

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาผลกระทบของการรับรู้ภาระงานต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยมีคำตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับ มีระเบียบวิธีวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.3 การสร้าง และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซี ในบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่งซึ่งมีจำนวนพนักงาน ณ ปี 2565 จำนวน 1,300 คน

3.1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ (Krejcie & Morgan, 1970) กำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร เท่ากับ 0.5 ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ร้อยละ 5 และระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 297 คน เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างมากขึ้น และเพื่อป้องกันความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์จึงได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มให้เป็น จำนวน 350 คน

3.1.3 การเลือกตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยความสมัครใจของผู้ทำแบบสอบถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงาน ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงพัฒนาจากแบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงานของ (ลลิตา แท่งเพชร, 2558) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) โดยคำตอบเป็นแบบเลือกตอบตามระดับความคิดเห็น แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบสอบถามส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 3 กำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคำตอบแทน ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาจากแบบวัดคำตอบแทนของ (ฐานิภา เจริญเลิศวิวัฒน์, 2558) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ทสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วยคำถามทั้งสิ้น 10 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคำตอบแทนที่เป็นตัวเงิน และความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ไม่ใช่ตัวเงิน

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 4 กำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

ระดับ 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

ระดับ 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน ใช้แบบประเมินภาวะหมดไฟในการทำงาน สำหรับกลุ่มอาชีพทั่วไป (Maslach Burnout Inventory-General Survey : MBI-GS) โดยมีมาตรวัด เป็นมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) แบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ แบบประเมิน ส่วนนี้ประกอบด้วยคำถาม 14 ข้อ

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 กำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับต่าง ๆ (เพ็ญแข ศิริวรรณ และคณะ, 2551) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3.3 การสร้าง และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

การสร้าง และหาประสิทธิภาพของเครื่องมือมี 6 ขั้นตอนดังนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร งานวิจัย แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

3.3.2 กำหนดกรอบการวิจัย ขอบเขตของแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และ สมมติฐานของการวิจัย

3.3.3 สร้างแบบสอบถามตอบมกรอบ และขอบเขตที่ตั้งไว้ตามขั้นตอนที่ 2

3.3.4 นำแบบสอบถามทดสอบความตรง (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความ ถูกต้องของเนื้อหาว่าเป็นไปตามจุดประสงค์ของงานวิจัย หลังจากนั้นนำผลการตรวจสอบมาคำนวณหา ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence: IOC) (สุวิมล ติรภานันท์, 2550) โดยผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคำถามแต่ละข้อและให้คะแนน ดังนี้

+1 เมื่อคิดว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

+0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

- 1 เมื่อคิดว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC	แทน ดัชนีความสอดคล้อง
R	แทน คะแนนการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
$\sum R$	แทน ผลรวมของคะแนนพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
N	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คำถามที่มีค่าดัชนีวัดความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 จะถูกตัดหรือปรับปรุงใหม่ให้สอดคล้อง (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2555)

ผลของการทดสอบความตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามซึ่งพิจารณาจากค่า IOC พบว่า

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามทั้งหมด 5 ข้อ ทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมดมีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยไม่ต้องปรับปรุง

แบบสอบถามส่วนที่ 2 วัดการรับรู้ภาระงาน คำถามทั้งหมด 9 ข้อ มี 1 ข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.67 ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะว่าข้อคำถามนี้มีความคล้ายคลึงกับข้ออื่น จึงแนะนำให้ตัดข้อคำถามนี้ออกไป ผู้วิจัยจึงแก้ไขตามข้อเสนอแนะนั้นโดยการตัดข้อคำถามข้อนั้นออก จึงทำให้เหลือข้อคำถาม 8 ข้อซึ่งทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมดมีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยไม่ต้องปรับปรุง

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจในคำตอบแทน คำถามทั้งหมด 10 ข้อ มี 1 ข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.00 ผู้วิจัยจึงแก้ไขโดยการตัดข้อคำถามข้อนั้นออก อีก 9 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมดมีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยไม่ต้องปรับปรุง อย่างไรก็ตาม ผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มข้อคำถามว่าองค์กรมีแผนการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน ผู้วิจัยจึงแก้ไขตามข้อเสนอแนะนั้น

