

ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร

The impact of technology development on employee performance

¹แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ (Kaewta Poopatanapong)

²นิคม เจียรจินดา (Nikom Jearrajinda)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (Ramkhamhaeng University)

Email: keawta99@yahoo.com

Received April 16, 2020; Revised May 6, 2020; Accepted June 20, 2020

Abstract

The objective of this study is to 1. Study the technological factors that affect bank employees' operations. 2. Study the personnel factors that affect the bank employees' operations. 3. Study the bank employees' performance. The population used in the research is the bank practitioners in both government sectors. And the private sector in Bangkok. The sample group selected 400 purposive sampling samples as survey research. There are tools used in this research, including questionnaires and data analysis. By using descriptive statistical tools Pearson's product-moment correlation coefficient and multiple regression analysis at the statistical significance level of 0.05. The results of the research showed that various organizations must accept technology. And the worker must be motivated to work including knowledgeability and skill which is clarity in the role and acceptance of the role. Given the opportunity and progress in the operation, it will make the operation efficient and effective. Enabling the organization to achieve its goals for efficient performance the results showed that factors affecting the efficiency of the work of the operator must include the quality of work, quantity of work, time spent and worthwhile use of resources for hypothesis testing found that perceived benefits of using technology and perceived ease of use and work motivation, knowledge, ability, and skills for clarity in roles. And role acceptance and job progress are related to effective performance which can create predictions the effective performance is as follows.

$$\begin{aligned} \text{EP (Effective performance)} = & 4.017 + 0.044 (\text{PU}) + 0.004 (\text{PE}) + 0.261 (\text{MW}) + 0.291 (\text{KAS}) \\ & + 0.133 (\text{RR}) + 0.201 (\text{OO}) \end{aligned}$$

Keyword: Technology, motivation, skills

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 2) ศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร 3) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่างทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 400 คน เป็น การวิจัยเชิงสำรวจ มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม และนำมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องมือทางสถิติพรรณนา สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ในองค์การต่าง ๆ ต้องยอมรับเทคโนโลยี และผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะ มีความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท ได้รับโอกาส และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพได้ประสิทธิผล ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมาย สำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานต้องประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีและด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถสร้างสมการพยากรณ์ ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ได้ดังนี้

$$EP \text{ (Effective performance)} = 4.017 + 0.044 (PU) + 0.004 (PE) + 0.261 (MW) + 0.291 (KAS) + 0.133 (RR) + 0.201 (OO)$$

คำสำคัญ: เทคโนโลยี, แรงจูงใจ, ทักษะ

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์นวัตกรรม วิธีการในการทำธุรกิจ ในโลกของการแข่งขัน นวัตกรรมทางเทคโนโลยีมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดี (Heeks, 2001) ซึ่งรัฐบาลของหลายประเทศต่างยอมรับในอำนาจของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารและเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยพัฒนาประเทศของตนให้เป็นสังคมแห่งความรู้ (knowledge based society) ส่งผลให้เกิดการผลิตที่มีคุณภาพ มีความสามารถในการแข่งขันทางการค้า รัฐบาลสามารถบริหารประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพและประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกจึงกำหนดให้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการพัฒนาประเทศ เพื่อพัฒนาไปสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society)

ในส่วนของภาคธุรกิจก็เช่นเดียวกัน เป็นโลกแห่งการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะการดำเนินการทางธุรกิจต้องการความรวดเร็วในด้าน การบริการ และการตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ระบบการใช้ข้อมูลข่าวสารทั้งในแง่การดำเนินการและการบริหารจึงเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ (EDI – Electronic Data Interchange) ก่อให้เกิดกระแสการทำงานในรูปแบบเครือข่ายที่เชื่อมโยงกัน ทั้งจากภายใน (intranet) และเชื่อมโยงในระดับสากล (internet) การดำเนินการค้าจึงปรับเปลี่ยนรูปเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic commerce) ในลักษณะของการดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กรยังมี กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคม ทำให้เกิดการรวมกลุ่มและทำงานร่วมกันในลักษณะพันธมิตร การทำงานจึงมีลักษณะเป็น e-Business หรือการทำงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไของค์การให้ เหมาะสมกับยุคสมัยการค้าบนบนเครือข่าย (network computing) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีที่มีบทบาทที่สำคัญและมีการพัฒนาได้อย่างรวดเร็ว มีการใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นแรงหนึ่งที่กดดันให้องค์กรต้องปรับตัวหันมาจัดการกับโครงสร้างขององค์การ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดเด่นต่อการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้ปริมาณการใช้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น ต้องการจัดการประมวลผลข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีระบบติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ง่าย สะดวกและเป็นที่ยอมรับ สามารถทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ และใช้ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและการทำงานต่าง ๆ ช่วยทำให้งานที่ย่างยากซับซ้อนจำนวนมากมีลักษณะที่ง่ายต่อการใช้งาน และยังมีระบบงานอัตโนมัติอีกหลายอย่างที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานในระบบที่ทำงานได้ตลอดเวลา และกระจายสถานที่ออกไปได้ทางไกล จากผลของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สิ่งแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปมาก ก่อให้เกิดกระแสย้อนกลับที่ยิ่งทำให้้องค์การต้องปรับเปลี่ยนให้เร็วขึ้น

