

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การดำเนินการทดลอง
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นพนักงานในระยะทดลองงานของโรงแรมแห่งหนึ่ง ในเมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี เริ่มรับเข้าทดลองงาน มีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ไม่น้อยกว่า 30 วัน ซึ่งผ่านพ้นการประเมินรอบแรกแล้ว จำนวน 80 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชาย ที่มีอายุระหว่าง 20 – 35 ปี ระดับปฏิบัติการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม แผนกครัว มีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ ไม่น้อยกว่า 30 วัน ซึ่งผ่านพ้นการประเมินรอบแรกแล้ว ที่มีความวิตกกังวลในสถานการณ์เรื่องการผ่านหรือไม่ผ่านระยะทดลองงานในระดับมาก ตามเกณฑ์การประเมินจากแบบทดสอบความวิตกกังวลของ สปีดเบอ์เกอร์ (State – Trait Anxiety Inventory: STAI) จะเห็นว่า การวัดความวิตกกังวลด้วยแบบวัด STAI ได้ผ่านการทดสอบที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานที่ครอบคลุมลักษณะของการเกิดความวิตกกังวล อย่างไรก็ตาม ในการแปลผลการวัดในครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นที่การวัดคะแนนในภาพรวม ดังนั้น จึงแบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 3 ระดับ โดยใช้ช่วงคะแนนพิสัย กล่าวคือ คะแนนสูงสุด (80) ลบคะแนนต่ำสุด (20) โดยศึกษาจาก (Howell, 1997, p. 42) ได้พิสัย 60 คะแนน แล้วแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้คะแนนระดับละ 20 คะแนน ทั้งนี้ คะแนนพิสัยในแต่ละระดับ คือคะแนนสูงสุดลบคะแนนต่ำสุดแล้วบวก 1 โดยศึกษาจาก นันทา สุริยง (2544, หน้า 28) เช่น คะแนนความวิตกกังวลระดับต่ำมีคะแนนสูงสุดเท่ากับ 39 ต่ำสุดเท่ากับ 20 ดังนั้น พิสัยในระดับนี้คือ  $39 - 20 + 1 = 20$  ยกเว้นคะแนนความวิตกกังวลในระดับมาก เนื่องจากมีคะแนนสูงสุด 80 คะแนน ซึ่งปรากฏคะแนนความวิตกกังวลดังต่อไปนี้

คะแนนความวิตกกังวลระดับน้อย	20 – 39	คะแนน
คะแนนความวิตกกังวลระดับปานกลาง	40 – 59	คะแนน
คะแนนความวิตกกังวลระดับมาก	60 – 80	คะแนน

ทั้งนี้ต้องเป็นผู้ที่มีความสมัครใจเข้าร่วมการทดลอง โดยทำการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จำนวน 16 คน แล้วแบ่งกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มอย่างง่ายอีกครั้ง เป็นกลุ่มทดลอง และกลุ่มควบคุม กลุ่มละ 8 คน

2.1 ให้พนักงานที่เริ่มเข้าทดลองงานมีระยะเวลาปฏิบัติหน้าที่ไม่น้อยกว่า 30 วัน ซึ่งผ่านพ้นการประเมินรอบแรกแล้ว จำนวน 80 คน ทำแบบทดสอบความวิตกกังวลทุกคน

2.2 สัมภาษณ์พนักงานในระยะทดลองงานที่มีความวิตกกังวลมากเรื่องผลการผ่านงาน เพื่อสอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วม และลงนามในแบบพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 ในการทดลองจำนวน 16 คน ผู้วิจัยสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับสลากเพื่อสุ่มเข้ากลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน โดยกลุ่มทดลองได้รับวิธีการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก จำนวน 8 คน กลุ่มควบคุม การให้คำปรึกษาโดยวิธีตามปกติจำนวน 8 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ แบบทดสอบความวิตกกังวลของสปีลเบอร์เกอร์ และโปรแกรมการให้คำปรึกษาตามทฤษฎีทางเลือกโดยมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ และการหาคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

#### 1. แบบสอบถามความวิตกกังวล

1.1 ศึกษาแบบทดสอบความวิตกกังวลของสปีลเบอร์เกอร์ (State – Trait Anxiety Inventory STAI)

