

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร 2) เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้เครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) มีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

##### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานปี 2565 มีจำนวนทั้งสิ้น 501 คน (ข้อมูลจากรายงานสถิติทรัพยากรมนุษย์ธนาคารกสิกรไทย ณ เดือนธันวาคม 2565) โดยมีสถานภาพเป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ได้รับเงินเดือน เงินพิเศษ และสวัสดิการจากธนาคารกสิกรไทยเต็มจำนวน โดยธนาคารกสิกรไทย

##### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานปี 2565 ได้มาโดยใช้การคำนวณโดยสูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane Taro, 1973, p. 580) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 ซึ่งหมายความว่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกินร้อยละ 5 โดยแทนค่าสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

- เมื่อ  $n$  คือ จำนวนของขนาดของกลุ่มตัวอย่าง  
 $N$  คือ จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา  
 $e$  คือ ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้ได้กำหนดให้เท่ากับ .05)

แทนค่า

$$n = \frac{501}{1 + [501 (0.05^2)]}$$

$$= 223 \text{ คน}$$

กลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ มีค่าเท่ากับ 223 คน ในที่นี้ผู้วิจัยจะใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 224 คน ตามค่าที่ได้จากวิธีการคำนวณการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน โดยมีวิธีการเลือกตัวอย่างดังต่อไปนี้

### 3. วิธีการเลือกตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แบบวิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยเป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง กับประชากร ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานปี 2565 โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

### 4. วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

- 1) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง กรุงเทพฯ 8 เขต 1  

$$= \frac{223 \times 31}{501} = 13.79 \text{ หรือประมาณ } 14 \text{ คน}$$
- 2) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพฯ 8 เขต 1  

$$= \frac{223 \times 36}{501} = 16.02 \text{ หรือประมาณ } 16 \text{ คน}$$
- 3) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพฯ 8 เขต 2  

$$= \frac{223 \times 42}{501} = 18.69 \text{ หรือประมาณ } 19 \text{ คน}$$
- 4) เครือข่ายธุรกิจ – ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพฯ 8 เขต 3  

$$= \frac{223 \times 38}{501} = 16.91 \text{ หรือประมาณ } 17 \text{ คน}$$

$$5) \text{ เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าบุคคลและสาขา กรุงเทพฯ 8 เขต 1} \\ = \frac{223 \times 141}{501} = 62.76 \text{ หรือประมาณ 63 คน}$$

$$6) \text{ เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าบุคคลและสาขา กรุงเทพฯ 8 เขต 2} \\ = \frac{223 \times 213}{501} = 94.80 \text{ หรือประมาณ 95 คน}$$

สุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานคร เครื่องข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสังกัดทีม ดังแสดงไว้ในตารางที่ 3.1

**ตารางที่ 3.1** จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานคร เครื่องข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร (ข้อมูลจากรายงานสถิติทรัพยากรมนุษย์ธนาคารกสิกรไทย ณ เดือนธันวาคม 2565)

ลำดับ	สังกัดทีม	จำนวน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง
<b>เครื่องข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8</b>			
1	เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าธุรกิจขนาดกลาง กรุงเทพฯ 8 เขต 1	31	14
2	เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพฯ 8 เขต 1	36	16
3	เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพฯ 8 เขต 2	42	19
4	เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าขนาดย่อมและธุรกิจส่วนตัว กรุงเทพฯ 8 เขต 3	38	17
5	เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าบุคคลและสาขา กรุงเทพฯ 8 เขต 1	141	63
6	เครื่องข่ายธุรกิจ - ลูกค้าบุคคลและสาขา กรุงเทพฯ 8 เขต 2	213	95
<b>รวม</b>		<b>501</b>	<b>224</b>

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) การเลือกผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในกรุงเทพมหานคร เครื่องข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยวิธีจับสลากจากจำนวนพนักงานในสังกัดทีม

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปร และข้อคำถามในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร

2. จัดทำโครงสร้างของแบบสอบถามให้มีเนื้อหาครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม มี 3 ส่วน คือ

2.1 ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร แบบสอบถามแบบเลือกตอบ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended questions) แบบให้เลือกตอบ (Checklist) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน จำนวน 7 ข้อ

2.2 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการมีสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) ของลิเคอร์ท (Likert) (วีรินทร์ อินทมะโน, 2562, หน้า 25-26) จำนวน 39 ข้อ โดยแบ่งระดับ ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมาก
- 3 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยที่สุด

โดยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยจากการวิเคราะห์ข้อมูล (Interval Scale) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2560, หน้า 64)

- ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานน้อยที่สุด

2.3 ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended questions) เพื่อให้ได้แสดงความคิดเห็นโดยอิสระ

## การตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

1. การตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ให้อาจารย์ที่ปรึกษาหลักการค้นคว้าอิสระตรวจความครอบคลุมของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์การวิจัย และให้ผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือวิจัย จำนวน 3 คน ตรวจความสมบูรณ์ ความสอดคล้องของเนื้อหา และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขให้สื่อความหมายได้ตรงประเด็น และเหมาะสมยิ่งขึ้น จากนั้นจึงนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง โดยใช้สูตรการหาค่า IOC ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560, หน้า 121)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Congruence)
R	หมายถึง	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิที่มีต่อข้อคำถาม โดยที่ ค่า 1 คือ สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 คือ ไม่แน่ใจว่าจะวัดได้ ค่า -1 คือ ไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน
$\sum R$	หมายถึง	ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละคน
N	หมายถึง	จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

ผลการตรวจเพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีค่าดัชนีความสอดคล้อง เท่ากับ 0.955

2. การตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรในการวิจัยที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัก (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cronbach, 1984, p. 161)

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

เมื่อ $\alpha$	เป็นสัมประสิทธิ์แอลฟา
k	เป็นจำนวนข้อคำถาม
$S_i^2$	เป็นความแปรปรวนของคะแนนข้อที่ i
$S_t^2$	เป็นความแปรปรวนของคะแนนรวม t

ผลการตรวจเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่า เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.934

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจัดส่งแบบสอบถามแบบออนไลน์ผ่าน (Google form) โดยสร้างเป็น QR CODE ส่งผ่านทางไลน์กลุ่มภาค คค. 8 เพื่อจัดส่งให้พนักงานในแต่ละเขตช่วยกรอกแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คค.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานปี 2565 ได้มาโดยใช้การคำนวณโดยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane Taro, 1973, p. 580)

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage Random Sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลากจากจำนวนพนักงานในสังกัดทีม จากนั้นให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามที่กรอกเรียบร้อยแล้วมายังผู้วิจัย เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจเช็คความถูกต้องของแบบสอบถามให้ครบตามจำนวน 224 ชุด

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทุกฉบับด้วยตนเอง และนำมาประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป หาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-test) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Least Significant Difference) ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่ และร้อยละ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการมีสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยใช้ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของปัจจัยส่วนบุคคลระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ โดยใช้ค่าที (t-test) มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่งงาน ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านการมีสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิต และด้านความ

เป็นประโยชน์ต่อสังคม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD)

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี