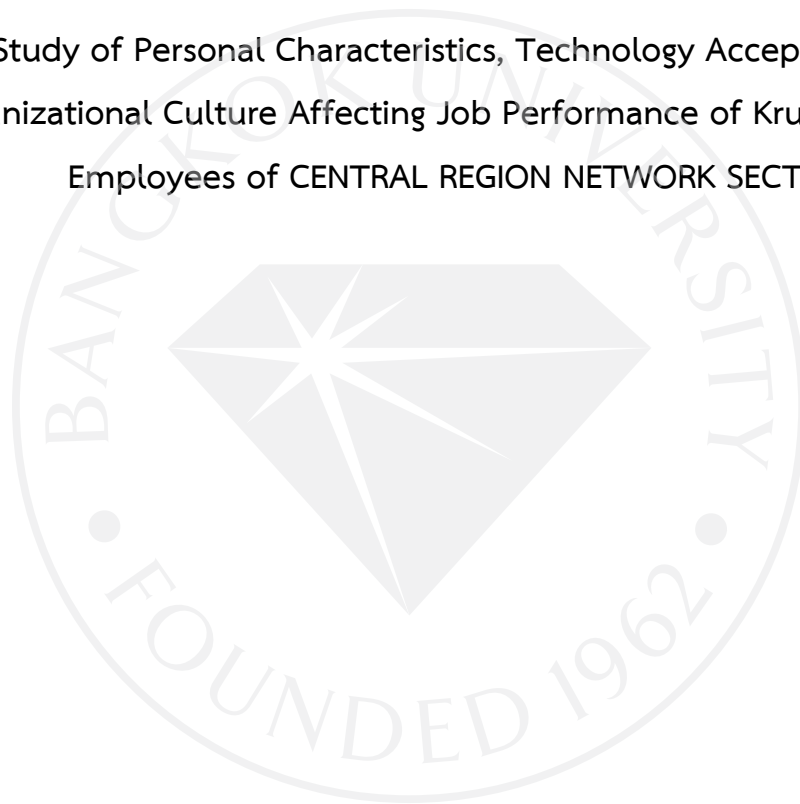


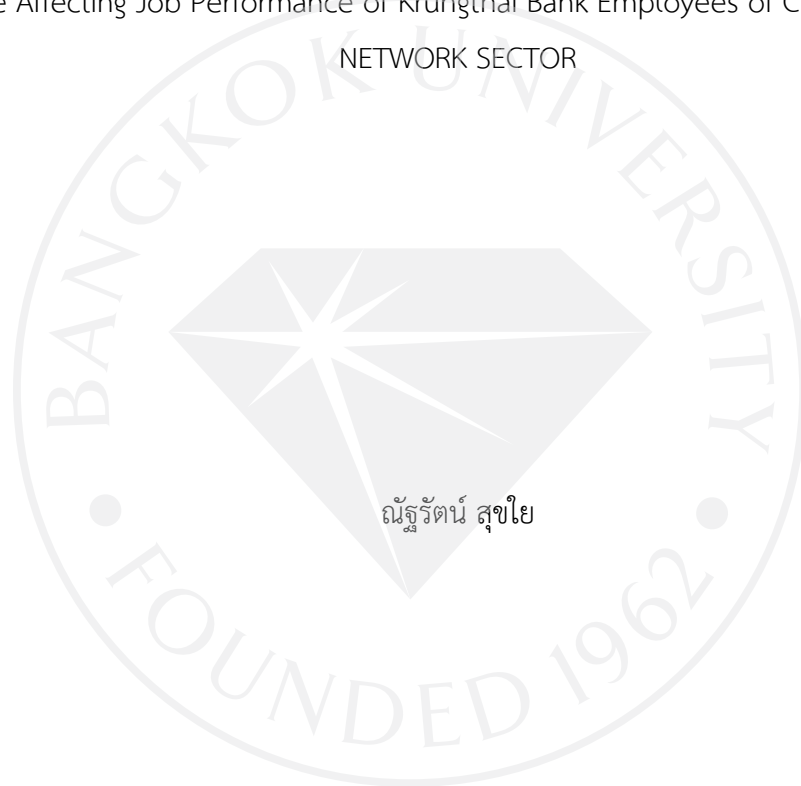
การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่ม
เครือข่ายภาคกลาง

A Study of Personal Characteristics, Technology Acceptance and
Organizational Culture Affecting Job Performance of Krungthai Bank
Employees of CENTRAL REGION NETWORK SECTOR



การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

A Study of Personal Characteristics, Technology Acceptance and Organizational
Culture Affecting Job Performance of Krungthai Bank Employees of CENTRAL REGION
NETWORK SECTOR



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2560



© 2562

ณัฐรัตน์ สุขไย

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลประสิทธิผล
การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

ผู้วิจัย ณัฐรัตน์ สุขไย

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

(ดร.สุชาดา เจริญพันธุ์ศิริกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

3 กรกฎาคม 2562

ณัฐรัตน์ สุขไย. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรกฎาคม 2562, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง (59 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และ
วัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยได้ทำการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยทำการคัดเลือกมา 2
สำนักงานเขตเขต ได้แก่ 1) สำนักงานเขตนนทบุรี 1 และ 2) สำนักงานเขตนนทบุรี 2 สำนักงานเขต
ละ 200 คน รวม 400 คน และใช้วิธีการทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ
การวิเคราะห์สมมติฐาน ใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression
Analysis) และสถิติวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ผลการศึกษา
พบว่าผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน ปัจจัยด้าน
การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ย
ต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่ม
เครือข่ายภาคกลาง อย่างมีนัยยะสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ปัจจัยส่วนบุคคล, การยอมรับเทคโนโลยี, วัฒนธรรมองค์กร, ประสิทธิผลการทำงาน

Sukyai, N. M.B.A., July 2019, Graduate School, Bangkok University.

A Study of Personal Characteristics, Technology Acceptance and Organizational Culture Affecting Job Performance of Krungthai Bank Employees of CENTRAL REGION NETWORK SECTOR (59 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The objective of this study was to examine a study of personal characteristics, technology acceptance and organizational culture affecting job performance of Krungthai Bank employees of CENTRAL REGION NETWORK SECTOR.

A total of 400 employees of Krung Thai Bank at the Nonthaburi 1 branch and the Nonthaburi 2 branch, 200 of each branch, were randomly selected as sample of the study. The data were collected using questionnaires and were analyzed by using statistical processes like percentage and standard deviation, as well as hypothesis analyses which included simple regression analysis and multiple regression analysis.

The results of the study were as follows: 1) Personal factors, including age, level of education, status and duration of employment; technology acceptance; and organizational culture affected the work efficiency of said employees. 2) A personal factor in terms of monthly average income did not have impact on the work efficiency of said employees at a statistically significant level of 0.05

Keywords: Personal Factor, Technology Acceptance, Organizational Culture, Work Efficiency

กิตติกรรมประกาศ

งานค้นคว้าอิสระฉบับนี้ประสบความสำเร็จลุล่วง ครบถ้วนสมบูรณ์ ไปได้ด้วยความกรุณาจาก รศ.ดร.สุทินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ ซึ่งท่านได้ให้แนวทาง คำแนะนำ และองค์ความรู้ทั้งหมดทั้งมวลในการจัดทำ รวมไปถึงการตรวจสอบ และการแก้ไขความถูกต้องของเนื้อหาเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวที่ให้โอกาสในการศึกษา พร้อมทั้งเป็นที่ปรึกษา คอยอยู่เคียงข้างทุกช่วงเวลา ตลอดจนเพื่อนๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และความห่วงใยเสมอมา

ณัฐรัตน์ สุขไย



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	8
1.5 นิยามคำศัพท์	9
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	11
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	12
2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล	14
2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี	18
2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร	22
2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	31
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.4 สมมติฐานการวิจัย	34
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	34
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	36
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 การอภิปรายผล	44
5.2 ข้อเสนอแนะ	47
บรรณานุกรม	48
ภาคผนวก	52
ประวัติผู้เขียน	59
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้ลิขสิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 3.1:	ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม	33
ตารางที่ 4.1:	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.2:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง	37
ตารางที่ 4.3:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง	38
ตารางที่ 4.4:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง	39
ตารางที่ 4.5:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ	40
ตารางที่ 4.6:	ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน	40
ตารางที่ 4.7:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน เป็นรายคู่	41
ตารางที่ 4.8:	ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีอิทธิที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)	42



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย	7
ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)	19



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในยุคสมัยนี้ปฏิเสธไม่ได้ว่า “นโยบายไทยแลนด์ 4.0” ที่นำโดยพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีนั้น ถือเป็นนโยบายที่มีความสำคัญ และยังเป็นที่น่าสนใจในวงกว้าง เพราะเป็นนโยบายที่ใช้ในการวางรากฐานการพัฒนาประเทศในระยะยาว และเป็นจุดเริ่มต้นในการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ทั้งนี้ ไทยแลนด์ 4.0 ได้น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ผ่านการปฏิรูปในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ประเทศก้าวไปสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วภายใน 20 ปี ข้างหน้า ซึ่งพิจารณาให้ดีแล้วรูปแบบดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้กับทุกหน่วยงานในสังคม เพื่อให้มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น ทันท่วงทีเหตุการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยอาจจะพิจารณาจากการเริ่มมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการทำงานขององค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2559)

โดยหลายองค์กรเริ่มมีการคิดค้นเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ตอบสนองกับนโยบายของรัฐบาล และให้มีความสอดคล้องกับแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรมากที่สุด สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ซึ่งเทคโนโลยีในองค์กรก็มีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของงานที่แตกต่างกัน โดยเทคโนโลยีที่ใช้ภายในองค์กรนอกจากที่จะต้องมีความทันสมัยแล้ว เทคโนโลยีที่คิดค้นมานั้นต้องสามารถนำมาใช้งานได้จริง มีวิธีการใช้ที่ง่าย ไม่ซับซ้อนและยุ่งยาก ทั้งนี้ เพื่อเป็นการส่งเสริมสมรรถภาพในการปฏิบัติงาน พนักงานผู้ปฏิบัติงานสามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์กับการปฏิบัติงานได้ และเกิดเป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีกับเทคโนโลยีภายในองค์กร ซึ่งทำให้พนักงานในหลายอาชีพต้องมีการปรับตัว และรับมือกับเทคโนโลยีใหม่ที่เข้ามา ทั้งการเรียนรู้การใช้งาน วิธีการดูแลรักษาเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อที่จะทำให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด และให้เทคโนโลยีที่เกิดขึ้นยังคงอยู่กับบริษัทต่อไป โดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการเงินและการธนาคารซึ่งในปัจจุบันถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยขาดอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ได้ (นครินทร์ ศรีเลิศ, 2559)

