

### บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานในรูปแบบการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ในยุคปกติใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลที่จะศึกษา ซึ่งผู้วิจัยกำหนดแนวทางในการดำเนินการวิจัย ตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม
- 3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนพนักงาน ณ ปี 2566 อยู่ที่ 1,300 คน และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 305 คน โดยใช้สูตรคำนวณหาขนาดตัวอย่างระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% ของท่าโร่ ยามาเนะ (Yamane, 1973)

$$\text{สูตร } nn = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ (0.05)

แทนค่าในสูตร

$$nn = \frac{1,300}{1+(1,300)(0.05)^2}$$

$$nn = \frac{1,300}{1+((1,300)(0.0025))}$$

$$nn = \frac{1,300}{4.25}$$

$$nn = 305 \text{ ราย}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเท่ากับ 305 ราย

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดของการสอบถาม แบ่งออกเป็นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามระดับความสำคัญเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยแบ่งเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ได้แก่

- (1) การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน
- (2) การรับรู้ความง่ายการใช้งาน
- (3) ทักษะคติ ประกอบด้วย บรรทัดฐานที่บ้าน และบรรทัดฐานที่ทำงาน
- (4) การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย ทรัพยากรและเทคโนโลยี และนโยบายองค์กร

ลักษณะแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ต (Likert's Rating Scale) ได้กำหนดค่าคะแนนของระดับเกณฑ์การวัดความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยแต่ละระดับของเกณฑ์คะแนนการวัดระดับความคิดเห็น มีดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

สำหรับหลักเกณฑ์การประเมินผล ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการแปรผลข้อมูลที่ได้รับมาจากการตอบแบบสอบถามโดยใช้หลักการของ Likert Scales ซึ่งมีสูตรในการหาความกว้างของอัตราภาคขั้นเป็นดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

ดังนั้น ความกว้างในแต่ละช่วงอันตรภาคชั้น คือ 0.80 จึงสามารถจัดระดับและแปลความหมายได้ดังนี้

ระดับคะแนน	ความหมาย
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบเครื่องมือ

ในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ

3.3.2 กำหนดกรอบแนวคิด และเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และนำมาใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.3 นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอความเห็นชอบ และตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และสาระสำคัญสอดคล้องกับวัตถุประสงค์กับข้อความถาม และนิยามศัพท์

3.3.4 นำร่างแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงตามข้อ 3.3.3 ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านพิจารณาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) หลังจากนั้นนำร่างแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ได้ตรวจสอบมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ที่เรียกว่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) (30 คน) และนำไปทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

3.3.6 ปรับปรุงแบบสอบถามให้เป็นเครื่องมือฉบับสมบูรณ์เพื่อนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยต่อไป

ตารางที่ 3.1 ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) และความน่าเชื่อถือ (Reliability)

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability)
<b>ด้านการยอมรับเทคโนโลยี</b>		
1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived usefulness)	3	0.82
2. การรับรู้ความง่าย (Perceived ease of use)	3	0.85
3. บรรทัดฐานที่ทำงาน (Work social structure)	3	0.81
4. บรรทัดฐานที่บ้าน (Home social structure)	3	0.81
5. ทรัพยากร อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงาน (Technology facilitating conditions)	6	0.95
6. นโยบายองค์กร (Corporate policy)	3	0.95
<b>รวม</b>	<b>21</b>	<b>0.95</b>
<b>ด้านประสิทธิภาพการทำงานที่บ้าน (Work from home)</b>		
1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)	3	0.95
2. ด้านเวลา (Time)	3	0.94
3. ด้านปริมาณงาน (Quantity)	3	0.92
4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)	3	0.88
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>0.96</b>

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากประชากรที่ตอบแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวน 305 คน โดยส่งแบบสอบถามทางออนไลน์/scan QR code กลุ่มไลน์ และ/หรือส่งผ่านอีเมลผ่านฝ่ายบุคคล ให้ได้ข้อมูลครบถ้วน

### 3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลข้อมูลเชิงปริมาณ และหาค่าสถิติต่าง ๆ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่

**3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)** โดยการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของตัวอย่าง

**3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** วิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน จากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ในยุคปรกติใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยการใช้การทดสอบสมมติฐานที่สำคัญ ที่แตกต่างกัน โดยการใช้การทดสอบสมมติฐานที่สำคัญคือ t-test และ ANOVA

**3.5.3 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)** วิเคราะห์ปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) ในยุคปรกติใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทบริหารสินทรัพย์แห่งหนึ่ง โดยการใช้การทดสอบสมมติฐานที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)