

การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2556

ตริภพ รัตนวิชัย. (2556). การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผู้ช่วยศาสตราจารย์. ดร. ปิยดา สมบัติวัฒนา.

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2556 จำนวน 400 คน การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.802 ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์ สถิติพรรณนาและวิเคราะห์การถดถอย

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

- 1) การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ร้อยละ 4.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
- 2) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 4.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ORGANIZATIONAL INNOVATION ADOPTION, INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION
AND JOB SATISFACTION OF BANKS' EMPLOYEES IN BANGKOK



Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2013

Tripop Rattanawichai. (2013). *Organizational Innovation Adoption, Information Technology Adoption and Job Satisfaction of banks' employees in Bangkok*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assistant Dr. Piyada Sombatwattana.

The purpose of this research was to study 1) the influence of organization innovation adoption on information technology adoption of banks' employees in Bangkok 2) the influence of information technology adoption on job satisfaction of banks' employees in Bangkok. Samples were 400 full-time banks' employees during 2012-2013 in Bangkok. Questionnaires were used for data collection with reliability of 0.802. Data were analyzed by the computer program for social science statistics.

According to hypothesis, results revealed that

- 1) Organization innovation adoption significantly predicted 4.9% of the variance in information technology adoption of bank's employees in Bangkok at the 0.01 significance level.
- 2) Information technology adoption significantly predicted 4.1% of the variance in job satisfaction of bank's employees in Bangkok at the 0.01 significance level.

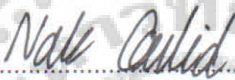
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยี
สารสนเทศและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ
ตรีภพ รัตนวิชัย ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะดา สมบัติวัฒนา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



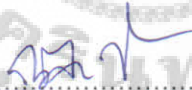
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร์)

คณะกรรมการสอบ



ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยะดา สมบัติวัฒนา)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพชรรัตน์ มีสมบุญพันธุ์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ ๑๑ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๖

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ถ้ามิได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปิยดา สมบัติวัฒนา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ ตลอดจนการชี้แนะแนวทาง รวมไปถึงการแก้ไขปัญหาและการช่วยเหลือตั้งแต่การเริ่มต้นทำสารนิพนธ์จนกระทั่งเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่าน ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ ประสิทธิ์ประสาทวิชา และให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย รวมถึง เจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ให้เป็นไปได้ด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA 13 สาขาการจัดการ รวมถึงเพื่อนๆ ชาว The Gang ที่เป็กำลังใจ ให้คำปรึกษา และคอยช่วยเหลือกันเสมอมา ทั้งในเรื่องการเรียนและการทำสารนิพนธ์ท้ายที่สุดคุณงามความดีและ คุณประโยชน์ใดๆ ก็ตามอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบุญคุณของบิดาและมารดา ครอบครัว ที่เป็นทั้งผู้สนับสนุนและเป็กำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมาจนประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

ตรีภพ รัตนวิชัย

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	14
วิธีวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม.....	16
การยอมรับระดับองค์กร.....	23
วิธีวัดการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร.....	26
ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรกับ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	26
การยอมรับระดับบุคคล.....	27
วิธีวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	28
ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	29
การให้บริการของธนาคาร.....	31
ความหมายของบริการ.....	32
3 วิธีดำเนินงานวิจัย.....	35
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	63
5 สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ.....	64
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย.....	65
สมมติฐานจากการวิจัยข้อที่ 1.....	66
สมมติฐานจากการวิจัยข้อที่ 2.....	67
ข้อเสนอแนะ.....	68
ข้อเสนอแนะในการนำผลจากการวิจัยไปใช้.....	68
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	68
บรรณานุกรม.....	70
ภาคผนวก.....	76
ภาคผนวก ก.....	77
ภาคผนวก ข.....	84
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 กระบวนการตัดสินใจในนวัตกรรม 5 ขั้นตอน.....	20
3 อัตราการยอมรับของกลุ่มผู้รับนวัตกรรม.....	21
4 กลุ่มวิกฤตของการยอมรับนวัตกรรม.....	24



บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	นวัตกรรมการให้บริการของธนาคารจำแนกด้วยขนาดของธนาคาร.....	31
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือ.....	39
3	วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	41
4	จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล.....	46
5	ค่าคะแนนรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง.....	48
6	จำนวนและร้อยละของการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร.....	49
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	54
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	56
9	ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	59
10	ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรและการ ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	59
11	ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	61
12	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการ ติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	61
13	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	63

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ความเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับทุกสังคม บุคคลที่อยู่ในสังคมต่างๆย่อมที่จะได้รับความเปลี่ยนแปลงนั้นด้วย ปัจจุบันเราพบว่าสังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งการเปลี่ยนแปลงอย่างกระตั้นหัน เช่น การออกกฎหมาย นโยบาย หรือข้อบังคับใหม่ๆ ที่มีผลต่อบุคคลในสังคมทันที หรือการที่สังคมมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างช้าๆ เช่นวิถีการดำเนินชีวิต ความเป็นอยู่ อาหารการกิน วัฒนธรรม สิ่งเหล่านี้ล้วนอยู่รอบตัวเราทั้งสิ้น การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ล้วนนำไปสู่การพัฒนาสังคมให้เกิดความเจริญรุ่งเรือง ก้าวหน้าในเรื่องของวัตถุ สิ่งหนึ่งซึ่งมีการเจริญเติบโตไปพร้อมๆกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมอย่างเห็นได้ชัด นั่นคือ เทคโนโลยี เทคโนโลยีถือเป็นบทบาทสำคัญที่ดำเนินควบคู่กับสังคมในยุคปัจจุบัน ยิ่งสังคมพัฒนามากขึ้นเท่าไร เทคโนโลยีก็มีความเจริญก้าวหน้ามากขึ้นเท่านั้น ข้อบ่งชี้ที่แสดงให้เห็นคือ การติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลข้ามโลก แตกต่างจากเมื่อก่อนที่ต้องเดินทางไปพบหน้ากันเพื่อการเจรจา ยุคสมัยต่อมาเป็นการใช้โทรศัพท์เพื่อสื่อสารโดยแลกกับค่าโทรศัพท์ที่มีราคาสูง จนถึงยุคสมัยปัจจุบันที่สามารถติดต่อกันได้เพียงแค่ปลายนิ้วสัมผัส เป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ อย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ส่งผลให้หน่วยงานและองค์กรธุรกิจจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องและทันกับการเปลี่ยนแปลงและความเจริญ ก้าวหน้าด้านการสื่อสาร และเทคโนโลยีของโลก (ทองสง่า ผ่องแผ้ว. 2548: 1) การสื่อสารดังกล่าวไม่ได้เกิดในระดับบุคคลเท่านั้น หากแต่ยังรวมไปถึงองค์กรต่างๆ ที่เล็งเห็นถึงช่องทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางได้เป็นอย่างดี สำหรับในโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มองทั้งโลกเป็นลูกค้ำแล้ว เทคโนโลยีจึงกลายเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างเสียมิได้ องค์กรต่างๆทั้งภาครัฐและเอกชน จึงพยายามหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับธุรกิจของตน (สิงหะ ฉวีสุข และ สุรินทร์ วงศ์จตุรภัทร. 2555: บทคัดย่อ) กล่าวว่า การศึกษาด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปเพื่อนำไปสู่การให้คำอธิบาย และการพยากรณ์การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสร้างความเข้าใจในอิทธิพลของปัจจัยต่างๆที่เป็นตัวช่วยและตัวเร่งให้เกิดการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์กร รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงเหตุผลของการลงทุนด้านไอทีในอนาคต (พรพนทิพา แอดำ. 2549: 2) กล่าวไว้ในงานวิจัยว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นกลยุทธ์หลักประการหนึ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องดำเนินการ เพื่อให้มองเห็นภาพของกิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานอันจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพ คุ่มค่าในการลงทุนและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานขององค์กรซึ่งการมองหาเทคโนโลยี ความรู้ใหม่ๆที่ไม่เคยใช้มาก่อนนำมาประยุกต์ปฏิบัติให้เข้ากับองค์กร สิ่งนั้นเรียกว่า นวัตกรรม

ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (2542: ออนไลน์) ให้ความหมายคำว่า นวัตกรรม หมายถึง “สิ่งทำขึ้นใหม่ หรือแปลกจากเดิมซึ่งอาจเป็นความคิด วิธีการหรืออุปกรณ์ เป็นต้น” องค์กรแต่ละองค์กรย่อมมองหานวัตกรรมที่แตกต่างกันทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจที่เกิดขึ้น เพราะผู้บริหารองค์กรย่อมรู้ดีว่าการเลือกใช้นวัตกรรมขององค์กรให้เหมาะสมไม่เพียงแต่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แต่ยังสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมไปถึงการสร้างมูลค่าให้กับองค์กรอีกด้วย เช่น ในด้านการแพทย์มีการนำนวัตกรรมในการผ่าตัดทางไกล ทำให้สามารถทำการผ่าตัดโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญได้แม้จะอยู่กับคนละซีกโลก ในด้านอุตสาหกรรมโรงงาน มีการใช้นวัตกรรมในการผลิตที่ต้องอาศัยความแม่นยำสูงและมีปริมาณมาก ในด้านอาหารมีการใช้นวัตกรรมเพื่อบรรจุอาหารให้เก็บได้นาน ในด้านการธนาคารมีการใช้นวัตกรรมในการทำธุรกรรมออนไลน์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าทั่วโลก จากตัวอย่างที่กล่าวมาแล้วในข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรได้นำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพื่อมุ่งเน้นการจัดการและการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งผลสุดท้ายที่ได้รับคือการคืนกลับมาของกำไรนั่นเอง

การนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ในองค์กรได้นั้น ผู้บริหารย่อมที่จะเผชิญปัญหาไม่มากนักน้อย เช่น จะสามารถดึงนวัตกรรมเหล่านั้นมาก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและปูพื้นฐานให้กลายเป็นนวัตกรรมขององค์กรได้อย่างไร นวัตกรรมใดที่จะเหมาะสมกับองค์กรของตนที่สุด แรงกดดันและแรงสนับสนุนที่จะได้รับจากผู้ได้บังคับบัญชาหากนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ พนักงานพร้อมที่จะปรับตัวและยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรได้มากเพียงใด จากบทความ (เอกสิทธิ์ เลาะมิง และคณะ. 2554: 104) กล่าวว่า การขาดความรู้ความเข้าใจ และความเหลื่อมล้ำดิจิทัล (Digital divide) ของพนักงานในองค์กรทำให้การใช้งานและการแก้ไขปัญหาขณะใช้งานมีความติดขัดล่าช้า ส่งผลให้การใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ และการใช้บริการทางอินเทอร์เน็ตไม่เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งเมื่อผู้บริหารสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านี้และทำให้กลุ่มคนในองค์กรยอมรับนวัตกรรมในระดับองค์กรได้ก็ย่อมที่จะเป็นเรื่องง่ายที่จะให้พนักงานยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ เพราะแทบจะเป็นไปไม่ได้เลยสำหรับองค์กร ที่การยอมรับนวัตกรรมของตัวบุคคลจะเกิดขึ้นหากการยอมรับนวัตกรรมขององค์กรไม่เกิดขึ้นก่อน ซึ่งการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรนั้นเกิดขึ้นเพื่อการดำเนินธุรกิจ ในขณะที่การยอมรับนวัตกรรมในระดับพนักงานหรือตัวบุคคลจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อพวกเขาเกิดความรับรู้ว่าการนวัตกรรมเหล่านั้นช่วยในการทำงานด้วยการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้มากขึ้น ก่อให้เกิดความสะดวกสบายในการทำงานเปรียบเทียบกับวิธีดั้งเดิม หากพบว่านวัตกรรมที่เข้ามาสามารถตอบโจทย์เหล่านี้ได้ พนักงานก็พร้อมที่จะยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นด้วยความรวดเร็ว ในทางกลับกันหากพบว่านวัตกรรมที่นำมาไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ พวกเขาก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมอย่างช้าๆ หรืออาจไม่ยอมรับเลย

อาชีพหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและให้บริการลูกค้าไปในเวลาเดียวกันที่จะไม่พูดถึงไม่ได้คือ พนักงานธนาคาร เนื่องจากในปัจจุบัน ธนาคารได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการประกอบกิจการทั้งในด้านการคำนวณ การจัดสรรเงินทุน การให้บริการลูกค้า อาจกล่าวได้อีกอย่างหนึ่งว่าธนาคารเป็นธุรกิจที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นองค์ประกอบหลักในการ

บริหารงาน ดังนั้นในแง่ของเทคโนโลยีแล้วธนาคารถือว่าเป็นผู้นำในด้านเทคโนโลยีเลยทีเดียวได้พนักงานธนาคาร ซึ่งถือเป็นฟันเฟืองสำคัญในการให้บริการลูกค้าจะต้องเกิดการยอมรับนวัตกรรมในระดับองค์กรก่อน โดยเฉพาะการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรเลือกใช้ จากนั้นจึงจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลตามมา ซึ่งจะก่อให้เกิดความพร้อมทั้งในด้านความรู้และความสามารถของเทคโนโลยีที่ธนาคารนำมาใช้ เพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังงานวิจัยของ มาเลอร์และโรเจอร์ (Mahler; & Rogers. 1999: Abstract) ที่ทำการศึกษาถึงปัญหาของการแพร่ของนวัตกรรมโดยหยิบยกกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารในประเทศเยอรมัน ซึ่งพบว่ามีสาเหตุหลายประการที่พนักงานไม่ยอมรับนวัตกรรม จึงส่งผลให้พวกเขาไม่ใช่เทคโนโลยีเหล่านั้นในการปฏิบัติงาน

จะเห็นได้ว่าการยอมรับนวัตกรรมในระดับพนักงานหรือตัวบุคคลจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน เพราะหากพนักงานเกิดการยอมรับในเทคโนโลยีแล้วย่อมหมายความว่าพวกเขาเห็นข้อดีว่านวัตกรรมเหล่านั้นมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของพวกเขา ซึ่งมุมมองสำหรับผู้บริหารองค์กรสมัยใหม่จะมองว่า เมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น จะส่งผลให้งานที่ทำออกมามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่าการทำงานที่มุ่งเน้นแต่เพียงผลงานเพียงอย่างเดียว นอกจากองค์กรจะได้ผลงานที่มีคุณภาพแล้ว ยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายต่างๆขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ การฝึกอบรมกระบวนการทักษะและความชำนาญในงานนั้นๆ นอกจากนั้นแล้วพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานของตนจะช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีความเข้มแข็งทั้งในด้านของวัฒนธรรมภายในองค์กรและด้านการแข่งขันกับคู่แข่งภายนอก กล่าวคือ ภายในองค์กร พนักงานจะให้ความสำคัญกับการทำงาน โดยคำนึงว่างานเป็นส่วนหนึ่งของตนที่จะต้องตั้งใจทุ่มเท สร้างความสามัคคีกับสมาชิกในองค์กร ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้องค์กรก้าวไปข้างหน้า อีกทั้งยังเกิดความจงรักภักดีแก่องค์กรตามมาด้วยภายนอกองค์กร องค์กรจะได้เปรียบแข่งขันในระยะยาวเหนือคู่แข่ง ซึ่งการได้เปรียบเหนือคู่แข่งจะส่งผลให้เกิดกำไร หรือผลตอบแทนแก่องค์กรในระยะยาว (พสุ เดชะรินทร์. 2539: 35)

จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงระดับการยอมรับนวัตกรรมองค์กรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับบุคคลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้มุ่งเน้นไปในเรื่องของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

จากการศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ทราบว่าหน้าที่พนักงานจะยอมรับและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องเกิดการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆในระดับองค์กรเสียก่อน ซึ่งการยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อพนักงานรู้สึกว่าการยอมรับนวัตกรรมนั้นมีส่วนช่วยการปฏิบัติงานของพวกเขา ทั้งในด้านความสะดวก รวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ อันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อมูลจากการวิจัยเหล่านี้จะเป็นผลดียิ่งๆสำหรับผู้บริหารที่จะทำความเข้าใจในเรื่องของนวัตกรรมและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรอย่างสูงสุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะศึกษาการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยขอบเขตของการวิจัยคือประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2556

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550: ออนไลน์) ได้แบ่งกลุ่มธนาคารออกเป็น 3 ประเภทหลัก ด้วยส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมที่สามารถจำแนกเป็น ธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลาง และธนาคารขนาดเล็ก ธนาคารขนาดใหญ่ประกอบไปด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารขนาดกลางประกอบไปด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย (ปัจจุบันถูกซื้อกิจการโดยธนาคารธนชาต) ธนาคารขนาดเล็กประกอบไปด้วย ธนาคารไทยธนาคาร (ปัจจุบันถูกซื้อกิจการโดยธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย) ธนาคารทีสโก้ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารสินเอเซีย (ปัจจุบันถูกซื้อกิจการโดยธนาคารไอซีบีซี) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของธนาคารขนาดใหญ่คือธนาคารกสิกรไทย ประกอบด้วยจำนวนพนักงาน 16,681 คน (ธนาคารกสิกรไทย. 2555: ออนไลน์) ธนาคารขนาดกลางคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา ประกอบด้วยจำนวนพนักงาน 17,973 คน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. 2555: ออนไลน์) และธนาคารขนาดเล็กคือธนาคารทีสโก้ ประกอบด้วยจำนวนพนักงาน 2,662 คน (รายงานประจำปี ธนาคารทีสโก้. 2551: ออนไลน์) สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกธนาคารกสิกรไทย ธนาคาร

กรุงศรีอยุธยา และธนาคารทิสโก้ เนื่องมาจากธนาคารดังกล่าวมีข้อมูลที่แสดงถึงจำนวนพนักงาน สะดวกต่อการค้นหาและการอ้างอิง จากข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลของประชากรที่วัดในระดับประเทศ ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถจำแนกขนาดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรการ คำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 และใช้การสุ่ม ตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเลือกธนาคารหลายๆสาขาในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อเลือกพนักงาน ให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 385 คน เพื่อป้องกันการ สูญเสียของแบบสอบถาม จึงทำการเก็บตัวอย่างสำรองเพิ่มอีกร้อยละ 4 เท่ากับจำนวนตัวอย่าง 15 คน รวมทั้งสิ้น 400 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.3.2 ปริญญาตรี

1.1.3.3 ปริญญาโทขึ้นไป

1.1.4 รายได้ต่อเดือน

1.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.4.2 15,001 – 25,000 บาท

1.1.4.3 25,001 – 35,000 บาท

1.1.4.4 35,001 บาทขึ้นไป

1.1.5 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี

1.1.5.2 3 – 5 ปี

1.1.5.3 6 – 10 ปี

1.1.5.4 11 ปีขึ้นไป

1.1.6 สถานภาพ

1.1.6.1 โสด

1.1.6.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.6.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.2 การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร

1.3 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคารที่เป็นพนักงานประจำและอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร สังกัดธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทีสโก้

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารที่เกิดจากการปฏิบัติงานด้วยความสะดวกสบาย ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยสนับสนุน ควบคุม ตรวจสอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้วัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้แนวคิดของ MSQ Short form ที่ได้รับการอ้างอิงถึงใน แอทต้าและสวีส์ (Attar; & Sweis. 2010: 49) ประกอบไปด้วยคำถาม 20 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานมาก

