

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย
สำนักงานเขตชลบุรี

วารุณี วัฒนานุกิจ

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะกรรมการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2561
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

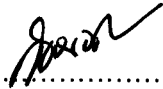
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ วารุณี วัฒนานุกิจ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์



.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่)

คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แฟร์รี่)

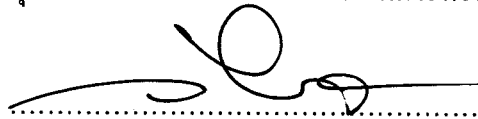


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรี ดร.ธนภณ นิธิเชาวกุล)



.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณภา ถือกิตินันท์)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพา



คณะบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัชรินทร์ กาสลัก)

วันที่ 27 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2561

ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก คุณอัจฉรา เอิบสิริสุข ผู้บริหารธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ตลอดจนพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรีทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการทำวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อประดิษฐ์ คุณแม่อรุณ วัฒนานุกิจ และเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้อกำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บวรอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

วารุณี วัฒนานุกิจ

59920014: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; บธ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)
คำสำคัญ: ความตั้งใจ/ เทคโนโลยี/ ระบบสารสนเทศ/ ธนาคารกรุงไทย/ ชลบุรี/ พนักงาน
วารุณี วัฒนานุกิจ: ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี (FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE
INFORMATION SYSTEM OF KRUNGTHAI BANK EMPLOYEE IN CHONBURI OFFICE).
คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: กัญจนวลัย นนทแก้ว แพร์รี่, Ph.D., 69 หน้า. ปี พ.ศ. 2561.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย
สำนักงานเขตชลบุรี จำนวน 130 คน สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ และใช้
แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ
ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า
พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ส่วนใหญ่มีความตั้งใจใช้ระบบงานสารสนเทศ
ในระดับมากที่สุด และพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยส่งผลเชิงบวกมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักถึง
ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ด้านความคาดหวังถึงความมีประโยชน์ และด้าน
ปัจจัยทางสังคม ตามลำดับ และส่งผลเชิงลบ ได้แก่ ด้านความซับซ้อน

59920014: MAJOR: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT; M.B.A.

(HUMAN RESOURCES MANAGEMENT)

KEYWORDS: INTENTION/ TECHNOLOGY/ INFORMATION/ KRUNGTHAI BANK/
CHONBURI DISTRICT OFFICE

WARUNEE WATTANANUKIJ: FACTORS AFFECTING INTENTION TO USE
INFORMATION SYSTEM OF KRUNGTHAI BANK EMPLOYEES IN CHONBURI OFFICE.

ADVISORY COMMITTEE: KANVALIA NONTAKAEW FARRY, Ph.D., 69 P. 2017.

The objective of this research was to investigate factors affecting intention to use information system of Krungthai Bank employees in Chonburi Office. The sample of this study was 130 Krungthai Bank employees in Chonburi Office. Stratified random sampling was used to select the sample. The questionnaire was used to collect data. Data were analyzed through statistics including frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results of this study indicated that most of the respondents had the highest level of intention to use information system. In addition, factors positively affecting the respondents' intention to use information system were perceived behavior control, expected utility, and social factor, respectively. Lastly, a factor with negative influence was complexity.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับธนาคารและระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	12
ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี	15
แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความตั้งใจใช้และการยอมรับเทคโนโลยี	19
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	19
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	25
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล	27
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	29
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย.....	29
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	29
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	37
สรุปผลการวิจัย.....	37
อภิปรายผลการวิจัย.....	39
ข้อเสนอแนะ.....	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก.....	48
ภาคผนวก ข.....	55
ภาคผนวก ค.....	59
ภาคผนวก ง	61
ภาคผนวก จ.....	67
ประวัติย่อของผู้วิจัย	69

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2-1	สรุปตัวแปรที่นำมาใช้ในงานวิจัย 18
3-1	ประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนในธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขต ชลบุรี 23
3-2	ความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม 27
4-1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง 30
4-2	ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยจำแนกตามรายชื่อ 32
4-3	ค่า Tolerance และ VIF ของการบริหารจัดการ 33
4-4	เมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้ เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี 34
4-5	ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี 35
5-1	ผลการทดสอบสมมติฐาน 38

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคคล สังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และทรัพยากร เป็นต้น โลกธุรกิจในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้ธุรกิจที่ปรับตัวไม่ทันถูกกลืนหายไปอย่างรวดเร็ว แม้แต่ในประเทศมหาอำนาจก็ไม่สามารถต่อต้านอำนาจของการเปลี่ยนแปลงได้ หลายปีที่ผ่านมามีหลากหลายอุตสาหกรรมที่มีการปรับตัวให้เข้ากับยุคสมัย แม้แต่ธุรกิจที่มีความมั่นคง เช่น ธุรกิจธนาคาร ซึ่งมีทั้งสาขาเล็กและใหญ่หลายสาขา มีการทยอยปิดตัวลง ปัจจุบันเหลือเพียงร้อยละ 25 ของจำนวนสาขาที่เคยเปิดให้บริการ เพราะลูกค้าส่วนใหญ่มีการเลือกใช้บริการที่สะดวกสบายมากกว่าที่หลากหลายช่องทาง (ดำรงค์ พินคุณ, 2561) ในทุกการเปลี่ยนแปลงมักจะเกิดปัญหาเนื่องมาจากการพัฒนาที่มีความซับซ้อน มนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอย่างยิ่งมีผลต่อการพัฒนาในด้านต่าง ๆ เมื่อเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลง การเรียนรู้ของมนุษย์ก็มีการเปลี่ยนแปลงไปตามพัฒนาการเหล่านี้ด้วย ซึ่งการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรธุรกิจมีความสำคัญอย่างยิ่ง และมีหลายองค์กรที่นำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร ซึ่งช่วยให้เกิดความง่าย สะดวก ลดภาระในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผล ลดต้นทุนในด้านต่าง ๆ (วิทยา คำนงรังกุล, 2546) องค์กรในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้ทัดเทียมกับคู่แข่งอื่น เมื่อตลาดมีความต้องการทางด้านเทคโนโลยีที่มากขึ้น จึงเป็นสิ่งสำคัญที่พนักงานในองค์กรต้องพัฒนาตนเองให้เท่าทันและเป็นที่ต้องการของตลาดด้วย (อภิชาติ ชันชวีธิ, 2560)

ธุรกิจในกลุ่มทางการเงินมีการตื่นตัวอย่างต่อเนื่องในเรื่องของเทคโนโลยีที่เป็นกระแสแห่งโลกดิจิทัล เพราะการเข้ามาของเทคโนโลยีถือว่าเป็นภัยคุกคามต่อการดำเนินธุรกิจของสถาบันทางการเงินและธนาคารพาณิชย์ ระบบเทคโนโลยีก่อให้เกิดระบบงานสารสนเทศที่หลากหลายซึ่งมีส่วนในการขับเคลื่อนระบบทางการเงินในยุคใหม่ที่มีการพัฒนาและตอบโจทย์ผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในด้านของความสะดวกรวดเร็ว ดังนั้น ธุรกิจในกลุ่มธนาคารจึงมีการปรับแนวคิดต่าง ๆ และนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคและผู้ให้บริการ (รชตพงศ์ สุขสงวน, 2558) รวมถึงธนาคารกรุงไทยที่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นระบบงานที่มี

ส่วนช่วยเหลือในการทำงานด้านการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ดังนั้นเมื่อการทำงานในองค์กรมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง โดยการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นระบบที่สามารถช่วยเหลือพนักงานให้ทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แต่ก็ยังมีพนักงานบางส่วนที่ยังไม่เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีและการใช้ระบบสารสนเทศของธนาคารที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งมีผลกระทบให้มีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง

สำนักงานเขตชลบุรี ประกอบธนาคารสาขา จำนวน 16 แห่ง มีพนักงานกรุงเทพฯ จำนวน 191 คน รวมทั้งสำนักงานเขตชลบุรี (บมจ.ธนาคารกรุงเทพฯ, 2561) อยู่ในพื้นที่ตั้งที่เป็นแหล่งรวมอุตสาหกรรม ธุรกิจ และการท่องเที่ยว ซึ่งในอนาคตจะมีการพัฒนายกระดับอุตสาหกรรมในพื้นที่ให้เป็นอุตสาหกรรมแห่งอนาคต โดยเทคโนโลยีจะเข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนา กอปรกับการแข่งขันทางธุรกิจของธนาคารคู่แข่งในพื้นที่ที่มีความรุนแรงและการสนับสนุนให้พนักงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ และให้คำปรึกษาทางการเงินกับลูกค้า ทั้งนี้หากพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ ยังไม่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นส่วนหนึ่งในการปฏิบัติงาน ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการดำเนินงานไม่ทันต่อสภาพการเปลี่ยนแปลงของธนาคารคู่แข่ง และความต้องการของผู้บริโภค อย่างไรก็ตามการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นยังขึ้นอยู่กับความพร้อมและความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของตัวพนักงานเองเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเขตชลบุรี เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยและปัญหาที่ทำให้พนักงานไม่เล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยี และนำเอาผลการวิจัยที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศและพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยนำเอาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบงานสารสนเทศ (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003) มาศึกษาและอธิบายถึงการยอมรับและความตั้งใจใช้เทคโนโลยี โดยปัจจัยดังกล่าวได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านการคาดหวังในการใช้งาน ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

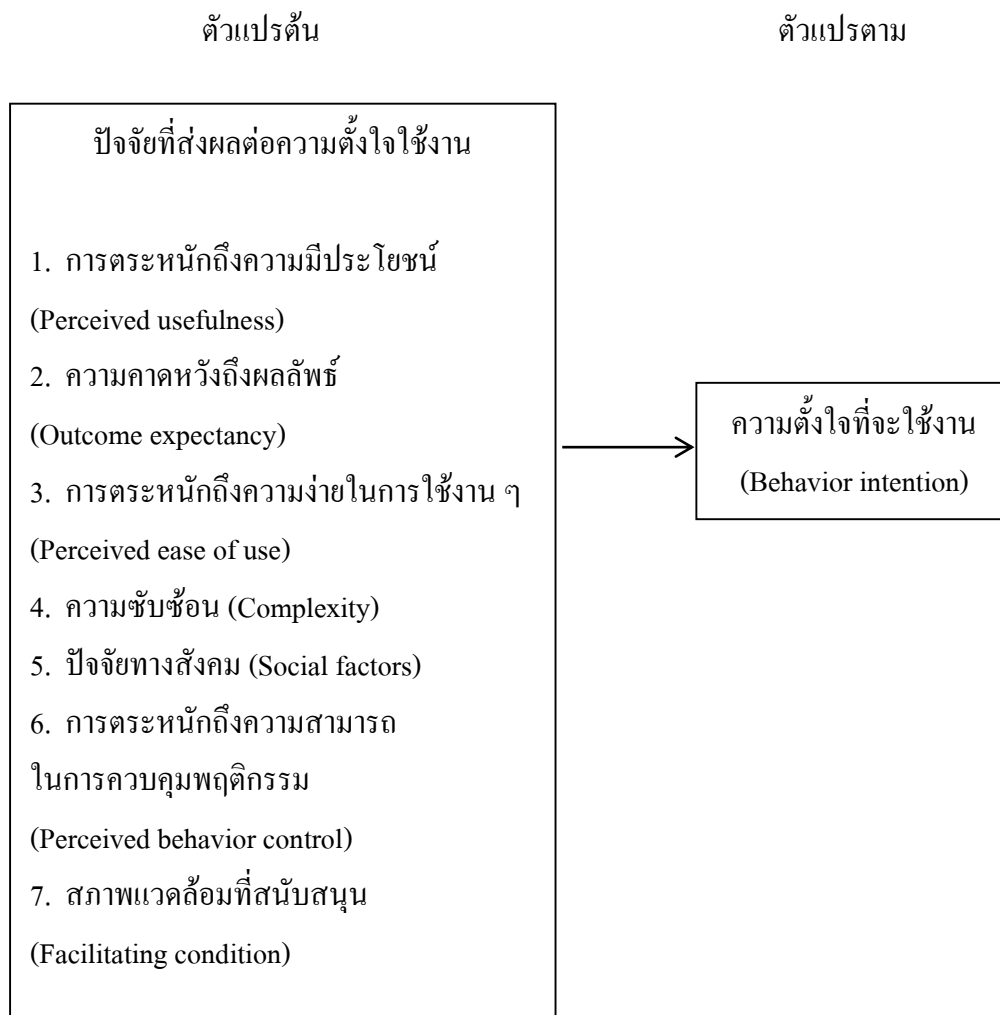
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเขตชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ สำนักงานเขตชลบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความมีประโยชน์ (Perceived usefulness) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี
 2. ปัจจัยด้านความคาดหวังถึงผลลัพธ์ (Outcome expectancy) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี
 3. ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี
 4. ปัจจัยด้านความซับซ้อน (Complexity) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี
 5. ปัจจัยด้านสังคม (Social factors) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี
 6. ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี
- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating condition) ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

ผู้บริหาร พนักงาน และฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ สามารถนำผลจากการวิจัยไปใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุง พัฒนา และส่งเสริมการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทางออนไลน์เพื่อสำรวจความตั้งใจที่จะใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1.1.1 ปัจจัยด้านการตระหนักถึงควมมีประโยชน์ (Perceived usefulness)

1.1.2 ปัจจัยด้านความคาดหวังถึงผลลัพธ์ (Outcome expectancy)

1.1.3 ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use)

1.1.4 ปัจจัยด้านความซับซ้อน (Complexity)

1.1.5 ปัจจัยด้านปัจจัยทางสังคม (Social factors)

1.1.6 ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control)

1.1.7 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating condition)

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavior intention)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ทั้งหมด 16 สาขา รวมพนักงานทั้งสิ้นมีประชากรจำนวน 191 คน โดยมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณประชากรที่ทราบจำนวนแน่นอนของจากสูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973; กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน มีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น โดยเป็นการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการเก็บข้อมูล เริ่มแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี หมายถึง ธนาคารกรุงไทยที่เปิดดำเนินการในสำนักงานเขตชลบุรี จำนวน 16 สาขา ประกอบด้วย สาขาบ้านบึง สาขาชลบุรี สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าชลบุรี สาขาสามแยกอ่างศิลา สาขาเทสโก้โลตัสอมตะนคร สาขาบิกซี ชลบุรี สาขาถนนพระยาสุรเสนา สาขาเทสโก้โลตัสบ้านบึง สาขาบางปลาสร้อย

สาขาเกาะโพธิ์ สาขาโรงพยาบาลชลบุรี สาขาพนัสนิคม สาขานนเจตน์จันงค์ สาขาหนองคำสิง และสาขาพานทอง

การตระหนักถึงควมมีประโยชน์ (Perceived usefulness) หมายถึง ความเชื่อที่ว่า การนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่องานที่ทำเพิ่มมากยิ่งขึ้น

การคาดหวังถึงผลลัพธ์ (Outcome expectancy) หมายถึง พนักงานมีการคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับหลังจากที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยคาดหวังถึงผลดี และผลเสียที่มีต่อตนเองหลังจากที่มีการใช้งานระบบ

การตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง พนักงาน มีความเชื่อว่าการใช้งานระบบมีความง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งาน

ความซับซ้อน (Complexity) หมายถึง พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความยากและซับซ้อน ในการที่จะทำความเข้าใจยอมรับ จนถึงขั้นตอนในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยทางสังคม (Social factor) หมายถึง การกล่าวอ้างอิงถึงการกระทำและความคิดเห็น ของคนในสังคมของพนักงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นอิทธิพลจาก คนใกล้เคียงนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้

การตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control) หมายถึง การรับรู้ถึงข้อจำกัดทั้งในด้านผลดีและผลเสียของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitate condition) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลว่า องค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิด การใช้งาน

ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavior intention) หมายถึง การแสดงความพร้อมที่จะใช้ เทคโนโลยี ประกอบด้วย ท่านจะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน เป็นประจำในอนาคต ท่านตั้งใจที่จะแนะนำถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศให้กับเพื่อนร่วมงานของท่านทราบ และท่านจะแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานของ ท่านให้มาร่วมกันใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับธนาคารและระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์
4. ปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี
5. แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความตั้งใจใช้และการยอมรับเทคโนโลยี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับธนาคารและระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย

ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีรากฐานที่มั่นคงมาเกือบครึ่งศตวรรษ โดยมุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่แสนสะดวก และมั่นคงที่ประชาชนในทุก ๆ ภูมิภาคให้ความไว้วางใจในบริการที่เป็นเลิศด้วยเครือข่ายที่ครอบคลุมทุกอำเภอทั่วประเทศไทย เป็นธนาคารที่พร้อมจะให้บริการคุณในทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็นลูกค้าบุคคล ลูกค้าองค์กร ลูกค้าสถาบัน ลูกค้าภาครัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ อีกทั้งลูกค้าธุรกิจทุกขนาด ธนาคารกรุงไทยพร้อมที่จะคืนกำไรสู่สังคม และสิ่งแวดล้อมด้วยการสร้างทุนปัญญาที่ไม่ว่าคุณจะอยู่ภาคใดของสังคม

ประวัติธนาคารกรุงไทย

ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 ซึ่งตั้งอยู่บนถนนเยาวราชเป็นถนนสายเศรษฐกิจที่สำคัญและที่ตั้งของชุมชนชาวจีน โดยตามตำราภูมิศาสตร์พยากรณ์ (ฮวงจุ้ย) ได้กล่าวไว้ว่าที่ถนนสายนี้คือถนนท่าเลมั่งกรทอง การก่อตั้งของธนาคารกรุงไทยเกิดจากการควบรวมจากทั้ง 2 ธนาคารที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้นซึ่งได้แก่ ธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด แล้วมีการก่อตั้งขึ้นเป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด” (Krung Thai Bank Limited) เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราช ซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร ต่อมาในปี พ.ศ. 2525 ธนาคารกรุงไทยได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการ

สำนักงานใหญ่มาจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโตอย่างมั่นคง และต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและขยายองค์กรใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้มีความสามารถในการบริการลูกค้าได้รวดเร็วและทั่วถึง ในวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2532 เป็นก้าวที่มีความสำคัญเกิดขึ้นเมื่อได้มีการนำเอาหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่น่าหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มมีการเปิดทำธุรกรรม การซื้อ-ขายหุ้นของธนาคาร ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2532 จนกระทั่งวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” และมีการใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited” โดยในปัจจุบันธนาคารยังคงเติบโตอย่างต่อเนื่องและพร้อมที่จะเดินเคียงข้างไปกับสังคมไทย โดยได้มีการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้เกิดการสอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันในตลาด โดยเปลี่ยนจาก “ธนาคารแสนสะดวก” หรือ “The Convenience Bank” ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบันสู่แนวคิด “กรุงไทยก้าวไกล ไปกับคุณ” หรือ “Growing Together” อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคมตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืน แก่ผู้ถือหุ้น (บมจ.ธนาคารกรุงไทย, 2561)

ระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย

ระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทยในงานวิจัยนี้เริ่มมีการใช้งานพร้อมกันทั่วประเทศเมื่อเดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558 สร้างขึ้นมาเพื่อทดแทนระบบงานสารสนเทศแบบเดิม มีลักษณะของการใช้งานที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แต่มีการพัฒนาระบบงานสารสนเทศให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้มากกว่าและทันสมัยมากขึ้น ระบบงานสารสนเทศนี้เป็นระบบที่เก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าของธนาคารกรุงไทย เป็นระบบที่มีความหลากหลายในการใช้งาน เช่น การค้นหาข้อมูลลูกค้า การทำธุรกรรมซื้อขายและสับเปลี่ยนกองทุน แสดงยอดเงินและผลิตภัณฑ์ของธนาคารกรุงไทยและผลิตภัณฑ์ของบริษัทในเครือธนาคารกรุงไทยที่ลูกค้าถือครอง และระบบการแจ้งเตือนเมื่อผลิตภัณฑ์ของลูกค้าถือครองครบกำหนด เป็นต้น

ระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทยเป็นระบบงานที่ช่วยสนับสนุนในเรื่องของกระบวนการการทำงานและการขายของสาขา โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลของลูกค้าเพื่อให้พนักงานทราบและเข้าใจถึงข้อมูลพื้นฐานของลูกค้าแต่ละคนด้วย โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้ระบบงานสารสนเทศ ดังนี้

1. เพื่อเกิดความเข้าใจ ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้น และสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการได้ถูกต้องและตรงความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

2. เพื่อช่วยในกระบวนการการขายให้มีประสิทธิภาพและสะดวกมากขึ้น
 3. เพื่อเป็นช่องทางสนับสนุนในการบรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลของพนักงาน
- องค์ประกอบของระบบงานสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย**

1. รายละเอียดข้อมูลลูกค้า

- 1.1 ข้อมูลของลูกค้าบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล
- 1.2 ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าถือครอง (Product holding)
- 1.3 ข้อมูลสินทรัพย์รวมของลูกค้า (Total wealth)
- 1.4 ข้อมูลสินเชื้อมรวมของลูกค้า (Leading balance)
- 1.5 การจัดการ โอกาส (Opportunity management) คือ การบริหารจัดการและบันทึก

โอกาส สำหรับลูกค้าปัจจุบันและลูกค้ามุ่งหวัง

1.6 การจัดการลูกค้าแคมเปญ (Campaign management) คือ การบริหารจัดการและบันทึกข้อมูลลูกค้าแคมเปญ (Campaign opportunity)

2. การจัดการลูกค้า บริหารจัดการและบันทึกข้อมูลของลูกค้า

3. รายงาน

- 3.1 รายงานข้อมูลทุกกิจกรรมที่เกิดขึ้นกับลูกค้า เพื่อใช้เป็นข้อมูลเชิงลึก

ในการวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า

- 3.2 รายงานต่าง ๆ ใช้ในการความเคลื่อนไหวสถานะของลูกค้า และใช้ประมาณการ

ยอดขายในอนาคต

4. เทคนิคเพิ่มเติม การบริการจัดการภายในสาขาที่ดำเนินการโดยผู้จัดการสาขาแต่ละคน

ข้อดีของระบบสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย

1. มีรูปแบบการใช้งานที่ง่ายขึ้นจากระบบเดิม ไม่มีความซับซ้อน
2. มีความยืดหยุ่นในการใช้งานสูง สามารถเลือกวันและเวลาในการค้นหาข้อมูลได้
3. พนักงานทุกคนสามารถเข้าใช้งานได้โดยไม่มีการจำกัดสิทธิ์และจำนวนของผู้ใช้งาน
4. ลดค่าใช้จ่ายให้กับธนาคารกรุงไทยเป็นจำนวนมาก
5. ข้อมูลของลูกค้ามีความเป็นปัจจุบัน
6. เป็นข้อมูลในการบริหารจัดการระดับหน่วยงาน สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ

การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันมีหลากหลายองค์กรที่นำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อสร้างโอกาสทางการแข่งขันให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น ระบบสารสนเทศจึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งในการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ

ระบบสารสนเทศมาจาก 2 คำ คือ คำว่า ระบบ (System) ซึ่งหมายถึงชุดขององค์ประกอบหลาย ๆ ส่วน ซึ่งแต่ละส่วนจะมีปฏิสัมพันธ์กันเพื่อให้การทำงานบรรลุประสงค์หรือเป้าหมายร่วมกัน และคำว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวมและเรียบเรียง เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เมื่อนำเอาคำว่า ระบบ และ สารสนเทศ รวมกัน จึงกลายเป็น ระบบสารสนเทศ (Information system) โดยมีผู้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศไว้ ดังนี้

ระบบงานสารสนเทศ หมายถึง การเก็บรวบรวมองค์ประกอบและข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการให้บริการสารสนเทศ ซึ่งได้แก่ ทรัพยากรสารสนเทศ บุคลากร เครื่องจักรกลและอุปกรณ์ต่าง ๆ กระบวนการจัดการสารสนเทศ กระบวนการบริการหน่วยงานสารสนเทศ และผู้ใช้งาน เพื่อดำเนินการประมวลผล

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกักระบบสารสนเทศสามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเป็นการนำเอาข้อมูลมาจัดทำให้เป็นหมวดหมู่โดยนำคอมพิวเตอร์มามีส่วนช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ การจัดการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ เพื่อประมวลผลข้อมูลเกิดเป็นสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของคนในองค์กร โดยได้รับข้อมูลที่ถูกต้องในเวลาอันรวดเร็ว (วิระ สุภากิจ, 2539; เพชรภรณ์ อาจศิริ, 2553; มาลี ล้ำสกุล, 2545; สนั่น หวานแท้, 2553)

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง ชิ้นส่วนหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับข้อมูล ทั้งที่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องคิดเลข
2. ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง ชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมที่สามารถสั่งการให้คอมพิวเตอร์ทำงานในลักษณะตามที่ต้องการ โดยซอฟต์แวร์ถูกแบ่งออกเป็น ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์

3. ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่อาจจะอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น ตัวหนังสือ ข้อความ เสียง ภาพ วัตถุ สัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อมูลที่ผสมผสานกันอย่างหลากหลาย ซึ่งข้อมูลที่ดีจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้

4. บุคลากรทางคอมพิวเตอร์ (User) หมายถึง กลุ่มผู้ใช้ที่ทำงานหรือเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ

5. กระบวนการทำงาน (Procedures) หมายถึง ขั้นตอนและกระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของระบบสารสนเทศ

6. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร (Network)

คุณลักษณะของสารสนเทศที่ดี

การจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงประสิทธิผลและประสิทธิภาพตามที่ได้ตั้งไว้ ข้อมูลและสารสนเทศเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างมากต่อทุกองค์กร ทั้งนี้สารสนเทศที่ดีควรมีลักษณะดังต่อไปนี้โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านเนื้อหา (Content)

ในด้านเนื้อหาของระบบสารสนเทศที่ดี จะต้องมีความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูล (Completeness) มีความถูกต้อง (Accuracy) มีที่มาจากที่น่าเชื่อถือได้ (Reliability) แต่ส่วนของระบบสารสนเทศต้องมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน (Relevance) และมีการตรวจสอบได้ (Verifiability)

2. ด้านรูปแบบ (Format)

ด้านรูปแบบของสารสนเทศต้องมีความชัดเจน (Clarity) บอกระดับรายละเอียดของข้อมูลได้ (Level of detail) มีรูปแบบการนำเสนอที่ดี (Presentation) ทำให้ผู้ใช้ระบบงานสารสนเทศนำสื่อการนำเสนอไปใช้อย่างเข้าใจได้ง่าย (Media) รูปแบบมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนได้ (Flexibility) และที่สำคัญคือ เกิดการประหยัดต่อต้นทุนให้กับองค์กร (Economy)

3. ด้านเวลา (Time)

ด้านเวลาต้องมีความรวดเร็วและทันสมัย (Timely) มีการปรับปรุงให้ทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ (Up-to-date) และมีกำหนดระยะเวลา (Time period)

4. ด้านกระบวนการ (Process)

ด้านกระบวนการต้องก่อให้เกิดความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) เกิดการมีส่วนร่วม (Participation) กระบวนการต่าง ๆ ต้องเกิดความเชื่อมโยงกัน (Connectivity)

ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการยอมรับและนำมาใช้งานในหลากหลายธุรกิจ โดยพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบเป็นวงกว้างทั้งในองค์กรราชการและเอกชน ระบบสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ โดยแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพ และด้านประสิทธิผล

ด้านประสิทธิภาพ

1. ระบบสารสนเทศช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีความรวดเร็วขึ้น
2. การประมวลผลและปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย สามารถทำได้อย่างรวดเร็วและลดเวลาการทำงานให้สั้นลง
3. ระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ หรือมีปริมาณมาก และช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวกรวดเร็ว
4. ช่วยทำให้การติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วและกว้างขวางขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ อีกทั้งยังสามารถส่งทั้งข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวได้ในทันที
5. ระบบสารสนเทศช่วยลดต้นทุนและเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร
6. ระบบสารสนเทศช่วยให้เกิดการง่ายในการประสานงานต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงาน

ด้านประสิทธิผล

1. ระบบสารสนเทศมีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ช่วยในการสนับสนุนการตัดสินใจในการทำงาน
2. ระบบสารสนเทศทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่ถูกต้องและรวดเร็ว ตรงตามข้อกำหนดหรือเป้าหมายที่วางไว้
3. ระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบมาอย่างดีจะช่วยให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของมนุษย์และการใช้เทคโนโลยีได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management หรือ CRM) หมายถึง กระบวนการในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าอย่างต่อเนื่องด้วยการเรียนรู้ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและพฤติกรรมของลูกค้า และนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ในการพัฒนาสินค้าและบริการ ซึ่งทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยเป็นการสร้าง รักษา และขยายความสัมพันธ์ เมื่อ

ลูกค้าเกิดความผูกพันในทางที่ดีทำให้เกิดความมั่นคงและจงรักภักดีต่อสินค้า บริการ หรือองค์กร โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์สูงสุดทั้งสองฝ่ายอย่างยั่งยืน (กิตติ สิริพัฒน, 2541; กุณชาติ รื่นรมย์, 2547)

โมเดลของกระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

กระบวนการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เปรียบเสมือนการสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าและเกิดผลกำไรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการรักษาความพอใจให้คงอยู่นานเท่านาน ด้วยวิธีการและช่องทางการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้ (วิทยา ด้านธารงกุล, 2545)

1. การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า (Database)

การสร้างฐานข้อมูลของลูกค้าเป็นขั้นตอนแรกของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นการสร้างฐานข้อมูลลูกค้าและรวบรวมรายละเอียดด้านต่าง ๆ ของลูกค้า (Customer profile) เท่านั้น แต่ยังรวมถึงการวิเคราะห์ จัดแบ่ง และคัดเลือกกลุ่มลูกค้าออกมาตามคุณค่า หรือความสามารถที่ลูกค้าแต่ละกลุ่มจะสร้างกำไรให้บริษัทได้ในระยะยาว ดังนั้นการสร้างฐานข้อมูลลูกค้าประกอบด้วย (เปรมจิต เวียงทอง, 2554)

1.1 ฐานข้อมูลลูกค้า (Customer database) คือ การรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าแต่ละราย หรือลูกค้าที่มุ่งหวัง ข้อมูลต้องเป็นปัจจุบัน เข้าถึงได้ มีคุณสมบัติที่จะพัฒนาเป็นลูกค้ารายใหม่ ๆ ได้ การสร้างฐานข้อมูลลูกค้าของธุรกิจสามารถทำได้หลายรูปแบบการสร้างฐานข้อมูลลูกค้าควรประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

1.1.1 การสร้างฐานข้อมูลลูกค้า เช่น เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา ที่อยู่ หรือรายละเอียดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลเบื้องต้น ความชอบ หรือนิสัยส่วนตัวของลูกค้า

1.1.2 การวิเคราะห์และเจาะจงลูกค้าวิเคราะห์และเจาะจงกลุ่มลูกค้าตามมูลค่า คือ การแยกแยะลูกค้าออกเป็นกลุ่ม โดยใช้วิธีทางสถิติเพื่อจัดกลุ่มลูกค้าตามรูปแบบพฤติกรรมหรือตัวแปรร่วมอื่น ๆ เพื่อวิเคราะห์ลูกค้าแต่ละคนจากโอกาสในการทำกำไรทั้งปัจจุบันและในอนาคต

2. การใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการวิเคราะห์แยกแยะลูกค้า (Electronic)

เทคโนโลยีเป็นหัวใจสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ประสบความสำเร็จ ดังนั้น การเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมในการวิเคราะห์และแยกแยะลูกค้าเพื่อสร้างจุดของการติดต่อกับลูกค้าและเพื่อการกระจายข้อมูลทุกช่องทางและทุกหน่วยงานในบริษัท ถือเป็นความจำเป็นสำหรับกระบวนการการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ที่ดีนั้นต้องเลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม ดังนี้ (เสาวคนธ์ สุทธิบริบาล, 2554)

2.1 การเลือกใช้เทคโนโลยีและระบบที่เหมาะสม เป็นสิ่งสำคัญในการสร้าง จัดเตรียม และเข้าถึงข้อมูลของลูกค้าอำนวยความสะดวกความสำเร็จของระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์

2.2 สร้างจุดติดต่อกับลูกค้า การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นหลักสำคัญของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ โดยจะต้องมีคุณภาพ สม่ำเสมอ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2.3 การกระจายข้อมูลลูกค้าผ่านทุกช่องทางการติดต่อ ข้อกำหนดพื้นฐานของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์คือ ต้องสามารถระบุข้อมูลลูกค้ารายคนผ่านทุกการสื่อสารหรือทุกช่องทางการติดต่อ

3. การกำหนดโปรแกรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์

เมื่อฐานข้อมูลของลูกค้าได้แยกลูกค้าออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามมูลค่าของลูกค้าแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือ การกำหนดแผนงานกิจกรรมต่าง ๆ ทางการตลาดเพื่อสร้างและรักษาความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้ (วิทยา ด้านธารงกุล, 2545)

3.1 การบริการลูกค้า (Customer service) การบริการลูกค้าในเชิงรับ คือ การแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า และเชิงรุก คือ การคาดคะเนความต้องการของลูกค้า เพื่อหาแนวทางในการตอบสนองความต้องการก่อนที่ลูกค้าจะร้องขอหรือก่อนการเกิดปัญหา ซึ่งเป็นการสนองความพึงพอใจของลูกค้า รักษาฐานลูกค้า และนำมาซึ่งการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าได้ในระยะยาว การสร้างฐานข้อมูลของลูกค้าประกอบด้วย

3.2 โปรแกรมการสะสมคะแนน หรือ โปรแกรมสร้างความภักดี (Frequency/Loyalty program) เป็นการให้สิ่งตอบแทนแก่ลูกค้า ในหลาย ๆ ธุรกิจใช้วิธีนี้ในการรักษาและสร้างความภักดีของลูกค้าเพื่อให้เกิดการใช้บริการซ้ำ

3.3 โปรแกรมสร้างความสัมพันธ์ในเชิงสังคม (Community program) เป็นการสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมเพื่อเชื่อมโยงลูกค้ากับลูกค้า และลูกค้ากับบริษัท เพื่อเป็นการสร้างความเป็นเจ้าของเว็บไซต์ในหมู่ลูกค้าและรักษาความสัมพันธ์ที่ดีในระยะยาว

3.4 โปรแกรมสร้างความสัมพันธ์เชิงโครงสร้าง (Structure ties) บริษัทอาจจัดหาอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีให้กับลูกค้า เพื่อเชื่อมโยงลูกค้าเข้ากับบริษัท ก่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อ เพิ่มความสะดวกในการสั่งซื้อ การสื่อสาร เป็นการสร้างและต่อยอดความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าอย่างได้ผลที่สุด

4. การรักษาลูกค้า (Retention)

เป็นการประเมินผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์และการรักษาความเติบโตของความสัมพันธ์กับลูกค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความประทับใจในตราสินค้า และสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าปัจจุบัน การรักษาลูกค้ามีขั้นตอนดังต่อไปนี้

4.1 ประเมินผลการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ การนำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์มาใช้ทำให้เกณฑ์ในการประเมินผลสำเร็จของกิจการ แม้ว่าเกณฑ์การวัดแบบเดิมที่เน้นเรื่องการเงินและการตลาด แต่ในระบบการบริหารลูกค้าสัมพันธ์จะต้องเพิ่มเกณฑ์วัดที่เน้นความสำคัญของลูกค้าด้วย

4.2 ขยายและรักษาการเติบโตของความสัมพันธ์ มีการใช้ประโยชน์จากความคุ้นเคยและความเชื่อถือของลูกค้าที่มีต่อกิจการ เพื่อขยายขอบเขตการซื้อสินค้าหรือบริการให้กว้างขวางขึ้น โดยนำไปสู่การซื้อสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ หรือการซื้อต่อยอดที่มีมูลค่าสูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากลูกค้าเดิมมีแนวโน้มในการซื้อสินค้าหรือบริการใหม่จากกิจการสูงกว่าลูกค้าใหม่ นอกจากนี้ยังสามารถกระตุ้นการซื้อ และนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น

ประโยชน์ของการนำการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไปใช้ในธุรกิจ

แนวคิดของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์เป็นแนวคิดที่สร้างความสัมพันธ์ในระยะทางระหว่างบริษัทและลูกค้า เมื่อมีความสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้บริษัทรู้ถึงความสนใจ ความต้องการ และพฤติกรรมการซื้อของลูกค้า ทำให้บริษัทสามารถนำเสนอสินค้าที่เหมาะสมกับลูกค้า และช่วยให้บริษัทสามารถให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการได้ อีกทั้งยังเป็นการรักษาลูกค้าปัจจุบัน การหาลูกค้าใหม่ และช่วยลดการสูญเสียลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีกับบริษัทและมีโอกาสในการซื้อแบบต่อยอด ในแง่ของประโยชน์ที่บริษัทจะได้รับคือ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นต่อบริษัท อีกทั้งยังเป็นการลดต้นทุนทางการตลาด การเพิ่มรายได้จากการที่ลูกค้าซื้อซ้ำ หรือแนะนำให้คนรู้จักซื้อสินค้าของบริษัท และนั่นหมายถึงกำไรของบริษัทที่เพิ่มมากขึ้น (วิทยา ดำนธำรงกุล, 2546)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยี

ในปี ค.ศ. 2003 Venkatesh, Davis and Morris (2003) ได้พัฒนาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and use of technology: UTAUT) โดยสร้างขึ้นมาจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมา ซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีนั้นอธิบายถึงการยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยมีวิวัฒนาการในการพัฒนาทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีจากทั้ง 8 ทฤษฎี ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยงระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)
2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งานเป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

3. ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยาเพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึงการแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

4. ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรมซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5. ทฤษฎีที่ผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB เพื่อใช้ทดสอบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์ใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ เป็นทฤษฎีที่ผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined-TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB)

6. ทฤษฎีที่ใช้วัดการใช้งานจริงของเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7. ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT)

8. ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ ที่พบว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อม ปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

เนื่องจากทั้ง 8 ทฤษฎีนี้ยังมีข้อจำกัดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อจัดการความยุ่งยากซับซ้อนและข้อจำกัดของนักวิจัย ในปี 2003 Venkatesh, Davis and Morris (2003) จึงได้นำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ขึ้นมา เพราะมีการทดสอบแล้วว่าทฤษฎีดังกล่าวสามารถนำไปอธิบายถึงการศึกษาของความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีด้านสารสนเทศได้ถึง 69% ในขณะที่โมเดลอื่น ๆ สามารถอธิบายได้เพียง 40% ของการยอมรับเทคโนโลยีเท่านั้น

โมเดลของทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ประกอบด้วย การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ การคาดหวังด้านความง่ายในการใช้งาน อิทธิพลเชิงสังคม สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และยังมีอีก 4 ตัวแปรควบคุมคือ เพศ อายุ ประสบการณ์ หรือวุฒิการศึกษา ความสมัครใจในการใช้ โดยในงานวิจัยนี้ได้นำเอาปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีทั้ง 4 มาเป็นตัวแปรต้นในงานวิจัยนี้ ได้แก่

1. การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (Performance Expectancy: PE) หมายถึง ระดับของแต่ละคนที่เชื่อว่า การใช้ระบบสารสนเทศจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ทำ ซึ่งปัจจัยด้านการคาดหวังถึงประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุดในการทำนายความตั้งใจในการใช้งาน

โดยแบ่งออกเป็นตัวแปรย่อยได้ดังนี้

1.1 การตระหนักความมีประโยชน์ (Perceived usefulness) หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่า การมีส่วนร่วมในการใช้งานจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขาคือดียิ่งขึ้น (Davis, 1989) (พัฒนามาจากทฤษฎี TAM)

1.2 การคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome expectancy) หมายถึง การที่บุคคลนั้นคาดหวังผลลัพธ์ไว้ล่วงหน้า เมื่อแสดงพฤติกรรมนั้นไปแล้ว เขาจะได้รับผลลัพธ์ที่จะเป็นผลดีหรือผลเสียต่อตัวเขา (Compeau & Higgins, 1999) (พัฒนามาจากทฤษฎี SCT)

2. การคาดหวังการใช้งาน (Effort Expectancy: EF) หมายถึง ระดับความง่ายของทฤษฎี TAM คือระดับที่บุคคลซึ่งใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคาดหวังว่าจะต้องมีการใช้งานที่ง่าย (Complexity) (Venkatesh et al., 2003) ประกอบด้วย

2.1 การตระหนักความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง ระดับของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าการใช้งานระบบไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนักจนทำให้เกิดความง่ายในการใช้ระบบงาน (Davis, 1989) (พัฒนามาจากทฤษฎี TAM)

2.2 ความซับซ้อนยุ่งยาก (Complexity) หมายถึง ระดับของแต่ละบุคคลที่รับรู้ความยากที่จะทำความเข้าใจและใช้งานระบบ (Triandis, 1980) (พัฒนามาจากทฤษฎี MPCU) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence: SI) หมายถึง ระดับความเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยทางสังคมที่แต่ละคนอ้างถึงวัฒนธรรมของกลุ่มและข้อตกลงระหว่างกัน การกระทำของแต่ละคนกระทำโดยสภาพภายในของสังคมนั้น ๆ (Triandis, 1980) โดยมีการอ้างอิงจากทฤษฎี TRA (Venkatesh et al., 2003) ถึงอิทธิพลทางสังคมจะคล้ายกับการคล้อยตามคนรอบข้าง และสะท้อนผลกระทบของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นของเพื่อน คนที่มีความสัมพันธ์ และหัวหน้างาน ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรม (Lopez-Nicolas, Molina-Castillo, & Bouwman, 2008) ประกอบด้วย

2.3 ปัจจัยทางสังคม (Social Factor) หมายถึง การอ้างอิงการกระทำของแต่ละคนในวัฒนธรรมของกลุ่ม และข้อตกลงระหว่างกันของบุคคลที่อยู่ในสถานการณ์สังคมนั้น ๆ ในการกระทำบางสิ่งบางอย่างในสภาพทางสังคมปัจจุบัน (Venkatesh et al., 2003)

3. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating condition) หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลซึ่งเชื่อว่าโครงสร้างพื้นฐานและองค์ประกอบด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้งานระบบประกอบด้วย

3.1 การตระหนักความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control) หมายถึง การตระหนักในข้อจำกัดทั้งโอกาสและอุปสรรคของพฤติกรรมทั้งภายในและภายนอก

3.2 สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitate condition) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลว่าองค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้งาน (Triandis, 1980) ซึ่งในการศึกษาพบว่า สามารถแบ่งเป็น 3 ส่วนคือ ปัจจัยทางทรัพยากรรวมถึงต้นทุน (Wu & Wang, 2005) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีที่ตอบสนองต่อความต้องการและได้รับการสนับสนุนจากสิ่งรอบข้าง (Venkatesh, Morris, Davis G., Davis F., 2003) และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Lu, Yao, & Yu, 2005)

ผู้วิจัยได้ศึกษารายละเอียดในแต่ละตัวแปรเพิ่มเติม และสรุปปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการศึกษารุ่นนี้ ได้แก่ การตระหนักถึงความมีประโยชน์ (Perceived usefulness) ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ (Outcome expectancy) การตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) ความซับซ้อน (Complexity) ปัจจัยทางสังคม (Social factors) การตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control) และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating condition)

ตารางที่ 2-1 สรุปตัวแปรที่นำมาใช้ในงานวิจัย

ปัจจัยที่ผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี	มะลิวรรณ จันแดง (2554)	จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์ (2554)	กศุญา โสสม (2556)	อาทิตย์ เกียรติกำจร (2556)	อัญชัน รอดช้าง (2556)	ณิษกาญจน์ อินทรารักษ์ (2557)	ปฐมภูมิ วิจิตรโทธิ (2559)
ด้านการตระหนักถึงความมีประโยชน์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความคาดหวังถึงผลลัพธ์	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านความซับซ้อน	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านปัจจัยทางสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
ด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	✓	X	✓	X	✓	✓	✓
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	✓	X	✓	X	✓	✓	✓

แนวคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของความตั้งใจใช้และการยอมรับเทคโนโลยี

จากการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของความตั้งใจใช้และการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าทั้งสองตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กัน โดยมีผู้กล่าวไว้ ดังนี้

ปฐมภูมิ วิชิตโชติ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาทีโอ ผลการศึกษาพบว่าการแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมีความเชื่อมโยงโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะใช้งานหรือเรียกว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

พัทธ์ธีรา นาคสวัสดิ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับและตั้งใจใช้งานระบบบริหารคลังความรู้ กรณีศึกษาองค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง เพื่อศึกษาถึงปัจจัยการยอมรับและตั้งใจใช้ระบบบริหารคลังความรู้ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มระดับการยอมรับและตั้งใจใช้งานระบบบริหารคลังความรู้ ผลการศึกษาพบว่าการยอมรับและตั้งใจในการใช้ระบบบริหารคลังความรู้ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

ศุภาสิริ ศรีปัทมกุล (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและตั้งใจใช้ระบบการจัดการความรู้ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและตั้งใจใช้ระบบการจัดการความรู้ ผลการศึกษาพบว่าการยอมรับและตั้งใจใช้ระบบการจัดการความรู้ กรณีศึกษา ธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มะลิวรรณ จันแดง (2554) ศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการใช้ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยาม มิตรชยุ พีทีเอ จำกัด กลุ่มประชากรคือพนักงานของ บริษัท สยาม มิตรชยุ พีทีเอ จำกัด ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และสามารถเก็บแบบสอบถามได้จำนวน 350 ชุด ผลการศึกษาพบว่า จากการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎี คือ Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), Task-Technology Fit (TTF) โดยปัจจัยที่จะมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในการพยายามใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และปัจจัยด้านในสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการใช้เทคโนโลยี

จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์ (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีการแจก

แบบสอบถามโดยใช้กลุ่มตัวอย่างเป็นกลุ่มคนในกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 15 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีการบริการ MIM คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ อิทธิพลทางสังคม ส่วนปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน และด้านความคาดหวังในการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความตั้งใจในการใช้งานบริการ MIM

กฤติยา โตสม (2556) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากลุ่มพลวงและการบินเกษตร โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากเจ้าหน้าที่กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลและพัฒนาระบบ จำนวน 457 คน จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน ด้านอิทธิพลทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน มีความสัมพันธ์กับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

อาทิตย์ เกียรติกำจร (2556) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอน ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Interactive Whiteboard มากที่สุดคือ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความคาดหวังในการใช้งาน และด้านอิทธิพลทางสังคม ส่วนปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

อัญชัน รอดช้าง (2556) ศึกษาความสำเร็จของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการฉายรังสีในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย จำกัด การค้นคว้าอิสระนี้จะเป็นการนำเสนอการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการฉายรังสีในธุรกิจยาแผนโบราณและสมุนไพรโดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการจริง ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์จะถูกนำมาเรียบเรียงให้เป็นบทความเพื่อสรุปผลการวิจัย และนำไปเผยแพร่ในรูปแบบโบรชัวร์แผ่นพับสำหรับแจกให้กับผู้ประกอบการที่สนใจในเทคโนโลยีการฉายรังสี ผลจากการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ+ ความคาดหวังในการใช้งาน อิทธิพลของสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการใช้งาน มีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี

ณิชกาญจน์ อินทรารักษ์ (2557) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องบินด้วย QR Code กรณีศึกษา สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีการใช้กลุ่มประชากรเป็นผู้โดยสารของสายการบินที่เคยใช้งานเช็คอินตัวเครื่องบินผ่าน QR Code จำนวน 400 ชุดซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องบินผ่าน QR Code ได้แก่ ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ด้านความ

คาดหวังในการพยายามใช้เทคโนโลยี ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องบินด้วย QR Code

ปฐมภูมิ วิชิตโชติ (2559) ศึกษาการประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาลิโอ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานบริษัทในเครือวาลิโอ ที่ทำงานในเขตนิคมอุตสาหกรรม อมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำนวน 260 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามหลักสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ t-Test F-test Multiple Regression Analysis ผลการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับสูงและมีความตั้งใจในการใช้งาน โปรแกรม GLPI อยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ประกอบด้วย ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน, อิทธิพลทางสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน พบว่า ปัจจัยทั้ง 4 มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจทำงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ความหวังถึงประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน โปรแกรม GLPI มากที่สุด รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน อิทธิพลทางสังคม และความคาดหวังในการใช้งานตามลำดับ

