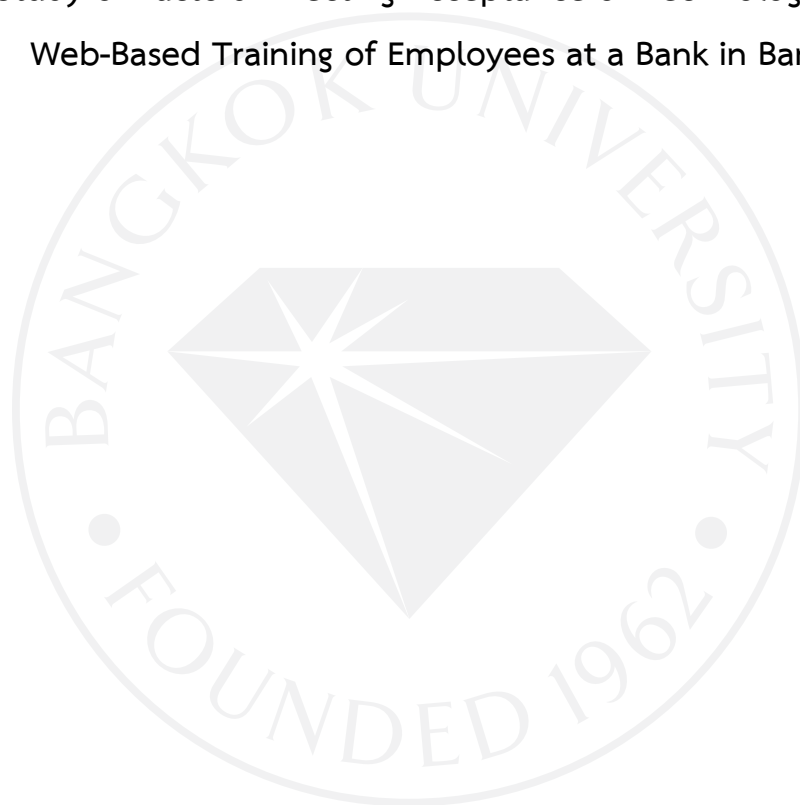


ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Factors Affecting Acceptance of Technology through
Web-Based Training of Employees at a Bank in Bangkok



ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

A Study of Factors Affecting Acceptance of Technology through
Web-Based Training of Employees at a Bank in Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558



©2559

สุดารัตน์ เสี่ยงมชื่น
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง
ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย สุดารัตน์ เสงี่ยมชื่น

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

(ดร.คันสนีย์ เทพปัญญา)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

26 สิงหาคม 2559

สุदारัตน์ เสี่ยงมชื่น. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สิงหาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร (74 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจและอิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ .986 จากกลุ่มตัวอย่าง 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) และความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) และสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีระดับการศึกษา ระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานชั้นต้นถึงกลาง มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 1-5 ปี มีระดับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการทำงาน ($\bar{X} = 3.82$) ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.84$) และการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ ($\bar{X} = 3.91$) อยู่ในระดับมาก และพบว่าเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกัน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นและปัจจัยด้านการบำรุงรักษามีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของผู้ให้บริการมีต่อความผูกพันต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บอย่างมีนัยสำคัญ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการทำงาน, ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ, การยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

Sangiamchun, S. M.B.A., August 2016, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Factors Affecting Acceptance of Technology through Web-Based Training of Employees at a Bank in Bangkok (74 pp.)

Advisor: Asst.Prof.Pitsuphar Pachimsawat, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this research was to study the personal factors, the factors of work motivation, and success of the information technology system affecting the acceptance of the technology through web-based training of employees at a bank in Bangkok. Questionnaires were used as the data collection tool. They were checked for the reliability, with a value of 0.986, and distributed to 400 participants.

The statistical data analysis was conducted using the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including the T-test, F-test, One-way ANOVA, and the Multiple Regression Analysis.

Demographic data gathered from the questionnaires showed that most respondents were female, aged below 30 years old, entry or intermediate level personnel, had a bachelor's degree, and work experience in the current position of 1-5 years. Their opinions on work motivation ($\bar{X} = 3.82$), success of the information technology system ($\bar{X} = 3.84$), and acceptance of the technology through web-based training ($\bar{X} = 3.91$) were all at a high level. It was also found that different genders, ages, job positions, and periods of work experience had different effects on their acceptance of technology through web-based training. In addition, work motivation factors, including the motivating factors and the hygiene factors had an influence on their acceptance of the technology through web-based training. The results also revealed that the success factors of the information technology systems including the qualities of information, system, and service providers had an influence on their acceptance of technology through web-based training, with a statistical significance of 0.05.

Keywords: Work Motivation, Success of Information Technology System, Acceptance of Technology through Web-based Training



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากผู้มีพระคุณหลายท่าน อาทิ

ครอบครัวของผู้วิจัยที่คอยสนับสนุนปัจจัยในการส่งเสริมการเรียนรู้ คอยให้กำลังใจและเตือนสติในช่วงที่เจอกับสิ่งที่ไม่คาดคิดมาโดยตลอด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาอันเป็นประโยชน์ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่น ๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้และสามารถนำวิชาการต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษางานวิจัยครั้งนี้

เพื่อนร่วมรุ่นบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เน้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เป็นกำลังใจให้กัน ปรึกษา ปรับทุกข์ ให้คำแนะนำ และคอยปลุกดันกันและกันมาโดยตลอดจนกระทั่งจบการศึกษาด้วยดี

ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้ความอนุเคราะห์และความกรุณาอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาของผู้วิจัย และขอขอบคุณครอบครัว เพื่อน ๆ รอบข้างทุกคน ประสบการณ์ที่ดี และร้ายที่ผ่านมามาตลอดระยะเวลาการศึกษานี้ ที่เป็นแรงผลักดันให้ผู้วิจัยข้ามผ่านมาได้จนถึงวันนี้

สุดารัตน์ เสี่ยมชื่น

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 ขอบเขตของงานวิจัย	3
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	6
1.5 นิยามคำศัพท์	7
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	
2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
2.2 ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บ	10
2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ	12
2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	17
2.5 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม	18
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	28
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.4 สมมติฐานการวิจัย	32
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	34
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	42
4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	53
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	55
5.2 การอภิปรายผล	58
5.3 ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	67
ประวัติผู้เขียน	74
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1: แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Reliability Statistics)	31
ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	35
ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน	36
ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	40
ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	41
ตารางที่ 4.5: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยี การฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ	43
ตารางที่ 4.6: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยี การฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ	45
ตารางที่ 4.7: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยี การฝึกอบรมผ่านเว็บของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	46
ตารางที่ 4.8: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยี การฝึกอบรมผ่านเว็บของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน	44
ตารางที่ 4.9: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยี การฝึกอบรมผ่านเว็บของธนาคารแห่งหนึ่งจำแนกตาม ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน กับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	50
ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงความสัมพันธ์ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ กับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง	52
ตารางที่ 4.12: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ	53



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	5
ภาพที่ 2.1: ภาพแสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	16
ภาพที่ 2.2: ภาพแสดงโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ Delone & Mclean IS Success Model (Delone & Mclean, 1992)	17
ภาพที่ 2.3: ภาพแสดงโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศปี 2003 Update Delone & Mclean IS Success Model (Delone & Mclean, 2003)	18
ภาพที่ 2.4: ภาพแสดงโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ TAM (Davis, 1989)	20
ภาพที่ 2.5: ภาพแสดงทฤษฎีความเป็นนวัตกรรมในเอกกัตบุคคล	22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมากทำให้เทคโนโลยีเกิดการพัฒนารวดเร็วทางเศรษฐกิจสังคม ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยเสริมการทำงานในองค์กรศักยภาพในการดำเนินการมากขึ้น ดังนั้นมนุษย์จำเป็นต้องเรียนรู้และปรับตัวให้ทันต่อโลกในยุคปัจจุบันอยู่เสมอ โดยเฉพาะบุคลากรในวัยทำงานจำเป็นต้องเรียนรู้วัฒนธรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองนโยบายหรือเป้าหมายขององค์กรท่ามกลางการแข่งขันของระบบเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจการเงิน ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูงมากดังนั้นการบริการที่สามารถเข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้ตรงจุด จะทำให้องค์กรนั้น ๆ ได้รับความไว้วางใจในการเลือกใช้บริการมากกว่า

ธนาคารพาณิชย์ไทยมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อมอบบริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้าธนาคารพาณิชย์ไทยเล็งเห็นว่าบริการที่ธุรกิจจะเติบโตได้นั้นเป็นเพราะทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่งกับการพัฒนาบุคลากร จึงส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพพนักงาน ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนธุรกิจของธนาคารพาณิชย์ไทย

ธนาคารพาณิชย์ไทยจึงให้ความสำคัญสนับสนุนในด้านการเรียนรู้และการฝึกอบรมผ่านเว็บ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งช่องทางในการเรียนรู้ของพนักงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) สร้างโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ด้วยตนเองผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) ในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันสูงมากขึ้นและยังมีปัจจัยต่าง ๆ มาส่งเสริม หรือสนับสนุนเพื่อเอื้ออำนวยต่อการพัฒนาตนเองของพนักงาน หากองค์กรที่ไม่มีปัจจัยด้านงานมาสนับสนุนให้กับพนักงานขององค์กรตนแล้วนั้น พนักงานในองค์กรก็จะไม่สามารถที่จะพัฒนาตนเองได้ การฝึกอบรมผ่านเว็บช่วยอำนวยความสะดวกในการฝึกอบรม เป็นลักษณะการเรียนการสอนที่มีสื่อหลายมิติ มีการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างผู้เรียนกับบทเรียน และสร้างให้เกิดการเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้ต่อไป (จรัสศรี รัตตะมาน, 2551)

การฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) แต่หากพนักงานภายในองค์กร ไม่พร้อมรับการเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ ๆ ขาดแรงกระตุ้นหรือสิ่งจูงใจในการทำงาน การเพิ่มศักยภาพของพนักงานและการพัฒนาภายในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุตามนโยบายที่กำหนดไว้ได้ Herzberg (1959) ได้กล่าวในทฤษฎีสองปัจจัยว่าการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

ประกอบด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยตัวกระตุ้น (Motivators) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลผลิตเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และ ปัจจัยบำรุงรักษา (Hygiene) เป็นปัจจัยป้องกันเพื่อไม่ให้คนเกิดความรู้สึกด้านลบในงานที่ปฏิบัติอยู่ ช่วยให้พนักงานยังคงทำงานอยู่เมื่อพนักงานเกิดทัศนคติที่ติดต่อการรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ หรือได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ก็จะเกิดทัศนคติที่ติดต่อการปฏิบัติงานและเกิดการยอมรับสิ่งใหม่จากองค์กรได้รวดเร็ว (วียะดา ไทยเกิด, 2558)

เมื่อพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับนวัตกรรมและพร้อมรับเทคโนโลยีแล้ว ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศก็เป็นสิ่งสำคัญเช่นกันตามทฤษฎี DeLeon & McLean (1992) ได้กล่าวไว้ว่า ความถูกต้องของข้อมูล ประสิทธิภาพของระบบ และคุณภาพของผู้ให้บริการ ทำให้ผู้ใช้งานเกิดความต้องการใช้ในระบบอย่างเต็มใจ ดังนั้น ความสำเร็จของระบบสารสนเทศสามารถวัดได้โดยตัวแปรการใช้งานระบบ เนื่องจากหากมีการใช้งานระบบของผู้ใช้งานนั้นแสดงให้เห็นว่าระบบมีคุณค่าเพียงพอต่อการใช้งาน และถือว่าเป็นความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (Younghwa & Kenneth, 2012)

นอกจากนี้พฤติกรรมหรือการกระทำที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเช่นกัน Davis (1989) มีแนวคิดเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการวัด 2 ด้าน คือด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง ระดับความเชื่อของแต่ละบุคคลที่รับรู้ถึงการใช้งานระบบพิเศษใด ๆ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเสนอทางเลือกที่มีประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงาน และ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง เชื่อว่าระบบสารสนเทศสามารถใช้งานได้ง่าย ไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน สะดวกไม่ซับซ้อน จะมีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน (วรวิษ วาสนปรีชา และสุรณพรีร์ ภูมิวุฒิสาร, 2558)

ดังนั้นการที่พนักงานมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เท่ากัน บางคนไม่ยอมเข้าไปใช้ระบบการฝึกอบรม เนื่องจากโปรแกรมการใช้งานไม่ตรงกับลักษณะงานของตน หรือบางคนมีความเห็นถึงความไม่พร้อมในการนำเอาระบบมาใช้งาน เพราะเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานไม่มีบุคลากรที่จะสามารถแก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที หรือแม้แต่กลุ่มที่เป็นผู้นำเอาระบบเข้ามาเองก็รู้สึกถึงการไม่ประสบผลสำเร็จของการใช้งานได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ทำให้การเข้าใช้การฝึกอบรมผ่านเว็บไม่เป็นที่ไปตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ส่งผลให้ภาพรวมของการฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นไม่มีความสมบูรณ์และไม่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานได้อย่างเต็มที่

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลดังกล่าวสามารถนำมาเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัย ดังนี้ คือการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยในประเด็นหัวข้อ ดังนี้

ประเภทและรูปแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Closed-ended Form) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากยังไม่ทราบกลุ่มประชากรตัวอย่างที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

