

## บทที่ 2

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความตรงของโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีรายละเอียดและขั้นตอนการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่งที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

#### กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ 6 แห่ง ที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

เนื่องจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมลิสเรล การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง อาศัยแนวคิดของ Hair และคณะ (2006) ซึ่งเสนอว่า การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิเคราะห์ลิสเรล ไม่มีกฎตายตัว และสามารถอาศัยเกณฑ์หลายเกณฑ์ในการพิจารณา เกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการพิจารณาคือ ขนาดของโมเดล ซึ่งโดยทั่วไปมักใช้ผู้ตอบ 10 -20 คน ต่อพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 1 ตัว เนื่องจากโมเดลในการวิจัยนี้มีพารามิเตอร์ที่ต้องประมาณค่า 29 ตัว ในที่นี้ผู้วิจัยใช้อัตราส่วน 1 ต่อ 20 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็น 580 คน (แต่เพื่อป้องกันการไม่ตอบกลับหรือได้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็น 900 ชุด และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาเป็นจำนวน 677 ชุด)

การเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยใช้ตัวแปรชื่อธนาคารที่ผู้วิจัยเลือกเป็นเกณฑ์ในการแบ่งชั้นเป็น 6 ชั้นหรือ 6 ธนาคาร ซึ่งในการเลือกกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงาน โดยถือเกณฑ์ว่าจะต้องใช้กลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นหรือแต่ละธนาคารอย่างน้อยที่สุด 100 คน โดยใช้การเลือกโดย

วิธีการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (convenience sampling) รายละเอียดของจำนวนตัวอย่าง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืน และอัตราการตอบกลับ มีรายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนตัวอย่าง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งและรับคืน และอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์

ธนาคาร	จำนวนตัวอย่างที่กำหนด	จำนวนแบบสอบถามที่ส่ง	จำนวนตัวอย่างจริง	อัตราการตอบกลับ (ร้อยละ)
1. ธนาคาร A	100	150	126	84.00
2. ธนาคาร B	100	150	117	78.00
3. ธนาคาร C	100	150	112	74.67
4. ธนาคาร D	100	150	112	74.67
5. ธนาคาร E	100	150	108	72.00
6. ธนาคาร F	100	150	102	68.00
รวม	600	900	677	75.22

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ซึ่งวัดจาก 4 ลักษณะคือ มาตรการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) มาตรการรับรู้ความสามารถโดยทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) มาตรการความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) และมาตรการความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism)

ส่วนที่ 3 มาตรการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Judge และคณะ (2003)

ส่วนที่ 4 มาตรการวัดความเครียดในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งมีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา (time pressure) และความวิตกกังวล (anxiety)

ส่วนที่ 5 มาตรการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment)

ส่วนที่ 6 มาตรการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยดัดแปลงจากแนวคิดของ Ironson และคณะ (1989) ซึ่งเป็นการวัดความพึงพอใจโดยรวม

## 1. แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคล

แบบสอบถามคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน และตำแหน่งงาน ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้น และให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก)

## 2. มาตรการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

2.1 ผู้วิจัยใช้มาตรการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติจากมาตรวัด 4 ลักษณะ ได้แก่

มาตรการวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง (self-esteem) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Rosenberg (1965) จากเดิมจำนวน 10 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 5 ข้อ และข้อความทางลบ 5 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อความทางลบ 7 ข้อ

มาตรการวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง (generalized self-efficacy) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Judge และคณะ (1998) จากเดิมจำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 4 ข้อ และข้อความทางลบ 4 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อความทางลบ 7 ข้อ

มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (locus of control) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Levenson (1981) จากเดิมจำนวน 8 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 6 ข้อ และข้อความทางลบ 2 ข้อ พัฒนาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อความทางลบ 7 ข้อ