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยทั้งหมด โดยแต่ละงานวิจัยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีและตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ ในทุก ๆ งานวิจัยจะมีการนำเอาแบบจำลอง โมเดล UTAUT (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) มาใช้ในกรอบแนวคิด ซึ่งโดยภาพรวมแล้วผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วย ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ ความคาดหวังในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม และสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน จากสมมติฐานงานวิจัยเล่มนี้ พบว่า หลังจากมีการทบทวนวรรณกรรมแล้ว ในภาพรวมผลการศึกษาตรงตามสมมติฐานที่มีการตั้งเอาไว้

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) เพื่อศึกษาความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative method) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Survey method) มีรายละเอียดในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาในงานวิจัยนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ทั้งหมดจำนวน 16 สาขา จำนวน 191 คน ได้แก่ 1. สาขาชลบุรี จำนวน 24 คน 2. สาขาบางปลาสร้อย จำนวน 15 คน 3. สาขาถนนเจดีย์จันทร์ จำนวน 13 คน 4. สาขาเกาะโพธิ์ จำนวน 9 คน 5. สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าชลบุรี จำนวน 12 คน 6. สาขาบึงกุ่ม ชลบุรี จำนวน 11 คน 7. สาขาโรงพยาบาลชลบุรี จำนวน 7 คน 8. สาขาพระยาสุรเสนา จำนวน 10 คน 9. สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะ จำนวน 10 คน 10. สาขาโลตัสบ้านบึง จำนวน 12 คน 11. สาขาบ้านบึง จำนวน 13 คน 12. สาขาหนองตำลึง จำนวน 8 คน 13. สาขาพนัสนิคม จำนวน 20 คน 14. สาขาสามแยกอ่างศิลา จำนวน 11 คน 15. สาขาพานทอง จำนวน 8 คน 16. สาขาเทศบาลโก่โลตัส อมตะนคร จำนวน 8 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2560) ผู้วิจัยได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ดังนั้น เมื่อประชากรที่จะทำการศึกษา มีจำนวน 191 คน

กลุ่มตัวอย่าง คือ กรณีที่มีจำนวนประชากรที่แน่นอน (Finite population) โดยใช้สูตรการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อ n แทน จำนวนหรือขนาดตัวอย่างที่จะได้รับจากการคำนวณ

N แทน ขนาดของจำนวนประชากรในการศึกษาจำนวน 191 คน

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อน (0.05)

3. วิธีการสุ่ม

แทนค่าในสูตรได้ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{191}{1+(191 \times 0.05^2)} \\ &= 129.2724 = 130 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 130 ตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิซึ่งมีจำนวนสาขาธนาคารเป็นชั้นภูมิ โดยได้ทำการแบ่งประชากร คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรีในแต่ละสาขา คือ 24, 15, 13, 9, 12, 11, 7, 10, 10, 12, 13, 8, 20, 11, 8 และ 8 คน ตามลำดับ ผู้วิจัยได้กำหนดสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิตามสัดส่วน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสาขา ดังตารางที่ 3-1

ตารางที่ 3-1 ประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนในธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

สาขา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สาขาชลบุรี	24	17
สาขางานปลาสรร้อย	13	9
สาขานนเจตน์จันทน์	13	9
สาขาเกาะโพธิ์	9	6
สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าชลบุรี	12	8
สาขาบึงกิ้ง	11	7
สาขาโรงพยาบาลชลบุรี	7	5
สาขาพระยาสุรเสนา	10	7

ตารางที่ 3-1 (ต่อ)

สาขา	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
สาขานิคมอุตสาหกรรมอมตะ	10	7
สาขาโลตัสบ้านบึง	12	8
สาขาบ้านบึง	13	9
สาขาหนองคำลิ่ง	8	5
สาขาพนัสนิคม	20	14
สาขาสามแยกอ่างศิลา	11	7
สาขาพานทอง	8	6
สาขาหนองคำลิ่ง	8	6
รวม	191	130

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลของการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ศึกษา ทฤษฎีแนวคิดของนักวิจัยและนักทฤษฎีในสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งได้ศึกษาแนวทางการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการสังเคราะห์ออกมาเป็นข้อคำถามในแต่ละ ด้านของการวิจัย ทั้งนี้ ข้อมูลในแบบสอบถามได้รับคำแนะนำและการคัดกรองจากอาจารย์ที่ปรึกษา รวมถึงผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์การวิจัย แบบสอบถามมี ทั้งหมด 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามการวิจัยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา ซึ่งเป็นคำถามปลายปิด โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบในแต่ละข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับการแสดงระดับความคิดเห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ และการตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน เป็นคำถามที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามให้คะแนนเป็น ตัวเลข แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คิด เห็นอยู่ในระดับมาก คิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง คิดเห็นอยู่ในระดับน้อย คิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด ในการแสดงระดับ ความคิดเห็นของแต่ละปัจจัยมีค่าชี้แจง ดังนี้ (อภิญา อิงอาจ, 2558)

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับคะแนน 3	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

เกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น กำหนดช่วงคะแนน ดังต่อไปนี้ (อภิญา อิงอาจ, 2558)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนที่มีค่ามากที่สุด} - \text{คะแนนที่มีค่าน้อยสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณหาความกว้างของช่วงคะแนนในแต่ละระดับจะมีกว้าง 0.8 สามารถสรุปเกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ได้ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
4.21-5.00	เห็นด้วยมากที่สุด
3.41-4.20	เห็นด้วยมาก
2.61-3.40	เห็นด้วยปานกลาง
1.81-2.60	เห็นด้วยน้อย
1.00-1.80	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น เป็นลักษณะคำถามปลายเปิดตอบแบบเขียน บรรยายความคิดเห็น

การสร้างและการหาคุณภาพของเครื่องมือ

การสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ พร้อมทั้งสังเคราะห์ข้อมูลมาคัดแปลงใช้กับการศึกษา โดยได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎีด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี จากตำรา เอกสาร งานวิจัย วารสารวิจัย วิทยานิพนธ์ทั้งในและต่างประเทศนำมาสังเคราะห์และสร้างข้อคำถาม นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

หลังจากได้ข้อคำถามในด้านต่าง ๆ แล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในงานวิจัยเชิงปริมาณนี้มาทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาปรับปรุงและแก้ไข
จุดบกพร่อง ให้แบบสอบถามมีความชัดเจน ถูกต้องตามหลักการและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของ
การวิจัย
2. นำร่างแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงและแก้ไขแล้วในเบื้องต้น ส่งให้กับ
ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์และด้านที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อตรวจสอบความสอดคล้อง
ของแบบสอบถามกับนิยามศัพท์และวัตถุประสงค์ จำนวน 3 ท่าน
 - 2.1 ดร.วรรณวิชนี ถนอมชาติ (อาจารย์ประจำสาขาทรัพยากรมนุษย์)
 - 2.2 นายศรายุทธ สรณะสัจจะชีพ (หัวหน้าส่วนผู้บริหารทีมย่อย)
 - 2.3 นางสาวลัดดาวัลย์ ลิ้มเลิศฤทธิ์ (ผู้จัดการธนาคารกรุงไทย สาขาโรงพยาบาลชลบุรี
ซึ่งการตรวจสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามมีเกณฑ์การประเมินให้คะแนน ดังนี้
ให้คะแนน 1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์สามารถใช้ในการ
การศึกษาได้
ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่มั่นใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และอาจไม่
สามารถใช้ในการศึกษาได้
ให้คะแนน -1 หมายถึง ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และไม่
สามารถใช้ในการศึกษาได้
3. สรุปผลการวิเคราะห์ค่า IOC จากข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ พบว่า มีจำนวน 18 ข้อ ที่มี
ค่า $IOC \geq 0.05$ และข้อคำถามจำนวน 6 ข้อ ที่มีค่า $IOC \leq 0.05$ จึงนำผลคะแนนการวิเคราะห์ IOC
ที่ได้มาคัดเลือกและปรับปรุงคำถาม โดยมีเกณฑ์กำหนดว่า $IOC \geq 0.05$ จะนำข้อนั้นมาลงใน
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการทดสอบในขั้นต่อไปดังนี้ (อภิญา อิงอาจ, 2558)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยค่า IOC แทน คำนวณความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์
R แทน คะแนนรวมความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบสอบถามฉบับทดลองใช้ไปทดลองตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของ
เครื่องมือ โดยให้พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน
เมื่อได้ผลดังกล่าวจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นวิธีการหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของ
ครอนบาค (Cronbach's alpha) โดยใช้เกณฑ์ในการยอมรับค่าที่มากกว่าหรือเท่ากับ 0.70

(Sproles & Kendell, 1986) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.989 และค่าความเชื่อมั่นรายด้าน ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 ความเชื่อมั่นรายด้านของแบบสอบถาม

แบบสอบถาม	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ	6 ข้อ	0.952
ด้านความคาดหวังในการใช้งาน	6 ข้อ	0.963
ด้านอิทธิพลทางสังคม	3 ข้อ	0.917
ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน	6 ข้อ	0.969
ด้านความตั้งใจที่จะใช้งาน	3 ข้อ	0.951
รวม	24 ข้อ	0.989

5. ขั้นตอนสุดท้ายนี้ผู้วิจัยคัดเลือกข้อคำถามทั้งหมดที่ผ่านกระบวนการตรวจสอบความเชื่อมั่นแล้ว มาสร้างเป็นแบบสอบถามฉบับจริง และนำไปดำเนินการจัดพิมพ์นำไปใช้เป็นเอกสารที่สมบูรณ์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของงานวิจัย

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดกระทำข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลจากคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา และยื่นต่อผู้บริหารธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี
2. ดำเนินการขอเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ เริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2561
3. เมื่อดำเนินการเก็บรวบรวมแบบสอบถามทางออนไลน์ที่มีความถูกต้องสมบูรณ์จำนวน 130 ชุด ขั้นตอนต่อไปคือ การนำเอาข้อมูลจากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ทางสถิติ
4. นำข้อมูลที่ได้ลงรหัส และบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) และนำข้อมูลดังกล่าวไปประมวลผลและวิเคราะห์ผลเชิงสถิติต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ตอนของแบบสอบถามเพื่อตอบปัญหาวิจัยตามวัตถุประสงค์ จะทำการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ในการวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย

1. วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ
2. วิเคราะห์ความตั้งใจใช้ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยใช้ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ใช้สถิติการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 (อภิญา อิงอาจ, 2558)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวมได้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 130 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามสมมติฐานของงานวิจัย ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ในข้อมูลการวิเคราะห์ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นของข้อมูลตัวอย่างสำหรับการทดสอบสมมติฐาน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
Adjusted R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับปรุงแล้ว
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยการถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยการถดถอยพหุคูณของตัวแปรพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์ถดถอย

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิจัยซึ่งเก็บข้อมูลจากพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ในส่วนนี้เป็นการสรุปข้อมูลจากข้อคำถามปลายเปิด

ในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกรุงไทยในสำนักงานเขตชลบุรี จำนวน 130 คน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ และระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติเบื้องต้น ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequencies) ปรากฏผลในตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลด้านประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	33	25.38
	หญิง	97	74.62
อายุ	21-30 ปี	41	31.54
	31-40 ปี	28	21.54
	41-50 ปี	36	27.69
	51-60 ปี	25	19.23
สถานภาพ	โสด	65	50.00
	สมรส	45	34.61
	หย่าร้าง	16	12.31
	หม้าย	4	3.08
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	7	5.39
	ปริญญาตรี	89	68.46
	ปริญญาโท	34	26.15
	รวม	130	100.00

จากตารางที่ 4-1 สามารถอธิบายได้ว่าจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 130 คน มีข้อมูลด้านประชากร ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 74.62 และเป็นเพศชายจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.38

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.54 รองลงมาคือ อายุ 41-50 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 27.69 อายุ 31-40 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.54 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.23 ตามลำดับ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 34.61 สถานภาพหย่าร้าง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.31 และสถานภาพหม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.08 ตามลำดับ

ข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 68.46 รองลงมาคือปริญญาโท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 26.15 ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.39 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยจำแนกตามรายชื่อ

ตารางที่ 4-2 ผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย
สำนักงานเขตชลบุรี โดยจำแนกตามรายชื่อ

ความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศ	\bar{X}	SD	แปลผล	ลำดับ
ท่านจะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานเป็นประจำ ในอนาคต	4.28	0.69	มากที่สุด	2
ท่านตั้งใจที่จะแนะนำถึงประโยชน์ที่เกิดจาก การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับ เพื่อนร่วมงานของท่านทราบ	4.30	0.68	มากที่สุด	3
ท่านจะแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานของ ท่านให้มาร่วมกันใช้งานระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.35	0.70	มากที่สุด	1
รวม	4.31	0.69	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-2 จากผลการวิเคราะห์ระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ของปัจจัยความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavior
intention) ในภาพรวมมีระดับความตั้งใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.31$ และ $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อพบว่า ท่านจะแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานของท่านให้มาร่วมกันใช้งานระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความตั้งใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$ และ $SD = 0.70$)
ถัดมาคือ ท่านตั้งใจที่จะแนะนำถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับ
เพื่อนร่วมงานของท่านทราบ มีระดับความตั้งใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$ และ $SD = 0.68$) และ
ท่านจะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานเป็นประจำในอนาคต
มีระดับความตั้งใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.28$ และ $SD = 0.69$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple regression) ซึ่งมีเงื่อนไขในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนมีค่าเท่ากับ 0 โดยวิธีกำลังสองน้อยที่สุดจะมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 เสมอ

2. การตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยมีข้อกำหนดว่าตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ใช้วิธีการตรวจสอบตัวแปร 2 ขั้นตอน คือ

2.1 ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจากค่า Tolerance ควรมีค่ามากกว่า 0.19 (สุภมาส อังคุโชติ, 2552) และ Variance Factor (VIF) ควรมีค่าน้อยกว่า 5 (Ringle, Wende, & Becker, 2015) จะแสดงว่าไม่เกิดความสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งจากการตรวจสอบพบว่า ค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.616-0.948 และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.055-1.624 แสดงว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ดังตารางที่ 4-3

ตารางที่ 4-3 ค่า Tolerance และ VIF ของการบริหารจัดการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี	Tolerance	VIF
การตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม	0.616	1.624
การตระหนักถึงความมีประโยชน์	0.735	1.361
ด้านสังคม	0.757	1.321
ด้านความซับซ้อน	0.948	1.055

1.2 ตรวจสอบความเป็นอิสระระหว่างความคลาดเคลื่อน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระควรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.80 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550) ซึ่งการตรวจสอบ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าระหว่าง 0.238-0.660 แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ทั้งนี้ยังพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 เมตริกซ์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	E
A1	1.00							
A2	0.580**	1.00						
A3	0.511**	0.514**	1.00					
A4	0.112	0.112	0.135	1.00				
A5	0.238**	0.369**	0.492**	0.199*	1.00			
A6	0.507**	0.498**	0.517**	0.048	0.460**	1.00		
A7	0.392**	0.403**	0.454**	0.159	0.404**	0.535**	1.00	

A1 = ด้านการตระหนักถึงควมมีประโยชน์

A2 = ด้านความคาดหวังถึงผลลัพธ์

A3 = ด้านการตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน

A4 = ด้านความซับซ้อน

A5 = ด้านปัจจัยทางสังคม

A6 = ด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

A7 = ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

E = ความตั้งใจที่จะใช้งาน

เมื่อทดสอบเงื่อนไขสรุปได้ว่าชุดข้อมูลเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น และพบว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปร มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยใช้สถิติถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis)

ตารางที่ 4-5 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ ตั้งใจใช้เทคโนโลยี	การตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงาน			t	P
	B	SE	β		
ค่าคงที่	0.671	0.345		1.946	0.054
ด้านการตระหนักถึง ความสามารถใน การควบคุมพฤติกรรม	0.435	0.085	0.388	5.150	0.000
ด้านความคาดหวังถึง ความมีประโยชน์	0.293	0.058	0.349	5.054	0.000
ด้านปัจจัยทางสังคม	0.224	0.070	0.218	3.210	0.002
ด้านความซับซ้อน	-0.108	0.053	-0.125	-2.058	0.042

Adjusted R² = 0.548 R = 0.750 R² = 0.562 *มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05

จากตารางที่ 4-5 พบว่า ผู้วิจัยนำตัวแปรอิสระหรือตัวแปรทำนายเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่า ตัวแปรใดสามารถร่วมทำนายตัวแปรตามได้ ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า มีตัวแปรทำนายจำนวน 4 ตัวแปร คือ ด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ด้านความคาดหวังถึงความมีประโยชน์ และด้านปัจจัยทางสังคม ซึ่งตัวแปรอิสระนี้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี และด้านความซับซ้อน มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรดังกล่าวสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรมีอำนาจในการทำนาย ร้อยละ 54.8 (R² Adjust = 0.548) ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบ่งชี้ว่า ด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านความคาดหวังถึงความมีประโยชน์ ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านความซับซ้อน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยมาตรฐาน β เท่ากับ 0.388, 0.349, 0.218 และ -0.125 ตามลำดับ

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี**

ในส่วนนี้เป็นการสรุปข้อมูลจากข้อคำถามปลายเปิดในส่วนที่ 3 ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นแบบอิสระ จำนวนเพียง 5 คน ซึ่งสามารถสรุปผลได้ ดังนี้

หน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องของระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ควรจัดให้ความรู้และจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในด้านของเทคโนโลยีต่าง ๆ ต้องมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในสำนักงานให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานทุกท่านควรที่จะเรียนรู้และยอมรับถึงการเปลี่ยนแปลงและเข้ามาของเทคโนโลยีสมัยใหม่อีกด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศ และศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ประชากรที่ใช้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยในสำนักงานเขตชลบุรี จำนวน 191 คน มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์ยามานัน ได้จำนวน 130 คน เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม โดยมีการเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด มีผู้ตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ทั้งสิ้นจำนวน 136 ฉบับ และคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 130 ฉบับ จากนั้นนำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์สมการถดถอยแบบพหุคูณ โดยจะนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การเสนอการสรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ นำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน (ร้อยละ 74.62) มีช่วงอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 41 คน (ร้อยละ 27.69) มีสถานภาพโสด จำนวน 65 คน (ร้อยละ 50.00) มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับชั้นปริญญาตรี จำนวน 89 คน (ร้อยละ 68.46)

2. การศึกษาถึงระดับความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ในภาพรวมพบว่า มีความตั้งใจที่จะใช้งานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$ และ $SD = 0.69$)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี พบว่า มีปัจจัยทั้งหมด 4 ตัวแปร ที่ส่งผลต่อการตั้งใจใช้เทคโนโลยี ได้แก่ ด้านการตระหนักถึงความมีประโยชน์ ด้านปัจจัยทางสังคม และด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรีในเชิงบวก และด้านความซับซ้อนส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรีในเชิงลบ

4. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี พบว่า หน่วยงานที่คุณแลรับผิดชอบในเรื่องของระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ควรจัดให้ความรู้และจัดฝึกอบรมให้กับพนักงานในด้านของเทคโนโลยีต่าง ๆ ต้องมีการปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในสำนักงานให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งพนักงานทุกท่านควรที่จะเรียนรู้และยอมรับถึงการเปลี่ยนแปลงและเข้ามาของเทคโนโลยีสมัยใหม่อีกด้วย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 5-1

ตารางที่ 5-1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิจัย
1. ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความมีประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี	ยอมรับ สมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านความคาดหวังถึงผลลัพธ์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน
3. ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน
4. ปัจจัยด้านความซับซ้อนส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี	ยอมรับ สมมติฐาน
5. ปัจจัยด้านปัจจัยทางสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี	ยอมรับ สมมติฐาน
6. ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี	ยอมรับ สมมติฐาน
7. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี	ไม่ยอมรับ สมมติฐาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักถึงควมมีประโยชน์ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานมีความเชื่อว่าการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวรรณ จันแดง (2554) ศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการใช้ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยาม มิตรชยุ พีทีเอ จำกัด งานวิจัยของจักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยของกฤติยา โดสม (2556) ศึกษาถึง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรรมฝนหลวงและการบินเกษตร งานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2556) ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอน ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล งานวิจัยของอัญชัน รอดช้าง (2556) ศึกษาถึงความสำเร็จของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการฉายรังสีในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย จำกัด งานวิจัยของณิชกาญจน์ อินทรารักษ์ (2557) ศึกษาถึง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องบินด้วย QR Code กรณีศึกษา สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง และงานวิจัยของปฐมภูมิ วิจิต โชติ (2559) ศึกษาถึง การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาทีโอ ที่ระบุว่าระบบมีข้อดีมากกว่าข้อเสีย มีการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และใช้เวลาน้อยกว่าการทำงานในรูปแบบเดิม สามารถรับรู้ถึงความมีประโยชน์ของเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ มากกว่าโทษที่จะเกิดขึ้น และพนักงานยังมีความคาดหวังถึงประโยชน์ซึ่งจะเกิดขึ้นต่อตัวพนักงานและองค์กร เมื่อพนักงานมีความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ

2. ความซับซ้อนส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานอาจสามารถรับรู้ได้ถึงความยากและซับซ้อนในการที่จะทำความเข้าใจในการยอมรับ จนถึงขั้นตอนในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวรรณ จันแดง (2554) ศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการใช้ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยาม มิตรชยุ พีทีเอ จำกัด งานวิจัยของกฤติยา โดสม (2556) ศึกษาถึง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรรมฝนหลวงและ

การbinเกษตร งานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2556) ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอน ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล งานวิจัยของอัญชัน รอดช้าง (2556) ศึกษาถึง ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการฉายรังสีในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย จำกัด งานวิจัยของณิชกาญจน์ อินทรารักษ์ (2557) ศึกษาถึง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องbinด้วย QR Code กรณีศึกษา สาขาการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง และงานวิจัยของปฐมภูมิ วิจิตโชติ (2559) ศึกษาถึง การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาทีโอ โดยเห็นว่าเรื่องความยากง่ายของการใช้งานระบบ ความยากง่ายต่อการเรียนรู้เพิ่มเติม การทำระบบให้การทำงานมีความชัดเจน เข้าใจง่ายมากขึ้น ระบบมีความง่ายในการบันทึกและแก้ไขข้อมูล และมีคู่มือที่ง่ายในการปฏิบัติตาม ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบทั้งสิ้น

3. ด้านสังคมส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า การกระทำและความคิดเห็นของคนในสังคมการทำงานของพนักงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อคนใกล้ชิด ซึ่งนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวรรณ จันแดง (2554) ศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการใช้ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยามมิทซูชิ ฟิทีเอ จำกัด งานวิจัยของจักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์ (2554) ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยของกฤติยา โดสม (2556) ศึกษาถึง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมฝนหลวงและการbinเกษตร งานวิจัยของอาทิตย์ เกียรติกำจร (2556) ศึกษาถึง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอน ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล งานวิจัยของอัญชัน รอดช้าง (2556) ศึกษาถึง ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการฉายรังสีในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย จำกัด งานวิจัยของณิชกาญจน์ อินทรารักษ์ (2557) ศึกษาถึง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องbinด้วย QR Code กรณีศึกษา สาขาการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง และงานวิจัยของปฐมภูมิ วิจิตโชติ (2559) ศึกษาถึง การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาทีโอ ซึ่งเห็นว่า บุคคลจะเชื่อว่าควรใช้งานระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยระบบนี้จะถูกใช้งานโดยผู้ใช้งานทุกคนภายในองค์กร ดังนั้นวัฒนธรรมขององค์กรและเพื่อนร่วมงานจึงมีผลต่อการยอมรับด้านอิทธิพลทางสังคมอย่างมาก ตัวอย่างเช่น ถ้าองค์กรใดเน้น

ภาพลักษณ์ในด้านความทันสมัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พนักงานในองค์กรนั้นก็จะมี การยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านอิทธิพลทางสังคมสูง

