

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษานี้ประกอบด้วยปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 โดยจะพิจารณาประเมินระดับความรู้สึกรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (MS-QWL) ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน ได้แก่

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

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ คือ พนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 มีจำนวน 19 สาขา รวมทั้งหมด 162 คน

ตารางที่ 2 พนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

สาขาที่เปิดให้บริการ 7 วัน ในกลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1	จำนวนพนักงาน (คน)
1. สาขาบึงกิ้ง เชียงราย	7
2. สาขาแม่สาย	15
3. สาขาเซ็นทรัลพลาซ่า เชียงราย	6
4. สาขาเทสโก้โลตัส เชียงคำ	6
5. สาขาบึงกิ้ง แพร่	7
6. สาขาพะเยา	20
7. สาขาห้างนราไฮเปอร์มาร์ท	7
8. สาขาคาร์ฟูร์ หางดง	6
9. สาขาเซ็นทรัลแอร์พอร์ตพลาซ่า เชียงใหม่	8
10. สาขาเทสโก้โลตัสเชียงใหม่ หางดง	6
11. สาขาบึงกิ้ง หางดง	8
12. สาขาไนท์บาซาร์เชียงใหม่	6
13. สาขาบึงกิ้ง เชียงใหม่	8
14. สาขาศูนย์การค้าคาสวนแก้ว	7
15. สาขาเทสโก้โลตัส แม่แตง	7
16. สาขาแม่ฮ่องสอน	17
17. สาขาเทสโก้โลตัส ป่าซาง	7
18. สาขาเทสโก้โลตัส ลำปาง	7
19. สาขาบึงกิ้ง ลำพูน	7
รวม	162

ที่มา: สายงานทรัพยากรบุคคลและองค์การ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2554:

ออนไลน์

วิธีการศึกษา

ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามจากพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 จำนวน 162 คน โดยใช้แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน ระยะเวลาทำงาน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ปัจจัยย่อย และส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานรวม คือ

- | | |
|------------------------------|---------------------------------|
| 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. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม | จำนวน 1 ข้อ ได้แก่ ข้อ 54 |

โดยลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตรวัด Likert Scale โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความ

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะ

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ตำแหน่งงาน ระดับเงินเดือน ระยะเวลาทำงานและค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้อธิบายถึงระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน เพื่อวัดระดับของอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเกี่ยวกับปัจจัยแต่ละด้านมี 5 ระดับความคิดเห็น ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางบวก การให้เกณฑ์คะแนนดังนี้

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

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางลบการให้เกณฑ์คะแนนดังนี้

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

โดยเกณฑ์การแปลผล จะทำการหาค่าเฉลี่ย และแปลความหมายของคะแนนทั้ง 5 ระดับค่าเฉลี่ย ด้วยวิธีการคำนวณอัตราภาคชั้นเพื่อแบ่งช่วงระดับค่าเฉลี่ย (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2547: 29)

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

ผลคะแนนที่ได้จะนำมาหาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลความหมาย
4.21 – 5.00	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึงมีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การแปลความหมายของค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541 : 74) ใช้เกณฑ์ ดังนี้

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.000- 0.999 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่แตกต่างกันมาก
 ความเบี่ยงเบนมาตรฐานตั้งแต่ 1.000 ขึ้นไป หมายถึง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อกันแตกต่างกันมาก

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	ขนาดของประชากร

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น 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 (ชูศรี 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 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 $Y =$ 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) ให้อธิบายระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

3. ตารางไขว้ (Crosstab) โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ในการอธิบายความสัมพันธ์ปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1 และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

4. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยองค์ประกอบคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 6 ปัจจัย กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

5. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ด้านที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานสาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่ายภาคเหนือ 1

สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
2. สาขาที่เปิดให้บริการ 7 วันของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มเครือข่าย

ภาคเหนือ 1**ระยะเวลาในการศึกษา**

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2554 ถึงเดือนมิถุนายน 2555 โดยระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ เดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2554