

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการศึกษาดังนี้

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตเนื้อหา

เนื้อหาในการศึกษาในครั้งนี้ประกอบด้วยการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ตามมาตรฐานระบบการบริหารจัดการคุณภาพชีวิตการทำงานในองค์กรของสถาบันเสริมสร้างขีดความสามารถมนุษย์ สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย โดยใช้แบบวัดคุณภาพชีวิตของพนักงานในสถานประกอบการ ซึ่งมืองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตคนทำงานคือ ด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านสัมพันธภาพทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านจิตวิญญาณ ด้านความมั่นคงในชีวิต (แสงอรุณ อิศระมาลัย, 2551) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตในด้านต่าง ๆ และ วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในด้านต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตด้านการทำงานในภาพรวม

ขอบเขตประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2552 มีจำนวนเจ้าหน้าที่สิ้นเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ที่ปฏิบัติหน้าที่ในกรุงเทพมหานครทั้งสิ้น 2,290 คน ประกอบไปด้วย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 676 คน (วิฑูรย์ เข็มวิลาส , 2552 : สัมภาษณ์) , ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) , จำนวน 638 คน (วัฒนะ ตั้งวงศ์ใหม่ , 2552 : สัมภาษณ์) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 578 คน (ธนาคารกรุงไทย จำกัด มหาชน ฝ่ายพัฒนาองค์กร , 2552) และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 398 คน (สุชาติ จิรายุวัฒน์, 2552 : สัมภาษณ์)

ขนาดตัวอย่างและวิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่สินเชื่อนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนประชากร จำนวน 2,290 คน จากธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ 4 แห่ง โดยใช้สูตรการคำนวณ ของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธ์, 2535:68 อ้างอิงจาก Yamane1973:725) ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5

คำนวณจากสูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

แทนค่าดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,290}{1 + 2,290(0.05)^2} \\ &= 340.52 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ซึ่งธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ประกอบไปด้วย ธนาคารพาณิชย์ที่มีส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมตั้งแต่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ของสินทรัพย์รวมธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบซึ่งประกอบไปด้วย

กลุ่มที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ	จำนวน	85	ราย
กลุ่มที่ 2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์	จำนวน	85	ราย
กลุ่มที่ 3 พนักงานธนาคารกรุงไทย	จำนวน	85	ราย
กลุ่มที่ 4 พนักงานธนาคารกสิกรไทย	จำนวน	85	ราย

โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลแต่ละกลุ่ม จะใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากแผนกสินเชื่อของสำนักงานใหญ่ธนาคารของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ลักษณะ คือ

- 1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจาก เจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัทพาณิชย์ ขนาดใหญ่ 4 แห่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วยธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 340 ราย โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล
- 2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ วารสาร สิ่งพิมพ์ เอกสาร ฐานข้อมูลและเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลข้อมูลปฐมภูมิ คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบวัดคุณภาพชีวิตของคนทำงานในสถานประกอบการ เพื่อใช้ประเมินระดับความรู้สึกและการรับรู้ของผู้ทำงานในสถานประกอบการ ข้อคำถามมีทั้งหมด 54 ข้อ ประกอบด้วย คุณภาพชีวิตด้านร่างกายมีจำนวน 8 ข้อ คุณภาพชีวิตด้านจิตใจมีจำนวน 10 ข้อ คุณภาพชีวิตด้านสัมพันธภาพทางสังคมมีจำนวน 8 ข้อ คุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมมีจำนวน 8 ข้อ คุณภาพชีวิตด้านจิตวิญญาณ มีจำนวน 9 ข้อ คุณภาพชีวิตด้านความมั่นคงในอาชีพมีจำนวน 8 ข้อ และคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมมีจำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สินเชื่อบริษัทพาณิชย์ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จะนำข้อมูลมาแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ แยกตามเพศ อายุ สถานะภาพการสมรส ระดับการศึกษา และ ระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงานในสถานประกอบการ มีลักษณะเป็นแบบ Likert Scale (ศิริวรรณ เสรวิรัตน์, 2541: 167) แบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็นความรู้สึก/การรับรู้ 4 ระดับ คือ มากที่สุด มาก เล็กน้อย ไม่เลย โดยมีความหมายดังนี้