4. ทางด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมส่งผลต่อความตั้งใจ ในการใช้ระบบงานสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า พนักงานรับรู้ได้ถึงผลดีและผลเสียของการใช้ ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของมะลิวรรณ จันแดง (2554) ศึกษาถึง ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการใช้ระบบการเรียน อิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยาม มิตรชยุ พิทีเอ จำกัด งานวิจัยของกฤติยา โดสม (2556) ศึกษาถึง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษากรมฝนหลวงและการบินเกษตร งานวิจัยของอัญชัน รอดช้าง (2556) ศึกษาถึง ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการฉายรังสีในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย จำกัด งานวิจัยของณิชกาญจน์ อินทรารักษ์ (2557) ศึกษา ถึง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องบินด้วย QR Code กรณีศึกษา สายการบินพาณิชย์ แห่งหนึ่ง และงานวิจัยของปฐมภูมิ วิจิตโชติ (2559) ศึกษาถึง การประยุกต์การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ กรณีศึกษาการใช้งานโปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาสิโอ ซึ่งเห็นว่า ปัจจุบันมีการใช้งานเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น จึงควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยต่อข้อมูลให้มากขึ้น ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งจะ ช่วยเพิ่มความสามารถในการรองรับการใช้เทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้น และนำพาความมั่นใจใน ความปลอดภัยของการใช้ข้อมูลผ่านทางออนไลน์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงาน สารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมเป็นตัวแปรที่มี อิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงาน เขตชลบุรี มากที่สุดและมีความสัมพันธ์ต่อกันในทางบวก พบว่า พนักงานให้ความสำคัญถึง การตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ ระบบงานสารสนเทศ จึงควรให้ความสำคัญปัจจัยด้านนี้เป็นอย่างมาก โดยมีการสื่อสารให้พนักงาน รับรู้ถึงข้อจำกัดในด้านผลดีและผลเสียของการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานมี ความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ทางองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องนี้ อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นย้ำเรื่องความรวดเร็ว ความทันสมัย และความสะดวกในการใช้งานระบบ แต่ต้องอยู่บนพื้นฐานของความปลอดภัยเพื่อเป็นการรักษาข้อมูลและความลับของลูกค้า

2. ปัจจัยด้านความซับซ้อนส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี มีความสัมพันธ์กันในทางลบ หากระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานมาก จะส่งผลให้พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี มีความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศน้อยลง ดังนั้นการรักษาความตั้งใจในการใช้งานระบบ เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง ทีมงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศของธนาคารกรุงไทย ควรจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานระบบ โดยสอบถามถึงความยากง่าย ความซับซ้อน และความต้องการของผู้ใช้งานระบบ เพื่อพัฒนาให้ใช้งานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานจริง ซึ่งจะช่วยก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างสูงสุดในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำงานวิจัยในครั้งต่อไปดังนี้

1. เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ดังนั้นในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาเพิ่มเติมในลักษณะของงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการร่วมสัมภาษณ์ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศ เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลในเชิงลึกต่อไป
2. การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมโดยการส่งแบบสอบถามออนไลน์ ซึ่งเป็นไปได้ว่า ผู้ตอบมีความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีในระดับหนึ่ง ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไป จึงอาจปรับเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูล หรือลักษณะของผู้ใช้ข้อมูล

บรรณานุกรม

- กฤติยา โดสม. (2556). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา กรมฝนหลวงและการบิน*
เกษตร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัย
นวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด. (2561). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจชลบุรี 4 ปี.*
เข้าถึงได้จาก http://www.chonburi.go.th/website/info_organ/about6
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550). *สถิติสำหรับงานวิจัย.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติ สิริพัลลภ. (2541). *การตลาดสายสัมพันธ์.* กรุงเทพฯ: สมาคมห้องสมุดแห่งประเทศไทย.
- คุณชาติ รื่นรมย์. (2547). *การมุ่งเน้นลูกค้าและตลาด:สร้างองค์กรให้แตกต่างอย่างเหนือชั้น.*
กรุงเทพฯ: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- จักรพงษ์ สือประเสริฐสิทธิ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี : กรณีศึกษาการใช้*
บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหาร
เทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณิชกาญจน์ อินทรารักษ์. (2557). *ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีเช็คอินตัวเครื่องบินด้วย QR Code*
กรณีศึกษา สายการบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ดำรงค์ พิณคุณ. (2561). *4 วิธีหุบชีวิตและปรับตัว “ธุรกิจ” ให้ “รอด” ในยุคดิจิทัล.* เข้าถึงได้จาก
<https://www.brandbuffet.in.th/2018/04/damrong-business-strategy-in-digital-age/>
- บมจ.ธนาคารกรุงไทย. (2561). *ประวัติความเป็นมา.* เข้าถึงได้จาก <https://www.ktb.co.th/th/about-ktb/history>
- ปฐมภูมิ วิจิต โชติ. (2559). *การประยุกต์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษาการใช้งาน*
โปรแกรม GLPI ของพนักงานบริษัทในเครือวาลีโอ. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เปรมจิต เวียงทอง. (2554). *การประเมินกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ของธนาคาร ซีไอเอ็มบีไทย*
สาขาเชียงใหม่. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- พัทธ์ธีรา นาคสวัสดิ์. (2554). *การยอมรับและการตั้งใจใช้งานระบบบริหารคลังความรู้ ภูมิศึกษ
องค์กรธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์แห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เพชรภรณ์ อาจศิริ. (2553). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการ โรงเรียนบ้าน
หนองตะลุมปุ๊ก อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มะลิวรรณ จันแดง. (2554). *ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์
ภูมิศึกษาการใช้ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยาม มิตรชุย พีทีเอ จำกัด*.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัย
นวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลี ลำสกุล. (2545). *เอกสารการสอนชุดวิชาสารสนเทศศาสตร์เบื้องต้น หน่วยที่ 1-5*. นนทบุรี:
สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รชตพงศ สุขสงวน. (2558). *FinTech เรื่อง ไม่ฟินของกลุ่มธนาคาร*. เข้าถึงได้จาก
<https://sme.ktb.co.th/sme/productListAction.action?command=getDetail&cateMenu=KNOWLEDGE&cateId=37&itemId=94>
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2545). *การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า: อะไรและอย่างไร*. *วารสาร
บริหารธุรกิจ*, 26(95), 81-95.
- วิทยา ด่านธำรงกุล. (2546). *CRM ธุรกิจภาคบริการสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ Productivity World*.
วารสารเพื่อการผลิต, 13(1), 23-24.
- วีระ สุภากิจ. (2539). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จากทฤษฎีสู่การปฏิบัติในโรงเรียน*.
กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์.
- ศุภาสิริ ศรีปณฑกุล. (2553). *ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับและตั้งใจใช้ระบบการจัดการความรู้
ภูมิศึกษา ธนาคารกสิกร ไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชา
การบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สนั่น หวานแท้. (2553). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดเก็บและการสืบค้น สำหรับการ
บริหารงานบุคคล*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา,
บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- สุภมาศ อังสุโชติ. (2555). *สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์: เทคนิคการใช้โปรแกรม LISREL*. กรุงเทพฯ: เจริญดีมีมงคลการพิมพ์.
- เสาวคนธ์ สุทธิบริบาล. (2554). *แนวทางในการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในธุรกิจ Daily deals ในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการตลาด, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิชาติ ชันชวี. (2560). *ยุคดิจิทัล ใครจะมา ใครจะไป แค่ปรับตัวก็อยู่ได้จริงหรือ*. เข้าถึงได้จาก <https://www.krungsri.com/bank/th/plearn-plearn/time-to-adjust-yourself-to-fit-in-digital-world.html>
- อภิญา อิงอาจ. (2558). *สถิติเพื่อการวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัญชน รอดช้าง. (2556). *ความสำเร็จของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีการขายรังสีในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัท ผลิตภัณฑ์สมุนไพรไทย จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อาทิตย์ เกียรติกำจร. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยีวิทยาลัยนวัตกรรม, วิทยาลัยนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1999). *Social cognitive theory and individual reactions to computing technology: a longitudinal study*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Davis, F. D. A. (1989). *Technology acceptance model for empirically a testing new end-user information system: Theory and result*. Massachusetts: Institute of Technology.
- Lopez-Nicolas, F. J., Molina-Castillo, A., & Bouwman, H. (2008). An assessment of advanced mobile service acceptance: Contributions from TAM and diffusion theory models. *Information & Management*, 45(2008), 359-364.
- Lu, Y., Yao, A., & Yu, Y. (2005). Personal innovativeness, social influences and adoption of wireless Internet services via mobile technology. *The Journal of Strategic Information Systems*, 14(3), 245-268.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2015). Tourism marketing: Measuring tourist satisfaction. *Journal of Service Science and Management*, 10(3), 10-23.

- Sproles, G. B., & Kendall, E. (1986). A methodology for profiling consumers decision-making styles. *Journal of Consumer Affairs*, 20(2), 267-279.
- Triandis, H. C. (1980). Values, attitudes, and interpersonal behavior, Nebraska symposium on motivation. *Nebraska Symposium on Motivation*, 27, 195-259.
- 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.
- Wu, J., & Wang, S. (2005). What drives mobile commerce?: An empirical evaluation of the revised technology acceptance model. *Information & Management*, 42(5), 719-729.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: John Weatherhill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท สาขาการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ข้อมูลทั้งหมดที่นำมาวิเคราะห์จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อหน้าที่การงานของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่ตรงกับข้อมูลส่วนบุคคลของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด (กรุณาตอบทุกข้อ) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามนี้มีจำนวน 6 หน้า โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

(1) ชาย

(2) หญิง

2. อายุ

(1) 21-30 ปี

(2) 31-40 ปี

(3) 41-50 ปี

(4) 51-60 ปี

3. สถานภาพ

(1) โสด

(2) สมรส

(3) หย่าร้าง

(4) หม้าย

4. ระดับการศึกษา

(1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

(2) ปริญญาตรี

(3) ปริญญาโท

(4) สูงกว่าปริญญาโท

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน	ระดับของความคิดเห็น				
	(5) เห็นด้วยมากที่สุด	(4) เห็นด้วยมาก	(3) เห็นด้วยปานกลาง	(2) เห็นด้วยน้อย	(1) เห็นด้วยน้อยที่สุด
ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (Performance expectancy)					
การตระหนักถึงความมีประโยชน์ (Perceived usefulness) หมายถึง ความเชื่อที่ว่า การนำเอา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น					
1. ท่านคิดเห็นว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
2. ท่านคิดเห็นว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น					
3. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานให้กับท่าน					
การคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome expectancy) หมายถึง พนักงานมีการคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับหลังจากที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยคาดหวังถึงผลดีและผลเสียที่มีต่อตนเองหลังจากที่มีการใช้งานระบบ					
4. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย					
5. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยทำให้ท่านได้รับความดีความชอบในหน้าที่และการทำงาน					
6. ท่านคิดว่าข้อมูลที่ได้รับจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ ระบบสารสนเทศของพนักงาน	ระดับของความคิดเห็น				
	(5) เห็นด้วยมากที่สุด	(4) เห็นด้วยมาก	(3) เห็นด้วยปานกลาง	(2) เห็นด้วยน้อย	(1) เห็นด้วยน้อยที่สุด
ความคาดหวังในการใช้งาน (Effort expectancy)					
การตระหนักความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง พนักงานมีความเชื่อว่าการใช้งานระบบมีความง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งาน					
7. ท่านคิดว่าการเรียนรู้ระบบงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน					
8. ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ง่าย					
9. ท่านสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
ความซับซ้อนยุ่งยาก (Complexity) หมายถึง พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความยากและซับซ้อนในการที่จะทำความเข้าใจ ขอมรับ จนถึงขั้นตอนในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
10. ท่านคิดว่าการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่เข้ามาแทนระบบงานแบบเดิมมีความยุ่งยากซับซ้อนมาก					
11. การเข้าถึงการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน					
12. ท่านคิดว่าช่องทางหรือเครื่องมือในการเข้าใช้งานระบบเทคโนโลยีมีความซับซ้อนในการใช้งาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ ระบบสารสนเทศของพนักงาน	ระดับของความคิดเห็น				
	(5) เห็นด้วยมากที่สุด	(4) เห็นด้วยมาก	(3) เห็นด้วยปานกลาง	(2) เห็นด้วยน้อย	(1) เห็นด้วยน้อย
อิทธิพลทางสังคม (Social influence)					
ปัจจัยทางสังคม (Social factor) หมายถึง การกล่าวอ้างอิงถึงการกระทำและความคิดเห็นของคนในสังคมของพนักงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นอิทธิพลจากคนใกล้ชิดนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้					
13. เพื่อนร่วมงานของท่านมีความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ					
14. เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดของท่านในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
15. ท่านได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้างานในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating condition)					
การตระหนักรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control) หมายถึง การรับรู้ถึงข้อจำกัดทั้งในด้านผลดีและผลเสียของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
16. ท่านตระหนักรู้ถึงแนวทางในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน					
17. ท่านทราบถึงผลดีและผลเสียที่จะได้รับเมื่อท่านใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
18. ท่านยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นตามมาเมื่อมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ ระบบสารสนเทศของพนักงาน	ระดับของความคิดเห็น				
	(5) เห็นด้วยมากที่สุด	(4) เห็นด้วยมาก	(3) เห็นด้วยปานกลาง	(2) เห็นด้วยน้อย	(1) เห็นด้วยน้อยที่สุด
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitate condition) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลว่าองค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้งาน					
19. มีหน่วยงานที่คอยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
20. องค์กรของท่านมีทรัพยากรต่างๆ (เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น) ที่เพียงพอต่อการใช้งานระบบ					
21. ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรของท่านมีความพร้อมต่อการใช้งาน					
ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavior intention) หมายถึง การแสดงความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยี และความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี					
22. ท่านจะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานเป็นประจำในอนาคต					
23. ท่านตั้งใจที่จะแนะนำถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับเพื่อนร่วมงานของท่านทราบ					
24. ท่านจะแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานของท่านให้มาร่วมกันใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สำนักงานเทคโนโลยี หน่วยงานศึกษา โทร. ๒๒๑๙
 ที่ ศร ๒๒๑๙๑๑/๒๒๑๙/๒ วันที่ ๒๙ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๑
 เรื่อง ขอดำเนินการขอทุนค่าวัสดุในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน ดร.วรจ.วิชา โฉมงามชาติ

