

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความสามารถในการเผชิญและฟื้นตัวอุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองในผู้ให้คำปรึกษาของบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่ง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้ให้คำปรึกษาของบริษัทให้คำปรึกษาด้านโภชนาการและความงามแห่งหนึ่งจำนวน 135 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2550) โดยผู้วิจัยใช้วิธีการส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งหมด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นตัวอุปสรรค (Adversity Quotient) ประกอบด้วย
 - 1.1 ด้านการควบคุม (Control)
 - 1.2 ด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา (Origin and Ownership)
 - 1.3 ด้านผลกระทบของปัญหา (Reach)
 - 1.4 ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance)
2. ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout) ประกอบด้วย
 - 2.1 ด้านความอ่อนล้าทางสังคม (Emotional Exhaustion)
 - 2.2 ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization)
 - 2.3 การลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment)
3. การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย
 ข้อคำถามเรื่องเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุ และอายุงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคซึ่งผู้วิจัยได้
 พัฒนาและปรับปรุงมาจากแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของ
 พอล สตอลท์ (Paul G. Stoltz, 1997) ที่แปลและเรียบเรียงโดยธีระศักดิ์ กำบรรณารักษ์ในปี
 2548 มีข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้คือ

- 1) ด้านการควบคุม (Control) จำนวน 10 ข้อ
- 2) ด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา (Origin and Ownership)
 จำนวน 10 ข้อ
- 3) ด้านผลกระทบของปัญหา (Reach) จำนวน 10 ข้อ
- 4) ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบซีแมนติกดิฟเฟอเรนเชียล
 (Semantic differential scale) ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

ระดับ	ระดับความรู้สึก	คะแนนของข้อคำถาม
1	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือมากที่สุด (น้อยที่สุด)	1
2	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางซ้ายมือรองลงมา (น้อย)	2
3	จะอยู่ในระดับกึ่งกลางระหว่างข้อกับคำตอบทางซ้ายมือและ ทางขวามือ (ปานกลาง)	3
4	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางด้านขวามือรองลงมา (มาก)	4
5	จะอยู่ใกล้เคียงกับข้อคำตอบทางขวามือมากที่สุด (มากที่สุด)	5

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน ที่ได้ศึกษาตามแนวคิดของมาสลาช
 และแจ๊คสัน (Maslach and Jackson, 1986) ซึ่งพัฒนาและปรับปรุงจากงานของเสาวรส อรุณคง
 (2550) ที่ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับความเหนื่อยหน่าย
 ในงานของพยาบาลในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง มีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3
 ด้าน คือ

- 1) ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) จำนวน 10 ข้อ
- 2) ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) จำนวน 10 ข้อ
- 3) ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง ที่ได้ศึกษาตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1977) พัฒนาและปรับปรุงมาจากงานวิจัยของละม้าย เกิดโภคทรัพย์ (2548) ซึ่งใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ของรับรู้ความสามารถของตนเองกับความเหนื่อยหน่ายในงานของบุคลากรทางการแพทย์ในโรงพยาบาลรัฐบาลแห่งหนึ่ง มีข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์ในการให้คะแนนของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง และแบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน

ระดับความคิดเห็น	คะแนนของข้อคำถาม	
	เชิงบวก	เชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การพิจารณาระดับคะแนนของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเอง แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงคะแนนในแต่ละระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรายภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรายภาคชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากการพิจารณาอันตรายภาคชั้นของช่วงระดับคะแนนข้างต้น จึงกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนนเฉลี่ย	3.67 – 5.00	อยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.34 – 3.66	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 2.33	อยู่ในระดับต่ำ

การพัฒนาแบบสอบถาม

ลำดับขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามมีดังนี้ คือ

1. ศึกษาและรวบรวมเอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการศึกษา

2. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงไปให้คณะกรรมการงานวิจัยส่วนบุคคลซึ่งเป็นคณาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำการตรวจพิจารณาและแก้ไขให้มีความเหมาะสมและถูกต้อง