1.1) ข้อมูลปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย

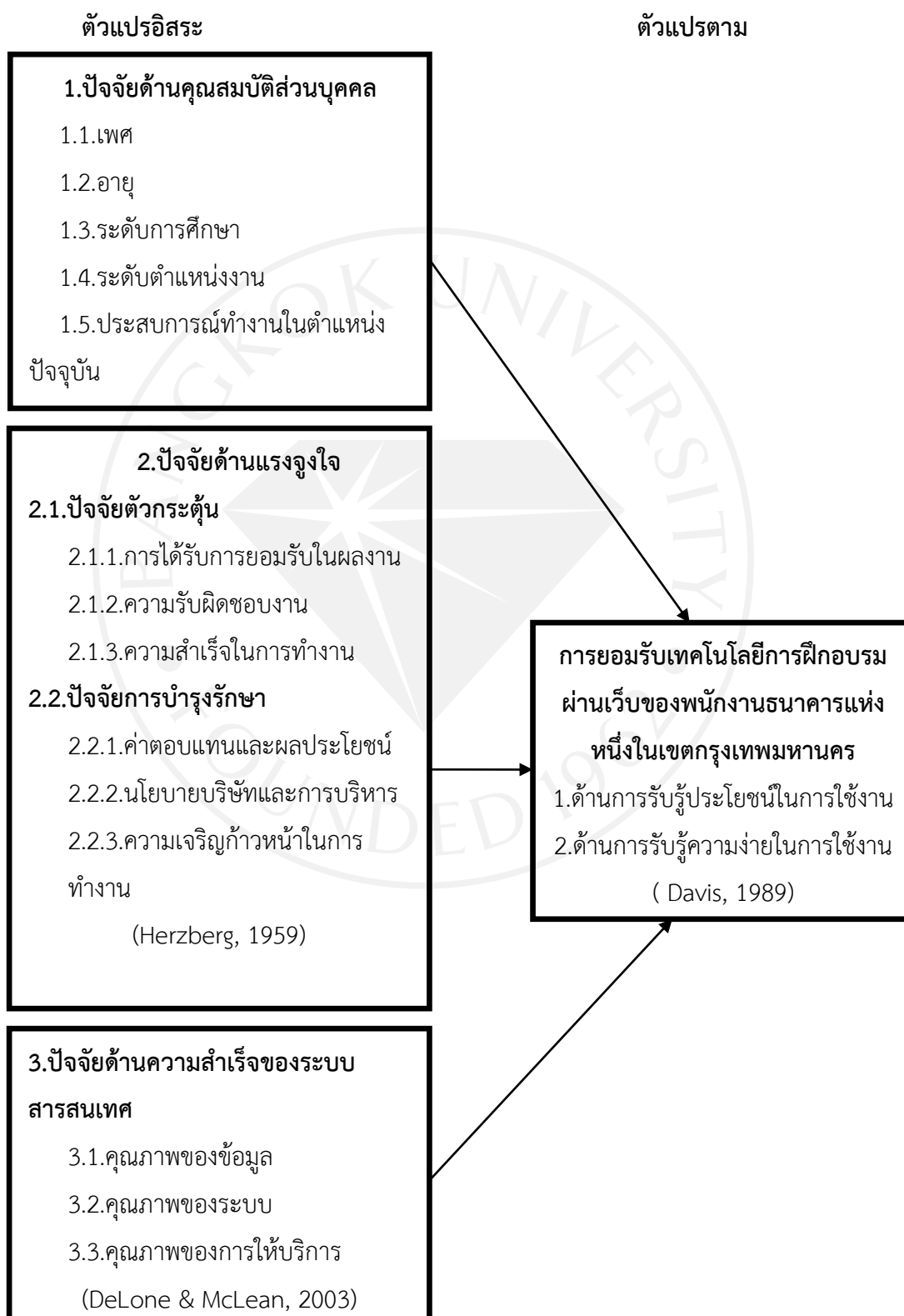
1.1.1) เพศ

- 1.1.2) อายุ
- 1.1.3) ระดับการศึกษา
- 1.1.4) ระดับตำแหน่งงาน
- 1.1.5) ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน
- 1.2) ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจประกอบด้วย
 - 1.2.1) ปัจจัยตัวกระตุ้น
 - 1.2.2) ปัจจัยด้านบำรุงรักษา
- 1.3) ข้อมูลด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศประกอบด้วย
 - 1.3.1) คุณภาพของข้อมูล
 - 1.3.2) คุณภาพของระบบ
 - 1.3.3) คุณภาพของการให้บริการ
- 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บประกอบด้วย
 - 2.1) ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน
 - 2.2) ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน

การกำหนดกรอบแนวความคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ ปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ การยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวความคิดการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ
ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

H0: ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

H1: ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกัน

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับการวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ (T-test) ในกรณีที่เปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของ เชฟเฟ่ (Scheffe)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอย เชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

การกำหนดสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

เทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ หมายถึง การจัดกิจกรรมการศึกษาหรือให้ความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บเป็นสื่อกลาง ผ่านบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อประโยชน์ในการเรียนรู้ ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ตามความต้องการ ก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการเรียนรู้ในลักษณะของห้องเรียนเสมือนจริง

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งจูงใจที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมความอยากปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ กระตือรือร้น และเต็มใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น หมายถึง ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เป็นปัจจัยภายในจากตัวบุคคล ประกอบด้วย การได้รับการยอมรับในผลงาน หมายถึง การได้รับความไว้วางใจ การยกย่อง ชมเชย ยอมรับในความคิดเห็น และผลการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบงานหมายถึง การมีอิสระในการปฏิบัติงาน สามารถทำงานได้สำเร็จ ลุล่วง ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการทำงานได้ด้วยตนเอง ความเจริญก้าวหน้าในการทำงานหมายถึง โอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นจากผลงาน มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน การได้เข้ารับฝึกอบรมในงานที่ทำอยู่เสมอ และสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ทำอยู่ได้และปัจจัยด้านบำรุงรักษา หมายถึง ปัจจัยที่องค์กรมอบให้กับพนักงาน เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจ ต่อการปฏิบัติงาน การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้เป็นการลดความไม่พึงพอใจ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เรียกว่าปัจจัยภายนอก ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและผลประโยชน์หมายถึง เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพียงพอกับค่าครองชีพ และการพิจารณาการปรับ

เงินเดือนที่มีความเหมาะสม นโยบายบริษัทและการบริหาร หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กร ที่มีนโยบายปฏิบัติอย่างชัดเจน เข้าใจได้ง่าย ไม่เปลี่ยนแปลงบ่อยจนเกิดความสับสน สามารถปฏิบัติตามได้ และพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวิธีการทำงานได้สภาพแวดล้อมในการทำงานหมายถึง บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสม มีการร่วมมือกันทำงาน สะอาด มีความปลอดภัย อุปกรณ์ประจำสำนักงานเอื้อในการทำงาน

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศหมายถึง คุณลักษณะสำคัญของระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และ ใช้งานระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล หมายถึง ข้อมูลของระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความแม่นยำ ถูกต้อง สมบูรณ์ ข้อมูลที่ได้รับมีรูปแบบง่ายต่อการใช้งานเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติอยู่คุณภาพของระบบ หมายถึง ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความปลอดภัย มีความเสถียรในการเข้าใช้งาน รูปแบบของระบบง่ายต่อการใช้งาน สามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็วคุณภาพของการให้บริการของระบบ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความรู้เรื่องไอที สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้คำแนะนำได้เมื่อเกิดข้อสงสัย เต็มใจให้บริการ และช่วยเหลือ

การยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ หมายถึงการที่พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งได้รับทราบข้อมูลหรือเห็นความสำคัญของการฝึกอบรมผ่านเว็บแล้ว ได้ประเมินและตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้หรือปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง สามารถรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถ นำมาปฏิบัติงานได้จริง ช่วยให้ตัดสินใจในการปฏิบัติงานจริงได้เร็วขึ้น ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมผ่านเว็บแล้ว และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การใช้งานระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บง่ายต่อการใช้งานไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามขั้นตอนการใช้ในระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความชัดเจนเข้าใจง่าย เข้าใช้ได้บ่อยครั้งตามต้องการ สะดวกและรวดเร็ว

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1.6.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะป็นข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาระบบการจัดการ และการบริหารงานให้บุคคลากรมีความรู้และความเข้าใจในการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

1.6.2 ผลการวิจัยนี้ทำให้ทราบถึงว่าปัจจัยใดที่ส่งผลมากหรือน้อยต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

- 2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training หรือ WBT)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามา ร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล บันทึกลงและสืบค้น เครือข่ายสื่อสาร ข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคม เป็นต้น รวมทั้งระบบที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร เป็นต้น

นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านได้อธิบายถึงความหมายของคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ มากมายและคล้ายคลึงกัน เช่น

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545) ให้ความหมายของ เทคโนโลยี สารสนเทศไว้ว่า “เป็นความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินการใด ๆ ที่ได้อาศัย เทคโนโลยี ทางคอมพิวเตอร์การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิด ประสิทธิภาพทั้งการผลิต การบริการ การบริหารและการดำเนินงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เน้นถึง การใช้ คอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่สามารถเชื่อมโยง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ทั่วโลก ด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร หรือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2551) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการ สารสนเทศ ซึ่งหมายรวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ และเผยแพร่ การสื่อสารโทรคมนาคม รวมถึง อุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่ สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้ได้ประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความแม่นยำ ความถูกต้อง และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม

ราชบัณฑิตยสถาน (2555) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การใช้วิทยาการ ความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรมด้านข่าวสาร การแสดง หรือชี้แจงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ

อาจกล่าวสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือ เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบ คอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่รวมเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความ หรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทัน ต่อการนำไปใช้ประโยชน์

2.2 ความหมายของการฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training)

การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) นิยมใช้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเว็บเพื่อการ เรียนรู้ในภาคธุรกิจ รวมทั้งคำว่า “การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์” มีความหมายใกล้เคียงกัน คือ ปรากฏการณ์ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ การศึกษา และการฝึกอบรมด้วยการใช้ประโยชน์จากช่อง ทางการสื่อสารและทรัพยากรบนเว็บ

Horton (2000 อ้างใน รังสรรค์ สุกันทา, 2546) กล่าวว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บ หมายถึง “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเว็บด้วยจุดประสงค์เพื่อให้การศึกษาแก่เพื่อนมนุษย์”

Clark (1996 อ้างใน รังสรรค์ สุกันทา, 2546) ให้ความหมาย การฝึกอบรมผ่านเว็บ คือ “การสอนรายบุคคลที่ส่งข้อมูลแบบสาธารณะหรือแบบส่วนตัวด้วยคอมพิวเตอร์ และแสดงผลด้วย หน้าจอของเว็บ โดยการเก็บข้อมูลในแหล่งจัดเก็บและเข้าถึงข้อมูลได้โดยระบบเครือข่าย การฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถปรับเปลี่ยนข้อมูลให้ทันสมัยได้รวดเร็ว”

Discoll (1998) ได้กล่าวถึงการนำเว็บมาใช้ในการฝึกอบรมประกอบด้วย 2 ประเภท คือ แบบที่เป็นตัวหนังสืออย่างเดียว และแบบมัลติมีเดีย เว็บฝึกอบรม มี 4 ชนิดด้วยกัน ได้แก่

- การฝึกอบรมบนเว็บ
- การฝึกอบรมภายในหน่วยงาน
- การฝึกอบรมในห้องที่เหมือนจริงเรียนต่างเวลา
- การอบรมในห้องฝึกอบรมเรียนในเวลาเดียวกัน

สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา (2550) กล่าวว่า การฝึกอบรมผ่าน เว็บ เป็นการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรืออินทราเน็ต เป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองผู้เรียน สามารถเลือกเรียนได้ตามความสามารถ และความสนใจของตนเอง โดยมีการเสนอเนื้อหาในลักษณะ มัลติมีเดียแบบต่าง ๆ เท่าที่เทคโนโลยีในปัจจุบันสามารถทำได้

จากแนวความคิดข้างต้นพอสรุปได้ว่า การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) หมายถึง การจัดกิจกรรมการศึกษาหรือการให้ความรู้ โดยใช้เทคโนโลยีเว็บเป็นสื่อกลาง ผ่านบนระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยนำองค์ประกอบต่าง ๆ ในเว็บมาใช้ประโยชน์ในการเรียนรู้อย่างสร้างสรรค์ มีรูปแบบการเรียนรู้ที่ตอบสนองต่อการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา ทำงานผ่านระบบเครือข่าย ก่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เป็นการเรียนรู้ในลักษณะของห้องเรียนเสมือนจริง

2.2.1 ลักษณะและประเภทเว็บฝึกอบรม

Parson (1997) ได้แบ่งประเภทของฝึกอบรมผ่านเว็บออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1) เว็บช่วยสอนแบบรายวิชาอย่างเดียว (Stand - Alone Courses) เป็นรายวิชาที่มีเครื่องมือและแหล่งที่เข้าไปถึงและเข้าหาได้โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตอย่างมากที่สุด ลักษณะของเว็บช่วยสอนแบบนี้มีลักษณะเป็นแบบวิทยาเขตมีนักศึกษาจำนวนมากที่เข้ามาใช้จริงแต่จะมีการส่งข้อมูลจากรายวิชาทางไกล

2) เว็บช่วยสอนแบบเว็บสนับสนุนรายวิชา (Web Supported Courses) เป็นรายวิชาที่มีลักษณะเป็นรูปธรรมที่มีการพบปะระหว่างครูกับนักเรียนและมีแหล่งให้มาก เช่น การกำหนดงานที่ให้ทำบนเว็บ การกำหนดให้อ่าน การสื่อสารผ่านระบบคอมพิวเตอร์ หรือการมีเว็บที่สามารถชี้ตำแหน่งของแหล่งบนพื้นที่ของเว็บไซต์โดยรวมกิจกรรมต่าง ๆ เอาไว้

3) เว็บช่วยสอนแบบศูนย์การศึกษา (Web Pedagogical Resources) เป็นชนิดของเว็บไซต์ที่มีวัตถุประสงค์เครื่องมือ ซึ่งสามารถรวบรวมรายวิชาขนาดใหญ่เข้าไว้ด้วยกันหรือเป็นแหล่งสนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษา ซึ่งผู้ที่เข้ามาใช้ก็จะมีสื่อให้บริการอย่างรูปแบบอย่างเช่น เป็นข้อความ เป็นภาพกราฟิก การสื่อสารระหว่างบุคคล และการทำภาพเคลื่อนไหวต่าง ๆ เป็นต้น

