ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5

Factors Affecting the Acceptance of Financial Technology in The Work of Kasikornbank Employees Northeast 5

วิภาพร สำเภานนท์[1*], อโณทัย หาระสาร[2] และ อัยรดา พรเจริญ[3]

[1*]Wiphaporn Sampaonon, Anothai Harasarn[2], Irada Phorncharoen[3]

[1*, 2, 3] คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี

[1*, 2, 3] Faculty of Business Administration and Management Ubon Ratchathani Rajabhat University

[*]Corresponding author; E-mail: Oayoay2525@gmail.com

Received 14 December 2023 Revised 24 November 2024

Accepted 6 December 2024 Available online 23 December 2024

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 และ 2) เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสาขา และพนักงานฝ่ายขายของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 219 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .977 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ การทดสอบค่าที และ การทดสอบค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 พบว่าความสำเร็จในการทำงาน ค่านิยมร่วม และทักษะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 การยอมรับในผลงานและโครงสร้างองค์กรส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 2) การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า บุคลากรที่เพศต่างกัน คิดเห็นไม่แตกต่างกัน บุคลากรที่อายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านโครงสร้างองค์กร และทักษะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนการยอมรับในผลงาน ความสำเร็จในการทำงาน และค่านิยมร่วมคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 บุคลากรที่ระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โครงสร้างองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนการยอมรับในผลงาน ค่านิยมร่วมและทักษะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 บุคลากรที่ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงาน โครงสร้างองค์กร และทักษะ ไม่แตกต่างกัน ส่วนการยอมรับในผลงาน และค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน, แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, การบริหารงานในองค์กร

ABSTRACT

The research aimed to study and compare 1) the factors that could affect the financial technology. in 2) the performance of Kasikornthai Bank's staff in Thailand's northeastern region 5 as classified by sex, age, ranking positions and working experience. A total of 219 samples were used in the research. They were derived by a proportionate random sampling. The research instrument was a questionnaire whose confidence value was equivalent to .977. Statistics used in data analysis were frequency, percentage, multiple regression analysis, t-test and F-test.

The research found that: 1) Work accomplishment, common values, skills, appreciation of the performance and the organizational structures could affect the acceptance level with a statistical significance of .01 and .05. 2) A comparison of the factors that affected the financial technology acceptance of Kasikornthai Bank's staff in Thailand's northeastern Region 5 as classified by sex, age, working positions, and current working experience indicated that the personnel who were different in sex held no different views. Those who were different in age held no different views on organizational structures, and skills. The subjects held different view concerning the performance recognition, job success, and common values at a statistical significance of .05. The staff in different positions held no different views on job success, and organizational structure. however, they had different views on the performance recognition. The subjects held a different view on the skills at a statistical significance of .05. The staff in current different positions did not have different views on job success, organizational structure and skills. However, they held different views on the performance recognition and common values at a statistical significance of .01.

Keywords: Acceptance of Financial Technology, Performance Motivation, Organizational Administration

บทนำ

ในยุคที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทสำคัญในภาคธุรกิจ อุตสาหกรรมการเงินก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี โดยพบว่าในปัจจุบันมีรูปแบบของธุรกรรมทางการเงินใหม่ ๆ แตกต่างจากเดิมเกิดขึ้น ประกอบกับผลสำรวจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2565 พบว่า ในจำนวนประชากรอายุ 6 ปี ขึ้นไปประมาณ 65.5 ล้านคน มีผู้ใช้โทรศัพท์มือถือ มากถึง 61.9 ล้านคน (ร้อยละ 94.6) โดยมีอัตราการใช้เพิ่มขึ้นอย่าง ต่อเนื่องนับตั้งแต่ ปี พ.ศ.2563 มากถึง 60.5 ล้านคน (ร้อยละ 94.8) ซึ่งจากผลการสำรวจจะเห็นว่า ดิจิทัลได้เริ่มเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในชีวิตประจำวันของทุกคน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2565 - 2563) เทคโนโลยีทางการเงินหรือ Financial Technology (FinTech) ช่วยทำให้ธุรกรรมหรือกิจกรรมเกี่ยวการเงินแบบเดิมสะดวกสบายมากขึ้น โดยมีจุดเด่นอยู่ที่ความรวดเร็ว ความสะดวกสบายในการใช้บริการ และสร้างอิสระแก่ผู้บริโภคให้สามารถใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา FinTech จึงเป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่สามารถเข้าถึงและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่ออุดช่องโหว่ของการบริการทางการเงินในรูปแบบเดิม ๆ ได้เป็นอย่างดี (Greedisgood 2565: ออนไลน์)

เทคโนโลยีทางการเงินหมายถึงการใช้เทคโนโลยีรวมถึงนวัตกรรมที่ทันสมัย เพื่อออกแบบ และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินในรูปแบบใหม่ ๆ FinTech จะส่งผลกระทบต่อกิจกรรม ทางการเงิน 6 ประเภทหลัก ได้แก่ การชาระเงิน การซื้อขายและวิเคราะห์หลักทรัพย์ การจัดการการ ลงทุน การระดมทุน การฝากเงินและการกู้ยืมเงิน รวมถึงการประกันภัย โดยเทคโนโลยีที่ FinTech ใช้ ส่วนมากนั้นคือ การนาเทคโนโลยีระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) มาเชื่อมโยงกับ โทรศัพท์มือถือและใช้ระบบประมวลผลที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เหนือกว่าในอดีต ไปใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินให้เหมาะสมกับลูกค้าที่มีความต้องการแตกต่างกัน สถานการณ์ในปัจจุบัน FinTech กาลังได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางในหลายประเทศทั่วโลก เนื่องจากมูลค่าเพิ่มที่จะเกิดแก่ธุรกิจและความสามารถทางการแข่งขันของประเทศที่จะสูงขึ้นจากการ นานวัตกรรมดังกล่าวไปสร้างบริการทางการเงินชนิดใหม่และพัฒนาประสิทธิภาพของบริการทางการเงินที่มีอยู่เดิม (พรชัย ชุนหจินดา 2560: 253) ผลสำรวจความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยีทางการเงินผ่านกลุ่มผู้ใช้สมาร์ทโฟน 5,000 คน ในตลาดใหญ่ คือ ญี่ปุ่น ไทย ไต้หวัน อินโดนีเซีย เกาหลี อังกฤษ และสหรัฐฯ พบว่าภาพรวมยังมีโอกาสสูง หากสามารถสร้างความรู้ ความเข้าใจ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ ที่ตอบโจทย์ ผลสำรวจจากทั้ง 7 ตลาดหลัก โดยร้อยละ 64 ของผู้เข้าร่วมการสำรวจยอมรับว่า เทคโนโลยีทางการเงินช่วยในการวางแผนและจัดการทางการเงินให้ง่ายขึ้น โดยรวมมีความเชื่อมั่นสูง ต่อเทคโนโลยีด้านการเงิน คิดเป็นร้อยละ 63 ที่วางใจในผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่ตัวเองรู้จัก ส่วนอีกร้อยละ 30 ยังไม่มั่นใจ ซึ่งความเชื่อมั่นนี้มีแนวโน้มสูงขึ้นในกลุ่มคนรุ่นใหม่ เพราะกลุ่มอายุ 18-34 ปี มีความเชื่อมั่นสูงถึงร้อยละ 69 เมื่อเทียบกับกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไปที่มีความเชื่อมั่นเพียง ร้อยละ 55 (เดอะ บางกอก อินไซต์ 2018: ออนไลน์) สำหรับในประเทศไทย จำนวนสตาร์ทอัพในไทย มีประมาณ 8,000 ราย เพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดในช่วง 2 ปี ที่ผ่านมาจากเดิมที่มีเพียง 200 รายในปี พ.ศ. 2558 เป็นสตาร์ทอัพที่มีศักยภาพและพร้อมดาเนินธุรกิจได้จริงประมาณ 1,500 ราย ในจานวนนี้มีสตาร์ทอัพที่พัฒนาด้าน FinTech ที่ลงทะเบียนกับ Thai FinTech Association ทั้งหมด 110 ราย และจากข้อมูลพบว่ามีสตาร์ทอัพด้าน FinTech ถึง 62 บริษัท หรือคิดเป็นร้อยละ 57 ของสมาชิกทั้งหมด การสร้างความรู้

ความเข้าใจในเทคโนโลยีทางการเงินจะช่วยเป็นแรงสนับสนุนให้ผู้บริโภคใช้ FinTech อย่างแพร่หลายมากขึ้น และส่งผลต่อการเติบโตของธุรกิจ FinTech ในอนาคต (มันนี่ทูโน, 2561)

ปัจจุบันการบริการธนาคารกสิกรไทยนั้นจะผ่านช่องทางเทคโนโลยีด้านการเงินดิจิทัลมากขึ้น ขณะที่การบริการผ่านช่องทางสาขาจะเป็นการทำธุรกรรมที่มีความซับซ้อน หรือขอคำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่เพื่อการลงทุน หรือแก้ปัญหาทางการเงิน ส่งผลให้ธนาคารกสิกรไทยต่างปรับเปลี่ยนรูปแบบในการดำเนินงานและการให้บริการของธนาคาร ส่งผลกระทบโดยตรงต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขา จากการให้บริการและการทำงานในรูปแบบเดิม เช่น รับฝาก-ถอนเงิน การเปิดบัญชี หรือให้คำปรึกษาทางการเงิน เบื้องต้น ต้องมาเป็นผู้ให้คำปรึกษาและเชี่ยวชาญทางด้านการเงินส่วนบุคคล เช่น การวางแผนการออม การลงทุน การวางแผนด้านภาษี เป็นต้น พร้อมกับการมีใบประกอบวิชาชีพเฉพาะด้าน และต้องมีความรู้และความชำนาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น สามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้องตามมาตรฐานกำกับดูแลและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำและการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีส่วนหนึ่งสำคัญ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่ง Herzberg (1959) ได้กล่าวในทฤษฎีสองปัจจัยการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยภายในของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานด้วยความพึงพอใจ และเป็นปัจจัยที่จะนำไปสู่ทัศนคติทางบวกและการจูงใจที่แท้จริง ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg ได้แก่ นโยบายองค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน ทั้งสองปัจจัย เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดการสร้างแรงจูงใจการปฏิบัติงานของพนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเพิ่มขึ้น และพนักงานเกิดการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินมีการปรับเปลี่ยนใหม่ในการปฏิบัติงานทันที พนักงานมีส่วนช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น (กมลพร กัลยาณมิตร, 2559) และปัจจัยในการบริหารงานในองค์กรของ McKinsey (7-s Framework of Mckinsey) ได้แก่ โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ การจัดการบุคคลเข้าทำงาน รูปแบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ค่านิยมร่วม และทักษะ (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2553) ส่งผลทำให้องค์กรมีการกำหนดโครงสร้างขององค์การ การจัดองค์กร และการกระจายอำนาจ ที่มีระบบควบคุม มีการใช้รูปแบบและวิธีการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะงาน เสริมสร้างการเป็นผู้นำที่ดีในการทำงาน การบริหารงานบุคคลปลูกฝังให้พนักงานในองค์การพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร

จากความสำคัญของเทคโนโลยีทางการเงินดังกล่าวจึงนำมาสู่การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ซึ่งแบ่งตามภารกิจของธนาคารกสิกรไทย มี 4 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ เพื่อจะได้ทราบข้อมูลในมุมมองการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ทางด้านพฤติกรรมในเรื่องของการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรต่อการทำงานของระบบการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ว่าพนักงานให้การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการเงินอย่างไร อาทิเช่น บางคนยอมรับการใช้งาน และบางคนไม่ยอมรับการใช้งาน ทำให้การทำงานในองค์กรไม่ประสบผลสำเร็จของการใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ทำให้การใช้เทคโนโลยี

ทางการเงินไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ และยังไม่ได้ประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและวางแผนเพื่อพัฒนาตนเองและนำเสนอต่อผู้บริหารองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จำแนก ตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงานและประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ทบทวนวรรณกรรม

1) แนวคิดของเฟรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฟรเดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959) ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับ ลักษณะงาน ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ และปัจจัยค้ำจุน ได้แก่ นโยบายองค์กร การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตำแหน่งงาน ความมั่นคงในการทำงาน ชีวิตส่วนตัว สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงานของบุคลากรแต่ละคนให้หมดไป เพื่อเกิดความพึงพอใจ มีความรัก และผูกพันกับองค์กร โดยการศึกษาของณัฐพล ธนเชวงกุล (2558) พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

2) แนวคิดปัจจัย 7 ประการของแมคคินซีย์ (McKinsey)

เครื่องมืออย่างหนึ่งที่ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์การบริหารองค์กร คือ แบบจำลอง 7S McKinsey ซึ่งเป็นแบบจำลองที่สามารถนำไปใช้ในการบริหารงานขององค์กรที่จะช่วยให้การบริหารองค์กรมีความเป็นเลิศมากยิ่งขึ้น เป็นการค้นคว้าวิจัยและพัฒนาของบริษัท McKinsey ซึ่งเป็นที่ปรึกษาธุรกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลของการค้นคว้าวิจัยได้บ่งชี้ให้เห็นวาความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ หรือการบริหารงานที่สัมฤทธิ์ผลนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปร ซึ่งมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องกันอย่างน้อยที่สุด 7 ตัว ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) โครงสร้าง (Structure) ระบบ (System) รูปแบบ (Style) บุคคล (Staff) ทักษะ (Skill) และค่านิยมร่วม (Shared Value) (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2553) ซึ่งตัวแปรทั้ง 7 ตัวนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการยอมรับเทคโนโลยี (วิชยา คชสังข์สีห์, 2556)

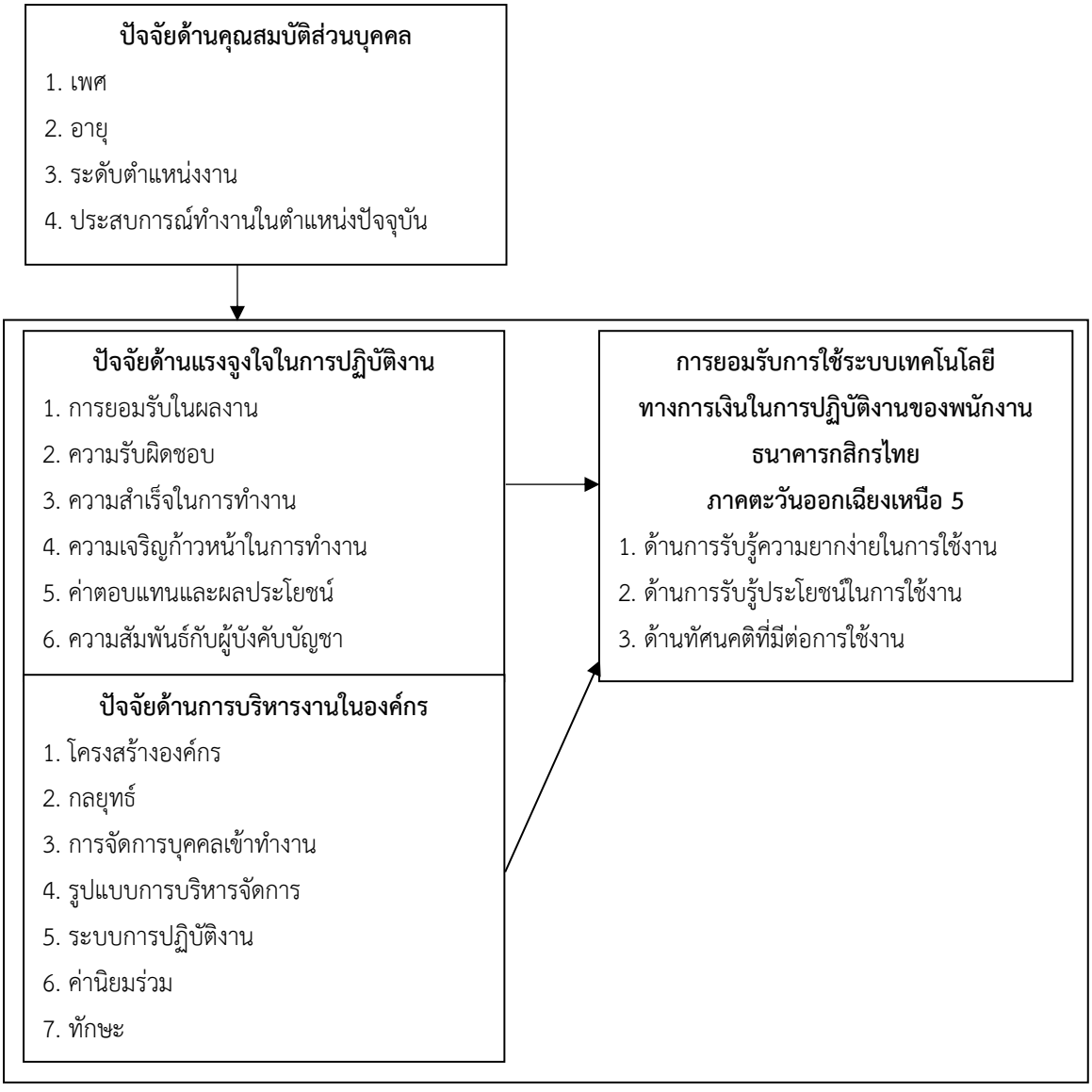
3) แนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีของ Chu and Chu (2011) การยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นการทำความ เข้าใจในเทคโนโลยีและการตัดสินใจยอมรับ เพื่อนำมาใช้ในชีวิตประจำวัน แบ่งออกเป็น 1) ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน 2) ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ 3) ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน

4) แนวคิด Financial Technology หรือเรียกย่อ ๆ ว่า FinTech หรือเทคโนโลยีทางการเงินโดยเฉพาะ ระบบการสื่อสารออนไลน์มาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคารและการลงทุนโดยความสะดวกแทบทุกธุรกรรมการเงินการลงทุนจะทาได้อย่างสะดวกมากผ่านมือถือและออนไลน์ ทั้งธุรกรรม

ที่เกี่ยวข้องกับสถาบันการเงิน ระบบการชาระเงิน ธุรกรรมหลักทรัพย์ประกันชีวิต นับตั้งแต่ การเปิดบัญชีธนาคาร สินเชื่อ ประกัน กองทุน หุ้น การทาธุรกรรมทุกชนิดสามารถทาผ่าน อิเล็คทรอนิคส์ ได้รวมไปถึงการประชุมผู้ถือหุ้น การมอบฉันทะ ทาประกันรถยนต์และปลอดภัยการ นาพาสังคมไทยเข้าสู่สังคมไร้เงินสดมากขึ้น (Cashless Society) ซึ่งจะทาให้เราไม่ต้องพกเงินสด และเก็บเงินสดไว้ในบ้านอีกต่อไปอาชญากรรมต่าง ๆ ของประเทศก็จะลดลงในที่สุด(เจษฎา สุขทิศ 2561: ออนไลน์)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า แนวคิดปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และแนวคิดปัจจัยด้านการบริหารในองค์กร นำไปสู่ผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ แสดงดังภาพที่ 1

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานสาขาและพนักงานฝ่ายขายของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 มี 4 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ (ธนาคารกสิกรไทย, 2564)

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสาขาและพนักงานฝ่ายขายของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1973) ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ได้ตัวอย่างจำนวน 142 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วนแทนค่า n = 219 /1 + (219) (0.05^2) = 141.52 เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างจากบุคลากรพนักงานสาขาและพนักงานฝ่ายขายของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ได้แก่ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอานาจเจริญ จังหวัดยโสธร และจังหวัดศรีสะเกษ เพื่อให้มีการกระจายตัวอย่าง จึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน มีลักษณะเป็นการตรวจสอบรายการ (Check List) จำนวน 14 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย ยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 29 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการบริหารงานในองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ การจัดการบุคคลเข้าทำงาน รูปแบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ค่านิยมร่วม และทักษะ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 31 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับการใช้ระบบเทคโนโลยีทางการเงิน ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน ด้านการรับประโยชน์ในการใช้งาน ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน จำนวน 14 ข้อ มีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำข้อคำถามที่ได้ทำการตรวจสอบเพื่อหาความสอดคล้องและใช้สถิติหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ โดยตรวจสอบประเด็นความสอดคล้องในแต่ละข้อโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และทำการทดสอบแบบประเมินความสอดคล้อง (IOC) ถ้าค่า IOC ≥ 0.6 แสดงว่าคำถามนั้นวัดเนื้อหาตรงตามที่ต้องการวัด (ทองใบ สุดชารี, 2551) ซึ่งข้อคำถามโดยภาพรวมได้ค่า IOC ≥ 0.6 ถือได้ว่าข้อคำถามโดยภาพรวมมีความสอดคล้องกัน จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับบุคลากรในกลุ่มที่คล้ายคลึงกับประชากร