1.2 ผู้วิจัยแปลแบบทดสอบความวิตกกังวลของสปีลเบอร์เกอร์ (State – Trait Anxiety Inventory STAI) จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบรายงานตัวเองตามความรู้สึกจริง มีการทดสอบมาตรฐาน และมีการเผยแพร่อย่างเปิดเผยและกว้างขวาง ทั้งในรูปแบบของเอกสารทางวิชาการ และทางสื่ออินเตอร์เน็ต กระทั่งตาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการขออนุญาตใช้แบบทดสอบอย่างถูกต้องตามหลักจริยธรรม และได้รับอนุญาตให้ใช้ได้จากอีเมลล์โต้ตอบกับสปีลเบอร์เกอร์เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2549 (ภาคผนวก) ลักษณะแบบทดสอบเป็นมาตราประมาณค่า ชนิด 4 ตัวเลือก ที่แสดงถึงระดับความวิตกกังวลของผู้ตอบ โดยกำหนดระดับความรู้สึกได้แก่ ไม่เลย (Not at all) มีบ้าง (Somewhat) ปานกลาง (Moderately So) และมาก (Very Much) โดยลักษณะข้อคำถามเป็นข้อคำถามด้านบวกมี

จำนวน 10 ข้อ คือ ข้อที่ 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19 และ 20 ส่วนข้อคำถามด้านลบมีจำนวน 10 ข้อ คือ ข้อที่ 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, และ 18 โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนดังนี้

ในข้อที่มีความหมายข้อคำถามด้านบวก ให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบในช่อง ไม่เลย	ให้คะแนน	4	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง มีบ้าง	ให้คะแนน	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง มีค่อนข้างมาก	ให้คะแนน	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง มีมากที่สุด	ให้คะแนน	1	คะแนน

ในข้อที่มีความหมายข้อคำถามด้านลบ ให้คะแนนดังนี้

ถ้าตอบในช่อง ไม่เลย	ให้คะแนน	1	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง มีบ้าง	ให้คะแนน	2	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง มีค่อนข้างมาก	ให้คะแนน	3	คะแนน
ถ้าตอบในช่อง มีมากที่สุด	ให้คะแนน	4	คะแนน

1.3 นำแบบทดสอบ ไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนงค์

วิเศษสุวรรณ ตรวจสอบและให้คำแนะนำ ต่อจากนั้น ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 2 ท่าน (ภาคผนวก) ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ส่วนภาษาจากการแปล เพื่อพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องทุกขั้นตอน

1.4 จากนั้นนำแบบทดสอบที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) ในกลุ่มพนักงาน โรงแรม ที่อยู่ระหว่างทดลองงาน แต่ไม่ใช่ในกลุ่มตัวอย่าง 30 คน แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ซึ่งเป็นการหาความเชื่อมั่นแบบความสอดคล้อง ภายในของคอนบาช (Conbach) แล้วนำมาปรับปรุงร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งก่อนนำไปใช้จริง ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความวิตกกังวลของพนักงาน โรงแรมที่อยู่ ระหว่างการทดลองงาน ได้เท่ากับ .8195 และได้ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .79 - .83 นำแบบทดสอบ และโปรแกรมการให้คำปรึกษาที่ได้รับการปรับปรุงแล้วไปดำเนินการวิจัยต่อ

2. โปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก

2.1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตาม ทฤษฎีทางเลือก และความวิตกกังวล เพื่อเป็นแนวทางกำหนดขั้นตอนการสร้างโปรแกรมให้ เหมาะสมกับผู้รับคำปรึกษา

2.2 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกให้คณาจารย์ ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษารายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกให้คณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงแก้จุดต้องทุกขั้นตอน โดยผู้ทรงคุณวุฒิ 2 ท่านประกอบด้วย

2.3.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมวงศ์ วัฒนสุนทร

2.3.2 นายแพทย์ทรงสิทธิ์ อุดมสิน

รอผลการพิจารณาตรวจสอบ 1 สัปดาห์ หลังจากผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบและได้ให้ข้อเสนอแนะที่แตกต่างกัน และมอบให้ประธานที่ปรึกษาตัดสินใจ ได้นำแบบทดสอบกลับมาพบประธานที่ปรึกษาเพื่อร่วมกันหาข้อสรุปความถูกต้องตรงประเด็นของการแปลภาษาอังกฤษจากต้นฉบับแบบสอบถามวัดความวิตกกังวล State – Trait Anxiety Inventory (STAI) ของ Spielberg และโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก โดยได้รับความอนุเคราะห์จาก Dr. Ian Smith ผู้ทรงคุณวุฒิจากมหาวิทยาลัยซิดนีย์ กับประธานที่ปรึกษา ตรวจสอบการแปลกลับ ส่วนโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก ผู้ทรงคุณวุฒิได้ให้ข้อเสนอแนะที่ใกล้เคียงกัน นายแพทย์ทรงสิทธิ์ อุดมสิน ได้เสนอแนะให้เพิ่มเติมรายละเอียดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ของพนักงาน โรงแรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้ให้ประธานที่ปรึกษาตรวจสอบข้อเสนอแนะทุกข้อ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน และนำไปปรับปรุงภายใต้คำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน

2.4 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก ข้อ 2.3 ให้คณาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ตรวจสอบและปรับปรุงอีกครั้ง จึงนำไปใช้ได้จริง

2.5 นำโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกที่แก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานในระยะทดลองงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง

#### การดำเนินการทดลอง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research Design) เพื่อศึกษาผลการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกต่อความวิตกกังวลของพนักงานในระยะทดลองงานจำนวน 16 คน โดยมีกลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน ทำการวิจัยโดยใช้แบบแผนการวิจัยเชิงทดลองแบบ 1 ตัวแปร ภายใน และ 1 ตัวแปรระหว่างหน่วยทดลอง (One between One within Subject Design) (ไพรัตน์ วงษ์นาม, 2543, หน้า 148)

	<i>a1</i>	<i>a2</i>	<i>a3</i>
	<i>S1</i>	<i>S1</i>	<i>S1</i>
<i>b1</i>	...	...	...
	...	...	...
	<i>S8</i>	<i>S8</i>	<i>S8</i>
<i>b2</i>	<i>S9</i>	<i>S9</i>	<i>S9</i>
	...	...	...
	...	...	...
	<i>S16</i>	<i>S16</i>	<i>S16</i>

*a1* แทน ระยะก่อนการทดลอง

*a2* แทน ระยะหลังการทดลอง

*a3* แทน ระยะติดตามผล

*b1* แทน วิธีการให้คำปรึกษากลุ่มตามทฤษฎีทางเลือก

*b2* แทน วิธีปกติ

*S* แทน กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับการทดลอง (*S1* คือ ตัวอย่างคนที่ 1)

ภาพที่ 3 แบบแผนการทดลอง

#### วิธีดำเนินการทดลอง

มีขั้นตอนในการดำเนินการทดลอง ดังนี้

##### ขั้นเตรียมการ

1. เสนอแบบขออนุมัติทำวิทยานิพนธ์ต่อคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยเพื่อตรวจสอบขั้นตอนในการทดลองมิให้มีผลกระทบต่อสิทธิ และเสรีภาพหรือมีอันตรายใด ๆ แก่กลุ่มตัวอย่าง
2. ทำหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงผู้จัดการทั่วไปของโรงแรมเพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการวิจัย
3. หลังจากได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยเข้าพบผู้จัดการทั่วไปของโรงแรม เพื่อแนะนำตัว แจ้งวัตถุประสงค์ และขั้นตอนการวิจัย

##### ขั้นตอนดำเนินการทดลอง แบ่งเป็น 4 ระยะ คือ

1. ระยะก่อนการทดลอง ผู้วิจัยให้พนักงานในระยะทดลองงาน ทำแบบสอบถามความวิตกกังวล แล้วนำคะแนนมาเรียงลำดับ เลือกผู้ที่มีคะแนนความวิตกกังวลจากสูงสุด สัมภาษณ์

ความสนใจของผู้ร่วมทดลอง จำนวน 16 คน แล้วแบ่งกลุ่มโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก เพื่อแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มทดลอง 8 คน และกลุ่มควบคุม 8 คน ผู้วิจัยสนทนากับกลุ่มตัวอย่างถึงเรื่องความวิตกกังวลในเรื่องการผ่านระยะทดลองงาน ทำความเข้าใจในการเข้าร่วมวิจัยและชี้แจงขั้นตอนในการให้คำปรึกษา และดำเนินการให้

กลุ่มทดลอง 8 คน ได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกตามโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก

กลุ่มควบคุม 8 คน ได้รับวิธีปกติที่ทางโรงแรมจัดให้ หมายถึง วิธีการที่ทางโรงแรมให้พนักงานแรกรับเข้าใหม่ทุกคนที่ได้ผ่านกระบวนการคัดสรร พนักงานเข้าใหม่ทุกคนจะได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเคร่งครัด อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง ร่วมกับพนักงานอื่น ๆ ในแผนกและต่างแผนกตามที่ฝ่ายฝึกอบรมกำหนด

เก็บคะแนนที่ได้จากการประเมินเป็นคะแนนความวิตกกังวลของพนักงาน โรงแรมที่อยู่ระหว่างทดลองงาน เป็นคะแนนก่อนการทดลอง (Pre Test)

2. ระยะการทดลอง ผู้วิจัยดำเนินการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกตามโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกกับกลุ่มทดลอง โดยทำการทดลองเป็นรายบุคคล สัปดาห์ละ 2 ครั้ง 4 สัปดาห์ กับอีก 1 วัน รวมเป็น 9 ครั้ง ครั้งละ 40-50 นาที สำหรับกลุ่มควบคุมไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก แต่ได้รับวิธีตามปกติที่โรงแรมจัดให้

กลุ่มทดลองได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกตามโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก เริ่มทดลองวันที่ 1 พฤษภาคม 2549 ถึงวันที่ 30 พฤษภาคม 2549 ทุกวันจันทร์ วันอังคาร วันพฤหัสบดี และวันศุกร์ รวม 9 ครั้ง ๆ ละ 40-50 นาที ตั้งแต่เวลา 09.00 - 17.00 น. หากตรงกับวันหยุดนักขัตฤกษ์ ก็ให้ดำเนินการต่อไปโดยไม่มีวันหยุด

กลุ่มควบคุม ไม่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกตามโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก แต่ได้รับวิธีปกติ ตามที่โรงแรมจัดให้ดังที่กล่าวไว้ใน ข้อ 1 และได้รับการวัดความวิตกกังวลในเรื่องการผ่านระยะทดลองงาน โดยเริ่มเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2549 พร้อมกัน แต่ต่างเวลาและต่างสถานที่

3. ระยะหลังการทดลอง เมื่อสิ้นสุดการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกตามโปรแกรมการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก ผู้วิจัยให้กลุ่มทดลองทำแบบสอบถามความวิตกกังวลในเรื่องการผ่านระยะทดลองงานเพื่อเก็บไว้เป็นคะแนนความวิตกกังวลเรื่องการผ่านระยะทดลองงานหลังการทดลอง คะแนนที่ได้เป็นระยะหลังการทดลอง (Post Test) ในวันที่ 30 พฤษภาคม 2549

4. ระยะเวลาติดตามผลห่างจากระยะหลังการทดลองเป็นเวลา 2 สัปดาห์ ผู้วิจัยให้พนักงานกลุ่มทดลองที่ได้รับการให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือกตามโปรแกรมให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลตามทฤษฎีทางเลือก และกลุ่มควบคุมที่ได้รับวิธีปกติที่โรงแรมจัดให้ ซึ่งทั้ง 2 กลุ่มมีความวิตกกังวลต่อการผ่านระยะทดลองงานทำแบบทดสอบความวิตกกังวลฉบับเดิมอีกครั้ง เพื่อประเมินความวิตกกังวลทั้ง 2 กลุ่ม หลังเสร็จสิ้นการทดลอง เก็บคะแนนที่ได้เป็นระยะติดตามผล (Follow up) ในวันที่ 14 มิถุนายน 2549 จากนั้นนำข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องให้ครบถ้วน แล้วจึงนำไปดำเนินการวิเคราะห์ผลการทดลองต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบวัดซ้ำประเภทหนึ่งตัวแปรระหว่างกลุ่มและหนึ่งตัวแปรภายในกลุ่ม (Repeated-Measure Analysis of Variance: One between-Subject Variable and One within-Subject Variable) เมื่อพบความแตกต่าง ทำการทดสอบความแตกต่าง ด้วยวิธีการทดสอบรายคู่แบบนิวแมน-คูลส์ (Newman Keuls Procedure) และตรวจสอบความถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นโดยภาษา QBASIC ของ รองศาสตราจารย์ ดร. ไพรัตน์ วงษ์นาม (อาจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและวัดผลการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา) ในวันที่ 29 กรกฎาคม 2549