James (1997) สามารถแบ่งได้ 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

1) โครงสร้างแบบคั่นหา (Eclectic Structures) ลักษณะของเว็บไซต์แบบนี้จะมีแต่การใช้เครื่องมือในการสืบค้นหรือเพื่อบางสิ่งที่ต้องการค้นหาตามที่กำหนด โครงสร้างแบบนี้เป็นแบบเปิดให้ผู้เรียนได้เข้ามาค้นคว้าในเนื้อหาเอง แต่โครงสร้างแบบนี้จะมีปัญหากับผู้เรียนเพราะผู้เรียนอาจจะไม่สนใจข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้าง โดยไม่กำหนดแนวทางในการสืบค้น

2) โครงสร้างแบบสารานุกรม (Encyclopaedic Structures) ลักษณะคล้ายกับหนังสือที่มีเนื้อหาและมีการจัดเป็นบทเป็นตอน ซึ่งจะกำหนดให้ผู้เรียนหรือผู้ใช้ได้ผ่านเข้าไปหาข้อมูลหรือเครื่องมือที่อยู่ในพื้นที่ของเว็บหรืออยู่ภายในและ นอกเว็บ เว็บไซต์ทั่วไปส่วนใหญ่มีโครงสร้างลักษณะนี้ โดยเฉพาะเว็บไซต์ทางการศึกษา ในเว็บไซต์ทางการศึกษาต้องรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน กลวิธีด้านโครงสร้างจึงมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน

3) โครงสร้างแบบการเรียนการสอน (Pedagogic Structures) มีรูปแบบโครงสร้างหลายอย่างในการนำเสนอการสอน ซึ่งเป็นที่รู้จักกันดีในบทบาทของการออกแบบทางการศึกษา สำหรับคอมพิวเตอร์ช่วยสอนหรือเครื่องมือมัลติมีเดีย ซึ่งความจริงมีหลักการแตกต่างกันระหว่างคอมพิวเตอร์ช่วยสอนกับเว็บช่วยสอนนั้นคือความสามารถของ HTML ในการที่จะจัดทำในแบบไฮเปอร์เท็กซ์กับการเข้าถึงข้อมูลหน้าจอโดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

Doherty (1998) เสนอว่าการฝึกอบรมผ่านเว็บมีวิธีการ 3 ลักษณะ คือ

1) การนำเสนอ (Presentation) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อความ ภาพกราฟิก โดยมีการนำเสนอ คือ

- 1.1) การนำเสนอแบบสื่อเดี่ยว เช่น ข้อความ หรือรูปภาพ
- 1.2) การนำเสนอแบบสื่อคู่ เช่น ข้อความกับรูปภาพ
- 1.3) การนำเสนอแบบมัลติมีเดีย คือ ประกอบด้วยข้อความ ภาพนิ่ง เสียง

และภาพเคลื่อนไหว

2) การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารบนอินเทอร์เน็ตหลายแบบ ดังนี้

- 2.1) การสื่อสารทางเดียว เช่น การอ่านข้อความเพียงอย่างเดียว
- 2.2) การสื่อสารสองทาง เช่น การโต้ตอบกันบนเว็บ
- 2.3) การสื่อสารจากหนึ่งแหล่งไปหลายแหล่ง เช่น การประชุมผ่าน

คอมพิวเตอร์

- 2.4) การสื่อสารหลายแหล่งไปสู่หลายแหล่ง เช่น สามารถสื่อสารได้พร้อม

กันหลายคน

3) การทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ (Dynamic Interaction) เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดของอินเทอร์เน็ตซึ่งมี 3 ลักษณะ คือ

- 3.1) ขั้นตอนการค้นหาข้อมูล
- 3.2) การเข้าถึงข้อมูลง่าย
- 3.3) การตอบสนองของผู้ใช้ต่อการใช้เว็บ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจ

2.3.1 นิยามและความหมาย

Morse (1958) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาวะจิตที่ปราศจากความเครียดเพราะธรรมชาติของมนุษย์มีความต้องการ หากความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดก็จะน้อยลง จะเกิดความพึงพอใจขึ้น

Vroom (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะด้านบวกจะแสดงให้เห็นเป็นความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทักษะด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจ

Good (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

Smith (1974) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้น พูดได้ว่าเขาพอใจในการทำงานอย่างจริงจัง

Maynard (1975) ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ว่าความพึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึก สามารถเป็นแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ

McClelland (1985) ให้คำนิยามแรงจูงใจว่า “เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งสำหรับจุดมุ่งหมายขั้นพื้นฐานตามแรงกระตุ้นตามกลไกธรรมชาติ ซึ่งจะเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงและการเลือกแสดงพฤติกรรม”

Sprinthall (1991) กล่าวว่าแรงจูงใจ เป็นแรงขับจากภายในเมื่อมีการชี้แนะ เมื่อเกิดความต้องการจะตั้งให้บุคคลกระทำไปยังทิศทางหรือหลีกเลี่ยงจุดมุ่งหมายบางอย่าง

จากคำอธิบายและความหมายที่กล่าวมา จึงสรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจ ให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจ เป็นพฤติกรรมที่มีใช้เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้า แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่ที่ใด และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงกระตุ้น ที่เรียกว่า แรงจูงใจ

2.3.2 ทฤษฎีแรงจูงใจที่เกี่ยวข้อง

2.3.2.1 ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg (1959) กล่าวว่าสิ่งจูงใจมีสองแบบ คือ แบบที่หนึ่งเป็นผลให้เกิดความพอใจในการทำงานและแบบที่สองคือ การป้องกันการเกิดความพอใจในการทำงาน ดังนี้

ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ผลงานเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) นี้ หรือเรียกอีกอย่างว่า “ปัจจัยภายใน (Intrinsic Factor)” ได้แก่

1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) ความสำเร็จในการทำงาน ที่สามารถแก้ปัญหา หรือ ปัญหาได้เสมือนนั้น ทำให้เกิดความพึงพอใจ และมีกำลังใจในการทำงานอื่น ๆ ต่อไป ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า ทำงานได้สำเร็จลุล่วง

2) ได้รับการยอมรับในผลงาน (Recognition for Achievement) ทำงานแล้วได้รับการยอมรับ ยกย่อง ชมเชยจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา เมื่อทำงานบรรลุผลเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานเกิดความภูมิใจ มีกำลังใจ ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ หรือ ดียิ่งขึ้น เพราะพนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีความยอมรับในงานที่เค้าทำอยู่

3) เนื้องานที่มีลักษณะที่น่าสนใจ (The work itself) ตัวงานที่ทำท้าทาย และมีความน่าสนใจ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่างานที่ทำนั้น มีคุณค่า มีความสำคัญ ทำให้ พนักงานรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้มากขึ้น

4) ความรับผิดชอบงาน (Responsibility) พนักงานจะเกิดความรู้สึกรับผิดชอบงานของตนเอง หากมีการมอบหมายงานให้รับผิดชอบอย่างอิสระ ให้สิทธิ์ในการตัดสินใจ ได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา

5) การได้รับเลื่อนตำแหน่ง (Advancement) หากพนักงานได้รับความก้าวหน้าในงานที่ทำ มีการเลื่อนขั้นในการทำงาน มีการขึ้นเงินเดือนตามความเหมาะสม เป็นการส่งเสริมและกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานมากขึ้น

6) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (The possibility of Growth) การให้โอกาสในการเพิ่มความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าของการทำงาน เพื่อให้พนักงานมีความภูมิใจในตัวเอง ปัจจัยเหล่านี้จะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงาน

ปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) คือ ปัจจัยที่องค์กรเพิ่มให้กับพนักงาน เพื่อลดความไม่พึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการรับผิดชอบงานที่ทำอยู่ ทำให้มีแรงจูงใจในการพัฒนาประสิทธิภาพของงาน ปัจจัยประเภทนี้ถือเป็นปัจจัยภายนอก (Extrinsic Factor) ได้แก่

1) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ (Pay & Benefits) เงินเดือนหรือค่าตอบแทนไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่า หรือ พนักงานใหม่ ได้เงินเดือนไม่แตกต่างกันจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจกันได้ การปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะกับพนักงานที่เหมาะสม การเลื่อนขั้นเงินเดือน และตำแหน่งที่ล่าช้าเกินไป จะส่งผลให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งบริษัทควรคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีส่วนช่วยในการตัดสินใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าเดิม

2) นโยบายบริษัทและการบริหาร (Company Policies and Administration) เป็นปัจจัยที่สำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน เช่นนโยบายของบริษัทที่ส่งผลเจริญเติบโตของตัวพนักงานการไม่ดำรงรักษา และให้ความมั่นคงกับบุคลากร การบริหารที่ไม่เป็นระบบการทำงานที่ซ้ำซ้อน เป็นต้น

3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (Interpersonal Relations) หากพฤติกรรมของบุคคลต่าง ๆ ในบริษัทเป็นไปในด้านลบเช่น มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่น เอารอดเอาเปรียบ เป็นผลให้เกิดความเบื่อบุคคลในองค์กร ในทางตรงกันข้ามในด้านบวก ต่างคนต่างมีน้ำใจ

ช่วยเหลือกันและกัน ทำให้เกิดบรรยากาศดีในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในองค์กร และมีความกระตือรือร้นมากขึ้น

4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) องค์กรจะต้องจัดเตรียมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้เหมาะกับการทำงาน เช่น มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทำงานเป็นทีมไม่มีการแข่งขันกัน การเดินทางที่สะดวกสบาย เป็นต้น

5) การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน (Supervision) ควรจัดให้มีความพอดี เช่น หัวหน้าสามารถแนะนำข้อมูลหรือ เทคนิคการทำงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ต้องมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และการปกครองมากพอ ไม่ควรให้ความช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาตลอดเวลา ไม่เชื่อใจในการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชา

6) สถานภาพในการทำงาน (Status) องค์กรควรจัดให้มี ตำแหน่งหน้าที่การงาน หรือ การยกระดับสถานะพนักงานตามตำแหน่ง เช่น สิทธิพิเศษสำหรับพนักงานที่มีตำแหน่งสูง หรือ มีความสำคัญต่อองค์กรมากอย่างเหมาะสม เช่น มีโครงสร้างองค์กรหลายระดับชั้น เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีตำแหน่งหน้าที่การงานมากพอ

7) ความมั่นคงในงาน (Job Security) เช่น ระบบสวัสดิการ จำเป็นต้องมี แต่ไม่ควรนำปัจจัยนี้มาโน้มน้าวให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานที่สูงขึ้น เช่น ระบบเกษียณอายุพนักงาน เป็นต้น

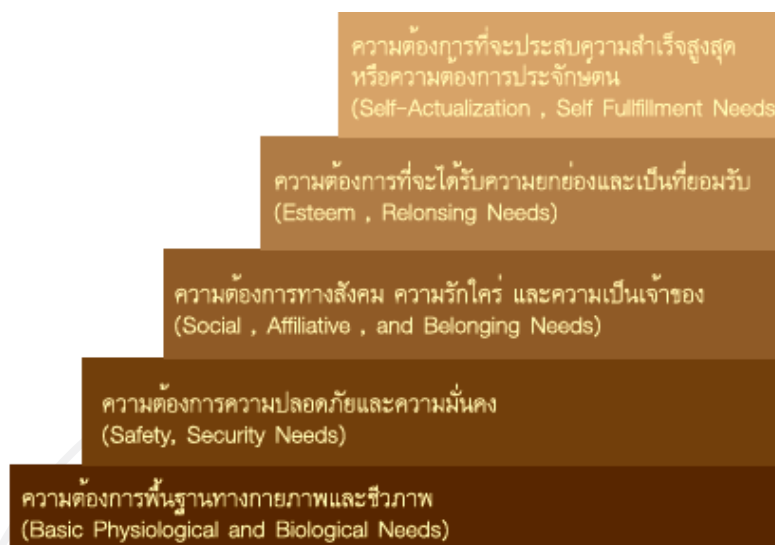
2.3.2.2 ทฤษฎี X, Y ของ McGregor (1960) แสดงเปรียบเทียบลักษณะของคนให้เห็นในสองทรรศนะที่แตกต่างกันดังนี้

Theory X คือ ลักษณะของคนโดยทั่วไปจะไม่ชอบการทำงาน พยายามหลีกเลี่ยงเมื่อมีโอกาส ด้วยเหตุผลดังกล่าว ดังนั้นเพื่อที่จะให้คนปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้จึงต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม กำกับหรือ ชมเชย เป็นต้น โคนส่วนมากคนมักจะชอบวิธีการข้างต้น และต้องการที่จะให้มีการสั่งการโดยตรงจากผู้บริหาร เพื่อจะได้หลีกเลี่ยงการรับผิดชอบต่าง ๆ

Theory Y คือ ลักษณะของคนที่ถือว่างานเป็นเรื่องที่สนุกสรวนและเป็นสิ่งที่ให้ความเพลิดเพลินได้ด้วยงานต่าง ๆ จะดีหรือไม่ดีสำหรับคนงานหรือไม่ ขึ้นอยู่กับสภาพของความควบคุม ถ้าหากสภาพการทำงานจัดอย่างเหมาะสม ก็อาจเป็นสิ่งที่จูงใจของคนงานได้ เชื่อว่าควรเปิดโอกาสให้คนมีโอกาสใช้ดุลพินิจของตนเอง (Self-direction) และสามารถรับผิดชอบควบคุมตนเอง (Self-control) ในขณะที่กำลังปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายมา เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ด้วยเหตุผลดังกล่าว การที่คนนิยมผูกมัดตนเองต่องานขององค์กร ย่อมมีผลจูงใจที่จะปฏิบัติงานได้สำเร็จได้

2.3.2.3 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้นความต้องการ (Hierarchy of Need) 5 ขั้นตอน ดังนี้

ภาพที่ 2.1: ภาพแสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์



ที่มา: ขาหมู. (2553). *ทำไมต้องรวย*. สืบค้นจาก <http://topicstock.pantip.com/sinthorn/topicstock/2010/08/19613198/19613198.html>.

