

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา  
ธนาคารออมสิน เขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative  
Research) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานทั้งหมดของธนาคารออมสินในเขต  
อุบลราชธานี 1 และ 2 ทั้งหมด 23 สาขา 2 สำนักงานเขต 2 ศูนย์บริหารจัดการหนี้ ครอบคลุมทั้ง  
25 อำเภอ ในจังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 229 คน

##### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานของธนาคารออมสินในเขตอุบลราชธานี 1 และ 2  
ทั้งหมด 23 สาขา 2 สำนักงานเขต 2 ศูนย์บริหารจัดการหนี้ ครอบคลุมทั้ง 25 อำเภอ ในจังหวัด  
อุบลราชธานี โดย Baruch (1999) ศาสตราจารย์ด้านการจัดการได้กำหนด ค่าเฉลี่ยอัตราการตอบกลับ  
แบบสอบถามทั่วไป คือ การแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self-Administer Questionnaire) ไว้ที่  
ร้อยละ 55.6 เป็นเกณฑ์อัตราการตอบกลับที่อยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งสอดคล้องกับ Berdie, Anderson  
and Niebuhr (1986) ที่กล่าวว่า อัตราการตอบกลับของแบบสอบถามที่ร้อยละ 60-70 ถือว่าอยู่ใน  
เกณฑ์ที่ดีมาก ซึ่งจากการแจกแบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 229 ชุด ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา  
และมีความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม จำนวน 183 ชุด คิดเป็นร้อยละ 79.91 ดังนั้นอัตราการ  
ตอบกลับแบบสอบถามที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ดีมาก

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากทฤษฎีแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

- 3.2.1 ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 3.2.2 ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน
- 3.2.3 ส่วนที่ 3 เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 3.2.4 ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลแบ่งเป็น 5 ระดับ (Rating Scale) ซึ่งมีการกำหนดระดับ ดังนี้

- ระดับคะแนน 5 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับคะแนน 4 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยมาก
- ระดับคะแนน 3 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยปานกลาง
- ระดับคะแนน 2 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อย
- ระดับคะแนน 1 หมายถึง ระดับความเห็นด้วยน้อยที่สุด

การวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) เป็นการวัดแบบมาตรฐานส่วน ประมวลค่าของลิเคิร์ต (Likert scale) โดยการรวมคะแนนที่ได้จากคำตอบทุกข้อของแต่ละคำถาม นำมาหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายการจัดระดับความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงินส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน: กรณีศึกษาธนาคารออมสิน เขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานีจากนั้นนำคะแนนที่ได้ไปทำการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีหลักเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2554)

- ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือดังนี้

- 3.3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและตารางที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการสอบถาม

3.3.2 ศึกษาทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

3.3.3 ร่างแบบสอบถามเพื่อให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3.4 เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง (validity) ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบเนื้อหา (Content validity) เพื่อหาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม IOC หรือค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ซึ่งหากค่า IOC มีค่าต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะนำไปปรับปรุงข้อคำถามกับอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้งหนึ่งจนกว่าค่า IOC มีค่าเกิน 0.5 ถือว่าใช้ได้ ซึ่งรายละเอียดผลการตรวจสอบมี ค่า IOC ระหว่าง 0.67-1.00 รายละเอียดปรากฏในภาคผนวก

3.3.5 เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (reliability) นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะประชากรคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องของแบบสอบถามและตรวจสอบว่าคำถามแต่ละข้อมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับหัวข้อหรือประเด็นนั้นหรือไม่และนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ซึ่งค่าความเชื่อมั่น (reliability) ที่คำนวณได้ต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 จึงจะถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้และสามารถนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริงได้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554)

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการแก้ไขสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ต่อไป

### ตารางที่ 3.1 ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability)

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของกลุ่มตัวอย่าง
<b>1. การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน</b>		
1.1 ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี	5	0.70
1.2 ด้านการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี	5	0.70
1.3 ด้านการจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	5	0.77
<b>2. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน</b>		
2.1 ด้านปริมาณงาน	5	0.79
2.2 ด้านการประหยัดเวลา	5	0.87
2.3 ด้านการประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน	5	0.74
<b>รวมทั้งหมด</b>	<b>30</b>	<b>-</b>

จากตารางที่ 3.1 ผลการทดสอบค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่าง (Try out) ในแต่ละด้าน พบว่า มีความน่าเชื่อถืออยู่ระหว่าง 0.70-0.87 โดยค่าความน่าเชื่อถือที่มีค่าต่ำที่สุดอยู่ในช่วงที่สามารถยอมรับได้ คือ มากกว่า 0.70 (Cortina, 1993) ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามของแต่ละกลุ่มตัวแปรของแบบสอบถามที่ได้ในการศึกษาคั้งนี้มีความน่าเชื่อถือ

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้มีการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่จังหวัดอุบลราชธานีผ่านช่องทางจัดทำแบบสอบถามผ่าน google form ส่งผ่านแอปพลิเคชันไลน์ของกลุ่มพนักงานธนาคารออมสิน เขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อแจ้งพนักงานในสังกัดตอบแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

3.4.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยคั้งนี้ผู้วิจัยใช้ข้อมูล que เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 183 คน มาดำเนินการวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Approach) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยใช้สถิติคั้งนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ความถี่ (f) ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ซึ่งผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคลและข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะงานของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาสรุปคะแนนคำตอบของแต่ละตัวแปรและใช้ในการทดสอบสมมติฐานต่อไป

3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เป็นการนำสถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) และการใช้สถิติเพื่อพยากรณ์ตัวแปรคั้งที่ส่งผลต่อตัวแปรตามด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)