

### บทที่ 3

#### ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ได้มีระเบียบวิธีการศึกษา ได้แก่ ขอบเขตการศึกษา วิธีการศึกษา การวิเคราะห์ข้อมูลและ สถิติที่ใช้ สถานที่ใช้ในการดำเนินการและรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ดัง รายละเอียดต่อไปนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

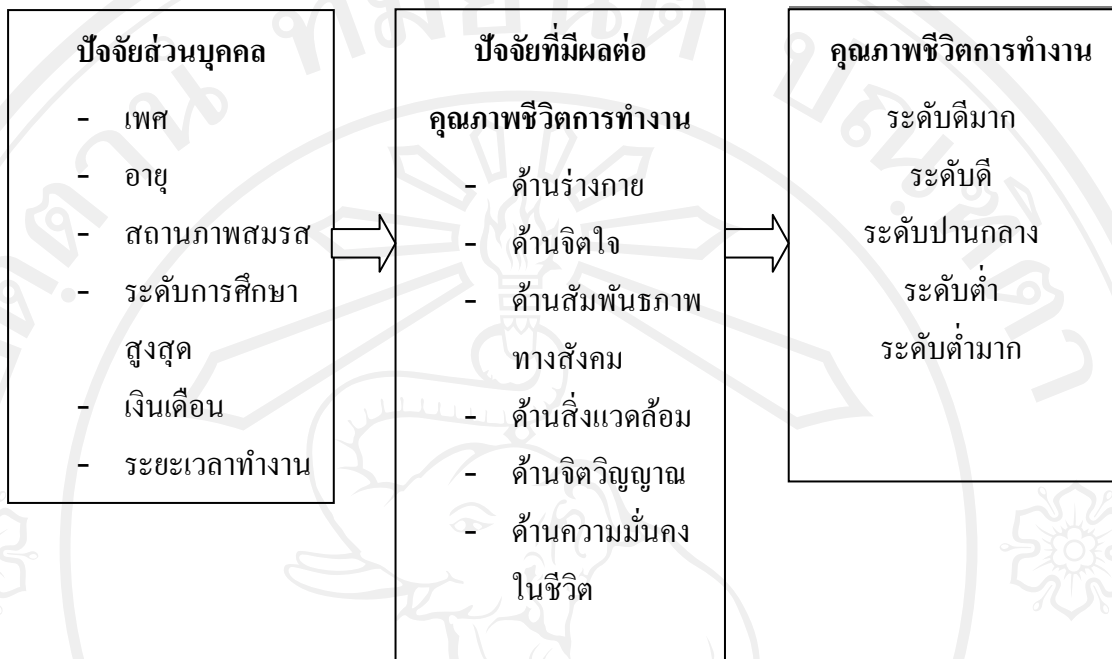
##### ขอบเขตเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพคุณภาพชีวิตของ พนักงานขาย ศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจะพิจารณาประเมินระดับความรู้สึกรู้หรือการรับรู้ ของพนักงานขาย ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (MS-QWL) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน (สถาบัน เสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2553: ออนไลน์) ได้แก่

1. คุณภาพชีวิตด้านร่างกาย
2. คุณภาพชีวิตด้านจิตใจ
3. คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคม
4. คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม
5. คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ
6. คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในชีวิต

ในการวิจัยครั้งนี้มีกรอบแนวคิดในการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีฯ จังหวัดเชียงใหม่และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายศูนย์ดัชนีฯ จังหวัด เชียงใหม่ ผู้วิจัยได้วัดจากเกณฑ์ชี้วัดของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถของมนุษย์ว่าคุณภาพ ชีวิตการทำงานนั้นเกิดจากปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ผสมผสานกัน สามารถสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้

### ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา



#### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือพนักงานขายของ ศูนย์ดัชมิลล์ จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งหมด 101 คน โดยมาจากศูนย์ทั้งหมด 4 ศูนย์ คือศูนย์เชียงใหม่ 1, ศูนย์เชียงใหม่ 3, ศูนย์จอมทอง และศูนย์ฝาง (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2554)

