

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-sectional descriptive design) เพื่อศึกษาความชุกของความเครียดจากการทำงานในพนักงานสำนักงานของบริษัท และความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงาน 3 ส่วนได้แก่ การปรับตัว, สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยกระตุ้นความเครียดของพนักงานบริษัท

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรเป้าหมาย (Target Population) คือ พนักงานสำนักงานของบริษัทขนาดใหญ่ โดยมีเวลาการทำงานตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์ วันละ 8 ชั่วโมง และมีลักษณะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้และอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ

ประชากรตัวอย่าง (Sample Population) คือ พนักงานสำนักงานของบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับรถยนต์ โดยเป็น Dealer รถยนต์ทั้งจัดจำหน่ายปลีก (retail) และขายประมูลจำนวนมากๆ (Fleet) พร้อมทั้งให้บริการตรวจซ่อมและอะไหล่, บริการสินเชื่อและเร่ร่อนแบบครบวงจร มีเวลาการทำงานตั้งแต่วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 08.00 - 17.00 น. โดยมีจำนวนพนักงานรวมทั้งสิ้น 655 คน ซึ่งแบ่งออกเป็น พนักงานสำนักงานจำนวน 390 คน ที่สมัครใจและยินดีให้ความร่วมมือในการวิจัย

ตัวอย่าง (Sample) คือ พนักงานสำนักงานของบริษัททุกคนทั้งชายและหญิงซึ่งมีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ในช่วงการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2546 เป็นต้นไป จนครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างที่กำหนดได้

ขนาดตัวอย่าง (Sample size) คือ

จากสูตร
$$n = Z^2 \alpha_2 PQ / d^2$$

แทนค่า

$$Z_{\alpha_2} = 1.96$$

$$P = 0.37 \text{ (ซึ่งได้จากการทำ pilot study โดยใช้แบบคัดกรอง)}$$

สุขภาพจิต THAI GHQ-12 กับตัวอย่าง พนักงานสำนักงานจำนวน 30 คน)

$$Q = 1 - 0.37 = 0.63$$

$$d = \text{acceptable error} = 0.05$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.37 \times 0.63}{(0.05)^2} = 358 \text{ คน}$$

เพิ่มอีก10%เพื่อให้ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น $(10/100 \times 358) = 35.8 \approx 36$ คน

$$n = 358 + 36 = 394 \text{ คน}$$

การคัดเลือกตัวอย่าง (Sample selection) คือ เนื่องจากจำนวนประชากรตัวอย่างมีขนาดใกล้เคียงกับจำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้ จึงจะทำการเก็บข้อมูลในประชากรตัวอย่างทั้งหมดโดยไม่มี การสุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามแบบตอบด้วยตนเอง (Self-rating) ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วน คือ

ส่วนที่1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป จำนวน 16 ข้อ ได้แก่ อายุ, เพศ, ศาสนา, ตำแหน่งงาน, ลักษณะของงานที่ทำ, ระยะเวลาที่ทำงานมาจนถึงจนถึงปัจจุบัน, ระดับการศึกษา, เงินเดือน, สถานภาพสมรส, จำนวนสมาชิกในครอบครัว, จำนวนบุตร, รายได้ของครอบครัว, โรคประจำตัว, การสูบบุหรี่, การดื่มสุรา และการใช้สารเสพติด

ส่วนที่2 แบบประเมินความเครียดและภาวะสุขภาพจิต (General Health Questionnaire-12 : GHQ-12) ซึ่งออกแบบโดย Goldberg เมื่อปี1972⁽³⁶⁾ เป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ และนิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย GHQ มีทั้งฉบับเต็มคือ 60 ข้อ และฉบับย่ออื่นๆคือ 30, 28 และ12 ข้อตามลำดับ และสำหรับGHQ-12 แปลเป็นภาษาไทยโดยรองศาสตราจารย์แพทย์หญิงนันทิกา ทวิชาชาติ ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และนำไปทดสอบกับคนไข้ทั่วไป พบว่ามีความเที่ยง (reliability) เท่ากับ 0.83 ความไว (sensitivity) เท่ากับ 93.5 และความจำเพาะ (specificity) เท่ากับ 78.5 (จากรายงานผลการวิจัยโครงการศึกษาปัญหาสังคมและสาธารณสุขของคนงานก่อสร้างในเขตกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2538 ของ ภิรมย์ กมลรัตนกุลและคณะ)⁽³⁷⁾

วิธีการตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบด้วยตนเองโดยการทำเครื่องหมายถูกในข้อที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

การให้คะแนน คำถามแบ่งออกเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวกจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1,3,4,7,8,12 และข้อความที่มีความหมายทางลบ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2,5,6,9,11 การให้คะแนนเป็นแบบ 1-2-3-4 ตัวเล็อกหมายถึงระดับความถี่ของสภาพจิตใจที่เกิดขึ้นในช่วง 1 เดือนที่

ผ่านมา คะแนนเต็มเท่ากับ 48 คะแนน สำหรับcutting point คือ 24 คะแนน โดยคนที่ไม่เครียดจะมีคะแนนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 24 คะแนน แต่ถ้าคะแนนมากกว่า 24 คะแนน จะถือว่ามีความเครียด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อประเมินองค์ประกอบความเครียดจากการทำงานของ McLean⁽³⁸⁾ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัด 5 ระดับ แบ่งเป็น 1-2-3-4-5 ประกอบด้วย 3 ด้านคือ