กระแสแรงกดดันให้ปรับเปลี่ยนองค์การ แรงกดดันที่มีต่อองค์การจัดได้ว่าเป็นแรงที่ทำให้ทุกองค์การต้องหาวิธีการปรับตัวเองให้ทันกับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้้องค์การต้องเน้นรูปแบบการสร้างเครือข่ายบริการ จากเดิมแบบการบริการอยู่ที่ศูนย์กลาง มาเน้นการให้บริการลูกค้าแบบกระจาย อิทธิพลของลูกค้าหรือผู้บริโภคมีมากขึ้น การบริการแบบกระจายทำให้มีรูปแบบการตลาดและสังคมเปลี่ยนแปลง แนวโน้มสำคัญที่้องค์การจะต้องปรับเปลี่ยนคือโครงสร้างการจัดองค์การจะลดระดับชั้นลง จากทฤษฎีการจัดการ ้องค์การมีการแบ่งลำดับชั้น (line organization) ในอดีตมีการแบ่งระดับชั้นหลายระดับชั้น มีผู้จัดการดูแลเป็นชั้น ๆ เหมือนการบังคับบัญชาแบบทหาร

หน่วยงานใน้องค์การจะเล็กลง ้องค์การจะมีรูปแบบที่มีขนาดกะทัดรัดมากขึ้น เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือช่วยการดำเนินงานเพื่อสร้างคุณค่างาน สภาพการทำงานจะมีลักษณะเป็น SOHO – Small Office Home Office เครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นตัวเชื่อมโยงให้เกิดการสื่อสารระหว่างกัน

โครงสร้าง้องค์การมีลักษณะกระจายจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ทำให้ขอบเขตการบริการต่าง ๆ มีลักษณะที่กว้างขวาง การให้บริการต่าง ๆ ต้องกระจาย โดยเน้นการกระจายการดำเนินการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น หน่วยงานจะกระจายการบริการให้ถึงลูกค้ามากที่สุด เครือข่ายการจัดการจะกว้างขวางมากยิ่งขึ้น สภาพการทำงานมีลักษณะคณะทำงานร่วมกัน การใช้ข้อมูลข่าวสารจะเริ่มจากระดับบุคคลมีพีซีและเครือข่ายให้ใช้งาน การทำงานจะเชื่อมโยงระดับบุคคลเป็นระดับกลุ่ม (workgroup) และเชื่อมโยงร่วมกันทำงานเป็นระดับ้องค์การ การทำงานไม่ว่าจะทำที่ใดก็สามารถร่วมกันทำงานได้

เมื่อองค์การมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์การ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงาน การปรับลดขนาดขององค์การ เช่น ธนาคารต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนต่างทยอยปิดสาขา ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีจำนวนสาขาของธนาคารพาณิชย์ลดลงจาก 7,061 แห่ง ณ สิ้นปี พ.ศ. 2558 เหลือเพียง 7,016 แห่ง ณ สิ้นปี พ.ศ. 2559 เท่านั้น และ ณ กรกฎาคม พ.ศ. 2560 เหลือเพียง 6,890 สาขา แสดงว่าในอนาคตยังมีแนวโน้มลดลงอีก (GSB RESEARCH, September, 2017)

การที่สถาบันการเงินมีการนำเทคโนโลยี ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของผลกระทบเทคโนโลยีธุรกิจธนาคารพาณิชย์และจะสร้างผลกระทบอย่างมากต่อระบบการเงินการธนาคารของประเทศไทย และทั่วโลก ประชาชนนิยมใช้บริการออนไลน์มากขึ้น ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง ทำให้การแข่งขันของอุตสาหกรรมการเงินแตกต่างไปจากวิถีเดิม ๆ เพราะนำมาซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คิวอาร์โค้ด พร้อมเพย์ อีวอลเล็ต เป็นต้น

แอปพลิเคชันบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือ (mobile banking) เป็นยุคที่โทรศัพท์มือถือมีผู้พัฒนาแอปพลิเคชันโมบายแบงกิ้ง ที่เข้ามาช่วยทดแทน SMS Banking ที่จากเดิมทำได้แค่แจ้งเตือนเงินเข้า เงินออก และทำรายการง่าย ๆ กลายมาเป็นการพัฒนาแอปพลิเคชันที่ทำรายการต่าง ๆ ได้มากขึ้นโดยผ่านอินเทอร์เน็ตที่ทำรายการได้ 24 ชั่วโมง การเกิดบริการธนาคารทางโทรศัพท์มือถือที่ประเทศสหรัฐอเมริกา Simple Bank เป็นธนาคารแบบออนไลน์ที่ไม่มีสาขาใด ๆ ในโลกออนไลน์ลูกค้าต้องทำธุรกรรมผ่านออนไลน์กับบัตรเดบิต โดยเปิดตัวให้ทดลองใช้ครั้งแรกแบบ Beta Version ก่อนค่อย ๆ พัฒนาเวอร์ชันที่เปิดให้ใช้งานได้อย่างจริงจังในปีถัดไป ในปีแรกของการเปิดตัวใช้อย่างเต็มรูปแบบมีลูกค้า 20,000 คนและมีการทำธุรกรรมเกิดขึ้นรวม 200 ล้านเหรียญ

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ทำให้คณะผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบุคคล มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานหรือไม่ และสัมพันธ์อย่างไร โดยเฉพาะพนักงานของสถาบันการเงินซึ่งเป็นองค์กรในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาที่กลยุทธ์การแข่งขันของธนาคารในไทยได้เปลี่ยนไปเปลี่ยนจากการแข่งขันกันเปิดสาขามาแข่งขันกันปิดสาขา เปลี่ยนมาลงทุนหลายพันล้านบาทเพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มบนสมาร์ตโฟนอย่างแอปพลิเคชัน Mobile Banking แทน และตัวการหลักที่ทำให้ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปก็คือ การเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ที่เปลี่ยนรูปแบบการใช้ชีวิต (Lifestyle) และพฤติกรรม (Behavior) ของผู้บริโภค

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
3. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่างทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้จากศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้, แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการทำวิจัย ระหว่างตุลาคม พ.ศ. 2561 – กันยายน พ.ศ. 2562

ทบทวนวรรณกรรม

การยอมรับเทคโนโลยี

ความหมายและนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ อาทิเช่น Davis, Bagozzi and Warshaw (1992) กล่าวว่า เนื่องจากเทคโนโลยีใหม่ อาทิ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมีความซับซ้อนมากขึ้น คนจำนวนไม่น้อยจึงให้ความเชื่อถือและยอมรับเทคโนโลยีใหม่ จนมีส่วนช่วยในการตัดสินใจในประเด็นที่บุคคลเกิดความลังเลได้ ทำให้คนยอมรับเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีไปใช้มากยิ่งขึ้น

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีหมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมทัศนคติและการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ความรู้และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

ซึ่งแนวคิดของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1992) ได้กำหนดองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีของบุคคล ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

การรับรู้ประโยชน์ คือ ระดับความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีว่าจะสามารถช่วยสร้างประโยชน์ในการใช้งาน (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ ช่วยลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน โดยสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้ตลอดเวลา ไม่มีข้อจำกัดของช่วงเวลาในการให้บริการ และใช้ได้ในทุกสถานที่ โดยที่ Cheng, Lam and Yeung (2006) และ Mathieson (1991) ได้กล่าวว่าการรับรู้ประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีนั้น เป็นทัศนคติของบุคคลที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้การที่ผู้บริโภครับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีจึงนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการ โดยเฉพาะการทำธุรกรรมทางการเงินผ่านสื่อออนไลน์

การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน Chau and Lai (2003) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้งานเทคโนโลยีนั้นง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนหรือต้องใช้ความพยายาม ทักษะเฉพาะด้านเทคโนโลยีมากนัก โดยหากผู้บริโภครับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี ก็จะมีคามยินดีที่จะใช้เทคโนโลยี และ Wasutida Nurittamont (2017) ได้แสดงความเห็นเพิ่มเติมไว้ว่า ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ หากผู้บริโภคมีทัศนคติรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี จะนำไปสู่การยอมรับ เปิดใจที่จะใช้บริการยินดีที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการใช้งานจากเดิม ให้เวลาและความพยายามที่จะเริ่มต้นในการเรียนรู้การใช้บริการจากเทคโนโลยี ซึ่งก็คือความตั้งใจที่จะใช้บริการ ทั้งนี้การที่ผู้บริโภครับรู้ความง่ายในการใช้งานจึงเป็นปัจจัยเหตุสำคัญที่มีอิทธิพลทางบวกต่อทัศนคตินำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน

แนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น ได้มีการอธิบายไว้ ดังนี้

Porter and Lawler (1968) อธิบายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานไว้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคล คือ 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยที่แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน Porter and Lawler ได้ขยายความคิดว่าบุคคลจะทำงานต่อไปขึ้นอยู่กับความพอใจในงาน ซึ่งความพึงพอใจเกิดจากการเปรียบเทียบรางวัลตอบแทนที่เหมาะสมกับงาน ความคิดในการกระตุ้นให้คนทำงาน ตามแนวคิดทฤษฎีนี้ สามารถทำได้ 2 ลักษณะคือ การเพิ่มคุณค่าทางบวกของผลที่เกิดขึ้น โดยการสื่อสารให้ชัดเจน และการเพิ่มความคาดหวังในผลสำเร็จที่จะเกิดขึ้นกับงาน หรือการสื่อสารให้ทราบความน่าจะเป็นไปของผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น 2) ความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคคล หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะ หรือความชำนาญ และลักษณะของบุคลิกภาพดังกล่าวนี้มีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป 3) ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท

ซึ่ง Porter and Lawler ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า การที่พนักงานจะมีความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท นั้น มาจากการรับรู้ในบทบาท ซึ่งหมายถึง ประเภทหรือชนิดของกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าพวกเขาควรจะทำ ถ้าพวกเขาต้องการให้งานนั้นประสบความสำเร็จ 4) โอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ และบุคคลมีโอกาสดำเนินงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถและความยุติธรรม ซึ่งผู้บริหารสามารถส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคคลได้โดยการสร้างแรงจูงใจ การมอบหมายงานที่ชัดเจน และจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การ ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และผลการปฏิบัติงานที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่ผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรกำหนดไว้นั้น จะประกอบด้วย การยอมรับเทคโนโลยี ที่ประกอบด้วย 1. การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยี และ 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านบุคคล ที่ประกอบด้วย 1) แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 2) ความรู้ ความสามารถและทักษะของบุคคล 3) ความชัดเจนในบทบาทและการยอมรับในบทบาท และ 4) โอกาสและความ ก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และผู้วิจัยได้กำหนดให้เป็นตัวแปรต้นในการวิจัยครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

Sathit Khamlaleang (2001) ให้ทรงสนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก 1) การให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) 2) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) และ 4) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) ขณะที่ Simon Herbert (1960 cited in Sathit Khamlaleang, 2001) ได้ให้ทรงสนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่าถ้าจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสูดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ ฉะนั้นตามทรงสนะนี้จึงหมายถึงผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ด้าน Peterson and Plowman (1993) กล่าวถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ข้อคือ 1) คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณงาน (quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) ระยะเวลาที่ใช้ (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย และ 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ อนุมาณได้ว่าการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพต้องดูจากความถูกต้องในงาน การบรรลุวัตถุประสงค์ของงาน ความสำเร็จตรงเวลาในการทำงาน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ซึ่งต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นหลัก และหากเป็นไปได้ในทางที่สอดคล้องกันทั้งหมด ยิ่งมากเท่าไร ก็ถือว่าเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นตามไปด้วย จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยเห็นว่าแนวคิดของ Peterson and Plowman (1993) ได้สรุปประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุม สามารถที่จะอธิบายประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของงานวิจัยฉบับนี้ได้ จึงกำหนดให้เป็นตัวแปรตาม ซึ่งผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 ข้อ คือ 1) คุณภาพของงาน (quality) จะต้องมีความสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ 2) ปริมาณ