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์แสดงให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์เมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้วจึงจะมีความต้องการในขั้นต่อไป ดังนั้นในการจูงใจคนให้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงความต้องการพื้นฐานดังกล่าว

2.3.2.4 ทฤษฎีการจูงใจของ Alderfer (1969) เห็นว่าความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 3 ประเภท มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความต้องการอยู่รอด (Existence Needs) เกี่ยวข้องกับความต้องการทางด้านร่างกาย ความปลอดภัย และปรารถนาอยากมีสิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ สำหรับในองค์กรนั้น การต้องการค่าจ้าง สวัสดิการและผลประโยชน์ตอบแทน ตลอดจนสภาพแวดล้อมการทำงาน เงื่อนไขการทำงานที่ดีและสัญญาการว่าจ้าง เหล่านี้คือสิ่งจูงใจทั้งสิ้น

ความสัมพันธ์ทางสังคม (Relatedness Needs) ประกอบด้วยความสัมพันธ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างบุคคลในองค์กร สำหรับในองค์กรนั้น ความต้องการของคนที่ต้องการจะเป็นผู้นำ หรือมียศฐานะเป็นหัวหน้า ความต้องการเป็นผู้ตามและความต้องการอยากมีสายสัมพันธ์ทางมิตรภาพกับผู้อื่นก็จัดเป็นความต้องการประเภทนี้ด้วย

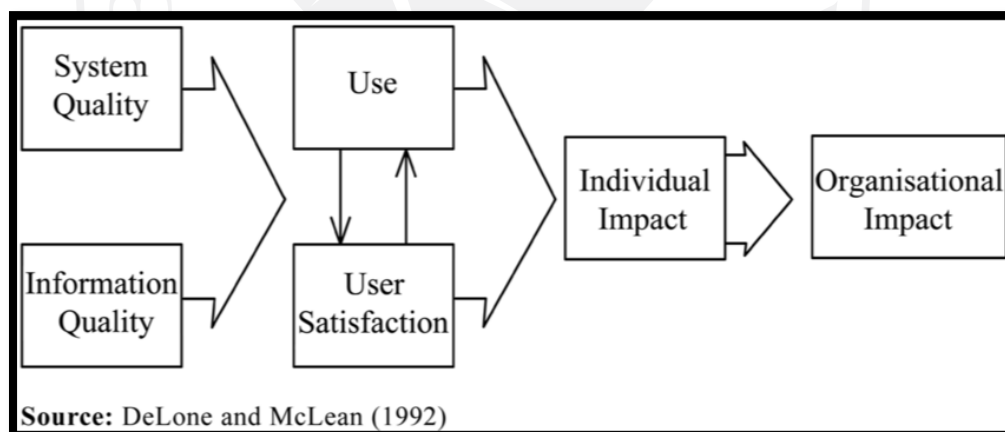
ความต้องการก้าวหน้าและเติบโต (Growth Needs) เป็นความต้องการภายในเพื่อการพัฒนาส่วนบุคคล เกี่ยวกับเรื่องราวของการพัฒนาการเปลี่ยนแปลงฐานะสภาพ และการเติบโต

ก้าวหน้าของคนผู้ทำงาน ความต้องการอยากเป็นผู้ริเริ่มบุกเบิก ขยายอำนาจ สำหรับในองค์กรคือ ความต้องการที่จะได้รับความรับผิดชอบเพิ่ม ความต้องการได้ทำกิจกรรมใหม่ ๆ เป็นต้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

DeLone และ McLean (1992) ได้สร้างโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่า ปัจจัยที่กำหนดความสำเร็จของระบบสารสนเทศแต่ละงานมีความใกล้เคียงกัน ประกอบไปด้วย 6 ปัจจัย คือ คุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ การใช้งาน ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลที่ผู้ใช้งาน ได้รับ และผลที่องค์กรได้รับ โดยกล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพระบบและคุณภาพสารสนเทศเป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งทั้งสองปัจจัยนี้ส่งผลกระทบต่อกันและกันและต่อจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยของผู้ใช้งานได้รับ โดยปัจจัยของผู้ใช้งานได้รับ จะส่งผลต่อปัจจัยที่องค์กรได้รับอีกต่อหนึ่ง

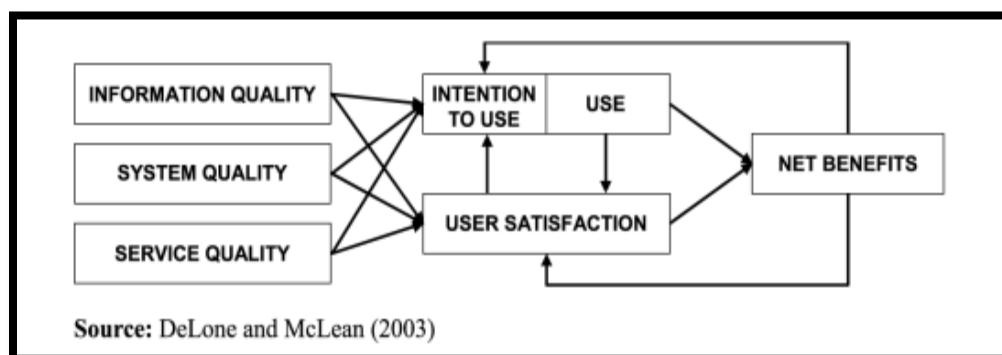
ภาพที่ 2.2: ภาพแสดงโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศของ DeLone & Mclean IS Success Model (DeLone & Mclean, 1992)



ที่มา: DeLone, W., & McLean, S. (1992). *Information systems success: The Quest for the dependent variable*. Retrieved from <https://www.informs.org>.

ต่อมา DeLone และ Mclean (2003) ได้ทำการปรับปรุงแบบจำลองโดยการเพิ่มคุณภาพของการบริการเป็นตัวชี้วัดสำคัญของการวัดความสำเร็จ และได้รวมการวัดผลกระทบที่แตกต่างกัน จัดประเภทเป็นผลประโยชน์สุทธิ ในแบบจำลองที่ทำการปรับปรุงใหม่ และได้รับการยอมรับในการเป็นต้นแบบในการวัดความสำเร็จของเทคโนโลยี

ภาพที่ 2.3: ภาพแสดงโมเดลแห่งความสำเร็จของระบบสารสนเทศปี 2003 Update DeLone & Mclean IS Success Model (DeLone & Mclean, 2003)



ที่มา: DeLone, W., & McLean, S. (2003). *The DeLone and Mclean model of information systems success: A Ten-Year Update*. Retrieved from <https://www.informs.org>.

โดยจากการศึกษาพบว่าตัวชี้วัดที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่วนใหญ่ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านคุณภาพข้อมูล และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ดังนั้น ในการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขต กรุงเทพมหานครในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยจากความสำเร็จของระบบสารสนเทศจาก 3 มิติ ดังนี้

คุณภาพระบบ คำนึงถึงความง่ายในการใช้งาน ความสะดวกในการใช้งาน ความมีเสถียรภาพ ความปลอดภัย และ เวลาที่ใช้ในการตอบสนอง

คุณภาพข้อมูล ได้แก่ ความถูกต้อง ความเกี่ยวข้อง ความครบถ้วนสมบูรณ์ ความแม่นยำ ความรัดกุม ความทันต่อเวลา รูปแบบของสารสนเทศ และ ความทันสมัยของสารสนเทศ

คุณภาพบริการ ต้องสามารถตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้งานการให้บริการจากผู้มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย ระบบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบออนไลน์ที่ให้บริการ

2.5 ความคิดเกี่ยวกับนวัตกรรมและทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรม

2.5.1 ความหมายของนวัตกรรม

Rogers และ Shoemaker (1971) “แนวคิด (Idea) การปฏิบัติ (Practice) หรือวัตถุ (Object) ที่มนุษย์คิดว่าเป็นสิ่งใหม่ไม่ว่าแนวคิดนั้นจะเป็นสิ่งที่ค้นพบใหม่หรือไม่ก็ตามแต่ขึ้นอยู่กับ การยอมรับและตัดสินใจของแต่ละบุคคลซึ่งพิจารณาตนเองว่าสิ่งนั้นใหม่จึงเรียกว่าเป็น Innovation (นวัตกรรม) คำว่า “ใหม่” ในแง่ของนวัตกรรม ไม่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ถึงแม้ว่าจะมีความรู้มา

ก่อน แต่ยังไม่มีการพัฒนาแนวคิดที่จะยอมรับหรือปฏิเสธในนวัตกรรมใหม่นั้น ดังนั้นมันอาจจะเป็นเรื่องความรู้ทัศนคติหรือการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรม”

โดยสรุป นวัตกรรมคือความหมายที่ครอบคลุมถึงแนวคิดการปฏิบัติรวมถึง สิ่งใหม่ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม ซึ่งแต่ละบุคคล หรือแต่ละสังคมพิจารณาว่ามันคือสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติใหม่และเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงต่อสิ่งที่มีอยู่เดิม และเกิดการเปลี่ยนแปลงในแง่ที่ทำให้เกิดการพัฒนาขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับการฝึกอบรมผ่านเว็บ ดังนั้นการฝึกอบรมผ่านเว็บจึงเป็นนวัตกรรมในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

2.5.2 การยอมรับ (Adoption)

การยอมรับมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มยอมรับสิ่งใหม่ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ ความเข้าใจ และค่านิยมปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนในสังคม

Foster (1973) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า “การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติเมื่อเขาแน่ใจแล้วว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น”

Rogers (1983) ได้ให้ความหมายกระบวนการยอมรับนวัตกรรมว่าเป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดทัศนคติอันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม จนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

โดยสรุป การยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตที่ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ และทดลองนำไปปฏิบัติเมื่อเห็นว่าเป็นผลดีจึงตัดสินใจใช้นวัตกรรมนั้น โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้น ไม่มีกำหนดตายตัวขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

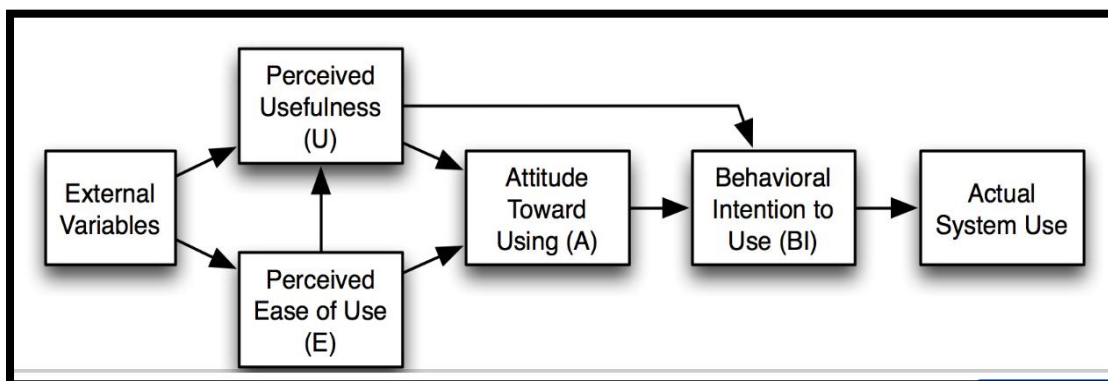
2.5.3 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง

2.5.3.1 Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1989) เป็นทฤษฎีที่มีจุดประสงค์เพื่อเป็นแบบแผนในการทำนายการยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ TAM ได้ใช้ TRA เป็นแนวคิดพื้นฐานสำหรับการอธิบายการเชื่อมโยงกันระหว่างตัวแปร 2 โครงสร้าง คือ

1) การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use)

2) ทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using) พฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intentions to Use) และการใช้จริง (Actual System Use)

ภาพที่ 2.4: ภาพแสดงโมเดลการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ TAM (Davis, 1989)



ที่มา: Wikipedia. (2016). *Technology acceptance model*. Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model.