แต่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง คือพนักงานจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 50 ตัวอย่าง แล้วนำไปหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัย (Reliability Analysis) ก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient (α - Coefficient) จะยอมรับค่าความเชื่อมั่นที่ได้ 0.70 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.99 ถือว่าเป็นเครื่องมือที่มีคุณภาพและสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้เป็นไปตามเกณฑ์ของ Nunnally (Nunnally, 1978)

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลการให้คะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นรายด้าน

2. วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 โดยใช้สถิติ ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) การทดสอบค่าที (t - test) และการทดสอบค่าเอฟ (F - test)

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 สรุปการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน	ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม							
	เพศ		อายุ		ระดับตำแหน่งงาน		ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	
	t	P	F	P	F	P	F	P
การยอมรับในผลงาน	1.66	.09	3.12*	.02	6.24**	.00	6.10**	.00
ความสำเร็จในการทำงาน	1.59	.11	2.53*	.05	.87	.47	1.59	.20
โครงสร้างองค์กร	.05	.95	1.62	.18	.42	.78	.23	.79
ค่านิยมร่วม	.55	.58	3.09*	.02	3.88**	.00	5.76**	.00
ทักษะ	.67	.50	2.15	.09	2.78*	.02	1.95	.14

การเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จำแนกตามเพศ พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า อายุต่างกันมีความคิดเห็นการยอมรับในผลงาน ความสำเร็จในการทำงานและค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ระดับตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นการยอมรับในผลงานและค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทักษะ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกันมีความคิดเห็นการยอมรับในผลงาน และค่านิยมร่วม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในภาพรวมโดยใช้วิธี Enter (n = 151)

ตัวพยากรณ์	B	Beta	t	P
การยอมรับในผลงาน	-.09	-.17	-2.03*	.04
ความรับผิดชอบ	.03	.04	.57	.56
ความสำเร็จในการทำงาน	.17	.20	3.09**	.00
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	-.02	-.03	-.44	.65
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	-.01	-.02	-.31	.75
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	.04	.06	.83	.40
โครงสร้างองค์กร	.11	.14	2.23*	.02
กลยุทธ์	.09	.13	1.72	.08
การจัดการบุคคลเข้าทำงาน	-.05	-.11	-1.26	.20
รูปแบบการบริหารจัดการ	.02	.02	.34	.73
ระบบการปฏิบัติงาน	.04	.05	.74	.45
ค่านิยมร่วม	.24	.36	4.46**	.00
ทักษะ	.14	.31	2.94**	.00
Constant = 1.08 R = .88 R^2 = .77 R^2_{adj} = .75 F = 36.65 Sig. = .00				

จากตารางที่ 1 พบว่า การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter เพื่อการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ด้วยตัวแปรพยากรณ์ 13 ตัว คือ การยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา โครงสร้างองค์กร กลยุทธ์ การจัดการบุคคลเข้าทำงาน รูปแบบการบริหารจัดการ ระบบการปฏิบัติงาน ค่านิยมร่วม และทักษะ ร่วมกันพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในภาพรวม ได้ร้อยละ 75.00 (R^2_{adj} = .75) โดยความสำเร็จในการทำงาน ค่านิยมร่วม และทักษะ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนการยอมรับในผลงาน

และโครงสร้างองค์กรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน (ร้อยละ 78.10) ส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 40 ปี จำนวน 102 คน (ร้อยละ 67.60) มีระดับตำแหน่งหัวหน้าส่วน จำนวน 60 คน (ร้อยละ 39.70) มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 1 - 5 ปี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 46.40)

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 พบว่า

ความสำเร็จในการทำงาน ค่านิยมร่วม และทักษะ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 และการยอมรับในผลงาน และโครงสร้างองค์กร ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมได้ร้อยละ 75.00 (R^2_{adj} = .75)

2. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5

จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญ ทุกด้านไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญ ด้านโครงสร้างองค์กร และทักษะไม่แตกต่างกัน ส่วนการยอมรับในผลงาน ความสำเร็จในการทำงาน และค่านิยมร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า บุคลากรที่มีประเภทตำแหน่งต่างกัน ให้ความสำคัญด้านความสำเร็จในการทำงาน โครงสร้างองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนการยอมรับในผลงาน และค่านิยมร่วมมีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทักษะ ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า บุคลากรที่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งงานปัจจุบันต่างกัน ให้ความสำคัญ ด้านความสำเร็จในการทำงาน โครงสร้างองค์กร ไม่แตกต่าง ส่วนการยอมรับในผลงาน และค่านิยมร่วม มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 มีประเด็นที่น่าสนใจควรแก่การอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5

1.1 การยอมรับในผลงาน การที่ได้รับการยอมรับยกย่องในผลงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในองค์กร ในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งงานที่รับมอบหมายงานได้บรรลุเป้าหมายสำเร็จและได้ผลงานที่สร้างสรรค์เป็นที่ประทับใจ ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากคำชื่นชม ยินดีในผลงาน ความสำเร็จในการทำงาน และความสามารถของตนเอง ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ดีมากขึ้น และส่วนเหตุผลยอมรับในผลงานค่าลบ อาจจะเกิดจากการที่บุคลากรที่ไม่ยอมรับในผลงานมีสาเหตุมาจากการที่บุคลากรได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในองค์กรเพิ่มเติมจำนวนมากที่ไม่ใช่งานของตนเองเพื่อช่วยงานเพื่อนในทีมขายหรืองานบริการทางสาขาในระหว่างงานที่ทำงานปกติ ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความรู้ต่อต้าน เกิดความรำคาญ เกิดการผิดหวังในการทำงาน และไม่มีแรงจูงใจกระตุ้นในทำงานอย่างมาก ส่งผลทำให้ผลงานที่รับมอบหมายไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และเกิดการผิดพลาดในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประเสริฐ อุไร (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ในภาพรวมแรงจูงใจอยู่ในระดับปานกลาง อันดับแรกคือได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานเมื่อทำงานสำเร็จ รองลงมาคือ ได้รับการประกาศยกย่องจากหน่วยงานเมื่อทำงานสำเร็จ และสุดท้ายการได้รับการยกย่องและชมเชย จากหัวหน้างาน เมื่อทำงานบรรลุผลสำเร็จ