งาน (quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน 3) ระยะเวลาที่ใช้ (time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัย และ 4) การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (cost) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ คือจะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในกรุงเทพมหานครโดยกลุ่มตัวอย่างทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 400 คน
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งได้จากศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น หนังสือ ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ แนวคิดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน
3. การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล โดยทดสอบความเที่ยงตรง (validity) ทำการตรวจสอบเอกสาร แนวความคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความถูกต้องในเชิงของเนื้อหา และทดสอบความเชื่อถือได้ (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของผู้ตอบที่มีต่อคำถาม ลำดับของคำถาม ความถูกต้องของคำถาม แล้วนำมาแก้ไขข้อบกพร่อง และทดสอบด้วยสถิติค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha)) มีค่าเท่ากับ 0.961 หรือมีความเชื่อมั่น ที่ยอมรับได้ ร้อยละ 96.1 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์ที่เชื่อถือได้ ผู้วิจัยจึงได้ นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (descriptive analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นของคำตอบเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative Analysis) ดังนี้
 - 4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
 - 4.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึงเทคโนโลยีส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,000-20,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

การยอมรับเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี	4.42	.483	มากที่สุด
2. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.29	.444	มากที่สุด
รวม	4.354	.379	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.354

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้

ปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
1. ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	4.28	.481	มากที่สุด
2. ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ	4.33	.433	มากที่สุด
3. ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท	4.26	.675	มากที่สุด
4. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	4.40	.521	มากที่สุด
รวม	4.305	.319	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.305

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รองลงมา ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 และปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ด้านคุณภาพของงาน	4.37	.460	มากที่สุด
ด้านปริมาณงาน	4.38	.470	มากที่สุด
ด้านระยะเวลาที่ใช้	4.34	.464	มากที่สุด
ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	4.37	.468	มากที่สุด
รวม	4.365	.337	มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมทั้งหมดมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยทั้งหมดเท่ากับ 4.365

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมา ด้านคุณภาพของงานและด้านการใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านระยะเวลาที่ใช้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการด้านต่าง ๆ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธี Pearson Correlation

ตัวแปร	จำนวน	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	
		r_{xy}	p-value
การยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้			
การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี	400	0.282**	0.000
การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	400	0.252**	0.000
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	400	0.518**	0.000
ความรู้ ความสามารถ และทักษะ	400	0.556**	0.000
ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท	400	0.362**	0.000
ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	400	0.482**	0.000

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีค่าเท่ากับ 0.556**ซึ่งมีค่ามากที่สุด แสดงว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีความสัมพันธ์มากกว่าสมรรถนะด้านอื่น ๆ รองลงมา คือ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.518**ต่อมา ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.482**ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.362**ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.282**และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.252** ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการด้านต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทดสอบโดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) นำตัวแปรเข้าระบบสมการโดยวิธี All Enter

การยอมรับเทคโนโลยี และปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	S.D	b	β	t	p-value
ค่าคงที่	0.252	4.017		15.923	0.000
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี	0.042	0.044	0.045	1.051	0.294
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	0.042	0.004	0.004	0.100	0.920

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.051	0.261	0.263	5.150	0.000
ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ	0.057	0.291	0.264	5.139	0.000
ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท	0.049	0.133	0.128	2.745	0.006
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	0.049	0.201	0.219	4.100	0.000

$R = 0.720$; $R^2 = 0.518$; $F = 60.117$; $p\text{-value} = 0.000$

ผลการวิจัยพบว่าตัวแปรที่มีผลหรือสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โดยมีค่า $R^2 = 0.518$ หมายความว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวมีความสามารถในการอธิบาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 51.8 แต่มีความสามารถในการพยากรณ์ หรือทำนายได้ดี เพราะตัวแปรอิสระทั้งหมดเข้าไปมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรที่สามารถอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด คือความรู้ ความสามารถ และทักษะ เพราะมีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.264 รองลงมา คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.263 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.219 ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.128 การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.045 และสุดท้ายการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าสัมประสิทธิ์มาตรฐาน (β) เท่ากับ 0.004

ส่วนการพิจารณาว่าสมการในตัวแบบเป็นสมการเส้นตรง (regression line) หรือไม่ ปรากฏว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี, ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน, และปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ, ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท, และด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทั้งหมด แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดอยู่ในสมการเส้นตรง (regression line) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned} \text{ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน} = & 4.017 + 0.044 (\text{ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ เทคโนโลยี}) \\ & + 0.004 (\text{ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน}) \\ & + 0.261 (\text{ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน}) \\ & + 0.291 (\text{ด้านความรู้ ความสามารถ และ ทักษะ}) \\ & + 0.133 (\text{ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท}) \\ & + 0.201 (\text{ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน}) \end{aligned}$$

