



ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงาน

ธนาคารเอกชนในประเทศไทย

FACTORS AFFECTING TECHNOLOGY ADOPTION IN THAILAND 4.0

AMONG PRIVATE BANK EMPLOYEES IN THAILAND

บัณฑิต ขำบางพูน

BUNDIT KOMBANGPOON

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเอกชน ในสาขางานปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนพนักงาน 80 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบ t-test และแบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ในการประมวลผลผลการผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีในยุค 4.0 ได้นำมาใช้แทบทุกกลุ่มงาน การศึกษาทางด้านนี้จึงเป็นการศึกษาการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับได้แก่ อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และจำนวนครั้งในการเข้ารับฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีที่ต่างกัน

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0



ABSTRACT

The objective of this research was to study perceived ease of use and perceived usefulness affecting technology adoption in Thailand 4.0 among private bank employees in Thailand. The sample of this study was 80 employees of a private bank in Thailand. They were operation officers in the Credit Operation Department. The questionnaire was used as the research instrument to collect data. Data were then analyzed by frequency, percentage, mean and standard deviation. Hypotheses were tested with t-test and One Way ANOVA. Data and equations were processed by package software. The results of testing hypotheses indicated that in terms of technology adoption in Thailand 4.0, the respondents had the highest level of their overall agreement with perceived ease of use and perceived usefulness. Since technologies in Thailand 4.0 have been applied in almost all work fields, it is beneficial to study technology adoption in terms of perceived ease of use and perceived usefulness. The results showed that factors affecting technology adoption were years of working experience, experiences of computer usage, and frequency of attending technology training programs

Keywords : Technology adoption in Thailand 4.0

บทนำ

ปัจจุบันนี้โลกมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นการดำเนินชีวิตของสังคมมนุษย์จำเป็นต้องพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เนื่องจากสังคมปัจจุบันเป็นสังคมแห่งข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงและการเรียนรู้ที่มีปัจจัยต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องมีมากมาย มีการแข่งขันกันในรูปแบบต่างๆ ในการดำเนินชีวิตทำให้สังคมมนุษย์อยู่ในสภาพของการบริโภคข้อมูลข่าวสารกันอย่างมาก ความเจริญก้าวหน้าเหล่านี้ทำให้มนุษย์คิดค้นประดิษฐ์เทคนิควิธีการในการจัดการเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูล การเรียกดูข้อมูล การนำส่งข้อมูลไปยังแหล่งต่างๆ สิ่งเหล่านี้ถือได้ว่าเป็น นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนั่นเอง เนื่องจากนวัตกรรมด้านนี้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นบุคคลหรือบุคลากรในองค์กรจะต้องมีการพัฒนาศึกษา เรียนรู้ นวัตกรรมด้านนี้อย่างต่อเนื่องเพื่อนำไปใช้ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ และเพิ่มคุณค่าของตนเองและองค์กร เพราะถ้าตามไม่ทันกับนวัตกรรมด้านนี้ก็จะทำให้สูญเสียโอกาสในการทำงาน การเรียนรู้ ตลอดจนการแข่งขัน และการดำเนินชีวิต ซึ่งจะมีผลกระทบถึงการพัฒนาการด้านสังคมมนุษย์