3. นำแบบสอบถามทั้งหมดมาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ นักศึกษาปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จำนวน 15 คน เป็นผู้พิจารณา แล้วนำมาหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity Ratio : CVR) โดยค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำสุดต้องมีค่าเท่ากับ 0.49 จึงจะถือว่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และสามารถนำไปใช้วัดได้ สำหรับข้อคำถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 ผู้วิจัยจะตัดทิ้งไป ดังนี้

- แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรค มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 40 ข้อ ไม่มีข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 ดังนั้นในขั้น

ตอนนี้จึงมีข้อคำถาม 40 ข้อ (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

- แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 30 ข้อ มีข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 และถูกตัดออกไปจำนวน 5 ข้อ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถาม 25 ข้อ (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

- แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 30 ข้อ มีข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.49 และถูกตัดออกไปจำนวน 2 ข้อ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถาม 18 ข้อ (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

4. นำแบบสอบถามที่ได้หลังจากการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดสอบก่อนใช้จริง (Pretest) กับกลุ่มตัวอย่างจริง แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item Analysis) โดยการหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminant Power) ด้วยการทดสอบค่า t-test คิดจาก 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ เลือกเฉพาะข้อที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไปถือว่ามีค่าอำนาจจำแนกสูงข้อใดที่มีค่า t เท่ากับหรือต่ำกว่า 1.75 จะตัดทิ้งไป (รัตนา ศิริพานิช, 2533, น.159) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกจำนวน 9 ข้อ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถาม 31 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้ (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

- ด้านการควบคุม (Control) จำนวน 7 ข้อ
- ด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา (Origin and Ownership) จำนวน 8 ข้อ
- ด้านผลกระทบของปัญหา (Reach) จำนวน 8 ข้อ
- ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา (Endurance) จำนวน 8 ข้อ

- แบบสอบถามความเหนื่อยหน่ายในงาน มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกจำนวน 1 ข้อ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถาม 24 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้านดังนี้ (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

- ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) จำนวน 8 ข้อ
- ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (Depersonalization) จำนวน 6 ข้อ
- ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (Reduced Personal Accomplishment) จำนวน 10 ข้อ

- แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีข้อคำถามที่ถูกตัดออกจำนวน 2 ข้อ ดังนั้นในขั้นตอนนี้จึงเหลือข้อคำถาม 16 ข้อ (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

5. นำแบบสอบถามที่ได้จากการทดสอบก่อนใช้จริงไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าสัมประสิทธิ์ ความคงที่ภายใน (Coefficient of internal Consistency) ชนิดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient Alpha) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (รายละเอียดในภาคผนวก ก) ได้ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังแสดงในตาราง 3.3 ต่อไปนี้

ตารางที่ 3.3

จำนวนข้อคำถามและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม	ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค	31	.8722
○ ด้านการควบคุม	7	.6647
○ ด้านต้นเหตุของปัญหาและความรับผิดชอบต่อปัญหา	8	.7353
○ ด้านผลกระทบของปัญหา	8	.6542
○ ความอดทนต่อความยืดเยื้อของปัญหา	8	.8216
ความเหนื่อยหน่ายในงาน	24	.7670
○ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์	8	.6252
○ ด้านการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น	6	.5995
○ ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง	10	.6267
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	16	.8734

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร และเก็บรวบรวมกลับคืนมา จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมด โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ และ ค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์

2. ในการทดสอบสมมติฐาน จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ความเหนื่อยหน่ายในงาน และการรับรู้ความสามารถของตนเองของผู้ให้คำปรึกษา โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นต่อน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ในการทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเอง ดังตาราง 3.4

ตารางที่ 3.4

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานที่ 1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงานโดยรวม	Pearson's Product Moment Correlation Coefficient
สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคและความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างน้อย 1 ตัวแปรสามารถทำนายการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวม	Stepwise Multiple Regression Analysis