

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

ในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาถึงระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยพิจารณาประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (MS-QWL) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์) ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ และด้านความมั่นคงในชีวิต

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้คือ พนักงานปฏิบัติการระดับ 4 พนักงานปฏิบัติการระดับ 5 พนักงานปฏิบัติการระดับ 6 และพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 สังกัดธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งหมด 223 คน จาก 30 สาขา (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2554) โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

ธนาคารออมสินสาขา	จำนวนพนักงาน	ธนาคารออมสินสาขา	จำนวนพนักงาน
เชียงใหม่	10	หนองหอย	10
สันป่าตอง	11	หางดง	13
สันกำแพง	9	เชียงดาว	4
สารภี	9	ถนนทิพย์เนตร	10
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	13	ไชยปราการ	7

ธนาคารออมสินสาขา	จำนวนพนักงาน	ธนาคารออมสินสาขา	จำนวนพนักงาน
ฝาง	6	พร้าว	4
จอมทอง	6	แม่ใจ	6
ประจักษ์ศิลปาคม	10	สอด	5
สันทราย	8	อมก๋อย	3
แม่ริม	9	ดอยเต่า	3
ดอยสะเก็ด	8	เซ็นทรัลแอร์พอร์ต ฯ	10
แม่แตง	8	นิมมานเหมินทร์	5
บวการหลวง	9	ช้างคลาน	3
ท่าแพ	10	มิโชคพลาซ่า	5
ช้างม่วย	5	บิกซี หางดง	4

วิธีการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่จะนำมาประกอบการศึกษา แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานปฏิบัติการระดับ 4 พนักงานปฏิบัติการระดับ 5 พนักงานปฏิบัติการระดับ 6 และพนักงานปฏิบัติการระดับ 7 สังกัดธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมดจำนวน 223 คน
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) รวบรวมข้อมูลโดยการค้นคว้าจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสารอื่นๆ และการค้นคว้าข้อมูลออนไลน์ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถามตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงาน (MS-QWL) สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยลักษณะของคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ได้แก่

- | | | |
|--------------------------------|--------------|--------------------|
| 1. ด้านร่างกาย | จำนวน 6 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 1 – 6 |
| 2. ด้านจิตใจ | จำนวน 9 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 7 – 15 |
| 3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม | จำนวน 9 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 16 – 24 |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม | จำนวน 9 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 25 – 33 |
| 5. ด้านจิตวิญญาณ | จำนวน 11 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 34 – 44 |
| 6. ด้านความมั่นคงในชีวิต | จำนวน 9 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 45 – 53 |
| 7. คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม | จำนวน 1 ข้อ | ได้แก่ ข้อ 54 |

โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับให้เลือกตอบจากระดับความคิดเห็นจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีทั้งข้อความเชิงบวก (Positive) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นสอดคล้องกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด และข้อความเชิงลบ (Negative) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นตรงข้ามกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อป้องกันการมีอคติ (Bias) ในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความ

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Mean) พร้อมทั้งวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้าน ซึ่งจะเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ หรือเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนนแบ่งเป็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางบวก 51 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางลบ 3 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	1
มาก	2
ปานกลาง	3
น้อย	4
น้อยที่สุด	5

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอัตราภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (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	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย	แปลผลระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน
4.21 – 5.00	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ในส่วนของการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) นั้น เลือกใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 314) โดยมีการกำหนดค่าตัวแปรในสมการ ดังนี้

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (x)
	$\sum y$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (y)
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 และ 2
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบแสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะลด แต่ถ้า x ลด y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะเพิ่มขึ้นด้วย 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

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 316) ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	แปลผล
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง
0.31 – 0.70	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง
0.01 – 0.30	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ในส่วนการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) นั้นเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรหลายตัว มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าปัจจัยหรือตัวแปรอิสระตัวใดบ้างที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม (กัลยา วานิชบัญชา, 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 = คุณภาพชีวิตการทำงาน

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

ข้อมูลที่จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่
3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารออมสิน สาขาในจังหวัดเชียงใหม่
4. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ

1. ธนาคารออมสิน สำนักงานภาค 8 จังหวัดเชียงใหม่
2. ธนาคารออมสิน สาขาบึงขี้ หางดง จังหวัดเชียงใหม่
3. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ตั้งแต่เดือน มิถุนายน 2554 – กันยายน 2554