1. เรื่องของการปรับตัว จำนวน 20 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

- (1) การรู้จักตนเอง คือข้อ 4,9,13,18
- (2) ความสนใจในสิ่งต่างๆคือ ข้อ 2,5,7,16
- (3) ความแตกต่างของปฏิกิริยาที่แสดงออก คือ ข้อ 1,11,17,19
- (4) การยอมรับคุณค่าของผู้อื่น คือ ข้อ 3,8,14,20
- (5) ความกระตือรือร้นและการสร้างผลงาน คือ ข้อ 6,10,12,15

โดยแบ่งออกเป็นข้อความที่มีความหมายทางบวกจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ

1,3,4,5,6,8,10,13,16,19 และข้อความที่มีความหมายทางลบ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2,7,9,11,12,14,15,17,18,20

2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 15 ข้อ

3. ปัจจัยกระตุ้นความเครียด จำนวน 12 ข้อ ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ความขัดแย้งและความไม่แน่นอน คือ ข้อ 1,2,3
- (2) ความกดดันที่เกิดจากงาน คือ ข้อ 4,5,6
- (3) ขอบเขตของงาน คือ ข้อ 7,8,9
- (4) ความสัมพันธ์ที่ดีกับคณะผู้บริหาร คือ ข้อ 10,11,12

การให้คะแนน คือ ข้อความที่มีความหมายเป็นทางบวกให้คะแนน 1-2-3-4-5 และข้อความที่มีความหมายเป็นทางลบจะให้คะแนน 5-4-3-2-1

เรื่องการปรับตัว คะแนนตั้งแต่ 60 คะแนนขึ้นไป แสดงว่ามีความยุ่งยากต่างๆไปบางอย่างในการปรับตัว และในแต่ละด้านของการปรับตัว ถ้ามีคะแนนตั้งแต่ 12 คะแนนขึ้นไป แสดงว่ามีปัญหาในด้านนั้น

เรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน คะแนนตั้งแต่ 45 คะแนนขึ้นไป แสดงว่ามีความรู้สึกไม่พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

เรื่องปัจจัยกระตุ้นความเครียด คะแนนตั้งแต่ 36 คะแนนขึ้นไป แสดงว่ามีความเครียดที่เกิดขึ้นจากปัจจัยกระตุ้นความเครียดมากเกินไป และในด้านของปัจจัยกระตุ้นความเครียดนั้น ถ้ามีคะแนนตั้งแต่ 9 คะแนนขึ้นไป แสดงว่ามีปัญหาในส่วนนั้น

การตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ

การหาความเที่ยงตรง (Content validity) ของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้แปลแบบสอบถามและนำไปปรึกษาผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน หลังจากที่ผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดพิจารณาแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมทั้งทางด้านภาษาและความถูกต้องของเนื้อหาตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ โดยได้ค่าความถูกต้องของเนื้อหาเท่ากับ 0.8043

การหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสำนักงานของบริษัท จำนวน 30 คน และนำมาหาคำนวนหาค่าความเชื่อมั่น โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบาค (Cronbach alpha coefficient : α) โดยใช้สูตร

$$\alpha = (n / n-1) (1 - (\sum S_i^2 / S^2))$$

เมื่อ α = ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n = จำนวนข้อของแบบวัด

$\sum S_i^2$ = ผลรวมการผันแปรของคะแนนแต่ละข้อ

S^2 = การผันแปรของคะแนนของผู้ตอบแบบวัดทั้งหมด

แบบสอบถามเพื่อประเมินองค์ประกอบความเครียดจากการทำงานของ McLean คำนวนค่าความเชื่อมั่นได้ $\alpha = 0.8664$

การรวบรวมข้อมูล

1. จัดทำหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ถึงทางบริษัทเพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนธันวาคม 2546 - มกราคม 2547
2. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสำนักงานของบริษัท โดยได้นำแบบสอบถามไปให้กับหัวหน้าแผนกในแต่ละแผนกเพื่อแจกแบบสอบถามต่อให้กับพนักงาน และจึงทำการเก็บรวบรวมภายหลังจากการแจกแบบสอบถาม 1 สัปดาห์ โดยในแบบสอบถามจะชี้แจงให้พนักงานทราบถึงวัตถุประสงค์ ให้ลงชื่อในใบยินยอม และตอบแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป, แบบประเมินความเครียดและภาวะสุขภาพจิต และแบบสอบถามเพื่อประเมินองค์ประกอบความเครียดจากการทำงาน ระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 20 นาที ซึ่งจากการเก็บข้อมูล มีจำนวนพนักงาน ณ เวลานั้น จำนวน 390 คน จึงได้ทำการได้ส่งแบบสอบถามให้กับพนักงานจำนวนทั้งสิ้น 390 ชุด โดยได้

แบบสอบถามคืน 375 ชุด คิดเป็นร้อยละ 96.15 ดังนั้นผู้ที่ไม่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งสิ้น 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.85

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยการใช้โปรแกรม SPSS/PC

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับความเครียดโดยใช้ t-test , One-way ANOVA, Chi-square test, Pearson Correlation และ Stepwise multiple regression