จากภาพข้างต้นอธิบายได้ว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: U) มีอิทธิพลมาจากการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: E) โดย U และ E จะเป็นตัวทำนายทัศนคติต่อการใช้ (Attitude toward Using: A) หมายถึงการประเมินความพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อระบบ นอกจากนี้ A และ U ยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้ (Behavioral Intentions to Use: BI) และพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เป็นตัวทำนายการใช้ระบบจริง ๆ

ดังนั้น ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครในครั้งนี้ผู้วิจัยจึงศึกษาปัจจัยจากความสำเร็จของระบบสารสนเทศจากสองปัจจัย ดังนี้ (Agarwal & Prasad, 1999)

การรับรู้ว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness: U) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่ามีประโยชน์ที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์ มีคุณค่ากับงานที่และทำให้งานมีคุณภาพดีขึ้น ส่งผลมีรายได้เพิ่มขึ้น ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก ในทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีถือว่าการรับรู้ประโยชน์เป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงการยอมรับ หรือความตั้งใจที่จะใช้และการใช้เทคโนโลยี อันเนื่องมาจากการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับและการรับรู้ประโยชน์มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการใช้โดยส่งผ่านพฤติกรรมการยอมรับ

การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ (Perceived Ease of Use: E) เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งหมายถึงระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีว่าต้องมีความง่ายในการใช้ และ

ความเป็นอิสระจากความมานะพยายามที่ใช้ เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้อย่างได้รับการยอมรับจากผู้ใช้งาน

2.5.3.2 การเผยแพร่นวัตกรรมและการยอมรับนวัตกรรมของ Rogers

ทฤษฎีการเผยแพร่ของ Rogers (1995) ได้ให้คำอธิบายว่า การเผยแพร่เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในช่วงของเวลาหนึ่งที่มีขั้นตอนของการเกิด 5 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นที่ 1 การรับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นแรกที่จะนำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่ วิธีการใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการอาชีพ หรือกิจกรรมของบุคคลนั้น ยังไม่มีความรู้สึกซึ่งเกี่ยวกับเนื้อหา หรือคุณประโยชน์ของนวัตกรรมนั้น ๆ ทำให้เกิดความอยากรู้อยากเห็นต่อไป

ขั้นที่ 2 สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่เริ่มมีความสนใจ ทารายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เพิ่มเติม จะทำให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ มากขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพ และค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานทางสังคม หรือประสบการณ์เก่า ๆ ของบุคคลนั้น

ขั้นที่ 3 ประเมินค่า (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่จะได้ไตร่ตรองถึงประโยชน์ในการลองใช้วิธีการหรือวิทยาการใหม่ ๆ ดีหรือไม่ เมื่อนำมาใช้แล้วจะเป็นประโยชน์ต่อตนเองหรือไม่ โดยบุคคลนั้นมักจะคิดว่าการใช้วิทยาใหม่ ๆ เป็นการเสี่ยงทำให้ไม่แน่ใจถึงผลที่จะได้รับ ในขั้นนี้จึงเป็นการสร้างแรงเสริม (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจยิ่งขึ้นว่าสิ่งที่เขาตัดสินใจเพื่อเป็นการสร้างความรู้สึกที่ดีต่อก่อนนวัตกรรมมีคุณค่าและมีประโยชน์

ขั้นที่ 4 ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่ใช้วิทยาการใหม่ ๆ นั้น กับสถานการณ์ตนเองเป็นการทดลองบางส่วนก่อนเพื่อจะได้ดูว่าผลลัพธ์และประโยชน์ที่จะได้รับว่าดีจริงอย่างที่คิดไว้ในขั้นประเมิน ซึ่งผลการทดลองจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจที่จะปฏิเสธหรือยอมรับต่อไป

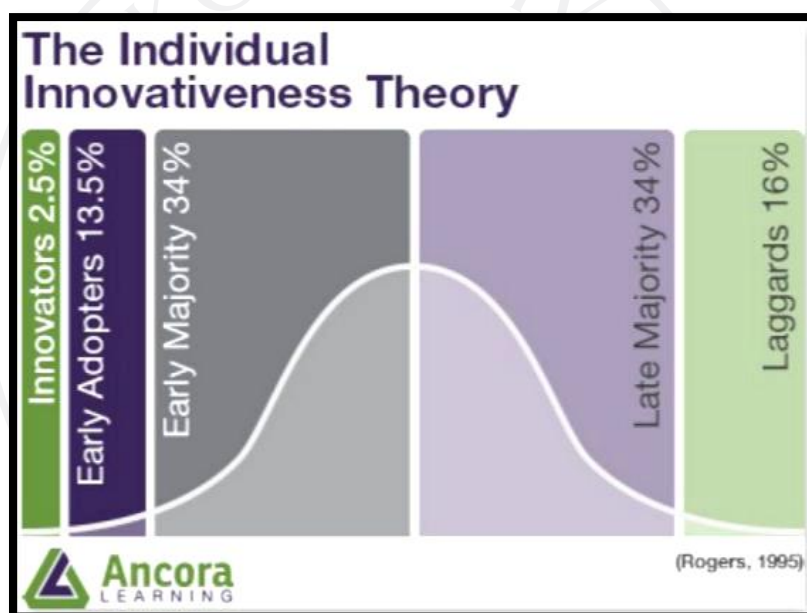
ขั้นที่ 5 ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับวิทยาการใหม่ ๆ นั้น ไปใช้ในการปฏิบัติกิจกรรมของตนอย่างเต็มที่ หลังจากได้ทดลองปฏิบัติดูและเห็นประโยชน์แล้วยอมรับนวัตกรรมเหล่านั้น

ทฤษฎีความเป็นนวัตกรรมในเอกัตบุคคล (The Individual Innovativeness Theory Rogers (1995)

ได้อธิบายว่า บุคคลที่ได้รับกล่อมเกลามาให้เป็นนักนวัตกรรมจะยอมรับนวัตกรรม จะยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าผู้ที่ไม่ได้รับหรือรับการกล่อมเกลามากน้อย ดังภาพกราฟรูประฆัง แสดงการกระจายข้อความเป็นนวัตกรรมในเอกัตบุคคลและเปอร์เซ็นต์ของผู้ที่มีศักยภาพในการยอมรับนวัตกรรม ทฤษฎีนี้แสดงให้เห็นการกระจายตัวของกลุ่มผู้ยอมรับนวัตกรรม โดยกลุ่ม Innovators จะเป็นกลุ่มที่รับนวัตกรรมทันที คนกลุ่มนี้มีลักษณะกล้าเสี่ยงและมีความเป็นนักนวัตกรรมสูงจึงมีความพร้อมที่จะยอมรับและมีศักยภาพที่จะรับได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะมีเพียง 2.5% ของคนทั้งหมดที่จะใช้นวัตกรรมนั้น ต่อมาเป็นกลุ่ม Early Adopters กลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่ยังมีความข้องขาในการรับ

นวัตกรรมกว่าพวกแรก แต่เป็นกลุ่มที่ไวต่อการรับนวัตกรรมหลังจากทราบว่า มีกลุ่ม Innovators ได้ยอมรับไปแล้วกลุ่มนี้จะเป็นกลุ่มแรก ๆ ตามมาที่ยอมรับนวัตกรรม ซึ่งจะมีประมาณ 13.5% ส่วนกลุ่ม Early majority และกลุ่ม Late majority มีกลุ่มละเท่า ๆ กัน รวมเป็น 86% กลุ่มแรกจะรับนวัตกรรมก่อนกลุ่มหลัง แต่เมื่อรวมกันแล้วเป็นกลุ่มใหญ่ที่จะทำให้เห็นนวัตกรรมได้ถูกนำไปสู่การปฏิบัติในสังคม กลุ่มนี้จะดูที่ท่าและทิศทางก่อนเมื่อเห็นว่าการยอมรับนวัตกรรมเกิดจากประโยชน์จึงตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมและกลุ่มสุดท้าย Laggards มีจำนวน 16% เป็นกลุ่มที่ต่อต้านนวัตกรรม ถ้าจะยอมรับอย่างเสียมิได้หรือมีอาจจะไม่ยอมรับเลยตลอดไป

ภาพที่ 2.5: ภาพแสดงทฤษฎีความเป็นนวัตกรรมในเอกกัตบุคคล



ที่มา: Graham, K. (2014). *How to encourage positive responses to change in your workplace*. Retrieved from <http://ancoralearning.com.au/blog/how-to-encourage-positive-responses-to-change-in-your-workplace>.

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.6.1 งานวิจัยด้านประชากรศาสตร์

อรทัย เลื่อนวัน (2555) ศึกษา “ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน” ผลการทดสอบพบว่า เพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่

แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่ต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวม ยกเว้นปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

เสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) ศึกษา ”ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชี” ผลการทดสอบพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SAP มาใช้ในงานบัญชีกับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากร ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรไปในทิศทางเดียวกัน โดยปัจจัยด้านคุณภาพระบบมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านที่ปรึกษา ตามลำดับ

วรพิน นามไกววัล (2557) ศึกษา “ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้เคยใช้หรือรู้จักหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และเพื่อศึกษาองค์ประกอบของการรับรู้ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์” ผลจากการศึกษาวิจัยพบว่าการวัดระดับการรับรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยรวม และการวัดระดับการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์โดยรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และองค์ประกอบการรับรู้มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

ภัทราวดี ทองมาลา (2557) ศึกษา “ทัศนคติ และพฤติกรรมที่มีผลต่อการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของเจ้าหน้าที่พัสดุมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล” ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ว่ามีประโยชน์ การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับระบบ การรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับระบบ ทัศนคติต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี การรับรู้ว่ามีประโยชน์มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจในการใช้ระบบ ความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมยอมรับเทคโนโลยี

อาทิตย์ เกียรติกำจร และภูมิพร ธรรมสถิตเดช (2557) ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard ในการเรียนการสอนของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี Interactive Whiteboard มากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม ปัจจัยด้านการคาดหวังในการใช้งานและ ปัจจัยด้านทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน ตามลำดับ

2.6.2 งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจ

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) ศึกษา “การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สำนักงานเสมือน ของหน่วยงานปฏิบัติการภาคสยามในองค์กรผู้ให้บริการเครือข่าย โทรศัพท์เคลื่อนที่” พบว่า ความคาดหวังจากประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญแต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ ขณะที่ความคาดหวังจากความพยายามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้อย่างมีนัยสำคัญและมีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี สำหรับอิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ และมีปฏิสัมพันธ์ตามความสมัครใจในการใช้เทคโนโลยี แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุ และประสบการณ์ใช้เทคโนโลยี ทางด้านความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่มีปฏิสัมพันธ์ตามอายุและประสบการณ์การใช้เทคโนโลยี และความตั้งใจใช้เทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญ

ศิริพงษ์ โคมะณี (2555) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17” พบว่า ครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17 ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยด้านการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเกี่ยวกับบุคลากรในสถานศึกษาโดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 56.70

จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย และกาญจนา สุคันธสิริกุล (2557) ศึกษา “ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่น Y” ผลศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่น Y เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับคุณค่าความต้องการและประสบการณ์ในอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์และด้านความสนุกในการใช้งาน ตามลำดับ

ณัฐพล ธนเขวงสกุล (2558) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมการเงินทหาร” พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ปัจจัยด้านการทำงานเกี่ยวกับประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านการทำงานเกี่ยวกับการเข้ารับฝึกอบรมหลักสูตรทางด้านคอมพิวเตอร์ และปัจจัยด้านการทำงานเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวัน

และปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ คือ อายุ สามารถพยากรณ์การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 60.70

2.6.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของระบบ

พุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาส (2551) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน” พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะของบุคลากร ปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของผู้ดูแลระบบ มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ ตรงตามสมมติฐาน แต่ผลการศึกษปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลกรในเรื่องของการมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ

สิทธิชัย ประชานันท์ (2554) ศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม” พบว่า ผู้ใช้งานพึงพอใจในระบบการจัดการความรู้ในระดับมากโดยมีปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้ เรียงตามลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ ความสนใจในการใช้ระบบ ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบ ความสัมพันธ์ของข้อมูลกับงาน และฟังก์ชันการทำงานของระบบ

จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์ (2554) ศึกษา “เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปภาพแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร” พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีการบริการ MIM คือ ทศนคติที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยี, การคาดหวังถึงประสิทธิภาพ, อิทธิพลทางสังคม และความเชื่อมั่นความสามารถในการใช้งาน การวิเคราะห์เพิ่มเติมยังชี้ให้เห็นปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานจริงซึ่งประกอบด้วยความตั้งใจในการใช้งานและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุน

มะลิวรรณ จันแดง (2554) ศึกษา “เรื่องปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาการใช้ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยาม มิทซูย พีทีเอ จำกัด” พบว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ปัจจัยด้านความเหมาะสมระหว่างงานและเทคโนโลยี ปัจจัยด้านความคาดหวังในการพยายามใช้เทคโนโลยี ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนในการใช้เทคโนโลยี และปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

นภาพรณ ฉัตรมณีรุ่งเจริญวัน (2555) ศึกษา “เรื่องการศึกษาการยอมรับการจัดการเรียนรู้แบบอีเลิร์นนิ่งของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน” พบว่าระดับการยอมรับการเรียนการสอนแบบอีเลิร์นนิ่งภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่งผลให้นิสิตรับรู้ถึงความง่ายและรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้อีเลิร์นนิ่ง อยู่ในระดับมาก และส่งผลให้นิสิตมีความตั้งใจในการใช้กระบวนการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก

จรีพร ทองท่วย (2555) ศึกษา “เรื่องปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน” พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้บริการจากภายนอกในภาพรวมคือ ความไว้วางใจการศึกษาและการประกันคุณภาพ มีผลต่อทั้งในด้านการรับรู้ประโยชน์และรับรู้ความง่ายของการใช้บริการจากภายนอก

อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ศึกษา “เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยรวมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56 ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ฉันทพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2556) ศึกษา “เรื่องส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชัน ของคนในกรุงเทพมหานคร” พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมาก ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และปัจจัยด้านการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชัน ของคนในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ

รวรัช วาสนปริษา และสุรณพีร์ ภูมิวุฒิสาร (2558) ศึกษา “เรื่องการยอมรับเทคโนโลยีด้วยวิธีการเหมืองข้อมูล” พบว่า การรับรู้ความมีประโยชน์ส่งผลถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน การรับรู้ความมีประโยชน์ส่งผลถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน การรับรู้ความสะดวกการใช้งานส่งผลถึงการรับรู้ความมีประโยชน์การรับรู้ความสะดวกการใช้งานส่งผลถึงทัศนคติที่มีต่อการใช้งานและทัศนคติที่มีต่อการใช้งานส่งผลถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้งาน ทัศนคติจะได้รับอิทธิพลจาก

การรับรู้การมีประโยชน์ และการรับรู้ความสะดวกการใช้งาน หมายความว่าถ้าผู้ใช้งานรับรู้ว่ารระบบมีประโยชน์และใช้งานง่ายจะส่งผลให้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบและนำไปสู่การใช้งาน โดยความตั้งใจของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลต่อการใช้งาน

เอพร โมพี (2558) ศึกษา “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบอีเลิร์นนิ่ง
กรณีศึกษา: นักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี” พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ได้รับอิทธิพลโดยตรงจากคุณภาพของข้อมูลและความง่ายของการทำงานทั้งสองปัจจัยส่งผลต่อการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้ระบบร้อยละ 67 อีกทั้งปัจจัยด้านคุณภาพของระบบและความสามารถในการใช้ระบบด้วยตนเองมีอิทธิพลทางตรงต่อการรับรู้ถึงความง่ายของการทำงานร้อยละ 69 ส่วนการรับรู้ด้านประโยชน์และความง่ายในการใช้ระบบส่งผลโดยตรงให้ผู้ใช้มีความตั้งใจเข้าใช้งานระบบถึงร้อยละ 88 ปัจจัยข้างต้นมีความสำคัญอยู่ในระดับสูงส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 12 เป็นอิทธิพลจากปัจจัยด้านอื่น ๆ



บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้
แบบสอบถามปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลคุณสมบัตส่วนบุคคล
ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และข้อมูลด้านการ
ยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือใน
การเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียด ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลส่วนบุคคล

ข้อมูลคุณสมบัตส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน
และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน โดยมีระดับการวัด ดังนี้

เพศ	ระดับการวัดตัวแปรแบบNominal Scales
อายุ	ระดับการวัดตัวแปรแบบOrdinal Scale
ระดับการศึกษา	ระดับการวัดตัวแปรแบบNominal Scale
ระดับตำแหน่งงาน	ระดับการวัดตัวแปรแบบOrdinal Scale
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	ระดับการวัดตัวแปรแบบOrdinal Scale

3.1.1.3 ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยตัวกระตุ้น ได้แก่การได้รับการ
ยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ความสำเร็จในการทำงาน และปัจจัยการบำรุงรักษา ได้แก่

ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับแรงจูงใจในการทำงานจะมีระดับการวัด ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับแรงจูงใจในการทำงานเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.1.4 ข้อมูลด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ข้อมูลด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และ คุณภาพของการให้บริการ โดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีระดับการวัด ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย

1.00 – 1.80

น้อยที่สุด

3.1.1.5 ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานโดยมีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น(Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บจะมีระดับการวัด ดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัด ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จมอบให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's

Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .968 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้
ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 13 มิถุนายน พ.ศ. 2559

ตารางที่ 3.1: แสดงผลการทดสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา
Reliability Statistics

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.968	.969	52

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดย
จะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้
เนื่องจากยังไม่ทราบกลุ่มประชากรตัวอย่างที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้
ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ
ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
แบบสะดวกและจะทำการแจกในวันที่ 14 - 20 มิถุนายน พ.ศ. 2559

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยทำการขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขต
กรุงเทพมหานครที่มีบุคลากรเป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบ
แบบสอบถามเพื่อให้พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีความเข้าใจในข้อคำถาม
และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
โดยมีระยะเวลาในการตอบแบบสอบถาม 7 วัน หลังจากนั้นจึงเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถามและ
นำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

H0: ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

H1: ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H0: อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

การกำหนดสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่มและจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ (Scheffe)

3.5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)



บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงาน
ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีผลการวิจัยอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์
สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่าที (T-test)
ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่มและจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการ
ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เมื่อพบ
ความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ้
(Scheffe)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ
(Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างได้แก่เพศ อายุ
ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน สถิติที่นำมาใช้ได้แก่
ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ผลดังกล่าวปรากฏในตารางและคำอธิบาย
ต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	103	27
หญิง	297	73
รวม	400	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30ปี	261	65.25
31-40 ปี	72	18
41-50 ปี	63	15.75
51 ปีขึ้นไป	4	1
รวม	400	100
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	364	91
ปริญญาโท	36	9
รวม	400	100
ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานชั้นต้นถึงชั้นกลาง	309	77.25
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน	73	18.25
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย	18	4.5
รวม	400	100
ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน		
1 - 5 ปี	320	80
6 -10 ปี	5	1.25
11 - 15 ปี	19	4.75
16 - 20 ปี	32	8
21 ปีขึ้นไป	24	6
รวม	400	100

ผลการศึกษาตามตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และเพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27

ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 อายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91 และระดับการศึกษาระดับปริญญาโทจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9

ระดับตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานขั้นต้นถึงขั้นกลาง จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 1 - 5 ปี จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 6 – 10 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 11 – 15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 16 – 20 ปี จำนวน 32 ปี คิดเป็นร้อยละ 8 และ ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

4.1.2 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตารางที่ 4.2: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านตัวกระตุ้น	4.03	.558	มาก
ได้รับการยอมรับในผลงาน	4.03	.627	มาก
1.ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาของท่าน	3.84	.891	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
2.เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชายินดีให้คำแนะนำเรื่องงานทุกครั้งที่ท่านร้องขอ	4.19	.672	มาก
3. ท่านได้รับความชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่าน	4.00	.774	มาก
4. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.95	.777	ปานกลาง
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.17	.650	มาก
ความรับผิดชอบงาน	4.05	.541	มาก
6. ท่านสามารถทำงานได้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย	4.02	.615	มาก
7. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.17	.709	มาก
8. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ด้วยตนเอง	4.04	.774	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ	3.99	.692	ปานกลาง
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	4.02	.691	มาก
10.ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่เสมอ	4.15	.845	มาก
11. ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นได้	3.89	.890	มาก
12. ท่านมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้เต็มที่	3.89	.727	มาก
13. ท่านสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ท่านทำอยู่	4.17	.873	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมด้านการบำรุงรักษา	3.64	.654	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่ม
ตัวอย่างจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	3.32	.993	ปานกลาง
14.เงินเดือนที่ท่านได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ท่าน รับผิดชอบอยู่	3.60	1.048	มาก
15.ท่านคิดว่าเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับ องค์กรอื่น	3.15	1.168	ปานกลาง
นโยบายบริษัทและการบริหาร	3.50	.803	มาก
16.การพิจารณาปรับเงินเดือนขององค์กรนั้นมีความ เหมาะสม	3.39	.984	ปานกลาง
17.เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ของท่าน	3.39	1.097	ปานกลาง
18.เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.12	1.295	ปานกลาง
19.ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และ วิธีการปฏิบัติงานได้	3.3	1.113	ปานกลาง
20.ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานจากการ เปลี่ยนแปลงการบริหารงานบ่อยๆ	3.49	.926	มาก
21.ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบาย บริษัท	3.61	.875	มาก
22.นโยบายและการบริหารงานของบริษัททำให้การ ปฏิบัติงานติดขัดทำให้ท่านเกิดความไม่พอใจ	3.62	.840	มาก
23.ท่านเห็นความชัดเจนของนโยบายบริษัทและการบริหาร รวมทั้งเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน	3.51	1.092	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D	การแปลผล
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.11	.524	มาก
24.บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน	4.14	.728	มาก
25.อุปกรณ์ประจำสำนักงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน	3.42	1.085	มาก
26.ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานด้วยลักษณะเป็นทีมร่วมมือกันทำงาน	4.36	.596	มากที่สุด
27.ท่านพอใจกับความสะอาดของของอาคารและสถานที่ต่างๆขององค์กร	4.21	.652	มากที่สุด
28. สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงาน	4.43	.609	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมแรงจูงใจในการทำงาน	3.82	.564	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งหมด มีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X} = 3.82$, $SD = .564$ ซึ่งอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าปัจจัยด้านตัวกระตุ้นมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .558$) อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความรับผิดชอบงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .541$) ได้รับยอมรับในผลงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .627$) และ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$, $SD = .691$) ตามลำดับ และปัจจัยด้านบำรุงรักษามีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 3.50$, $SD = .654$) อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$, $SD = .524$) ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.50$, $SD = .803$) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.32$, $SD = .993$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
คุณภาพของข้อมูล	3.65	.551	มาก
1. ท่านได้รับข้อมูลที่แม่นยำจากระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ	3.65	.692	มาก
2. ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากการฝึกอบรมผ่านเว็บ	3.48	.557	มาก
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นเกี่ยวข้องกับงานปฏิบัติของท่าน	3.78	.661	มาก
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นมีความสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ	3.67	.722	มาก
5. ข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมผ่านเว็บอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	3.7	.559	มาก
คุณภาพของระบบ	3.86	.520	มาก
6. ท่านเข้าใช้ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บได้โดยง่าย	3.85	.639	มาก
7. ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว	3.84	.539	มาก
8. รูปแบบของระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถใช้งานได้ง่าย	3.93	.711	มาก
9. ท่านคิดว่าระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความปลอดภัย	4.01	.686	มาก
10. ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความเสถียรในการเข้าใช้งานทุกครั้ง	3.72	.586	มาก
คุณภาพของการให้บริการ	4.00	.476	มาก
11. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความรู้เรื่องไอทีเป็นอย่างดี	4.21	0.656	มาก
12. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ไขปัญหาของระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บได้เป็นอย่างดี	4.28	0.602	มาก
13. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว	3.71	0.73	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.3 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
14. เมื่อท่านเกิดความสงสัยในการใช้ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้	3.95	0.742	มาก
15.เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านไม่เข้าใจการใช้งานระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์	3.86	0.701	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	3.84	3.992	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X} = 3.84$, $SD = 3.992$ ซึ่งอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$, $SD = .476$) ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .520$) และด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.65$, $SD = .551$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์

การยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์	\bar{X}	S.D	การแปลผล
ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	3.87	.561	มาก
1.การฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์จะทำให้ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.87	.657	มาก
2.ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์มาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้	3.94	.638	มาก
3.ท่านสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นจากการหลังจากผ่านการฝึกอบรมผ่านเว็บไซต์	3.88	.665	มาก

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.4 (ต่อ): แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

การยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	\bar{X}	S.D	การแปลผล
4.การฝึกอบรมผ่านเว็บทำให้ท่านสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานจริงได้เร็วขึ้น	3.82	.689	มาก
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	3.94	.622	มาก
5.ท่านสามารถใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	3.93	.737	มาก
6.การเข้าใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บไม่ต้องใช้ความพยายามมาก	3.91	.664	มาก
7.ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บได้บ่อยครั้งตามต้องการ	3.99	.711	มาก
8.การเข้าใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน	3.89	.659	มาก
9.ขั้นตอนในการใช้ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.01	.657	มาก
ค่าเฉลี่ยรวมการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	3.91	.471	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นโดยรวมต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X} = 3.91$, $SD = .471$ ซึ่งอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .622$) และ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.87$, $SD = .561$) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่มีแตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่มและจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (f-test) หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe)

4.2.1.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านเพศของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่เพศชายและเพศหญิง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

สมมติฐานการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (T-test)

H0: เพศ (ชาย.หญิง) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

H1: เพศ (ชาย.หญิง) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านเพศ (ชาย.หญิง) กับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตัวแปรอิสระด้านเพศ (ชาย.หญิง) ระดับการวัดแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.5: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ

		Independent Samples Test				
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-Tailed)
ยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรแตกต่างกัน	13.128	0.000*	-4.752	0.398	0.000

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.5 (ต่อ): แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ

Independent Samples Test						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-Tailed)
ยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรไม่แตกต่างกัน			-5.526	243.526	0.000*

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านเพศ (ชาย, หญิง) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) และตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งเพศชายและเพศหญิงมีการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.1.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ต่ำกว่า 30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไปปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

H0: อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

H1: อายุ (ต่ำกว่า 30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านอายุ (ต่ำกว่า 30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป) กับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตัวแปรอิสระด้านอายุ (ต่ำกว่า 30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป) ระดับ
การวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บระดับการวัดแบบอันตรภาค
ชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.6: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของ
พนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ

ยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ					
ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.784	3	.928	4.281	.005*
ภายในกลุ่ม	85.844	396	.217		
รวม	88.628	399			

หมายเหตุ: * หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็น
อิสระต่อกันได้แก่ตัวแปรอิสระด้านอายุ (ต่ำกว่า 30 ปี, 31-40 ปี, 41-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป) ที่มี
ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการ
ฝึกอบรมผ่านเว็บที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มี
อายุแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่าน
เว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่
ปริญญาตรี และ ปริญญาโทปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

สมมติฐานการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม (T-test)

H0: ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, ปริญญาโท) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับ
เทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, ปริญญาโท) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, ปริญญาโท) กับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตัวแปรอิสระด้านระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, ปริญญาโท) ระดับการวัดแบบเรียงลำดับ (Nominal Scale)

ตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.7: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

Independent Samples Test ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา						
		F	Sig.	T	df	Sig. (2-Tailed)
ยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรแตกต่างกัน	0.550	.459	1.621	.398	.106
	ค่าการกระจายของข้อมูลประชากรไม่แตกต่างกัน			1.934	46.367	.059

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.7 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันซึ่งได้แก่ ตัวแปรอิสระด้านระดับการศึกษา (ปริญญาตรี, ปริญญาโท) ที่มีระดับการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.1.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ พนักงานชั้นต้นถึงชั้นชั้นกลาง, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึง ผู้อำนวยการฝ่าย ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

H0: ระดับตำแหน่งงาน (พนักงานชั้นต้นถึงชั้นชั้นกลาง, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

H1: ระดับตำแหน่งงาน (พนักงานชั้นต้นถึงชั้นชั้นกลาง, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านระดับตำแหน่งงาน (พนักงานชั้นต้นถึงชั้นชั้นกลาง, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย) กับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตัวแปรอิสระด้านระดับตำแหน่งงาน (พนักงานชั้นต้นถึงชั้นชั้นกลาง, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย) ระดับการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.8: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งงาน

ยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2.985	2	1.492	6.918	.001*
ภายในกลุ่ม	85.643	397	.216		
รวม	88.628	399			

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันได้แก่ตัวแปรอิสระด้านระดับตำแหน่งงาน (พนักงานชั้นต้นถึงชั้นกลาง, ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.1.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปด้านประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ 1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, 11 - 15 ปี, 16 - 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

สมมติฐานการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA: F-test)

H0: ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน (1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, 11 - 15 ปี, 16 - 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

H1: ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน (1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, 11 - 15 ปี, 16 - 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป) ที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่แตกต่างกัน

การทดสอบความแตกต่างด้านประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน(1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, 11 - 15 ปี, 16 - 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป) กับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตัวแปรอิสระประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันระดับการวัดแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บระดับการวัดแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.9: แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

ยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	20.731	4	5.183	30.152	.000*
ภายในกลุ่ม	67.897	395	.172		
รวม	88.628	399			