ด้วย นางสาววราวุฒิ วัฒนานุกิจ รหัสประจำตัว ๕๕๔๒๐๐๑๑๙ บัณฑิตวิทยาลัยโท หลังสุด
 ศึกษารัฐกิจมหาบัณฑิต ได้เสนอขออนุมัติเงิน เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและเครื่องมือที่ใช้ในระบบสารสนเทศ
 ของหน่วยงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตคลองจั่น โดยมี ดร.กาญจนาวัลย์ นนทแก้ว แพร์รี่ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา
 หลัก กระทั่งได้ยื่นขออนุมัติการสร้างเครื่องมือเพื่อการศึกษา และขอหมายพิจารณาเงินว่าท่านเป็นผู้ที่มีความ
 เชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการ
 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

KS

(ดร.จารุณ สุขสง่างาม)

รองคณบดี รักษาการแทน

คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว

ที่ ศธ ๒๒๐๓.๑/๐๓๕๒



คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยสุรนารี
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.สุรินทร์
๒๕๐๓๓

๒๖ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน คุณภัทราวัลย์ สิมเสิศอุทัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจข้อมูล

ด้วย นางสาววารุณี วัฒนานุกุล จรัสบรรจจำตัว ๕๗๕๒๐๐๑๘ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้เสนองานมีพจนัน์ เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตสุรินทร์ โดยมี ดร.ภัทรณรงค์ นพทแก้ว แสร์รี่ เป็นอาจารย์ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย และคณะ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย จึงขอความ อนุเคราะห์ท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในครั้งนี้

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศักดิ์ชัย เศรษฐ์สุนทรีย์)
คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

สำนักงานคณบดี

โทร. ๐ ๗๗๕๖ ๒๓๗๗ ต่อ ๓๖๑๓

โทรสาร ๐ ๗๗๕๖ ๒๓๗๕ ต่อ ๓๖๒๑

ที่ ศส ๒๒๐๓.๑/๒๓๓๑



คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี
๒๐๑๓๑

๒๑ เมษายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ

เรียน คุณศราวุธ สวัสดิ์จจะชีพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจข้อมูล

ด้วย นางสาววราภูมิ วิฒนาภูมิ รัชต์ประจักษ์ ตัว ๕๙๙๕๐๐๑๕ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้เสนองานนิพนธ์ เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยมี ดร.กัญจนวลัย น.แห้วแก้ว แพร์รี่ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการสร้างเครื่องมือเพื่อการวิจัย และคณะ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือเพื่อการวิจัย จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือในครั้งนี้

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายการุณ สุขสองห้อง)

รองคณบดี รักษาการแทน

คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

สำนักงานคณบดี

โทร. ๐ ๓๙๑๐ ๒๓๓๗ ต่อ ๓๖๑๔

โทรสาร ๐ ๓๙๑๐ ๒๓๓๗ ต่อ ๓๖๒๑

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุญาตเข้าศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัย



พ.ศ. ๒๕๖๔.๗/๐๓๑๓

คณะกรรมการจัดการและกรรท่งเกี่ยว
มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี ๒๐๑๓๑

๑๑ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขออนุญาตเข้าศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

เรียน คุณอัจฉรา เอ็บสิริสุข
ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักเขต สำนักงานเขตชลบุรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสำรวจข้อมูล

ด้วย นางสาวทพณี วัฒนบุญกิจ รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๐๐๑๕ นิสิตระดับปริญญาโท
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ได้เสนองานนิพนธ์ เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจในระบบ
สารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี โดยมี ดร.กัญจนวชิษฐ์ มณฑแก้ว แฟร์รี่ เป็น
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ในขณะนี้ ขณะนี้ ขออนุญาตให้มีสิทธิ์นำสำเนาข้อมูลและเก็บรวบรวมข้อมูล
จากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย ในสำนักงานเขตชลบุรี

คณะกรรมการจัดการและกรรท่งเกี่ยว พิจารณารายละเอียดแล้ว เห็นว่าสมควรให้ความอนุเคราะห์จากท่านใน
ครั้งนี้ และขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

Handwritten signature
(ผู้ควบคุมการวิจัย ศร.ศักดิ์ชัย เศรษฐ์อมรินทร์)
คณบดีคณะการจัดการและการท่องเที่ยว

ภาคผนวก ง
ค่าคะแนนในการตรวจ IOC

แบบประเมินสำหรับผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้

ในระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี

คำชี้แจง แบบประเมินความเที่ยงตรง (IOC) ของเครื่องมือการวิจัยเพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญที่มีต่อข้อคำถาม มีความเหมาะสมในการนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยซึ่งจะทำการประเมินความเที่ยงตรงโดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาความเที่ยงตรง ดังนี้

- +1 = ถ้าแน่ใจข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์
- 0 = ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามตรงตามวัตถุประสงค์
- 1 = ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นของท่านว่าข้อความมีความสอดคล้องหรือถูกต้องเพียงใด

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศของพนักงาน

นิยามศัพท์

การยอมรับและการตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย ในสำนักงานเขตชลบุรี

ข้อคำถามในแบบสอบถามตอนที่ 2

ข้อ ที่	ข้อคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		+1	0	-1	
ความคาดหวังถึงประสิทธิภาพ (Performance expectancy)					
การตระหนักถึงควมมีประโยชน์ (Perceived usefulness) หมายถึง ความเชื่อที่ว่า การนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานที่ทำเพิ่มมากยิ่งขึ้น					
1.	ท่านคิดเห็นว่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน	111			$3/1 = 3$
2.	ท่านคิดเห็นว่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของท่านให้ดียิ่งขึ้น	111			$3/1 = 3$
3.	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มความสะดวกในการทำงานให้กับท่าน	111			$3/1 = 3$
การคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome expectancy) หมายถึง พนักงานมีการคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่จะได้รับหลังจากที่มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยคาดหวังถึงผลดีและผลเสียที่มีต่อตนเองหลังจากที่มีการใช้งานระบบ					
4.	ท่านคาดว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านสามารถทำงานได้อย่างลุล่วงในสถานการณ์คับขัน	11		1	$1/3 = 0.33$
5.	ท่านคิดว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานของท่านไม่มีข้อเสียเลย	1	1	1	0/0
6.	ท่านคิดว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยให้ท่านได้รับการเพิ่มเงินเดือน โบนัส หรือตำแหน่งที่มากขึ้น		11	1	$-1/3 = -0.33$

ข้อ ที่	ข้อความในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		+1	0	-1	
ความคาดหวังในการใช้งาน (Effort expectancy)					
การตระหนักรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived ease of use) หมายถึง พนักงานมีความเชื่อว่าการใช้งานระบบมีความง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งาน					
7.	ท่านคิดว่าการเรียนรู้ระบบงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องง่ายสำหรับท่าน	111			$3/1 = 3$
8.	ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีขั้นตอนการใช้งานระบบที่ง่าย	111			$3/1 = 3$
9.	ท่านสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะในการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	1		$2/3 = 0.67$
ความซับซ้อนยุ่งยาก (Complexity) หมายถึง พนักงานสามารถรับรู้ได้ถึงความยากและซับซ้อนในการที่จะทำความเข้าใจ ยอมรับ จนถึงขั้นตอนในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
10.	การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดความยุ่งยากในการปฏิบัติงาน	1		11	$-1/3 = -0.33$
11.	การเข้าถึงการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	111			$3/1 = 3$
12.	วิธีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยากต่อการจดจำ	1		11	$-1/3 = -0.33$

ข้อ ที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		+1	0	-1	
อิทธิพลทางสังคม (Social influence)					
ปัจจัยทางสังคม (Social factor) หมายถึง การกล่าวอ้างอิงถึงการกระทำและความคิดเห็นของคนในสังคมของพนักงาน เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งจะเป็นอิทธิพลจากคนใกล้ชื่อนำไปสู่การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้					
13.	เพื่อนร่วมงานของท่านมีความคิดเห็นเชิงบวกเกี่ยวกับระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	11	1		$2/3 = 0.67$
14.	เพื่อนร่วมงานมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดของท่านในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	111			$3/1 = 3$
15.	ท่านได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากหัวหน้างานในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	111			$3/1 = 3$
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitating condition)					
การตระหนักความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived behavior control) หมายถึง การรับรู้ถึงข้อจำกัดทั้งในด้านผลดีและผลเสียของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
16.	ท่านตระหนักรู้ถึงแนวทางในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน	111			$3/1 = 3$
17.	ท่านทราบถึงผลดีและผลเสียที่จะได้รับเมื่อท่านใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	111			$3/1 = 3$
18.	ท่านยอมรับผลที่จะเกิดขึ้นตามมาเมื่อมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	111			$3/1 = 3$

ข้อ ที่	ข้อความคำถามในแบบสอบถาม	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			IOC
		+1	0	-1	
สภาพแวดล้อมที่สนับสนุน (Facilitate condition) หมายถึง ระดับความเชื่อของบุคคลว่าองค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวกหรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนให้เกิดการใช้งาน					
19.	มีหน่วยงานที่คอยให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	111			3/1 = 3
20.	องค์กรของท่านมีทรัพยากรต่างๆ (เช่น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก เป็นต้น) ที่เพียงพอต่อการใช้งานระบบ	111			3/1 = 3
21.	ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรของท่านมีความพร้อมต่อการใช้งาน	111			3/1 = 3
ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Behavior Intention) หมายถึง การแสดงความพร้อมที่จะใช้เทคโนโลยี ประกอบด้วย ความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยี และความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี					
22.	ท่านจะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานเป็นประจำในอนาคต	111			3/1 = 3
23.	ท่านจะตั้งใจทำงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทุกครั้งที่มีโอกาส	11		1	1/3 = 0.33
24.	ท่านจะแนะนำและชักชวนเพื่อนร่วมงานของท่านให้มาร่วมกันใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	111			3/1 = 3

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ภาคผนวก จ

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ Multiple regression analysis

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ Multiple regression analysis

A1 = ด้านการตระหนักถึงควมมีประโยชน์

A2 = ด้านความคาดหวังถึงผลลัพธ์

A3 = ด้านการตระหนักถึงความง่ายในการใช้งาน

A4 = ด้านความซับซ้อน

A5 = ด้านปัจจัยทางสังคม

A6 = ด้านการตระหนักถึงความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม

A7 = ด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ Multiple regression analysis โดยใช้วิธี Stepwise

R	R ²	Adjusted R ²	sig
0.750	0.562	0.548	A6 = 0.000 A1 = 0.000 A5 = 0.002 A4 = 0.042