อภิปรายผล

ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน สามารถอภิปรายผลโดยแยกประเด็นได้ดังต่อไปนี้

ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี อยู่ในหน่วยงานภาคเอกชน มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,000-20,000 บาท อาจกล่าวได้ว่าผู้ปฏิบัติงานที่ให้ข้อมูลเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และเพิ่งเริ่มทำงาน เป็นกลุ่มคนที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนงานที่องค์กรกำหนด

การยอมรับเทคโนโลยี

เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยสำคัญที่ผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย 1.1 ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี 1.2 การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน โดยสามารถอธิบาย ได้ดังนี้

เหตุผลที่ทำให้ภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับมากที่สุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ เทคโนโลยีที่หน่วยงานนำมาใช้ ช่วยให้ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพดียิ่งขึ้น และเทคโนโลยีทำให้มีพัฒนาการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ตลอดจนหน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และหน่วยงานมีการวางแผนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ ช่วยให้หน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติงานบรรลุความสำเร็จในส่วนด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มี ค่าเฉลี่ยมากที่สุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าระบบเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้ดี และเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนการทำงาน สามารถปฏิบัติงานตามแผนงานการใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี การใช้งานระบบเทคโนโลยี ทำให้ท่านเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น ที่สำคัญหน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานมีการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ อย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยด้านบุคคลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถ และทักษะ ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

เหตุผลที่ทำให้ภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่ได้รับ มีความเหมาะสมกับความรับผิดชอบ องค์กรให้การสนับสนุน ความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงาน องค์กรมีการประเมินผล อย่างเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมาย และองค์กรจัดสวัสดิการให้พนักงาน ตรงต่อความต้องการของพนักงาน ในด้านความรู้ความสามารถ และทักษะ ค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะ อยู่ตลอดเวลา องค์กรของผู้ปฏิบัติงานมีแผนการพัฒนา ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของพนักงาน องค์กรการประเมินผลความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของพนักงาน อย่างสม่ำเสมอ องค์กรได้นำผลการประเมินผลความรู้ ความสามารถ และทักษะ ของพนักงานมาใช้ในการแก้ไขปัญห การปรับปรุง และการมีพัฒนาพนักงาน และผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ตรงกับงานที่ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติอยู่ ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท ค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ องค์กรของผู้ปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และองค์กรมีการสื่อสาร ทำความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ อย่างชัดเจน และองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน มีการแบ่งบทบาทและหน้าที่อย่างชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่อย่างเคร่งครัด และองค์กรของผู้ปฏิบัติงาน มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการแก้ไข และพัฒนาการปฏิบัติงาน และด้านสุดท้าย ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย

สูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ องค์การของผู้ปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน และองค์การของผู้ปฏิบัติงาน มีการส่งเสริม สนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานตลอดเวลา ผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการได้รับโอกาสโดยการฝึกอบรมความรู้ เพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีองค์การของผู้ปฏิบัติงานให้โอกาสในความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่อย่างเท่าเทียมและยุติธรรม และองค์การของผู้ปฏิบัติงาน มีการสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สามารถอธิบายผลได้ดังต่อไปนี้

เหตุผลที่ทำให้ภาพรวมของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ ด้านคุณภาพของงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา องค์การของผู้ปฏิบัติงานมีการวางแผนและตั้งเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน องค์การมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และด้านปริมาณงาน ค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ มีปริมาณงานที่ปฏิบัติได้ ตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายที่กำหนด ปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้สำเร็จ เปรียบเทียบกับเป้าหมายแล้วอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงาน มีการวางแผนบริหารจัดการงาน เพื่อความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานทำงานสำเร็จตามปริมาณงานที่องค์การกำหนด และปริมาณที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับจำนวนของบุคลากรในแต่ละฝ่าย และด้านระยะเวลาที่ใช้ ค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานจะทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาวิทยาการใหม่ ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงานทันเวลาที่กำหนด และผู้ปฏิบัติงานคิดว่าการตรงต่อเวลาจะทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทำให้ลดเวลาในการทำงาน โดยที่ด้านสุดท้ายคือ ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดนั้น สามารถสรุปได้กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงาน คิดหาวิธีลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานนำทรัพยากรที่ใช้แล้วมาใช้ใหม่ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างเหมาะสมในการทำงานให้บรรลุความสำเร็จ และองค์การมีการควบคุมและประเมินผลการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงาน องค์การมีการวางแผนในการบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากคำถามของการวิจัย การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์การมีผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ มีมากน้อยเพียงใด และมีอย่างไร

