

การศึกษาพฤติกรรมองค์การด้านการรับรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีองค์การ ของ บริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด

The Study of Organizational Behavior for Perception and Technology Acceptance Change at The Siam City Cement Public Company Limited.

แพรววรรณ อินคต

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย เพื่อศึกษาพฤติกรรมองค์การด้านการรับรู้และการยอมรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีองค์การ ของบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด ผู้วิจัยทำการศึกษาข้อมูลจากพนักงานภายในองค์การของบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด ซึ่งมีอายุตั้งแต่ 22 – 45 ปี ขึ้นไป ประเมินจากข้อมูลของทางฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของทางบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 243 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies), ร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

จากการสรุปผลการศึกษาวิจัย พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดตามแต่ละปัจจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 27 – 31 ปี มีสถานะโสด มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท และกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานภายในบริษัทที่มีการใช้งานหรือมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานผ่านเทคโนโลยีขององค์การ

จากข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านความตั้งใจในการใช้งาน และปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การอยู่ในระดับสูง และปัจจัยการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติและด้านการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การอยู่ในระดับสูง ตามลำดับ

จากการศึกษาพนักงานส่วนใหญ่ภายในองค์การรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีองค์การ เพราะเทคโนโลยีองค์การสามารถช่วยพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานภายในองค์การได้ และเมื่อรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ จึงเริ่มใช้งานเทคโนโลยีมากขึ้น และเริ่มรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานและเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน เมื่อเกิดทัศนคติที่ดีจึงเกิดการรับรู้และอยากที่จะเรียนรู้เพิ่มเติมแต่นั้นเป็นเพียงแค่การเรียนรู้ผ่านประสบการณ์การใช้งานเท่านั้น จึงนำไปสู่การเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น นั่นคือสิ่งที่องค์การต้องมอบความรู้ให้กับพนักงาน จากผลการวิจัยพนักงานส่วนใหญ่ อยากให้องค์การเน้นที่การเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เพราะแม้จะเคยมีประสบการณ์การใช้งานมาก่อนแต่แนวทางที่จะสามารถทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ได้ดีนั้นคือ การลงมือปฏิบัติและการฝึกอบรมให้ความรู้กับพนักงานภายในองค์การ ซึ่งผลการศึกษาจากงานวิจัยในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางให้กับบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด เพื่อเตรียมพร้อมและเพื่อให้เกิดการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในด้านเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีอย่างแพร่หลายต่อไป และเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพและความสามารถขององค์การและบุคลากรภายในองค์การให้เกิดการพัฒนาองค์การอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: เทคโนโลยีองค์การ, การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี, การรับรู้, การเรียนรู้, การยอมรับ, องค์การแห่งการเรียนรู้

บทนำ

ความเป็นมาของปัญหา

ในยุคเทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการและกิจกรรมของมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น สังคม การเมืองการปกครอง และเศรษฐกิจ การเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นและมีความเป็นไปได้อย่างรวดเร็วได้ส่งผลกระทบต่ออย่างกว้างขวางต่อระบบเศรษฐกิจภาคการผลิต ภาคการบริการ และคุณภาพชีวิตของประชาชน

เทคโนโลยี อาจเป็นส่วนหนึ่งของผลกระทบที่เกิดขึ้นกับสังคมในหลาย ๆ ด้าน เป็นทั้งเครื่องมือที่ผลักดันให้ระบบเศรษฐกิจมีการพัฒนา รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำรงชีวิตของมนุษย์ แต่ถึงอย่างไร เทคโนโลยีก็ยังสามารถส่งผลกระทบต่อในด้านที่ไม่ต้องการได้เช่นกัน สำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีให้กลายเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของมนุษย์นั้น แต่ในขณะเดียวกันก็สร้างปัญหาในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยเช่นกัน ดังนั้น การทำความเข้าใจแนวโน้มการพัฒนาเทคโนโลยีจึงจำเป็นต้องมองระยะยาวมากขึ้น เพื่อสะท้อนภาพการพัฒนาเทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์เชิงบวกมากกว่าจะกลายเป็นเชิงลบต่อสังคมโดยรวมกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีในทุก ๆ ด้านทำให้เกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทำให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้านแนวโน้มที่สำคัญ

ประโยชน์ของเทคโนโลยีต่าง ๆ จะมีบทบาทต่อโลกในอนาคตอันใกล้ และยังเป็นความท้าทายในการเตรียมความพร้อมสำหรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น หากผู้นำทางธุรกิจและหน่วยงานภาครัฐมองว่าเทคโนโลยีเข้ามามีอิทธิพลอย่างเต็มที่ต่อระบบเศรษฐกิจอาจจะสายเกินที่จะทำให้ได้รับผลประโยชน์จากเทคโนโลยีดังกล่าว (จอห์น ไนซ์บิตต์ อ้างถึงใน สันติ ตั้งรพีพากร, 2534)

ผู้นำทางธุรกิจ ควรปรับปรุงกลยุทธ์ขององค์กรในขณะเทคโนโลยีมีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มั่นใจว่าองค์กรจะสามารถก้าวไปข้างหน้า และใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เทคโนโลยีจะเข้ามาเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการทางธุรกิจ สร้างผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ทั้งหมดและยังยกระดับมูลค่าระหว่างผู้ผลิตหรือจากผู้ผลิตไปสู่ผู้บริโภค องค์กรส่วนใหญ่จำเป็นต้องปรับรูปแบบธุรกิจ (business model) เพื่อให้เกิดมูลค่าเพิ่ม (value added) ซึ่งผู้นำจะต้องวางแผนสำหรับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่สนใจข้อสันนิษฐานที่ว่าการแข่งขันและความเสี่ยงสามารถมาจากที่ใดได้บ้าง รวมทั้งไม่กลัวที่จะมองไปให้ไกลกว่ารูปแบบธุรกิจที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้องค์กรยังต้องหมั่นรักษาทักษะของพนักงาน ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสร้างความสมดุลระหว่างประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีใหม่ที่กำลังจะเกิดขึ้น ควบคู่ไปกับการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดตามมา (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2561)

องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างรวดเร็ว การพัฒนาภายในองค์กรจึงเป็นส่วนสำคัญต้องเริ่มวิเคราะห์จากสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) ที่ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมภายในองค์กร (Internal Environment) เพราะสภาพแวดล้อมภายในองค์กรจะเป็นกรอบกำหนดความสำเร็จในการบริหารงานขององค์กรอย่างหนึ่งองค์ การที่มีสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ทางใดทางหนึ่งเหนือกว่าองค์กรอื่นใดจะเป็นอาวุธสำคัญ (Competitive Weapons) ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (P. Robbins and Coulter อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2550, หน้า92) ดังนั้น การพัฒนาระบบและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ภายในองค์กร ทำการพัฒนาให้เข้ากับองค์กรได้นั้นบุคลากรภายในองค์กรจึงต้องมีส่วนสำคัญในการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ สร้างการเรียนรู้และสร้างการรับรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ เพื่อให้องค์กรนำไปพัฒนาและปรับปรุงได้ตรงตามรูปแบบลักษณะการดำเนินงานตามขั้นตอน ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเป็นการเพิ่มศักยภาพให้แก่องค์กร