การศึกษาถึงสภาพสังคมมนุษย์จากอดีตจนถึงปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงไปในรูปแบบต่างๆ แตกต่างกันไปโดยแต่ละขั้นตอนของสังคมมนุษย์มีการพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2541 : 32-33) ได้กล่าวไว้ว่า เริ่มแรก สังคมมนุษย์เป็นสังคมแบบเกษตรกรรม เครื่องชี้วัดความยิ่งใหญ่หรือความเจริญก้าวหน้าของสังคมยุคนั้นคือการมีอาณาเขตใหญ่โต กว้างขวาง มีพื้นที่สำหรับเพาะปลูก เลี้ยงสัตว์ และทำการเกษตรจำนวนมาก สังคมยุคนั้นจึงถือได้ว่าเป็นสังคมที่มีความมั่งคั่งในด้านอาณาเขต ต่อมาเป็นสังคมด้านอุตสาหกรรมมีการนำเครื่องจักรกลเข้ามาแทนที่มนุษย์ มีโรงงานขนาดใหญ่เกิดขึ้น ผลิตสินค้าจำนวนมากเพื่อมวลชนกลุ่มใหญ่ เครื่องชี้วัดความยิ่งใหญ่และความมั่งคั่งของประเทศในยุคนั้นคือความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ จำนวนแหล่งแร่ธาตุวัตถุดิบที่มีอยู่เป็นจำนวนมากเป็นตัวชี้วัดของสังคมยุคดังกล่าว ยุคที่สามเป็นสังคมแห่งเทคโนโลยี การเคลื่อนตัวเข้ามาของยุคนี้เป็นไปอย่างรวดเร็วสู่สังคมต่างๆ ทั่วโลก ยุคนี้เป็นยุคที่ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยีได้รับการต่อยอดทางความรู้ที่สูงมีการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเครือข่าย การสื่อสารและการคมนาคม ทำให้ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วรวมทั้งผู้คนสินค้า บริการ เงินตรา สามารถถ่ายเทกันได้ในเวลาสั้น ระบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง สิ่งแวดล้อม มีการเชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายและส่งอิทธิพลต่อกันและกันแทบทั้งสิ้นในยุคนี้เครื่องชี้วัดความยิ่งใหญ่และมั่งคั่งของประเทศ คือความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของประเทศ คือความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีของประเทศนั้นๆ และอำนาจในการเข้าถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสาร

ด้านสังคมไทยจะพบว่าประเทศไทยยังอยู่ในช่วงรอยต่อและการซ้อนกัน คือผสมผสานทั้งสังคมเกษตรกรรม ในขณะเดียวกันก็อยู่ในยุคของสังคมอุตสาหกรรมด้านพร้อมๆ กับการที่ต้องเปิดตัวรับการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วของความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร และการเชื่อมสังคมไทยเข้ากับสังคมโลกทั้งในด้านการค้า การลงทุน ข้อมูลข่าวสารภายใต้โลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงหลายด้านในประเทศต่างๆ ทั่วโลก วิทยาการเทคโนโลยีและวัฒนธรรมจากแต่ละซีกโลกต่างท่วมทับสูกันและกันอยู่ทุกขณะ ส่งผลให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างใกล้ชิด ประเทศไทยเป็นหนึ่งในที่ต้องเปิดรับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีขั้นสูงต้องเปิดกว้างด้านเครือข่ายทางการสื่อสาร หากประเทศไทยสามารถปรับตัวให้สอดคล้องและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงของโลก ก็จะสามารถนำพาตนเองก้าวขึ้นสู่ความเจริญรุ่งเรืองได้ ซึ่งเป็นเครื่องชี้ให้เห็นความสังคมไทยกำลังได้รับพัฒนาในยุคโลกาภิวัตน์ (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2541 : 34-35) ประเทศไทยได้พยายามที่จะพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก โดยได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทต่อการพัฒนาประเทศและสังคมด้านต่างๆ เทคโนโลยีส่วนนี้ได้ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานและองค์กรทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐหรือองค์กรในภาคเอกชน ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าการบริหารงานในแต่ละองค์กรและหน่วยงานมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาปรับใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพของงานเนื่องจากคอมพิวเตอร์มีขีดความสามารถในการประมวลผลได้อย่างถูกต้อง ทำงานที่สลับซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว โดยมีผู้เปรียบเทียบให้เห็นว่าโลกปัจจุบันของเรานี้เป็นโลกที่หมุนไปด้วยแรงของคอมพิวเตอร์ซึ่งตั้งบนขาทั้งสาม ขาข้างที่หนึ่งมนุษย์ ขาข้างที่สองเป็นเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ขาข้างที่สามเป็นเทคโนโลยี



คอมพิวเตอร์ ถ้านำมาข้างที่สองและข้างที่สามมารวมกัน เรียกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ จุดนี้เองเป็นที่มาของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศที่เราใช้กันอยู่อย่างแพร่หลายในปัจจุบันนี้ (ครุฑิต มาลัยวงศ์. 2539 : 12)