1.2 ความสำเร็จในการทำงาน พนักงานทุกคนให้ความสำคัญการมีเป้าหมายที่จะทำให้บุคลากรของธนาคารกสิกรไทย มีกำหนดทิศทางการทำงาน การปฏิบัติงานเพื่อให้ไปตามขั้นตอนวางแผนในเวลาที่กำหนดและประสบความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลการปฏิบัติงานของต่อบุคลากรและฝ่ายบริหารของธนาคารกสิกรไทยในการทำงานได้ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุไรลักษณ์ ปุ่มเป้า (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม พบว่าความสำเร็จในการทำงาน ความสามารถของบุคคลในการทำงานให้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จได้เป็นอย่างดีสามารถแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลได้

1.3 โครงสร้างองค์กร แผนภาพแสดงตำแหน่งงาน มีแบ่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานชัดเจนเป็นระบบแบ่งตามความสามารถตามความถนัดและต้องมีการจัดการความรับผิดชอบงานต่าง ๆ ที่จำเป็น ให้มีการแบ่งสรรหน้าที่และร่วมมือทำงานไปพร้อมกันของฝ่ายงานทำให้ได้งานที่มีคุณภาพมากขึ้น และเส้นเชื่อมโยง ความสัมพันธ์ของงานต่าง ๆ โครงสร้างจะครอบคลุมการประสานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกัน โดยโครงสร้างองค์กรของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มี 4 จังหวัด คือ จังหวัดอุบลราชธานี จังหวัดอำนาจเจริญ จังหวัดยโสธร จังหวัดศรีสะเกษ แบ่งเป็น 3 สายงาน ดังนี้ 1) ฝ่ายบริหาร มีหน้าที่บริหารเขตตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2) ทีมขาย มีหน้าที่ปฏิบัติงานดูแลความสัมพันธ์ลูกค้าและให้คำปรึกษาลูกค้าขอสินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อบ้านและผลิตภัณฑ์ของธนาคารกสิกร และ 3) ฝ่ายบริการลูกค้า มีหน้าที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานบริการโอน ฝาก ถอน เปิด

บัญชี และให้คำปรึกษาลูกค้าสินเชื่อบุคคลและแนะนำการลงทุนให้กับลูกค้าในสาขา ส่งผลให้ประสิทธิภาพของพนักงานในการปฏิบัติจากการแบ่งหน้าที่ชัดเจน ตามความสามารถ ช่วยความสัมพันธ์ที่ต่อดีสายงานต่าง ๆ ในองค์กร และได้งานที่มีคุณภาพในการบริการลูกค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมณฑิพย์ สามิภักดิ์ (2564) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทางานและระดับความสุขของพนักงาน:กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม พบว่าโครงสร้างองค์การของบริษัทที่อยู่ในพื้นที่แขวงสีลมนั้นมีการจัดโครงสร้างแบบแนวนอน หรือ Horizontal Structure ที่ให้ความสำคัญกับพนักงานที่อยู่ในองค์การ โดยมีการจัดโครงสร้างใน การแบ่งงานกันทำตามความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญ มีการให้ความช่วยเหลือกันในการ ทำงานโดยการทำงานเป็นทีมรวมถึงผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานลงสู่พนักงานระดับล่างตามแนวคิดเกี่ยวกับโครงสร้างองค์การของดราฟ (Daft, 2004)

1.4 ค่านิยมร่วม ค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันของพนักงานและผู้บริหารภายในธนาคารกสิกรไทย มีแนวความคิดสร้างสรรค์ และการทำงานร่วมแรง ร่วมใจกัน ไว้ใจกันและให้เกียรติซึ่งกันทำงานร่วมกันเป็นทีม ส่งผลให้องค์กรนำไปสู่ผลประกอบการที่เป็นเลิศและสร้างสรรค์ความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า หลักการและพฤติกรรมชี้นำที่คาดหวังให้องค์กร และบุคลากรปฏิบัติซึ่งจะสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้ค่านิยมจะสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน ซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ ด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับองค์กร

1.5 ทักษะ บุคลากรของธนาคารกสิกรไทย มีทักษะโดดเด่นความเชี่ยวชาญในการขาย การให้บริการ ทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นสิ่งที่ต้องผ่านการเรียนรู้ และฝึกฝนเป็นประจำจนเกิดเป็นความชำนาญในการใช้งาน องค์กรมุ่งเน้นคนมีความสามารถที่หลากหลายทำงานได้หลายอย่าง ส่งผลให้มีผลงานที่ดีกว่าและเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรรณราย (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา พบว่า ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตำแหน่งหนึ่ง ๆ ให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลบรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

2. เปรียบเทียบจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5

จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ทุกด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะเพศชายและเพศหญิงได้รับมอบหมายงานที่ไม่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่ พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความเห็นต่อยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ ด้านลักษณะของบุคลากร ลักษณะงาน ความรู้เกี่ยวกับระบบ มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบและด้านทัศนคติต่อการใช้งานของระบบสารสนเทศ

และโดยรวมไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชรินทร์ เขียวรัตนา (2563) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน กรณีศึกษาลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ด้าน โครงสร้างองค์กร และด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ไม่แตกต่างกัน และส่วนยอมรับในผลงาน ความสำเร็จในการทำงาน และค่านิยมร่วม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะบุคคลในแต่ละช่วงวัย มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในแต่ละช่วงวัยไม่เหมือนกัน จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน โดยกลุ่มที่มีอายุมาก ให้ความสำคัญกับปัจจัยส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุน้อย อาจเป็นเพราะบุคลากรมีเป้าหมายในการปฏิบัติงานมากกว่า จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานมากกว่าบุคลากรกลุ่มที่มีอายุน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรอนงค์ ทองผา (2564) ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถืออย่างต่อเนื่อง พบว่า ปัจจัยด้านอายุช่วงอายุต่างกันจะส่งผลความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถือ มีความตั้งใจที่จะใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถืออย่างต่อเนื่องในอนาคต กลุ่มอายุน้อย ช่วงอายุ 18-30 ปี ให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านอายุส่งผลความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถือมากกว่ากลุ่มอายุมาก ช่วงอายุ 41 - 50 ปี จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน และสอดคล้องกับวาสนา ทองเสี่ยน (2562) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริษัทพานาโซนิคในประเทศไทย พบว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ให้ ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ความสำเร็จในการทำงาน และโครงสร้างองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนยอมรับในผลงาน และค่านิยมร่วมมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทักษะ ความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะตำแหน่งงานมีระดับสูงกว่ามีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบมากกว่า จากงานที่ได้รับมอบหมายที่มีปริมาณมากขึ้นและมีหน้าที่ความรับผิดชอบระดับสูงตามระดับตำแหน่งงาน ซึ่งต้องเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่เหมาะสมตามระดับตำแหน่งงานในองค์กร จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งงานมีระดับน้อยกว่า จึงทำให้มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล ศรีกตัญญู (2551) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัย กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548) ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันต่างกัน ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ความสำเร็จในการทำงานและโครงสร้างองค์กร ไม่แตกต่างกัน ส่วนยอมรับในผลงาน และค่านิยมร่วม มีความเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเป็นเพราะประสบการณ์ทำงานที่มากกว่า จากการเรียนรู้ระบบในทำงานจนเกิดความชำนาญ สามารถรับมือต่อเหตุการณ์ที่จะต้องแก้ไขปัญหาในการทำงานได้ทันที และมีวางแผนการทำงานเป็นระบบเพื่อบรรลุเป้าหมายงานที่วางไว้ได้สำเร็จ ส่งผลให้สามารถเข้าใจระบบการทำงานได้ดีกว่าบุคลากรที่เริ่มต้นในการทำงาน ในระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกัน จึงให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัฐพล ศรีกตัญญู (2551) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก พบว่า อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจีราวรรณ ชูแก้ว (2560) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กร ด้านคงอยู่กับองค์กร ด้านความรู้สึก และด้านบรรทัดฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การยอมรับในผลงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในการยอมรับในผลงานเป็นปัจจัยที่ส่งส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในระดับปานกลาง เนื่องจากการยอมรับในผลงานของผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีทางการเงินของพนักงานไม่ถูกนำไปเป็นแบบอย่างให้ผู้ที่มีความเกี่ยวข้องปฏิบัติตาม ผู้บริหารควรมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานใกล้ชิด ให้คำแนะนำและสนับสนุนผลงาน โดยการยอมรับในผลงานของพนักงานมีผลงานดีควรกล่าวคำชื่นชม ยินดีในผลงาน ส่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และพนักงานทำให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองส่งผลต่อการสร้างแรงจูงใจให้ปฏิบัติงานได้ดี

2. ความสำเร็จในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในความสำเร็จในการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในระดับมาก เนื่องจากการทำงานของระบบเทคโนโลยีทางการเงินไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามแผนการที่กำหนดไว้ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญการวางแผนกำหนดเป้าหมาย และการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในเวลากำหนดร่วมกันกับพนักงาน เพื่อให้ถึงเป้าวางแผนได้รวดเร็วและสำเร็จทันเวลาในการปฏิบัติงาน เพื่อนำไปใช้ในวางแผนความสำเร็จในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

3. โครงสร้างองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในโครงสร้างองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในระดับมาก

เนื่องจากโครงสร้างองค์กรของธนาคารมีการแบ่งสายงานบังคับบัญชาที่ทำให้ปฏิบัติหน้าที่ไม่คล่องตัวและการทำงานลำบาก โดยผู้บริหารควรให้ความสำคัญการแบ่งสายงานให้เป็นระบบงานที่ชัดเจน มอบหมายงานให้พนักงานได้ปฏิบัติงานให้เหมาะสมตำแหน่งงานตามความสามารถของตนเอง และพนักงานเกิดความรู้สึกคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ส่งผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. ค่านิยมร่วม จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในค่านิยมร่วม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานไม่มีความตื่นตัวต่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคาร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเพิ่มเติมการจัดอบรมในสถานที่ทำงานแบบใกล้ชิดให้กับพนักงานให้มีทุกเดือน เพื่อเพิ่มการเรียนรู้ใหม่ให้ทันต่อเหตุการณ์กับเทคโนโลยีทางการเงินที่มีการเปลี่ยนตลอดเวลา และช่วยสร้างความสุขในการทำงานร่วมกัน