ความสำคัญของปัญหา

จากการสำรวจปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบที่องค์กรจ้างองค์กรภายนอกเข้ามาพัฒนาระบบหรือโปรแกรมเฉพาะด้านสำหรับองค์กร คือ เอาท์ซอร์ซซิ่ง (Outsourcing) จึงต้องทำการศึกษาการใช้งานระบบของพนักงานภายในองค์กร เป็นจุดเริ่มต้นของการทดสอบระบบพร้อม ๆ กับทดสอบผู้ใช้งานระบบหรือพนักงานในองค์กร เพื่อนำข้อมูลมาปรับใช้กับองค์กรและปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า รวมถึงพัฒนาความรู้ความสามารถให้กับพนักงาน โดยแบ่งปัญหาที่เกิดขึ้นออกเป็นแต่ละส่วนงานหรือแบ่งตามลักษณะงาน จากข้อมูลการสำรวจปัญหาเบื้องต้นที่ได้รับข้อมูลจากการใช้งานระบบและเทคโนโลยี ที่แจ้งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กร แบ่งแยกตามลักษณะงานที่กำหนด ประกอบด้วย กลุ่มให้บริการด้วยเสียง กลุ่มการผลิต กลุ่มงานด้านการขนส่ง กลุ่มงานด้านการขาย และกลุ่มสนับสนุนและให้บริการ เป็นต้น

ข้อมูลที่ได้จากปัญหาการใช้งานระบบ จึงเป็นข้อมูลสำคัญที่องค์กรจะนำมาประเมินและปรับปรุงเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีให้ทันสมัยและสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานบางขั้นตอน ตามหลักการจัดการการดำเนินงานให้เป็นระบบเดียวกันทั่วทั้งองค์กร และเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีภายในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้และยอมรับเทคโนโลยีของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ดังนั้นส่วนสำคัญในการลำดับขั้นตอนในการจัดการพฤติกรรมองค์กรต้องกระทำอย่างค่อยเป็นค่อยไป ฉะนั้นจึงต้องทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการแก้ปัญหาเรื่องนี้ แจกแจงปัญหาที่เกิดขึ้นตามข้อมูลที่ได้รับรวบรวมไว้ ซึ่งแสดงถึงปัญหาที่เพิ่มขึ้นจากการใช้งานระบบในแต่ละปี ข้อมูลที่เก็บรวบรวม ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2558 ถึง วันที่ 31 ธันวาคม 2560 พบว่า ในปี 2558 มีการแจ้งเตือนระบบมีปัญหาค่าจำนวน 287 ครั้ง ในปี 2559 มีการแจ้งเตือนระบบมีปัญหาค่าจำนวน 888 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปี 2558 และในปี 2560 มีการแจ้งเตือนระบบมีปัญหาค่าจำนวน 1,079 ครั้ง เพิ่มขึ้นจากปี 2559 เป็นอย่างมาก สังเกตได้จากการรวบรวมข้อมูลการแจ้งเตือนระบบมีปัญหานี้ มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี (ฝ่ายออกแบบระบบงาน, บริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด, 2561) เนื่องด้วยองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีใหม่ จึงทำให้เกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กร เพราะพนักงานส่วนใหญ่ไม่เข้าใจในตัวระบบที่ใช้งานอยู่ ไม่ทราบว่าจะระบบที่ใช้มีประโยชน์อย่างไร ใช้งานง่ายหรือยากไหม จึงเกิดปัญหาขึ้นภายในองค์กร เพราะระบบยังไม่สมบูรณ์ และพนักงานก็ยังไม่ได้รับความรู้เท่าที่ควรพนักงานส่วนใหญ่จะทราบเฉพาะโปรแกรมที่ใช้งานเป็นประจำเท่านั้น บางโปรแกรมไม่รู้ว่าจะใช้งานอย่างไร จึงทำให้ไม่สามารถตอบรับหรือตอบสนองการทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และต้องทำการ Update ระบบอยู่เป็นระยะ ๆ จึงทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในการใช้งานระบบ ไม่สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มที่ รวมถึงประโยชน์ที่ได้จากการใช้งานระบบว่าจะได้รับความสะดวกสบาย และง่ายต่อการใช้งานจริงหรือไม่

จากการวิจัยนี้จะทำให้ทราบว่า หากเกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีแล้วนั้น พนักงานภายในองค์กรจะทราบถึงการใช้งานครบถ้วนหรือไม่ใช่เรื่องที่ยาก แต่เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายและยังช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้น พนักงานจึงรับรู้ได้ถึงประโยชน์และคุณค่าจากการใช้งานระบบ และการยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ทำให้การใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งระบบต้องเข้าถึงได้ง่ายและสามารถแสดงความคุ้มค่าในการใช้งาน มีความสอดคล้อง และได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีสูง (Nair and Wink, 2007 อ้างถึงใน ศิริพรรณ ตันติวิวัฒน์พันธ์, 2555, หน้า36-37) รวมไปถึงสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันทั่วทั้ง และเป็นองค์กรที่สามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เกิดเป็นองค์กรที่จะพัฒนาไปสู่ความยั่งยืนได้ในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ
2. เพื่อศึกษาถึงการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และเชิงปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ
3. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยีองค์การ
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน สำหรับเทคโนโลยีนั้น ๆ ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีองค์การ เพื่อให้ทราบถึงการยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยีภายในองค์การ

ประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาในเรื่องนี้ เป็นการศึกษาโดยเก็บข้อมูลจากประชากรเป้าหมาย คือ พนักงานของบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด จำนวน 615 ราย ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ บริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด (เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2561) โดยผู้วิจัยเลือกตัวแทนของประชากรเป้าหมาย ที่มีความสัมพันธ์หรือมีลักษณะของงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ผู้วิจัยจึงทำการคัดเลือกตัวแทนของประชากรเป้าหมายที่จะเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม แต่เนื่องจากประชากรเป้าหมายที่ผู้วิจัยเลือกศึกษามีจำนวนที่แน่นอน คือ 615 ราย ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีคำนวณของ Yamané (1973) เพื่อคำนวณหาขนาดตัวอย่างประชากรเป้าหมาย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้จะเป็นพนักงานของบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด โดยจะทำการเลือกจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ เนื่องจากทราบกลุ่มประชากรตัวอย่างที่แน่นอน ข้อมูลจากฝ่ายพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด (เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2561) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamané (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยยอมให้เกิดระดับความคลาดเคลื่อนได้ร้อยละ 5 หรือ 0.05 ซึ่งแทนค่าได้ดังนี้

$$\text{ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง } n = \frac{N}{(1+Ne^2)}$$

เมื่อ n หมายถึง จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N หมายถึง จำนวนขนาดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อน

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{(615)}{1+615*(0.05)^2}$$

$$= 242.36 \text{ ตัวอย่าง}$$

งานวิจัยนี้เลือกที่จะศึกษาถึงการรับรู้พฤติกรรมการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยี โดยเลือกศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ พนักงาน บริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด จำนวน 615 ราย เลือกกลุ่มประชากรตัวอย่างจำนวน 243 ราย แบ่งตามลักษณะการดำเนินงาน ประกอบด้วย กลุ่มให้บริการด้วยเสียง กลุ่มการผลิต กลุ่มงานด้านการขนส่งหรือโลจิสติกส์ กลุ่มงานด้านการขาย กลุ่มวิเคราะห์งานและออกแบบระบบงาน และกลุ่มสนับสนุนและให้บริการทั่วไป เป็นต้น

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีองค์กร บริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด ในครั้งนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบ สอบถาม (Questionnaire) และแบบวัด (test) โดยผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประยุกต์ขึ้นจากแบบจำลองที่มีผู้สร้างแบบจำลองไว้ และมีความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และสมมติฐานของการวิจัย ผู้วิจัยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ จากประชากรตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ และสถานภาพ โดยการใช้หลักแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Nominal Scale) อายุ การศึกษา และรายได้ โดยการใช้หลักแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Ordinal Scale)

