

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร

พนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในช่วงเดือนธันวาคม จำนวนทั้งหมด 169 คน โดยไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานประจำ 65 คนที่เหลือเป็นพนักงานรับจ้างชั่วคราว (outsource) จำนวน 104 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย ข้อมูลด้านเพศ อายุ ศาสนา ระดับการศึกษา อายุการทำงาน สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน สถานภาพทางเศรษฐกิจ ความถนัดทางด้านภาษาอังกฤษ โรคทางกาย โรคทางจิต และประวัติญาติที่ น้องที่เจ็บป่วยทางจิต (ดูภาคผนวก ข)

ส่วนที่ 2. แบบวัดความเครียดส่วนบุคคล⁽⁴¹⁾ เป็นแบบวัดที่พัฒนาโดย นายสุวัฒน์ มหัตถินันต์กุล นางวนิดา พุ่มไพศาลชัย และนางพิมพ์มาศ ตาปัญญา โดยใช้คะแนนปกติ (Normalized T-Score) มีจำนวน 20 ข้อ คะแนนรวมไม่เกิน 100 คะแนน มีลักษณะ Likert Scale ทำการตรวจสอบความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิและหาความตรงตามสภาพ (Concurrent Validity) ในกลุ่มตัวอย่าง 523 คน การแบ่งระดับความเครียดของแบบวัดความเครียดที่สร้างซึ่งแบ่งเป็น 4 ระดับ คือ ต่ำ ปานกลาง สูง และรุนแรง โดยใช้คะแนนปกติ (Normalized T-Score) ในการแบ่งโดยอิงตามค่าความเครียดของกล้ามเนื้อ (EMG) ที่ใช้เป็นมาตรฐาน ผู้พัฒนาเครื่องมือได้ปรับให้เครื่องมือมีขนาดเล็กลงเหลือ 60 ข้อ และ 20 ข้อ พร้อมทั้งหาคุณภาพของแบบวัดที่ได้ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ปัจจัย ทั้งนี้ข้อคำถามที่เหลือมีค่าความเชื่อมั่นครอนบาค (Cronbach's alpha reliability coefficient) มากกว่า 0.7 และยังคงสัมพันธ์กับค่า EMG อย่างมีนัยสำคัญ สำหรับค่าความเที่ยง (Internal consistency, Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.8932

การให้คะแนนของแบบวัดความเครียดสวนปรง เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนน 1-5 ดังนี้

ตอบไม่รู้สึกรเครียด	ให้	1 คะแนน
ตอบเครียดเล็กน้อย	ให้	2 คะแนน
ตอบเครียดปานกลาง	ให้	3 คะแนน
ตอบเครียดมาก	ให้	4 คะแนน
ตอบเครียดมากที่สุด	ให้	5 คะแนน
ไม่ตอบ	ให้	0 คะแนน

การแปลผล

คะแนน	0 - 24	แปลว่า	เครียดน้อย
คะแนน	25 - 42	แปลว่า	เครียดปานกลาง
คะแนน	43 - 62	แปลว่า	เครียดสูง
คะแนน	63 ขึ้นไป	แปลว่า	เครียดรุนแรง

โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความเครียดในระดับต่ำ (Mild Stress) หมายถึงความเครียดขนาดน้อย ๆ และหายไป ในระยะเวลาอันสั้นเป็นความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน ความเครียดระดับนี้ไม่คุกคามต่อการดำเนินชีวิต บุคคลมี การปรับตัวอย่างอัตโนมัติ เป็นการปรับตัวด้วยความเคยชินและการปรับตัวต้องการพลังงานเพียงเล็กน้อยเป็น ภาวะที่ร่างกายผ่อนคลาย

2. ความเครียดในระดับปานกลาง (Moderate Stress) หมายถึง ความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิต ประจำวันเนื่องจากมีสิ่งคุกคาม หรือพบเหตุการณ์สำคัญ ๆ ในสังคม บุคคลจะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในลักษณะความวิตกกังวล ความกลัว ฯลฯ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ปกติทั่ว ๆ ไปไม่รุนแรงจนก่อให้เกิดอันตรายแก่ ร่างกาย เป็นระดับความเครียดที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น

3. ความเครียดในระดับสูง (Height Stress) เป็นระดับที่บุคคลได้รับเหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดความเครียดสูง ไม่สามารถปรับตัวให้ลดความเครียดลงได้ในเวลาอันสั้นถือว่าอยู่ในเขตอันตราย หากไม่ได้รับการบรรเทาจะนำไปสู่ความเครียดเรื้อรังเกิดโรคต่าง ๆ ในภายหลังได้