ซึ่งธนาคารก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ไม่กี่ปีที่ผ่านมา มีการคิดค้น พัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองการบริการของลูกค้าซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรเลยก็ว่าได้ โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่มีส่วนช่วยในการทำธุรกรรมทางการเงินต่าง ๆ ที่มีหลายรูปแบบและมีความหลากหลายในการใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทุก ๆ ด้าน แต่ในปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับธุรกรรมด้านการเงิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์ของไทย มีการปิดสาขาธนาคารมากขึ้นซึ่ง

เป็นการสร้างรูปแบบของการให้บริการแบบใหม่โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อให้บริการกับลูกค้า เป็นผลให้พนักงานที่ทำงานอยู่จำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับตัวเองเข้ากับเทคโนโลยีที่ถูกนำมาใช้ในการให้บริการต่อลูกค้า เพื่อให้พนักงานสามารถเป็นพนักงานที่ธนาคารพาณิชย์เหล่านั้นยังจ้างงานอยู่ ประเด็นดังกล่าวแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าการนำเทคโนโลยีมาแทนที่กำลังคนมีแนวโน้มที่มากขึ้น ดังนั้นพนักงานจะต้องศึกษาถึงความก้าวหน้าของเทคโนโลยีและจำเป็นต้องพัฒนาตนเองให้มีความสามารถในการคิดริเริ่มและแก้ปัญหามากขึ้น เพื่อให้สามารถทำงานในองค์กรที่มีความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วได้ และปรับตัวกับวัฒนธรรมองค์กรที่เปลี่ยนไปได้ด้วย (“ข้อมูล ธปท ชีวครั้งแรก”, 2560)

นอกจากเทคโนโลยีที่เหมือนจะเป็นตัวสำคัญที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานแล้ว วัฒนธรรมองค์กรยังเป็นอีกหนึ่งความสำคัญที่สามารถช่วยให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้รวดเร็วขึ้น วัฒนธรรมองค์กรจึงเปรียบเสมือนพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน พนักงานในองค์กรถือปฏิบัติร่วมกัน วัฒนธรรมองค์กรจะมีความเกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กร สืบเนื่องมาจากภาระหน้าที่แนวทาง และเงื่อนไขเพื่อนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในช่วงปีที่ผ่านมามากมาย รวมถึงมีวัฒนธรรมองค์กรที่มีความชัดเจน และยึดถือปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน เข้ามาช่วยบริหารการทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งตัวองค์กรเอง และต่อลูกค้าผู้ใช้บริการของธนาคาร

ทั้งนี้งานวิจัยเล่มนี้จะดำเนินการวิจัยโดยใช้พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลางเป็นกรณีศึกษา และทำการสำรวจพนักงานในระดับปฏิบัติการ โดยได้พิจารณาถึงประเด็นของปัญหาที่ควรได้รับการแก้ไข มุ่งเน้นที่พนักงานปฏิบัติการ ในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัญหาด้านข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

จากปัญหาข้างต้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิด ประมะ สตะเวทิน (2533) ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ไว้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยจะวิเคราะห์จากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และเศรษฐกิจ ซึ่งหมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคม Hom & Gaertner (2000) กล่าวว่า ภูมิหลังหรือลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และ ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ในเรื่องของอายุกับการทำงาน เพศกับการทำงาน สถานภาพสมรสกับการทำงาน รวมถึงความอาวุโสในงานกับการทำงาน และมีงานวิจัยของวิจัยของ อารยา เป๊ะป้อง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การ

ประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง กัญญภัคพิมพ์ บำเพ็ญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค14

2. ปัญหาด้านการยอมรับเทคโนโลยี

จากปัญหาข้างต้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิด Rogers (1983) กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว ขั้นสนใจ ขั้นประเมินผล ขั้นทดลอง และขั้นยอมรับ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ได้คิดค้นแบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (TAM: Technology Acceptance Model) ซึ่งได้พัฒนามาจากแนวคิดของ (TRA: The Theory of Reasoned Action) โดยเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับ หรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี มีทั้งสิ้น 2 ปัจจัยหลักที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการใช้งานจริง ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และความง่ายในการใช้งาน และมีงานวิจัยของวิจัยของ อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดใน มุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พรชนก พลาบุญย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย

3. ปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร

จากปัญหาข้างต้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิด Alvesson (n.d. อางโน กรรณิการ โพธิ์ลังกา, 2557) กล่าวไว้ว่า วัฒนธรรมองค์กร มีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) พฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ (Observed Behavioral Regularities) 2) มีบรรทัดฐาน (Norms) 3) ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น (Dominant Values) 4) มีปรัชญาขององค์กร (Philosophy) 5) มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ (Rules) 6) มีบรรยากาศองค์กร (Organization Climate) Robbins & Coulter (2002) กล่าวไว้ว่า

ผลจากการวิจัยวัฒนธรรมองค์กร มีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้าน ในแต่ละด้านจะบอก ลักษณะด้านนั้น ๆ ตั้งแต่ระดับต่ำไปสูง การใช้องค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมทั้ง 7 ด้าน ซึ่ง เรียกว่าโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Profile) 1) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้น รายละเอียด 2) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน 3) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากร 4) วัฒนธรรม องค์กรที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 5) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทาง ธุรกิจ 6) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง 7) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง และมีงานวิจัย ของ จิราภรณ์ ขุนรัง (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้าน ลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ กรณีการ โพรธิ์ลังกา (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษา ลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร จิระ ไชยประสิทธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิต และการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัท ประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ปัญหาด้านประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน

จากปัญหาข้างต้น ได้มีทฤษฎีและแนวคิด Steers (1980) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ ปัจจัยลักษณะองค์กร ปัจจัยลักษณะสภาพแวดล้อม ปัจจัยลักษณะของพนักงาน และปัจจัยนโยบาย Gibson Others (1988) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือ การ กระทำ หรือพยายามใด ๆ ที่มุ่งหมายว่าจะได้รับผลบางอย่างที่เกิดขึ้นจากการกระทำ หรือการกระทำ ซึ่งผลนั้นจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ หรือไม่ พิจารณา 2 ระดับ ประกอบด้วย ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิผลขององค์กร และมี งานวิจัยของวิจัยของ ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการ ทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2557) ได้ ศึกษาเรื่อง การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการมุ่งใจใน การทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม วรรณมา อาจหาญ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถนำมาจัดทำเป็นงานวิจัย โดยได้ ทำการศึกษาเป็นหัวข้อวิจัย คือ การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรม องค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่ม เครือข่ายภาคกลาง โดยกำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีการกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคล ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

1.2.2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

1.2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้สามารถอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลการยอมรับเทคโนโลยี ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กร พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานในงานวิจัยครั้งนี้

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่ม เครือข่ายภาคกลาง โดยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยเลือกมา 2 สำนักงานเขต จากทั้งหมด 8 สำนักงานเขต ได้แก่

1. สำนักงานเขตนนทบุรี 1

2. สำนักงานเขตนนทบุรี 2

ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนนทบุรี 1 และสำนักงานเขต นนทบุรี 2 ตั้งอยู่ในจังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีประชากรอาศัยอยู่จำนวนมาก และเป็นพื้นที่เขต ปริมาณที่มีการเจริญเติบโตมากทั้งทางเศรษฐกิจ ธุรกิจห้างร้าน รวมถึงเทคโนโลยีที่มีความก้าวหน้า มากขึ้นด้วย เพราะมีเขตพื้นที่ติดกับกรุงเทพมหานคร ซึ่งเรียกได้ว่าสามารถเทียบเคียงชีวิตความ เป็นอยู่กับเมืองหลวงที่เป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจของประเทศก็ว่าได้

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับ ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากนั้นผู้วิจัยได้กำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง สำนักงานเขตละ 200 คน จากจำนวนประชากรทั้งหมด

1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนด 2 ลักษณะดังนี้

1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1.3.3.1.1 ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

1.3.3.1.2 ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้ ความตั้งใจที่จะใช้ การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทักษะที่มีต่อการใช้ และการนำมาใช้จริง

1.3.3.1.3 ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่ เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้น นวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง

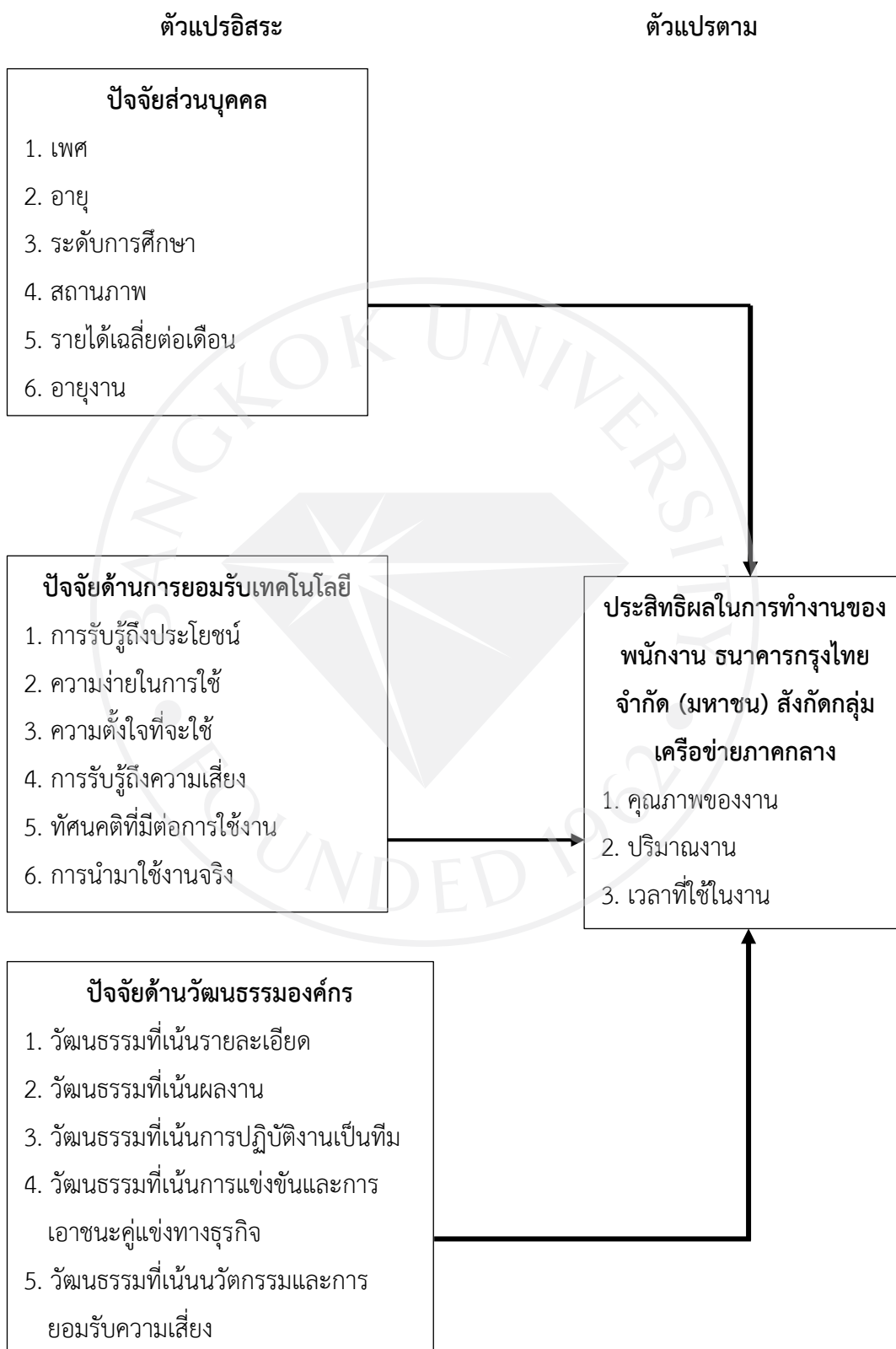
1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิผลในการทำงานประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน และเวลาที่ใช้ ในงาน