มาตรวัดความมั่นคงทางอารมณ์ (nonneuroticism/emotional stability) ซึ่งจะใช้มาตรวัดความมีอารมณ์หวั่นไหว (neuroticism) ที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดบุคลิกภาพ NEO-FFI (NEO-FFI Personality Inventory) ของ Costa และ McCrae (1992) จากเดิมจำนวน 12 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 4 ข้อ และข้อความทางลบ 8 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 14 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 6 ข้อ และข้อความทางลบ 8 ข้อ

โดยมาตรวัดทั้ง 4 ลักษณะเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 7 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

2.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเอง การรับรู้ความสามารถของตนเอง ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง และความมั่นคงทางอารมณ์หรือไม่

2.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตรวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเอง (กลุ่มสูง 18 คน และกลุ่มต่ำ 19 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (กลุ่มสูง 17 คน และกลุ่มต่ำ 17 คน) ผ่านการวิเคราะห์ 12 ข้อ ไม่ผ่าน 2 ข้อ และมาตรวัดความมั่นคงทางอารมณ์ (กลุ่มสูง 19 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ

2.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [ $r(58) \approx .214, \alpha = .05$  (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติออก ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตรวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 12 ข้อ และมาตรวัดความมั่นคงทางอารมณ์ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 14 ข้อ

2.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดการเห็นคุณค่าในตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .88 มาตรวัดการรับรู้ความสามารถทั่วไปของตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .87 มาตรวัดความเชื่ออำนาจควบคุมตนเองมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .79 และมาตรวัดความมั่นคงทางอารมณ์มีค่า

สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .86 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติทั้งฉบับ (54 ข้อ) เท่ากับ .94 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

### 3. มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

3.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Judge และคณะ (2003) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่มีองค์ประกอบเดียว โดยแบบสอบถามนี้จากเดิมมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 6 ข้อ และข้อความทางลบ 6 ข้อ พัฒนามาเป็นจำนวน 16 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 8 ข้อและข้อความทางลบ 8 ข้อ โดยมาตรวัดเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 8 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองหรือไม่

3.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่

ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติ (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 16 ข้อ

3.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05 [r(58) \approx .214, \alpha = .05 \text{ (หนึ่งหาง)}]$  โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆ ในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 16 ข้อ

3.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆ ในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบเอกมิติมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ  $.90$  (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

#### 4. มาตรวัดความเครียดในการทำงาน

4.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเครียดในการทำงานที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัดของ Parker และ DeCotiis (1983) ซึ่งเป็นมาตรวัดที่มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ ความกดดันด้านเวลา (time pressure) และความวิตกกังวล (anxiety) โดยแบบสอบถามนี้จากเดิมมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 13 ข้อ (ด้านความกดดันด้านเวลา 8 ข้อ และด้านความวิตกกังวล 5 ข้อ) พัฒนามาเป็นจำนวน 22 ข้อ (ด้านความกดดันด้านเวลา 11 ข้อ และด้านความวิตกกังวล 11 ข้อ) ซึ่งเป็น

ข้อความทางลบทั้งหมด โดยมาตรวัดเป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 9 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเครียดในการทำงาน

ระดับความเห็น	คะแนน
	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอกๆกัน	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

4.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ ความเครียดในการทำงานหรือไม่

4.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลา (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และด้านความวิตกกังวล (กลุ่มสูง 19 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

4.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าที่แล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [ $r(58) \approx .214$ ,  $\alpha = .05$  (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลาผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และด้านความวิตกกังวลผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

4.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดความเครียดในการทำงานด้านความกดดันด้านเวลามีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .85 และด้านความวิตกกังวลมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .89 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดความเครียดในการทำงานทั้งฉบับ (22 ข้อ) เท่ากับ .91 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