2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การที่พนักงานธนาคารยอมรับและนำเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นสำหรับการใช้งานเฉพาะด้าน โดยนำข้อมูล (Data) ต่าง ๆ มาทำการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ กลั่นกรอง และประมวลผลเพื่อนำมาใช้งานในระบบสารสนเทศ ซึ่งจะก่อให้เกิดข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ (Information) ที่จะสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ได้ด้วยการบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้วัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้แนวคิดของ IT Barometer ที่ได้รับการอ้างอิงถึงใน แอทต้าและสวีส์ (Attar; & Sweis. 2010: 49) ประกอบไปด้วยคำถาม 21 ข้อ ในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale)

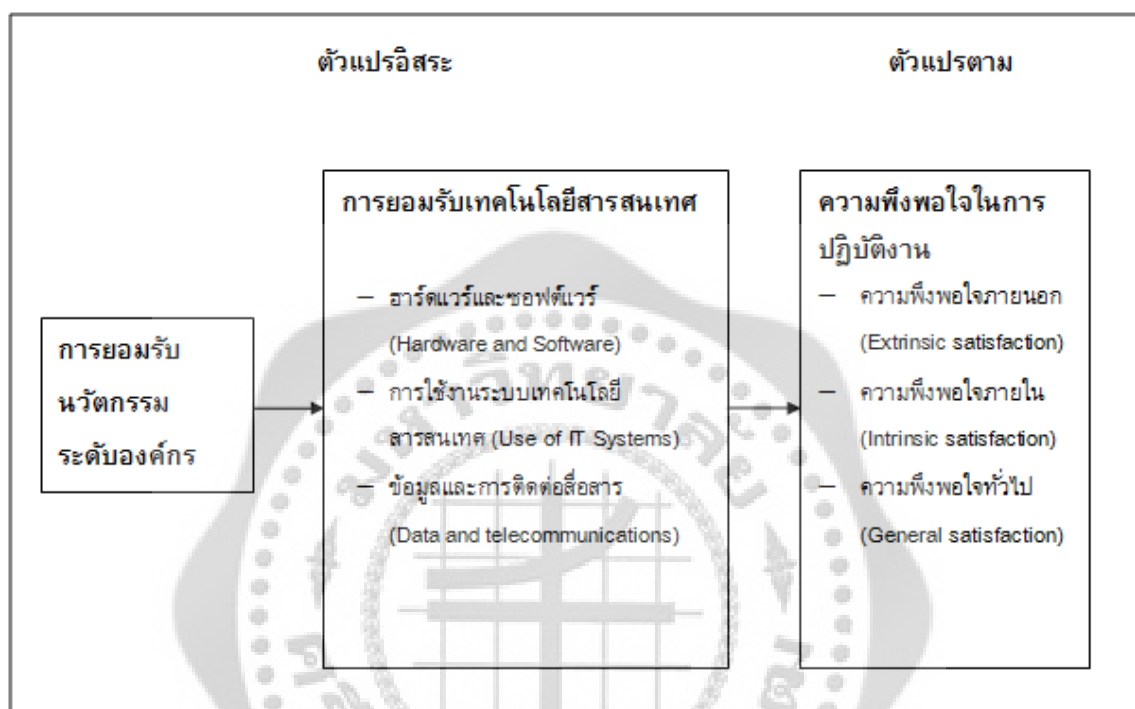
แบ่งเป็น 5 ระดับ จากระดับมากที่สุด (5) ถึง น้อยที่สุด (1) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าพนักงานเป็นผู้ที่มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมาก

3. การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร หมายถึง การที่ธนาคารยอมรับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือการนำกระบวนการ แนวความคิด วิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์โดยนำนวัตกรรมเหล่านั้นไปใช้ในองค์กร โดยผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงแบบสอบถามจากงานวิจัยของ มาเลอร์และโรเจอร์ (Mahler; & Rogers. 1999: pp.729 - 734) และ IT Barometer ที่ได้รับการอ้างอิงถึงในแอทต้าและสวีส์ (Attar; & Sweis. 2010: 49) โดยนำบางส่วนของข้อคำถามจาก IT Barometer มาเพิ่มในแบบวัดนี้เนื่องจากเป็นคำถามที่แสดงถึงระดับการยอมรับในระดับองค์กร ประกอบไปด้วยคำถาม 12 ข้อในลักษณะของมาตราส่วนประเมินค่า (Likert Scale) แบ่งเป็น 3 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ หากมีการยอมรับนวัตกรรม (2) หากไม่ยอมรับนวัตกรรมแต่ให้เหตุผล (1) และหากไม่ยอมรับนวัตกรรมและไม่ให้เหตุผล (0) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่าองค์กรที่บุคคลปฏิบัติงานอยู่มีการยอมรับในนวัตกรรมระดับองค์กรมาก



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
3. การให้บริการของธนาคาร

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

เป็นที่ทราบกันโดยทั่วว่าทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นประกอบไปด้วยหลายปัจจัยและหลายแนวคิด การจัดกลุ่มของปัจจัยที่ได้รับการยอมรับโดยแพร่หลาย (Ramayah; Jantan; & Tadisina. 2001; citing Smith; Kendal; & Hulin. 1969. The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. unpagged) ประกอบไปด้วย 5 ปัจจัยสำคัญได้แก่ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และเนื้อหาของงาน นอกจากนั้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า มีผู้เสนอแนวคิดต่างๆ ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งแนวคิดดังต่อไปนี้ เป็นแนวคิดที่มีความสอดคล้องกันในบางประเด็น โดยผู้วิจัยสามารถนำมาสรุปได้คร่าวๆ ดังนี้

เฮิร์ทซ์เบิร์ก (ฟ่องศรี แด่มทอง. 2538: 32-34; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959. The Motivation to Work. pp.113-115) ได้ศึกษาทดลองเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานโดยการสัมภาษณ์วิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการศึกษาลองสรุปได้ว่า สาเหตุที่ทำให้วิศวกรและนักบัญชีเกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นมีสององค์ประกอบคือ

1. ปัจจัยกระตุ้น (Motivation Factors) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของการงานโดยตรง เป็นสิ่งที่จูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพอใจในการทำงาน

1.1 ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหา และป้องกันปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงผลงานของบุคคลได้

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่บุคคลได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลที่ตนเกี่ยวข้อง ซึ่งอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับเงินเพิ่มขึ้น

1.3 ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีของบุคคลที่มีต่อลักษณะของงาน

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่

1.5 ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน (Advancement) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสถานะหรือตำแหน่งของบุคคลในองค์กรในทางสูงขึ้น

2. ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นสิ่งแวดล้อมในการทำงานมี 11 ประการ ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง ความพึงพอใจในเงินเดือนหรือความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจต่อเงินเดือนที่ได้รับเพิ่มขึ้น

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับสิ่งใหม่ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะที่จะช่วยเอื้อต่อวิชาชีพของเขา

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinator) หมายถึง การติดต่อสื่อสารทั้งกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

2.4 สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง ปัจจัยต่างๆที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกต่องาน เช่น การมีรถประจำตำแหน่ง การมีเลขานุการ การมีอภิสิทธิ์ต่างๆ

2.5 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superior) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในลักษณะคล้ายคลึงกับความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา แต่เป็นไปในลักษณะผู้ใต้บังคับบัญชาให้ความเคารพผู้บังคับบัญชา

2.6 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานในองค์กร

2.7 นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) หมายถึง การจำแนกบทบาท อำนาจหน้าที่ และกำหนดนโยบายเด่นชัดเพื่อให้บุคคลดำเนินงานได้ถูกต้อง

2.8 สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพในสถานที่ทำงาน อันได้แก่ ลักษณะสิ่งแวดล้อม ชั่วโมงการทำงาน วัสดุอุปกรณ์ ตลอดจน เครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ

2.9 ความเป็นส่วนตัว (Factors in Personal Life) หมายถึง สถานการณ์บางประการของงานที่ส่งผลต่อชีวิตส่วนตัว เช่น การย้ายที่ทำงานใหม่ทำให้ต้องเดินทางไกลครอบครัว

2.10 ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงานหรือความมั่นคงขององค์กร

2.11 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Techniques) หมายถึง ความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงาน ความยุติธรรมในการบริหารงาน ความเต็มใจของผู้บังคับบัญชาในการนิเทศงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

สรุปผลการศึกษาถึงความพึงพอใจในการทำงานของคนงาน เฮิร์ตซ์เบิร์กได้พบว่า เมื่อคนงานได้รับความพึงพอใจในการทำงาน รั้งงานแล้วสามารถที่จะทำงานให้ได้ประสิทธิภาพสูงก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยคำจุนเพียงพอ ปัจจัยกระตุ้นเป็น

ปัจจัยที่เกิดจากตัวงานเอง เมื่อคนงานได้รับความสำเร็จในการทำงานหรือได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่การงานก็มีความสุขจากการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนนั้นเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความกังวล หรือเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น ได้รับเงินเดือนไม่พอใช้ ขาดความมั่นใจในการทำงาน หรือไม่พอใจนโยบายการบริหารของหน่วยงานก็จะส่งผลกระทบต่อการทำให้อาจทำให้การทำงานประสบผลล้มเหลวได้

กิลเมอร์ (วินัย นารากิรมย์. 2530: 14-15; อ้างอิงจาก Gilmer. 1967. pp. 280-284) ได้จำแนกองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ 10 ประการดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถและได้รับความเป็นธรรม
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) เช่นการมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสได้รับสิ่งตอบแทนจากความสามารถในงานที่ทำ เป็นต้น
3. องค์การและการจัดการ (Company and Management) สถานที่ทำงานโดยทั่วไป ลักษณะการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย
4. ค่าจ้าง (Wage) มีความรู้สึกพอใจในค่าจ้างที่ได้รับจากองค์กรนั้นๆ
5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ หากได้ทำงานตรงตามความต้องการและความถนัด
6. การนิเทศงาน (Supervision) หมายถึง การดูแลให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะในการทำงาน
7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) หมายถึง การอยู่ร่วมกันและการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น
8. การคมนาคมและการสื่อสาร (Communication) มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงานมากน้อยต่างกันได้
9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพเช่น แสง เสียง การถ่ายเทอากาศตลอดจนการจัดเวลาทำงาน ชั่วโมงการทำงาน มีส่วนช่วยก่อให้เกิดความพึงพอใจมากน้อยต่างกันได้
10. สิ่งตอบแทน (Benefits) เช่น เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การรักษาพยาบาล ที่อยู่อาศัย ก็มีมีส่วนให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

ทฤษฎีความพึงพอใจที่มาจากงานวิจัย Minnesota Satisfaction Questionnaire (Weiss; Dawis; England; & etc. Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. 1967: 1) ได้สรุปปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่างๆ โดยสามารถแยกเป็นหัวข้อได้ดังต่อไปนี้

1. การใช้ทักษะในการทำงาน (Ability utilization) หมายถึง โอกาสที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
2. ความสำเร็จ (Achievement) หมายถึง ความรู้สึกที่ได้รับจากความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

3. กิจกรรม (Activity) หมายถึง การมีงานเข้ามาให้ทำอย่างต่อเนื่อง
4. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง
5. อำนาจในการสั่งการ (Authority) หมายถึง โอกาสในการสั่งงาน กระจายงานให้กับบุคคลอื่นๆ
6. นโยบายและแนวทางการปฏิบัติขององค์กร (Company policies and practices) หมายถึง แนวทางในการกำหนดนโยบายที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานขององค์กร
7. ค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง ค่าจ้างและจำนวนงานที่ทำ
8. เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) หมายถึง ความปฏิสัมพันธ์ของเพื่อนร่วมงานที่มีต่อกันและกัน
9. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง โอกาสในการทำงานด้วยแนวทางหรือวิธีทางตามแบบของตน
10. ความสันโดษ (Independence) หมายถึง โอกาสในการทำงานคนเดียว
11. คุณค่าทางจริยธรรม (Moral values) หมายถึง การปฏิบัติใดๆก็ตามที่ไม่ขัดกับหลักมโนธรรมของตน
12. การยอมรับตัวตน (Recognition) หมายถึง ความรู้สึกยกย่องชมเชยที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน
13. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง อิสระในการตัดสินใจเรื่องราวต่างๆด้วยตนเอง
14. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความรู้สึกมั่นคงในการปฏิบัติงาน
15. การบริการต่อสังคม (Social service) หมายถึง โอกาสที่จะได้ทำสิ่งต่างๆเพื่อคนอื่น
16. สถานะทางสังคม (Social status) หมายถึง โอกาสที่จะได้เป็นคนสำคัญและมีความรู้สึกที่เรามีตัวตนในที่ทำงาน
17. มนุษยสัมพันธ์ของหัวหน้า (Supervision-human relations) หมายถึง แนวทางที่หัวหน้าจัดการและรับมือกับลูกน้องด้วยวิธีการต่างๆ
18. ความสามารถของหัวหน้า (Supervision – technical) หมายถึง ความสามารถในการตัดสินใจของหัวหน้า
19. ความหลากหลาย (Variety) หมายถึง โอกาสที่จะได้ทำสิ่งใหม่ๆครั้งแล้วครั้งเล่า
20. เงื่อนไขในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง เงื่อนไขต่างๆที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน

บาร์นาร์ด (สมจินตนา ภูระหงษ์. 2539: 20-21; อ้างอิงจาก Barnard. 1972. pp. 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 3 ประการดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงินและสิ่งของที่ให้แกผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชย หรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2. งานนั้นต้องสามารถวางแผนและวัดความสำเร็จได้โดยใช้ระบบการทำงานและการควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

3. เพื่อให้ได้ผลในการสร้างสิ่งจูงใจภายใน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะดังนี้คือ

3.1 คนทำงานมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย

1.2 มีผลงานกลับมาให้ผู้ทำทราบโดยตรง

1.3 งานนั้นเป็นสิ่งที่พึงปรารถนา

1.4 งานนั้นสามารถทำให้สำเร็จได้

ลูแทนซ์ (งนุช โรจนเลิศ. 2540: 12; อ้างอิงจาก Luthans. 1992. p.114) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึง ความพอใจหรือภาวะอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับงานหรือประสบการณ์จากงาน การศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษา 3 องค์ประกอบ คือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอารมณ์ตอบสนองต่อสถานการณ์การทำงาน ในที่นี้ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสภาวะทางจิตที่เป็นนามธรรม

2. ศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องการเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าบุคคลใดทำงานหนักแต่รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนต่ำกว่าคนที่ทำงานเบากว่า เขาจะมีความพึงพอใจในงานต่ำ

3. ศึกษาความพึงพอใจในลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่างๆ ซึ่ง สมิท (Smith) เคนดอล (Kendal) และฮูลิน (Hulin) ได้เสนอว่า การศึกษาความพึงพอใจในงานต้องศึกษาทัศนคติ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อลักษณะสำคัญของงานรวม 5 มิติ คือ ตัวงาน (Work Itself) ค่าจ้าง (Pay) โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunity) หัวหน้างาน (Supervision) และเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

Edwin A. Locke เองก็เป็นหนึ่งในผู้วิจัยที่ต้องการเข้าใจถึงมิติการทำงานที่มีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เขาทำการวิจัยในปี 1976 โดยอ้างอิงการศึกษางานวิจัยในหลากหลายทฤษฎี ในทำนองเดียวกัน (Tietjen; & Myers. 1998: Online) งานวิจัยของเขามีความเชื่อมโยงต่อบางส่วนในทฤษฎีความพึงพอใจของ Frederick Herzberg โดยสรุปได้จากการศึกษาของ Locke ว่าเขาได้เพิ่มปัจจัยที่ควรจะนำมาพิจารณาได้แก่ การรับรู้ เงื่อนไขในการทำงาน องค์กร และการบริหารจัดการ (Michael; & Larsen. 2008. 395; citing Timothy; & Ryan. 2007. Job Satisfaction Subjective Well-Being at Work) ได้แยกย่อยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเหล่านี้ลงอีกเป็นสองส่วนคือ ความพึงพอใจภายนอก (Extrinsic Satisfaction) และ ความพึงพอใจภายในความพึงพอใจภายใน (Intrinsic Satisfaction) ความพึงพอใจภายนอกกล่าวถึง ความพึงพอใจในประเด็นต่างๆที่แทบจะไม่เกี่ยวข้องกับงานหรือเนื้อหาของงานเลย เช่น ค่าจ้าง เงื่อนไขการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ในขณะที่ความพึงพอใจภายในกล่าวถึงตัวเนื้องาน เช่น ความหลากหลายของงาน ทักษะในการทำงาน ความ

เป็นอิสระในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งจะเห็นได้ว่าปัจจัยหลักๆล้วนมีความหมายและประเด็นไปในทางเดียวกันกับแนวคิดต่างๆที่ได้นำเสนอมาแล้วข้างต้น

ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้ทำงานและได้รับสิ่งตอบแทนในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นผลประโยชน์ทางด้านวัตถุหรือจิตใจ เช่น ทศนคติ ผลตอบแทน อารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งก่อให้เกิดความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ความผูกพัน อันเป็นประโยชน์หลักสำคัญขององค์กรที่จะทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

กู๊ด (ณัฐา กริทธิชัย. 2550: 9; อ้างอิงจาก Good. Dictionary of Education. 1973. p. 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกพอใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ นอกจากนี้ สเตราส์ และเซลส์เลส (Strauss; & Sayles. 1980: 142-143) กล่าวเพิ่มเติมว่า เมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานได้รับการตอบสนองและปฏิบัติงานได้รับผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย นั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ฟีลด์แมนและอาร์โนลด์ (Feldman; & Arnold. 1983: 192) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออกหรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (ณัฐา กริทธิชัย. 2550: 9; อ้างอิงจาก ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535. การบริหารงานวิชาการ. หน้า 36) กล่าวว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกส่วนรวมของบุคคลต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

จอมพล พิเศษกุล (2537: 13) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่จะกระตุ้นและผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน เพื่อบรรลุผลสำเร็จตามจุดหมายที่ตั้งไว้โดยมีผลมาจากปัจจัยหลายด้านด้วยกัน ทั้งสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น เพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา ฯลฯ และสภาพแวดล้อมภายใน เช่น ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว เป็นต้น

กิติมา ปรีดีติลล (ณัฏฐา กรีหิรัญ. 2550: 9; อ้างอิงจาก กิติมา ปรีดีติลล. 2539. ทฤษฎีการบริหารองค์กร. หน้า 321) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและแรงจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการตอบสนองอันจะเป็นผลที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเต็มใจ หรือมีความผูกพันกับงานและพร้อมที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

สุระ หีบโอสถ (2540: 38) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงาน เกิดความสุขสบายที่ได้จากการทำงาน ความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจเกี่ยวกับลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา กลุ่มงานและความก้าวหน้าในอาชีพ

นงคราญ ดงเย็น; สุพัตรา ยศดี; และ แสงอรุณ สันวงศ์ (2555: ออนไลน์) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง สภาวะของอารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาปฏิบัติอยู่ โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจและสนุก ร่าเริง เป็นต้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่เขาทำ เขาก็จะมีความพยายาม อุทิศตน มีความสุขในการทำงาน และความมุ่งมั่นในงานนั้นสำเร็จตามวัตถุประสงค์