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตารางที่ 4.9 แสดงให้เห็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันได้แก่ตัวแปรอิสระด้านประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน (1 - 5 ปี, 6 - 10 ปี, 11 - 15 ปี, 16 - 20 ปี และ 21 ปีขึ้นไป) ที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บที่มีระดับการวัดตัวแปรแบบอัตราภาคชั้น (Interval Scale) พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานครจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วย ด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงานความรับผิดชอบงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และด้านบำรุงรักษา ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

สมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

H0: แรงจูงใจในการทำงาน (ด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงานความรับผิดชอบงานความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านบำรุงรักษา ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์นโยบายบริษัทและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน) ไม่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H1: แรงจูงใจในการทำงาน (ด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงานความรับผิดชอบงานความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และด้านบำรุงรักษา ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์นโยบายบริษัทและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน) มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

การทดสอบอิทธิพลด้านแรงจูงใจในการทำงาน (ด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และ ด้านบำรุงรักษา ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน) กับการยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตัวแปรอิสระด้านแรงจูงใจในการทำงาน (ด้านตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงานความรับผิดชอบงานความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และด้านบำรุงรักษา ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์นโยบายบริษัทและการบริหารสภาพแวดล้อมในการทำงาน) ระดับการวัดการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
แรงจูงใจในการทำงาน	<u>0.59</u>	<u>0.036</u>	<u>0.706</u>	<u>19.895</u>	<u>.000*</u>
ด้านตัวกระตุ้น	<u>0.214</u>	<u>0.253</u>	<u>0.253</u>	<u>5.054</u>	<u>.000*</u>

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ): ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ได้รับการยอมรับในผลงาน	-0.091	0.046	-0.101	-1.955	0.051
ความรับผิดชอบงาน	0.375	0.059	0.362	6.332	.000*
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน	0.378	0.053	0.466	7.136	.000*
ด้านการบำรุงรักษา	0.364	0.036	0.506	10.083	.000*
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์	0.219	0.037	0.388	5.909	.000*
นโยบายบริษัทและการบริหาร	-0.135	0.043	-0.194	-3.109	.002*
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.466	0.048	0.435	9.704	.000*

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

($R^2=.499$, F-Value =395.815, N=400, $P \leq 0.05$)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยตัวกระตุ้น ประกอบด้วย ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน และความเจริญก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความเจริญก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุดและแรงจูงใจในการทำงานด้านการบำรุงรักษา ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและผลประโยชน์นโยบายบริษัทและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุด

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นสรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครจะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

สมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

H0: ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ) ไม่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

H1: ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ) มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

การทดสอบอิทธิพลด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ) กับการยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ตัวแปรอิสระด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (ด้านคุณภาพของระบบ และด้านคุณภาพของการให้บริการ) ระดับการวัดการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตัวแปรตามการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงความสัมพันธ์ความสำเร็จของระบบสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	.877	.040	.743	22.115	.000*
คุณภาพของข้อมูล	.610	.029	.715	21.095	.000*
คุณภาพของระบบ	.178	.030	.197	5.890	.000*
คุณภาพของการให้บริการ	-.013	.029	-.013	-.440	.660*

หมายเหตุ: *หมายถึงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

($R^2=.551$, $F\text{-Value}=489.056$, $N=400$, $P \leq 0.05$)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 50.51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุด

ผลการศึกษายังค้นพบได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

4.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.12: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ

ตัวแปรตาม	สมมติฐานข้อที่ 1					สมมติฐานข้อที่ 2		สมมติฐานข้อที่ 3
	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ระดับตำแหน่งงาน	ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน	แรงจูงใจในการทำงาน		ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ
						ตัวกระตุ้น	การบำรุงรักษา	
การยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

ผลการศึกษายังค้นพบว่าเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

ผลการศึกษายังค้นพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

ผลการศึกษาข้างต้นพบว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยนำเสนอ 2 ส่วนดังนี้

5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 297 คน คิดเป็นร้อยละ 73 และ เพศชาย จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 73

5.1.1.2 อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 65.25 อายุ 31 – 40 ปี จำนวน 72 คนคิดเป็นร้อยละ 18 อายุ 41-50 ปี จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 15.75 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1

5.1.1.3 ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 364 คน คิดเป็นร้อยละ 91 และมีการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9

5.1.1.4 ระดับตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานชั้นต้นถึงชั้นกลาง จำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 77.25 ผู้ช่วยหัวหน้าส่วนถึงหัวหน้าส่วน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายถึงผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

5.1.1.5 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 1 - 5 ปีจำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 6 – 10 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.25 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 11 – 15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 16 – 20 ปี จำนวน 32 ปี คิดเป็นร้อยละ 8 และประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6

5.1.1.6 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานทั้งหมด ค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X} = 3.82$, $SD = .564$ ซึ่งอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านตัวกระตุ้นมีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .558$) อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ความรับผิดชอบงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.05$, $SD = .541$) ได้รับยอมรับในผลงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.03$, $SD = .627$) และ ด้านความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.02$, $SD = .691$) ตามลำดับ และ ปัจจัยด้านบำรุงรักษามีค่าเฉลี่ยรวม ($\bar{X} = 3.50$, $SD = .654$) อยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.11$, $SD = .524$) ด้านนโยบายบริษัทและการบริหาร มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.50$, $SD = .803$) ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.32$, $SD = .993$) ตามลำดับ

5.1.1.7 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จของระบบสารสนเทศทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X} = 3.84$, $SD = 3.992$ ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.00$, $SD = .476$) ด้านคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .520$) และด้านคุณภาพของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.65$, $SD = .551$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยรวม $\bar{X} = 3.91$, $SD = .471$ ซึ่งอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.94$, $SD = .622$) และ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานคุณภาพของระบบ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.87$, $SD = .561$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้งสามข้อดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร

ใช้สถิติการวิจัยทดสอบหาความแตกต่างค่า (T-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของ 2 กลุ่มและจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่า (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way Anova) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffe) ผลการวิเคราะห์พบว่า

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่แตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ทดสอบคือสถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

ผลของการวิเคราะห์พบว่าแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยตัวกระตุ้น ประกอบด้วย ได้รับการยอมรับในผลงานความรับผิดชอบงานและความเจริญก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความเจริญก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุดและแรงจูงใจในการทำงานด้านการบำรุงรักษา ประกอบด้วย ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้างต้นสรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีผลการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลของการวิเคราะห์พบว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 50.51 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 เมื่อพิจารณาความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นรายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยด้านคุณภาพของข้อมูล ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้างต้นสรุปได้ว่าผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยจะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: ความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันที่มีแตกต่างกันมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน ที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บแตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธธำรงค์ ปลั่งแสงมาส (2551) พบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ ตรงตามสมมติฐาน แต่ผลการศึกษานี้ปัจจัยด้านลักษณะของบุคคลกรในเรื่องของการมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย เลื่อนวัน (2555) พบว่าเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพิน งามไกววัล (2557) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ อาทิตย์ เกียรติกำจร และภูมิพร ธรรมสถิตเดช (2557) พบว่า เพศ อายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับใช้เทคโนโลยี Interactive Whiteboard แตกต่างกัน

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพล ธนเชวงสกุล (2558) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ คือ อายุ

5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานประกอบด้วยปัจจัยด้าน ตัวกระตุ้น ได้แก่ ได้รับการยอมรับในผลงาน ความรับผิดชอบงาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยการบำรุงรักษา ได้แก่ ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ นโยบายบริษัทและการบริหาร และ สภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงาน ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แสดงให้เห็นว่าแรงจูงใจในการทำงาน เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ พนักงานเกิดยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1959) ที่ได้ ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ซึ่งพบว่า ปัจจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานของมนุษย์มี 2 ปัจจัยได้แก่ปัจจัยด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นทำให้พนักงานหรือบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งเป็นปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงและปัจจัยด้านการบำรุงรักษา (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายในที่ ไม่สามารถขาดได้ หากไม่มีปัจจัยนี้จะไปกระตุ้นให้พนักงานหรือบุคคลเกิดความไม่พึงพอใจในการ ทำงานซึ่งเป็นปัจจัยเสริมให้แรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลยังคงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2554) พบว่า อิทธิพลทางสังคม และความพร้อมของ อุปกรณ์สนับสนุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี สำนักงานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพงษ์ โคกมะณี (2555) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐพล ธนเชวงสกุล (2558) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจการใช้ งานเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลทางบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรทัย เลื่อนวัน (2555) พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีต่อการ ยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และคุณภาพของการให้บริการส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

การฝึกอบรมผ่านเว็บ แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงาน เกิดยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ DeLeon และ McLean (1992) โดยกล่าวว่า ปัจจัยคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพของการให้บริการ เป็นตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยการใช้งานและปัจจัยความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งทั้งสามปัจจัยนี้ส่งผลกระทบต่อกัน และกันจากนั้นจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยของผู้ใช้งาน โดยปัจจัยของผู้ใช้งานได้รับจะส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่องค์กรได้รับอีกต่อหนึ่งซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาส (2551) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพของผู้ดูแลระบบ มีความสัมพันธ์กับเจตคติในการใช้ระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จุรีพร ทองทะวีย์ (2555) ผลการศึกษาพบว่าความสำเร็จของระบบ ได้แก่ คุณภาพข้อมูล คุณภาพระบบและคุณภาพการให้บริการ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของผู้ใช้ระบบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวรัตน์ บุญสง่า (2555) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพระบบ ปัจจัยด้านผู้ใช้งาน ปัจจัยด้านที่ปรึกษา และปัจจัยด้านองค์กร มีความสัมพันธ์กับตัววัดความสำเร็จด้านบุคลากรไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทวัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2556) พบว่า ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์แอปพลิเคชันของคนใน กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย และกาญจนา สุคันธสิริกุล (2557) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเนอเรชัน Y เรียงจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับคุณค่าความต้องการ และประสบการณ์ในอดีต ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านความมีประโยชน์และด้านความสนุกในการใช้งาน ตามลำดับซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอพร โมพี (2558) ผลการวิเคราะห์พบว่าคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งอย่างมีนัยสำคัญ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะดังนี้

5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

1) แรงจูงใจในการทำงานเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจและมีความทุ่มเทให้กับการทำงานส่วนปัจจัยบำรุงรักษาเป็นปัจจัยภายนอก หรือ สภาพแวดล้อมรอบข้างของพนักงานหรือบุคคล เป็นเพียงตัวป้องกันไม่ให้นักงงานเกิดความไม่พอใจในการทำงานหากพนักงานได้รับการตอบสนองที่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน อย่างทุ่มเทและพร้อมเรียนรู้ และยอมรับสิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อเป็นเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับการทำงานตนเองจาก ผลการศึกษาพบว่าเมื่อพิจารณาแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยตัวกระตุ้น

โดยความเจริญก้าวหน้าในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุด ดังนั้นองค์กรควรเปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้เพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถของพนักงานให้มากขึ้น เป็นการกระตุ้นขวัญและกำลังใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง และแรงจูงใจในการทำงานด้านการบำรุงรักษา โดยสภาพแวดล้อมในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาด้านอุปกรณ์ สถานที่สิ่งอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสม เพื่อจูงใจให้พนักงานมีสุข เกิดความรู้จักพอใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

2) จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบ ที่ส่งผลต่อการยอมรับการฝึกอบรมผ่านเว็บ เมื่อพิจารณาความสำเร็จของระบบสารสนเทศเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของข้อมูลส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บมากที่สุดผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาและปรับปรุงด้านการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีคุณภาพของระบบและคุณภาพของข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ตอบสนองพนักงานได้อย่างรวดเร็ว มีความเสถียรทุกครั้งที่ใช้ ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและเกิดการยอมรับในการใช้งาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด

5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทาวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ความผูกพันองค์กร ภาวะผู้นำ ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม พฤติกรรมการใช้งาน เป็นต้น
- 2) ควรขยายพื้นที่ในการทำกลุ่มตัวอย่างในการทำงานวิจัย เพื่อให้ได้ผลครอบคลุมมากขึ้น เช่นใช้กลุ่มตัวอย่างตามสาขาต่างจังหวัด ตามภูมิภาค

