

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

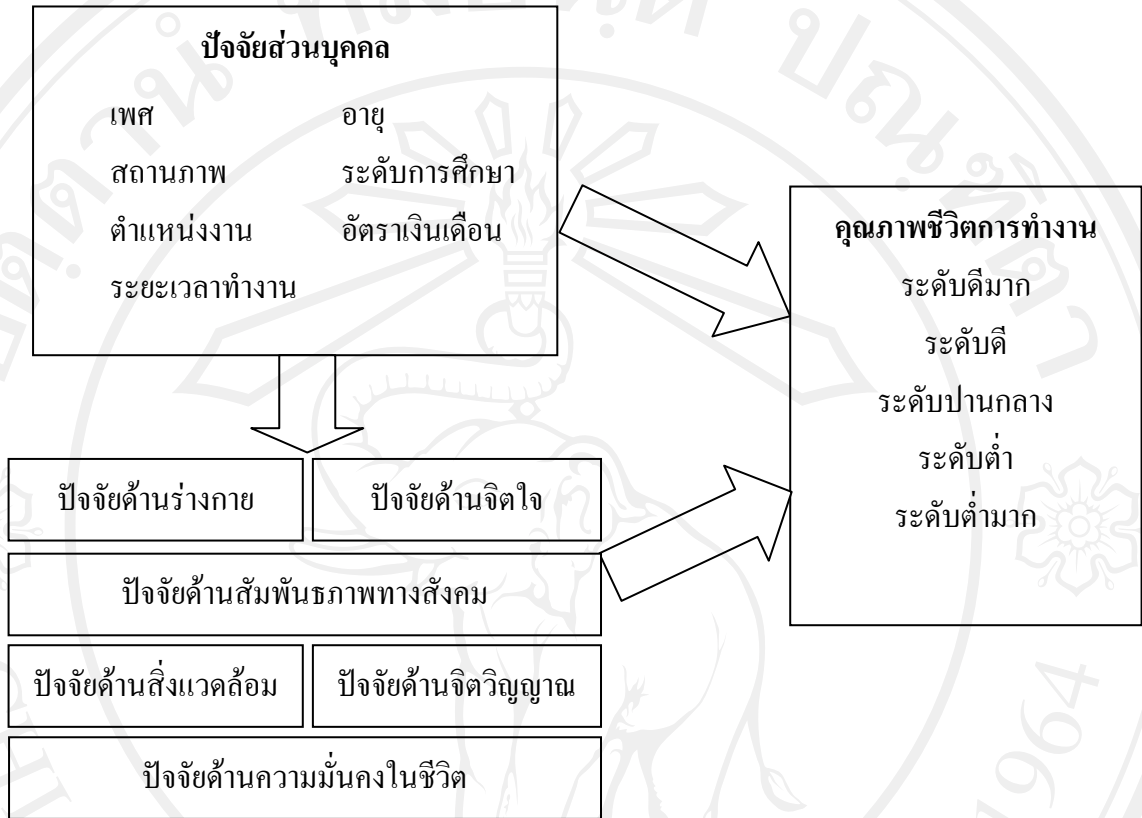
การศึกษาคูณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษา ดังนี้

#### ขอบเขตการศึกษา

##### ขอบเขตเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดให้ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 เป็นหน่วยงานในการศึกษาเพื่อทำการศึกษาดังปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 โดยพิจารณาประเมินระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กร (MS-QWL) ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน (สถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์, 2552: ออนไลน์) ได้แก่ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต และศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจากคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม รวมถึงเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 6 ปัจจัย และศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน 6 ด้าน กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

### กรอบแนวคิดในการศึกษา



### ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาคั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)สำนักงานเขต เชียงใหม่ 2 จำนวนสาขาทั้งหมด 13 สาขา พนักงาน 120 ราย โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้การศึกษาจาก ประชากรทั้งหมด

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่จะนำมาประกอบการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) **ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยเก็บจากประชากรทั้งหมด จำนวน 13 สาขา 120 รายในสังกัดสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
- 2) **ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** รวบรวมข้อมูลจากหนังสือ ตำรา เอกสาร บทความ ทางวิชาการต่างๆ รวมถึงงานวิจัยและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน

**ส่วนที่ 2** คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

|                                |       |    |     |        |             |
|--------------------------------|-------|----|-----|--------|-------------|
| 1. ด้านร่างกาย                 | จำนวน | 7  | ข้อ | ได้แก่ | ข้อ 1 - 7   |
| 2. ด้านจิตใจ                   | จำนวน | 9  | ข้อ | ได้แก่ | ข้อ 8 - 16  |
| 3. ด้านสัมพันธภาพทางสังคม      | จำนวน | 9  | ข้อ | ได้แก่ | ข้อ 17 - 25 |
| 4. ด้านสิ่งแวดล้อม             | จำนวน | 9  | ข้อ | ได้แก่ | ข้อ 26 - 34 |
| 5. ด้านจิตวิญญาณ               | จำนวน | 11 | ข้อ | ได้แก่ | ข้อ 35 - 45 |
| 6. ด้านความมั่นคงในชีวิต       | จำนวน | 8  | ข้อ | ได้แก่ | ข้อ 46 - 53 |
| และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม | จำนวน | 1  | ข้อ | ได้แก่ | ข้อ 54      |

โดยมีลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับให้เลือกตอบจากระดับความคิดเห็นจากเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีทั้งข้อความเชิงบวก (Positive) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นสอดคล้องกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด และข้อความเชิงลบ (Negative) หมายถึง ความหมายของข้อความนั้นตรงข้ามกับความหมายของตัวแปรที่ต้องการวัด เพื่อป้องกันการมีอคติ (Bias) ในการตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เติมข้อความ

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. นำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 จำนวน 13 สาขา รวมทั้งหมดจำนวน 120 คน โดยผู้ศึกษาทำการแจกและรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. ตรวจสอบความเรียบร้อยและครบถ้วนของข้อมูลจากแบบสอบถาม

3. นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติดังนี้

- สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

- สถิติเชิงวิเคราะห์ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA พร้อมทั้งวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) และวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีเกณฑ์กำหนดค่าระดับความคิดเห็นดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนมาตรวัดระดับความคิดเห็นตามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ในลักษณะประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยมากที่สุด จนถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด เกณฑ์การให้คะแนนเพื่อแปลความหมายแบบวัด ดังนี้

#### ระดับความคิดเห็น

#### เกณฑ์คะแนน

|            | คำถามเชิงบวก | คำถามเชิงลบ |
|------------|--------------|-------------|
| มากที่สุด  | 5            | 1           |
| มาก        | 4            | 2           |
| ปานกลาง    | 3            | 3           |
| น้อย       | 2            | 4           |
| น้อยที่สุด | 1            | 5           |

คำถามเชิงลบ มีทั้งหมด 3 ข้อ ดังนี้

- ปัจจัยด้านร่างกาย ข้อที่ 2 ในปีที่ผ่านมาท่านได้เจ็บป่วยรุนแรงจนต้องนอน

โรงพยาบาล

- ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ ข้อที่ 39 ท่านมีความคิดที่จะลาออก เพื่อไปหางานใหม่

- ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต ข้อที่ 49 ท่านสร้างหนี้เกินกำลังที่จะผ่อนใช้

การแปลผลความหมายคะแนนเฉลี่ยโดยใช้คะแนนเฉลี่ย (Mean) ของคะแนนเป็นตัวชี้วัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ลักษณะการประเมิน 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุด จนถึงระดับน้อยที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์ค่าคะแนนเฉลี่ยด้วยวิธีการคำนวณอัตราภาคชั้น (กัลยา วานิชปัญญา, 2547: 29) ดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นในแต่ละระดับกับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน 6 ด้าน ดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ย | แปลผลระดับความคิดเห็น                      |
|------------------|--|
| 4.21 – 5.00      | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด  |
| 3.41 – 4.20      | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก        |
| 2.61 – 3.40      | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง    |
| 1.81 – 2.60      | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย       |
| 1.00 – 1.80      | มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด |

กำหนดเกณฑ์การแปลผลจากค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในแต่ละระดับกับคุณภาพชีวิต  
ในการทำงาน ดังนี้

| ระดับคะแนนเฉลี่ย | แปลผลระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน           |
|------------------|---|
| 4.21 – 5.00      | มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก   |
| 3.41 – 4.20      | มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับดี      |
| 2.61 – 3.40      | มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60      | มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ     |
| 1.00 – 1.80      | มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับต่ำมาก  |

ในส่วนของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) นั้น เลือกใช้การหาค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งเป็นการหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระ  
ต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2541: 314) โดยมีกำหนดค่าตัวแปรในสมการ 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 | ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรที่ 1 (x)        |
|       | $\sum Y$   | แทน | ผลรวมของข้อมูลที่วัดได้จากตัวแปรที่ 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  $-5 < r < 5$  ดังนี้

- ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 5 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก



4. ถ้า  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $-5$  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 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม กำหนดค่าตัวแปรในสมการ ดังนี้

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

เมื่อ  $Y$  = คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม

$$b_0 = \text{ค่าคงที่}$$

$$b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6 = \text{ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient)}$$

ของตัวแปร  $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$

$$X_1 = \text{ปัจจัยด้านร่างกาย}$$

$$X_2 = \text{ปัจจัยด้านจิตใจ}$$

$$X_3 = \text{ปัจจัยด้านสัมพันธภาพทางสังคม}$$

$$X_4 = \text{ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม}$$

$$X_5 = \text{ปัจจัยด้านจิตวิญญาณ}$$

$$X_6 = \text{ปัจจัยด้านความมั่นคงในชีวิต}$$

ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติอ้างอิง (Inferential Statistic) ได้แก่

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการทำงาน
2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความคิดเห็นในปัจจัยด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
3. การแจกแจงแบบที (t-test) และการแจกแจงแบบเอฟ (One-Way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล กับปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 6 ปัจจัย และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD)
4. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ (Correlative Analysis) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ใช้เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 6 ปัจจัย กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2
5. การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวัดระดับอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตเชียงใหม่ 2

#### สถานที่ใช้ในการดำเนินงานวิจัยและรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล ดังนี้  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาทั้งหมดในสำนักงานเขตเชียงใหม่ 2 และคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

#### ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือน มีนาคม – กรกฎาคม 2554 โดยมี

ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ เดือนพฤษภาคม 2554