สเตอร์ราห์และเซเลซ (รจนา อินกลับ. 2553: ออนไลน์; อ้างอิงจาก Strauss; & Sayles. Personnel: The Human Problems of Management. 1980) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่เขาทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร คนจะรู้สึกพอใจในงานที่เขาทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

ล๊อค (Locke. 1976: 1300) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า ความรู้สึกในทางบวกหรือความสนุกสนานอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงาน

จากความหมายของงานวิจัยข้างต้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกและทัศนคติต่อการทำงาน หากมีความรู้สึกในทางบวก จะมีผลให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดความมุ่งมั่น ตั้งใจ เสียสละต่อองค์กร ในทางกลับกัน หากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกในทางลบ จะมีผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ขาดความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ขาดความอุทิศตนให้กับการทำงาน อันมีผลมาจากหลากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทน ไปจนถึงสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ เนื้อหาของงาน ลักษณะบุคลิกภาพส่วนตัว ความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นต้น

เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาเพื่อทำความเข้าใจเรื่องของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับผลกระทบจากนวัตกรรมองค์กรและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นผู้วิจัยจึงให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานด้วยความสะดวกสบาย ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน สร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยสนับสนุน ควบคุม ตรวจสอบการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

วิธีวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาและปรับปรุงแบบสอบถามจากเครื่องมือวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือ Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) ที่ถูกสร้างขึ้นในปี 1957 โดย University of Minnesota ที่วัดความพึงพอใจด้วยปัจจัยที่สำคัญ 20 ประการและใช้วิธีวัดแบบ Likert scale 5 ระดับ โดยทำการแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใน และ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยทั่วไป โดยมีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อต้องการศึกษาถึงการจัดการปัญหาทั่วไปที่เกิดจากการทำงาน โดยมุ่งเน้นถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการฟื้นฟูสมรรถภาพของวิชาชีพการบริการที่มีจุดมุ่งหมายหลักอยู่สองข้อ คือ การพัฒนาเครื่องมือในการตรวจสอบเพื่อฟื้นฟูวิชาชีพการบริการและการประเมินผลลัพธ์ที่เกิดจากการปรับเปลี่ยนการทำงาน ซึ่งจุดมุ่งหมายนี้ได้ถูกกำหนดอยู่ในกรอบของงานวิจัยในชื่อทฤษฎีการปรับเปลี่ยนการทำงาน (Theory of Work Adjustment)

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมเริ่มต้นจาก Everett Rogers ในปี 1962 (Everett M, Rogers. 2003: 1) เขาแต่งหนังสือ Diffusion of Innovations โดยสังเคราะห์งานวิจัยกว่า 500 เรื่องที่เกี่ยวกับการแพร่กระจาย ซึ่งมีแนวคิดริเริ่มมาจากนักสังคมวิทยาชาวฝรั่งเศสชื่อ Gabriel Tarde โดย Rogers อธิบายว่า การแพร่กระจายเป็นกระบวนการที่นวัตกรรมมีการส่งต่อผ่านช่องทางต่างๆ ไปสู่สมาชิกในสังคม ภายใต้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมนี้ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อความคิดใหม่ๆ ในยุคนั้น ได้แก่

1. นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง แนวคิด แนวปฏิบัติ หรือวัตถุสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่บุคคลผู้หนึ่งเห็นว่าใหม่ สำหรับเขา ทั้งนี้อาจเป็นหนทางใหม่ในการกระทำการกิจกรรมหนึ่งๆก็ได้ มิใช่หมายถึงวัตถุเป็นส่วนใหญ่แต่อย่างใดแต่อาจเป็น ปัจจัยการผลิต เครื่องมือ สารเคมี หรือเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปจากเดิม หรืออาจเป็นการปฏิบัติที่ปรับปรุงหรือพัฒนาแล้วก็ได้ สิ่งใหม่อาจไม่ได้หมายถึงความใหม่ในตัวนวัตกรรมนั้นเพียงอย่างเดียว แต่หมายรวมถึงความใหม่ด้านความรู้ ทักษะคติ หรือการตัดสินใจที่จะกระทำหรือปฏิบัติในสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วย

นวัตกรรมที่แพร่กระจายและเป็นที่ยอมรับของคนในสังคมนั้น โดยทั่วไปประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความคิดและส่วนที่เป็นวัตถุ นวัตกรรมใดๆ จะถูกยอมรับหรือไม่นั้น นอกจากจะเกี่ยวกับตัวผู้รับ ระบบสังคม และการรับสารแล้ว ตัวของนวัตกรรมเองก็มีความสำคัญ

นวัตกรรมที่ยอมรับได้ง่ายควรจะต้องมีลักษณะ 5 ประการ โดยนวัตกรรมที่มีลักษณะตรงกันข้ามกันกับ 5 ประการ ต่อไปนี้มักจะเป็นที่ยอมรับได้ยาก (มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. 2555: ออนไลน์)

1. ได้ประโยชน์มากกว่าเดิมที่เข้ามาแทนที่ (Relative Advantage)
2. มีสอดคล้องกับวัฒนธรรมในสังคมที่จะรับ (Compatibility)
3. ไม่มีความสลับซับซ้อนมากนัก (Complexity)
4. สามารถแบ่งทดลองครั้งละน้อยได้ (Trialability)
5. สามารถมองเห็นหรือเข้าใจได้ง่าย (Observability)

2. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร (Communication Channels) หมายถึงกระบวนการที่คนสร้างและแบ่งปันข้อมูลข่าวสารถึงกันและกัน การแพร่กระจายถือเป็นหนึ่งในกระบวนการติดต่อสื่อสารที่ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดแนวความคิดใหม่ๆ โดยสิ่งที่มีความจำเป็นในกระบวนการแพร่กระจายคือ การแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด จากคนคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งหรือหลายคน

ในขั้นตอนนี้จะประกอบไปด้วยกระบวนการที่เกี่ยวข้องอีก 4 ประการคือ

1. นวัตกรรม
2. การยอมรับนวัตกรรมในระดับปัจเจกบุคคลที่มีต่อประสบการณ์ ความรู้ นวัตกรรม
3. ปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ยังไม่มีประสบการณ์ ความรู้ หรือนวัตกรรมนั้นๆ
4. ช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทำการติดต่อระหว่างบุคคลทั้งสองกลุ่ม

ช่องทางการสื่อสารระดับกว้าง (Mass media channels) เป็นช่องทางที่มีประสิทธิภาพและสร้างการยอมรับที่รวดเร็วให้แก่ผู้ใช้งานในแง่ของการมีอยู่ของนวัตกรรมนั้นๆ ในขณะที่ช่องทางการสื่อสารระดับบุคคล (Interpersonal channels) จะให้ผลดีกว่าในแง่ของการชักชวนให้คนคล้อยตามและยอมรับในความคิดใหม่ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคนในสังคมที่ทำการส่งสารถึงกันมีสถานะทางสังคมในระดับเดียวกัน การศึกษาเหมือนกัน ก็จะช่วยเพิ่มโอกาสในการชักชวนและทำให้คนคล้อยตามอีกด้วย ซึ่งการสื่อสารระดับบุคคลนี้จำเป็นต้องใช้การเผชิญหน้าระหว่างบุคคลมากกว่าสองคนขึ้นไป นอกจากนั้นแล้วยังมีช่องทางสื่อสารที่มีบทบาทสำคัญอีกหนึ่งช่องทางคือ การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เป็นการแพร่กระจายของนวัตกรรมไปสู่ผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

3. ระยะเวลา (Time) เป็นปัจจัยที่สามของกระบวนการแพร่ทางนวัตกรรม เพื่อบอกถึงกระบวนการในการแพร่กระจายนวัตกรรมต้องอาศัยระยะเวลาและมีลำดับขั้นตอนเพื่อให้เกิดปรับตัวและยอมรับนวัตกรรม ซึ่งในปัจจัยระยะเวลานี้เองประกอบไปด้วยกระบวนการสำคัญ 3 ประการ คือ

1. กระบวนการตัดสินใจเพื่อเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม
2. การยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลหรือกลุ่มเปรียบเทียบกับสมาชิกคนอื่นๆในสังคม
3. อัตราการยอมรับนวัตกรรมของคนในสังคม ซึ่งวัดโดยจำนวนของสมาชิกในสังคมที่ทำการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆในช่วงเวลาที่กำหนด

4. ระบบสังคม (Social System) มีอิทธิพลต่อการแพร่กระจายและการรับนวัตกรรม กล่าวคือ สังคมสมัยใหม่ระบบของสังคมจะเอื้อต่อการรับนวัตกรรม ทั้งความเร็วและปริมาณที่จะรับ (Rate of Adoption) เพราะมีบรรทัดฐานและรับค่านิยมของสังคมที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ดังนั้น เมื่อมีการแพร่กระจายสิ่งใหม่เข้ามา สังคมก็จะยอมรับได้ง่าย ส่วนสังคมโบราณหรือสังคมที่ติดยึดกับความเชื่อต่าง ๆ ซึ่งเป็นสังคมล้าหลังจะมีลักษณะตรงกันข้ามกับสังคมสมัยใหม่ ความรวดเร็วของการแพร่กระจายและปริมาณที่จะรับนวัตกรรมจึงเกิดได้ช้ากว่าและน้อยกว่าหรืออาจจะไม่ยอมรับเลยก็ได้

เมื่อกล่าวโดยรวมแล้ว จึงสามารถสรุปได้ว่าการแพร่กระจายนวัตกรรม คือการยอมรับ (Adoption) สิ่งใดสิ่งหนึ่งของสังคมโดยมีกระบวนการที่คล้ายๆกัน เริ่มต้นจากมีสิ่งใหม่ๆเกิดขึ้นในสังคมและคนกลุ่มหนึ่งเป็นผู้ยอมรับ จากนั้นจะเกิดการแพร่กระจายไปยังช่องทางต่างๆไปสู่ผู้คนกลุ่มอื่นๆภายในสังคม หากสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นๆมีความน่าสนใจมาก สังคมก็จะใช้ระยะเวลาสั้นขึ้นในการยอมรับและในทางกลับกันหากสิ่งนั้นๆไม่มีความน่าสนใจ สังคมก็จะใช้ระยะเวลายาวนานยิ่งขึ้นในการยอมรับหรืออาจไม่เกิดการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆเลยก็เป็นไปได้

การแพร่กระจายนวัตกรรมประกอบไปด้วย 5 กระบวนการในการยอมรับนวัตกรรม โดยเขาได้ทำการจัดกลุ่มดังนี้ การตระหนัก (awareness) ความสนใจ (interest) การประเมินผล (evaluation) การทดลอง (trial) และการยอมรับ (adoption) โดยมีคำอธิบายดังนี้

1. ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (awareness stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีความคิดใหม่สิ่งใหม่ วิถีปฏิบัติใหม่ หรือนวัตกรรมเกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น ในขั้นนี้สามารถจำแนกขั้นตื่นตัวออกเป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ความรู้ที่ทำให้เกิดความตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม คือความรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไรบ้าง

1.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการใช้นวัตกรรมได้อย่างไร ความรู้ประเภทนี้ได้จากข่าวสารที่จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง นวัตกรรมยังมีความซับซ้อนมากเพียงใด ความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยังมีมากเท่านั้น

1.3 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักการซึ่งจะช่วยให้ใช้นวัตกรรมบรรลุผล การมีความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้คนเข้าใจและยอมรับนวัตกรรมในอนาคตง่ายขึ้น

2. ขั้นสนใจ (interest stage) บุคคลเริ่มมีทัศนคติต่อความสนใจนวัตกรรม และพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น โดยสามารถจำแนกทัศนคติเกี่ยวกับนวัตกรรมออกได้ 2 ประเภท

2.1 ทัศนคติเฉพาะที่มีต่อนวัตกรรม คือ ทัศนคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบประโยชน์ของนวัตกรรม ทัศนคตินี้มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมที่กำลังเผยแพร่ในอนาคต

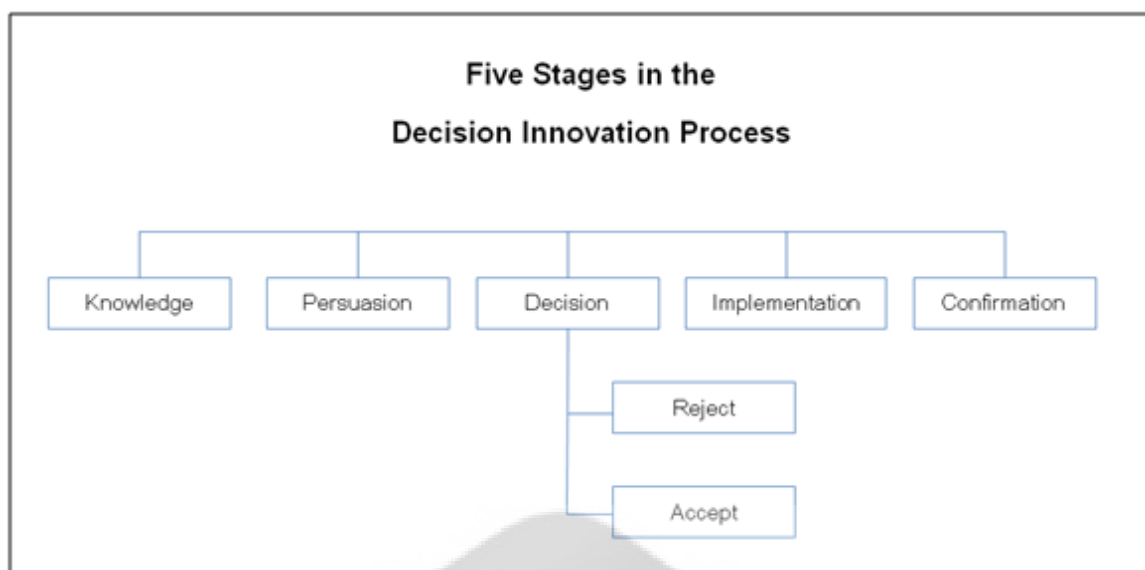
2.2 ทัศนคติทั่วไปที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง คือทัศนคติอย่างกว้างๆที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลง ซึ่งทัศนคติชนิดนี้เป็นทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมทำให้ประชาชนรู้จักพัฒนาตนเองและแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง

3. ขั้นประเมินผล (evaluation stage) บุคคลจะทำการประเมินผลในสมองของตนโดยลองนึกว่าถ้ายอมรับนำเอานวัตกรรมนั้นมาใช้ปฏิบัติแล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะให้ผลคุ้มค่ากับการที่ต้องเสี่ยงหรือไม่

4. ขั้นทดลอง (trial stage) บุคคลจะนำนวัตกรรมมาลองใช้ หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อดูว่านวัตกรรมนั้นมีประโยชน์เข้ากับสถานการณ์ของตนหรือไม่ โดยจะแสวงหาข่าวสารที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5. ขั้นยอมรับ (adoption stage) บุคคลยอมรับนวัตกรรมโดยนำนวัตกรรมมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

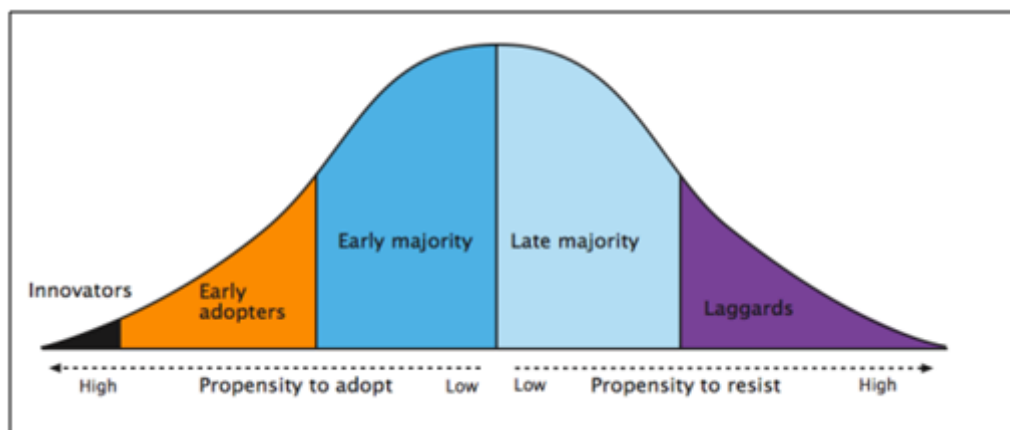
ซึ่งในการตีพิมพ์หนังสือครั้งต่อมา เขาได้เปลี่ยนนิยามให้กับคำเหล่านี้ใหม่เป็น ความรู้ (knowledge) การชักชวน (persuasion) การตัดสินใจ (decision) การนำไปปฏิบัติ (implementation) การยืนยัน (confirmation) ซึ่งหากพิจารณาแล้วความหมายของคำเหล่านี้ยังคงคล้ายกันอยู่เหมือนเดิม โดยสามารถสรุปได้ดังรูป



ภาพประกอบ 2 กระบวนการตัดสินใจในนวัตกรรม 5 ขั้นตอน

ที่มา : Everett M, Rogers. 2003: unpagged

จะเห็นได้ว่ากระบวนการตัดสินใจในนวัตกรรมในขั้นที่ 1-3 เป็นขั้นที่เกิดขึ้นในจิตใจ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการพิจารณาและตัดสินใจ กระบวนการเหล่านี้จะเกิดขึ้นกับบุคคลเป้าหมายในช่วงเวลาหนึ่งและจะเป็นกระบวนการที่สมบูรณ์ต่อการตัดสินใจยอมรับของบุคคลเป้าหมายนั้น มีการยืนยัน (Confirmation) การปฏิบัติอันได้แก่การปฏิบัติซ้ำในนวัตกรรมนั้นๆ ในส่วนของผู้รับนวัตกรรมหรือผู้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีนั้นพบว่ามีลักษณะหรือปัจจัยส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องหลายประการที่ส่งผลต่อระดับของการยอมรับนวัตกรรม และปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ก็ยังมีความแตกต่างกันน้อยกันไปให้ผู้รับแต่ละรายด้วย ส่งผลให้เกิดความแตกต่างของอัตราการยอมรับนวัตกรรม กล่าวคือในเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมเดียวกันที่ผู้รับหรือบุคคลเป้าหมายได้รับการถ่ายทอดพร้อมๆ กันอย่างทั่วถึง ผู้รับแต่ละรายกลับมีอัตราการยอมรับ (Rate of Adoption) ที่ช้าหรือเร็วไม่เท่ากัน และจากอัตราการยอมรับของผู้รับนวัตกรรมที่ไม่เท่ากันนี้ ทำให้สามารถแยกผู้รับนวัตกรรมออกเป็นกลุ่มตามอัตราของการยอมรับนวัตกรรมได้ดังนี้