5. ทักษะ จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานให้ความสำคัญในทักษะ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ของธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในระดับมาก เนื่องจากทักษะของพนักงานไม่มีความสามารถใช้เทคนิค และวิธีการที่หลากหลายในการใช้เทคโนโลยีทางการเงิน ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการให้พนักงานจัดอบรมเพื่อเสนอการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมีเครื่องมือช่วยพัฒนาการด้วยช่องทางการเรียนรู้ที่หลากหลาย เพื่อให้สามารถรับประโยชน์สูงสุดจากการใช้งาน ส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้ในระยะยาวได้จากการให้วิธีที่หลากหลายในการเรียนรู้แก่พนักงาน เช่น การจัดสัมมนาอัพเดทเทคโนโลยีใหม่ทั้งในรูปแบบออฟไลน์และออนไลน์ หรือการเรียนรู้ด้วยตัวเองของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินเพิ่มเติม จากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 เพื่อให้ทราบปัจจัยในการใช้ระบบเทคโนโลยีทาง การเงินและนำมาปรับปรุงการใช้งานเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า

2. ควรศึกษาปัจจัยในการบริหารงานในธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 ในส่วนของระดับผู้บริหารงาน เพื่อให้ทราบปัจจัยในการบริหาร และนำมาพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559) แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. 6*(3), *179-181.*

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

จีราวรรณ ชูแก้ว. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรพนักงานภาคอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ชรินทร์ เขียวรัตนา. (2563). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการ QR Code ผ่านสมาร์ทโฟน : กรณีศึกษา ลูกค้าธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา.* สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาวิชาการ บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ณัฐพล ธนเชวงกุล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมการเงินทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม. 14*(2), 536-543.

เดอะ บางกอก อินไซต์. (2561). *Line ระบุอนาคตฟินเทคยังสดใส “ไทย ไต้หวัน อินโดนีเซีย” ตื่นตัว.* ค้นหาเมื่อ 31 กรกฎาคม 2565, จาก https://today.line.me/th/pc/article/LINE+ระบุอนาคตฟินเทคยังสดใส+“ไทย+ไต้หวัน+อินโดนีเซีย”+ตื่นตัว-ZyDW2O

ทองใบ สุดชารี. (2551). *การวิจัยธุรกิจ: ปฏิบัติการวิจัยนอกตำรา*. อุบลราชธานี: ยงสวัสดิ์อินเตอร์กรุ๊ป.

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา.* สารนิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ธนาคารกสิกรไทย. (2564). *ทะเบียนพนักงานธนาคาร*. ค้นหาเมื่อ 14 มีนาคม 2564, จาก www.kasikornbank.com/th/about/Information.

ประเสริฐ อุไร. (2559). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท เอจีซี ออโตโมทีฟ (ประเทศไทย) จำกัด.* สารนิพนธ์ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ, มหาวิทยาลัยเกริก.

มันนี่ทูโนว. (2561). *จับตา Fin Tech ในไทยพลิกโฉม. ค้นหาเมื่อ 28 สิงหาคม 2561, จาก* https://money2know.com, 2018.

รัฐพล ศรีกตัญญู. (2551). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก.* สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วาสนา ทองเสี่ยน. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริษัทพานาโซนิคในประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2553). *องค์กรที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ*. ค้นหาเมื่อ 28 ธันวาคม 2564, จาก http://www.Industry.go.th/assa/List8/AllItems.aspx

วิชยา คชสังข์สีห์. (2556). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานโรงพยาบาลลำพูน. การค้นคว้าแบบอิสระ รัฐประศาสน์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.*

ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศและเพื่อสร้างสมการพยากรณ์พยากรณ์การยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของบุคลากรในสถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตเชียงใหม่.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

สถิติแห่งชาติ. สำนักงาน. (2559). *สำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559.* ค้นหาเมื่อ 14 ธันวาคม 2564, จาก http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surtec5-1-3.html

สุมณฑิพย์ สามิภักดิ์. (2564). *การศึกษาความสัมพันธ์ของโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมที่แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานและระดับความสุขของพนักงาน:กรณีศึกษา พนักงานในบริษัทในพื้นที่แขวงสีลม.* การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรอนงค์ ทองผา. (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้แอปพลิเคชันค่ายมือถืออย่างต่อเนื่อง.* สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.

อุไรลักษณ์ ปุ่มเป้า. (2565). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอปลาปาก จังหวัดนครพนม.* วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสน์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสน์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

Chu, A. Z. C., and Chu, R. J. C. (2011). "The intranet's role in newcomer socialization in hotel industry in Taiwan-technology acceptance model analysis [Electronics version]." *The International Journal of Human Resource Management, 22*(5), 1163-1179.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory. (2nd ed.).* New York: McGraw-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introduction Analysis.* (3rd ed). New York: Harper & Row.

Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work.* New York: John Wiley and Sons.