

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเครียดในบทบาท พฤติกรรมการเผชิญความเครียด และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด กับความเครียดในบทบาท ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหรือรักษาการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลศูนย์กระทรวงสาธารณสุข มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี ซึ่งมีทั้งหมด 20 แห่ง ทั่วประเทศ จำนวนทั้งสิ้น 513 คน

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งหรือรักษาการณ์ในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ กระทรวงสาธารณสุข มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 312 คน โดยกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) มีขั้นตอน ดังนี้

1. แบ่งเขตโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 20 แห่งทั่วประเทศ ออกเป็น 12 เขต ตามการแบ่งส่วนราชการของกองโรงพยาบาลภูมิภาค กระทรวงสาธารณสุข
2. สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการจับฉลากโรงพยาบาลศูนย์ในแต่ละเขตทั้ง 12 เขต เขตละ 1 โรงพยาบาล รวมโรงพยาบาลทั้งหมด 12 แห่ง โดยกลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกคนในโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 12 แห่ง ที่สุ่มได้จำนวน 312 คน ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร			กลุ่มตัวอย่าง		
เขต	โรงพยาบาล	จำนวน	เขต	โรงพยาบาล	จำนวน
1	พระนครศรีอยุธยา	20	1	พระนครศรีอยุธยา	20
2	สระบุรี เจ้าพระยายมราช	41	2	สระบุรี	25
3	ชลบุรี พระปกเกล้า เจ้าพระยาอภัยภูเบศร	79	3	พระปกเกล้า	30
4	ราชบุรี นครปฐม	42	4	ราชบุรี	19
5	มหาสารคามราชสีมา	27	5	มหาสารคามราชสีมา	27
6	ขอนแก่น อุดรธานี	56	6	ขอนแก่น	27
7	สรรพสิทธิประสงค์	32	7	สรรพสิทธิประสงค์	32
8	สวรรคตประชากรักษ์	22	8	สวรรคตประชากรักษ์	22
9	พุทธรักษา	31	9	พุทธรักษา	31
10	เข็ยงรายประชานุเคราะห์ ลำปาง	56	10	เข็ยงรายประชานุเคราะห์	26
11	มหาสารคามศรีธรรมราช สุราษฎร์ธานี	59	11	มหาสารคามศรีธรรมราช	28
12	หาดใหญ่ ยะลา	48	12	หาดใหญ่	25
	รวม	513		รวม	312

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย และพฤติกรรมการเผชิญความเครียด และซึ่งมี 4 ตอน ดังนี้

ตอน 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของหัวหน้าหอผู้ป่วย ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย รายได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย และแผนกที่ปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมีลักษณะเป็นแบบให้เลือกตอบ และเติมคำ

ตอน 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากผู้ร่วมงาน จากเพื่อน และจากครอบครัว ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมของ Thoits (1986) โดยข้อความเป็นการสนับสนุนทางสังคม 3 ด้าน คือ ด้านอารมณ์สังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร จำนวน 21 ข้อ

ตอน 3 แบบสอบถามความเครียดในบทบาท ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดความเครียดในบทบาทของ Hardy และ Hardy (1988) โดยแบบสอบถามประกอบด้วยความเครียดในบทบาทใน 4 ลักษณะได้แก่ ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท และความไม่เหมาะสมในบทบาท เช่นเดียวกับที่มณภรณ์ วิทยาวงศรุจิ (2538) ได้รวมลักษณะความเครียดในบทบาทของ Hardy และ Hardy (1988) ออกเป็น 4 ลักษณะ ทั้งนี้ข้อความของผู้วิจัยเกี่ยวกับความเครียดในบทบาทในแต่ละลักษณะจะครอบคลุมบทบาท 3 ด้านของหัวหน้าหรือผู้ป่วยคือ ด้านการบริหาร การบริการ และวิชาการ โดยคำถามมีทั้งหมด 49 ข้อ

ตอน 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากเครื่องมือที่ Jalowiec (1988) สร้างขึ้นโดยอาศัยทฤษฎีการเผชิญความเครียดของ Lazarus ซึ่ง Jalowiec ได้สร้างเครื่องมือนี้ครั้งแรกในปี 1979 ประกอบด้วย พฤติกรรมการเผชิญความเครียด 40 ข้อ ต่อมาในปี 1988 Jalowiec ได้ปรับปรุงเหลือ 36 ข้อ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามนี้มาพิจารณาและปรับด้านเนื้อหาสาระ และภาษาเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง

การสร้างและลักษณะของเครื่องมือ

ตอน 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลใดบ้างที่มีความเกี่ยวข้องกับความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหรือผู้ป่วย
2. ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้น โดยมีลักษณะข้อความคำถามเป็นแบบให้เลือกตอบและเติมคำ จำนวน 6 ข้อ

ตอน 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากผู้ร่วมงาน จากเพื่อน และจากครอบครัว มีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้า ตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ แนวคิดการสนับสนุนทางสังคมของ Thoits (1986), Caplan et al. (cited in Jennings, 1990)

2. ผู้วิจัยยึดแนวคิดการสนับสนุนทางสังคมของ Thoits (1968) ที่ว่าการสนับสนุนทางสังคมประกอบด้วย 3 ด้าน คือ การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์สังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร และแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมตามแนวคิดของ Caplan et al. (cited in Jennings, 1990) ที่แบ่งแหล่งของการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 3 แหล่ง คือ จากผู้บังคับบัญชา จากผู้ร่วมงาน และจากสามีภรรยา เครือญาติ เพื่อน โดยผู้วิจัยดัดแปลงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้คือหัวหน้าหรือผู้ปวย จึงแบ่งแหล่งการสนับสนุนทางสังคมออกเป็น 4 แหล่ง คือ จากผู้บังคับบัญชา จากผู้ร่วมงาน จากเพื่อน และจากครอบครัว โดยสร้างเครื่องมือให้ครอบคลุมการได้รับการสนับสนุนทางสังคมจาก 4 แหล่ง และทั้ง 4 แหล่งการสนับสนุนทางสังคมนี้ข้อคำถามจะถามเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนทางสังคมทั้งด้านอารมณ์สังคม ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านทรัพยากร แบบสอบถามที่สร้างขึ้นนี้ข้อคำถามมีความหมายทางบวกทั้งหมด 21 ข้อ โดยในแต่ละข้อคำถามจะให้ผู้ตอบพิจารณาที่ละแหล่งการสนับสนุนทางสังคม และผู้ตอบต้องตอบทั้ง 4 แหล่งการสนับสนุนดังกล่าว รายละเอียดดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคมจากผู้บังคับบัญชา จากผู้ร่วมงาน จากเพื่อน จากครอบครัว

ด้าน	ความหมาย	จำนวน
อารมณ์สังคม	การได้รับความรัก การดูแลเอาใจใส่ การยอมรับ เห็นคุณค่า และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม	9 ข้อ
ข้อมูลข่าวสาร	การได้รับข้อมูลต่างๆ รวมทั้งข่าวสารที่จำเป็น และคำแนะนำในการแก้ปัญหา	6 ข้อ
ทรัพยากร	การได้รับความช่วยเหลือแรงงาน บริการ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งของเงินทอง	6 ข้อ

ลักษณะข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกตอบในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ จริงมากที่สุด จริงมาก จริงปานกลาง จริงน้อย ไม่จริง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมตามข้อความนั้นมากที่สุด
 คะแนน 4 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมตามข้อความนั้นมาก
 คะแนน 3 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมตามข้อความนั้นปานกลาง
 คะแนน 2 หมายถึง ได้รับการสนับสนุนทางสังคมตามข้อความนั้นน้อย
 คะแนน 1 หมายถึง ไม่เคยได้รับการสนับสนุนทางสังคมตามข้อความนั้น

การแปลผลคะแนน มีเกณฑ์การคิดคะแนนการสนับสนุนทางสังคมรายด้านและโดยรวม โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ และแปลความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 2.33	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมระดับต่ำ
2.34 - 3.66	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมระดับปานกลาง
3.67 - 5.00	ได้รับการสนับสนุนทางสังคมระดับสูง

ตอน 3 แบบสอบถามความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหรือผู้ช่วยมีขั้นตอนการสร้างคือ

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ แนวคิดความเครียดในบทบาทของ Hardy และ Hardy (1988)

2. ผู้วิจัยยึดแนวความเครียดในบทบาทของ Hardy และ Hardy (1988) ที่ว่าความเครียดในบทบาทแบ่งออกเป็น 7 ลักษณะคือ ความคลุมเครือในบทบาท ความขัดแย้งในบทบาท ความไม่เหมาะสมในบทบาท ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป ความคาดหวังในบทบาทน้อยเกินไป ความสามารถมากเกินไป บทบาท ความสามารถน้อยกว่าบทบาท โดยผู้วิจัยได้รวมความเครียดในบทบาทด้านความคาดหวังในบทบาทน้อยเกินไป ความสามารถมากเกินไป และความสามารถน้อยกว่าบทบาทไว้ในด้านความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป เช่นเดียวกับที่ มนภรณ์ วิทยาวงศรุจิ (2538) ที่ได้รวมความเครียดในบทบาทไว้เป็น 4 ด้าน เนื่องจากการกล่าวถึงความคาดหวังในบทบาทมากเกินไปนั้นกล่าวถึงทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพ โดยในด้านคุณภาพก็คือการใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งลักษณะของความคาดหวังในบทบาทมากเกินไปนั้นแสดงว่ามีความสามารถน้อยกว่าบทบาท ซึ่งก็ตรงกับด้านความสามารถมากเกินไป ดังนั้นเมื่อวัดความคาดหวังในบทบาทมากเกินไปได้ก็เท่ากับวัดความคาดหวังในบทบาทน้อยเกินไปได้ โดยคำตอบจะออกมาตรงข้ามกัน

สำหรับความเครียดในบทบาททั้ง 4 ด้านนี้แต่ละด้านประกอบด้วยบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยในด้านการบริหารการพยาบาล 7 ข้อ ด้านการบริการพยาบาล 2 ข้อ และด้านวิชาการ 3 ข้อ โดยข้อคำถามมีความหมายทางลบทั้งหมดรวม 49 ข้อ มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แบบสอบถามความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วย

ด้าน	ความหมาย	จำนวน
ความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป	ภาวะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกที่ถูกคาดหวังให้ปฏิบัติงานในบทบาทด้านบริหาร บริการ และวิชาการมากเกินไปทั้งปริมาณงานและความสามารถ	13 ข้อ
ความคลุมเครือในบทบาท	ภาวะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกว่าบทบาทที่ดำรงอยู่ทั้งด้านบริหาร บริการ และวิชาการนั้นไม่ชัดเจน หรือขาดข้อมูลที่เพียงพอในการกระทำตามบทบาท	12 ข้อ
ความขัดแย้งในบทบาท	ภาวะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยมีความรู้สึกขัดแย้งกันกับความคาดหวังของสังคม หรือความรู้สึกของตนเองในการดำรงบทบาททั้งด้านบริหาร บริการ และวิชาการ	12 ข้อ
ความไม่เหมาะสมในบทบาท	ภาวะที่หัวหน้าหอผู้ป่วยรู้สึกว่าบทบาทที่ตนดำรงอยู่ทั้งด้านบริหาร บริการและวิชาการ มีความไม่เหมาะสมกับตนเอง เนื่องจากหัวหน้าหอผู้ป่วยมีความสามารถไม่ตรงกับบทบาทที่ดำรงอยู่ หรือมีค่านิยม และการรับรู้บทบาทของตนไม่สอดคล้องกับความคาดหวังของสังคม	12 ข้อ

ลักษณะข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกตอบ ในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ บ่อยที่สุด บ่อยครั้ง เป็นบางครั้ง นานๆ ครั้ง ไม่เคย โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง มีความรู้สึกตามข้อความนั้นตลอดเวลา
 คะแนน 4 หมายถึง มีความรู้สึกตามข้อความนั้นบ่อยๆ
 คะแนน 3 หมายถึง มีความรู้สึกตามข้อความนั้นเป็นบางครั้ง
 คะแนน 2 หมายถึง มีความรู้สึกตามข้อความนั้นนานๆ ครั้ง
 คะแนน 1 หมายถึง ไม่เคยมีความรู้สึกตามข้อความนั้น

การแปลผลคะแนน มีเกณฑ์การคิดคะแนนความเครียดในบทบาทรายด้าน โดยรวม และรายข้อ โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ใช้เกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ และแปลความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 2.33	มีความเครียดในบทบาทระดับต่ำ
2.34 - 3.66	มีความเครียดในบทบาทระดับปานกลาง
3.67 - 5.00	มีความเครียดในบทบาทระดับสูง