1.3.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่ม โดยกลุ่มที่ 1 คือ ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ กลุ่มที่ 2 คือข้อมูลด้านการยอมรับ เทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้ ความตั้งใจที่จะใช้ การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทักษะที่มีต่อการใช้ การนำมาใช้งานจริง กลุ่มที่ 3 คือ ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรม ที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงาน เป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้น นวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง และตัวแปรตาม 1 กลุ่ม คือ ข้อมูลด้าน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ทั้งนี้จะ ทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปรโดยสามารถ อธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย



1.4 สมมติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1.4.1 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1.4.1.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่แตกต่างกัน

1.4.1.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

1.4.1.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

1.4.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1.4.2.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

1.4.2.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.4.2.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที่ ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD)

1.4.2.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 ใช้สถิติทดสอบหา ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.4.2.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ใช้สถิติทดสอบหา ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

1.5 นิยามคำศัพท์

นิยามคำศัพท์ของงานวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

1.5.1 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลที่ชี้ให้เห็นและเข้าใจได้ถึงเรื่องราวหรือลักษณะส่วนบุคคลของบุคคลหนึ่งบุคคลใด ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

1.5.2 การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การปรับตัวและการปรับวิธีการทำงานให้เข้ากับเทคโนโลยีที่มีมาใหม่อยู่เสมอ สามารถที่จะให้ทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้อย่างราบรื่น สามารถมองเห็นจุดเด่น ข้อดี ข้อด้อยของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่ภายในธนาคาร และการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีให้เข้ามาอยู่ในชีวิตการทำงาน คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้ ความตั้งใจที่จะใช้ การรับรู้ถึงความเสี่ยง ทศนคติที่มีต่อการใช้ และการนำมาใช้งานจริง (Chu & Chu, 2011)

การรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นภายในธนาคาร ที่มีส่วนช่วยในการพัฒนาความรู้ความสามารถประสิทธิภาพการทำงานการเรียนรู้ รวมถึงมีส่วนช่วยในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติของตนเอง และรับรู้ถึงประโยชน์ที่แท้จริงของเทคโนโลยีต่าง ๆ เหล่านี้ได้

ความง่ายในการใช้ หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน จากการที่ได้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ง่ายกับการปฏิบัติงาน โดยอาจจะไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก ไม่ซับซ้อนหรือไม่ใช้ความพยายามในการใช้งานมากจนเกินไป

ความตั้งใจที่จะใช้ หมายถึง ความตั้งใจหรือเจตนาที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ มาช่วยในการปฏิบัติงาน หรือตั้งใจที่จะให้ความรู้ คำแนะนำเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ๆ ให้กับลูกค้าหรือแม้กระทั่งเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการกระจายความรู้ และสามารถทำให้เทคโนโลยีนั้นเป็นตัวช่วยในการปฏิบัติงาน ให้การปฏิบัติงานมีความราบรื่น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีความตั้งใจที่จะใช้ต่อไปในอนาคต

การรับรู้ถึงความเสี่ยง หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงผลลัพธ์ที่ยอมรับได้กับสิ่งที่จะเกิดขึ้น เช่น การเกิดการรั่วไหลของข้อมูลไปยังบุคคลอื่น หรือข้อมูลบางส่วนในระบบอาจมีการสูญหาย เนื่องจากเกิดการคุกคามของไวรัส เป็นต้น

ทัศนคติที่มีต่อการใช้ หมายถึง ความคิด ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีภายในธนาคาร อีกทั้งยังหมายถึงความรู้สึกพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีของธนาคารในการปฏิบัติงาน และมองว่าเป็นตัวช่วย รวมถึงเป็นประโยชน์ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

การนำมาใช้งานจริง หมายถึง การใช้เทคโนโลยีจริงซึ่งเป็นผลต่อเนื่องมาจากความตั้งใจที่จะใช้ และนำเทคโนโลยีมาใช้งานจริง เพื่ออำนวยความสะดวกสบาย และความเร็วในการปฏิบัติงาน

1.5.3 วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง วิธีการที่ปฏิบัติแบบสืบต่อกันมา หลายยุคหลายสมัย วัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นระบบค่านิยม และบรรทัดฐานที่ พนักงานในองค์กรถือปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์การ อันนำมาซึ่งการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร วัฒนธรรมองค์กรเป็นผลสืบเนื่องมาจากภาระหน้าที่ แนวทาง และเงื่อนไขเพื่อบรรลุความสำเร็จขององค์กร

1.5.4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิครวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัด ความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของธนาคาร เพื่อให้ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา หรือตามความคาดหวังของงานชิ้นนั้น ๆ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วย คุณภาพ ปริมาณ และเวลาที่ใช้ในงาน

คุณภาพของงาน หมายถึง การทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ได้มาตรฐาน สามารถปฏิบัติได้ทันตามกำหนดเวลา และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ปริมาณงาน หมายถึง การบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยงานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม สามารถบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้แล้ว และได้ผลงานที่ออกมามีความสอดคล้องกับอัตรากำลังคนและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน

เวลาที่ใช้ในงาน หมายถึง การกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมตามลักษณะของงาน มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานใหม่มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น สามารถทำงานเสร็จและส่งมอบตรงตามกำหนด

1.5.5 ธนาคารพาณิชย์ หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจรับฝากเงิน ที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถาม หรือเมื่อสิ้นระยะเวลาที่กำหนดไว้ และใช้ประโยชน์จากเงินนั้นในทางหนึ่งทางใด เช่น การกู้ยืม การซื้อขายหรือเก็บเงินตามตัวเงิน หรือตราสารเปลี่ยนมืออื่นใด ซื้อขายเงินตราต่างประเทศ ทั้งนี้จะประกอบธุรกิจประเภทอื่น ๆ อันเป็นประเพณีของธนาคารพาณิชย์ด้วยก็ได้

1.5.6 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) หมายถึง ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2509 โดยมีกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ให้บริการการทำธุรกรรมทางการเงินทุกประเภท ให้คำปรึกษาทางการเงิน การลงทุน กับลูกค้าทุกกลุ่ม ทุกระดับ ไม่ว่าจะเป็ลูกค้าบุคคล องค์กร สถาบัน ภาครัฐ หรือรัฐวิสาหกิจและลูกค้าธุรกิจทุกขนาด

1.5.7 พนักงานธนาคารกรุงไทย สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในทุกภาคส่วนของธนาคาร ที่สังกัดอยู่ในกลุ่มเครือข่ายภาคกลางที่ประกอบไปด้วย 8

สำนักงานเขต แต่ในงานวิจัยเล่มนี้ จะเลือกมา 2 สำนักงานเขต ได้แก่ 1. สำนักงานเขตนนทบุรี 1 2. สำนักงานเขตนนทบุรี 2 ซึ่งเป็นเขตปริมณฑล

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปแก้ไขและปรับปรุงเทคโนโลยีภายในธนาคาร ให้มีคุณภาพ มีความเหมาะสมกับองค์กร และเป็นที่ยอมรับสำหรับผู้ใช้อย่างยิ่ง

1.6.2 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ ไปกำหนดวัฒนธรรมองค์กรให้มีความสอดคล้องกับวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่บรรลุตามเป้าหมาย

1.6.3 สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ เป็นแนวทางในการพัฒนาในแง่มุมอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านการยอมรับเทคโนโลยี วัฒนธรรมองค์กร และประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อธิบายได้ตามรายการดังนี้

- 2.1 ประวัติ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล
- 2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
- 2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.1 ประวัติและความเป็นมา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

แรกเริ่มที่ธนาคารกรุงไทยมีพื้นที่สำนักงานใหญ่อยู่ที่ถนนเยาวราช แต่เนื่องจากสถานที่มีความคับแคบ เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ.2525 ธนาคารกรุงไทย จึงได้ทำการย้ายไปอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นทำการสำนักงานใหญ่ มาจนถึงปัจจุบัน

การดำเนินธุรกิจของธนาคารเจริญเติบโตอย่างมั่นคงและต่อเนื่อง มีการปรับปรุงและขยายองค์กรอยู่เสมอ ทำให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงและรวดเร็ว ต่อมาในเดือนมีนาคม พ.ศ.2530 ธนาคารได้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมษายน” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นเชิงธุรกิจ เท่ากับว่าธนาคารมีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญครั้งหนึ่งของไทย ต่อมาในเดือนสิงหาคม ธนาคารได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ที่ได้รับผลกระทบจากการคว่ำครวมครั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงิน การคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารระดับแนวหน้า” ได้

ปี พ.ศ.2531 ธนาคารได้ขยายสาขา สามารถครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวในตอนนั้น ที่มีศักยภาพการให้บริการประชาชนได้ทั่วถึง อีกทั้ง ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาให้บริการลูกค้าและใช้ปฏิบัติงานภายใน และในปีเดียวกันธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ รวมถึงเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบถ้วนทุกจังหวัด อีกเหตุการณ์สำคัญเกิดขึ้น เมื่อได้นำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ.2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ โดยมีการเริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม

พ.ศ.2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม พ.ศ.2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

หลังวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลกซบเซา ในปี พ.ศ.2540 สถาบันการเงินส่วนใหญ่ พบปัญหาลูกค้านำความเชื่อมั่นในตัวธนาคาร แต่ธนาคารกรุงไทยฟันฝ่าอุปสรรคในช่วงนี้มาได้ ในปี พ.ศ.2546 ธนาคารกรุงไทยยังเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นและยังเป็นผู้ดำเนินการรักษาระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก โดยตรึงอัตราดอกเบี้ยให้อยู่ในระดับเดิม และเป็นผู้ดำเนินการรณรงค์ให้ประชาชนหันมารักษาและเปิดเผยข้อมูลเครดิตของตนเองเพื่อประโยชน์ในการใช้ขอสินเชื่อ ในปีเดียวกัน ธนาคารได้นำเอาหุ้นออกจำหน่ายให้กับนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศอีกครั้ง เพื่อเป็นการเพิ่มปริมาณหุ้นที่ซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ปรากฏว่าหุ้นของธนาคารได้รับความสนใจและความเชื่อมั่นจากนักลงทุนเป็นอย่างมาก หุ้นที่เปิดให้จองซื้อหุ้นของธนาคารกรุงไทยมากกว่าสัดส่วนที่ได้เสนอขาย ถือเป็นความสำเร็จอีกก้าวหนึ่งของธนาคารเพราะได้รับความไว้วางใจจากนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศ

ปลายปี พ.ศ.2547 ได้เกิดมหันตภัยสึนามิ ซึ่งได้ทำลายชีวิตผู้คนและทรัพย์สินอย่างมหาศาล ธนาคารกรุงไทยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางตรงและทางอ้อม พร้อมทั้งนี้ก็ยังได้บริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นจำนวนเงิน 100 ล้านบาท

ปัจจุบัน ธนาคารยังคงเติบโต และได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก "ธนาคารแสนสะดวก" หรือ "The Convenience Bank" ไปสู่แนวคิด "กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" หรือ "Growing Together" ซึ่งเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสร้างความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

รูปแบบ: เป็นอิสระ นกวางยุทธ์หลักครบจำกัด เพื่อสามารถโยยบินได้อย่างอิสระ และคล่องตัว

สี: สีฟ้า หมายถึง ความทันสมัย อิสระที่ไร้ขอบเขต เป็นพลังแห่งความกระตือรือร้น มุ่งมั่นที่จะนำพาไปสู่ความก้าวหน้า ก้าวไกล สีฟ้ายังสื่อถึงความรู้สึกสะดวกสบาย และเป็นกันเองกับลูกค้าอีกด้วย

ตัวอักษร: มีความหนักแน่นด้วยตัวอักษรตรงด้วยเส้นของตัวอักษรมีความเฉียบคม ผสมผสานกับเส้นโค้งที่ดูนุ่มนวล

Statement of Direction: เสริมสร้างความมั่นคงทางการเงิน มีผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นในระดับที่เหมาะสม สนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ โดยการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์และให้บริการในระดับชั้นนำ

วิสัยทัศน์: กรุงเทพฯ ก้าวไกล ไปกับคุณ (GROWING TOGETHER) คือ มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างบริการที่มีคุณค่า เพื่อสร้างความมั่นคงแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ได้อย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ: 1. เสริมศักยภาพ พัฒนาทักษะของบุคลากรและระบบงาน 2. ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง 3. ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา 4. สร้างผลตอบแทนที่ได้อย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

ค่านิยมหลัก หรือ Brand DNA: ธนาकारได้ดำเนินโครงการ Krungthai Branding เพื่อวางรากฐานการพัฒนาแบรนด์องค์กร ให้มีความแข็งแกร่งและยั่งยืน โดยได้มีการศึกษา รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ รวมทั้งจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในทุกภาคส่วนของธนาकार ผ่านการสำรวจทัศนคติของพนักงาน ลูกค้า รวมถึงประชาชน มีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารระดับสูงและ Regulators และการสัมภาษณ์เชิงปฏิบัติการของผู้บริหาร โดยนำผลที่ได้มากลับกรองเป็น Brand DNA ที่เป็นตัวตนที่แท้จริงของธนาकार คือ F-A-S-T ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาแบรนด์ธนาकार Brand DNA เปรียบเสมือนเป็นเข็มทิศในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังเป็น Brand DNA ที่ตอบโจทย์บริบทของสังคม เทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว และสอดคล้องกับ Statement of Direction ของธนาकार F-A-S-T ที่ถูกกำหนดให้เป็น Brand DNA ของพนักงานทุกคน เพื่อนำสู่การให้บริการ และการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

2.2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคล สามารถให้ความหมายเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

ประมะ สตะเวทิน (2533) กล่าวว่าไว้ว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีความต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ทำให้พฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน ซึ่งหญิงและชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ทัศนคติ และค่านิยมต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะสังคม และวัฒนธรรม เป็นตัวกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ ส่งผลต่อเรื่องความคิดรวมถึงพฤติกรรมต่างกัน คนอายุน้อยจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ มองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมาก จะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยมและระมัดระวังในการใช้ความคิด เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกัน

3. การศึกษา ส่งผลต่อเรื่องความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบมากในการเป็นผู้รับสารถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ใช้ความรู้ในการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ ได้ดีกว่า

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง รายได้ อาชีพ และสถานภาพทางสังคม ของบุคคลมีอิทธิพลสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีประสบการณ์ วัฒนธรรม ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

Hom & Gaertner (2000) กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล หรือชีวประวัติของแต่ละบุคคล เป็นลักษณะเฉพาะ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของคนคือ 1) อายุกับการทำงาน เป็นที่ยอมรับว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่อายุเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 55 ปีขึ้นไป ถือว่ามีประสบการณ์ในการทำงานที่สูง สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ทำให้เกิดผลผลิตที่สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปี โดยพบว่าพนักงานที่อายุมากจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน เพราะระยะเวลาในอายุงานที่นานขึ้น จะทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น มีสิทธิการลา ตลอดจนมีสวัสดิการที่พึงได้เพิ่มมากขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้น ส่วนมากจะปฏิบัติหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ ไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงาน มีประสบการณ์การทำงาน เน้นคุณภาพแต่จะขาดความยืดหยุ่น รวมถึงจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามา ซึ่งในปัจจุบันองค์กรจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ให้มีความสอดคล้องกัน ทำให้องค์กรต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีได้อย่างดี และเป็นผู้ที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง จึงเป็นเหตุให้พนักงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน 2) เพศกับการทำงาน พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวกับสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ รวมถึงความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตาม การศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายคลึงตามที่มีมากกว่าเพศชายเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จที่มากกว่าเพศหญิง 3) สถานภาพสมรสกับการทำงาน ซึ่งยังไม่สามารถสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่ผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานมากกว่าพนักงานที่ยังไม่สมรส และมีแนวโน้มที่จะลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานมากกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงาน 4) ความมีอาวุโสในงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมากจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ รวมถึงมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่า นอกจากนี้ยังมีอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานที่น้อย

อารยา แป๊ะปอง (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของ

ปัจจัยส่วนบุคคลเพื่อศึกษาการประเมินองค์กรแบบสมดุล และเพื่อศึกษาการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหา ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน ได้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.987 และแจกกับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจการค้าสลิมนจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการทางสถิติ 2 ประเภท คือ สถิติเชิงอนุมานและสถิติเชิงพรรณนา ซึ่งผลการวิจัยพบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจการค้าสลิมที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาอิทธิพลของความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบความตรงของเนื้อหา รวมถึงความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.966 และแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน ส่วนวิธีการทางสถิติได้แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยใช้สถิติหาความแตกต่างค่าที การเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ หรือ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่าง จะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ และใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลของการศึกษาข้อมูล พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน เฉพาะข้อมูลด้านอายุการทำงานและข้อมูลด้านระยะเวลาที่ทำงานกับบริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง อิทธิพลของความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ปัทมน โรจนกนันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงาน และบุคลิกภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของกระบวนการทำงาน และเพื่อ

ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพของพนักงาน ที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวน 400 คน โดย สถิติที่ใช้ในการรายงานผล ได้แก่ ร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติที การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว หรือ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยทางด้านข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อความ เชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยทางด้าน ความเชื่อมั่นในการใช้บริการ และบุคลิกภาพของความเชื่อมั่นในการใช้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยทัศนคติของพนักงานในองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้ทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คแอลฟา กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ในย่านอโศก ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.792 และแจกให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน เพศ อายุระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และระยะเวลาประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวม แตกต่างกัน ส่วนด้านสถานภาพมีผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่ไม่แตกต่างกัน และการใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก

กัญญภัคพิมพ์ บำเพ็ญ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังนี้ เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการสื่อสารภายใน

องค์กร และเพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน เป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 โดยใช้แบบสอบถามสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ บังเอิญ เชียงพรรณา สถิติเชิงอนุมาน สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที และสถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ เป็นเครื่องมือในการวิจัยเพื่อนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่าความแตกต่างของปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน อิทธิพลของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารแบบแนวนอนลงล่าง และแบบแนวนอนมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 และพบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อระดับประสิทธิผลในการทีมของพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือข้อมูลเฉพาะของแต่ละบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน ซึ่งปัจจัยต่าง ๆ เหล่านี้ สามารถส่งผลต่อความคิด ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานและการกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ ซึ่งก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำสิ่งนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน

2.3 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

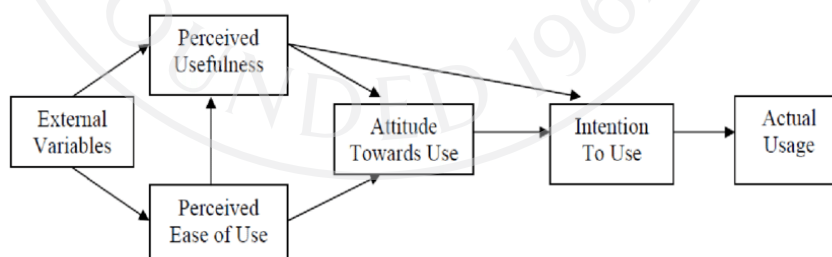
จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี สามารถให้ความหมายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

Rogers (1983) กล่าวไว้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ดังนี้ ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลทราบมีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ขั้นประเมินผล บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนโดยลองคิดว่าถ้ายอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่ จะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่ ขั้นทดลอง บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่ ขั้นยอมรับ บุคคลยอมรับเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ได้คิดค้นแบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action) โดย TAM จะเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการ

ตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึง ความง่ายในการใช้ และการรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้น ๆ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี มีทั้งสิ้น 2 ปัจจัยหลัก ดังนี้ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์จากการใช้งาน ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีส่วนช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่จะส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้ด้วย 2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ คือ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ระดับความเชื่อมั่นของบุคคลที่เชื่อว่าการใช้งานนั้นไม่มีความจำเป็นต้องใช้ความพยายาม ง่ายที่จะเรียนรู้ และทำความเข้าใจ ง่ายที่จะสามารถใช้งานได้อย่างชำนาญ โดยความง่ายจะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ และเป็นปัจจัยที่จะส่งผลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยี มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย ได้แก่ ตัวแปรภายนอก การรับรู้ความง่ายในการใช้ การรับรู้ประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ และทัศนคติซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้น ดังรูป

ภาพที่ 2.1: แบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)



ที่มา: Davis, F.D. (1989). Perceived use fullness, perceived Ease of use and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 329.

โดยแบบจำลองการยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ได้อธิบายว่า ทั้ง 2 ปัจจัยที่ได้ขึ้นมา คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึง

ความง่ายในการใช้งานนั้น เป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการใช้งานจริง

อัครเดช ปิ่นสุข (2557) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการ อิเล็กทรอนิกส์และส่วนประสมการตลาดใน มุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัด กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการทดสอบ ความตรงของเนื้อหาและมีระดับความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.942 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความง่ายในการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านความน่าเชื่อถือและด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งาน โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 56 ในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ด้านการตอบสนองความต้องการ และการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

เพชรรัตน์ ศิริวัฒนานุรักษ์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีของครอบบาร์คกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.946 แจกแบบสอบถามให้พนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 306 คน วิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคล และการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต

กรุงเทพมหานคร เมื่อจำแนกตามตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลส่วนใหญ่ พบว่าประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกัน ในส่วนของการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เกวรินทร์ ละเอียดตินันท์ (2559) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคทางออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีด้านการนำมาใช้งานจริงส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมา คือ พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านทัศนคติที่มีต่อสื่อออนไลน์การยอมรับเทคโนโลยีด้านความง่ายในการใช้งาน พฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านความบันเทิงทางออนไลน์ด้านการรับรู้ทางออนไลน์และการยอมรับเทคโนโลยีด้านความตั้งใจที่จะใช้ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์การตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 47.10 ในขณะที่การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ด้านการรับรู้ถึงความเสี่ยง และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้และพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ด้านอารมณ์ทางออนไลน์ และด้านความต่อเนื่องไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

ธนวรรณ สำนวนกลาง (2559) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M - Banking" โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงินรูปแบบ "M - Banking" และเสนอแนวทางในการพัฒนา M - Banking โดยระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อได้มาซึ่งปัจจัยในเบื้องต้นของงานวิจัย 2) การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เชิงลึกของกระบวนกร เพื่อทราบปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวข้องกับบริบทของงานวิจัย ซึ่งเป็นการยืนยันแบบจำลองจากการทบทวนวรรณกรรมและจากการสังเกตกระบวนกรการ และ 3) การวิเคราะห์และสรุปผลการวิจัย ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรมสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยในการวัดปัจจัยออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล, คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ และ 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง อันจะนำไปสู่การรับรู้ถึงการใช้ง่าย และการใช้ประโยชน์ จนเกิดการยอมรับใช้ จากนั้นนำไปพัฒนาเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสอบถามเป็นหลัก จำนวน 490 ชุด จากนั้นนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเทคนิคการวิเคราะห์ปัจจัยเชิงสำรวจ และการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ทั้งนี้จากผลการวิจัยพบว่า มีการจัดลำดับความสำคัญของ

ปัจจัยโดยพิจารณาจากค่าน้ำหนักปัจจัยซึ่งประกอบไปด้วย 2 ส่วนหลัก ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านการวัดความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย คุณภาพของข้อมูล, คุณภาพของระบบ และคุณภาพของบริการ และ 2) ปัจจัยด้านการรับรู้ความเสี่ยง

พรชนก พลาบุญย์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อมั่นและความตรงเชิงเนื้อหาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มีความตั้งใจใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย ซึ่งพักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 370 คน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพข้าราชการ มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท และส่วนใหญ่รู้จักบริการพร้อมเพย์จาก TV ส่วนผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานแรงจูงใจด้านอารมณ์ อิทธิพลของสังคม การรับรู้ถึงประโยชน์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ของรัฐบาลไทย ร้อยละ 69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้งาน และมองเห็นว่าเทคโนโลยีนั้น ๆ สามารถก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดทั้งในการปฏิบัติงาน รวมถึงทักษะ ความรู้ ทั้งในตัวบุคคลหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งด้านพฤติกรรม ทักษะ การใช้งานเทคโนโลยีที่มีความง่ายมากขึ้น และมีความต้องการในการใช้เทคโนโลยีอยู่อย่างสม่ำเสมอ

2.4 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับวัฒนธรรมองค์กร สามารถให้ความหมายเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

Alvesson (n.d. อ้างใน กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา, 2557) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กร มีลักษณะสำคัญ ดังนี้ 1) เป็นพฤติกรรมที่สังเกตเห็นได้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การใช้ภาษาในการติดต่อสื่อสาร พิธีการต่าง ๆ และรูปแบบพฤติกรรมที่บุคคลในองค์กรยอมรับ 2) มีบรรทัดฐาน ซึ่งยึดถือเป็นมาตรฐานของพฤติกรรม และแนวทางในการปฏิบัติงานร่วมกัน ว่าสิ่งใดจะต้องทำมากน้อยเพียงใดในการปฏิบัติงาน 3) ค่านิยมที่มีลักษณะเด่น เป็นค่านิยมส่วนใหญ่ที่บุคคลในองค์กรยอมรับให้การสนับสนุน และคาดหวังในการปฏิบัติงานร่วมกัน 4) มีปรัชญาขององค์กร เป็นความเชื่อขององค์กร เกี่ยวกับการปฏิบัติและการให้บริการ 5) มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เป็นระเบียบแบบแผน และเป็น

แบบอย่างในการปฏิบัติงาน ซึ่งสมาชิกจะต้องเรียนรู้ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกลุ่ม 6) มีบรรยากาศองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สมาชิกขององค์กรกำหนดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ของบุคคลภายในองค์กร และภายนอกองค์กรด้วย

Robbins & Coulter (2002) กล่าวว่า iva ผลจากการวิจัยวัฒนธรรมองค์กร มีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้าน ในแต่ละด้านจะบอกลักษณะด้านนั้น ๆ ตั้งแต่ระดับต่ำไปสูง การใช้องค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมทั้ง 7 ด้านนี้ก็เพื่อองค์กรจะได้มองเห็นภาพของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะแสดง รูปแบบ บุคลิก ลักษณะขององค์กร และสิ่งที่พนักงานในองค์กรกระทำอยู่ เช่นเดียวกับการบ่งบอกลักษณะของวัฒนธรรม โดยการใช้ค่าเข้าสู่ศูนย์กลางซึ่งต้องระบุพิสัยในด้านต่าง ๆ และทำการประเมินว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใดที่มีการยึดถืออย่างแข็งแกร่ง และมีการกระทำอย่างกว้างขวาง องค์กรในสหรัฐอเมริกา โอเรียลตี แซทแมน และแคลดเวลได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับบ่งชี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใน 7 ด้าน ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Profile) 1) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด หมายถึงระดับความคาดหวังที่มีต่อพนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ การวิเคราะห์ จนถึงการเอาใจใส่รายละเอียดของงาน 2) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน หมายถึง ระดับขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าที่จะทำอย่างไรให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน 3) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นบุคลากรหมายถึง ระดับของการเอาผลกระทบต่อพนักงานภายในองค์กรมาใช้เพื่อพิจารณาตัดสินใจในระดับการบริหาร 4) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม หมายถึง ระดับของการบริหารจัดการในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในระดับบุคคล 5) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ หมายถึง การที่องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจที่มุ่งไปสู่การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอย่างจริงจัง ตลอดจนการสร้างให้มีสภาพการแข่งขันในการปฏิบัติงานในองค์กร มากกว่าการทำงานแบบประสานความร่วมมือ 6) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง หมายถึง ระดับการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติขององค์กรที่ให้ความสำคัญกับการรักษาสถานภาพขององค์กร 7) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นความมั่นคง หมายถึง ระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและยอมรับความเสี่ยงโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 7 ด้านนี้ ได้มีการใช้จัดการเพื่อบ่งบอกลักษณะวัฒนธรรมองค์กรในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศอย่างกว้างขวางเช่นเดียวกันกับงานวิจัยในประเทศออสเตรเลีย ที่ใช้ลักษณะโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือในการประเมินการรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะเด่นทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร

สุรินทร์ ชุมแก้ว (2556) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างความสำเร็จ เปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างความสำเร็จ เปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงรวมทั้งศึกษาความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงโดยตัวแปรดังกล่าว มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ ผู้บริหารระดับต้นและระดับกลางในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง จำนวน 275 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม 4 ชุด ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ 5 ด้าน ได้แก่ การปรับตัว การมีส่วนร่วม โครงสร้างและกฎระเบียบ พันธกิจ และความรับผิดชอบต่อสังคม แบบสอบถามภาวะผู้นำแบบสร้างความสำเร็จ เปลี่ยนแปลง แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ได้แก่ บุคลิกภาพ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การตัดสินใจ และภาวะผู้นำ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ เพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานผลการวิจัยที่พบคือ 1) วัฒนธรรมองค์การและภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 2) วัฒนธรรมองค์การแบบญาติมิตร แบบราชการ แบบปรับตัว และแบบเน้นความสำเร็จ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ร้อยละ 40.5 ส่วนภาวะผู้นำแบบสร้างความสำเร็จด้านการสร้างแรงบันดาลใจ และด้านการกระตุ้นทางปัญญา สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงได้ร้อยละ 41.8

จิราภรณ์ ขุนรัง (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน ในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงาน และเพื่อศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ ด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.929 และแจกกับพนักงานบริษัทเอกชนในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าทีและความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ในด้าน อายุระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ที่ได้รับต่อเดือน ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน โดยรวมแตกต่างกัน ในทางตรงกันข้ามข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ด้าน เพศ และ ระดับปฏิบัติการ ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ

พนักงานบริษัทเอกชนไม่แตกต่างกัน การใช้สถิติถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้าน ลักษณะงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในงาน ส่งผล ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทางตรงกันข้าม ด้านความสำคัญของ ลักษณะงานไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน และสถิติถดถอยอย่างง่าย พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทเอกชน

กรณีการ โพร้ลังกา (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กร ลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในย่านธุรกิจอโศก กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์และเพื่อศึกษา อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของ เนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.948 และแจกจ่ายกลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจอโศกกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน และวิธีทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าทีและความแตกต่างค่าเอฟ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลในด้านอายุ ระดับการศึกษา อายุงานในตำแหน่ง และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการโดยรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิชญา เชื้อสิงห์โต (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร และ บทบาทของผู้นำ ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ ในเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัด สมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการ ทำงานของข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร และ เพื่อศึกษาบทบาทของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งใน จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความ ตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัด สมุทรปราการจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.955 โดยแจกจ่ายข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิง พรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การ ถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมี อดุมการณ์หรือการสร้างบารมี และด้านการคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรม

องค์กร และบทบาทของผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

จิระ ไชยประสิทธิ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาภาวะผู้นำที่มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร และเพื่อศึกษาความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ได้รับความเชื่อมั่น 0.953 และแจกกับพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานครจาก 4 บริษัทประกันชีวิต จำนวน 400 คนและวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย พบว่าภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร และความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน มีผลต่อความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของบริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กรถือเป็นค่านิยม ที่แม้ว่าจะไม่มีการเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่ก็เป็นที่ควรรับรู้ได้โดยการสังเกตจากพฤติกรรม ความเชื่อ และค่านิยมที่ปฏิบัติมาร่วมกันในองค์กร วัฒนธรรมจึงเป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่า ผู้ร่วมงานควรจะทำตัวอย่างไรหรือควรปฏิบัติอย่างไร

2.5 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการทำงาน สามารถให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงาน และมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ดังนี้

Steers (1980) กล่าวว่าไว้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 กลุ่ม คือ ปัจจัยลักษณะองค์กร ประกอบด้วยโครงสร้าง และเทคโนโลยีปัจจัยด้านลักษณะสภาพแวดล้อม ประกอบด้วย สภาพแวดล้อมภายนอก และสภาพแวดล้อมภายใน ซึ่งหมายถึงบรรยากาศองค์กร ปัจจัยลักษณะของพนักงาน ประกอบด้วยการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร และปัจจัยด้านนโยบาย และการปฏิบัติ ประกอบด้วยการมีเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดหาและใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อม การทำงานกระบวนการสื่อสาร ภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร และนวัตกรรม

Gibson Ivanceyicn & Donnelly (1988) กล่าวว่า ประสิทธิภาพคือการกระทำ หรือพยายามใด ๆ ที่มุ่งหมายว่าจะได้รับผลบางอย่างที่เกิดขึ้นจากการกระทำ หรือการกระทำ ซึ่งผลนั้นจะ

มีประสิทธิภาพสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับว่าตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพหรือไม่
พิจารณา 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จให้เกิดผลโดยตรง และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ โดยผลที่เกิดขึ้นมีคุณภาพ ความถูกต้อง และสามารถนำผลนั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือปฏิบัติด้วยความพอใจ เพิ่มความสามารถ และเทคนิคที่เหมาะสมที่สุด ทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพอย่างสูงสุด โดยที่ใช้ทุน เวลา และทรัพยากรน้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

2.1 การผลิต องค์กรสามารถดำเนินผลผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณ และคุณภาพตรงกับความต้องการขององค์กร

2.2 ประสิทธิภาพ องค์กรที่สามารถจัดการอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากรที่ใช้กับผลผลิตมีความเหมาะสมใช้อย่างคุ้มค่า

2.3 ความพึงพอใจ องค์กรสามารถดำเนินงานที่นำมาซึ่งความสำเร็จตรงกับความต้องการ และความคาดหวังของสมาชิกภายในองค์กร

2.4 การปรับเปลี่ยน องค์กรมีกลไกในการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายใน และภายนอกองค์กร

2.5 การพัฒนา องค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ และวิสัยสมารถขององค์กร ที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อม

ธนกร กรวัชรเจริญ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จากผลการวิจัย พบว่า ระดับปัจจัยองค์ประกอบของทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านองค์ประกอบและคุณลักษณะด้านสภาพแวดล้อม ด้านการออกแบบงาน ด้านกระบวนการทำงาน และมีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก คือ ในด้านสมาชิกมีความพึงพอใจในทีม ด้านการแก้ไขปัญหาอุปสรรคได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของทีม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและการจงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและอายุงาน เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ประกอบด้วย การสื่อสารแบบบนลงล่าง การสื่อสารแบบล่างขึ้นบนและการสื่อสารแบบแนวนอน และเพื่อศึกษาอิทธิพลของการจงใจในการทำงาน

ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านสถานภาพสมรส และด้านอายุงาน และพบว่าลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ ด้านระดับการศึกษา มีจำนวน 3 คู่ คือ ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับการศึกษาปริญญาโทหรือสูงกว่า ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรีและระดับการศึกษาปริญญาตรีส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ด้านรายได้ต่อเดือน มีจำนวน 3 คู่ คือ รายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาทต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001 - 25,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 40,000 บาทขึ้นไป ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากกว่ารายได้ต่อเดือน 25,001- 40,000 บาท

วรรณภา อาจหาญ (2557) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ จากผลการวิจัยพบว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการกำหนดภารกิจและเป้าหมายของทีมงาน ด้านการมอบหมายงานตามบทบาทหน้าที่ ด้านการตัดสินใจร่วมกัน ด้านการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย และด้านการกระจายความเป็นผู้นำตามลำดับปัญหาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีม คือ มีการกำหนดภารกิจและเป้าหมายแต่ไม่ได้นำไปปฏิบัติจริง การมอบหมายหน้าที่ขึ้นอยู่กับความพอใจของผู้บังคับบัญชา ขาดการสื่อสารกันอย่างเปิดเผย ขาดความไว้วางใจกัน ผู้มีอำนาจตัดสินใจโดยลำพัง ไม่มีการกระจายความเป็นผู้นำ ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาผลการวิจัยไปใช้ ควรศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เป็นทีมที่เหมาะสม พัฒนารูปแบบการทำงานเป็นทีม และศึกษาความแตกต่างในการทำงานเป็นทีมของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานเป็นทีมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พิชญา เชื้อสิงห์โต (2558) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร และ บทบาทของผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการ ในเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผู้นำการเปลี่ยนแปลง เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กร และ เพื่อศึกษาบทบาทของผู้นำที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความ

ตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.955 โดยแจกกับข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณพบว่า ผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านการสร้างแรงบันดาลใจ ด้านการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์หรือการสร้างบารมี และด้านการคำนึงถึงความจำเป็นปัจเจกบุคคล ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร และบทบาทของผู้นำมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของข้าราชการในเทศบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ

กัญจน์ณัฐ์ คงวิโรจน์ (2558) ได้ศึกษาเรื่องแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงาน ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) ศึกษาแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ และแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์คกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในเขตอารีย์ พญาไท กรุงเทพมหานคร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.985 จากนั้นแจกแบบสอบถามกับพนักงานธนาคารพาณิชย์ที่ปฏิบัติงานในเขตอารีย์ พญาไท กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test เปรียบเทียบความแตกต่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และ ANOVA (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least-Significant Difference) และสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแบบของผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการที่มีประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 2) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผล ในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมมีระดับความ

คิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 3) กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระดับการศึกษาสูงสุดและประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และแบบของผู้นำ พฤติกรรมของผู้นำ และแรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากข้อความข้างต้น สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การดำเนินงานที่นำไปสู่ความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย หรือตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ขององค์กร ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้ทรัพยากร เวลา กระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม และคุ้มค่าที่สุด



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อธิบายได้ตามรายการดังนี้ มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเล่มนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ประกอบด้วย ข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลด้านการยอมรับเทคโนโลยี ข้อมูลด้านวัฒนธรรมองค์กร และข้อมูลระดับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

3.1.1.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ อายุงาน โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. เพศ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
3. การศึกษา ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
4. สถานภาพ ระดับการวัดตัวแปรแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale)
5. อายุงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

3.1.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

3.1.1.4 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

1. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

- | | |
|----------------------------------|------------------|
| 2. ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับความคิดเห็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับความคิดเห็นด้วยมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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 ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกรู่งไทย จำกัด (มหาชน)

สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกรู่งไทย จำกัด (มหาชน)สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ประกอบด้วย คุณภาพงาน ปริมาณงาน เวลาที่ใช้ โดยมีระดับการวัดแบบแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับประสิทธิผลการทำงานจะมีระดับการวัดดังนี้

- | | |
|--|------------------|
| 1. ระดับประสิทธิผลในการทำงานน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1 |
| 2. ระดับประสิทธิผลในการทำงานน้อย | มีค่าคะแนนเป็น 2 |
| 3. ระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นปานกลาง | มีค่าคะแนนเป็น 3 |
| 4. ระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมมาก | มีค่าคะแนนเป็น 4 |
| 5. ระดับประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีมมากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 5 |

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นเป็นช่วงคะแนนมีระดับการวัดดังนี้

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) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับอาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ก็ได้นำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค แอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.871

ตารางที่ 3.1: ตารางความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าความเชื่อมั่น
1. ตัวแปรอิสระ : ตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยี	18	0.897
2. ตัวแปรอิสระ : ตัวแปรด้านวัฒนธรรมองค์กร	10	0.825
3. ตัวแปรตาม : ตัวแปรด้านประสิทธิผลการทำงาน	8	0.893
รวม	36	0.871

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยจะเลือก 2 สำนักงานเขต ได้แก่ สำนักงานเขตนนทบุรี 1 และสำนักงานเขตนนทบุรี 2 ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามกับพนักงานปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ใช้การส่งแบบสอบถามทางช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ ในวันที่ 9 ตุลาคม 2561 จำนวน 200 ชุด วันที่ 10 ตุลาคม 2561 จำนวน 100 ชุด และวันที่ 11 พฤศจิกายน 2561 จำนวน 100 ชุด

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแบบสอบถามให้ผู้เข้าร่วมประชุมของทุกสาขา ตามตารางและวันเวลาที่กำหนด และเก็บแบบสอบถามเมื่อการประชุมเสร็จสิ้น

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีการตั้งสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่แตกต่างกัน