จากการทดสอบด้วยสถิติ สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพ เนื่องมาจากการที่องค์การนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์การ โดยที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยอมรับในเทคโนโลยีที่องค์การนำมาใช้ ในการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดจาก การรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีและการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ซึ่งนอกจากการยอมรับในเทคโนโลยีแล้ว ปัจจัยด้านบุคคล(ผู้ปฏิบัติงาน) ต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ความรู้ ความสามารถ และทักษะ, ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีผลต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงาน

สรุปผล

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยให้งานของผู้ปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว มีคุณภาพ และเทคโนโลยีทำให้มีพัฒนาการใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการที่องค์กรนำเทคโนโลยีมาใช้นั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องยอมรับเทคโนโลยี ด้วยการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ได้รับความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี นอกจากนี้ปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้นั้นการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีแล้ว องค์การของผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ,ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการใช้เทคโนโลยี จึงจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ มีคุณภาพของงานที่ดี, ปริมาณงานได้ตามที่กำหนดไว้, ระยะเวลาที่ใช้เป็นไปตามที่กำหนด และมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และการที่พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานก็จะทำให้องค์การนั้นมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัย

ผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้ค้นพบสิ่งที่เป็นองค์ความรู้เกี่ยวกับ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยให้งานของผู้ปฏิบัติงาน และผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยให้งานของผู้ปฏิบัติงาน โดยทำการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่วยให้งานของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ด้วยการชี้ให้เห็นว่า เทคโนโลยีที่หน่วยงานนำมาใช้ ช่วยให้ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพดียิ่งขึ้น
2. องค์กรต้องให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งมีผลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ ประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถและทักษะ ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารทั้งภาครัฐ และ ภาคเอกชน ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับองค์กร ในการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับองค์กรในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

3. ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การที่ใช้ประกอบการพิจารณา ในการหาแนวทางสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน
4. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำไปพัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. ผลการศึกษาวิจัยทำให้หน่วยงาน หรือองค์การอื่น ๆ ได้นำไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือในการศึกษาที่เกี่ยวข้องต่อไป

References

- Chau, P.Y.K. and Lai, V.S.K. (2003). An empirical investigation of the determinants of user acceptance of internet banking. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*. 13(2), 123–145.
- Cheng, T.C.E., Lam, D.Y.C., & Yeung, A.C.L. (2006) Adoption of Internet Banking: An Empirical Study in Hong Kong. *Decision Support Systems*, 42(3), 1558–1572.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A Comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982–1003.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1992). Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace. *Journal of Applied Social Psychology*, 22(14), 1111–1132.
- GSB RESEARCH. (September, 2017). *Digital banking, Thailand competes to support cashless society (Part 1)*, pp.1–4. Retrieved from https://www.gsb.or.th/getattachment/851ce005-1e0f-46a9-a39c-12179640d34d/12hotissue_digital_banking_detail.aspx
- Heeks, R. (2001). *Building e-Governance for Development: A Framework for National and Donor Action* (February 18, 2001). iGovernment Working Paper no. 12. Retrieved from <https://ssrn.com/abstract=3540057> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3540057>
- Herbert, A. S. (1960). *Administrative Behavior*. New York: MC Milan.
- Khamlaleang, S. (2001). *The efficiency of Air Technician's operation: case study of a Naval Firearm Division*. Master of Arts Thesis, Faculty of Political Science, Graduate School of Ramkhamhaeng University.
- Mathieson, K. (1991). Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model with the Theory of Planned Behavior. *Information Systems Research*, 2(3), 173–191.
- Nurittamont, W. (2017). Understanding the Role of Technology acceptance influence on internet banking intention: An empirical study in consumer of commercial bank. *International Journal of Applied Computer Technology and Information Systems*, 6(2), 28–33.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1993). *Business Organization and Management*. Homewood, Ill.:

Richard D. Irwin.

Porter, Lyman W. & Lawler, Edward E. III. (1968). *Managerial attitudes and performance*.

Homewood, Ill., R.D. Irwin.