

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ ธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 เป็นหน่วยในการศึกษาเพื่อทำการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวม และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 โดยพิจารณาประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารฯ ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์การ (MS-QWL) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์) ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ประกอบด้วย สำนักงานเขต 21 และ 13 สาขา ได้แก่ สาขาเชียงใหม่ สาขาสันป่าข่อย สาขาช่วงสิงห์ สาขาช้างคลาน สาขาสันทราย สาขาหางดง สาขาแม่สาย สาขาเชียงราย สาขาแม่ฮ่องสอน สาขาปาย สาขาออยเซินทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า สาขาบ่อสร้าง และสาขาบักชี เชียงใหม่ จำนวน 123 คน (ข้อมูลเดือนมกราคม 2554) โดยทำการศึกษาประชากรทั้งหมด

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 ทั้งหมดจำนวน 123 คน

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้าจาก เอกสาร วารสาร และบทความที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ด้านคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

โดยลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตรวัด Likert Scale โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์ โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่ T-Test และ One Way ANOVA พร้อมทั้งวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21 โดยลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้าน ซึ่งจะเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ โดยใช้มาตรวัด Likert Scale โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วย เห็นด้วยมากที่สุด (คุณชาติ รื่นรัมย์, 2551)

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางบวก การให้เกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางลบการให้เกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	1
เห็นด้วยมาก	2
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	4
เห็นด้วยน้อยที่สุด	5

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอัตราภาคชั้น เพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (กัลยา วานิชปัญษา, 2547:29) ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	เห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4.21 – 5.00	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง
2.61 – 3.40	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
1.00 – 1.80	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก

ในส่วนของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) นั้นเลือกใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541:314) โดยมีการกำหนดค่าตัวแปรในสมการ ดังนี้

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 ตัวที่ 2
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

1. ถ้า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า r = 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชุกรี วงศ์รัตน์, 2541:316) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	แปลผล
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.31 – 0.70	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ในส่วนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) นั้นเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (กัลยา วาณิชบัญชา, 2552:355) ในที่นี้จะนำมาใช้สำหรับวิเคราะห์เพื่อวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม กำหนดค่าตัวแปรในสมการ ดังนี้

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6$$

เมื่อ $Y =$ คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

$b_0 =$ ค่าคงที่

$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6 =$ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปร $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$

$X_1 =$ ปัจจัยด้านร่างกาย

$X_2 =$ ปัจจัยด้านจิตใจ

$X_3 =$ ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม

$X_4 =$ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม

$X_5 =$ ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ

$X_6 =$ ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

(Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ให้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21

3. การแจกแจงแบบที (t-test) และแจกแจงแบบเอฟ (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD)

4. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานธนาคารหลวงไทย จำกัด (มหาชน) เขต 21

5. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

ข้อจำกัดในการศึกษา

ทางผู้ศึกษาได้ทำการทดสอบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันด้านเพศ , สถานภาพ แล้วพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน