

### บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายหาความสัมพันธ์ (descriptive correlation research) เพื่อศึกษาความเหนื่อยหน่าย ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุนคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัย-สงขลานครินทร์ จำนวน 106 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายสนับสนุนคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 106 คน ประกอบด้วย

ข้าราชการสาย ข ค	จำนวน	35	คน
พนักงานมหาวิทยาลัย ตำแหน่งประเภทวิชาชีพ	จำนวน	3	คน
ลูกจ้างประจำ	จำนวน	27	คน
ลูกจ้างชั่วคราว	จำนวน	41	คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด จำนวน 10 ข้อ แบ่งข้อคำถามเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง รายได้ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการทำงาน ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่ง ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ความต้องการได้รับการสนับสนุนหรือช่วยเหลือ

ตอนที่ 2 แบบวัดความเหนื่อยหน่าย เป็นแบบสอบถามสร้างโดยมาสแลช และแจ๊คสัน (Maslach & Jackson, 1986) ซึ่งแปลโดยสิระยา (2532) ซึ่งผู้วิจัยนำมาดัดแปลง โดยแบ่งกลุ่มอาการที่ต้องประเมินเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ (emotional exhaustion) จำนวน 13 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-13 ด้านการลดความเป็นบุคคลในผู้อื่น (depersonalization) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 14-19 และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล (reduce personal

accomplishment) จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ข้อ 20-23 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ คือ รู้สึกเป็นประจำ รู้สึกบ่อย รู้สึกบางครั้ง รู้สึกน้อยครั้ง และไม่รู้สึกเลย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับการประเมิน	คะแนน
รู้สึกเป็นประจำ	5 คะแนน
รู้สึกบ่อย	4 คะแนน
รู้สึกบางครั้ง	3 คะแนน
รู้สึกน้อยครั้ง	2 คะแนน
ไม่รู้สึกเลย	1 คะแนน

การแปลผลคะแนนความเหนื่อยหน่าย แปลผลโดยภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน คือ ด้านความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านการลดความเป็นบุคคล และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล แบ่งระดับความเหนื่อยหน่ายเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง ระดับต่ำ และแบ่งช่วงระดับคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้ (พวงรัตน์, 2543)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากคะแนนดังกล่าว สามารถแปลความหมายระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความเหนื่อยหน่าย
3.68-5.00	ความเหนื่อยหน่ายระดับสูง
2.34-3.67	ความเหนื่อยหน่ายระดับปานกลาง
1.00-2.33	ความเหนื่อยหน่ายระดับต่ำ

### ตอนที่ 3 แบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ โดยกำหนดให้ผู้ตอบประเมินความรู้สึกของตนเองตามข้อคิดเห็นแต่ละข้อ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยบางส่วน เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยน้อยที่สุด มีข้อคำถามเชิงบวก 18 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20 และข้อ

คำถามเชิงลบ 2 ข้อ คือ ข้อ 7 และ 8 โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนของแบบวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

ระดับการประเมิน	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยบางส่วน	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

การแปลผลคะแนนของผลการปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง ระดับต่ำและแบ่งช่วงระดับคะแนน โดยใช้ค่าเฉลี่ยจากข้อมูลเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา ซึ่งหาความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ ดังนี้ (พวงรัตน์, 2543)

$$\begin{aligned} \text{สูตร} &= \frac{\text{ค่าพิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} = 1.33 \end{aligned}$$

จากคะแนนดังกล่าว สามารถแปลความหมายระดับคะแนนได้ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับผลการปฏิบัติงาน
3.68-5.00	ผลการปฏิบัติงานระดับสูง
2.34-3.67	ผลการปฏิบัติงานระดับปานกลาง
1.00-2.33	ผลการปฏิบัติงานระดับต่ำ

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงจากแบบสอบถามปัจจัยคัดสรรเกี่ยวกับการทำงานของ จินตนา (2529) ได้แบ่งปัจจัยการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ด้าน คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบ การรับรู้ต่อระบบบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน โดยมีข้อคำถามทั้งหมด 35 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ คือ ข้อ 1, 3, 5 และข้อคำถามเชิงบวก 32 ข้อ ดังต่อไปนี้

ข้อคำถามเชิงบวกประกอบด้วย

1. ด้านลักษณะงานที่รับผิดชอบ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 2, 4, 6
2. ด้านการรับรู้ต่อระบบบริหารงาน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16,

3. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ข้อ 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25
4. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 26, 27, 28, 29, 30
5. ด้านการรับรู้ต่อความสำเร็จในงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 31, 32, 33, 34, 35

แบบสอบถามใช้มาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 อันดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับการประเมิน	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยมากที่สุด	5	1
เห็นด้วยมาก	4	2
เห็นด้วยบางส่วน	3	3
เห็นด้วยน้อย	2	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1	5

### การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย มีขั้นตอนดังนี้

1. การหาความตรงของเครื่องมือวิจัย โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นผู้บริหารของบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 1 ท่าน และอาจารย์ในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ที่มีความเชี่ยวชาญ จำนวน 2 ท่าน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อ โดยยึดถือความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนอย่างน้อย 2 ใน 3 คน ในแต่ละข้อ
2. การตรวจสอบหาความเที่ยงของเครื่องมือ หลังจากผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งหมดแล้วผู้วิจัยได้ปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 30 คน เพื่อหาความเที่ยงของเครื่องมือโดยวิเคราะห์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบวัดความเหนื่อยหน่ายเท่ากับ .88 แบบสอบถามวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .83 และแบบสอบถามปัจจัยการปฏิบัติงานมีค่าความเที่ยงเท่ากับ .92

### ขั้นตอนและวิธีการในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ส่งโครงการวิจัยผ่านคณะกรรมการจริยธรรมของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลจากคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

3. เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามให้บุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตอบแบบสอบถาม โดยให้ระยะเวลาในการตอบ 1 สัปดาห์

4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืน ตรวจสอบความถูกต้อง สมบูรณ์ และครบถ้วนของข้อมูล จัดเตรียมและบันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ทางสถิติ

### การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยทำการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง โดยแนะนำตัวผู้วิจัยและแจ้งสิทธิในการเข้าร่วมหรือปฏิเสธการเข้าร่วมการวิจัยว่า การเข้าร่วมการวิจัยขึ้นอยู่กับความสมัครใจของกลุ่มตัวอย่าง หากกลุ่มตัวอย่างเกิดความรู้สึกไม่สะดวกใจ อึดอัดใจ ไม่สบายใจ หรือไม่ต้องการตอบแบบสอบถาม สามารถปฏิเสธการเข้าร่วมหรือถอนตัวจากการวิจัยได้ทันที โดยไม่มีผลกระทบกับการปฏิบัติงานของท่าน พร้อมทั้งชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่า ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะเก็บไว้เป็นความลับ นำมาสรุปและนำเสนอในภาพรวม ซึ่งไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผู้เข้าร่วมการวิจัยหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง

### ขั้นตอนและวิธีการในการวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลที่ได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์แล้วมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. วิเคราะห์ระดับความเหนื่อยหน่ายและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. หาความสัมพันธ์ระหว่างความเหนื่อยหน่ายกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับความเหนื่อยหน่ายของบุคลากรสายสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation coefficient)