1. เพศ ใช้เป็นคำถามแบบ 2 ตัวเลือก (Two-way question) เป็นมาตราวัด Nominal Scale
2. อายุ ใช้เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) เป็นมาตราวัด Ordinal Scale
3. สถานภาพ ใช้เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) เป็นมาตราวัด Nominal Scale
4. ระดับการศึกษา ใช้เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) เป็นมาตราวัด Ordinal Scale
5. รายได้ ใช้เป็นคำถามแบบหลายตัวเลือก (Multiple choices question) เป็นมาตราวัด Ordinal Scale

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการรับรู้ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย กล่าวคือ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยการใช้หลักแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเรียนรู้ ประกอบด้วย 2 ปัจจัย กล่าวคือ การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติการ โดยการใช้หลักแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร โดยการใช้หลักแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน กล่าวคือ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด โดยนำแบบ สอบถามให้พนักงานภายในองค์กรตอบพร้อมทั้งอธิบายและให้คำแนะนำในการตอบพร้อมทั้งตรวจสอบความเรียบร้อยของแบบสอบถามแต่ละฉบับและได้ดำเนินการวิเคราะห์ต่อไป

- แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 243 ราย เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

- แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ตำราบทความ อินเทอร์เน็ต วารสารทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ และสารานิพนธ์ เป็นต้น

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลสถิติด้วยโปรแกรมสถิติประยุกต์ โดยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้มาเปลี่ยนเป็นรหัสตัวเลขและบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามลำดับ ประกอบด้วย

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้การหาค่าความถี่และค่าร้อยละในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ในการอธิบายพฤติกรรม การรับรู้และยอมรับเทคโนโลยีองค์กรของพนักงานบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ตัวแปรด้านระดับความคิดเห็น ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ความตั้งใจในการใช้งาน ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เป็นข้อมูลที่ใช้มาตรวจวัดอันตรายภาคเนื่องจากผู้วิจัยได้กำหนดค่าคะแนนในแต่ละระดับ และผู้วิจัยต้องการทราบจำนวนตัวอย่าง และค่าเฉลี่ยคะแนนของแต่ละระดับความคิดเห็นจากตัวอย่างสถิติที่ใช้ ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น

การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการนำสถิติที่ศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นทำการสรุปผลการศึกษากลับไปยังกลุ่มประชากรที่ได้ในงานวิจัย โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient : r) เพื่อใช้ในการหาค่าระดับและทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ซึ่งโดยปกติจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1.00 ถึง 1.00 โดยที่ค่า r มีความเป็นบวกแสดงว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และถ้าค่า r มีค่าเป็นลบแสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม และถ้ามีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลายตัว ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ความตั้งใจในการใช้งาน ทักษะคิดที่มีต่อการใช้งาน การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ ซึ่งใช้มาตรวจวัดอันตรายภาคกับตัวแปรตามหนึ่งตัว คือ การยอมรับเทคโนโลยีองค์กร ซึ่งใช้มาตรวจวัดอันตรายภาค และเพื่อทดสอบถึงความแตกต่างที่ตัวแปรอิสระดังกล่าวแต่ละตัวมีต่อตัวแปรตาม ดังนั้นสถิติที่ใช้ คือ การทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เป็นการทดสอบเบื้องต้นเพื่อให้เห็นถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กัน

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยี และปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร ของพนักงานบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.90 จำนวน 148 ราย มีอายุระหว่าง 27 – 31 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.70 จำนวน 99 ราย ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.80 จำนวน 177 ราย และโดยส่วนมากศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.10 จำนวน 185 ราย ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 15,000 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 62.60 จำนวน 152 ราย
2. ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละปัจจัย พบว่า 1. ด้านความตั้งใจในการใช้งาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$) 2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$) 3. ด้านทักษะคิดที่มีต่อการใช้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$) และ 4. ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$)
3. ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของปัจจัยการเรียนรู้ พบว่า 1. ด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติอยู่ในระดับที่มาก ($\bar{X} = 4.14$) และ 2. ด้านการเรียนรู้เชิงประสบการณ์อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$)

4. การยอมรับเทคโนโลยีองค์การ ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีองค์การอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$)

การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน

ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความเห็นของการรับรู้เทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) กล่าวคือ การรับรู้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน การรับรู้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ การรับรู้เทคโนโลยีด้านความตั้งใจในการใช้งาน และการรับรู้เทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน พบว่า การรับรู้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐาน

ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยี ประกอบด้วย การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความเห็นของการเรียนรู้เทคโนโลยีอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยแสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน (Pearson) กล่าวคือ การเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน การเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงยอมรับสมมติฐาน

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยีองค์การของบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด อภิปรายผลตามสมมติฐาน ประกอบด้วย ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีองค์การ สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์การอยู่ในระดับสูงมาก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ด้านความตั้งใจในการใช้งาน และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยการเรียนรู้ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Difference Theory) ของ Defleur (1989, p.173 อ้างถึงใน สุธีรา เฝ้าโภคสถิต, 2543, หน้า26-28) กล่าวคือ ทำให้ทราบถึงลักษณะพฤติกรรมกรรับรู้ของพนักงานภายในองค์การ แต่ละบุคคลมีความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่างกันในด้านจิตวิทยา ด้านความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติ ทำให้พนักงานแต่ละคนเปิดรับข้อมูลและให้ความสนใจในการรับข้อมูลที่แตกต่างกัน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าเป็นเทคโนโลยีนั้น มีประโยชน์จึงเกิดทัศนคติที่ดีในการใช้งาน และเมื่อรับรู้ว่าเป็นความง่ายในการใช้งานก็จะเกิดความตั้งใจใช้งาน จึงสอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพ (Self-Efficacy Theory) ของ Albert Bandura (1982 อ้างถึงใน ภัทราวดี วงศ์สุเมธ, 2556, หน้า8) กล่าวคือ เมื่อรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน เป็นระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบเฉพาะจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน และการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน เป็นระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบเฉพาะจะต้องปราศจากความพยายาม

อีกทั้งยังสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) ของ Fred D. Davis (1958, อ้างถึงใน กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว์ ทวีสุข และ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, 2560, หน้า5-6; นพเดช อยู่พร้อม, 2558, หน้า10-12) กล่าวคือ ด้านการรับรู้ถึงความสะดวก หรือความง่ายในการใช้งาน หมายถึง ระดับที่ผู้ใช้เชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีนี้แล้วจะช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น จะทำให้การทำงานมีความง่ายและเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงาน จากเดิมที่มีการทำงานแบบใช้มืออาจจะทำให้ช้า หรือติดขัด แต่หลังจากที่นำเทคโนโลยีองค์การเข้ามาใช้สามารถทำงานเสร็จได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับว่า เทคโนโลยีจะต้องเป็นเทคโนโลยีที่ใช้งานง่าย เพราะยิ่งมีความง่ายเท่าไรก็ยิ่งมีประโยชน์มากเท่านั้น ความเข้าใจนี้จะสะท้อนให้เห็นถึงทัศนคติของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ ซึ่งการยอมรับเทคโนโลยีอาจจะเกิดความล้มเหลวขึ้นได้หากผู้ใช้ไม่รับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีองค์การและความสะดวกในการใช้งาน ดังนั้นการสร้างความรู้เข้าใจให้กับพนักงานภายในองค์การให้รับรู้ถึงความสะดวกหรือความง่ายในการใช้งาน จึงจำเป็นต้องสร้างการเรียนรู้ให้กับพนักงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจว่าเทคโนโลยีไม่ใช่เรื่องยากในการใช้งาน แต่พนักงานต้องรับรู้และเข้าใจขั้นตอนในการใช้งาน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าจากการใช้งานเทคโนโลยีองค์การ เพราะพนักงานบางส่วนเข้าใจว่าเทคโนโลยีเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก อาจมีความซับซ้อน และไม่สามารถที่จะแก้ปัญหาได้ด้วยตัวเองในทุก ๆ ครั้ง จึงเกิดความรู้สึกกลัวที่จะใช้งาน กลัวว่าจะเกิดความผิดพลาดระหว่างการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ และเนื่องด้วยไม่สามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้ด้วยตัวเองทั้งหมดได้ จึงจำเป็นต้องให้ความรู้กับพนักงานภายในองค์การที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และพนักงานส่วนใหญ่รับรู้ได้ว่า เทคโนโลยีองค์การนั้นมีความง่ายต่อการเข้าถึงและสามารถใช้งานได้ตามความต้องการไม่ว่าจะอยู่ภายในหรือภายนอกองค์การก็ตาม อีกทั้งพนักงานยังให้ความสำคัญกับการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การ เนื่องด้วยเทคโนโลยีสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานที่ยุงยากและมีหลายขั้นตอน ให้สามารถลดขั้นตอนในการดำเนินและสามารถปฏิบัติงานและตอบสนองต่อข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ แต่ในด้านการจดจำขั้นตอนต่าง ๆ และโปรแกรมในการใช้งานนั้น พนักงานยังมองว่าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนในบางขั้นตอน ดังนั้น องค์การอาจจะต้องลดหรือปรับปรุงบางขั้นตอนให้เกิดการใช้งานที่ง่ายยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีองค์การได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยไม่มีสะดุดในการเข้าใช้งานในส่วนต่าง ๆ ของเทคโนโลยีองค์การ

2. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Theory) ของ Fred D. Davis (1958, อ้างถึงใน กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว์ ทวีสุข และ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล, 2560, หน้า5-6; นพเดช อยู่พร้อม, 2558, หน้า10-12) กล่าวคือ ผู้ใช้จะยอมรับเทคโนโลยีนี้ก็ต่อเมื่อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการยอมรับเทคโนโลยีคือ ความเข้าใจถึงประโยชน์ที่ได้รับ หมายถึง การรับรู้ถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้วเกิดประโยชน์ไม่ว่าจะเป็น การได้รับผลประโยชน์จากเทคโนโลยี หรือเป็นระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้ระบบพิเศษนี้จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการทำงานได้ เช่น การลดขั้นตอนการทำงาน และประหยัดเวลาในการทำงานทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังงานวิจัยของ T. Escobar-Rodriguez, P. Monge-Lozano (2012, pp.1085-1093 อ้างถึงใน นพเดช อยู่พร้อม, 2558, หน้า10-12) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี ให้เน้นที่ระบบการฝึกอบรม (Training) จะส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับและการฝึกอบรมจะส่งผลต่อการรับรู้ว่าเป็นการใช้งานง่ายจึงทำให้เทคโนโลยีที่นำไปใช้ในองค์การได้รับการยอมรับจากพนักงานในองค์การ และเมื่อพนักงานได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยี เพราะใช้แล้วมีประโยชน์ ใช้แล้วดีจึงสามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การในทำงาน ดังนั้น กระบวนการการสร้างการรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญ และจึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์การ เพราะเทคโนโลยีองค์การที่นำมาใช้นั้นส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่สามารถรับรู้ได้ว่า เทคโนโลยีองค์การสามารถช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้ แต่เทคโนโลยี

องค์กรอาจจะยังไม่สามารถประมวลผลได้อย่างแม่นยำเพียงพอ ดังนั้น องค์กรจึงควรตรวจสอบระบบหรือควรปรับปรุงเทคโนโลยีองค์กรเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งาน เพื่อให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เพื่อรองรับความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยีหรือระบบขององค์กรให้กับพนักงาน

3. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านความตั้งใจในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร พบว่า ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านความตั้งใจในการใช้งาน ความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Stephen P Robbins & Mary Coulter (อ้างถึงใน วิรัช สงวนวงศ์วาน, 2559) กล่าวคือ การเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจที่มีมากหรือน้อยนั้น ประกอบด้วย ตัวกำหนดที่เป็นตัวบุคคล คือ ความต้องการหรือการปรับตัว และตัวกำหนดที่เป็นตัวกระตุ้น คือ การนำเสนอหรือวิทยากร และปัจจัยด้านสถานการณ์ อีกทั้งความเข้าใจ (Comprehension) ในการจัดระเบียบของข้อมูล และการตีความหมาย เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความพร้อมในการรับรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากงานวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีด้านการนำไปใช้ในระดับบุคคลและระดับองค์กรของ Rajesh Sharma & Rajhans Mishra (2014) จากการศึกษาพบว่า ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีจนกระทั่งเกิดการยอมรับเทคโนโลยีนั้น ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้ในระดับองค์กรทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จมากกว่าในระดับบุคคล ดังนั้นจึงนำไปสู่การยอมรับโดยรวม ซึ่งเรียกว่า การแพร่กระจายของเทคโนโลยี สำหรับทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Theory) ของ Fred D. Davis (1989) อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555, หน้า4) มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายถึงความตั้งใจของผู้ใช้ และในทฤษฎีทั้ง 4 ทฤษฎี โดยมีโครงสร้างที่สำคัญ 4 ประการ ประกอบด้วย (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความสามารถในการทำงานของเทคโนโลยี (3) อิทธิพลทางสังคมและ (4) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวกในการใช้งาน โดยปัจจัย 3 ประการแรก เป็นตัวกำหนดโดยตรงด้านเจตนาและพฤติกรรมในการใช้งาน และเป็นตัวแปรที่ถูกกำหนดไว้ จากโครงสร้างหลักทั้ง 4 ประการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้งานและพฤติกรรมการใช้งาน และจากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ของ Fred D. Davis (1989) พบว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้ และการใช้งานจริงของเทคโนโลยี ได้นำทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Theory) นำมาประยุกต์ใช้กับการพยากรณ์พฤติกรรมและความเข้าใจของมนุษย์ และ Fred D. Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) อ้างถึงใน สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร, 2555, หน้า1-3) ใช้อิทธิพลของตัวแปรภายนอก (External Variable) โดยการสร้างการรับรู้ให้แต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ประกอบด้วย ความรู้ ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคม เพราะจากการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรนั้น พนักงานส่วนใหญ่มีความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรด้วยความสม่ำเสมอ แต่ในอนาคตถ้าเทคโนโลยีขององค์กรยังไม่สามารถพัฒนาระบบที่เอื้ออำนวยต่อการใช้งานได้ทันอาจส่งผลให้พนักงานเกิดการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรน้อยลงได้ในอนาคต ดังนั้น องค์กรต้องมีการพัฒนาความสามารถในการใช้งานของเทคโนโลยีองค์กร และพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์กรให้สามารถเตรียมพร้อมรองรับกับความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ทั้งที่ส่งผลกระทบต่อทั้งภายนอกและภายในองค์กร อาจจะเป็นการเพิ่มศักยภาพ โดยการจัดฝึกอบรม หรือการลงปฏิบัติไปพร้อม ๆ กับการให้ความรู้ทางด้านทฤษฎี เพื่อสร้างความเข้าใจไปพร้อม ๆ กัน เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานในการใช้งานระบบหรือเทคโนโลยี เมื่อพนักงานมีความรู้ในการใช้งาน ก็จะเกิดความตั้งใจใช้งาน เป็นต้น

4. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร พบว่า ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านทัศนคติในการใช้งาน ความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการอ้างเหตุผล (Attribution Theory) ของ Fritz Heider (1958 อ้างถึงใน สุธีรา นิमितนิวัฒน์, 2555, หน้า13; Weiner, 1985 อ้างถึงใน สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2549, หน้า105-107) กล่าวคือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ของพนักงานสาเหตุเกิดจากสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก คือ สาเหตุภายนอกเกิดจากสภาพแวดล้อมทั่วไป แต่สภาพแวดล้อมภายในเกิดจากตัวบุคคล ดังนั้นเกิดการทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น เกิดจาก

สภาแวดล้อมภายในของผู้ใช้เทคโนโลยีองค์กร การที่พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานได้นั้น พนักงานต้องรับรู้ได้ถึงการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรว่า ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงรับรู้ได้ถึงประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กร ดังนั้นกระบวนการการสร้างการรับรู้จึงเป็นสิ่งสำคัญ และสอดคล้องกับทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of reasoned action : TRA) ของ Martin Fishbein และ Icek Ajzen ในปี 1975 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน มีการเพิ่มเติมแนวความคิดในด้านการรับรู้และการควบคุมพฤติกรรม เพื่อสร้างทัศนคติและการคล้อยตามสิ่งที่อ้างอิง ซึ่งสนับสนุนทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล ของ Albert Bandura (1986, อ้างถึงใน อับสรสิริ เอี่ยมประชา, 2557, หน้า12) ซึ่งมาจากทฤษฎีความรู้ความเข้าใจทางสังคม (Social Cognitive Theory) ของ Albert Bandura (1986) เพื่อกำหนดความสามารถของตนเองในด้าน "การตัดสินใจว่าทำได้ดีเพียงใดและสามารถดำเนินการตามขั้นตอนการดำเนินการได้ในระดับใด เพื่อจัดการกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต"

ตามทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองจึงเป็นตัวกำหนดรูปแบบที่สำคัญสำหรับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ประกอบด้วย ความเชื่อ 3 ประการ คือ (1) พฤติกรรมความเชื่อ (Behavioral Beliefs) หมายถึง การทำพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม เมื่อได้รับผลในทางบวก มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ดีต่อพฤติกรรมนั้น แต่ในทางตรงข้ามหากมีความเชื่อว่า ถ้าทำพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม เมื่อกระทำแล้วได้รับผลในทางลบ มีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมนั้น (Attitude Toward the Behavior) และเมื่อมีทัศนคติทางบวกก็จะเกิดเจตนาหรือความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นต่อไป (2) กฎเกณฑ์ความเชื่อ (Normative Beliefs) บุคคลที่เห็นหรือรับรู้ว่าคุณคนนั้นมีความสำคัญสำหรับตัวเองและบุคคลนั้นได้กระทำพฤติกรรมใด ๆ ก็ตาม ที่ส่งผลให้เกิดการทำตามหรือการคล้อยตาม จึงได้กระทำตามบุคคลนั้น และ (3) การควบคุมความเชื่อ (Control Beliefs) บุคคลเชื่อว่ามีความสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นได้ และสามารถควบคุมให้เกิดผลตามที่ตั้งใจไว้ และบุคคลนั้นอาจมีแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงได้ เพราะพนักงานส่วนใหญ่ในองค์กรเชื่อว่ามีความสามารถที่ดีต่อการใช้งานเทคโนโลยีองค์กร ซึ่งพนักงานให้ความสนใจในการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรเป็นอย่างมาก แต่การใช้งานในบางครั้งอาจทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจอยู่ในระดับที่ปานกลาง เนื่องจากบางครั้งอาจเกิดจากปัญหาภายนอก เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือระบบไฟฟ้า และอาจเกิดจากภายใน คือ การใช้งานระบบพร้อม ๆ กันในทุก ๆ ฝ่ายงาน เช่น แผนกบัญชีทำการดึงข้อมูลที่ใช้ในการทำงานสรุปยอด หรือจะเป็นในส่วนของการทำงานระบบ เป็นต้น จึงทำให้เกิดปัญหาการใช้งานเป็นครั้งคราวดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับทัศนคติที่มีต่อการใช้งานของพนักงาน เมื่อรู้สึกว่าเกิดปัญหาอยู่บ่อยครั้งพนักงานอาจเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ ได้ โดยองค์กรต้องมุ่งเน้นเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการใช้งานและการปรับทัศนคติของพนักงานในองค์กร ที่มองว่าระบบเป็นเรื่องที่เข้าใจได้ยาก หรือมองว่าเทคโนโลยีการใช้งานยาก ให้เกิดการเปลี่ยนทัศนคติใหม่ โดยการให้คำแนะนำทางด้านการใช้งาน โดยการสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีองค์กร

ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์กรอยู่ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ประกอบด้วย การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ และการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐาน ได้ดังนี้

1. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเรียนรู้เชิงประสบการณ์มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เป็นแนวความคิดที่เชื่อว่า บุคคลทั่วไปสามารถเรียนรู้ได้ด้วยการสังเกตการณ์เท่า ๆ กับการเรียนรู้จากประสบการณ์โดยตรง Albert Bandura (1986, อ้างถึงใน อับสรสิริ เอี่ยมประชา, 2557, หน้า12) เป็นผู้เสนอแนวคิดดังกล่าว โดยเริ่มจากการศึกษา Operant Conditioning และพยายามค้นหาว่าผลที่เกิดจากภายหลังจากพฤติกรรมของบุคคลนั้น เป็นผลโดยตรงจากประสบการณ์ หรือจากการเฝ้า

สังเกตดูผู้อื่น การเรียนรู้ของมนุษย์เกิดขึ้นได้จากการสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น การได้ยิน การได้ฟัง จากการบอกเล่าของผู้อื่น และการมีประสบการณ์ตรง ดังนั้น ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) เกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ทั้งโดยการสังเกตการณ์ (Observations) และประสบการณ์ตรง (Direct Experiences) จะเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ และเกิดความชำนาญโดยตรง ประกอบด้วย กระบวนการที่สำคัญมี 4 กระบวนการ คือ (1) การบวนการแห่งความตั้งใจ คือ การที่บุคคลเรียนรู้จากการระลึกได้ ในขั้นตอนนี้ผู้เรียนรู้มีความตระหนักถึงความสำคัญของรูปแบบพฤติกรรมทางสังคม และมีความจำเป็นต้องใช้เพื่อแสดงออกในสถานการณ์ที่เหมาะสมจึงเกิดความสนใจและตั้งใจเรียนรู้ และ (2) กระบวนการแห่งความทรงจำ คือ การเรียนรู้จากความทรงจำ อิทธิพลของรูปแบบพฤติกรรมที่กล่าวถึงในขั้นตอนแรก ขึ้นอยู่กับความทรงจำของผู้เรียนรู้ว่าจะจดจำได้มากน้อยเพียงใด เมื่อจดจำได้ว่าเป็นสิ่งที่ดีจากประสบการณ์เดิม มีแนวโน้มที่จะเกิดการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นความทรงจำจึงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ทางสังคม และกระบวนการแห่งการทดลองทำ เป็นการเรียนรู้จากการปฏิบัติตามหลังจากที่ผู้เรียนรู้มีความสนใจ ความตั้งใจ ความเข้าใจ และ (3) ความทรงจำเกี่ยวกับรูปแบบพฤติกรรม ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่จะต้องทดลองแสดงออกซึ่งพฤติกรรมนั้น ๆ ด้วยตัวเองโดยการแสดงตามแบบพฤติกรรมที่ได้รู้ได้เห็น และจดจำมา เพราะพนักงานส่วนใหญ่เคยมีประสบการณ์จากการใช้งานระบบเดิมมาก่อน จึงคาดว่าตัวเองสามารถใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีที่คล้ายคลึงกันได้ แต่ในความเป็นจริงแล้วพนักงานต้องได้รับการอบรมหรือการได้รับความรู้ จากการเรียนรู้เพิ่มเติมจากเดิมที่เคยมี แต่ประสบการณ์เดิมนั้นจะเป็นพื้นฐานในการสนับสนุนให้สามารถเรียนรู้การใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีที่เข้ามาใหม่ได้อย่างรวดเร็วแล้วสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน แต่เหนือสิ่งอื่นใดองค์กรต้องเป็นผู้สนับสนุนในการให้ความรู้ หรือการจัดองค์ความรู้ให้กับพนักงานภายในองค์กร ให้สามารถใช้งานระบบหรือเทคโนโลยีได้อย่างราบรื่น และอย่างเต็มประสิทธิภาพ

2. แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติมีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร พบว่า ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับที่สูง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (Action Learning) การพัฒนาและฝึกอบรมให้พนักงานให้มีความรู้และทักษะเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มผลิตภาพของพนักงานและองค์กร เน้นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและเกิดขึ้นได้ทุกสถานที่ที่มีใจเฉพาะในองค์กรเท่านั้น ดังนั้น ความหมายของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ตามแนวคิดการเรียนรู้ของ จอห์น ซี รีเวน (John C. Raven, 1965 อ้างถึงใน แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์, 2560, หน้า 284) นักวิชาการชาวอังกฤษได้เสนอว่า “การกระทำกับการเรียนรู้ต้องเกิดคู่กันไป” ดังนั้น องค์ประกอบของการเรียนรู้จากการปฏิบัติ ประกอบด้วย การซักถาม (Questioning) กระบวนการซักถาม ก่อนทำก็คิด ทำแล้วก็คิดใครครวญวิเคราะห์สาเหตุ หาแนวทางในการปฏิบัติ และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Learning) ก่อนกระทำมีการคิดใครครวญ ทำอย่างไรให้ได้ผลงาน จึงเกิดการเรียนรู้ การคิดดัง ๆ (Think Aloud) จึงเป็นประโยชน์ต่อตนเอง ทีมงาน และองค์กร ผู้เอื้ออำนวยกลุ่ม (Leader) ในกิจกรรม Action Learning ต้องมีสมาชิกหนึ่งคน เป็นผู้ทำหน้าที่นำเสนอปัญหาสู่การอภิปราย กระตุ้นกลุ่มให้เกิดการแลกเปลี่ยนทางความคิด การสรุปผล และการประเมินผล เป็นต้น เพราะพนักงานมองว่าการเรียนรู้เชิงปฏิบัติสามารถทำให้พนักงานส่วนใหญ่เข้าใจในการใช้งานระบบ และเกิดการยอมรับเทคโนโลยีองค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ เพราะพนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีองค์กร เมื่อมีผู้สาธิตการใช้งานและได้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเอง เพราะเมื่อพนักงานภายในองค์กรได้ลงมือใช้งานเทคโนโลยีองค์กรด้วยตัวเองจะสามารถทำให้พนักงานรับรู้และเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี แต่พื้นฐานการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ก็มีความสำคัญ เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรได้จากประสบการณ์เดิมที่เคยใช้งานเทคโนโลยีองค์กรแบบเดิมมาก่อน และได้จากการเฝ้าสังเกตการณ์การใช้งานของผู้อื่น ดังนั้น เมื่อมีพื้นฐานด้านการใช้งานเทคโนโลยีองค์กรมาบางส่วนแล้ว จึงเป็นผลดีที่ทำให้สามารถเรียนรู้เพิ่มเติมจากความรู้เดิมได้อย่าง

รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์การควรที่จะสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ภายในองค์การขึ้นมาเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์การให้มีความรู้ ความสามารถ ที่พร้อมเตรียมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

โดยองค์การควรให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านต่าง ๆ ควรที่จะให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านการรับรู้ และการเรียนรู้ ในด้านต่าง ๆ ให้มากขึ้น โดยการที่พนักงานในองค์การเกิดการรับรู้และเรียนรู้ได้ดีนั้นจะส่งผลดีต่อองค์การ เพราะพนักงานมีความรู้ ความสามารถ มีศักยภาพในการดำเนินงาน เพราะเทคโนโลยีขององค์การ เป็นสิ่งที่องค์การนำเข้ามาภายในองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการในการดำเนินงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความรวดเร็วในการให้บริการกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อให้พนักงานเกิดการยอมรับเทคโนโลยีขององค์การ เป็นเรื่องที่องค์การจะต้องให้ความสำคัญ นั่นคือการสร้างการรับรู้และเน้นที่การเรียนรู้ การให้ความรู้กับพนักงาน เพื่อที่จะสามารถใช้งานเทคโนโลยีขององค์การอย่างไร้ความกังวลและเกิดความรู้สึกที่ดีทุกครั้งที่ใช้เทคโนโลยีขององค์การ จากการศึกษาปัจจัยการรับรู้ และการเรียนรู้มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีขององค์การ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การ พนักงานรับรู้ได้ว่า เทคโนโลยีขององค์การนั้นง่ายต่อการเข้าถึงในการใช้งานและสามารถใช้งานได้ตามความต้องการ ไม่ว่าจะอยู่ภายในองค์การหรือภายนอกองค์การ สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้ตามความต้องการ ทำให้พนักงานพึงพอใจในการเข้าใช้งานเทคโนโลยีขององค์การ แต่ในการทำความเข้าใจขั้นตอนการใช้งานตามลำดับนั้น พนักงานยังมองว่าเป็นเรื่องที่ซับซ้อนในบางส่วนเท่านั้น ดังนั้น องค์การอาจจะต้องลดหรือปรับปรุงบางขั้นตอนให้เกิดการใช้งานที่ง่ายยิ่งขึ้นกว่าเดิม เพื่อให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยไม่มีสะดุดในการเข้าใช้งานในส่วนต่าง ๆ ของเทคโนโลยีขององค์การ

2. การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การซึ่งพนักงานสามารถรับรู้ได้ว่า เทคโนโลยีขององค์การสามารถช่วยพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้ เพราะใช้งานแล้วเกิดผลดี ทั้งต่อตัวเองและต่อองค์การ สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและใช้ในการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ ที่มีปริมาณ มาก ๆ ได้และยังมีเครื่องมือที่ช่วยให้ทำงานให้ได้ดียิ่งขึ้น จึงเป็นประโยชน์กับตัวพนักงานและกับองค์การด้วย แต่ในบางส่วนของเทคโนโลยีขององค์การอาจจะยังไม่สามารถประมวลผลได้อย่างแม่นยำเพียงพอหรืออาจจะใช้เวลาในการประมวลผล ดังนั้น องค์การจึงควรตรวจสอบระบบหรือควรปรับปรุงเทคโนโลยีขององค์การเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานได้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

3. ความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การ พนักงานมีความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การอย่างสม่ำเสมอ เพราะเทคโนโลยีขององค์การช่วยให้ทำงานง่ายยิ่งขึ้น และเทคโนโลยีขององค์การเพื่อใช้แล้วสามารถทำงานที่ทำอยู่นั้นราบรื่นเพราะการตอบสนองต่อข้อมูลในการทำงานนั้น ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว แต่องค์การต้องไม่หยุดที่จะพัฒนาเทคโนโลยีขององค์การให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต เพราะถ้าเทคโนโลยีขององค์การยังไม่สามารถพัฒนาระบบให้เอื้ออำนวยต่อการใช้งานได้ทัน อาจส่งผลให้พนักงานใช้งานเทคโนโลยีขององค์การน้อยลงได้ในอนาคต ดังนั้น องค์การต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีขององค์การอยู่เสมอและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรภายในองค์การให้สามารถเตรียมพร้อมทุกสถานการณ์ เพราะผลกระทบอาจเกิดจากทั้งภายนอกและภายในองค์การ เป็นต้น

4. ปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ซึ่งพนักงานให้ความสนใจในการใช้งานเทคโนโลยีขององค์การเป็นอย่างมาก เมื่อพนักงานภายในองค์การเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งาน เริ่มจากการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน จากนั้นจึงเกิดความตั้งใจในการใช้งาน และจึงรับรู้ได้ถึงความง่ายและเข้าใจในการใช้งาน และทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้น องค์การต้องเริ่มต้นการสร้างการรับรู้ของพนักงานภายในองค์การ โดยให้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ หรือผู้เชี่ยวชาญในองค์การเป็นผู้อธิบายข้อมูลให้พนักงานได้เกิดการรับรู้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสร้างแรง

กระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้งาน และนำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยผ่านทางกระบวนการ (Process) โดยการใช้สื่อทางด้านเทคโนโลยี เช่น วีดิทัศน์หรือคู่มือการใช้งาน ในการขยายความและอธิบายข้อมูลต่าง ๆ ให้กับพนักงานในองค์กรได้เข้าใจและเกิดการรับรู้ที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่ยังต้องการป้อนเข้าไปผ่านกระบวนการทางสื่อต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานภายในองค์กรเกิดการรับรู้ เมื่อเกิดการรับรู้ วิธีที่จะสามารถวัดผลจากการรับรู้ได้ นั่นคือ จำนวนของผู้ที่รับรู้หรือพนักงานภายในองค์กรที่เกิดการรับรู้ เรียกว่า การได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) ของพนักงาน อาทิเช่น จากการตอบแบบสอบถาม การถาม-ตอบ และการทดลองแก้ปัญหาเชิงกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ของพนักงานภายในองค์กรว่าอยู่ในระดับใด ดังนั้น ผลจากการวัดระดับการรับรู้ของพนักงานภายในองค์กร จึงนำไปสู่การพัฒนาศักยภาพให้ตรงกับความต้องการของพนักงานภายในองค์กร ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีขององค์กร แต่ในบางครั้งการใช้งานอาจทำให้พนักงานรู้สึกว่าติดขัดอยู่บ้าง ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับปัจจัยการรับรู้เทคโนโลยีด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน โดยมุ่งเน้นเรื่องของการสร้างความพึงพอใจในการใช้งานและการปรับทัศนคติของพนักงานในองค์กร ที่มองว่าระบบเป็นเรื่องที่เข้าใจยาก หรือมองว่าเทคโนโลยีขององค์กรใช้งานยาก ให้เกิดการเปลี่ยนทัศนคติใหม่ โดยการให้คำแนะนำทางด้านการใช้งาน โดยการสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กร เพราะเมื่อเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบก็จะเกิดการใช้งานซ้ำ ๆ และนำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีขององค์กรเคยใช้

5. ปัจจัยการเรียนรู้จากประสบการณ์ พนักงานส่วนใหญ่ มั่นใจว่าจากประสบการณ์เดิมที่เคยใช้งานเทคโนโลยี องค์กรมาก่อนจะสามารถทำให้มีทักษะในการใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรรุ่นใหม่ได้ เพราะการเรียนรู้ที่ได้รับจากองค์กรนั้น จะนำไปสู่การเรียนรู้ เมื่อเกิดการรับรู้ เรียนรู้ และการจดจำ เป็นกระบวนการที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องควบคู่กันไป นั่นคือ เมื่อมีการรับรู้แล้วจึงเกิดการเรียนรู้ เมื่อเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เดิม จะทำให้การรับรู้และรวดเร็วขึ้น บางครั้ง การรับรู้ของพนักงานอาจจะต้องเกิดจากการได้เรียนรู้มาก่อน เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้ คือ มีความรู้ความเข้าใจ หรือ ประสบการณ์จากความทรงจำ หากมีการเรียนรู้ใหม่ ๆ พนักงานจะใช้ประสบการณ์เรียนรู้ในอดีตเอาออกมาใช้ เช่นนั้นเมื่อ องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และพนักงานรับรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยทั่วไป พนักงานภายใน องค์กรแต่ละบุคคลจะมีทักษะทางด้านการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ดังนั้น องค์กรต้องจัดตั้งองค์กรแห่งการเรียนรู้ขึ้น เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้ ประกอบด้วย สิ่งสำคัญ 5 ประการ กล่าวคือ

5.1 บุคคลมีความรู้ (Personal Mastery) คือ พนักงานที่อยู่ในองค์กรซึ่งเป็นจุดเริ่มต้น ของการเรียนรู้ โดยเฉพาะการรู้จักตนเองว่ามีจุดแข็งและจุดอ่อนเช่นไร อะไรที่ต้องการ คือ ความสำเร็จนั้นเกิดจากอะไร รวมทั้งการฝึกฝน ตนให้เป็นผู้มีวิสัยทัศน์เป็นของตัวเอง ย่อมทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อตัวเองและองค์กร

5.2 ตัวแบบความคิด (Mental Models) คือ พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีความคิดในเรื่องแต่เฉพาะ หน้าที่ที่ตัวเองรับผิดชอบหรือแค่เพียงเฉพาะสายการบังคับบัญชาของตัวเองเท่านั้น รวมทั้งวิธีการเดิมในอดีตมีมากกว่า ความคิดในใหม่ ๆ ในอนาคต ดังนั้นการเรียนรู้ขององค์กรจึงจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงตัวแบบของความคิดให้มีการรู้ จากที่จะการวางแผน มีมุมมองที่กว้าง กล้าคิด กล้าเปลี่ยนแปลง เชื่อใจ และการใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) คือ การทำงานพร้อมกันของคนในองค์กร ต้องมีลักษณะ การทำงานเสมือนเป็นหุ้นส่วนของมันและกัน (Partnership) มีการยอมรับ และความมุ่งมั่นร่วมกัน รับฟังความคิดเห็นและใช้ เหตุผลมากกว่าการเอาชนะ โดยมีการแลกเปลี่ยนวิสัยทัศน์ และทัศนคติซึ่งกันและกัน

5.4 ทีมแห่งการเรียนรู้ (Team learning) คือ การทำงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ขององค์กรควรมีการ ทำงานเป็นทีมที่ดี (dream team) คือ ร่วมคิด ร่วมทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่มีความสามารถในการใช้และ เปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร เพราะต้องนำไปใช้ในการทำงานร่วมกับกลุ่มต่าง ๆ หรือในหลาย ๆ ฝ่าย เป็นต้น

5.5 การคิดเชิงระบบ (System Think) คือ การทำงานที่ให้ความสนใจตั้งแต่สภาพแวดล้อม เป็นปัจจัย

นำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ ข้อมูลย้อนกลับ และการประเมินผล เพื่อตรวจสอบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่

ดังนั้น ถ้าพิจารณาความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) มีนักวิชาการ แกรนวิน (Garvin, 1993 อ้างถึงใน สุรเดช จงวรรณศิริ, 2559, หน้า738-740) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีทักษะในการสร้างสรรค์ การถ่ายโอนความรู้อย่างต่อเนื่องเป็นพลวัตเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เป็นต้น