ดังนั้นจากการเปลี่ยนแปลงในระบบสังคมโลกของกระแสโลกาภิวัตน์โดยความก้าวหน้าด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและที่สำคัญยิ่งคือด้านสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร นับเป็นปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออันสำคัญยิ่งที่ทำให้โลกอยู่ในภาวะไร้พรมแดน (สมนึก นนริจันทร์. 2540 : 8) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์นอกจากจะเป็นอุปกรณ์ที่ทำให้โลกไร้พรมแดนแล้ว ยังมีส่วนสำคัญในการพัฒนาสังคมไทยให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 (2545-2549) ซึ่งได้กล่าวถึงยุทธศาสตร์การพัฒนาให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงโดยปฏิรูประบบให้ ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่เน้นการปฏิรูปกระบวนการเรียนรู้ ยกระดับทักษะฝีมือของคนไทยให้ได้มาตรฐานสอดคล้องกับโครงสร้างการผลิตและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป สามารถคิดเป็น ทำเป็น รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงมีคุณธรรมมีระเบียบวินัย และความรับผิดชอบ ซึ่งแผนฉบับนี้ได้พยายามเน้นในด้านของการเปลี่ยนแปลงอย่างมีระบบ โดยให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทักษะงานด้านต่าง ๆ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2544 : 4) เช่นด้านคุณสมบัติของสารสนเทศภายในองค์กร ได้พูดถึงกรณีองค์กรที่มีระบบสารสนเทศมากมายไม่ได้หมายความว่าองค์กรนั้นๆ จะดำเนินการบริหารงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสาเหตุมาจากสารสนเทศขององค์กรนั้นมีคุณภาพไม่เพียงพอ หรือไม่เหมาะสมในการใช้งานเพราะคุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี จะเป็นตัวบ่งบอกถึงคุณภาพและคุณค่าของสารสนเทศนั้นๆ ซึ่งในการนำสารสนเทศมาใช้งานครั้งหนึ่งๆ นั้น สารสนเทศควรมีคุณสมบัติอย่างน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้จะเป็นผู้พิจารณาถึงความคุ้มค่าของสารสนเทศที่ต้องการกับต้นทุนในการจัดหาสารสนเทศนั้นมาใช้ (จิราภรณ์ รักษาแก้ว. 2543 : 647)

กระแสจากการผลกระทบบดังกล่าว ทำให้ธนาคารพาณิชย์ ต้องประสบกับภาวะการแข่งขันที่รุนแรง กับสถาบันการเงินต่างๆ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี ทำให้ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทยด้านใดบ้าง และมีผลต่อองค์กรมากน้อยเพียงใด ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคด้านต่างๆ รวมทั้งข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย



ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ สามารถวัดเป็นจำนวนคนได้ และผู้ศึกษาใช้เทคนิคในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยเจาะจง เป็นการเลือกโดยใช้หลักเหตุผล เพื่อให้ได้สอดคล้องเหมาะสมตรงตามวัตถุประสงค์ของเรื่องที่วิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย ในสายงานปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ ซึ่งมีจำนวนพนักงาน ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2560 รวมทั้งสิ้น 100 คน โดยมีพนักงาน แบ่งเป็น 3 กลุ่มงาน ดังนี้กลุ่มงาน Corporate และ Retail มีจำนวนพนักงาน 30 คน, กลุ่มงาน SME มีจำนวนพนักงาน 50 คน และกลุ่มงาน Monitoring & Maintenance Section มีจำนวนพนักงาน 20 คน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 แตกต่างกัน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 แตกต่างกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 หมายถึง การที่พนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย ได้รับทราบข้อมูลหรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีในยุค 4.0 แล้วนั้นได้ประเมินและตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 โดยนำเทคโนโลยีไปใช้หรือปฏิบัติงาน

เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และอุตสาหกรรม

ยุค 4.0 หรือ ยุคไทยแลนด์ 4.0 หมายถึง เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ หรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญ สามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้

การปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย ให้ประสบผลสำเร็จโดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงานรวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ความเพียรพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การพิจารณาหาเหตุผลและวางแผนในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จ



ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่ง, รายได้ และส่วนงาน ของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย

อายุการทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานเริ่มปฏิบัติงานให้กับธนาคารเอกชน ในประเทศไทย

ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมาแล้ว

จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยี หมายถึง การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยี เพื่อนำใช้ในการปฏิบัติงานให้มีการเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น

การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายาม ใช้งานง่าย และสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การรับรู้ประโยชน์ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเทคโนโลยีนั้นเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่นี้ จะทำให้ได้งานมีคุณภาพดีขึ้นหรือทำงานให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งเกี่ยวข้องไปถึงการทำให้มีรายได้เพิ่มขึ้นจากเดิม ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก

กรอบแนวคิดในการวิจัย





ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปเป็นแนวทางในแก้ไข ปรับปรุงหรือสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย
2. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในยุค 4.0 ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย เพื่อเพิ่มการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0

ทบทวนแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การยอมรับ มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมซึ่งเป็นตัวกำหนดให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่ ๆ โดยกลุ่มคนหรือบุคลากรย่อมจะต้องพบกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งทำให้บุคลากรจะต้องปรับให้ทันกับภาวะของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในองค์กรหรือสังคม โดยต้องมีการปรับพื้นฐานด้านการเรียนรู้ซึ่งต้องอาศัยความเข้าใจในสิ่งที่เกิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการยอมรับในสิ่งนั้นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านทัศนคติ บุคลิกภาพ ความเข้าใจ ความรู้ ค่านิยม ที่เกิดขึ้นที่บุคคลที่แสดงออกถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในความคิดของตน โดยผ่านขั้นตอนต่างๆ ซึ่งเห็นด้วยต่อสิ่งนั้นและตัดสินใจนำสิ่งนั้นไปใช้และปฏิบัติ

Roger&Suhmaker (อ้างอิงจากสุนิรัตน์เสริมประสาทกุล,2541:8) การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การนำเอาวิธีการใหม่ ๆ มาปฏิบัติ ซึ่งผ่านการทดลองและได้รับการพัฒนามาเป็นขั้นๆ ตั้งแต่การคิดค้น (Invention) พัฒนาการ (Development) และทดลองในวงแคบ(Pilot Project) แล้วจึงนำมาใช้ปฏิบัติจริง โดยการปฏิบัติจะแตกต่างจากเดิม

การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิธีทางที่ดีกว่าและมีประโยชน์กว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการเริ่มตั้งแต่ได้ สัมผัสนวัตกรรมถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรมตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันตามการปฏิบัตินั้นกระบวนการนี้อาจใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม

Foster (1973:pp.146-147) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการยอมรับไว้ว่า หมายถึงการที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษาระดับขั้นตอนการรับรู้การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติจนเมื่อเขาแน่ใจว่าสิ่งประดิษฐ์นั้น สามารถให้ประโยชน์อย่างแน่นอนเขาจึงกล้าลงทุนสร้างหรือซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การยอมรับเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ในการรับเอาสิ่งใหม่มายึดถือปฏิบัติด้วยความเต็มใจโดยที่พฤติกรรมนั้นมีการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการและมีระยะเวลา

Rogers (1971 อ้างอิงจาก จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์, 2529:16) ได้ให้ความหมายถึง กระบวนการยอมรับ (Adoption Process) ว่าคือกระบวนการทางจิตใจซึ่งบุคคลรู้สึกจากการได้ยินครั้งแรกเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงจนถึงการยอมรับและนำไปใช้



กระบวนการยอมรับนวัตกรรมนั้นนักวิชาการด้านสังคมต่างเห็นด้วยกันว่าการยอมรับนวัตกรรมเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเนื่องอย่างเป็นกระบวนการแม้ว่ารายละเอียดแตกต่างกันแต่ก็มาจากพื้นฐานเดียวกันของเอเวอร์เรต เอ็มโรเจอร์ (Roger, 1995) ซึ่งมีแนวคิดกระบวนการยอมรับนวัตกรรมดังนี้

ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีความคิดใหม่สิ่งใหม่ หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในนวัตกรรมและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะทำการประเมินผลในสมองของตนโดยลองนึกว่าถ้ายอมรับนวัตกรรมนั้นมาใช้ปฏิบัติแล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะให้ผลคุ้มค่ากับความเสี่ยงภัยหรือไม่

ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลระงำนวัตกรรมมาลองใช้หรือทดลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อน เพื่อดูว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์เข้ากับสถานการณ์ของตนหรือไม่

ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับนวัตกรรมโดยนำนวัตกรรมมาใช้อย่างเต็มที่ สม่าเสมอ