แบบสอบถามส่วนที่ 4 ภาวะหมดไฟในการทำงาน คำถามทั้งหมด 15 ข้อ มี 1 ข้อที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.33 ผู้วิจัยจึงแก้ไขโดยการตัดข้อคำถามข้อนั้นออก มี 4 ข้อ ที่มีค่า IOC เท่ากับ 0.67 โดยผู้เชี่ยวชาญมีข้อเสนอแนะ เช่น จะสื่อว่างานนั้นเป็นงานที่ไม่สำคัญหรือไม่เห็นความสำคัญของงานหากเป็นประการหลังน่าจะตรงกับการประเมินเจามากกว่า อาจเปลี่ยนเป็น “ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านนั้นไม่สำคัญกับท่าน” ขยายความของคำว่าผู้มารับบริการด้วยคำว่า “ลูกค้าหรือผู้ที่รับงานต่อจากท่าน” ผู้วิจัยจึงแก้ไขตามข้อเสนอแนะนั้น ๆ อีก 10 ข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 สรุปได้ว่าคำถามทั้งหมดมีความตรงตามเนื้อหาสามารถนำมาใช้โดยไม่ต้องปรับปรุง และจากการตัดข้อคำถามแบบสอบถามส่วนนี้จึงมีข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

3.3.5 ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับพนักงานธนาคารพาณิชย์ ที่อยู่ในกลุ่มเจเนอเรชันวาย และเจเนอเรชันซี จำนวน 30 คน แล้วนำค่าที่ได้มาวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Reliability) ด้วยวิธีของครอนบาค-อัลฟา เนื่องจากเหมาะสมกับมาตรวัดแบบประมาณค่า และนิยมใช้อย่างแพร่หลาย (บุญใจ ศรีสถิตยัณรากร, 2555) สำหรับค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Coefficient Alpha's Cronbach) คำนวณได้จากสูตร

$$\text{สูตร } \alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

โดย α แทน ค่าความเชื่อมั่น
 K แทน จำนวนคำถาม
 S_i^2 แทน ความแปรปรวนแต่ละคำถาม
 S_t^2 แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555) แนะนำว่า หากค่าแอลฟาต่ำกว่า 0.50 แสดงว่าเครื่องมือนี้มีค่าความเชื่อมั่นต่ำ หากค่าแอลฟาอยู่ในช่วง 0.50-0.65 แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นปานกลาง หากมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไปแสดงว่าค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง ผลของการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่นพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่า

(1) แบบสอบถามวัดการรับรู้ภาระงาน จำนวน 8 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.891 แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

(2) แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในคำตอบแทน จำนวน 10 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.802 แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

(3) แบบสอบถามภาวะหมดไฟในการทำงาน จำนวน 14 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ 0.901 แสดงว่าค่าความเชื่อมั่นค่อนข้างสูง

3.3.6 จัดทำเครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ผู้วิจัยติดต่อขอหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งออกโดย คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการตอบแบบสอบถาม

3.4.2 ผู้วิจัยติดต่อกับผู้จัดการของบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย และขอความร่วมมือในการช่วยเหลือเกี่ยวกับการตอบแบบสอบถาม

3.4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามส่งให้ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 350 คน

3.4.4 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืนจากผู้ตอบแบบสอบถาม เก็บได้ 325 ชุด

3.4.5 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และคัดแยกแบบสอบถามที่ใช้ไม่ได้ออก เช่น แบบสอบถามที่ตอบไม่ครบทุกข้อ ตอบหลายคำตอบในข้อเดียว หรือตอบด้วยคำตอบเดียวในทุกคำถาม พบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์จำนวน 13 ชุด จึงเหลือแบบสอบถามที่สามารถใช้ได้จำนวน 312 ชุด

3.4.6 จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงข้อมูลในโปรแกรม SPSS และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา

3.5.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent)

3.5.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายระดับของการรับรู้ภาระงาน ระดับของค่าตอบแทน และระดับภาวะหมดไฟในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน

ใช้การถดถอยพหุคูณเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression Model) เพื่อทดสอบทดสอบสมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1) การรับรู้ภาระงานมีผลกระทบเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน 2) ค่าตอบแทนเป็นตัวแปรกำกับที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ภาระงานกับภาวะหมดไฟในการทำงาน