

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติการของพนักงานศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ โดยมีกระบวนการและขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง จำนวน 720 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในศูนย์รับเรื่องร้องเรียน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบเจาะจง (purposive random sampling) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. การจัดทำโครงสร้างแบบสอบถาม ให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามมี 3 ส่วน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่งงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้ต่อเดือน จำนวน 7 ข้อ

2.2 ปัจจัยด้านการทำงาน จำนวน 18 ข้อ

2.3 ข้อมูลสภาวะสุขภาพที่มีผลต่อความเครียด จำนวน 6 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ ของ ลิเคิร์ต (Likert)

3. นำแบบสอบถามเสนอท่านอาจารย์ของ ทางมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีได้ตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์ของการวิจัย เป็นการศึกษาความเที่ยงตรง (validity) ของแบบสอบถาม แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. แบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานที่ไม่ใช่กับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบัค (Cronbach's)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยเรียกเก็บจากพนักงานปฏิบัติงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน ในเขตนครหลวง จำนวน 250 ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นมาจากการศึกษาทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ ตลอดจนผลงานวิจัยและเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม จำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (check lists)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยด้านการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 เห็นด้วยมากที่สุด ระดับที่ 2 เห็นด้วยมาก ระดับที่ 3 เห็นด้วยปานกลาง ระดับที่ 4 เห็นด้วยน้อย ระดับที่ 5 เห็นด้วยน้อยที่สุด จำนวน 18 ข้อ ประกอบด้วย

1. ลักษณะงาน
2. ปริมาณงาน
3. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา
4. ระบบรางวัลในการตอบแทน
5. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลสภาวะสุขภาพ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ คือ ระดับที่ 1 เกิดขึ้นบ่อยมากที่สุด

ระดับที่ 2 เกิดขึ้นบ่อยมาก ระดับที่ 3 เกิดขึ้นบ่อย ระดับที่ 4 เกิดขึ้นนานๆ ครั้ง ระดับที่ 5 ไม่เคยเกิดขึ้นเลย จำนวน 6 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนนและแบ่งระดับคะแนน

1. แบบถามข้อมูลปัจจัยด้านประชากร เศรษฐกิจ และสังคม มาแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ
2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน ให้คะแนนดังนี้

ระดับการวัด	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

3. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการงานที่มีความหมายด้านลบ ได้แก่ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ข้อ 5, 6, 7, 8 และ 16, 17 ให้คะแนนดังนี้

ระดับการวัด	ระดับคะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

4. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสภาวะสุขภาพเพื่อประเมินความเครียด มีการตรวจให้คะแนนเป็นรายชื่อโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้ (Likert)

ระดับการวัด	ระดับคะแนน
บ่อยมากที่สุด	5
บ่อยมาก	4
บ่อย	3
นาน ๆ ครั้ง	2
ไม่เคยเลย	1

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1973, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00-1.49	มีความสำคัญในระดับน้อยที่สุด
1.50-2.49	มีความสำคัญในระดับน้อย
2.50-3.49	มีความสำคัญในระดับปานกลาง
3.50-4.49	มีความสำคัญในระดับมาก
4.50-5.00	มีความสำคัญในระดับมากที่สุด

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอ คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ และผู้ทรงคุณวุฒิใน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำกัด เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามและนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นเพื่อให้แบบสอบถามดังกล่าวสามารถวัดได้ตรงตามความต้องการ

2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทดสอบกับพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เขต

นครหลวง จำนวน 30 คน และได้นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณค่าความน่าเชื่อถือโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาด้วยวิธีการแบบของครอนบาร์ค (Cronbach Alpha Coefficient) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.79

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation ; SD) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลและการกระจายข้อมูล
2. สถิติอนุมาน (Inferential statistic) ได้แก่ t-test เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่สองกลุ่มขึ้นไป
3. กำหนดนัยสำคัญทางสถิติต่ำสุดที่ระดับ .05