4. ความเครียดในระดับรุนแรง (Severe Stress) เป็นความเครียดระดับสูงที่ดำเนินติดต่อกันมา อย่างต่อเนื่องจนทำให้บุคคลมีความล้มเหลวในการปรับตัวจนเกิดความเบื่อหน่าย ท้อแท้หมดแรง ควบคุมตัวเอง ไม่ได้ เกิดอาการทางกายหรือโรคร้ายต่าง ๆ ตามมาได้ง่าย

ส่วนที่ 3. แบบวัดการรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นเองโดยอาศัยข้อมูลบางส่วนจากงานวิจัยของ Mr. Kerstin Norman⁽²⁾ เป็นเครื่องมือที่วัดเป็นมาตราประเมินแบบเรียงอันดับ (Ordinal Rating Scale) แบบ 5 มาตรา มีจำนวน 19 ข้อ โดยข้อคำถามได้มาจากการนำผลงานวิจัยของ Mr. Kerstin Norman ไปให้พนักงานรับจองตั๋วเครื่องบินทางโทรศัพท์บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คนตรวจสอบ โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อที่ตรงกับ การรับรู้สาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียดของพนักงาน และมีข้อคำถามเพิ่มเติมอีกจำนวน 4 ข้อ ซึ่งพนักงานทั้ง 30 คนมีความเห็นตรงกัน ได้แก่ เรื่องการโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ การทำงานล่วงเวลา โอกาสก้าวหน้าทางการงาน เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์ หลังจากได้ข้อคำถามแล้ว ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า ได้แก่
 - 1.1 เรื่องที่ลูกค้าขอรับบริการ
 - 1.2 จำนวนผู้ให้บริการ
 - 1.3 การโต้ตอบด้วยภาษาอังกฤษ
 - 1.4 จำนวนครั้งที่รับโทรศัพท์ในแต่ละชั่วโมง
 - 1.5 ระยะเวลาคุยโดยเฉลี่ยในแต่ละสาย
 - 1.6 การใช้อารมณ์ของผู้ให้บริการ

2. ด้านรูปแบบการทำงาน
 - 2.1 การเข้างานเป็นกะ
 - 2.2 การทำงานล่วงเวลา
 - 2.3 ความซับซ้อนของงาน
 - 2.4 เงินเดือนที่ได้รับ
 - 2.5 ความเป็นอิสระในชีวิตส่วนตัว
 - 2.6 โอกาสก้าวหน้าทางการงาน

3. ด้านบรรยากาศการทำงาน
 - 3.1 อุปกรณ์สำนักงาน
 - 3.2 เสียงสัญญาณเรียกเข้าของโทรศัพท์
 - 3.3 เสียงรบกวนจากสภาพแวดล้อม

3.4 การตรวจสอบและบันทึกเสียงระหว่างสนทนา

3.5 ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

4. ด้านภาวะสุขภาพ

4.1 สุขภาพทางด้านร่างกาย

4.2 สุขภาพทางด้านจิตใจ

เมื่อได้ข้อมูลแล้วนำผลการวิเคราะห์ (Factor analysis) เบื้องต้นมาวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์ Eigenvalue ได้ 4 องค์ประกอบ โดยอธิบายความแปรปรวนได้ 41.6 % , 9.2 % , 6.2 % และ 5.4 % ตามลำดับ ประกอบกับการแปรผลโดยใช้เกณฑ์ของ Scree Plot สรุปว่าจากกลุ่มตัวอย่างนี้การแบ่งเนื้อหาขององค์ประกอบอาจไม่เหมาะสมทางสถิติ (ดูภาคผนวก ค) ผู้วิจัยจึงจะรายงานผลเชิงพรรณนาที่ละเอียดและรวมคะแนนของข้อที่แยกกลุ่มแล้วตามเนื้อหา(Content validity)

การให้คะแนนของแบบวัดนี้ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ให้คะแนน 0-4 ดังนี้

ไม่ก่อให้เกิดความเครียดเลย	ให้	0 คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดเล็กน้อย	ให้	1 คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดปานกลาง	ให้	2 คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดมาก	ให้	3 คะแนน
ก่อให้เกิดความเครียดมากที่สุด	ให้	4 คะแนน

โดยเมื่อแยกตามเนื้อหา พบว่าในด้านปฏิสัมพันธ์กับลูกค้ามีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.8279 ด้านรูปแบบการทำงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.7649 และด้านบรรยากาศการทำงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.8017 โดยผู้วิจัยจะรวมคะแนนของแต่ละด้านแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ เป็นสาเหตุระดับน้อย ปานกลาง และสูง ตามลำดับ เพื่อความง่ายในการวิเคราะห์และแปรผลทางสถิติ ด้วย Chi-square

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าอัตราส่วนร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามความเหมาะสมตามชนิดของข้อมูล

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือ ปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความเครียด ใช้ Chi-square ตามความเหมาะสมของข้อมูลโดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05