุให้ผู้ตอบประเมินความรู้สึกตนเองในขณะปฏิบัติงาน และตอบข้อคำถามตามอาการพฤติกรรมหรือความรู้สึกที่บ่งชี้ถึงความเครียดของผู้ตอบตามสภาพความจริง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

อาการที่เกิดขึ้น	คะแนน
ไม่เคยเลย	0
นาน ๆ ครั้ง	1
บ่อยครั้ง	2
เป็นประจำ	3

ลักษณะของอาการที่เกิดขึ้น

ไม่เคยเลย	หมายถึง	ผู้ตอบไม่มีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นเลยในรอบ 1 เดือน
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการดังกล่าวเกิดขึ้น 1 ครั้ง/เดือน
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
เป็นประจำ	หมายถึง	ผู้ตอบมีอาการดังกล่าวเกิดขึ้นเป็นประจำทุกวัน

การแปลผล

ในการศึกษาครั้งนี้มีเกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยเพื่อแบ่งระดับความเครียดในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ระดับ ตามอาการพฤติกรรมและความรู้สึกที่เกิดขึ้นขณะที่มีความเครียด โดยนำคะแนนที่วัดได้แบบมาตราส่วนประมาณค่ามาจัดเป็นอันตรภาคชั้น (บุญเรือง ขจรศิลป์, 2536 : 12-14) เพื่อใช้ในการแปลความหมายตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่า} = \frac{3 - 0}{4} = 0.75$$

ค่าเฉลี่ย 0.00-0.75	หมายถึง	ระดับความเครียดน้อย
ค่าเฉลี่ย 0.76-1.50	หมายถึง	ระดับความเครียดปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.51-2.25	หมายถึง	ระดับความเครียดมาก
ค่าเฉลี่ย 2.26-3.00	หมายถึง	ระดับความเครียดมากที่สุด

ตอนที่ 3 สัมพันธภาพในครอบครัว เป็นข้อคำถามที่นำมาวัดระดับสัมพันธภาพในครอบครัวของพนักงานต้อนรับ โดยผู้วิจัยพัฒนาขึ้นมาจากแบบสอบถามของ ฐาปกรณ์ อินทชัย (2547) ธิติยา อุปมา (2546) และลักขณา หนูนาค (2546) จำนวน 20 ข้อ ซึ่งครอบคลุมการปฏิบัติตนของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินกับสมาชิกครอบครัว แบ่งเป็น 5 ด้านย่อย ในแต่ละด้านย่อยจะมีข้อคำถาม 4 ข้อ ได้แก่ (1) ด้านการทำกิจกรรมร่วมกันในครอบครัว (2) ด้านการสื่อสารระหว่างสมาชิกครอบครัว (3) ด้านการแสดงออกทางอารมณ์ (4) ด้านบทบาทของสมาชิกครอบครัวที่มีต่อกัน และ (5) ด้านการมีความรักความเอื้ออาทรต่อกัน ในลักษณะของการเลือกตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่ามี 4 ระดับ คือ ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บ่อยครั้ง เป็นประจำ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

การปฏิบัติพฤติกรรม	คะแนน
เป็นประจำ	4
บ่อยครั้ง	3
นาน ๆ ครั้ง	2
ไม่เคยเลย	1

ลักษณะของการปฏิบัติพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

เป็นประจำ	หมายถึง	ผู้ตอบมีการปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน
บ่อยครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีการปฏิบัติเกิดขึ้นสัปดาห์ละ 2-3 ครั้ง
นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีการปฏิบัติเกิดขึ้น 1 ครั้ง/เดือน
ไม่เคยเลย	หมายถึง	ผู้ตอบไม่มีการปฏิบัติเกิดขึ้นเลยในรอบ 1 เดือน

การแปลผล

ในการศึกษาครั้งนี้มีเกณฑ์การกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ย เพื่อแบ่งระดับสัมพันธภาพในครอบครัวออกเป็น 4 ระดับ จากการปฏิบัติพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยนำคะแนนที่วัดได้แบบมาตราส่วนประมาณค่ามาจัดเป็นอันตรภาคชั้น (บุญเรียง ขจรศิลป์, 2536 : 12-14) เพื่อใช้ในการแปลความหมายตามสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{สูตร อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 \text{แทนค่า} &= \frac{4 - 1}{4} = 0.75
 \end{aligned}$$