6 ปัจจัยการเรียนรู้เทคโนโลยีด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติ พนักงานให้ความสำคัญกับการลงมือปฏิบัติและลงไปเรียนรู้ด้วยตัวเอง มากกว่าการเรียนรู้แค่เพียงทฤษฎีการใช้งานเท่านั้น ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญด้านการเรียนรู้เชิงปฏิบัติให้มาก เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีองค์การ เมื่อมีผู้สาธิตการใช้งานและได้ลงมือปฏิบัติด้วยตัวเอง เพราะเมื่อพนักงานภายในองค์การได้ลงมือใช้งานเทคโนโลยีองค์การด้วยตัวเองจะสามารถทำให้พนักงานรับรู้และเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีองค์การเหล่านั้นได้เป็นอย่างดี แต่พื้นฐานการเรียนรู้เชิงประสบการณ์ก็มีความสำคัญ เพราะจากพนักงานบางส่วนมีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีองค์การได้จากประสบการณ์การใช้งานเทคโนโลยีองค์การแบบเดิม และได้จากการเฝ้าสังเกตการณ์ใช้งานของผู้อื่น ดังนั้น เมื่อมีพื้นฐานด้านการใช้งานเทคโนโลยีองค์การบางส่วน เป็นผลดีที่ทำให้สามารถเรียนรู้เพิ่มเติมจากความรู้เดิมได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น องค์การควรที่จะสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ภายในองค์การขึ้นมาเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานในองค์การควบคู่ไปกับการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นภายในองค์การอีกด้วย

ไม่เพียงแต่พนักงานภายในองค์การเท่านั้น แต่การได้รับการสนับสนุนจากผู้นำองค์การมีความ สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการนำองค์การไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้จำเป็นต้องมีลักษณะของความเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือและกล้าทำในสิ่งใหม่ ๆ ที่มีคุณค่าแก่องค์การ การบริหารแบบมีส่วนร่วม การจูงใจพนักงานและการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ทักษะให้กับพนักงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการแลกเปลี่ยนและแบ่งปันความรู้ การไว้วางใจกันและกัน การให้อำนาจ เพื่อให้มีความอิสระในการตัดสินใจมากขึ้น ดังนั้น แนวคิดขององค์การแห่งการเรียนรู้ จึงจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนความคิดของผู้บริหารและพนักงานเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ การแลกเปลี่ยนความรู้ ความไว้วางใจกันและทำงานร่วมกัน นอกจากนี้ยังต้องส่งเสริมพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลที่จะเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ขององค์การจำเป็นต้องใช้เวลาและต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย และเมื่อองค์การและพนักงานได้รับการเรียนรู้จนกระทั่งถึงในระดับที่เพียงพอ ความรู้ที่ได้รับนั้นจึงจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นภายในองค์การและพนักงานภายในองค์การจะสามารถดำเนินงานได้ตรงตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์การ

จากการเปลี่ยนแปลงโดยการก้าวออกจากโลกเก่าสู่โลกใหม่นั้นไม่ใช่จุดสิ้นสุด โดยธุรกิจจะต้องได้รับประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงเสียก่อน ซึ่งหมายความว่าความเปลี่ยนแปลงนั้นต้องคงอยู่ต่อไปได้เป็นเวลานาน เพราะการถอยกลับไปจุดเดิมนั้นมักจะเกิดขึ้นได้ง่ายมาก หรืออาจกลายเป็นติดอยู่ตรงกึ่งกลางระหว่างโลกเก่าและโลกใหม่ก็เป็นได้ ดังนั้น การเปลี่ยนแปลงต้องเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอหรือเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง อย่างที่เห็นได้จากโลกของธุรกิจที่ตลาดถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีใหม่ที่ออกมาอย่างไม่หยุดหย่อน ที่สุดแล้วองค์การจะสามารถใช้เครื่องมือนี้เพื่อสร้างการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วมากกว่าวิธีอื่น ๆ และในยุคของความไม่แน่นอนความเร็วของการเรียนรู้ คือ ความได้เปรียบที่จะช่วยให้องค์การเป็นต่อในการแข่งขันและก้าวข้ามข้อจำกัด นำไปสู่เป้าหมายและหนทางสู่สิ่งใหม่ที่ดีกว่า

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมกรรมการรับรู้และยอมรับเทคโนโลยีองค์การของบริษัท นครหลวงคอนกรีต จำกัด สำเร็จ ลุล่วงได้ด้วยความรู้ และได้รับความกรุณาอย่างสูงจากท่านอาจารย์ ดร. ชاکริต สกกุลสิริยาภรณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาคนคิดว่า

อิสระ ซึ่งได้ให้คำแนะนำปรึกษา ความรู้ ข้อชี้แนะที่เป็นประโยชน์ และข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นแนวทางในการดำเนินงาน ภายใต้อำนาจการการค้นคว้าอิสระ และระยะเวลาในการตรวจทาน ปรับปรุง ให้เกิดความถูกต้อง สมบูรณ์ และตระหนักถึงความทุ่มเทของท่านอาจารย์ ผู้วิจัยจึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมาไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ครอบครัว ที่ช่วยค้นหาข้อมูลเกี่ยวกับและแจกแบบสอบถาม รวมถึงคอยช่วยเหลือสนับสนุน ด้านกำลังใจและกำลังใจทรัพย์ด้วยดีตลอดมา

ขอขอบคุณ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในงานวิจัยนี้ และขอขอบคุณเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้การสนับสนุนช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการทำวิจัย จึงขอขอบพระคุณทุกท่านเหล่านั้นไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

กรณษา แสนละเอียด, พีรภาว์ ทวีสุข และ ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล. (2560). การยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มความตั้งใจในการใช้บริการซื้อสินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ของกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ในกรุงเทพมหานคร. วารสารปัญญาภิวัฒน์. สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์. กรุงเทพมหานคร: 9(3), 3-15.

แก้วตา ผู้พัฒนาพงษ์. (2557). การจัดการและพฤติกรรมองค์กรการ. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แก้วตา ผู้พัฒนาพงษ์. (2560). กลยุทธ์ในการเพิ่มผลผลิตภาพของพนักงาน. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จอห์น ไนซ์บิตต์ และ แพทริเซีย อเบอร์ดีน. อภินวนิยมโลก ค.ศ. 2000 (Megatrends). (2534). แปลงจาก (Megatrends 2000). โดย สันติ ตั้งรพีพากร. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊คส์ จำกัด.

ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. วารสารวิชาการ. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. 33(3), 3-10

รอบบั้นส์, สตีเฟนส์ พี. การจัดการและพฤติกรรมองค์กรการ. (2551). แปลงจาก (Management). โดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. พิมพ์ครั้งที่3. กรุงเทพมหานคร: บริษัท วี.พริ้นท์ (1991) จำกัด.

รอบบั้นส์, สตีเฟนส์ พี. และ เคาลเตอร์, แมรี. การจัดการและพฤติกรรมองค์กรการ. (2559). แปลงจาก (Management). โดย วิรัช สงวนวงศ์วาน. กรุงเทพมหานคร: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (2558). จรรยาบรรณที่รู้และอย่าละเลยสิ่งที่ไม่รู้. ค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2561, จาก <http://www.ftpi.or.th/2015/6738>.

สิงหะ ฌวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. ม.ป.ป. ทฤษฎีและปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. กรุงเทพมหานคร: พิทักษ์อักษร.

สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2546). จิตวิทยาสังคมและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

สุธีรา นิมิตินิวัฒน์. (2555). การอนุมานสาเหตุความสำเร็จและความล้มเหลวในการเรียนของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ศิริพรรณ ดันดีวิวัฒน์พันธ์. (2555). อิทธิพลของทรัพยากรเชิงเทคโนโลยี และเชิงพฤติกรรมต่อผลการ

ดำเนินงานนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการขององค์กรในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ. (2560). *DIGITAL TRANSFORMATION*. คณะกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. กรุงเทพมหานคร.

อัปสรสิริ เอี่ยมประชา. (2557). *จิตวิทยาทั่วไป (General Psychology)*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี. กรุงเทพมหานคร:
สำนักพิมพ์กรุงเทพธนบุรี.

Rajesh, S., & Rajhans, M. (2014). *A Review of Evolution of Theories and Models of Technology Adoption*. (17–19).
Management (FPM) at Indian Institute of Management Indore (India).