ไม่เลย หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีความรู้สึก หรือไม่ได้รับรู้เรื่องนั้นเลย

เล็กน้อย หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึก หรือได้รับรู้ เรื่องนั้น นาน ๆ ครั้ง
 มาก หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึก หรือได้รับรู้ เรื่องนั้นค่อนข้างบ่อยครั้ง
 มากที่สุด หมายถึง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้สึก หรือได้รับรู้ เรื่องนั้นเป็นประจำจนถึง
 เป็นความปกติในการทำงานทุกวัน

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบน
 มาตรฐาน เป็นรายข้อ รายด้าน และนำข้อมูลรวมทุกข้อมาแปลผลเป็นคะแนน เพื่อหาระดับ
 คุณภาพชีวิต ดังนี้

1. การให้ค่าคะแนน

กลุ่มที่ 1 ข้อความทางบวก 51 ข้อ

กลุ่มที่ 2 ข้อความทางลบ 3 ข้อ

กลุ่มที่ 1 แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

ไม่เลย	0	คะแนน
เล็กน้อย	1	คะแนน
มาก	2	คะแนน
มากที่สุด	3	คะแนน

กลุ่มที่ 2 แต่ละข้อให้คะแนนดังต่อไปนี้

ไม่เลย	3	คะแนน
เล็กน้อย	2	คะแนน
มาก	1	คะแนน
มากที่สุด	0	คะแนน

2. การแปลผลคุณภาพชีวิตโดยรวมแบ่งค่าคะแนนรวมออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับต่ำ (ค่าคะแนนรวมระหว่าง 00.00-54.00)

ระดับปานกลางค่อนข้างต่ำ (ค่าคะแนนรวมระหว่าง 54.01-81.00)

ระดับปานกลางค่อนข้างสูง (ค่าคะแนนรวมระหว่าง 81.01-108.00)

ระดับสูง (ค่าคะแนนรวมระหว่าง 108.01-162.00)

3. แบ่งระดับคะแนนคุณภาพชีวิต แยกออกเป็นองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

องค์ประกอบ	ระดับต่ำ	ระดับปานกลาง ค่อนข้างต่ำ	ระดับปานกลาง ค่อนข้างสูง	ระดับสูง
ด้านร่างกาย	00.00-8.00	8.01-12.00	12.01-16.00	16.01-24.00
ด้านจิตใจ	0.00-10.00	10.01-15.00	15.01-20.00	20.01-30.00
ด้านสัมพันธภาพ ทางสังคม	00.00-8.00	8.01-12.00	12.01-16.00	16.01-24.00
ด้านสิ่งแวดล้อม	00.00-8.00	8.01-12.00	12.01-16.00	16.01-24.00
ด้านจิตวิญญาณ	00.00-8.00	8.01-12.00	12.01-16.00	16.01-24.00
ด้านความมั่นคงใน ชีวิต	00.00-8.00	8.01-12.00	12.01-16.00	16.01-24.00

(แสงอรุณ อิศระมาลัย , 2551)

สถิติที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามจำนวน 340 ชุด ได้ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้อธิบายลักษณะส่วนบุคคลของประชากร คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับตำแหน่งงาน

2. ค่าเฉลี่ย (Means) ใช้อธิบายระดับความรู้สึกและการรับรู้ของพนักงานในสถานประกอบการและเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3. สถิติทดสอบความแตกต่างและความเกี่ยวข้องด้วย ครอสแท็บและไค-สแควร์ (Crosstabs & Chi – Square) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ และความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตด้านต่าง ๆ กับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม

ระยะเวลาการดำเนินการศึกษา เดือนมกราคม 2553 – เดือนเมษายน 2553