อรทัย เลื่อนวัน (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ ประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ จำนวน 239 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติ เชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test One-way ANOVA และ LSD ที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานพบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้านผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ ความง่ายต่อ การใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน การรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน



รูปแบบและประเภทของการวิจัย

การวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (cross sectional studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ประเภทของข้อมูลและแหล่งที่มาของข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการแจกแบบสอบถาม ให้กับ บุคลากรในบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลที่ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสาร ตำราและการสืบค้นจากสารสนเทศ เกี่ยวกับข้อมูลทางสถิติ แนวคิดทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาประกอบการสนับสนุนงานวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารในสายงานปฏิบัติการ ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ ซึ่งมีจำนวน 100 คน ช่วงระยะเวลาในการเก็บข้อมูล คือในวันที่ 1-30 ธันวาคม 2560

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คำนวณได้จากสูตรการหาขนาดตัวอย่างกรณีทราบขนาดจำนวนประชากร โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 จำนวน 80 คน

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มอย่างง่าย โดยกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นระดับตำแหน่งของแต่ละตำแหน่งคือ เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่อาวุโส, หัวหน้าส่วน, ผู้จัดการ, ผู้ช่วยผู้อำนวยการและผู้อำนวยการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม (Questionnaire) 1 ชุด มีทั้งหมด 3 ส่วน คือ 1. แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยเกี่ยวกับงาน 3. แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0
2. นิยามคำศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่จะศึกษา



3. นำนิยามคำศัพท์เฉพาะมาสร้างข้อคำถามให้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 ส่วน ตามที่กล่าวมา

เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) จะใช้ค่าร้อยละและความถี่ในการอธิบายตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล, จะใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการอธิบายตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0
2. สถิติเชิงอ้างอิง (สถิติทดสอบสมมติฐาน) (Inferential Statistics) จะใช้สถิติการทดสอบค่า t-test เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ, จะใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Anova) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน

นิยามเชิงปฏิบัติการและการสร้างมาตรวัด

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับหัวข้อความสุขในการทำงานโดยเลือกแนวคิดรวมถึงทฤษฎีที่มีความเหมาะสมเพื่อเป็นตัวแปรในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย และได้นิยามคำศัพท์เฉพาะของตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่จะศึกษา เพื่อให้ความหมายของตัวแปร ให้สามารถวัดผลได้อย่างชัดเจนตามลักษณะขององค์การ แล้วจึงนำนิยามคำศัพท์เฉพาะมาสร้างข้อคำถามให้มีความสัมพันธ์กับตัวแปรทั้งหมดที่ได้ศึกษา และให้สอดคล้องกับความหมายตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยตรวจสอบความครอบคลุมและแม่นยำตรงตามเนื้อหาของข้อคำถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะบุคคลทั่วไปของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และส่วนงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน ของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย จำแนกตาม อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และจำนวนครั้งในการเข้ารับฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยี

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศ



สรุปผลการวิจัย

จำแนกตามอายุการทำงาน ปรากฏผลดังนี้ ด้านระดับการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 กลุ่มที่มีอายุการทำงาน ตั้งแต่ 6-10 ปี มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 มีความแตกต่างด้านการรับรู้ประโยชน์ คือกลุ่มที่มีอายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป และอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อยที่สุด

จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ปรากฏผลดังนี้ ด้านระดับการยอมรับเทคโนโลยีกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 6 ปีขึ้นไป มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่า 1 ปีมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อยที่สุด

จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยี ปรากฏผลดังนี้ ด้านระดับการยอมรับเทคโนโลยีกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีมากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยี 1 – 2 ชั่วโมง มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีน้อยที่สุด

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงานธนาคาร เอกชน ในประเทศไทย จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงาน 80 คน จากการวิจัยพบว่า

ระดับการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีในยุค 4.0 ได้นำมาใช้แทบทุกกลุ่มงาน การศึกษาทางด้านนี้จึงเป็นการศึกษาการยอมรับด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ โดยปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับได้แก่ อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ และจำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีที่ต่างกัน