ภาพประกอบ 3 อัตราการยอมรับของกลุ่มผู้รับนวัตกรรม

ที่มา: Robinson, Les. A summary of Diffusion of Innovation

1. กลุ่มผู้ไวต่อการรับนวัตกรรม (innovators) คนกลุ่มแรก que เลือกและยอมรับนวัตกรรม เมื่อเกิดการยอมรับแล้วจะเป็นผู้สื่อสารไปยังกลุ่มอื่นๆ เป็นผู้ que ชื่นชอบความเสี่ยง มีอายุน้อย มีระดับทางสังคมสูง พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง มีความรอบรู้ชื่นชอบในเทคโนโลยี มีจำนวนร้อยละ 2.5
2. กลุ่มแรกๆ que ได้รับนวัตกรรม (early adopters) คนกลุ่มที่สองที่นำนวัตกรรมมาใช้ คนกลุ่มนี้ มีระดับความเป็นผู้นำสูงที่สุดเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นๆ ชอบลองอะไรใหม่ๆ สนใจติดตามข่าวสาร โดยมากมักจะมียาุน้อย มีระดับทางสังคมค่อนข้างสูง มีจำนวนร้อยละ 13.5
3. กลุ่มใหญ่แรก que รับนวัตกรรม (early majority) เป็นกลุ่มที่ใช้เวลายาวนานกว่าสองกลุ่มแรก ในการยอมรับนวัตกรรม มักใช้เวลายาวนาน มีระดับทางสังคมปานกลาง มีภาวะความเป็นผู้นำน้อย มีจำนวนร้อยละ 34.0
4. กลุ่มใหญ่หลัง que ได้รับนวัตกรรม (late Majority) เป็นกลุ่มคน que ยอมรับนวัตกรรมหลังจากที่สมาชิกส่วนใหญ่ในสังคมยอมรับไปแล้ว มักเป็นผู้ que มีความสงสัยในนวัตกรรมต่างๆ ต้องคิดหลายรอบและคำนึงถึงประโยชน์ que จะได้รับ มีระดับทางสังคมต่ำกว่าคนทั่วไป ฐานะทางการเงินไม่สู้ดีนัก มีจำนวนร้อยละ 34.0
5. กลุ่มสุดท้าย que รับนวัตกรรม (laggards) กลุ่มคนหลังสุด que ยอมรับเทคโนโลยีโดยอาศัยการฟังเรื่องราวจากคนใกล้ตัว เช่น ญาติพี่น้อง เพื่อน และมักกลัวการเป็นหนี้ มักมองว่าเทคโนโลยีไม่ใช่สิ่ง que จำเป็นมากมายนักแม้จะเห็นว่ามiprโยชน์ก็ตาม มีจำนวนร้อยละ 16.0

ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสังคมมีการนำนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้เพิ่มขึ้น ที่เห็นได้ชัดที่สุดคือการยอมรับนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของบุคคลทั่วไป ดังจะเห็นได้จากการใช้โน้ตบุ๊ก แท็บเล็ต หรือแม้แต่โทรศัพท์มือถือประเภท สมาร์ทโฟน ไม่เพียงแต่จะเห็นในกลุ่มนักธุรกิจเท่านั้นหากแต่ยังเป็นกลุ่มนักเรียน นักศึกษา พ่อค้าแม่ค้า ก็ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ ซึ่งในระดับธุรกิจก็มีการยอมรับนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อนำมาดำเนินธุรกิจดังเช่นการทำประชาสัมพันธ์ผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์ก การทำช่องทางจัดจำหน่ายผ่านอินเทอร์เน็ต การสร้างช่องทางเพื่อติดต่อกับลูกค้าและผู้ร่วมธุรกิจ การประชุมออนไลน์ ล้วนแสดงให้เห็นว่าสังคมของเราเกิดการยอมรับนวัตกรรมมากขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่ายังมีกลุ่มคนบางกลุ่มที่ปฏิเสธที่จะยอมรับนวัตกรรมเหล่านี้เช่นเดียวกัน ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงอนุมานว่า การที่สมาชิกในสังคมเกิดการยอมรับนวัตกรรมนั้นเท่ากับสมาชิกในสังคมเกิดความพึงพอใจในการใช้งาน และกลุ่มผู้ที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมดังกล่าวถือว่าเป็นกลุ่มบุคคลที่ไม่พึงพอใจในการใช้งาน กล่าวคือเมื่อกลุ่มคนมีการยอมรับนวัตกรรมมากขึ้นก็จะเกิดความพอใจมากขึ้น ทำให้พวกเขามีความพร้อมที่จะใช้งานนวัตกรรมเหล่านั้น ในทางกลับกันหากพวกเขาปฏิเสธการยอมรับนวัตกรรมนั้นหมายถึงพวกเขาไม่พึงพอใจที่จะใช้งานนวัตกรรมเหล่านั้นส่งผลให้นวัตกรรมเหล่านั้นไม่ถูกนำมาใช้ ดังตัวอย่างงานวิจัยของมาเลอร์และโรเจอร์ (Mahler; & Rogers. 1999: Abstract) ที่ทำการศึกษาถึงปัญหาของการแพร่ของนวัตกรรมโดยหยิบยกกลุ่มตัวอย่างจากธนาคารในประเทศเยอรมัน ซึ่งพบว่ามีสาเหตุหลายประการที่พนักงานไม่ยอมรับนวัตกรรม จึงส่งผลให้พวกเขาไม่ใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นในการปฏิบัติงาน

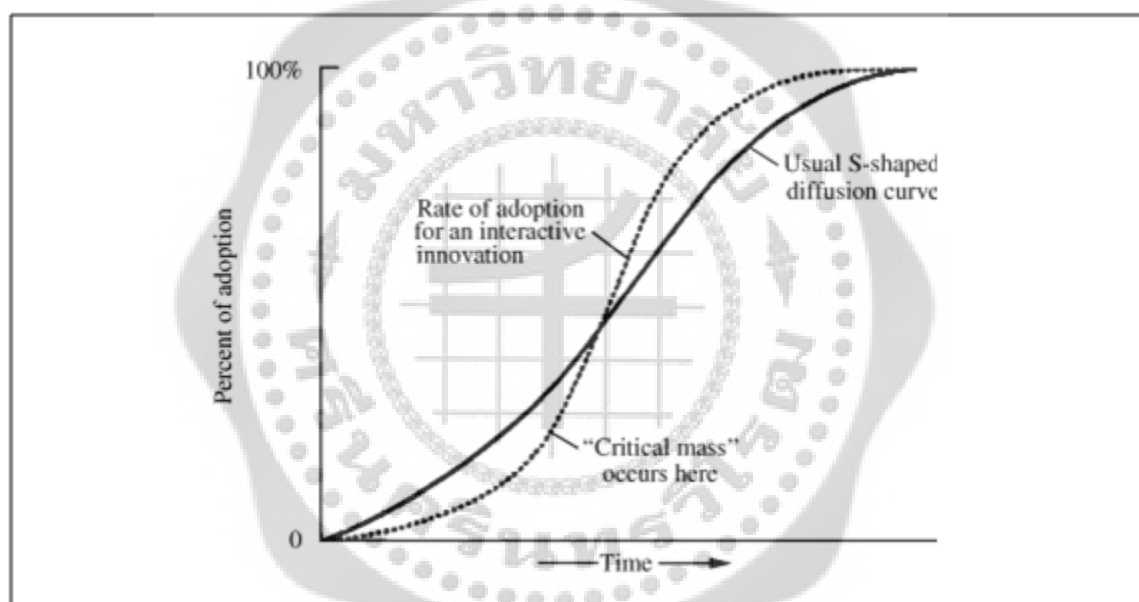
การยอมรับระดับองค์กร

จากงานวิจัยที่ทำการศึกษาระบวนการทางนวัตกรรมภายในองค์กรพบว่าเมื่อใดก็ตามที่องค์กรตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมต่างๆ การนำไปใช้มักจะไม่ได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับกระบวนการตัดสินใจในการยอมรับนวัตกรรมของตัวบุคคลจะพบว่ากระบวนการทางนวัตกรรมขององค์กรมีความสลับซับซ้อนมากกว่า ยิ่งไปกว่านั้นยังเกี่ยวข้องกับจำนวนบุคคลที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร ที่แต่ละคนก็มีแนวความคิดในการยอมรับนวัตกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งในบางครั้งกว่าที่จะได้แนวความคิดที่ดีและเหมาะสมกับองค์กรที่สุดจะใช้เวลายาวนานกว่าการยอมรับนวัตกรรมจากแต่ละบุคคล จากทฤษฎีดังกล่าวสามารถจำแนกประเภทของการเลือกยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้ (Everett M, Rogers. 2003: 413)

1. การเลือกยอมรับนวัตกรรมแบบเดี่ยว หมายถึง การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากบุคคลเพียงคนเดียวโดยปราศจากความคิดเห็นของสมาชิกในสังคม เช่น ชาวนาที่ไอโอวาเลือกที่จะใช้เมล็ดพันธุ์ข้าวโพดเพื่อนำมาปลูกในแปลงของตน (Ryan; & Gross. 1943. unpagued) ที่ทำการศึกษารื่องการยอมรับนวัตกรรมในระดับปัจเจกบุคคล
2. การเลือกยอมรับนวัตกรรมแบบกลุ่ม หมายถึง การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากสมาชิกในสังคมนั้นๆ เช่น การประกาศกำหนดสถานที่ห้ามสูบบุหรี่ ซึ่งจะถูกเสนอเสียงในสภาเพื่อออกกฎหมาย หลังจากได้รับการเห็นชอบแล้วสมาชิกทุกคนในสังคมจะต้องทำตาม ยกตัวอย่างเช่น การสูบบุหรี่ในสถานที่ห้ามสูบ ไม่ว่าจะเป็นภัตตาคาร ร้านอาหาร ผับ ผู้ใดที่ฝ่าฝืนจะถูกลงโทษตามกฎหมาย
3. การเลือกยอมรับนวัตกรรมแบบใช้อำนาจ หมายถึง การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมที่เกิดจากกลุ่มคนบางส่วนภายในสังคมนั้นๆ ที่มีอำนาจ ฐานะทางสังคม หรือผู้เชี่ยวชาญ ยกตัวอย่างเช่น การที่ผู้บริหารขององค์กรสั่งห้ามไม่ให้พนักงานส่งไฟล์แนบทุกชนิดไปทางอีเมลโดยปราศจากการตรวจสอบจากองค์กรก่อน ซึ่งกระบวนการตัดสินใจในนวัตกรรมเช่นนี้ถือว่าเป็นสิ่งที่พนักงานในองค์กรต้องปฏิบัติตามอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

นอกจากนั้นแล้วยังมีการเลือกยอมรับนวัตกรรมอีกประเภทคือ การเลือกยอมรับนวัตกรรมแบบมีเงื่อนไข หมายถึงการเลือกยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมที่ต้องตัดสินใจหลังจากมีการเลือกยอมรับนวัตกรรมตัวก่อนหน้าก่อน ยกตัวอย่างเช่น การที่แพทย์เลือกที่จะยอมรับกระบวนการรักษาผู้ป่วยแบบใหม่จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อโรงพยาบาลที่แพทย์ผู้นั้นสังกัดอยู่ซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการรักษาแบบใหม่นั้นมา จะเห็นได้ว่าการเลือกยอมรับนวัตกรรมเช่นนี้เป็นการเลือกยอมรับนวัตกรรมแบบเดี่ยวที่ต้องการการเลือกยอมรับนวัตกรรมแบบกลุ่มเสียก่อน ซึ่งการผสมผสานของการเลือกยอมรับนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ เหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดการเลือกยอมรับนวัตกรรมแบบมีเงื่อนไขทั้งสิ้น

อย่างไรก็ตามการยอมรับนวัตกรรมของคนหมู่มากจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อกลุ่มคนในสังคมรับรู้ได้ว่า “ทุกคนยอมรับ” ซึ่งในจุดนี้เองที่ทำให้เกิดคำว่า กลุ่มวิกฤต (Critical Mass) ขึ้นซึ่งหมายถึงจำนวนที่น้อยที่สุดของผู้ใช้นวัตกรรมที่ก่อให้เกิดอัตราการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ ในอนาคต กล่าวคือเมื่ออัตราการยอมรับนวัตกรรมถึงจุดกลุ่มวิกฤตแล้ว บุคคลในสังคมจะเกิดการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ อย่างเห็นได้ชัด ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการแพร่กระจายนวัตกรรมเลยก็ได้ แต่ไม่ได้หมายความว่าทุกๆ นวัตกรรมที่เกิดขึ้นใหม่นั้นจะต้องอ้างอิงกับกลุ่มวิกฤตในการแพร่กระจายนวัตกรรม ยกตัวอย่างเช่น โทรศัพท์มือถือที่สามารถโทรหาได้ทั้งผู้ใช้โทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์มือถือ ผู้ที่ใช้โทรศัพท์มือถือเองก็มีการรับรู้นวัตกรรมและเคยใช้งานโทรศัพท์จากที่บ้านมาก่อน เพราะฉะนั้นแล้วกลุ่มวิกฤตจึงไม่มีความสำคัญสำหรับนวัตกรรมนี้ แต่ถ้าหากโทรศัพท์มือถือโทรหาได้เฉพาะผู้ใช้งานโทรศัพท์มือถือด้วยกันเท่านั้น กลุ่มวิกฤตจะมีบทบาทสำคัญในการแพร่ของนวัตกรรมนี้



ภาพประกอบ 4 กลุ่มวิกฤตของอัตราการยอมรับนวัตกรรม

ที่มา: Everett M, Rogers. Diffusion of Innovations. 2003: 344

วีเบอร์ (Weiber. 1995: 20) กล่าวว่าเมื่อผ่านพ้นปัจจัยที่ทำให้เกิดความซ้ำในอัตราการยอมรับนวัตกรรมแล้ว อัตราการยอมรับนวัตกรรมจะพุ่งสูงขึ้นหลังจากเลยจุดกลุ่มวิกฤตไปแล้ว ปัจจัยที่วีเบอร์นำมายกตัวอย่างสองข้อได้แก่ ขนาดของกลุ่มนวัตกรรม (ซึ่งหมายถึงพื้นที่การให้บริการระบบโทรศัพท์ที่เริ่มจากพื้นที่หนึ่งๆ กระจายไปสู่พื้นที่อีกส่วนหนึ่ง) และ การประสานความต้องการของผลกระทบภายนอก (Demand synergies of externalities) ที่หมายถึงระบบใด ๆ ก็ตามที่มีผู้ใช้ยิ่งมากเท่าไรยิ่งทำให้เกิดอัตราการยอมรับนวัตกรรมมากขึ้นเท่านั้น เช่น ระบบโซเชียลมีเดีย

ระบบโทรศัพท์ ที่หากมีผู้ใช้คนเดียวก็จะไม่เกิดผล แต่ถ้ามีผู้ใช้เป็นจำนวนมากก็จะเกิดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้จนเป็นเครือข่ายทำให้เกิดอัตราการยอมรับในนวัตกรรมนั้นมากขึ้น เป็นต้น โดยจากรูปกราฟตัว S จะเห็นได้ว่าอัตราการยอมรับจะเพิ่มขึ้นอย่างช้าๆในช่วงแรก ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว กระบวนการแพร่กระจายจะเกิดขึ้นเมื่อมีการรับรู้นวัตกรรมในทางบวก โดยเริ่มแพร่กระจายจากกลุ่มบุคคลที่รู้สึกพึงพอใจในนวัตกรรมนั้นๆไปสู่กลุ่มบุคคลที่มีแนวโน้มที่จะยอมรับนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ดีจะเห็นได้ว่าจุดบนสุดของกราฟเริ่มที่จะคงที่เนื่องมาจากมีกลุ่มคนจำนวนไม่มากที่ไม่ว่าอย่างไรก็ไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ ผลของกระบวนการแพร่กระจายสำหรับนวัตกรรมส่วนใหญ่จึงอธิบายได้ดังรูป

นอกจากปัจจัยทั้ง 5 ที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น (ในหัวข้อของนวัตกรรม) ที่ส่งผลต่ออัตราการยอมรับนวัตกรรมซึ่งประกอบไปด้วย การได้ประโยชน์มากกว่าเดิมที่เข้ามาแทนที่ (Relative Advantage) การมีสอดคล้องกับวัฒนธรรมในสังคมที่จะรับ (Compatibility) ความสลับซับซ้อน (Complexity) ความสามารถในการทดลองก่อนใช้จริง (Trialability) ความสามารถมองเห็นหรือเข้าใจได้ง่าย (Observability) แล้วยังมีปัจจัยที่สำคัญอีกประการคือทัศนคติขององค์กร นวัตกรรมต่างๆจะเข้ากับสังคมนั้นๆได้อย่างไรหากทัศนคติขององค์กรไม่เอื้ออำนวยหรือมีความคิดเห็นไม่ตรงกัน ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าทัศนคติขององค์กรเองเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสลับซับซ้อนที่มีความหมายถึงการที่นำหลายๆสิ่งมาทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ความสอดคล้องกับวัฒนธรรมในสังคมที่จะรับที่หมายถึงจารีตและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ในขณะที่ความสามารถในการทดลองก่อนใช้จริงและความสามารถมองเห็นหรือเข้าใจได้ง่ายนั้นเป็นการถ่ายทอดระหว่างตัวบุคคลด้วยกันเองไปสู่สมาชิกในสังคม

จากกลุ่มวิกฤตที่กล่าวมาแล้วข้างต้นจะเห็นได้ว่าเมื่อนวัตกรรมขึ้นไปถึงกลุ่มวิกฤต ก็จะทำให้เกิดอัตราการยอมรับ แต่ไม่เพียงเท่านั้น กลุ่มวิกฤตเองสามารถก่อให้เกิดการล่มสลายหรือการปฏิเสธนวัตกรรมได้ด้วยเช่นเดียวกัน ดังที่มาร์คัส (Mahler; & Rogers. 1999: 725; อ้างอิงจาก Markus. Toward a critical mass theory of interactive media. 1990. unpaged) ได้ยกตัวอย่างไว้ เช่น ระบบการส่งอีเมลภายในองค์กรไม่ได้ถูกนำมาใช้ อาจเกิดจากมีงานมากเกินไปที่จะตอบอีเมลจำนวนมหาศาลที่ส่งมาได้ ซึ่งรูปแบบที่ไม่ตอบอีเมลแบบนี้จะกลายเป็นบรรทัดฐานให้กับคนอื่นภายในองค์กรให้ทำการหยุดการใช้อีเมลภายในองค์กร การหยุดใช้นวัตกรรมที่มีการปฏิสัมพันธ์เหล่านี้ก็จะแพร่กระจายอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นผลกระทบมาจากกลุ่มวิกฤตนั่นเอง

อย่างไรก็ดี ฮอร์นและชไนเดอร์ (Hohn; & Schneider. 1991: 223) กล่าวว่าปัญหาสำหรับการให้คนจำนวนมากในองค์กรๆหนึ่งยอมรับนวัตกรรมใหม่นั้นต้องมาจากแผนกวิจัยและพัฒนาขององค์กร ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่เท่าไรยิ่งต้องพยายามย่อยระบบหรือนวัตกรรมให้เข้าถึงได้ง่ายจึงจะทำให้นวัตกรรมไปถึงกลุ่มวิกฤตได้ กลยุทธ์สำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้นวัตกรรมขึ้นไปสู่กลุ่มวิกฤตได้นั้นต้องมาจากบุคคลระดับผู้บริหารหรือบุคคลที่เป็นที่ยอมรับของคนในองค์กรเป็นผู้กระตุ้นและให้การสนับสนุนพนักงานในการใช้นวัตกรรมใหม่ๆเหล่านั้น เมื่อพนักงานได้รับทราบและเห็นบุคคลเหล่านั้นใช้ก็จะเกิดการยอมรับมากขึ้นทำให้นวัตกรรมนั้นๆไปถึงกลุ่มวิกฤตได้

ในงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้ความหมายการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร หมายถึง การที่องค์กรยอมรับการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงหรือการนำกระบวนการ แนวความคิด วิธีการใหม่ๆ มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์โดยนำนวัตกรรมเหล่านั้นไปใช้ในองค์กร

วิธีวัดการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร

ผู้วิจัยได้ทำการดัดแปลงแบบสอบถามจากงานวิจัยของมาเลอร์และโรเจอร์ (Mahler; & Rogers. 1999: 729-734) และ IT Barometer ที่ได้รับการอ้างถึงในแอทต้าและสวีส์ (Attar; & Sweis. 2010: 49) โดยนำบางส่วนของข้อคำถามจาก IT Barometer มาเพิ่มในแบบวัดนี้ เนื่องจากเป็นคำถามที่แสดงถึงระดับการยอมรับในระดับองค์กร ผู้วิจัยจึงดัดแปลงแบบสอบถามเพื่อให้เข้ากับสิ่งที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ซึ่งในที่นี้คือการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรและอุปสรรคในการไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ ประกอบไปด้วยคำถาม 12 ข้อ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ หากมีการยอมรับนวัตกรรมได้ 2 คะแนน หากไม่ยอมรับนวัตกรรมแต่ให้เหตุผลได้ 1 คะแนน และหากไม่ยอมรับนวัตกรรมแต่ไม่ให้เหตุผลได้ 0 คะแนน

ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรกับการยอมรับ

เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากหัวข้อข้างต้นได้กล่าวไว้แล้วว่า บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมใดๆ นั้นทำได้ยากหากการยอมรับนวัตกรรมในระดับองค์กรไม่เกิดขึ้นเสียก่อน ดังเช่นการยอมรับนวัตกรรมใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นในที่ทำงานถ้าหากองค์กรไม่ยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ บุคคลเองก็ไม่สามารถนำนวัตกรรมเหล่านั้นมาใช้ หรือก่อให้เกิดการยอมรับไปยังบุคคลอื่นๆ ได้เลย ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยที่ก่อให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลปัจจัยหนึ่งมาจากการยอมรับนวัตกรรมในระดับองค์กร บุชเชอร์ และคนอื่นๆ (Bucher; & et al. 2003: 7) ได้กล่าวไว้ว่า การยอมรับนวัตกรรมนั้นควรมองและมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยในระดับองค์กรเป็นอันดับแรกเช่น ความรู้เฉพาะทางขององค์กร ความเข้มงวดในการบริหารจัดการ การสื่อสารภายในองค์กร การใช้เทคโนโลยีภายในองค์กรเพื่อดูว่าปัจจัยเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับนวัตกรรมได้อย่างไร

เมื่อกล่าวถึงการยอมรับเทคโนโลยีแล้ว ต้องยอมรับว่าลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วนับตั้งแต่ช่วงทศวรรษที่ผ่านมา มีเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารจึงมีหน้าที่ที่จะต้องตัดสินใจและเลือกใช้เทคโนโลยีเหล่านั้น แต่คงเป็นการยากที่จะบอกว่าควรจะเลือกยอมรับเทคโนโลยีใด เมื่อไรและจะนำมาต่อยอดกับธุรกิจต่างๆ ของตนได้อย่างไร ฟิชแมน (Fichman. 2004: 3) กล่าวว่า ความยากของปัญหาการยอมรับนวัตกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากประเด็นหลักๆ อยู่สองข้อนั่นคือ ความไม่แน่นอนและการไม่สามารถถกเถียงกันได้ ความไม่แน่นอนเกิดจากการวิวัฒนาการของเทคโนโลยีที่ไม่สามารถคาดเดาได้ทั้งจากตัวเทคโนโลยีเองและจากกลยุทธ์ขององค์กรที่เชื่อมโยงกับเทคโนโลยีนั้น ส่วนการไม่สามารถถกเถียงกันได้เกิดจากการเกิดขึ้นของ

ค่าใช้จ่ายสูงทั้งที่ใช้ในการลงทุนเพื่อติดตั้งเทคโนโลยีและค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นหากต้องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี

การยอมรับระดับบุคคล

การยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลจะเกิดขึ้นได้ ขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมนั้นๆ กล่าวคือเมื่อบุคคลพิจารณาแล้วว่านวัตกรรมดังกล่าวมีความจำเป็นต่อตน ไม่ว่าจะเป็นด้านความสะดวกสบาย ด้านการใช้งานหรือด้วยเหตุผลใดๆก็ตาม บุคคลนั้นจะยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งปัจจัยที่จะกำหนดการยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นย่อมมีผลมาจาก ประสบการณ์ในอดีต ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคล สภาพแวดล้อม การอบรมเลี้ยงดู สิ่งที่ถูกมาข้างต้นนี้ล้วนส่งผลต่อการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลทั้งสิ้น ตัวอย่างของการยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลนี้ได้แก่กรณีศึกษาของการเลือกใช้เมล็ดข้าวโพดพันธุ์ผสมที่ทำการศึกษาโดย ไรอันและกรอส (Ryan; & Gross. 1943) โดยได้ทำการศึกษากการปลูกข้าวโพดในไอโอวา โดยการศึกษาดังกล่าวพบว่า เมล็ดพันธุ์ผสมของข้าวโพดนั้นมีประสิทธิภาพมากกว่าเมล็ดพันธุ์เดิมโดยให้ผลผลิตมากกว่าเดิมถึง 20% ต่อพื้นที่หนึ่งเอเคอร์ ปรากฏว่ามีชาวสวนเพียงไม่กี่กลุ่มเท่านั้นที่นำมาปลูก นั่นเพราะว่าพวกเขาเกิดความไม่แน่ใจว่าเมล็ดพันธุ์ผสมข้าวโพดนั้นสามารถให้ผลผลิตได้มากกว่าเดิมจริงตามคำกล่าวอ้างหรือไม่ อีกทั้งเมล็ดพันธุ์ผสมเหล่านี้ยังมีราคาสูงกว่าเมล็ดพันธุ์ปกติอีกด้วย เมื่อชาวสวนกลุ่มที่ทำการทดลองครั้งนำเมล็ดพันธุ์นี้มาปลูกและพบว่าผลผลิตเพิ่มขึ้น พวกเขาได้พูดคุยและแลกเปลี่ยนความรู้ให้กับชาวสวนอีกหลายๆคนในกลุ่มฟังจนเกิดการยอมรับและนำไปปฏิบัติตาม จากนั้นชาวสวนเป็นจำนวนมากในไอโอวาจึงเริ่มหันมาปลูกข้าวโพดพันธุ์ผสมแทน ซึ่งจะเห็นได้ว่าชาวสวนเหล่านี้เกิดการยอมรับนวัตกรรมของเมล็ดพันธุ์ผสมข้าวโพดด้วยตัวของพวกเขาที่ตัดสินใจยอมรับเอง โดยอาศัยข้อมูลการตัดสินใจจากสภาพแวดล้อมรอบตัวอันได้แก่ ข้อมูลเพื่อนชาวสวนที่ได้ทดลองปลูกก่อนเป็นผู้แนะนำ

หากเราจะมองว่าการยอมรับนวัตกรรมเกิดขึ้นแล้วหรือไม่นั้นควรมองจากอะไร สิ่งหนึ่งที่ผู้วิจัยพบว่าบุคคลจะยอมรับนวัตกรรมนั้นๆก็ต่อเมื่อพวกเขาใช้นวัตกรรมเหล่านั้น ยิ่งพวกเขายอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นมากเท่าไรก็ยิ่งก่อให้เกิดการใช้นวัตกรรมนั้นมากขึ้นเท่านั้น ในทางกลับกันหากบุคคลปฏิเสธที่จะยอมรับนวัตกรรม พวกเขาจะไม่ใช้นวัตกรรมเหล่านั้นเลย ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นในระดับบุคคล ผู้วิจัยจึงอนุมานว่า หากบุคคลใดมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พวกเขาก็จะใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ หากผู้ใดมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมากก็จะยิ่งใช้มาก และหากผู้ใดที่ไม่ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศก็จะไม่ใช่เทคโนโลยีเหล่านั้น

จากการค้นคว้านงานวิจัย ผู้วิจัยพบว่ามีผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

ชัยพจน์ รักราม (2540: 42) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลข้อมูล และสามารถติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน
 สุชาติ กิระนันท์ (2541: 2) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้างและสื่อสารสนเทศ ซึ่งเป็นทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบประยุกต์สารสนเทศต่าง ๆ การสื่อสารโทรคมนาคมและระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล การสร้างสารสนเทศและการนำสารสนเทศไปใช้ในงาน

วาสนา สุขกระสานติ (2541: 6) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง กระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ซึ่งส่วนมากจะหมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์โทรคมนาคมต่าง ๆ รวมทั้งซอฟต์แวร์แบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในงานเฉพาะด้าน นอกจากนี้ยังรวมถึงกระบวนการในการนำอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ มาใช้งาน เพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และแสดงผลลัพธ์เป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ (2542: 11) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสวงหา และรวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อการประมวลวิเคราะห์ เพื่อการจัดเก็บสะสม เพื่อการส่งแพร่กระจาย และเพื่อการนำสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้แก่ การรวมตัวของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก รวมถึงเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรภาพ โทรสาร ดาวเทียม คอมพิวเตอร์ เคเบิลใยแก้วนำแสง เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยสรุปความหมายของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดๆก็ตามยอมรับและนำเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ทั้งแบบสำเร็จรูปและแบบพัฒนาขึ้นสำหรับการใช้งานเฉพาะด้าน โดยนำข้อมูล(Data) ต่างๆมาทำการเก็บรวบรวม วิเคราะห์ กลั่นกรอง และประมวลผล เพื่อนำมาใช้งานในระบบสารสนเทศ ซึ่งจะก่อให้เกิดสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ (Information) ที่จะสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ได้ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งทางตรงและทางอ้อม

วิธีวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยเลือกเครื่องมือที่ใช้ในการวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศคือ IT-Barometer ซึ่งมีที่มาในปี 1997 จากโครงการวิจัยและพัฒนาของประเทศสวีเดน (IT Construction & Real Estate.

2002) ที่มีจุดมุ่งหมายในการสร้างเครื่องมือวัดการใช้ระบบงานสารสนเทศในหน่วยงานการก่อสร้าง และจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก (construction and facility management sector) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเลือกใช้และปรับปรุงข้อคำถามมาจากแบบสอบถาม IT Barometer Survey, Denmark (March, 2001) ซึ่งเคยมีการนำมาใช้ในงานวิจัยของ แอทต้าและสวีส์ (Attar; & Sweis. 2010: 49) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบสารสนเทศ ข้อมูลและการสื่อสาร ประกอบไปด้วยคำถาม 21 ข้อและใช้วิธีวัดแบบ Likert scale 5 ระดับ จากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามนี้มาดัดแปลงเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบวัดให้เป็นไปตามนิยามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้

ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญสำหรับองค์กรในทุกยุคทุกสมัย เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงานเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่วัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยผ่านบุคลากรที่เป็นกำลังหลักในการทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หากบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานย่อมทำให้องค์กรเกิดความก้าวหน้า มีความได้เปรียบกว่าคู่แข่งอื่น เพราะพนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ อีกทั้งยังเกิดความจงรักภักดีแก่องค์กรที่จะเป็นกำลังในการสร้างความแข็งแกร่งจากภายในให้กับองค์กรนั้นๆ

ปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสังคมของเราเกิดการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาทั้งในด้านการใช้ชีวิต ส่วนตัวประจำวันและการปฏิบัติงานหน้าที่ส่วนรวมในสังคม โดยผู้วิจัยพบว่าการเปลี่ยนแปลงส่วนใหญ่มีผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อสังคม และเกิดขึ้นในทุกส่วนของชีวิตโดยเริ่มเข้ามาทีละเล็กละน้อยจนบางครั้งเราไม่ทันรู้ตัว ในขณะที่บางครั้งสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน เช่น การออกกฎหมาย การปฏิวัติ ส่งผลให้คนในสังคมเกิดการรับรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยการรับรู้เหล่านี้มีฐานมาจากประสบการณ์ ความเชื่อของแต่ละบุคคลโดยนำการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสังคมมาประเมินให้เห็นผลกระทบที่จะเกิดแก่ตนเอง ดังนั้นจะเห็นได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยได้ทำการหยิบยกมาดังต่อไปนี้

แอทต้าและสวีส์ (Attar; & Sweis. 2010: บทคัดย่อ) กล่าวว่าสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมความพึงพอใจในการปฏิบัติงานคือเทคโนโลยี เพราะไม่เพียงแต่จะช่วยสร้างความได้เปรียบในการทำธุรกิจระหว่างประเทศที่ช่วยลดระยะทางในการติดต่อสื่อสาร ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลา ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อองค์กรในปัจจุบันมากขึ้น นอกจากนี้ประโยชน์ของเทคโนโลยีจะสร้างโอกาสให้กับองค์กรแล้ว ยังสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นการเข้ามาของคอมพิวเตอร์ที่ช่วยตรวจสอบกระบวนการทำงานของพนักงาน เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาและแนวทางในการแก้ไข หรือการเข้ามาของโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆที่ช่วยให้พนักงานทำงานเดิมๆได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ซึ่งการเข้ามาของเทคโนโลยีเหล่านี้แน่นอนว่าจะต้องมีสิ่งของบางสิ่งสูญหายไปเช่น การเข้ามาของเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้เราเห็นเครื่องพิมพ์ดีดลดน้อยลง การเข้ามาของอินเทอร์เน็ตลดบทบาทการใช้งานของโทรเลขที่มีราคาแพงและยุ่งยาก การแทนที่ของไมโครเวฟแทนการอุ่นอาหารด้วยเตาถ่านสมัยโบราณ เป็นต้น แอทต้าและสวีส (Attar; & Sweis. 2010: บทคัดย่อ) กล่าวว่าเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทกับสังคมในปัจจุบันทั้งสังคมในระดับตัวบุคคลและสังคมในระดับองค์กร โดยพวกเขาวัดความพึงพอใจของพนักงานศึกษาเรื่อง THE RELATIONSHIP BETWEEN INFORMATION TECHNOLOGY ADOPTION AND JOB SATISFACTION IN CONTRACTING COMPANIES IN JORDAN โดยพบว่าความรู้ทางด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในประเทศจอร์แดน ผลจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าบริษัทควรลงทุนในด้านเทคโนโลยีให้มากขึ้น พนักงานจึงจะมีความพึงพอใจต่องานที่มากขึ้นด้วย เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของณรงค์เดช พรหมเกิด (2549: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมในระดับองค์กร โดยใช้แนวคิดของโรเจอร์ ผลจากการศึกษานี้พบว่าลักษณะของการใช้งานเทคโนโลยีส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของคนในองค์กร กล่าวคือองค์กรควรจะพิจารณาเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมแก่พนักงานเพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับและควรคำนึงถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีนั้น ๆ ว่ามีส่วนช่วยสนับสนุนการทำงานของพนักงานหรือไม่ หากเทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ไม่ก่อประโยชน์ให้กับพนักงาน พนักงานจะมีแนวโน้มที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรมดังกล่าว

จากงานวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีนั้นไม่ได้มีบทบาทเพียงแคในชีวิตประจำวันเท่านั้น หากแต่ยังเข้ามามีบทบาทต่อการปฏิบัติงานอีกด้วยบุคคลในสังคมจึงเกิดการปรับตัวและยอมรับเทคโนโลยีมากขึ้น ตามที่งานวิจัยของภาสกร เงินเจริญกุล (2548: บทคัดย่อ) ได้กล่าวไว้ว่าบุคคลมีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะการใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นและเป็นไปตามลักษณะของแต่ละกลุ่มที่สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของลักษณะของผู้รับนวัตกรรม (การแบ่งกลุ่มการยอมรับ) สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาวี อัครบวร (2552: 119) ที่พบว่าประชาชนเกิดความพึงพอใจกับการเลือกใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐมากขึ้น อันเนื่องมาจาก ความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของพวงผกา พัวไพบูลย์วงศ์ (2553: 228) ที่กล่าวว่าพนักงานส่วนใหญ่ยอมรับกับปัจจัยนวัตกรรมมากกว่าวิธีการทำงานแบบเดิม เนื่องจากความสะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการประสานงาน และก่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน งานวิจัยเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าเมื่อใดก็ตามที่บุคคลเกิดการยอมรับนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีที่มากขึ้น พวกเขาจะแสดงออกโดยการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นมากขึ้นตามลำดับ

ยิ่งไปกว่านั้นผู้วิจัยยังพบว่าม้งานวิจัยทางการตลาดของบงกช หงษ์ลำพอง (2555: บทคัดย่อ) ที่แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีมีส่วนสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคในด้านของการเพิ่มความภักดีต่อแบรนด์ Starbucks โดยเทคโนโลยีมีส่วนเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสารระหว่าง

ผู้บริโภคและเจ้าของแบรนด์ อีกทั้งยังมีการโฆษณา จัดกิจกรรมและทำการส่งเสริมการตลาดผ่านเว็บไซต์ซึ่งเป็นการเพิ่มพื้นที่การติดต่อ อีกทั้งยังเพิ่มความสัมพันธ์ต่อลูกค้าอีกด้วย

ตามความคิดเห็นของผู้วิจัยแล้ว การเข้ามาของเทคโนโลยีนั้นไม่ได้มีบทบาทสำหรับองค์กรเพียงอย่างเดียว ถึงแม้ว่าองค์กรและธุรกิจต่าง ๆ จะได้รับผลจากการพัฒนาของเทคโนโลยีมากขึ้น แต่สำหรับตัวบุคคลเองแล้วการเข้ามาของเทคโนโลยียังก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวายทั้งด้านการดำเนินงาน การตรวจสอบ การวางแผน หรือแม้กระทั่งการสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคลภายนอก ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเข้ามา การพัฒนาและการยอมรับเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นล้วนส่งผลไปสู่ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้เองว่าหากองค์กรใดขาดการยอมรับเทคโนโลยีทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร ที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ก็น่าจะส่งผลไปสู่การไม่สามารถยืนอยู่ต่อไปในโลกของการทำธุรกิจได้

3.การให้บริการของธนาคาร

ในปัจจุบันนวัตกรรมของธนาคารก้าวหน้าไปเป็นอย่างมาก และเพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมนั้น ผู้วิจัยจำเป็นต้องทำการศึกษานวัตกรรมที่ใช้ในระบบธนาคารเสียก่อน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูล que ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากรายงานประจำปี 2554 และเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (2555: ออนไลน์) ของธนาคารต่างๆ ซึ่งที่ได้แจ้งไว้ในรายงานประจำปี สามารถสรุปได้ดังนี้

ตาราง 1 นวัตกรรมการให้บริการของธนาคารจำแนกด้วยขนาดของธนาคาร

การให้บริการของธนาคาร	ธนาคารขนาดเล็ก	ธนาคารขนาดกลาง	ธนาคารขนาดใหญ่
1. ระบบส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย	✓	✓	✓
2. ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์		✓	✓
3. ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค		✓	✓
4. ระบบบริหารสินเชื่อ	✓	✓	✓
5. ระบบอนุมัติสินเชื่อ	✓	✓	✓
6. ระบบบริหารติดตามหนี้		✓	✓

ตาราง 1 (ต่อ)

การให้บริการของธนาคาร	ขนาด		
	ขนาดเล็ก	ขนาดกลาง	ขนาดใหญ่
7. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์	✓	✓	✓
8. ระบบบริหารธุรกรรม	✓	✓	✓
9. ระบบตรวจสอบลายเซ็น	✓	✓	✓
10. ระบบบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ		✓	✓
11. ระบบการออกรายงาน	✓	✓	✓
12. ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา			✓

ความหมายของบริการ

ระบบส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย : BAHTNET

Bank of Thailand Automated High-value Transfer Network: BAHTNET คือ เครือข่ายงานทางอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารแห่งประเทศไทย เพื่อรับ-ส่งคำสั่งโอนเงินและข้อความทางการเงินระหว่างสถาบันที่มีบัญชีเงินฝากกับธนาคารแห่งประเทศไทย

ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์ : ECS

Electronic Cheque Clearing System คือ ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารโดยการใช้เครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ในการอ่านข้อมูลเช็ค ส่งข้อมูลไปยังศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ การคำนวณดุล และการชำระดุล

ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค : ICAS

Imaged Cheque Clearing and Archive System คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ตัวเช็คจริง เพื่อย่นระยะเวลาการเรียกเก็บเงินตามเช็คทั่วประเทศให้เหลือ 1 วันทำการ ซึ่งรวมถึงการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามเขตสำนักหักบัญชี ที่ปัจจุบันต้องใช้เวลาในการเรียกเก็บ 3-5 วันทำการ

ระบบบริหารสินเชื่อ

ระบบบริหารสินเชื่อ คือ ระบบการจัดการสภาพหนี้ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแลกเปลี่ยนเงินสินค้า หรือ บริการ โดยมีสัญญาตกลงกันว่าจะชำระหนี้ ตามเงื่อนไขและระยะเวลาที่ตกลงกันไว้

ระบบอนุมัติสินเชื่อ คือ ระบบการดำเนินงานด้านการบันทึกข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลลูกค้าเพื่อการติดตามงาน ติดตามผลการอนุมัติ โดยเชื่อมโยงเข้ากับระบบ Credit scoring เพื่อทำการวิเคราะห์สินเชื่อของลูกค้า รวมไปถึงการบันทึกข้อมูลที่จำเป็นในการอนุมัติสินเชื่อ

ระบบบริหารติดตามหนี้

ระบบบริหารติดตามหนี้ คือระบบการเก็บข้อมูล จัดทำยอดบัญชี ดำเนินการ ซึ่งจะรวมไปถึงขั้นตอนในการออกจดหมายแจ้งเตือน การกระจายข้อมูลลูกหนี้เพื่อให้พนักงานติดตามหนี้เจรจาเร่งรัดลูกหนี้ให้ชำระเงิน และตรวจสอบข้อมูลลูกหนี้เพื่อทำการบันทึกและตรวจสอบรายงานการชำระหนี้ให้แก่ฝ่ายบัญชี

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ คือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างการใช้ระบบสารสนเทศใช้งานสลับข้ามหน้าที่กันได้ในองค์กร นั้น คือ การรวมเอาระบบอัตโนมัติหลาย อย่าง มาอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นการขาย การตลาด และการบริการ ซึ่งลูกค้าสามารถได้รับการติดต่อจากคอมพิวเตอร์ของบริษัทได้ หรืออีกนัยหนึ่งคือ การสร้างขอบข่ายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมา โดยมีซอฟต์แวร์เป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำงานและฐานข้อมูลขึ้นมาเพื่อช่วยปฏิบัติการทางธุรกิจ เรียนรู้ความต้องการของลูกค้า จัดเก็บพฤติกรรม การบริโภคของลูกค้า และช่วยสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับลูกค้าและธุรกิจ (ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์. 2555: ออนไลน์)

ระบบบริหารธุรกรรม

ระบบบริหารธุรกรรม คือระบบอำนวยความสะดวกแก่พนักงานในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพทางการเงินในธุรกิจของ อาทิ ยอดคงเหลือในบัญชี รายการธุรกรรมทางการเงินย้อนหลัง รายการบัญชีเคลื่อนไหวระหว่างวัน รวมทั้งอัตราแลกเปลี่ยน อัตราดอกเบี้ย

ระบบตรวจสอบลายเซ็น

ระบบตรวจสอบลายเซ็น คือระบบที่ทำหน้าที่เปรียบเทียบระหว่างลายมือที่เป็นปัญหา (ลายมือเขียนหรือลายเซ็น) ในเอกสารนั้นเทียบกับตัวอย่างของบุคคลผู้นั้นว่าจะเป็นคนเดียวกันหรือไม่โดยอาศัยหลักการในการตรวจพิสูจน์ลายมืออื่น คุณสมบัติของการเขียนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว (Individual)

ระบบบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ

ระบบบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ คือ ระบบที่ใช้ในการบริหารจัดการการซื้อที่มีลักษณะคล้ายกับการซื้อสินค้าเงินผ่อน แต่ต่างกันตรงที่ว่ากรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นยังไม่เป็นของเราจนกว่าจะชำระค่าสินค้านั้นครบ โดยจะมีการทำสัญญาหรือข้อตกลงระหว่างเราและผู้ให้เช่าซื้อว่าจะมีการชำระค่าสินค้านั้นงวด ๆ ตามจำนวนเงินและระยะเวลาที่กำหนด

ระบบการออกรายงาน

ระบบการออกรายงาน คือ ระบบการออกรายงานทางธุรกรรมต่างๆของธนาคาร ไม่ว่าจะเป็นการทำธุรกรรมที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน หรือการออกรายงานสรุปผลต่างๆ ซึ่งกระบวนการออกรายงานนี้ มักจะใช้เทคโนโลยีหรือโปรแกรมภายในองค์กรควบคู่ไปกับการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ก็เพื่อความปลอดภัยของข้อมูล

ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) คือ ระบบบริหารจัดการการกู้ยืมเงินทุนเพื่อการศึกษา โดยระบบจะทำหน้าที่ช่วยในการตรวจสอบและอนุมัติรายชื่อนักเรียนขอกู้ยืมเงิน การบันทึกการมอบเงินค่าเล่าเรียนและค่าครองชีพ รวมไปถึงการตรวจสอบสัญญาและเอกสารประกอบการกู้ยืม

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2550: ออนไลน์) ได้แบ่งกลุ่มธนาคารออกเป็น 3 ประเภทหลัก ด้วยส่วนแบ่งตลาดของสินทรัพย์รวมที่สามารถจำแนกเป็น ธนาคารขนาดใหญ่ ธนาคารขนาดกลาง และธนาคารขนาดเล็ก ธนาคารขนาดใหญ่ประกอบไปด้วย ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารขนาดกลางประกอบไปด้วย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารนครหลวงไทย (ปัจจุบันถูกซื้อกิจการโดยธนาคารธนาชาต) ธนาคารขนาดเล็กประกอบไปด้วย ธนาคารไทยธนาคาร (ปัจจุบันถูกซื้อกิจการโดยธนาคาร ซีไอเอ็มบี ไทย) ธนาคารทีสโก้ ธนาคารเกียรตินาคิน ธนาคารสินเอเซีย (ปัจจุบันถูกซื้อกิจการโดยธนาคารไอซีบีซี) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างของธนาคารขนาดใหญ่คือธนาคารกสิกรไทย ประกอบด้วยจำนวนพนักงาน 16,681 คน (ธนาคารกสิกรไทย. 2555: ออนไลน์) ธนาคารขนาดกลางคือธนาคารกรุงศรีอยุธยา ประกอบด้วยจำนวนพนักงาน 17,973 คน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. 2555: ออนไลน์) และธนาคารขนาดเล็กคือธนาคารทีสโก้ ประกอบด้วยจำนวนพนักงาน 2,662 คน (รายงานประจำปี ธนาคารทีสโก้. 2551: ออนไลน์) สาเหตุที่ผู้วิจัยเลือกธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา และธนาคารทีสโก้ เนื่องจากธนาคารดังกล่าวมีข้อมูลที่แสดงถึงจำนวนพนักงาน สะดวกต่อการค้นหาและการอ้างอิง จากข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลของประชากรที่วัดในระดับประเทศ ซึ่งผู้วิจัยไม่สามารถจำแนกขนาดของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากรเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 26)

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
P = ค่าเปอร์เซ็นต์ที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด
e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง
Z = ระดับความเชื่อมั่น ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% Z มีค่าเท่ากับ 1.96

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการสุ่มตัวอย่าง 50% หรือ .50 จากประชากรทั้งหมด ต้องการระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ .05 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้ดังนี้

$$n = \frac{(0.50)(1-0.50)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$n = 385 \text{ คน}$$

ดังนั้น ในการหากกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 385 คน และเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณการสำรองกลุ่มตัวอย่างไว้ 15 คน (ประมาณ 4% ของกลุ่มตัวอย่าง) รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่ม (Cluster Random Sampling) เพื่อเลือกพนักงานธนาคารจากหลายๆพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครจนครบตามจำนวนแบบสอบถาม 400 ชุด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและศึกษาถึงการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งส่วนหนึ่งของการสร้างแบบสอบถามได้สร้างขึ้นจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน สถานภาพ

ส่วนที่2 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร ประกอบไปด้วยคำถาม 12 ข้อแต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร 3 ระดับ

ยอมรับนวัตกรรม	เท่ากับ	2	คะแนน
ไม่ยอมรับนวัตกรรม ให้เหตุผลได้	เท่ากับ	1	คะแนน
ไม่ยอมรับนวัตกรรม ไม่ให้เหตุผล	เท่ากับ	0	คะแนน

ส่วนที่3 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วยคำถาม 21 ข้อแต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ 5 ระดับ

ใช้มากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
ใช้มาก	เท่ากับ	4	คะแนน
ใช้ปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
ใช้น้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
ใช้น้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

มีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบไปด้วยคำถาม 20 ข้อแต่ละข้อคำถามมีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 5 ระดับ

พึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พึงพอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พึงพอใจ	เท่ากับ	3	คะแนน
พึงพอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\frac{5 - 1}{5} = 0.08$$

มีเกณฑ์ในการประเมินผล ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	อยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	อยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสร้างเครื่องมือในการวิจัยโดยการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม เพื่อให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อเป็นการตรวจสอบขอคำแนะนำในการนำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมกับความมุ่งหมายของงานวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขมาเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนนำไปใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha-Coefficient) จากสูตร

$$\alpha = \frac{N}{(N-1)} \left[\frac{1 - \sum \sigma^2}{\sigma_x^2} \right]$$

เมื่อ	σ	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของข้อมูล
	N	แทน	จำนวนข้อคำถามในชุดคำถาม
	$\sum \sigma^2 (Y_i)$	แทน	ผลรวมของความแปรปรวนของคำถาม
	σ_x^2	แทน	ความแปรปรวนของค่าคะแนนรวม

การหาคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามและแบบวัดที่ได้ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา ไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน (ภาคผนวก ก) เป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมของเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและแบบวัดตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2. ตรวจสอบตามโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์เครื่องมือโดยนำเครื่องมือที่ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและได้ปรับแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 40 คน

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มที่ใช้ในการทดลองเครื่องมือ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	17	42.5
หญิง	23	57.5
รวม	40	100.0
2.อายุ		
อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	9	22.5
อายุระหว่าง 26 – 35 ปี	29	72.5
อายุ 36 ปีขึ้นไป	2	5.0
รวม	40	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	30	75.0
ปริญญาโทขึ้นไป	10	25.0
รวม	40	100.0
4.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	2	5.0
15,001 – 25,000 บาท	23	57.5
25,001 – 35,000 บาท	9	22.5
35,001 บาทขึ้นไป	8	15.0
รวม	40	100.0
5.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	7	17.5
3 – 5 ปี	24	60.0
6 – 10 ปี	9	22.5
รวม	40	100.0
6.สถานภาพ		
โสด	31	77.5
สมรส / อยู่ด้วยกัน	6	15.0
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	3	7.5
รวม	40	100.0

จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คนพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ในข้อมูลด้านอายุพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 ในด้านระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ในด้านรายได้ต่อเดือนพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 25,000 บาท เป็นจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 57.5 ในด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุการทำงาน 3 – 5 ปี เป็นจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และในด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด เป็นจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 77.5

จากตาราง 2 สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์หาความสอดคล้องภายในด้วยวิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha coefficient) ได้ผลดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของตัวแปร

ตัวแปร	จำนวนข้อ	การให้คะแนน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร	12	0 ถึง 2	0.942
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	21	1 ถึง 5	0.770
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	20	1 ถึง 5	0.944

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.770 – 0.944 ซึ่งสามารถจำแนกตัวแปรตามกรอบงานวิจัยได้ดังนี้ การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.942 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.770 และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา 0.944

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา(Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory research) โดยมุ่งศึกษานวัตกรรมองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแหล่งข้อมูลดังนี้

1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้า จากหนังสือ วารสาร เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลต่างๆ ที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต

2 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คนโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของแบบสอบถาม โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 36)

$$P = \frac{f \times 100}{n}$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ที่สำรวจได้
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูล ด้านต่าง ๆ
ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 40)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูลโดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 35)

$$S.D = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ใช้การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยใช้วิธีของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 35) ดังนี้

$$\alpha = \frac{\overline{kcovariance/variance}}{1 + (k-1)\overline{covariance/variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนของฮอยท์ (Hoyt's Analysis of Variance) หาค่าความเชื่อมั่นจากสูตรคำนวณ (ศิริชัย กาญจนวาสี. 2544: 51)

$$r_{tt} = 1 - \frac{MS_e}{MS_p}$$

เมื่อ	r_{tt}	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	MS_e	แทน	Mean Square ของความคลาดเคลื่อน
	MS_p	แทน	Mean Square ของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Linear Regression) การวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่ายว่าตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของประชากรจะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวแปรอิสระ ($\alpha + \beta X$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของ การเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้เรียกว่าค่าความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และค่า β จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณโดยกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้หลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคลาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square : OLS)

สมการการถดถอยอย่างง่ายของประชากร

$$Y = \alpha + \beta X$$

สมการการถดถอยอย่างง่ายของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + bX$$

โดยที่ Y = ตัวแปรตาม

X = ตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์

เมื่อ β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial regression coefficient) ของตัวแปรอิสระมีค่าคงที่

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

เมื่อ	a	= ค่าคงที่ของสมการถดถอยอย่างง่าย
	b	= สัมประสิทธิ์การถดถอยหรือสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
	$\bar{X}$	= มัชฌิมเลขคณิตของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น
	$\bar{Y}$	= มัชฌิมเลขคณิตของตัวแปรตาม
	x	= ค่าเบี่ยงเบนจากจากมัชฌิมเลขคณิตของตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น มีค่าเท่ากับ $X - \bar{X}$
	y	= ค่าเบี่ยงเบนจากจากมัชฌิมเลขคณิตของตัวแปรตาม มีค่าเท่ากับ $Y - \bar{Y}$

การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่ายมีเงื่อนไข ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (X) และตัวแปรตาม (Y) มีความสัมพันธ์กันในแบบเชิงเส้นตามสมการเส้นตรงก็คือ $Y = a + bX$
2. ตัวแปรตามต้องเป็นข้อมูลชนิดต่อเนื่อง ในขณะที่ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้นจะต้องเป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยสามารถกำหนดค่าได้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงของค่า X จะทำให้ค่าของ Y ที่เกิดจากการสุ่มเปลี่ยนแปลงไป
3. ความแปรปรวนของ Y สำหรับแต่ละค่าของ X ที่กำหนด จะต้องมียุทธศาสตร์ค่าเท่ากัน คุณสมบัติข้อนี้ของการวิเคราะห์การถดถอย เรียกว่า Homoscedasticity

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผล การทดสอบสมมติฐาน
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระ (Beta)
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (Standard Error of Mean)
R^2 Adj	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัย ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงจำนวน(ความถี่) และ ค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	134	33.5
หญิง	266	66.5
รวม	400	100.0
2.อายุ		
อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	94	23.5
อายุระหว่าง 26 – 35 ปี	257	64.3
อายุ 36 ปีขึ้นไป	49	12.2
รวม	400	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3.ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	303	75.8
ปริญญาโทขึ้นไป	97	24.2
รวม	400	100.0
4.รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	22	5.5
15,001 – 25,000 บาท	219	54.8
25,001 – 35,000 บาท	85	21.2
35,001 บาทขึ้นไป	74	18.5
รวม	400	100.0
5.ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี	65	16.2
3 – 5 ปี	263	65.8
6 – 10 ปี	72	18.0
รวม	400	100.0
6.สถานภาพ		
โสด	308	77.0
สมรส / อยู่ด้วยกัน	67	16.8
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	25	6.2
รวม	400	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.5 และ เพศชาย จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาเป็นผู้มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และผู้มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 303 คน คิดเป็นร้อยละ 75.8 รองลงมาเป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมาเป็นผู้มีรายได้ต่อเดือน

25,001 – 35,000 บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ถัดมาเป็นผู้มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 และเป็นผู้มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุการทำงาน 3-5 ปี จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 รองลงมาเป็นผู้มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และเป็นผู้มีอายุการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีสถานภาพโสด จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 77.0 รองลงมาเป็นผู้มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และเป็นผู้มีสถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การตรวจสอบลักษณะการแจกแจงของตัวแปร

การตรวจสอบการแจกแจงของตัวแปรที่ศึกษา เป็นการตรวจสอบว่ามีการแจกแจงแบบปกติหรือไม่ โดยพิจารณาจากความเบ้ ความโด่ง ซึ่งการแจกแจงของตัวแปรที่เป็นแบบปกติควรมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง ± 1.0 และมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง ± 1.0 (George; & Mallery. 2006: 98-99) แต่อย่างไรก็ตาม ค่าดังกล่าวทั้งสองค่าสามารถขยายขอบเขตได้เป็นค่าที่อยู่ระหว่าง ± 2.0 ค่าการแจกแจงของตัวแปรที่ศึกษาทุกตัวแสดงในตาราง 3

ตาราง 5 ค่าคะแนนรวม ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ของข้อมูลในการวิจัยในกลุ่มรวม

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	Min	Max	Skewness	Kurtosis
การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร	21.84	1.96	17.00	24.00	-1.023	0.399
การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	84.19	11.97	65.00	117.00	0.378	-0.206
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	77.13	10.44	49.00	95.00	-0.871	0.175

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในกลุ่มรวมของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า ตัวแปรทุกตัวมีค่าความเบ้และค่าความโด่งที่แสดงว่า ข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ โดยการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร ค่าความเบ้เท่ากับ -1.023 และค่าความโด่งเท่ากับ 0.399 ตัวแปรการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า มีค่าความเบ้เท่ากับ 0.378 และค่าความโด่งเท่ากับ -0.206 ตัวแปรความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า มีค่าความเบ้เท่ากับ -0.871 และค่าความโด่งเท่ากับ 0.175

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับนวัตกรรมองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับนวัตกรรมองค์กร โดยแสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1.ระบบส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย		
ใช้เทคโนโลยี	372	93.0
ไม่ใช้เทคโนโลยี	28	7.0
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ	16	57.1
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร	1	3.6
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะเหตุผลอื่น	11	39.3
รวม	400	100.0
2.ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์		
ใช้เทคโนโลยี	345	86.3
ไม่ใช้เทคโนโลยี	55	13.7
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม	11	20.0
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร	30	54.5
- ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี	14	25.5
รวม	400	100.0
3.ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค		
ใช้เทคโนโลยี	295	73.8
ไม่ใช้เทคโนโลยี	105	26.2
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม	16	15.2
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ	30	28.6
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร	11	10.5
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะเหตุผลอื่น	17	16.2
- ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี	31	29.5
รวม	400	100.0
4.ระบบบริหารสินเชื่อ		
ใช้เทคโนโลยี	384	96.0
ไม่ใช้เทคโนโลยี	16	4.0
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราการรู้จำน้อย	16	100.0
รวม	400	100.0

ตาราง 6 (ต่อ)

การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5.ระบบอนุมัติสินเชื่อ		
ใช้เทคโนโลยี	384	96.0
ไม่ใช้เทคโนโลยี	16	4.0
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราความรู้จักน้อย	16	100.0
รวม	400	100.0
6.ระบบบริหารจัดการตามหนี้		
ใช้เทคโนโลยี	341	85.3
ไม่ใช้เทคโนโลยี	59	14.7
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ	17	28.8
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร	28	47.5
- ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี	14	23.7
รวม	400	100.0
7.ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์		
ใช้เทคโนโลยี	400	100.0
รวม	400	100.0
8.ระบบบริหารธุรกรรม		
ใช้เทคโนโลยี	389	97.3
ไม่ใช้เทคโนโลยี	11	2.8
- ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี	11	100.0
รวม	400	100.0
9.ระบบตรวจสอบลายเซ็น		
ใช้เทคโนโลยี	334	83.5
ไม่ใช้เทคโนโลยี	66	16.5
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม	11	16.7
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราความรู้จักน้อย	16	24.2
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะการบริหารไม่เหมาะสม	17	25.8
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร	11	16.7
- ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี	11	16.7
รวม	400	100.0

ตาราง 6 (ต่อ)

การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
10.ระบบบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ		
ใช้เทคโนโลยี	326	81.5
ไม่ใช้เทคโนโลยี	74	18.5
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะได้รับข้อมูลที่ไม่เหมาะสมจาก Supplier	16	21.6
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม	11	14.9
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะการบริหารไม่เหมาะสม	14	18.9
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร	33	44.6
รวม	400	100.0
11.ระบบการออกรายงาน		
ใช้เทคโนโลยี	400	100.0
รวม	400	100.0
12.ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา		
ใช้เทคโนโลยี	144	36.0
ไม่ใช้เทคโนโลยี	256	64.0
- ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี	97	37.9
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะเหตุผลอื่น	48	18.8
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราการรู้จักน้อย	31	12.1
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร	30	11.7
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม	22	8.6
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะบริการไม่เหมาะสม	14	5.5
- ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ	14	5.5
รวม	400	100.0

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า

ระบบส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93.0 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการไม่ใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ เลือกไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะเหตุผลอื่น จำนวน

11 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 ตามลำดับ

ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.7 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการไม่ใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ เลือกไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ตามลำดับ

ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการไม่ใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะเหตุผลอื่น จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ตามลำดับ

ระบบบริหารสินเชื่อ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการไม่ใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราการรู้จักน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ระบบอนุมัติสินเชื่อ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 96.0 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการไม่ใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราการรู้จักน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ระบบบริหารติดตามหนี้ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการไม่ใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 28.8 ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 23.7 ตามลำดับ

ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้เทคโนโลยี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ระบบบริหารธุรกรรม พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.7 ซึ่งสามารถจำแนก

เหตุผลการใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ระบบตรวจสอบลายเซ็น พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะการบริการไม่เหมาะสม จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราการรู้จักน้อย จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ตามลำดับ

ระบบบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.5 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 44.6 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะได้รับข้อมูลที่ไม่ดีจาก Supplier จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะการบริการไม่เหมาะสม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 14.9 ตามลำดับ

ระบบการออกรายงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามทุกคนใช้เทคโนโลยี จำนวน 400 คน คิดเป็นร้อยละ 100.0

ระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36.0 และ ไม่ใช้เทคโนโลยีจำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 ซึ่งสามารถจำแนกเหตุผลการใช้เทคโนโลยีได้ดังต่อไปนี้ ไม่ระบุเหตุผลในการไม่ใช้เทคโนโลยี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะเหตุผลอื่น จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะอัตราการรู้จักน้อย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะปัญหาจากองค์กร จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะราคาไม่เหมาะสม จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะการบริการไม่เหมาะสม จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ไม่ใช้เทคโนโลยีเพราะขาดมาตรฐานที่เพียงพอ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการยอมรับ
ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์			
1. คุณใช้คอมพิวเตอร์ในสถานที่ทำงานบ่อยแค่ไหน	4.13	0.641	มาก
2. โปรแกรมทำงานแบบพิมพ์เนื้อหา เช่น Microsoft Word	4.07	0.625	มาก
3. โปรแกรมทำงานแบบแบ่งตาราง แบ่งเนื้อหา เช่น Microsoft Excel	4.09	0.815	มาก
4. โปรแกรมในการรับส่งอีเมล เช่น Microsoft Outlook	4.11	0.711	มาก
5. โปรแกรมสำหรับการจัดเก็บงานหรืองาน Admin เช่น โปรแกรมจัดเก็บหนังสือ	2.94	1.272	ปานกลาง
6. โปรแกรมฐานข้อมูล	3.15	1.422	ปานกลาง
ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์โดยรวม	3.75	0.699	มาก
ข้อมูลและการสื่อสาร			
7. ระดับการใช้เครือข่ายภายใน (Local Area Networks – LAN)	4.15	0.653	มาก
8. ระดับการเข้าถึง Internet โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน	3.46	1.295	มาก
9. ระดับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าใช้งานเว็บไซต์ภายในองค์กรของตน	3.92	0.768	มาก
ข้อมูลและการสื่อสารโดยรวม	3.84	0.736	มาก
การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
10. โปรแกรมการส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย	4.01	1.618	ปานกลาง
11. โปรแกรมการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์	4.14	1.328	ปานกลาง
12. โปรแกรมการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและโปรแกรมการจัดเก็บภาพเช็ค	3.63	1.554	ปานกลาง
13. โปรแกรมการบริหารสินเชื่อ	4.82	0.739	มาก
14. โปรแกรมการอนุมัติสินเชื่อ	4.91	0.770	มาก
15. โปรแกรมการบริหารติดตามหนี้	4.26	1.493	ปานกลาง
16. โปรแกรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์	4.85	0.903	มาก
17. โปรแกรมการบริหารธุรกรรม	4.47	1.047	มาก
18. โปรแกรมการตรวจสอบลายเซ็น	4.03	1.630	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การยอมรับ
19. โปรแกรมการบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ	4.25	1.441	ปานกลาง
20. โปรแกรมการออกรายงาน	4.48	1.376	มาก
21. โปรแกรมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	2.35	1.951	น้อยที่สุด
การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม	4.18	0.679	ปานกลาง
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	3.92	0.583	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นด้านและรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

พนักงานมีการยอมรับด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ คุณใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในสถานที่ทำงานบ่อยแค่ไหน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมาได้แก่ โปรแกรมในการรับส่งอีเมลล์ เช่น Microsoft Outlook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 โปรแกรมทำงานแบบแบ่งตาราง แบ่งเนื้อหา เช่น Microsoft Excel มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 โปรแกรมทำงานแบบพิมพ์เนื้อหา เช่น Microsoft Word มีค่าเฉลี่ย 4.07 ตามลำดับ ข้อที่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ โปรแกรมฐานข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.15 รองลงมาได้แก่ โปรแกรมสำหรับการจัดเก็บงานหรืองาน Admin เช่น โปรแกรมจัดเก็บหนังสือ มีค่าเฉลี่ย 2.94 ตามลำดับ

ด้านข้อมูลและการสื่อสาร

พนักงานมีการยอมรับด้านข้อมูลและการสื่อสารในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานด้านข้อมูลและการสื่อสารอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ระดับการใช้เครือข่ายภายใน (Local Area Networks – LAN) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ระดับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าใช้งานเว็บไซต์ภายในองค์กรของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ระดับการเข้าถึง Internet โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ตามลำดับ

ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

พนักงานมีการยอมรับด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โปรแกรมการอนุมัติสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมาได้แก่ โปรแกรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 โปรแกรมการบริหารสินเชื่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 โปรแกรมการออกรายงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 โปรแกรมการบริหารธุรกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ตามลำดับ ข้อที่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ โปรแกรมการบริหารติดตามหนี้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 รองลงมาได้แก่ โปรแกรมการบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 โปรแกรมการหักบัญชีระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โปรแกรมการตรวจสอบลายเซ็น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 โปรแกรมการส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 โปรแกรมการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและโปรแกรมการจัดเก็บภาพเช็ค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ ข้อที่การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับน้อยที่สุด ได้แก่ โปรแกรมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอก ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไป โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 5

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอก			
1. โอกาสในการได้รับความก้าวหน้าจากงานที่ทำ	3.82	0.733	มาก
2. นโยบายองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสม	3.86	0.636	มาก
3. ค่าจ้างที่เหมาะสมกับการทำงาน	3.79	0.951	มาก
4. การได้รับค่าชมเชยเมื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ	3.94	0.773	มาก
5. หัวหน้ามีวิธีการจัดการและรับมือกับลูกน้องที่ดี	3.64	0.783	มาก
6. หัวหน้ามีความสามารถในการตัดสินใจที่ดี	3.79	0.537	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอกโดยรวม	3.80	0.579	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใน			
7. โอกาสที่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	4.64	0.622	มากที่สุด

ตาราง 8 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใน			
8. ความรู้สึกประสบความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน	4.04	0.705	มาก
9. การทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.83	1.278	มาก
10. อำนาจในการสั่งการผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม	3.57	0.735	มาก
11. โอกาสในการทำงานด้วยแนวทางหรือวิธีทางตามแบบของตนเอง	3.71	0.757	มาก
12. โอกาสในการทำงานเพียงลำพัง	3.71	0.841	มาก
13. งานที่ไม่ขัดกับหลักจริยธรรมประจำตัว	4.19	0.725	มาก
14. อิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน	3.73	0.880	มาก
15. งานที่ทำมีความมั่นคง	4.23	0.677	มากที่สุด
16. โอกาสทำงานเพื่อผู้อื่น	3.82	1.004	มาก
17. โอกาสเป็นคนสำคัญคนหนึ่งในที่ทำงาน	3.47	0.825	มาก
18. โอกาสทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมเสมอ	3.52	1.016	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในโดยรวม	3.87	0.546	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไป			
19. ความสามารถในการเข้ากับเพื่อนร่วมงาน	3.97	0.648	มาก
20. เงื่อนไขในการปฏิบัติงานตามที่องค์กรได้กำหนด	3.85	0.677	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไปโดยรวม	3.91	0.474	มาก
ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	3.86	0.502	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นด้านและรายข้อมีรายละเอียด ดังนี้

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอก

พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอกในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อความพึงพอใจของพนักงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอกอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การได้รับคำชมเชยเมื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 นโยบายองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 โอกาสในการได้รับความก้าวหน้าจากงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าจ้างที่เหมาะสมกับ

การทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 หัวหน้ามีความสามารถในการตัดสินใจที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 หัวหน้ามีวิธีการจัดการและรับมือกับลูกน้องที่ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายใน

พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อความพึงพอใจของพนักงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ โอกาสที่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 รองลงมาคือ งานที่ทำมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ข้อความพึงพอใจของพนักงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในอยู่ในระดับมาก ได้แก่ งานที่ไม่ขัดกับหลักจริยธรรมประจำตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ความรู้สึกประสบความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 การทำงานยุ่งตลอดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โอกาสทำงานเพื่อผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 อิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 โอกาสในการทำงานด้วยแนวทางหรือวิธีทางตามแบบของตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 โอกาสในการทำงานเพียงลำพัง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อำนาจในการสั่งการผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 โอกาสทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 โอกาสเป็นคนสำคัญคนหนึ่งในที่ทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไป

พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไปในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อความพึงพอใจของพนักงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไปอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความสามารถในการเข้ากับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมาได้แก่ เงื่อนไขในการปฏิบัติงานตามที่องค์กรได้กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเขียนเป็น สมมติฐานได้ดังนี้

Ho: การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารไม่มีผลกับ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

H1: การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารมีผลกับ

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (Ho) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	2808.936	1	2808.936	20.548	0.000**
Residual	54406.002	398	136.698		
Total	57214.938	399			

**p < 0.01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์และสร้างสมการพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยได้ ดังนี้

ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคาร

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	SE	Beta (β)		
ค่าคงที่ (Constant)	54.602	6.553		8.333	0.000
การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร	1.354	0.299	0.222	4.533	0.000**
r = 0.222, Adjusted R ² = 0.047, R ² = 0.049					
SE = 11.691, Sig. = 0.000**					

**p < 0.01

จากตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร โดยตัวแปรนี้ทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ร้อยละ 4.9 ($\text{Adjust } R^2 = 0.047$) และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ร้อยละ 4.9

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ = $54.602 + 1.354$ การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรสามารถทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าอยู่ที่ระดับ 54.602 หน่วย โดยหากการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น 1.354 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง

สมมุติฐานข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถเขียนสมมุติฐานได้ดังนี้

Ho: การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ไม่มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

ในการทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
Regression	1804.039	1	1804.039	17.089	0.000**
Residual	41689.711	398	104.748		
Total	43493.750	399			

**p < 0.01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์และสร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย (Simple Linear Regression Analysis) มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ซึ่งผลการวิเคราะห์นี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสามารถสร้างสมการทำนายเชิงเส้นตรงได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย สามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยได้ดังนี้

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน
ธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการ
ติดต่อสื่อสารกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	SE	Beta (β)		
ค่าคงที่ (Constant)	62.176	3.638		17.089	0.000
การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.178	0.043	0.204	4.150	0.000**
r = 0.204, Adjusted R ² = 0.039, R ² = 0.041 SE = 10.234, Sig. = 0.000**					
**p < 0.01					

จากตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคาร
ด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร
ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย
(Simple Linear Regression Analysis) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (β) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายความพึง
พอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม คือ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน
ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร โดย
กลุ่มตัวแปรนี้ทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ได้ร้อยละ 4.1 (Adjusted R² = .039)
และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ได้ร้อยละ 4.1

ผู้วิจัยจึงได้นำค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของตัวทำนายมาเขียนเป็นสมการทำนายความพึงพอใจใน
การปฏิบัติงานโดยรวม โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม = 62.176 + 0.178การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษา สรุปได้ดังนี้

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ความพึงพอใจในการ
ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 หมายความว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ของพนักงานธนาคารสามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งจากค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวสามารถสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าอยู่ที่ระดับ 62.176 หน่วย โดยหากการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น 0.178 หน่วย โดยไม่มีอิทธิพลของตัวแปรอื่นมาเกี่ยวข้อง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรของพนักงานธนาคารมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	Simple Linear Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร	Simple Linear Regression Analysis	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษา การยอมรับนวัตกรรมที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหาร ในการวางแผน ปรับปรุงการใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีในองค์กร เพื่อพัฒนาทักษะของพนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ซึ่งสามารถนำไปต่อยอดความรู้ หรือศึกษาต่อในส่วนที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน ตลอดจนนำพาพนักงานและองค์กรไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

วัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์การวิจัยไว้ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะศึกษาการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยขอบเขตของการวิจัยคือประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานภาพเป็นพนักงานประจำในช่วงปี พ.ศ. 2555 – 2556 จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามรวม 4 ชุดประกอบด้วย ชุดที่ 1 แบบสอบถามทางลักษณะประชากรศาสตร์ ชุดที่ 2 แบบสอบถามวัดการยอมรับนวัตกรรมระดับ

องค์กร ชุดที่ 3 แบบสอบถามวัดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ชุดที่ 4 แบบสอบถามวัดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นระหว่าง 0.770 – 0.944

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองจากพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร และขอความอนุเคราะห์จากเพื่อน บุคคลรู้จักที่ทำงานธนาคารเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์สำหรับการวิเคราะห์สถิติพรรณนาและเพื่อวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการศึกษา เรื่อง การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

1.การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการยอมรับนวัตกรรมองค์กรของพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน โดยการแจกแจงด้วยความถี่พบว่า

มีเพียงข้อคำถามสองข้อเท่านั้นที่พนักงานทั้ง 400 คนยอมรับนวัตกรรม คือ ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ และ ระบบการออกรายงาน คิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมา คือระบบบริหารธุรกรรม มีจำนวน 389 คน คิดเป็นร้อยละ 97.3 ระบบบริหารสินเชื่อและระบบอนุมัติสินเชื่อมีจำนวน 384 คน คิดเป็นร้อยละ 96 ระบบส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย มีจำนวน 372 คน คิดเป็นร้อยละ 93 ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์ มีจำนวน 345 คน คิดเป็นร้อยละ 86.3 ระบบบริหารติดตามหนี้ มีจำนวน 341 คน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ระบบตรวจสอบลายเซ็น มีจำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 ระบบบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ มีจำนวน 326 คน คิดเป็นร้อยละ 81.5 ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค มีจำนวน 295 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และระบบกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 36

2.การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการใช้งานระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือด้านข้อมูลและการสื่อสารอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ตามลำดับ

3.ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้จำนวน 400 คน พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั่วไปอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายในอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายนอกอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

4.สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4.1วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 กล่าวว่า “การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับบุคคลของพนักงาน หมายถึงเมื่อองค์กรนำนวัตกรรมเข้ามาใช้งาน พนักงานซึ่งเป็นคนตอบสนองนโยบายขององค์กรจะต้องนำนวัตกรรมเหล่านั้นมาใช้งานไม่ว่าจะด้วยทางตรงหรือทางอ้อม ซึ่งส่งผลให้พนักงานเกิดการยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นไปในตัว ผลจากการวิจัยนี้มีความสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของมาเลอร์และโรเจอร์ (Mahler; & Rogers. 1999: Abstract) ที่ศึกษาถึงปัญหาการไม่ยอมรับนวัตกรรมของพนักงานธนาคารในประเทศเยอรมันที่ส่งผลให้พวกเขาไม่นำเทคโนโลยีเหล่านั้นไปปฏิบัติงาน โดยงานวิจัยดังกล่าวได้กล่าวถึงการยอมรับนวัตกรรมในระดับองค์กรจะส่งผลให้เกิดการยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคล เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของณรงค์เดช พรหมเกิด (2549: บทคัดย่อ) ที่ทำการศึกษาถึงการยอมรับนวัตกรรมในระดับองค์กร

แต่อย่างไรก็ตาม จากการที่ตัวแปรนี้สามารถทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพียงร้อยละ 4.9 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหล่านี้สามารถทำนายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้

เพียงเล็กน้อยเท่านั้น อาจกล่าวได้ว่า ยังมีปัจจัยอื่นๆอีกที่สามารถอธิบายการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2 วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2 กล่าวว่า “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร” ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยนี้จึงสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

จากผลการวิจัยดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง เมื่อพนักงานนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน และพบว่าเทคโนโลยีเหล่านั้น สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานของตนมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด ลดระยะเวลา ลดขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งการยอมรับนำเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาช่วยในการทำงานจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้น ผลจากการวิจัยนี้เป็นไปตามที่กล่าวไว้ในงานวิจัยของแอตต้าและสวีส์ (Attar; & Sweis. 2010: บทคัดย่อ) ที่พบว่าความรู้ทางด้านเทคโนโลยีจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในประเทศจอร์แดน และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พวงผกา พัวไพบูลย์วงศ์ (2553: 228) ที่พบว่าปัจจัยทางด้านนวัตกรรมมีส่วนช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน

แต่อย่างไรก็ตาม จากการที่ตัวแปรนี้สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เพียงร้อยละ 4.1 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเหล่านี้สามารถทำนายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น อาจกล่าวได้ว่า ยังมีปัจจัยอื่นๆอีกที่สามารถอธิบายความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลจากการวิจัยไปใช้

1. จากผลการวิจัยที่แสดงว่าการยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กรมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานภายในองค์กร จะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีการให้การสนับสนุนและริเริ่มนวัตกรรมนั้นๆให้เป็นที่รับรู้ในระดับองค์กรเสียก่อน เมื่อองค์กรเกิดการยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้นแล้ว พนักงานก็จะเกิดการยอมรับเทคโนโลยีเหล่านั้นด้วยเช่นกัน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ถ้าในระดับองค์กรมีปัญหาในการใช้งาน อันได้แก่ การขาดมาตรฐานในการใช้งานเทคโนโลยีที่เพียงพอ อัตราการรู้จักน้อย การบริการไม่เหมาะสม หรือการได้รับข้อมูลที่ไม่เหมาะสมเกี่ยวกับเทคโนโลยีเหล่านั้น ก็จะส่งผลให้พนักงานไม่ยอมรับนวัตกรรม ดังนั้นบุคลากรที่มีหน้าที่บริหารองค์กร ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร หรือผู้จัดการ ที่มีหน้าที่ควบคุมดูแลพนักงาน ควรกระตุ้น สนับสนุนและผลักดันให้พนักงานในระดับปฏิบัติการเกิดการรับรู้นวัตกรรมต่างๆที่องค์กรใช้อย่างเต็มที่ เพื่อให้พนักงานเหล่านั้นเกิดการยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคล อันจะนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นในการปฏิบัติงาน

2. จากการศึกษาที่แสดงว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ข้อมูลและการสื่อสาร การใช้งานระบบสารสนเทศ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นบุคลากรที่มีหน้าที่บริหารองค์กร เช่น ผู้บริหาร ควรให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจถึงการยอมรับนวัตกรรมในระดับบุคคลของพนักงาน โดยให้การสนับสนุนและสร้างการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ข้อมูลและการสื่อสาร การใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่องานที่ทำ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันองค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นดังต่อไปนี้

1. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยอื่นที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของพนักงาน เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้

2. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งพัฒนาขีดความสามารถของพนักงานและพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

3. ควรศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นคำถามที่มีลักษณะเป็นคำถามของนวัตกรรมระดับองค์กรเฉพาะด้าน ควบคู่ไปกับการกำหนด คัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านั้นโดยเฉพาะ เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยได้ผลที่แม่นยำสูงสุด

4.จากผลที่ได้จากงานวิจัยนี้ พบว่าผลลัพธ์ที่ได้ไม่แตกต่างจากงานวิจัยของมาเลอร์และโรเจอร์ (Mahler; & Rogers. 1999) และงานวิจัยของแอทต้าและสวีส (Attar; & Sweis. 2010) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมที่แตกต่างกันไม่มีผลต่องานวิจัย ดังนั้นควรทำการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมเพื่อทดสอบว่าวัฒนธรรมที่แตกต่างกันจะให้ผลลัพธ์ที่เหมือนกัน นอกจากนั้นแล้วยังควรเปลี่ยนกลุ่มประชากรด้วยการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมกับประชากรในหลายๆประเทศเพื่อทดสอบผลลัพธ์ว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร





บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2549). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย
- จอมพล พิเศษกุล. (2537). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจและลูกจ้าง
กองพลาริการ*. วิทยานิพนธ์ สด.ม. (อาชญวิทยาและงานยุติธรรม) กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยมหิดล. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยพจน์ รังงาม. (2540). *เทคโนโลยีสารสนเทศ*. วารสารวิทยบริการ. 13(1): 42-62.
- ณัฏฐา กริทธิรัฐ. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณรงค์เดช พรหมเกิด. (2549). *ความเร็วในการยอมรับนวัตกรรมขององค์กร : กรณีศึกษาปัจจัยที่มี
ผลต่อความเร็วในการยอมรับระบบอีเมล Lotus Notes ขององค์กรทางธุรกิจสื่อสาร
โทรคมนาคมในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (ระบบสารสนเทศ). มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคล. ถ่ายเอกสาร.
- ทองสง่า ผ่องแผ้ว. (2548). *ความคิดเห็น ความพร้อม และการยอมรับการเรียนการสอนแบบ
e-Learning ของอาจารย์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม
- ธนาคารกรุงศรีอยุธยา. (2555). *ธนาคารกรุงศรีอยุธยา*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2555,
จาก <http://www.krungsri.com/th/about-us-listing.aspx?cid=49>
- ธนาคารกสิกรไทย. (2555). *พนักงานและเครือข่ายบริการ*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2555,
จาก <http://www.kasikornbank.com/TH/AboutUs/Pages/StaffsOutlets.aspx>
- ธนาคารทีสโก้. (2551). *รายงานประจำปี ธนาคารทีสโก้*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2555,
จาก <http://www.tisco.co.th/th/investorrelation/report01.html>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). *ข้อมูลฐานะการเงินของธนาคารพาณิชย์ไทยเฉลี่ย (Peer Group)*.
สืบค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2555,
จาก http://www2.bot.or.th/statistics/Download/FI_RT_001_S2_TH.PDF
- นงคราญ ดงเย็น; สุพัตรา ยศดี; และ แสงอรุณ สันวงศ์. (2555). *พฤติกรรมในองค์กร*.
สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2555, จาก <http://comschool.site40.net/s4.html>.
- นงนุช โรจนเลิศ. (2540). *ตัวแปรที่เป็นเงื่อนไขของความพึงพอใจในงานของข้าราชการ สถาบัน
เทคโนโลยีราชมงคล: การวิเคราะห์ลิสเรล*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- บงกช หงษ์ลำพอง. (2555). *Facebook for "STARBUCKS"*. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2555, จาก <http://202.28.25.135/~529932133/PIC%20TO%20USE/PDF/proposal.pdf>.
- ผ่องศรี แด้มทอง. (2538). *แบบผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์ โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาญจนบุรี*. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. แหล่งที่มา: ฐานข้อมูลปริญญาณิพนธ์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรรณทิพา แอดำ. (2549). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน*. สารนิพนธ์ รป.ม. (บริหารทั่วไป). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- พวงผกา พัวไพบูลย์วงศ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมระบบ TeamWork ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท กนกสิน เอ็กสพอร์ต อิมพอร์ต จำกัด (Factors Affecting Innovation Acceptance of TeamWork System for Work Performance of Employees at Kanoksin Expert Import Company Limited)*. สืบค้นเมื่อ 4 กรกฎาคม 2555, จาก http://www.pnru.ac.th/offi/graduate/upload-files/uploaded/Thesis%206/T6_E011.pdf.
- พสุ เดชะรินทร์. (2539). "การเปลี่ยนแปลงของแนวคิดด้านการจัดการเชิงกลยุทธ์." *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 18 (กันยายน), 39.
- ภาสกร เงินเจริญกุล. (2548). *การยอมรับนวัตกรรมอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). *ทฤษฎีการเรียนรู้ ทฤษฎีการแพร่กระจาย ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม*. สืบค้นเมื่อ 7 กรกฎาคม 2555, จาก <http://bit.ly/T9BJW5>
- รจนา อินถา. (2553). *ความพึงพอใจของครูและนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายต่อการให้บริการอุปกรณ์การเรียนการสอนภายในห้องเรียน ปีการศึกษา 2553*. สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2555, จาก http://www.sl.ac.th/html_edu/sl/temp_emp_research/452.pdf.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา อังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. สืบค้นเมื่อ 28 มิถุนายน 2555, จาก <http://rirs3.royin.go.th>
- ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์. (2555). *ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ Formula CRM*. สืบค้นเมื่อ 6 มีนาคม 2555, จาก http://www.crystalformula.co.th/formula_crm.asp
- วาสนา สุขกระสานติ. (2541). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วินัย นาราภิรมย์. (2530). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์กับพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยพลศึกษา*. ปริญญาณิพนธ์ กศ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.

- วิภาวี อัครบรร. (2552). การรับรู้กิจกรรมทางการตลาดของภาครัฐที่มีผลต่อแนวโน้มการใช้บริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐของประชาชนในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: บุญศิริการพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์. (2555). รายงานประจำปี 2554 แบบ 56-1. สืบค้นเมื่อ 28 ธันวาคม 2555, จาก http://capital.sec.or.th/webapp/corp_fin2/cgi-bin/sectorfind56.php?from_page=find56&lang=T&cmb_sect_id=2
- สุเมธ วงศ์พาณิชย์เลิศ. (2542). รายงาน TDR1 เรื่องสื่อโทรคมนาคม:แปรรู้อย่างไรไม่ผูกขาด. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย.
- สิงห์ วัชรสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2555, จาก <http://journalit.kmitl.ac.th>
- สุชาติ กิระนันท์. (2541). เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมจินตนา ภูระหงษ์. (2539). ระดับความพึงพอใจในการทำงานของครูช่างอุตสาหกรรมในสถานศึกษา สังกัดกองการศึกษาอาชีพ กรมอาชีวศึกษา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- สุระ หีบโอสถ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายบริหารโครงการองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. ปรินิพนธ์ กศ.ม. (อุตสาหกรรมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เอกสิทธิ์ เลาะมิง และคณะ. (2554). “การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีต่อการพัฒนาชุมชน ของพัฒนากรในจังหวัดภาคใต้ตอนล่าง” วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์. 7 (กรกฎาคม – ธันวาคม), 104.
- Alwin Mahler & Everett M, Rogers. (1999). *The diffusion of interactive communication innovations and the critical mass: the adoption of telecommunications services by German banks*. Retrieved July 1, 2012, from <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S030859619900052X>
- Bryce, Ryan & Neal C, Gross. (1943). *The diffusion of Hybrid Seed Corn in Two Iowa Communities*. Rural Sociology.
- Danial C, Feldman & Hugh J, Arnold. (1983). *Management Individual and Group Behavior in Organizations*. Tokyo : McGraw-Hill.
- Eid, Michael and Randy J, Larsen. (2008). *The Science of Subjective Well-Being*. New York: Guilford Publications.

- Everett M, Rogers. (2003). *Diffusion of Innovations*. Fifth Edition. New York: The Free Press.
- George, Darren & Mallery, Paul. (2006). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference 13.0 update*. 6th ed. Boston: Pearson Education, Inc.
- Ghalia A, Attar & Rateb J, Sweis. (2010). *The Relationship between Information Technology Adoption and Job Satisfaction in Contracting Companies in Jordan*. *Journal of Information Technology in Construction (ITcon)*. Retrieved July 1, 2012, from http://www.itcon.org/data/works/att/2010_3.content.07170.pdf.
- Hohn, H. –w., & Schneider, V. (1991). *Path-dependenc and critical mass in the development of research and development: A focused comparision*. *Science and Public Policy*, 18, 111-122.
- Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In Dunnette, M.D. (Ed.), *Handbook of the Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally.
- Mark A, Tietjen and Robert M, Myers. (1998). *Motivation and Job Satisfaction*. Retrieved July 1, 2012, from <http://bit.ly/OFsZkj>.
- Philip Bucher, Beat Birkenmeier, Harald Brodbeck and Jean–Philippe Escher. (2003). *Management principles for evaluating and introducing disruptive technologies: the case of nanotechnology in Switzerland*. *R&D Management*. 33(2).
- Ramayah T., Jantan Muhamad., and Tadisina K. Suresh. (2001). *Job Statisfaction : Empirical Evidence for Alternatives to JDI*. San Francisco: National Decision Sciences Conference.
- Robert G, Fichman. (2004). *Going Beyond the Dominant Paradigm for Information Technology Innovation Research: Emerging Concepts and Methods*. *Journal of the Association for Information Systems*. 5(8).
- Robinson, Les. (2009). *A summary of Diffusion of Innovation*. Retrieved July 1, 2012, from http://www.enablingchange.com.au/Summary_Diffusion_Theory.pdf
- Strauss, G. and L.R. Sayles. 1980. *Personnel: The Human Problems of Management*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Weiber, R. (1995). *Systemguter und klassische Diffusionstheorie: Elemente einer Diffusionstheorie Kritische Masse-Systeme*. Berlin: Springer.
- Weiss D., Dawis R., England G. and Lofquist L. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*, 22, Minneapolis: University of Minnesota, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation.

_____. (1977). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire (Short Form)*,
Minneapolis: University of Minnesota, Minnesota Studies in Vocational
Rehabilitation.









เลขที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร”

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามนี้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการสำรวจและประเมินผลเรื่อง “การยอมรับนวัตกรรมระดับองค์กร การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุง คุณภาพชีวิต ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้ดียิ่งขึ้น จึงขอความกรุณาให้ตอบแบบสอบถามทุกข้อตามข้อเท็จจริง

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับโดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นักศึกษาระดับปริญญาโท (นอกเวลาราชการ) ชั้นปีที่ 2 สาขาวิชาการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมาก

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2. ปริญญาตรี

☐ 3. ปริญญาโทขึ้นไป

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

☐ 2. 15,001 – 25,000 บาท

☐ 3. 25,001 – 35,000 บาท

☐ 4. 35,001 บาทขึ้นไป

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี

☐ 2. 3 – 5 ปี

☐ 3. 6 - 10 ปี

☐ 4. 11 ปีขึ้นไป

6. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

ส่วนที่3 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน	ระดับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				
	ใช้น้อยที่สุด	ใช้น้อย	ใช้ปานกลาง	ใช้มาก	ใช้มากที่สุด
ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Computer and Software)					
1. คุณใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในสถานที่ทำงานบ่อยแค่ไหน					
2. ระดับการใช้งานโปรแกรมดังต่อไปนี้					
2.1 โปรแกรมทำงานแบบพิมพ์เนื้อหา เช่น Microsoft Word					
2.2 โปรแกรมทำงานแบบแบ่งตาราง แบ่งเนื้อหา เช่น Microsoft Excel					
2.3 โปรแกรมในการรับส่งอีเมลล์ เช่น Microsoft Outlook					
2.4 โปรแกรมสำหรับการจัดเก็บงานหรืองาน Admin เช่น โปรแกรมจัดเก็บหนังสือ					
2.5 โปรแกรมฐานข้อมูล					

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน	ระดับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ				
	ใช้น้อยที่สุด	ใช้น้อย	ใช้ปานกลาง	ใช้มาก	ใช้มากที่สุด
ข้อมูลและการสื่อสาร (Data and telecommunications)					
3. ระดับการใช้เครือข่ายภายใน (Local Area Networks – LAN)					
4. ระดับการเข้าถึง Internet โดยผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ของตน					
5. ระดับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการเข้าใช้งานเว็บไซต์ภายในองค์กรของตน					

****กรุณาลงมือเพื่อตอบแบบสอบถาม****

การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของท่าน	ระดับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ					
	ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ทำ	ใช้น้อยที่สุด	ใช้น้อย	ใช้ปานกลาง	ใช้มาก	ใช้มากที่สุด
การใช้งานระบบสารสนเทศ (Use of IT Systems)						
6. โดยปกติแล้ว คุณมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ						
6.1 โปรแกรมการส่งข้อมูลไปธนาคารแห่งประเทศไทย						
6.2 โปรแกรมการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยอิเล็กทรอนิกส์						
6.3 โปรแกรมการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและโปรแกรมการจัดเก็บภาพเช็ค						
6.4 โปรแกรมการบริหารสินเชื่อ						
6.5 โปรแกรมการอนุมัติสินเชื่อ						
6.6 โปรแกรมการบริหารติดตามหนี้						
6.7 โปรแกรมการบริหารลูกค้าสัมพันธ์						
6.8 โปรแกรมการบริหารธุรกรรม						
6.9 โปรแกรมการตรวจสอบลายเซ็น						
6.10 โปรแกรมการบริหารสินเชื่อเช่าซื้อ						
6.11 โปรแกรมการออกรายงาน						
6.12 โปรแกรมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา						

****กรุณาพลิกเพื่อตอบแบบสอบถาม****

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

โปรดทำเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงข้อเดียว

ท่านมีความรู้สึกอย่างไรกับงานที่ท่านทำ อยู่ในปัจจุบัน	ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน				
	พึงพอใจน้อยที่สุด	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจ	พึงพอใจมาก	พึงพอใจมากที่สุด
1. โอกาสที่ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน					
2. ความรู้สึกประสบความสำเร็จจากการปฏิบัติงาน					
3. การทำงานอย่างต่อเนื่อง					
4. โอกาสในการได้รับความก้าวหน้าจากงานที่ท่านทำ					
5. อำนาจในการสั่งการผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม					
6. นโยบายองค์กรต่อการปฏิบัติงานที่เหมาะสม					
7. ค่าจ้างที่เหมาะสมกับการทำงาน					
8. ความสามารถในการเข้ากับเพื่อนร่วมงาน					
9. โอกาสในการทำงานด้วยแนวทางหรือวิธีทางตามแบบของตนเอง					
10. โอกาสในการทำงานเพียงลำพัง					
11. งานที่ไม่ขัดกับหลักจริยธรรมประจำตัว					
12. การได้รับค่าชมเชยเมื่อปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ					
13. อิสระในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน					
14. งานที่ท่านมีความมั่นคง					
15. โอกาสทำงานเพื่อผู้อื่น					
16. โอกาสเป็นคนสำคัญคนหนึ่งในที่ทำงาน					
17. หัวหน้ามีวิธีการจัดการและรับมือกับลูกน้องที่ดี					
18. หัวหน้ามีความสามารถในการตัดสินใจที่ดี					
19. โอกาสทำงานที่แตกต่างไปจากเดิมเสมอ					
20. เงื่อนไขในการปฏิบัติงานตามที่องค์กรได้กำหนด					

****ขอบคุณที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถาม****



ภาคผนวก ข.

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพชรรัตน์ สมบูรณ์พูนสุข	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. ญัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
3. อาจารย์ ศุภินญา ญาณสมบูรณ์	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นาย ตรีภพ รัตนวิชัย

วันเดือนปีเกิด

4 กุมภาพันธ์ 2529

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

291/383 ซ.อ่อนนุช ถ.สุขุมวิท

เขตวัฒนา กทม. 10110

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

Software Quality Assurance

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

Fair Isaac Company, 211 Ted House,
2nd floor, Asoke Rd. BKK, 10110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2550

วิทยาศาสตร์ สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ.2553

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