## 5. มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

5.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่พัฒนาและปรับปรุงมาจากมาตรวัด Maslach burnout inventory (MBI) ตามแนวคิดของ Maslach และ Jackson (1981) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 22 ข้อ ซึ่งเป็นมาตรวัดที่มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) (9 ข้อ) การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (depersonalization) (5 ข้อ) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (reduced personal accomplishment) (8 ข้อ) พัฒนามาเป็นจำนวน 33 ข้อ (ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ 11 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางลบทั้งหมด ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น 11 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางลบทั้งหมด และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง 11 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวกทั้งหมด) โดยผู้วิจัยได้ปรับลดช่วงมาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) จาก 7 ระดับ ให้เหลือเพียง 5 ระดับ ได้แก่ ทุกวัน บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆครั้ง และไม่เคยรู้สึกเลย ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 10 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
ทุกวัน	1	5
บ่อยครั้ง	2	4
บางครั้ง	3	3
นานๆครั้ง	4	2
ไม่เคยรู้สึกเลย	5	1

5.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานหรือไม่

5.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวมต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (กลุ่มสูง 18 คน และกลุ่มต่ำ 18 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 19 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (กลุ่มสูง 17 คน และกลุ่มต่ำ 23 คน) ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

5.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่  $.05 [t(58) \approx .214, \alpha = .05 \text{ (หนึ่งหาง)}]$  โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรวัดต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ ออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ และ ด้านการลดค่าความสำเร็จของตนเองผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 11 ข้อ

#### 5.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .93 ด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .89 และด้านการลดความเป็นบุคคลของผู้อื่นมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .93 และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของมาตรวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งฉบับ (33 ข้อ) เท่ากับ .95 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

## 6. มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน

6.1 ผู้วิจัยใช้มาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมที่พัฒนาและปรับปรุงมาจาก มาตรวัด Job in General Scale (JIG) ของ Ironson และคณะ (1989) ซึ่งเป็นคำคุณศัพท์หรือวลีสั้นๆ ทั้งหมด 18 ข้อ โดยให้ตอบว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ แต่ผู้วิจัยจะนำมาสร้างเป็นข้อคำถามที่เป็นประโยคโดยอาศัยคำคุณศัพท์หรือวลีเหล่านั้น เป็นจำนวนทั้งหมด 28 ข้อ ซึ่งเป็นข้อความทางบวก 14 ข้อและข้อความทางลบ 14 ข้อ และเปลี่ยนมาตรวัดให้เป็นแบบประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 11 เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน

ระดับความเห็น	คะแนน	
	ข้อความทางบวก	ข้อความทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยพอๆกัน	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

6.2 ผู้วิจัยตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของมาตรวัด โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้ตรวจสอบ (รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิแสดงในภาคผนวก ก) โดยพิจารณาความเข้าใจเกี่ยวกับภาษาของข้อกระทง และพิจารณาว่าข้อกระทงแต่ละข้อมีความเกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่

6.3 ผู้วิจัยนำมาตรที่ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาไปทดลองใช้ (try out) กับ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง แต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 60 คน และนำคะแนนรวมที่ได้มาวิเคราะห์กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ (กลุ่มที่มีคะแนนรวมสูงกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 73 จัดเป็นกลุ่มสูง และกลุ่มที่มีคะแนนรวม ต่ำกว่าหรือเท่ากับคะแนนเปอร์เซ็นไทล์ที่ 27 จัดเป็นกลุ่มต่ำ) ด้วยการทดสอบค่าที เพื่อ เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยรายข้อของกลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ และคัดเลือกไว้เฉพาะข้อที่แตกต่าง ซึ่งผลการ ทดสอบค่าทีพบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงาน (กลุ่มสูง 16 คน และกลุ่มต่ำ 16 คน) ผ่าน การวิเคราะห์ทั้ง 28 ข้อ

6.4 นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบค่าทีแล้วมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด (Corrected Item-Total Correlation: CITC) ซึ่งแยกวิเคราะห์ในแต่ละด้าน และกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 [ $r(58) \approx .214$ ,  $\alpha = .05$  (หนึ่งหาง)] โดยผู้วิจัยจะตัดหรือปรับข้อกระทงที่มีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงกับคะแนนรวมในข้ออื่นๆในมาตรที่ต่ำกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ออก ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด พบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานผ่านการวิเคราะห์ทั้ง 28 ข้อ