ตอน 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยผู้วิจัยดัดแปลงจากเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของ Jalowiec (1988) ซึ่ง Jalowiec สร้างเครื่องมือนี้ครั้งแรกในปีค.ศ. 1979 ประกอบด้วยข้อคำถาม 40 ข้อ แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ คือ ด้านการมุ่งแก้ปัญหา และด้านการจัดการกับอารมณ์ ต่อมาในปีค.ศ. 1988 Jalowiec ได้พัฒนาเครื่องมือเหลือ 36 ข้อ และพบว่าประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการจัดการกับปัญหา ด้านการจัดการกับอารมณ์ และด้านการบรรเทาปัญหา มีรายละเอียดดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 พฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหัวหน้าผู้ป่วย

ด้าน	ความหมาย	จำนวน
การจัดการกับปัญหา	วิธีที่หัวหน้าผู้ป่วยใช้จัดการกับความเครียด โดยการแก้ปัญหาที่สาเหตุ เพื่อให้ความเครียดถูกขจัดหรือลดลง	13 ข้อ
การจัดการกับอารมณ์	วิธีที่หัวหน้าผู้ป่วยใช้จัดการกับความเครียด โดยการระบายอารมณ์ หรือปรับภาวะอารมณ์เครียดเพื่อให้ความรู้สึกดีขึ้น	9 ข้อ
การบรรเทาปัญหา	วิธีที่หัวหน้าผู้ป่วยใช้จัดการกับความเครียด โดยปรับเปลี่ยนการรับรู้เหตุการณ์เสียใหม่เพื่อบรรเทาความรู้สึกเครียด	14 ข้อ

ลักษณะข้อคำถามจะมีคำตอบให้เลือกตอบในลักษณะมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ ใช้บ่อยที่สุด ใช้บ่อยครั้ง ใช้บางครั้ง ใช้นานๆ ครั้ง ไม่เคยใช้ โดยมีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง แสดงหรือใช้พฤติกรรมตามข้อความนั้นตลอดเวลาที่รู้สึกเครียด
 คะแนน 4 หมายถึง แสดงหรือใช้พฤติกรรมตามข้อความนั้นบ่อยครั้งที่รู้สึกเครียด
 คะแนน 3 หมายถึง แสดงหรือใช้พฤติกรรมตามข้อความนั้นเป็นบางครั้งที่รู้สึกเครียด
 คะแนน 2 หมายถึง แสดงหรือใช้พฤติกรรมตามข้อความนั้นนานๆ ครั้งที่รู้สึกเครียด
 คะแนน 1 หมายถึง ไม่เคยแสดงหรือใช้พฤติกรรมนั้นเลยเมื่อรู้สึกเครียด

การแปลผลคะแนน มีเกณฑ์การคิดคะแนนพฤติกรรมการเผชิญความเครียด โดยการนำคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนรวมกันแล้วหาค่าเฉลี่ย ผลรวมของคะแนนจะบ่งชี้ว่าผู้ตอบแบบสอบถามใช้พฤติกรรมใดมากที่สุดในการเผชิญความเครียด ใช้เกณฑ์การแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ และแปลความหมายของคะแนนดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 2.33	ใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดนั้นน้อย
2.34 - 3.66	ใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดนั้นปานกลาง
3.67 - 5.00	ใช้พฤติกรรมการเผชิญความเครียดนั้นมาก

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการหาความตรง และความเที่ยง ดังนี้

1. การหาความตรงตามเนื้อหา (Content validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบทั้ง 4 ตอน คือ ข้อมูลส่วนบุคคล การสนับสนุนทางสังคม ความเครียดในบทบาท และแบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียดของหัวหน้าหอผู้ป่วย ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 10 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาพยาบาล และการบริหารการพยาบาล (รายชื่อดังในภาคผนวก ก) พิจารณาตรวจความถูกต้อง ความครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ ความเหมาะสมของสำนวนภาษา และความชัดเจนในเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความชัดเจนของเนื้อหา ความเหมาะสมด้านภาษา และการเรียงลำดับข้อความตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยถือเกณฑ์การยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดร้อยละ 80 กล่าวคือ ในแต่ละข้อคำถามต้องได้รับการยอมรับจากผู้ทรงคุณวุฒิ 8 ท่าน แล้วจึงนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งก่อนนำไปทดลองใช้ ทั้งนี้ได้มีการแก้ไขแบบสอบถามทุกตอนใหม่ ดังนี้

ตอน 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ปรับข้อคำถามเล็กน้อยเพื่อให้มีความชัดเจนขึ้น

ตอน 2 แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม ปรับภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนและกระชับรัดขึ้น 5 ข้อ และรวมข้อคำถามที่มีความหมายเหมือนกันเข้าด้วยกัน 4 ข้อ

ตอน 3 แบบสอบถามความเครียดในบทบาท ปรับภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนและกระชับรัดขึ้น ในด้านความคาดหวังในบทบาทมากขึ้นไป 3 ข้อ ด้านความคลุมเครือในบทบาท 4 ข้อ ด้านความขัดแย้งในบทบาท 1 ข้อ ด้านความไม่เหมาะสมในบทบาท 2 ข้อ และรวมข้อคำถามที่มีความหมายเหมือนกันเข้าด้วยกันด้านความไม่เหมาะสมในบทบาท 1 ข้อ

ตอน 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญความเครียด ปรับภาษาที่ใช้ให้ชัดเจนและสละสลวยขึ้น 5 ข้อ

2. การหาความเที่ยงของเครื่องมือ (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่มีความตรงตามเนื้อหา ตามการตรวจสอบของผู้ทรงคุณวุฒิ ไปทดลองใช้กับพยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยที่มีลักษณะเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่าง คือ พยาบาลหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูธร จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 20 คน จาก

นำเสนอแบบสอบถามดังกล่าวมาหาค่าความเที่ยง โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach 's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย ดังแสดงในตาราง 5

ตาราง 5 ค่าความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือ	จำนวนข้อ	ค่าความเที่ยง	
		ระยะทดลองใช้ เครื่องมือ	ระยะรวบรวม ข้อมูล
1. แบบสอบถามการสนับสนุนทางสังคม	21	.97	.96
การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	21	.95	.95
การสนับสนุนจากผู้ร่วมงาน	21	.91	.91
การสนับสนุนจากเพื่อน	21	.95	.93
การสนับสนุนจากครอบครัว	21	.92	.91
2. แบบสอบถามความเครียดในบทบาท	49	.95	.96
ด้านความคาดหวังในบทบาทมากเกินไป	13	.82	.90
ด้านความคลุมเครือในบทบาท	12	.92	.91
ด้านความขัดแย้งในบทบาท	12	.83	.89
ด้านความไม่เหมาะสมในบทบาท	12	.90	.88
3. แบบสอบถามพฤติกรรมการเผชิญ			
ความเครียด	36	.83	.88
ด้านการจัดการกับปัญหา	13	.89	.89
ด้านการจัดการกับอารมณ์	9	.61	.79
ด้านการบรรเทาปัญหา	14	.82	.81

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนเป็นลำดับดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 12 แห่ง เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ส่งหนังสือเพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์ 12 แห่ง พร้อมด้วยรายละเอียดของโครงการวิจัย และตัวอย่างแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย
3. ประสานงานกับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลศูนย์ทั้ง 12 แห่ง เพื่อส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ และขอความร่วมมือหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาลในการแจกแบบสอบถามให้หัวหน้าหอผู้ป่วยเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้ได้แนบซองเปล่าพร้อมตัวแลกเงิน และชื่อ ที่อยู่ของผู้วิจัย ให้กับหัวหน้ากลุ่มงานการพยาบาล เพื่อให้ดำเนินการส่งแบบสอบถามกลับให้กับผู้วิจัยทางไปรษณีย์หลังจากที่เก็บรวบรวมแบบสอบถามครบแล้ว โดยผู้วิจัยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2541 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2541 รวม 4 สัปดาห์ ได้แบบสอบถามกลับคืนมาจำนวน 307 ชุด
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลของแบบสอบถามทั้งหมด ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล จำนวน 285 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.35 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ตามระเบียบวิธีทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC (Statistical Package for the Social Science) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย รายได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคม รายด้าน และโดยรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความเครียดในบทบาทวิชาชีพ รายด้าน และโดยรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเผชิญความเครียดรายด้าน และโดยรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระยะเวลาปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วย และรายได้ของหัวหน้าหอผู้ป่วยกับความเครียดในบทบาท โดยการทดสอบด้วย ไคสแควร์ (Chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

6. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนทางสังคม พฤติกรรมการเผชิญความเครียด กับความเครียดในบทบาทของหัวหน้าหอผู้ป่วยโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson' s Product Moment Correlation Coefficient) แล้วทำการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05