อายุการทำงาน พบว่ากลุ่มอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 มีการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 เพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุดเนื่องจากอายุการทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 มีผลมากขึ้นเพราะการมีประสบการณ์จะทำให้ผู้ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีการยอมรับโรเจอร์ ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การยอมรับนวัตกรรม หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ เพราะนวัตกรรมนั้นเป็นวิธีทางที่ดีกว่า และมีประโยชน์กว่าการยอมรับนวัตกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเป็นกระบวนการ เริ่มตั้งแต่ได้สัมผัสนวัตกรรม ถูกชักจูงให้ยอมรับนวัตกรรม ตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ ปฏิบัติตามการตัดสินใจและยืนยันการปฏิบัตินั้นกระบวนการนี้อาจใช้เวลาช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญคือ ตัวบุคคลและลักษณะของนวัตกรรม



ประสบการณ์ทำงานในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีในยุค 4.0 มากกว่า 6 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 มีการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ ทวีศักดิ์ อินทรรักษา (2549) ดังนั้นประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีในยุค 4.0 ก็เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีมีผลมากขึ้นเพราะการมีประสบการณ์การจะทำให้ผู้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

จำนวนครั้งในการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรด้านเทคโนโลยีในยุค 4.0 ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน มากกว่า 6 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานมากที่สุด ดังนั้นจึงแสดงให้เห็นว่าการฝึกอบรมมีส่วนทำให้ระดับการยอมรับเทคโนโลยีมีผลมากขึ้นกว่า ผู้ที่ไม่ได้รับการฝึกอบรมซึ่งจะเกิดการต่อต้านนวัตกรรมในส่วนนี้ สอดคล้องกับแนวความคิดของโรเจอร์ (30) ความรู้วิธีการใช้นวัตกรรม (how-to knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อกับหน่วยงานราชการที่ทำการเผยแพร่ นวัตกรรมหรือเข้าร่วมประชุม ความรู้ประเภทนี้ช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง นวัตกรรมยังมีความซับซ้อนมากขึ้นเท่าใด ความจำเป็นที่ต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยิ่งมากขึ้นเท่านั้น การขาดความรู้ในด้านนี้จะนำไปสู่การปฏิเสธนวัตกรรมได้มาก เมื่อมีการเรียนรู้จากสื่อต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ารับการอบรมในด้านการใช้เทคโนโลยี ถ้ามีความซับซ้อนมากเท่าใดยิ่งต้องผ่านการอบรมด้านนี้มากขึ้นเท่านั้น

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาการวิจัยเรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงานธนาคารเอกชนในประเทศไทย ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปช่วยในการวางแผน การตัดสินใจ และสนับสนุนของผู้บริหาร หัวหน้างานในการนำเทคโนโลยีในยุค 4.0 มาใช้และพัฒนากระบวนการสารสนเทศขององค์กร ให้เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละกลุ่มงาน เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และยังเป็นแนวทางในการวางแผนส่งเสริมพัฒนาพนักงานในองค์กรให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ต่อไปในอนาคตและสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย ได้ดียิ่งขึ้น เพื่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมหลักสูตรการใช้เทคโนโลยีในยุค 4.0 ให้กับพนักงานทุกคนและหลักสูตรการอบรมที่หลากหลายครอบคลุมทุกรูปแบบการทำงาน เนื่องจากปัจจุบันได้มีการนำเทคโนโลยีในยุค 4.0 เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน
2. กำหนดหลักสูตรให้กับพนักงานที่ขาดประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีโดยเมื่อผ่านการอบรมแล้วสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยและให้เพียงพอกับความต้องการในการปฏิบัติงานของแต่ละกลุ่มงาน



ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาครั้งต่อไปควรจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุค 4.0 ของพนักงานธนาคารเอกชน ในประเทศไทย ขององค์กรอื่นเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน และเพื่อใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการใช้งาน การพัฒนาปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น ในการใช้เทคโนโลยียุค 4.0 ให้เกิดการยอมรับ และนำไปปฏิบัติร่วมกับงาน ให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์ ผู้ทำการศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงต่อ ดร.ศุภสิทธิ์ จารุพัฒน์หิรัญ อาจารย์ที่ปรึกษาการวิจัย ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำและให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ที่เกิดจากการศึกษาหาข้อมูลการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ จนเกิดความสมบูรณ์ทุกประการ