6.5 หาค่าความเที่ยง (reliability) ของข้อกระทงที่ผ่านการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อกระทงแต่ละข้อกับคะแนนรวมของข้ออื่นๆในมาตรวัด โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามาตรวัดความพึงพอใจในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .96 (รายละเอียดดังตารางในภาคผนวก ง)

ตารางที่ 12 สรุปจำนวนข้อและค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมาตรวัดต่างๆที่ใช้ในการวิจัย จำนวนตามองค์ประกอบ (n = 60)

มาตรวัด	จำนวนข้อที่สร้างขึ้น	จำนวนข้อที่ผ่านการวิเคราะห์	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
การประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบ 4 มิติ	56	54	.94
การเห็นคุณค่าในตนเอง	14	14	.88
การรับรู้ความสามารถของตนเอง	14	14	.87
ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง	14	12	.79
ความมั่นคงทางอารมณ์	14	14	.86
<b>การประเมินเกณฑ์ของตนเองแบบเอกมิติ</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>.90</b>
ความเครียดในการทำงาน	22	22	.91
ความกดดันด้านเวลา	11	11	.85
ความวิตกกังวล	11	11	.89
<b>ความเมื่อน้อยหน้าในการทำงาน</b>	<b>33</b>	<b>33</b>	<b>.95</b>
ความอ่อนล้าทางอารมณ์	11	11	.93
การลดความเป็นบุคคลของผู้อื่น	11	11	.89
การลดค่าความล้ำเลิศของตนเอง	11	11	.93
<b>ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>.96</b>
<b>รวม</b>	<b>155</b>	<b>153</b>	

## การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง

การตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงในโมเดลเชิงสาเหตุของความพึงพอใจในการทำงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล เพื่อตรวจสอบว่าโมเดลการวัดตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ หากผลการวิเคราะห์พบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงว่าโมเดลการวัดมีความตรงตามภาวะสันนิษฐาน ตัวแปรแฝงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์ ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานแสดงด้วยค่าสถิติและรูปแบบจำลองของโมเดลการวัดตัวแปรแฝงแต่ละตัวดังต่อไปนี้

### 1. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

ตัวแปรแฝงการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ (CSE4) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัว ได้แก่ การเห็นคุณค่าในตนเอง (EST) การรับรู้ความสามารถของตนเอง (EFF) ความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง (LOC) และความมั่นคงทางอารมณ์ (STA) การตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 4 ตัว มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .55 ถึง .76 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่ามีค่าไค-สแควร์ = 1483.56,  $df = 6$ ,  $p = .000$ ,  $KMO = .810$  แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์หองค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ของโมเดลการวัดการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ พบว่า โมเดลการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกัน คือ ค่า  $p$  มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ( $\alpha = .05$ ,  $p = .805$ ) ค่า  $GFI = 1.00$ ,  $AGFI = 1.00$  มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า  $RMSEA = 0.00$ ,  $RMR = 0.00$  มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งสิ้นค่า ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ การ

รับรู้ความสามารถของตนเอง (EFF) ( $b = 0.42$ ) โดยมีความผันแปรรวมกับการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 83

สำหรับสมการที่ใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้การประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ ได้ผลดังนี้

$$CSE4 = 0.61^{**}(EST) + 0.99^{**}(EFF) + 0.46^{**}(LOC) + 0.30^{**}(STA)$$

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร การตรวจสอบความตรงของโมเดล และโมเดลการวัด แสดงดังตารางที่ 13 ตารางที่ 14 และแผนภาพที่ 13 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

ตัวแปร	M	SD	สหสัมพันธ์			
			EST	EFF	LOC	STA
EST	3.93	0.46	1.00			
EFF	3.82	0.46	.76**	1.00		
LOC	3.74	0.42	.55**	.68**	1.00	
STA	3.47	0.51	.63**	.69**	.57**	1.00

Bartlett's test of sphericity ไค-สแควร์ = 1483.56,  $df = 6$ ,  $p = .000$ , KMO = .810

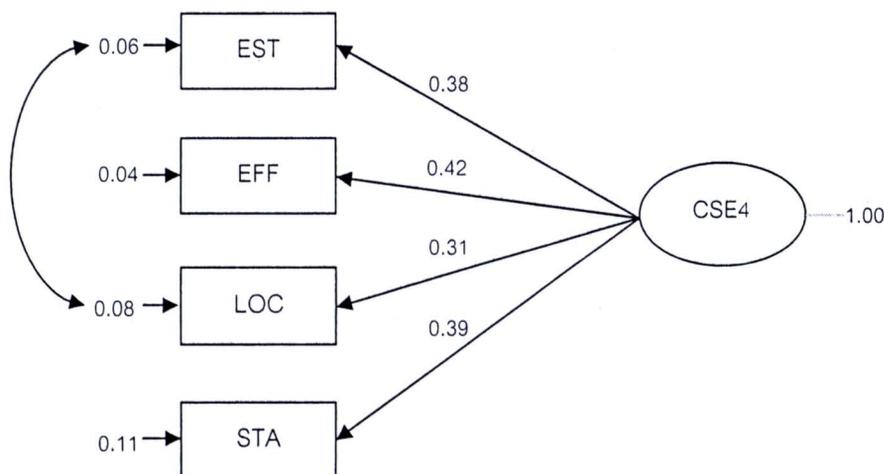
\*\*  $p < .01$ .

ตารางที่ 14 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				$R^2$	เมทริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบ
	สปส.	SE	t	Std. coeff.		
EST	0.38	0.02	25.21**	0.38	.70	0.61
EFF	0.42	0.01	29.10**	0.42	.83	0.99
LOC	0.31	0.01	21.45**	0.31	.56	0.46
STA	0.39	0.02	22.52**	0.39	.57	0.30

ไค-สแควร์ = 0.06,  $df = 1$ ,  $p = .805$ , RMSEA = 0.00, GFI = 1.00

\*\*  $p < .01$ .



ไค-สแควร์ = 0.06,  $df = 1$ , P-value = .805, RMSEA = 0.00

แผนภาพที่ 13 โมเดลการวัดองค์ประกอบการประเมินแก่นแท้ของตนเองแบบ 4 มิติ

## 2. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรแฝงความเครียดในการทำงาน (STRES) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัว ได้แก่ ความกดดันด้านเวลา (TIM) และความวิตกกังวล (ANX) การตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 2 ตัว มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .72 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่ามีค่าไค-สแควร์ = 482.11,  $df = 1$ ,  $p = .000$ , KMO = .500 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบได้

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัดความเครียดในการทำงาน พบว่า โมเดลความเครียดในการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกัน คือ ค่า  $p$  มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ( $\alpha = .05$ ,  $p = .886$ ) ค่า GFI = 1.00, AGFI = 1.00 มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMSEA = 0.00, RMR = 0.00 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งสองค่า ซึ่งมีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน ( $b = 0.60$ ) โดยมีความผันแปรร่วมกับความเครียดในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ร้อยละ 71 และ 73

สำหรับสมการที่ใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความเครียดในการทำงานได้ผลดังนี้

$$\text{STRESS} = 0.66^{**}(\text{TIM}) + 0.74^{**}(\text{ANX})$$

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร การตรวจสอบความตรงของโมเดล และโมเดลการวัด แสดงดังตารางที่ 15 ตารางที่ 16 และแผนภาพที่ 14 ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	M	SD	สหสัมพันธ์	
			TIM	ANX
TIM	3.04	0.71	1.00	
ANX	2.72	0.70	.72 <sup>**</sup>	1.00

Bartlett's test of sphericity ไค-สแควร์ = 482.11,  $df = 1$ ,  $p = .000$ , KMO = .500

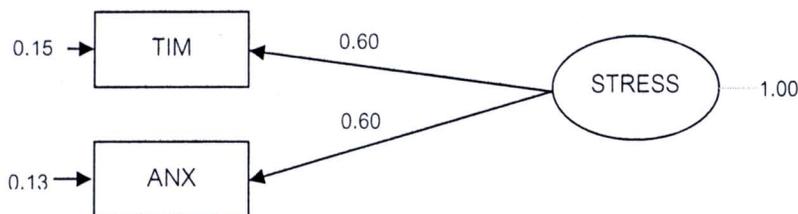
<sup>\*\*</sup>  $p < .01$ .

ตารางที่ 16 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเครียดในการทำงาน

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				$R^2$	เมทริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบ
	สปส.	SE	t	Std. coeff.		
TIM	0.60	0.02	30.58 <sup>**</sup>	0.60	.71	0.66
ANX	0.60	0.02	30.58 <sup>**</sup>	0.60	.73	0.74

ไค-สแควร์ = 0.02,  $df = 1$ ,  $p = .886$ , RMSEA = 0.00, GFI = 1.00

<sup>\*\*</sup>  $p < .01$ .



ไค-สแควร์ = 0.02,  $df = 1$ , P-value = .886, RMSEA = 0.00

แผนภาพที่ 14 โมเดลการวัดองค์ประกอบความเครียดในการทำงาน

### 3. ผลการตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปรแฝงความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (BURN) วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัว ได้แก่ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) การลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น (DEP) และการลดค่าความสำเร็จของตนเอง (RPA) การตรวจสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 3 ตัว มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตั้งแต่ .42 ถึง .63 เมื่อพิจารณาค่าสถิติ Bartlett's test of sphericity พบว่ามีค่าไค-สแควร์ = 571.41,  $df = 3$ ,  $p = .000$ , KMO = .661 แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์ดังกล่าวแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณ์อย่างมีนัยสำคัญ ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์องค์ประกอบ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ของโมเดลการวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน พบว่า โมเดลความเหนื่อยหน่ายในการทำงานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งพิจารณาได้จากค่าสถิติต่างๆ ที่มีความสอดคล้องกัน คือ ค่า  $p$  มีค่ามากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนด ( $\alpha = .05$ ,  $p = .871$ ) ค่า GFI = 1.00, AGFI = 1.00 มีค่าเข้าใกล้ 1 และค่า RMSEA = 0.00, RMR = 0.00 มีค่าเข้าใกล้ศูนย์ ตัวแปรสังเกตได้มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งสามค่า ซึ่งตัวแปรสังเกตได้ที่มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบมากที่สุด คือ ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (EXH) ( $b = 0.57$ ) โดยมีความผันแปรร่วมกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ร้อยละ 50

สำหรับสมการที่ใช้ในการสร้างสเกลองค์ประกอบซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ได้ผลดังนี้

$$\text{BURN} = 0.27^{**}(\text{EXH}) + 1.08^{**}(\text{DEP}) + 0.29^{**}(\text{RPA})$$

ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปร การตรวจสอบความตรงของโมเดล และโมเดลการวัด แสดงดังตารางที่ 17 ตารางที่ 18 และแผนภาพที่ 15 ตามลำดับ

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลการวัด องค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	M	SD	สหสัมพันธ์		
			EXH	DEP	RPA
EXH	2.60	0.81	1.00		
DEP	2.18	0.62	.63**	1.00	
RPA	2.23	0.50	.42**	.53**	1.00

Bartlett's test of sphericity ไค-สแควร์ = 571.41,  $df = 3$ ,  $p = .000$ , KMO = .661

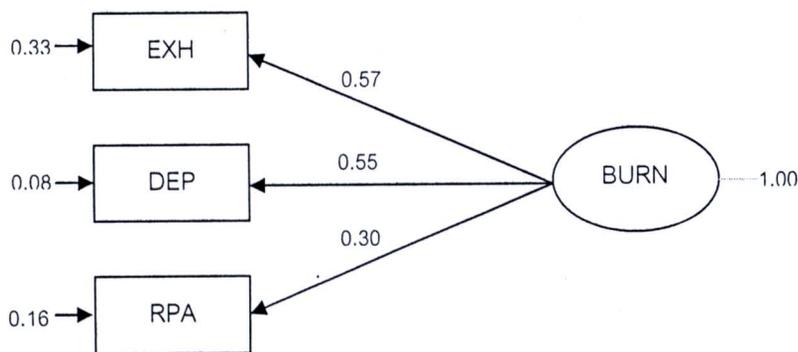
\*\*  $p < .01$ .

ตารางที่ 18 ผลการตรวจสอบความตรงด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

ตัวแปร	เมทริกซ์น้ำหนักองค์ประกอบ				$R^2$	เมทริกซ์ สปส. คะแนนองค์ประกอบ
	สปส.	SE	t	Std. coeff.		
EXH	0.57	0.03	17.94**	0.57	.50	0.27
DEP	0.55	0.02	22.58**	0.55	.79	1.08
RPA	0.30	0.02	15.66**	0.30	.36	0.29

ไค-สแควร์ = 0.03,  $df = 1$ ,  $p = .871$ , RMSEA = 0.00, GFI = 1.00

\*\*  $p < .01$ .



ไค-สแควร์ = 0.03,  $df = 1$ , P-value = .871, RMSEA = 0.00

แผนภาพที่ 15 โมเดลการวัดองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

- 1) ผู้วิจัยทำหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัยจากคณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคารพาณิชย์ทั้ง 6 แห่ง ที่เลือกใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
- 2) เตรียมแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทำการส่งแบบสอบถามด้วย 2 วิธี คือ วิธีที่หนึ่ง ผู้วิจัยจะขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารให้ช่วยแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานในธนาคาร โดยผู้วิจัยจะเตรียมชุดแบบสอบถามสำหรับผู้ตอบทุกคนใส่ซองจดหมายไว้ให้เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถเก็บชุดแบบสอบถามของผู้ตอบใส่ซองก่อนส่งคืนได้ ส่วนวิธีที่สอง ผู้วิจัยจะส่งชุดแบบสอบถามด้วยตนเอง ในธนาคารหรือสาขาที่สามารถเก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง
- 3) การติดตามแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะคัดเลือกเฉพาะชุดแบบสอบถามที่สมบูรณ์เท่านั้นมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ส่วนแบบสอบถามชุดที่ไม่สมบูรณ์ คือ ชุดที่ผู้ตอบตอบไม่ครบทุกหน้า ผู้วิจัยจะใช้วิธีติดตามทางโทรศัพท์เพื่อสอบถามข้อมูลในส่วนที่ขาดหายไป

## การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดของการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละขั้นตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 การเตรียมข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบจำนวนแบบสอบถามและความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

### ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความตรงตามภาวะสันนิษฐานของตัวแปรแฝง

การวิเคราะห์ความตรงตามภาวะสันนิษฐาน (construct validity) ของโมเดลการวัดการประเมินแก่กันแท้ของตนเอง ความเครียดในการทำงาน และความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis) ด้วยโปรแกรมลิสเรล

### ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้น

การวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อให้ทราบลักษณะของกลุ่มตัวอย่างและการแจกแจงตัวแปร โดยใช้ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรม SPSS

### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตอบคำถามการวิจัย

การตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมการโครงสร้างตามทฤษฎีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยใช้โปรแกรมลิสเรล ประเมินค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (maximum likelihood estimation) โมเดลที่ใช้วิเคราะห์คือ โมเดลตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอในรูปการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์คือ ค่าสถิติไค-สแควร์ (chi-square) ค่า GFI (goodness of fit index) ค่า AGFI (adjusted goodness of fit index) และโมเดลที่แสดงอิทธิพล

ของปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยการวิเคราะห์โมเดลในภาพรวม และวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างโมเดลแบบ ก และโมเดลแบบ ข