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง ระดับสัมพันธภาพในครอบครัวน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง ระดับสัมพันธภาพภายในครอบครัวปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง ระดับสัมพันธภาพภายในครอบครัวมาก

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง ระดับสัมพันธภาพภายในครอบครัวมากที่สุด

ตอนที่ 4 ทรรศนะต่อชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิดที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามกรอกข้อมูลเกี่ยวกับทรรศนะของตนเองต่อชีวิตครอบครัวและการงานอาชีพ จำนวน 6 ข้อ เพื่อทราบว่าพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินมีหลักการดำเนินชีวิตครอบครัวและการทำงานในชีวิตประจำวันเป็นอย่างไร ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบข้อคำถามปลายเปิด ความสนใจเกี่ยวกับครอบครัว จำนวน 3 ข้อ และความสนใจเกี่ยวกับการงานอาชีพ จำนวน 3 ข้อ

3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความตรงเชิงประจักษ์ (Face Validity) และความเที่ยง (Reliability) โดยดำเนินการดังนี้

3.1 ตรวจสอบคุณภาพ ผู้วิจัยหาความตรงเชิงประจักษ์ของแบบสอบถามโดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและให้คำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัยที่ตั้งไว้ จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญจากสถาบันการศึกษาทางด้านจิตวิทยา และครอบครัว จำนวน 2 ท่าน และผู้ปฏิบัติงานในภาคของรัฐที่มีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวน 1 ท่าน (ดูภาคผนวก)

3.2 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้านความเที่ยง ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างและได้ผ่านการตรวจปรับปรุงแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วไปทดสอบ (try out) กับพนักงานต้อนรับภาคพื้นดิน จำนวน 32 คน เมื่อได้แบบสอบถามกลับมาแล้วจึงนำข้อมูลจากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 (ความเครียดในการปฏิบัติงาน) และส่วนที่ 3 (สัมพันธภาพในครอบครัว) มาหาความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ ครอนบาค (Cronbach, 1990 : 204) ผลการทดสอบความเที่ยงของแบบสอบถามได้ผลดังนี้คือ ส่วนที่ 2 ความเครียดในการปฏิบัติงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .85 และส่วนที่ 3 สัมพันธภาพในครอบครัวมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .95

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

4.1 จัดทำหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประธานกรรมการประจำสาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ถึงกรรมการผู้จัดการ ฝ่ายบริการลูกค้าภาคพื้น เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

4.2 จัดทำหนังสือขอความร่วมมือถึงหัวหน้าหน่วยงานประจำแผนกต่าง ๆ เพื่อขอเก็บรวบรวมข้อมูล พร้อมทั้งขอรายชื่อพนักงานประจำแผนกเพื่อทำการสุ่มตัวอย่างตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4.3 เตรียมแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่างแต่ละแผนกโดยระบุชื่อและทำหนังสือชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งมอบแบบสอบถามให้กับหัวหน้าหน่วยงานให้กับพนักงานและนัดหมายกำหนดวันขอรับแบบสอบถามคืน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมด้วยตนเอง ใช้ระยะเวลาตั้งแต่ 25 มีนาคม 2550 ถึงวันที่ 14 เมษายน 2550 รวมเวลาดำเนินการ 3 สัปดาห์ คือ สัปดาห์ที่ 1 เก็บแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ได้มาเพียง 175 ฉบับ ผู้วิจัยจึงได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมสัปดาห์ที่ 2 เก็บได้เพิ่มอีกจำนวน 60 ฉบับ และสัปดาห์ที่ 3 เก็บได้เพิ่มขึ้นอีกจำนวน 71 ฉบับ รวมรวมได้จนครบ 306 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.03 ของแบบสอบถามทั้งหมด 322 ชุด

4.4 นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับมามาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามก่อนที่จะนำข้อมูลที่ได้อาวิเคราะห์โดยวิธีการทางสถิติ

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ใช้หาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานต้อนรับภาคพื้นดินระดับความเครียดในการปฏิบัติงานและระดับสัมพันธภาพในครอบครัว

5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

การทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05