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สำหรับผู้ประกอบการยุคใหม่ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง รวมถึงพี่ๆ และ เพื่อนๆ ทุกคน ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ ที่ให้ความดูแลเอาใจใส่ และให้คำปรึกษาคำแนะนำตั้งแต่วางแผนเริ่มตลอดระยะเวลาในการทำงานวิจัย พร้อมทั้งให้กำลังใจตลอดกระบวนการทำวิจัยฉบับนี้

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่เป็นแหล่งให้การศึกษาเรียนรู้ชีวิตและสังคมของผู้คนที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาระดับปริญญาโท ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญส่วนหนึ่งที่ทำให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงอย่างสมบูรณ์

บรรณานุกรม

- กัทธนา ลิ้มขลิต.2539. การยอมรับนวัตกรรมของบุคลากรในองค์กร กรณีศึกษาการนำ ระบบคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการบริหารงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน.วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- กฤตยวรรณ ลากะสงฆ์.2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยอคริลิคไฟเบอร์ จำกัด เครื่องอุตสาหกรรมเบอร์ล่า ประเทศไทย
- คณาวรรณ ประเสริฐยิ่ง.2543. การศึกษาความคาดหวังของครูต่อการจัดหลักสูตรอบรมคอมพิวเตอร์
- จีราภรณ์ รักษาแก้ว.(2538). สารสนเทศ. (เอกสารการสอนชุดวิชาการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหน่วยที่ 1-8).
- พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทวีศักดิ์ อินทรรักษา.2549. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ประสพสิน แม้นทิม.2539. ศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์
- ปราวีณยา สุวรรณโชติ.2541. กรณีศึกษากระบวนการยอมรับเทคโนโลยี สารสนเทศในโรงเรียน



- ครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผดุงศิลป์ สุษะ.2552. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดพะเยา.รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย
- พัชรภรณ์ ผางสระน้อย.2540. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ของครูโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติเขต การศึกษา 11 บัณฑิตวิทยาลัย. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พงษ์จันทร์ ไกรสินธุ์.2540. ตัวแปรที่สัมพันธ์กับการยอมรับการฝึกอบรม ด้านเทคโนโลยีและสื่อสาร การศึกษาของอาจารย์มหาวิทยาลัยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- ครุศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิศิษฐ์ โชติรังสรรค์.2543. ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของบุคลากรด้าน คอมพิวเตอร์ประจำสำนักงานใหญ่ ของธนาคารภาครัฐในส่วนกลาง.ครุศาสตรบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- ไพรัช รัชพงษ์.2539. การวิจัยและพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศ เอกสารประกอบการสัมมนา IT ทางรอด ของธุรกิจไทย.กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิฑูร พานทอง.2540. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ กรณีศึกษาเฉพาะกรณี กองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ.ภาคินพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต.
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมนึก นนธิจันทร์. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (2540-2544).
- กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์รุ่งนเกียรติออฟเซ็ท,2539.
- สมนึก นนธิจันทร์. (2545). การเรียนการสอน การวัดผลประเมินผลจากสภาพจริงของผู้เรียน โดยใช้ Portfolio. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- สุชาติ กิระนันท์.2541. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.
- กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อรพรรณ ลีเมธี.2537. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ กรณีศึกษาบุคลากร ในเครือข่ายธุรกิจวิสาหกิจวิสาหกิจพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม).
- สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรรถ เลื่อนวัน.2555. ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน.บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.
- Foster, George M. (1973). Tradition Societies and Technological Change.
- New York : Harper and Row Publishers.



Roger, & Shoemaker, F. 1917. Communication and Innovation : Across Culture Approach.

New York : The free Press.

Rogers and Shoemaker. (1971). Communication of Innovation : a cross-cultural approach.

New York: Free Press.

Taylor, Graham. 1988. Marking Sense of Information Technology. The Electronic Avenue

Coursebook, อ้างอิงถึงใน ลดาวัลย์ ไทยัญญาพานิช. 2536.เทคโนโลยีสารสนเทศกับการ

เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.วิทยานิพนธ์นิเทศ

ศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Venkatesh, V.; Morris, M. G.; Davis, G. B.; Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology:

Toward a unified view. MIS Quarterly 27(3): 425–478