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภท ได้แก่

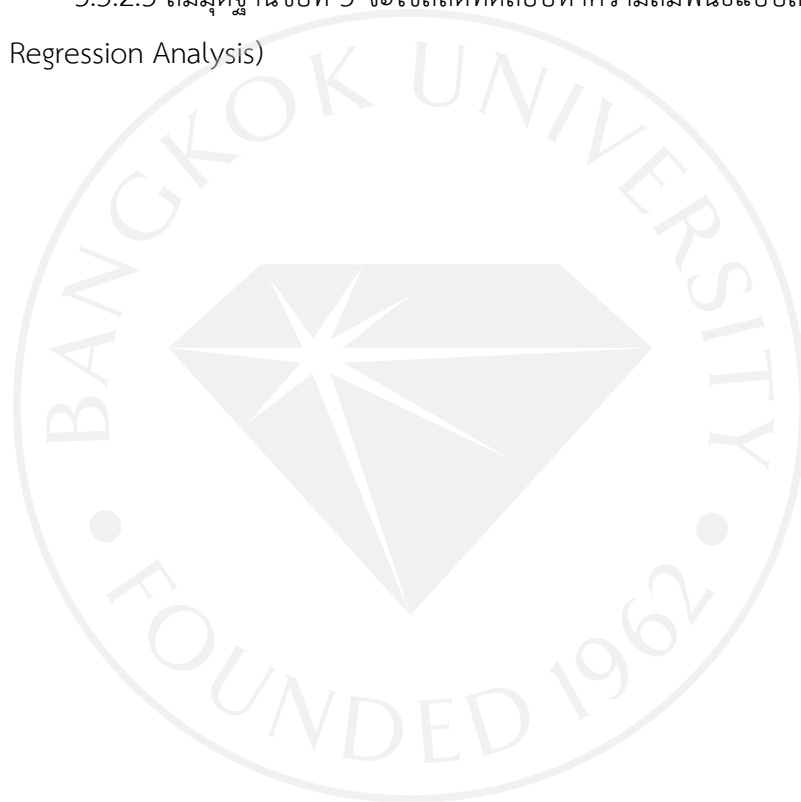
3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD)

3.5.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

3.5.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง: กรณีศึกษาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

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

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD)

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าร้อยละที่มากที่สุดตามลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: แสดงจำนวน และค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศหญิง	279	69.8
2. อายุ 31-35 ปี	134	33.5
3. ระดับการศึกษาปริญญาตรี	269	67.3
4. สถานภาพสมรส	208	52.0
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท	134	33.5
6. อายุงาน 6 – 10 ปี	128	32.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.8 อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.3 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 อายุงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0

4.1.2 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ปรากฏดังผลตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่าย ภาคกลาง

การยอมรับเทคโนโลยี	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
รวมการยอมรับเทคโนโลยี	4.09	0.443	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.09$)

4.1.3 ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

วัฒนธรรมองค์กร	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
รวมวัฒนธรรมองค์กร	4.25	0.464	ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัด กลุ่มเครือข่ายภาคกลางที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.25$)

4.1.4 ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

ข้อมูลระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับประสิทธิผลการ
ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

ประสิทธิผลการทำงาน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน S.D.	ความหมาย
รวมประสิทธิผลการทำงาน	3.90	0.650	ระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-test) ในกรณีการ
เปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม และจะใช้สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (F-test) หรือการ
ทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) เมื่อพบ
ความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี
ของ แอลเอสดี (LSD)

4.2.1.1 สมมุติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง แตกต่างกัน โดยจะใช้สถิติ
ทดสอบหาความแตกต่างที (t-test) ในการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม ปรากฏดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ในการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านเพศ

ประสิทธิผลการทำงาน	เพศชาย			เพศหญิง			t	p
	N	\bar{X}	S.D.	N	\bar{X}	S.D.		
รวม	121	3.93	0.690	279	3.90	0.555	0.478	0.633

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

4.2.1.2 สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ใช้การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) ปราบกฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

คุณสมบัติส่วนบุคคล	df	F	นัยสำคัญสถิติ
อายุ	4	2.898	0.022*
ระดับการศึกษา	2	5.722	0.004*
สถานภาพ	2	3.551	0.030*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	4	0.183	0.947

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ตารางแสดงสถิติเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

คุณสมบัติส่วนบุคคล	df	F	นัยสำคัญสถิติ
อายุงาน	4	2.412	0.049*

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 พบว่า อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีแอลเอสดี (LSD) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง จำแนกตามคุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน เป็นรายคู่

คุณสมบัติส่วนบุคคล	p	คู่ที่ต่างกัน
อายุ	0.022	20-25 ปี กับ 26-30 ปี 20-25 ปี กับ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป
ระดับการศึกษา	0.004	ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาโทหรือสูงกว่า ปริญญาตรี กับปริญญาโทหรือสูงกว่า
สถานภาพ	0.030	โสด กับ สมรส
อายุงาน	0.049	1-5 ปี กับ 6-10 ปี 1-5 ปี กับ ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณสมบัติส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

4.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีอิทธิที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีอิทธิที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

การยอมรับเทคโนโลยี	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
รวมการยอมรับเทคโนโลยี	0.509	11.797	0.000*

$R^2 = 0.259$, F-Value = 139.163, n = 400, P-Value ≤ 0.05 *

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ร้อยละ 50.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

4.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis)

วัฒนธรรมองค์กร	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ค่า t	Sig (P-Value)
รวมวัฒนธรรมองค์กร	0.537	12.693	0.000*

$R^2 = 0.288$, F-Value = 161.105, n = 400, P-Value ≤ 0.05 *

จากตารางที่ 4.9 พบว่า วัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ร้อยละ 53.7 อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติ ที่ 0.05



บทที่ 5

บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง มีบทสรุปผลการวิจัยนำเสนอใน 2 ส่วนที่สามารถอธิบายได้ตามการอภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

5.1 การอภิปรายผล

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.1 การอภิปรายผล

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัยนี้

ผลการวิเคราะห์พบว่าความแตกต่างของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.8 อายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.5 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 67.3 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 52.0 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.5 อายุงาน 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.0

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีในระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09

ผลการวิเคราะห์พบว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรในระดับความคิดเห็นมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับประสิทธิผลการทำงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อโดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

1.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ที่แตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hom & Gaertner (2000) ที่กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล เป็นลักษณะโดยเฉพาะบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และ ความอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล อย่างไรก็ตามผลการวิจัยบางส่วนยังพบว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะมีการขาดงาน แต่จะมีแนวโน้มที่จะออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่ เป็นโสด และยังมี ความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่ เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงาน ในเรื่องของความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ เนื่องจากต้องมีภาระ หน้าที่ต้องทำให้ประสบความสำเร็จหรือเป้าหมายที่วางไว้ รวมถึงยังมีความพึงพอใจในงานที่สูงกว่า และยังมีอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานที่น้อยกว่าด้วย ซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงประสิทธิผลของงานได้เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ซึ่งรายได้นี้อาจจะไม่มี ความสำคัญเท่ากับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ เพราะถือเป็นปัจจัยภายนอก ที่ยากแก่การควบคุมได้ โดยผลการวิจัยเช่นนี้ก็มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง ซึ่งผลของการศึกษาข้อมูล โดยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีเฉพาะข้อมูลด้านอายุการทำงานและข้อมูลด้านระยะเวลาที่ทำงานเท่านั้น

1.2 สมมติฐานข้อที่ 2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis, Bagozzi & Warshaw (1989) ที่ได้คิดค้นแบบจำลองการ

ยอมรับของผู้ใช้งานเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งพัฒนามาจากแนวคิดของ (The Theory of Reasoned Action: TRA) โดยจะเน้นศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับหรือการตัดสินใจที่จะใช้เทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ซึ่งปัจจัยหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมของผู้ใช้ ได้แก่ การรับรู้ถึง ความง่ายในการใช้งาน และการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมนั้น ๆ ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช่เทคโนโลยีนั้น ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และมีส่วนช่วยพัฒนาผลการปฏิบัติงานได้มากขึ้นเพียงใด ซึ่งในท้ายที่สุดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีจะส่งอิทธิพลต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีนั้น และส่งผลให้นำมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทำให้งานเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพชรรัตน์ ศิริวัฒนานุรักษ์ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยพบว่าประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานมีความแตกต่างกัน ในส่วนของการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 สมมติฐานข้อที่ 3 อิทธิพลของปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins & Coulter (2002) ที่กล่าวไว้ว่า ผลจากการวิจัยวัฒนธรรมองค์กร มีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้าน แต่ในงานวิจัยชิ้นนี้จะพบได้ 5 ด้าน ดังนี้ คือ 1) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด 2) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นผลงาน 3) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม 4) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ 5) วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง ซึ่งปัจจัยด้านวัฒนธรรมทั้งหมดนี้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภรณ์ ขุนรัง (2557) ได้ศึกษาเรื่องการศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัทเอกชน ในเขตอำเภอพระสมุทรเจดีย์ ซึ่งพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านลักษณะงานในด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน และ ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในงาน ส่งผลต่อประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในทางตรงกันข้าม ด้านความสำคัญของลักษณะงานไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน และสถิติถดถอยอย่างง่าย พบว่าอิทธิพลของ ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชน

5.2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถทำการศึกษาต่อไปได้อย่างมีทัศนคติที่กว้างมากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติมดังต่อไปนี้

5.2.1 ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่ นี้ เพื่อให้ทราบความสัมพันธ์พื้นฐานที่ส่งผลต่อการมีประสิทธิผลในการทำงานให้ครบถ้วน

5.2.2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่ทำให้การทำงานของพนักงานในสถาบันการเงิน การธนาคารประสบความสำเร็จและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนา แนวทางการทำงานต่อไป

5.2.3 ควรใช้สถิติในแง่มุมอื่น ๆ มาประกอบการวิจัยให้มากยิ่งขึ้น เช่น การเปรียบเทียบ ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เพื่อให้มีข้อมูลที่ครอบคลุมและนำไปใช้ประโยชน์ได้หลายแนวทางมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ โพธิ์ลังกา. (2560). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล วัฒนธรรมองค์กรลักษณะสร้างสรรค์ และสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับ ปฏิบัติการในย่านธุรกิจจตุจักร กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัญจน์ณัฐ คงวิโรจน์. (2558). แบบของผู้ผู้นำ พฤติกรรมของผู้ผู้นำ แรงจูงใจของพนักงานปฏิบัติการ ที่มีประสิทธิผลในการทำงาน ของธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กัญญ์ภัคพิมพ์ บำเพ็ญ. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการสื่อสารภายในองค์กร และปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงานเป็นทีมของพนักงาน ปฏิบัติการของธนาคารออมสินภาค 14. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย กรุงเทพ.
- กัลยรัตน์ วงศ์มาลาสิทธิ์. (2557). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมการติดต่อสื่อสารใน องค์กรและการจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงาน ระดับปฏิบัติการในย่านธุรกิจสีลม กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เกวรินทร์ ละเอียดดีนันท์. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่มีผลต่อ การตัดสินใจซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้า อิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ข้อมูล ธปท ซีรีส์แรกของปี 2561 สาขาธนาคารยังคงลดลงต่อเนื่อง. (2560). สืบค้นจาก <https://techsauce.co/tech-and-biz/amount-of-thai-commercial-bank-branches-aug-2018>.
- จิระ ไชยประสิทธิ์. (2560). อิทธิพลของภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความสมดุลระหว่างชีวิตและ การทำงาน ที่มีผลต่อความความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานประจำระดับปฏิบัติการของ บริษัทประกันชีวิตในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- จิราภรณ์ ชุนรัง. (2557). การศึกษาปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านลักษณะงาน และ ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขต อำเภอมะขามบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- ธนกร กรวัชรเจริญ. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัท ควอลิตี้เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ธนวรรณ สำนวนกลาง. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีการทำธุรกรรมทางการเงิน รูปแบบ “M-banking”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารกรุงไทย. (2561). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <https://www.ktb.co.th/th/about-ktb/history>.
- นครินทร์ ศรีเลิศ. (2559). Thailand Economy 4.0' ความหวังไทย. สืบค้นจาก <http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/637748>.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). การสื่อสารมวลชน : กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปัทมน โรจนกนันท์. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล กระบวนการทำงาน และบุคลิกภาพของพนักงาน ที่มีผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้บริการ การชำระเงินแก่คู่ค้าผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตของผู้รับบริการธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พรชนก พลาบุลย์. (2560). การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี การใช้เทคโนโลยี และพฤติกรรมผู้บริโภคที่ส่งผลต่อความตั้งใจของประชาชนในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านระบบพร้อมเพย์ (PROMPTPAY) ของรัฐบาลไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชญ์ชาติ เชื้อสิงโต. (2558). การศึกษาผู้นำการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมองค์กร และบทบาทของผู้นำที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ ในเทศบาลแห่งหนึ่ง ในจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพชรรัตน์ ศิริวัฒนารักษ์. (2559). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล การยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ภัทราวดี วงศ์สุเมธ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบการเรียนผ่านเว็บ. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ลัดดาวัลย์ กมลสรวงเกษม. (2558). การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ความเป็นอยู่ที่ดี ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท เครือข่ายการสื่อสารแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- วรรณภา อางหาญ. (2557). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอเกาะลันตา จังหวัดกระบี่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศุภศิริ สุทธินิติวงศ์. (2559). *การศึกษาปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยทัศนคติต่อการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในย่านอโศก จังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- สุรินทร์ ชุมแก้ว. (2556). *วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2559). *ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาที่ยั่งยืน: กระบวนทัศน์การพัฒนาสู่ประเทศไทย 4.0*. สืบค้นจาก http://cse.nida.ac.th/main/images/books/suwit_revise.pdf.
- สังวาล วงศขมภู. (2557). *สภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความเสี่ยงด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปาง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- อารยา แป๊ะป่อง. (2558). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การประเมินองค์กรแบบสมดุล (Balanced Scorecard) และการทำงานเป็นทีมที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตย่านธุรกิจการค้าสีลม*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2557). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., & Warshaw, P.R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Journal of Management Science*, 35(8), 982 – 1003.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M., & Donnelly, J.H. (1988). *Organization* (6th ed.). Texas: Business.

Griffeth, R.W., Hom, P.W., & Gaertner, S. (2000). A Meta-Analysis Of Antecedents and Correlates Of Employee Turnover: Update Moderator Test, and Research Implications for The Next Millennium. *Journal of Management*, 26(3), 463-488.

Robbins, S.P., & Coulter, M. (2002). *Management*. USA.: Prentice Hall.

Rogers, E.M. (1983). *Diffusion of innovations* (3rd ed.). New York: Free Press of Glencoe.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ
ประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 20 – 25 ปี 2) 26 – 30 ปี
 3) 31 – 35 ปี 4) 36 – 40 ปี
 5) ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) ปริญญาโทหรือสูงกว่า

4. สถานภาพ

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,000 – 25,000 บาท
 3) 25,001 – 35,000 บาท 4) 35,001 – 45,000 บาท
 5) 45,000 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

- 1) 1-5 ปี 2) 6-10 ปี
 3) 11-15 ปี 4) 16-20 ปี
 5) ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.1 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU)					
2.1.1 เทคโนโลยีของธนาคารช่วยในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน					
2.1.2 เทคโนโลยีของธนาคารทำให้ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูลที่หลากหลาย					
2.1.3 เทคโนโลยีของธนาคารสามารถให้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการเพิ่มความสะดวกและความรวดเร็วในการทำงานของท่านได้					
2.2 ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEU)					
2.2.1 เทคโนโลยีของธนาคารมีการเข้าระบบที่ง่าย ไม่ซับซ้อน					
2.2.2 เทคโนโลยีของธนาคารมีระบบป้องกันความปลอดภัยที่น่าเชื่อถือ					
2.2.3 เทคโนโลยีของธนาคารมีฟังก์ชันในการทำธุรกรรมที่หลากหลาย					
2.3 ความตั้งใจที่จะใช้งาน (Intention to Use: INU)					
2.3.1 ท่านตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีของธนาคารอย่างสม่ำเสมอ					
2.3.2 ท่านตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีของธนาคารเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน					
2.3.3 ท่านตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีของธนาคารในการสื่อสารให้ผู้อื่นได้ทราบข้อมูลและวิธีการใช้อย่างถูกต้อง					

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.4 การรับรู้ถึงความเสี่ยง (Perceived Risk: PRK)					
2.4.1 ท่านยอมรับถึงความเสี่ยงหากข้อมูลของท่านถูกเปิดเผยจากการใช้เทคโนโลยีของธนาคาร					
2.4.2 ท่านยอมรับถึงความเสี่ยงหากการเข้าระบบต่างๆ ของธนาคารถูกไวรัสคุกคาม					
2.4.3 ท่านยอมรับถึงความเสี่ยงหากเทคโนโลยีของธนาคารไม่ตรงกับความต้องการของท่าน					
2.5 ทศนคติที่มีต่อการใช้ (Attitude toward Using: ATU)					
2.5.1 การใช้เทคโนโลยีของธนาคารทำให้ประสิทธิผลการทำงานของท่านเพิ่มมากขึ้น					
2.5.2 การใช้เทคโนโลยีของธนาคารทำให้ท่านดูเป็นคนทันสมัย					
2.5.3 การใช้เทคโนโลยีของธนาคารทำให้ท่านรู้สึกอยากทำงาน					
2.6 การนำมาใช้งานจริง (Actual Use: ACU)					
2.6.1 เทคโนโลยีของธนาคารมีการจัดการอย่างเป็นระบบ					
2.6.2 เทคโนโลยีของธนาคารทำให้ท่านสามารถทำงานได้ทุกที่					
2.6.3 เทคโนโลยีของธนาคารสามารถใช้งานได้ตลอด 24 ชั่วโมง					

ส่วนที่ 3 วัฒนธรรมองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่านเห็นด้วยน้อยที่สุด

วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.1 วัฒนธรรมองค์กรที่เน้นรายละเอียด					
3.1.1 องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องตามกฎระเบียบและความแม่นยำในการปฏิบัติงาน					
3.1.2 องค์กรของท่านให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน					
3.2 วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน					
3.2.1 องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน					
3.2.2 องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธี					
3.3 วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม					
3.3.1 องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
3.3.2 องค์กรของท่านมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
3.4 วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ					
3.4.1 องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมที่มุ่งเน้นการเอาชนะคู่แข่ง					
3.4.2 องค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพการแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย					

วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3.5 วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง					
3.5.1 ท่านหรือพนักงานในองค์กรของท่าน ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร					
3.5.2 ท่านหรือพนักงานในองค์กรของท่าน ได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายในองค์กร					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน ที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกตั้งนี้

- 5 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด
 4 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานมาก
 3 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
 2 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย
 1 หมายถึง มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด

ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับประสิทธิภาพ				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.1 คุณภาพของงาน					
4.1.1 งานที่ได้รับมอบหมายได้ทำอย่างถูกต้อง และได้มาตรฐาน					
4.1.2 งานที่ได้รับมอบหมายก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กร					
4.2 ปริมาณงาน					
4.2.1 งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสม					
4.2.2 ผลงานที่เกิดขึ้นมีความสอดคล้องกับอัตรากำลังของหน่วยงาน					
4.2.3 ผลงานที่เกิดขึ้นเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน					
4.3 เวลาที่ใช้ในงาน					
4.3.1 งานที่ได้รับมอบหมายมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานอย่างเหมาะสม					

ระดับประสิทธิผลในการทำงาน	ระดับประสิทธิผล				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
4.3.2 งานที่ได้รับมอบหมายมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น					
4.3.3 งานที่ได้รับสามารถทำเสร็จและส่งมอบตามกำหนดเวลา					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล	ณัฐรัตน์ สุขไย
สถานที่ติดต่อ	บ้านเลขที่ 9 หมู่ 5 ตำบลบางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี 11140
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวิทยุกระจายเสียงและวิทยุ โทรทัศน์
ประสบการณ์การทำงาน	เจ้าหน้าที่อาวุโสติดตามและประเมินผล ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 18 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2562

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ณัฐวิทย์ สุทธิ..... อยู่บ้านเลขที่ 9
ซอย กิ่งแก้ว..... ถนน กาญจนาภิเษก..... ตำบล/แขวง บางบัวทอง
อำเภอ/เขต บางใหญ่..... จังหวัด หนองบัว..... รหัสไปรษณีย์ 11140
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7600200450
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 และผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานวิทยานิพนธ์ / สารนิพนธ์หัวข้อ

การศึกษาปัจจัยตัวบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กร ที่ตั้งผล ต่อ
ประสิทธิภาพการทำงาน ของ พนักงานชาวอเมริกัน วัยรุ่น (สหราชอาณาจักร) สังกัดกลุ่มเครือข่าย
ภาคกลาง

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

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและค่าใช้จ่ายเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
(ทงสาวผู้รักรค์ สุไช)

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์ อัญญา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและพื้นที่การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน
(ดร.สุชาติ เจริญพันธุ์ศิริกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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