#### ตารางที่ 2 แสดงจำนวนพนักงานขายของศูนย์ดัชมิลล์ จังหวัดเชียงใหม่

ศูนย์ดัชมิลล์	จำนวนพนักงาน (คน)
ศูนย์ดัชมิลล์เชียงใหม่ 1	34
ศูนย์ดัชมิลล์เชียงใหม่ 3	24
ศูนย์ดัชมิลล์ฝาง	25
ศูนย์ดัชมิลล์จอมทอง	18
<b>รวม</b>	<b>101</b>

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างพนักงานขายของศูนย์ผลิตภัณฑ์ ในจังหวัดเขตเชียงใหม่ จำนวน 101 ราย จากศูนย์ทั้งหมด 4 ศูนย์ คือศูนย์เชียงใหม่ 1, ศูนย์เชียงใหม่ 3, ศูนย์จอมทอง และศูนย์ฝาง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับเงินเดือน ระยะเวลาทำงาน

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมตาม MS-QWL ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม

1. ด้านร่างกาย	จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-6
2. ด้านจิตใจ	จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 7-15
3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม	จำนวน 8 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 8 ข้อ ได้แก่ ข้อ 45-53
7. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม	จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 54

โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตรวัด โดยแบบ LikertScale 5ระดับ ให้เลือกตอบจากระดับความคิดเห็นจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีทั้งข้อความเชิงบวก (Positive) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นสอดคล้องกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด และข้อความเชิงลบ (Negative) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นตรงข้ามกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อป้องกันการมีอคติ (Bias) ในการตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 3** ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายศูนย์ดัชนีผลิตภัณฑ์จังหวัดเชียงใหม่ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจะนำมาวิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และใช้สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่ วิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขายศูนย์ดัชนี จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้านจะเป็นการให้ระดับความคิดเห็นด้วยคะแนน (Likert Scale) โดยมีเกณฑ์แบ่งเป็น 5 ระดับ (สุบิน ยุระรัช, 2550: ออนไลน์)

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางบวก 51 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางลบ 3 ข้อ เกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์การแปลผล โดยทำการหาค่าคะแนนเฉลี่ยและแปลความหมายของคะแนน ทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอัตราภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (กัลยา วาณิชย์ บัญชา, 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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในแต่ละระดับ ดังนี้

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

**การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)** เลือกใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s product moment correlation coefficient) ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2553: 312) โดยกำหนดค่าตัวแปรในสมการ 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  $r_{XY}$  แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

$\sum X$  แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 1 (X)

$\sum Y$  แทน ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรตัวที่ 2 (Y)

$\sum XY$  แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างข้อมูลตัวแปรที่ 1 และ 2

$\sum X^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรที่ 1

$\sum Y^2$  แทน ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรที่ 2

$n$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 < r < 1$  ดังนี้

1. ค่า  $r$  เป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะลด แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะเพิ่ม
2. ค่า  $r$  เป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะเพิ่ม แต่ถ้า  $X$  ลด  $Y$  จะลด
3. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
4. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
5. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
6. ถ้า  $r$  มีค่าเป็น 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์คันะ, 2553: 312) กำหนดไว้ดังนี้

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

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นในปัจจุบันด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานขาย ศูนย์ดัชนีผลิตภัณฑ์ จังหวัดเชียงใหม่



3. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานขาย ศูนย์คัมภีร์ จังหวัดเชียงใหม่

#### สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล คือ ศูนย์คัมภีร์ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 ศูนย์ คือ ศูนย์เชียงใหม่ 1, ศูนย์เชียงใหม่ 3, ศูนย์จอมทอง และศูนย์ฝาง และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2554 – กันยายน พ.ศ. 2555 โดยทำเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนธันวาคม 2554