

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบการจัดการกับความขัดแย้งกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทยูไนเต็ดคอยล์เซ็นเตอร์ จำกัด ในการศึกษาครั้งนี้มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

ขอบเขตและกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรเป้าหมายในการทำวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานในบริษัทยูไนเต็ดคอยล์เซ็นเตอร์ จำกัด จำนวน 173 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามประเมินความสัมพันธ์ของการจัดการกับความขัดแย้งกับความเครียดในการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งหน้าที่ในการทำงาน รายได้ ระยะเวลาในการทำงานกับบริษัทยูไนเต็ดคอยล์เซ็นเตอร์ จำกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับความขัดแย้ง ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่

- การจัดการกับความขัดแย้งแบบร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ
- การจัดการกับความขัดแย้งแบบการยินยอม จำนวน 6 ข้อ
- การจัดการกับความขัดแย้งแบบเอาชนะ จำนวน 4 ข้อ
- การจัดการกับความขัดแย้งแบบการหลบหลีก จำนวน 5 ข้อ
- การจัดการกับความขัดแย้งแบบประนีประนอม จำนวน 3 ข้อ

ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยกำหนดให้คำถามแต่ละข้อย่อยมีคะแนนเต็ม 5 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบแบบสอบถามแต่ละข้อโดยเลือกคะแนนให้อยู่ในช่วง [1, 5] ดังนี้

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	1 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	ให้	2 คะแนน
เฉย ๆ	ให้	3 คะแนน

เห็นด้วย	ให้	4 คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ให้	5 คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความขัดแย้งในโรงงาน แบบสอบถามมีจำนวน 5 ข้อ ซึ่งจะถามถึงความถี่ที่เกิดขึ้นของความขัดแย้งในโรงงาน โดยผู้วิจัยกำหนดให้คำถามแต่ละข้อย่อยมีคะแนนเต็ม 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบแบบสอบถามแต่ละข้อโดยเลือกคะแนนให้อยู่ในช่วง [1, 4] โดย

- 1 หมายถึง ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
- 2 หมายถึง เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
- 3 หมายถึง เกิดขึ้นบ่อยๆ
- 4 หมายถึง เกิดขึ้นเป็นประจำ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับความเครียดโดยแสดงอาการทางสุขภาพและ/หรือสุขภาพจิต มีจำนวน 20 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามจะถามถึงความถี่ที่เกิดขึ้น โดยผู้วิจัยจะให้คำถามแต่ละข้อย่อยมีคะแนนเต็ม 4 ผู้ตอบแบบสอบถามต้องตอบแบบสอบถามแต่ละข้อโดยเลือกคะแนนให้อยู่ในช่วง [1, 4] โดย

- 1 หมายถึง ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
- 2 หมายถึง เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
- 3 หมายถึง เกิดขึ้นบ่อยๆ
- 4 หมายถึง เกิดขึ้นเป็นประจำ

การวิเคราะห์คำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 4 และ 5 ระดับ โดยใช้ค่าทางสถิติ คะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) กำหนดช่วงการวัดดังนี้

แบบมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนระดับ

=

4 - 1

4

ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.75 แปลความว่า	ไม่เคยเกิดขึ้นเลย
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 1.76 – 2.50 แปลความว่า	เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.25 แปลความว่า	เกิดขึ้นบ่อยๆ
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 3.26 – 4.00 แปลความว่า	เกิดขึ้นเป็นประจำ

แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด

จำนวนระดับ

=

5 - 1

5

ระดับ 1	ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	แปลความว่า	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 2	ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	แปลความว่า	ไม่เห็นด้วย
ระดับ 3	ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	แปลความว่า	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
ระดับ 4	ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	แปลความว่า	เห็นด้วย
ระดับ 5	ค่าเฉลี่ย 3.26 – 5.00	แปลความว่า	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีเก็บตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งการแจกแบบสอบถามจะแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนโรงงาน และส่วนสำนักงาน ส่วนโรงงานจะแจกแบบสอบถามให้กับหัวหน้าหน่วยงานผลิตเป็นผู้แจกให้ ส่วนสำนักงานจะแจกให้เป็นรายบุคคล หลังจากนั้นจึงรวบรวมเพื่อนำข้อมูล ไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) ทำโดยขอคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้แก่ อาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ในการตรวจสอบเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และโครงสร้างของแบบสอบถาม เพื่อนำคำแนะนำมาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความเหมาะสม
2. การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ทำโดยนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลที่นำมาทดสอบความเชื่อมั่นด้วยวิธีของ Cronbach's Alpha โดยใช้ระดับการยอมรับ (Level of Acceptance) อยู่ที่ 0.7 (Nunnally, 1978, pp.245-246)

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ Statistical Package for the Social Sciences For Windows (SPSS For Windows) โดยส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน วิเคราะห์โดยใช้ความถี่และร้อยละ ส่วนที่ 2 วิธีการจัดการกับความขัดแย้ง, ส่วนที่ 3 ความขัดแย้งเรื่องงาน และส่วนที่ 4 ความเครียด วิเคราะห์โดยใช้สถิติหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการจัดการกับความขัดแย้งและความเครียดในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งเรื่องงานกับความเครียดในการปฏิบัติงาน

โดยในการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรจะใช้ค่าความเข้มของความสัมพันธ์ในการแสดงผลความหมายดังนี้ (ชัยสิทธิ์ เกลิมมีประเสริฐ ม.ป.ป.,หน้า120)

ตารางที่ 3-1 แสดงค่าความสัมพันธ์และความหมาย

ค่าความสัมพันธ์	ความหมาย
0	สองตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน (No association)
0.01-0.25	สองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันบ้าง (Weak association)
0.26-0.55	สองตัวแปรมีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง (Moderate association)
0.56-0.75	สองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันสูง (Strong association)
0.76-0.99	สองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันมาก (Very strong association)
1	สองตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์ (Perfect association)

ตารางที่ 3-2 ตารางสรุปสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐาน	Measurement		
	ข้อคำถาม	ลักษณะตัวแปร	สถิติที่ใช้
1. การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การร่วมมือมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับ ความขัดแย้ง โดยใช้รูปแบบการจัดการ ความขัดแย้งแบบการใช้ความร่วมมือ (ข้อ 1 - ข้อ 5)	IV	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
H ₀ : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การร่วมมือไม่มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 4 แบบประเมินความเครียด (ข้อ 1 – ข้อ 20)	DV	
H ₁ : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การร่วมมือมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
2. การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การยินยอมมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับ ความขัดแย้ง โดยใช้รูปแบบการจัดการ ความขัดแย้งแบบการยินยอม (ข้อ 1 – ข้อ 6)	IV	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
H ₀ : การจัดการกับความขัดแย้ง แบบการยินยอมไม่มีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 4 แบบประเมินความเครียด (ข้อ 1 – ข้อ 20)	DV	
H ₁ : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การยินยอมมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงานแบบ			

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

สมมติฐาน	Measurement		
	ข้อคำถาม	ลักษณะตัวแปร	สถิติที่ใช้
3. การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การแข่งขันมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับ ความขัดแย้ง โดยใช้รูปแบบการจัดการ ความขัดแย้งแบบการแข่งขัน (ข้อ 1 – ข้อ 4)	IV	Pearson's Product Moment Correlation Cocfficient
H ₀ : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การแข่งขันไม่มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 4 แบบประเมินความเครียด (ข้อ 1 – ข้อ 20)	DV	
H ₃ : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การแข่งขันมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน			
4. การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การหลบหลีกมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับ ความขัดแย้ง โดยใช้รูปแบบการจัดการ ความขัดแย้งแบบการหลบหลีก (ข้อ 1 – ข้อ 5)	IV	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
H ₀ : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การหลบหลีกไม่มีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 4 แบบประเมินความเครียด (ข้อ 1 – ข้อ 20)	DV	
H ₄ : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การหลบหลีกมีความสัมพันธ์กับ ความเครียดในการปฏิบัติงาน			

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

สมมติฐาน	Measurement		
	ข้อคำถาม	ลักษณะตัวแปร	สถิติที่ใช้
5. การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การประนีประนอมมี ความสัมพันธ์กับความเครียดใน การปฏิบัติงานแบบ	ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการกับ ความขัดแย้ง โดยใช้รูปแบบการจัดการ	IV	Pearson's
	ความขัดแย้งแบบการประนีประนอม		Product
	(ข้อ 1 – ข้อ 3)		Moment
			Correlation
			Coefficient
H ₀ : การจัดการกับความขัดแย้ง แบบการประนีประนอมไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการ ปฏิบัติงานแบบ	ส่วนที่ 4 แบบประเมินความเครียด (ข้อ 1 – ข้อ 20)	DV	
H _a : การจัดการกับความขัดแย้งแบบ การประนีประนอมมีความสัมพันธ์ กับความเครียดในการปฏิบัติงาน แบบ			
6. ความขัดแย้งในเรื่องงานมี ความสัมพันธ์กับความเครียดใน การปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 3 ความขัดแย้งในเรื่องงาน (ข้อ 1 – ข้อ 5)	IV	Pearson's
			Product
			Moment
			Correlation
			Coefficient
H ₀ : ความขัดแย้งในเรื่องงานไม่มี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการ ปฏิบัติงาน	ส่วนที่ 4 แบบประเมินความเครียด (ข้อ 1 – ข้อ 20)	DV	
H _a : ความขัดแย้งในเรื่องงานมี ความสัมพันธ์กับความเครียดในการ ปฏิบัติงานแบบ			