บรรณานุกรม

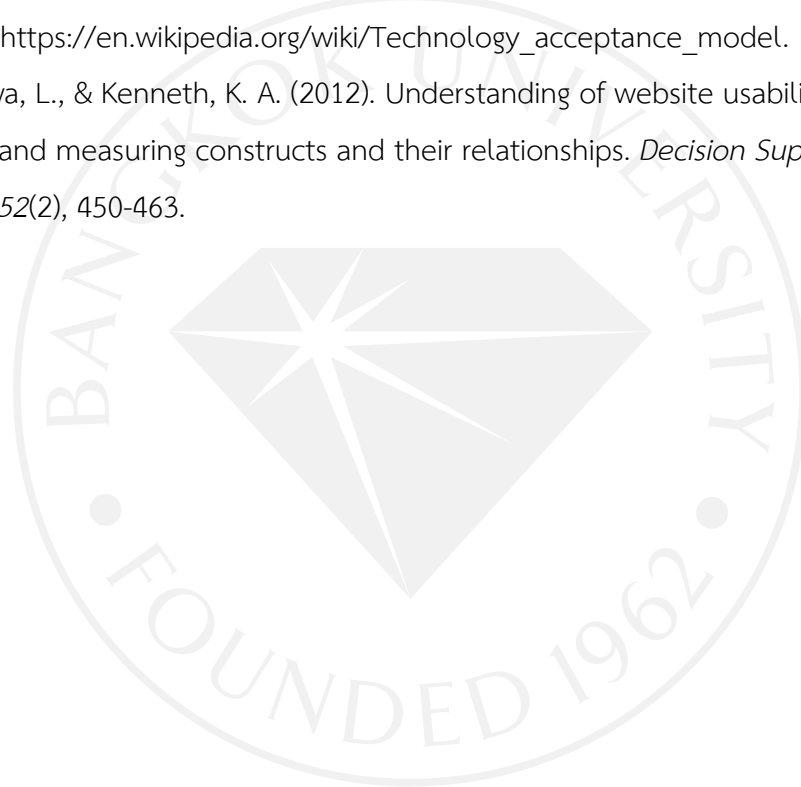
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเคเวต ปีเตอร์เลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชาหุม. (2553). *ทำไมต้องรวบ*. สืบค้นจาก <http://topicstock.pantip.com/sinthorn/topicstock/2010/08/19613198/19613198.html>.
- จรัสศรี รัตตะมาน. (2551). *การพัฒนาารูปแบบฝึกอบรมผ่านเว็บ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- จักรพงษ์ สื่อประเสริฐสิทธิ์. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยี: กรณีศึกษาการใช้บริการการสื่อสารระหว่างกันผ่านข้อความและรูปแบบทันทีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิรวัดน์ วงศ์ธงชัย และกาญจนา สุคันธศิริกุล. (2557). ปัจจัยด้านการรับรู้ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีบาร์โค้ดสองมิติของผู้ใช้งานกลุ่มเจนเอเรชั่นวาย. *วารสาร Suranaree.*, 1, 37-54.
- จรีพร ทองทะวีย์. (2555). *ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้ว่าจ้างในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs): กรณีผู้ให้บริการด้านการพัฒนาระบบงาน (Application Development Outsourcing)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐพล ธนเขวงสกุล. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมการเงินทหารกองบัญชาการกองทัพไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- ธัญพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ. (2556). *ศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านออนไลน์แอปพลิเคชัน ของคนในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นภาพรณ ฉัตรมณีรุ่งเจริญวัน. (2555). *การศึกษาการยอมรับการจัดการเรียนรู้แบบอีเลิร์นนิ่งของอาจารย์และนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรรณทิพา แอดคำ. (2549). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงพลังงาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- พุทธารักษ์ ปลั่งแสงมาส. (2551). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้ระบบงาน กรณีศึกษา: ศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทราวดี ทองมาลา. (2558). การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) ของ เจ้าหน้าที่พัสดุของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556, กรกฎาคม-กันยายน). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งาน ระบบการเรียนผ่านเว็บ. [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสารนักบริหาร, 33(3).
- มนต์ชัย เทียนทอง. (2544). WBI (Web-Based Instruction). [รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์]. วารสาร พัฒนาเทคนิคศึกษา, 13(3), 72-78.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร คณะครุศาสตร์. (มปป.). เทคโนโลยีเพื่อการฝึกอบรมครูในอนาคต *Web-based Trainin: WBT*. สืบค้นจาก <http://innovation.kpru.ac.th/web17/551121710/website551121710/content.html>.
- มะลิวรรณ จันแดง. (2554). ปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา การใช้ระบบการเรียนอิเล็กทรอนิกส์ใน บริษัท สยาม มิตรชยุ พีทีเอ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รังสรรค์ สุกันทา. (2546). การพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมผ่านเว็บแบบมีส่วนร่วม ตามแนวคิดการ เรียนรู้ด้วยการนำตนเอง สำหรับบุคลากรขององค์กรธุรกิจ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์.
- วรพิน งามไกววัล. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ บริโภคชาวไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วรวิษ วาสนปรีชา และสุรณพีร์ ภูมิวุฒิสาร. (2558). ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีด้วยวิธีการ เหมือนข้อมูล. ใน การประชุมวิชาการระดับประเทศด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (National conference on information technology: NCIT) ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- วิยะดา ไทยเกิด. (2558). ลักษณะการยอมรับนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของที่พักออนไลน์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และความจงรักภักดีของผู้ใช้บริการของที่พักออนไลน์ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมหาวิทยาลัยกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ศิริพงษ์ โคมกะณี. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของครูผู้สอน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 17. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา. (2548). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2549-2551*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2551). *การใช้วิทยาการ ความรู้ทางวิทยาศาสตร์*. สืบค้นจาก <http://www.royin.go.th>.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2545). *กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ 2544-2553 ของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- สิทธิชัย ประชาพันธ์. (2554). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบการจัดการความรู้: กรณีศึกษาขององค์กรโทรคมนาคม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เอพร โมฬี. (2558, กรกฎาคม - ธันวาคม). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้ระบบอีเลิร์นนิ่งกรณีศึกษา: นักศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี. *วารสารมหาวิทยาลัยทักษิณ*, 18(2).
- โอภาส เขียมสิริวงศ์. (2551). *วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับปรับปรุงเพิ่มเติม)*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- Agarwal, R., & Prasad, J. (1999). Are individual differences germane to the acceptance of new information technology?. *Journal of Decision Sciences*, 30(2), 361-391. Retrieved from <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1540-5915.1999.tb01614.x/abstract>.
- Alderfer, C. P. (1969). Organization behavior and human performance. *Journals of Elsevier*, 4, 75-142. Retrieved from <http://www.journals.elsevier.com/organizational-behavior-and-human-decision-processes>.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.

- DeLone, W., & McLean, S. (1992). *Information systems success: The Quest for the dependent variable*. Retrieved from <https://www.informs.org>.
- DeLone, W., & McLean, S. (2003). *The Delone and Mclean model of information systems success: A Ten-Year Update*. Retrieved from <https://www.informs.org>.
- Discoll, M. (1998). *Web – based training*. San Francisco: Jossey – Bass Pfeiffer.
- Doherty, A. (1998). *The internet: Destined to become a passive surfing technology*. Retrieved from <https://www.informs.org>.
- Foster, G. M. (1973). *Tradition societies and technological change*. New York: Harper & Row.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education*. New York: McGraw-Hill.
- Graham, K. (2014). *How to encourage positive responses to change in your workplace*. Retrieved from <http://ancoralearning.com.au/blog/how-to-encourage-positive-responses-to-change-in-your-workplace/>.
- Hall, B. (1998). *Web-based training cookbook*. New York: John Wiley & Sons.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- James, D. (1997). *Design methodology for a web-based learning environment*. Retrieved from <http://www.lmu.ac.uk/lss/staffsup/desmeth.htm>.
- Kirby, T. (1998). *Web-based learning*. Retrieved from <http://www.lmu.ac.uk/lss/staffsup/desmeth.htm>.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Journal Psychology Review*, 50, 370 - 396.
- McClell, K., & David, C. (1973). Testing for competency rather than for intelligence. *Journal American Psychologist*, 28, 1-24.
- McGregor, D. (1960). *The human side of enterprise*. New York: McGraw – Hill.
- Morse, N. C. (1958). *Satisfaction in the white collar job*. Michigan: University of Michigan.
- Parson, R. (1997). *Type of the web-based instruction*. Retrieved from <http://www.oise.on.ca>.
- Rogers, S., & Shoemaker, M. (1971). *Communication of innovation: A cross-cultural approach*. New York: Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. New York: The Free Press.

- Rogers, E. M. (1995). *Diffusion of innovation* (4th ed.). New York: Free Press.
- Shelly, M. W. (1975). *Responding to social change*. Pennsylvania: dowden, Huntchisam Press.
- Smith, H. B. (1974). Description of effective and ineffective behavior of school Principals. *Dissertation Abstracts International*, 48(3).
- Sprinthall, N. A. (1991). *Education psychology: A developmental approach*. N.P.: n.p.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Wikipedia. (2016). *Technology acceptance model*. Retrieved from https://en.wikipedia.org/wiki/Technology_acceptance_model.
- Yonghwa, L., & Kenneth, K. A. (2012). Understanding of website usability: Specifying and measuring constructs and their relationships. *Decision Support Systems*, 52(2), 450-463.





แบบสอบถาม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งใน เขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลนำไปประกอบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ซึ่งผลการวิจัยนี้จะนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงที่สุด เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้เกิดประสิทธิผล สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์สำหรับการศึกษาในครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ปริญญาตรี

ปริญญาโท

4. ระดับตำแหน่งงาน

พนักงานชั้นต้น - กลาง

ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน - หัวหน้าส่วน

ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย - ผู้อำนวยการฝ่าย

5. ประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน

1 - 5 ปี

6 - 10 ปี

11 - 15 ปี

16 - 20 ปี

21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยตัวกระตุ้น และปัจจัยด้านการบำรุงรักษา

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านตัวกระตุ้น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ได้รับการยอมรับในผลงาน					
1. ท่านได้รับความไว้วางใจในการทำงานสำคัญจากผู้บังคับบัญชาของท่าน					
2. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีดีให้คำแนะนำเรื่องงานทุกครั้งที่ท่านร้องขอ					
3. ท่านได้รับความชื่นชมเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาของท่าน					
4. เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีดีรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
5. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
ความรับผิดชอบงาน					
6. ท่านสามารถทำงานได้ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย					
7. ท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					
8. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างการทำงานได้ด้วยตนเอง					
9. ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสท่านปฏิบัติงานได้อย่างอิสระ					
ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน					
10. ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับงานที่ทำอยู่เสมอ					

11. ผลงานของท่านทำให้ท่านมีโอกาสได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้นได้					
12. ท่านมีโอกาสได้เสนอความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้เต็มที่					
13. ท่านสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ทำอยู่					
ค่าตอบแทนและผลประโยชน์					
14. เงินเดือนที่ท่านได้รับปัจจุบันเหมาะสมกับงานที่ท่านรับผิดชอบอยู่					
15. ท่านคิดว่าเงินเดือนของท่านมีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับองค์กรอื่น					
16. การพิจารณาปรับเงินเดือนขององค์กรนั้นมีความเหมาะสม					
17. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
18. เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อค่าครองชีพในปัจจุบัน					
นโยบายบริษัทและการบริหาร					
19. ท่านสามารถมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย และวิธีการปฏิบัติงานได้					
20. ท่านเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานจากการเปลี่ยนแปลงการบริหารงานบ่อยๆ					
21. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามนโยบายบริษัท					
22. นโยบายและการบริหารงานของบริษัททำให้การปฏิบัติงานติดขัด ทำให้ท่านเกิดความไม่พอใจ					
23. ท่านเห็นความชัดเจนของนโยบายบริษัทและการบริหารรวมทั้งเข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					

24. บรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงาน					
25. อุปกรณ์ประจำสำนักงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
26. ท่านและเพื่อนร่วมงานทำงานด้วยลักษณะเป็นทีมร่วมมือกันทำงาน					
27. ท่านพอใจกับความสะอาดของของอาคารและสถานที่ต่างๆขององค์กร					
28. สถานที่ปฏิบัติงานมีความปลอดภัยและเหมาะสมกับการทำงาน					

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ และ คุณภาพของการให้บริการ
คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
คุณภาพของข้อมูล					
1.ท่านได้รับข้อมูลที่แม่นยำจากระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ					
2.ท่านได้รับข้อมูลที่ถูกต้องจากการฝึกอบรมผ่านเว็บ					
3. ข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน					
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมผ่านเว็บนั้นมีความสมบูรณ์ตรงตามความต้องการ					
5. ข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมผ่านเว็บอยู่ในรูปแบบที่ง่ายต่อการใช้งาน					

คุณภาพของระบบ					
6. ท่านเข้าใช้ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บได้โดยง่าย					
7. ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถตอบสนองได้อย่างรวดเร็ว					
8. รูปแบบของระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถใช้งานได้ง่าย					
9. ท่านคิดว่าระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความปลอดภัย					
10. ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความเสถียรในการเข้าใช้งานทุกครั้ง					
คุณภาพของการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความรู้เรื่องไอทีเป็นอย่างดี					
12. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถแก้ปัญหาของระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บได้เป็นอย่างดี					
13. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว					
14. เมื่อท่านเกิดความสงสัยในการใช้ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถให้คำแนะนำแก่ท่านได้					
15. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบมีความเต็มใจให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านไม่เข้าใจการใช้งานระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บ					

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บของพนักงาน
 ธนาคารแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและ ด้านการ
 รับรู้ความง่ายในการใช้งาน
 คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นข้อความวิจัย ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านเว็บ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน					
1.การฝึกอบรมผ่านเว็บจะทำให้ท่านพัฒนาความรู้ความสามารถ					
2.ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้การจากฝึกอบรมผ่านเว็บมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้					
3.ท่านสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้นจากการหลังจากผ่านการฝึกอบรมผ่านเว็บ					
4.การฝึกอบรมผ่านเว็บทำให้ท่านสามารถตัดสินใจในการปฏิบัติงานจริงได้เร็วขึ้น					
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน					
5.ท่านสามารถใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว					
6.การเข้าใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บไม่ต้องใช้ความพยายามมาก					
7.ท่านสามารถเข้าใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บได้บ่อยครั้งตามต้องการ					
8.การเข้าใช้งานระบบฝึกอบรมผ่านเว็บไม่มีความยุ่งยากซับซ้อน					
9.ขั้นตอนในการใช้ระบบการฝึกอบรมผ่านเว็บมีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล: สุดารัตน์ เสี่ยมชื่น
อีเมล: sudarat.sang@bumail.net
ประวัติการศึกษา: ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนนวมินทร์ทราชนูทิศ หอวัง นนทบุรี
ระดับปริญญาตรี คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ประสบการณ์การทำงาน: พ.ศ. 2557 - ปัจจุบัน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
พ.ศ. 2556 - 2552 บริษัทโพรเกรส เอช อาร์ จำกัด



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 12 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) สุภัทรี ทรัพย์ ศรีวิมล อยู่บ้านเลขที่ 81/7 พ.3
ซอย ศรีอุดมทรัพย์ ถนน ติวานนท์ ตำบล/แขวง บ้านใหม่
อำเภอ/เขต ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 1120
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 1570204847
ระดับปริญญา ตรี โท เอก
หลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....สาขาวิชา..... คณะ.....บริหารธุรกิจ
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้


ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/
วิทยานิพนธ์หัวข้อ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการฝึกอบรมผ่านระบบออนไลน์
ณภาคหนึ่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร.....บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.....ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)


ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนาอื่น ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน


ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ  ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(นางสาว สุตรีรัตน์ เสริมชื่น)

ลงชื่อ  ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อภิญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ  พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร