

บทความวิจัย (Research article)

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ
พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขา
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

Factors Affecting the Acceptance of Information Technology
Supporting Customer Service among Bank for Agriculture and
Agricultural Cooperatives (BAAC) Employees, Upper Northeastern
Branch Operations

สุระเดช วงษ์ศรีธา^{1*} และ อิดารัตน์ พงษ์วัชรินทร์²

Suradeth Wongsrita^{1*} and Tidarat Pongvachirint²

วันที่รับบทความ (Received) วันที่ได้รับบทความฉบับแก้ไข (Revised) วันที่ตอบรับบทความ (Accepted)
2 กันยายน 2568 8 ตุลาคม 2568 9 ตุลาคม 2568

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม การวิจัยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากพนักงานปฏิบัติงานในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดสังกัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 362 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมทั้งใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงาน ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน และ 2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี

¹นักศึกษา สาขาการจัดการ คณะวิทยาพัฒนา มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

¹College of Lifelong Education, University of the Thai Chamber of Commerce

²อาจารย์ วิทยาลัยนานาชาติเพื่อการจัดการ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

²Lecturer, International College for Management, University of the Thai Chamber of Commerce

*Corresponding author email: suradeth.wo@baac.or.th

องค์กร และสิ่งแวดล้อม มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงาน ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างไรก็ตามปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่มีผลกระทบต่อกรยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ, เทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม, การยอมรับเทคโนโลยี, การให้บริการลูกค้า

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the acceptance of information technology supporting customer service among employees of the Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives (BAAC), Upper Northeastern Branch Operations. The study focused on motivational factors, information system success factors, and technological, organizational, and environmental factors. This quantitative research used a questionnaire to collect data from 362 operational employees working in BAAC provincial offices under the Upper Northeastern Region. The data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as multiple regression analysis to test the hypotheses at a statistical significance level of 0.05

The results revealed that: (1) motivational factors had an effect on the acceptance of information technology supporting customer service among BAAC employees in the Upper Northeastern Branch Operations; and (2) technological, organizational, and environmental factors also had an effect on the acceptance of information technology supporting customer service among these employees. However, information system success factors had no significant effect on the acceptance of information technology.

Keywords: Motivation, Information System Success, Technology, Organization, Environment, IT Acceptance

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หรือ ธ.ก.ส. เป็นธนาคารของรัฐ ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 มีวัตถุประสงค์หลัก คือให้การสนับสนุนทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร ดำเนินธุรกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมและสนับสนุนการเกษตร ทำหน้าที่เป็นสถาบันการเงินเพื่อการพัฒนา และ ให้การสนับสนุนทางการเงินแก่สหกรณ์ (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2567)

ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน เป็นส่วนงานในภูมิภาคมีพื้นที่ดำเนินงานครอบคลุม จำนวน 12 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดกาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มุกดาหาร มหาสารคาม สกลนคร

นครพนม บึงกาฬ หนองคาย หนองบัวลำภู เลย และ อุดรธานี มีพนักงานทั้งสิ้น 3,803 คน คิดเป็น 17.06 เปอร์เซ็นต์ ของพนักงาน ธ.ก.ส. ทั้งหมด (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2568) มีลูกค้าสินเชื่อและเงินฝาก จำนวน 6,730,256 ราย สาขาที่เปิดให้บริการตามบทบาทและภารกิจสำคัญของ ธ.ก.ส. ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสินเชื่อ ด้านเงินฝาก ด้านบริการทางการเงิน และ ด้านการพัฒนาลูกค้า จำนวน 195 สาขา 50 สาขาย่อย 248 หน่วยอำเภอ ช่องทางบริการผ่านเครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จำนวนตู้ 613 ตู้ เครื่องรับฝากและถอนเงินอัตโนมัติ (CDM) 122 ตู้ และ เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ (PAM) 248 ตู้ (ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน, 2568)

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลส่งผลกระทบต่อภาคการเงิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) จำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานและการให้บริการแก่ลูกค้า การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวไม่ได้ขึ้นอยู่กับความทันสมัยของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากแต่ขึ้นอยู่กับ การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) ของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ ซึ่งหมายถึงทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวกต่อการใช้งาน การที่บุคลากรมีการยอมรับเทคโนโลยี จะช่วยเพิ่มผลิตภาพในการทำงาน ยกกระดับคุณภาพการให้บริการ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ดังนั้น การบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงในองค์กร ธ.ก.ส. จะต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบและพัฒนาระบบที่เน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง พร้อมกับการฝึกอบรมที่สร้างความเข้าใจในประโยชน์ และความง่ายในการใช้งาน เพื่อให้บุคลากรเกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพ อันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยคุณสมบัติพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่องค์กรต้องมี เพื่อให้พนักงานไม่รู้สึกไม่พอใจ เช่น ระบบต้องเสถียร ไม่ล่มบ่อย และข้อมูลต้องปลอดภัย ซึ่งหากคุณสมบัติเหล่านี้ขาดไป จะทำให้พนักงานต่อต้านการใช้งาน รวมทั้งความง่ายในการใช้งาน และ ประโยชน์ที่รับรู้ได้ หากพนักงานมองเห็นว่าเทคโนโลยีใหม่นี้ช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น ลดขั้นตอนที่อยู่ยาก หรือทำให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้น สิ่งเหล่านี้จะจูงใจให้เกิดการใช้งานอย่างเต็มที่ ดังที่ วิภาพร สำเภานนท์ และคณะ (2564) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ถ้าหากคุณภาพระบบ คุณภาพของข้อมูล ไม่มีประสิทธิภาพในการใช้งาน หรือส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลต่อการยอมรับและใช้งาน รวมถึงความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และคุณภาพของการบริการ ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจ ด้วยเช่นกัน ดังที่ นิพนธ์ บัวบาน และ คณะ (2566) ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่านกรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Krung Thai NEXT พบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศในด้านคุณภาพสารสนเทศ คุณภาพระบบ และคุณภาพการบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และชี้รั่ววิษณุ พึ่งเมือง

(2559) ได้ทำการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษา เทคโนโลยีพร้อมเพย์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ล้วนส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งนำไปสู่การรับรู้ถึงการใช้งานง่าย และการใช้ประโยชน์ จนเกิดการยอมรับใช้

นอกจากคุณภาพของระบบสารสนเทศแล้ว ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological) เช่น เทคโนโลยีนั้น ๆ มีความซับซ้อน และเข้ากันได้กับระบบเดิมหรือไม่ หากระบบใหม่ใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพสูง บุคลากรก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับและนำไปใช้ รวมถึงปัจจัยด้านองค์กร (Organizational) เช่น งบประมาณ โครงสร้างองค์กร และที่สำคัญคือการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง หากองค์กรมีการจัดสรรทรัพยากรที่เพียงพอและผู้บริหารส่งเสริมการใช้งานอย่างจริงจัง ก็จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความเชื่อมั่นในการใช้งาน และ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) เช่น แรงกดดันจากคู่แข่ง และความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป การที่ ธ.ก.ส. ตระหนักและบริหารจัดการปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้ได้อย่างสมดุล จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพ อันนำไปสู่การเป็นองค์กรที่สามารถปรับตัวและเติบโตได้อย่างยั่งยืนในยุคดิจิทัล ดังที่ วารุณี วัฒนานุกิจ (2561) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี ผลของการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านความซับซ้อนของระบบส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานเขตชลบุรี มีความสัมพันธ์ต่อกันในทางลบ โดยหากระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานมาก จะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศน้อยลง

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน ธ.ก.ส. ในพื้นที่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และ เทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของพนักงาน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนและกำหนดนโยบายในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

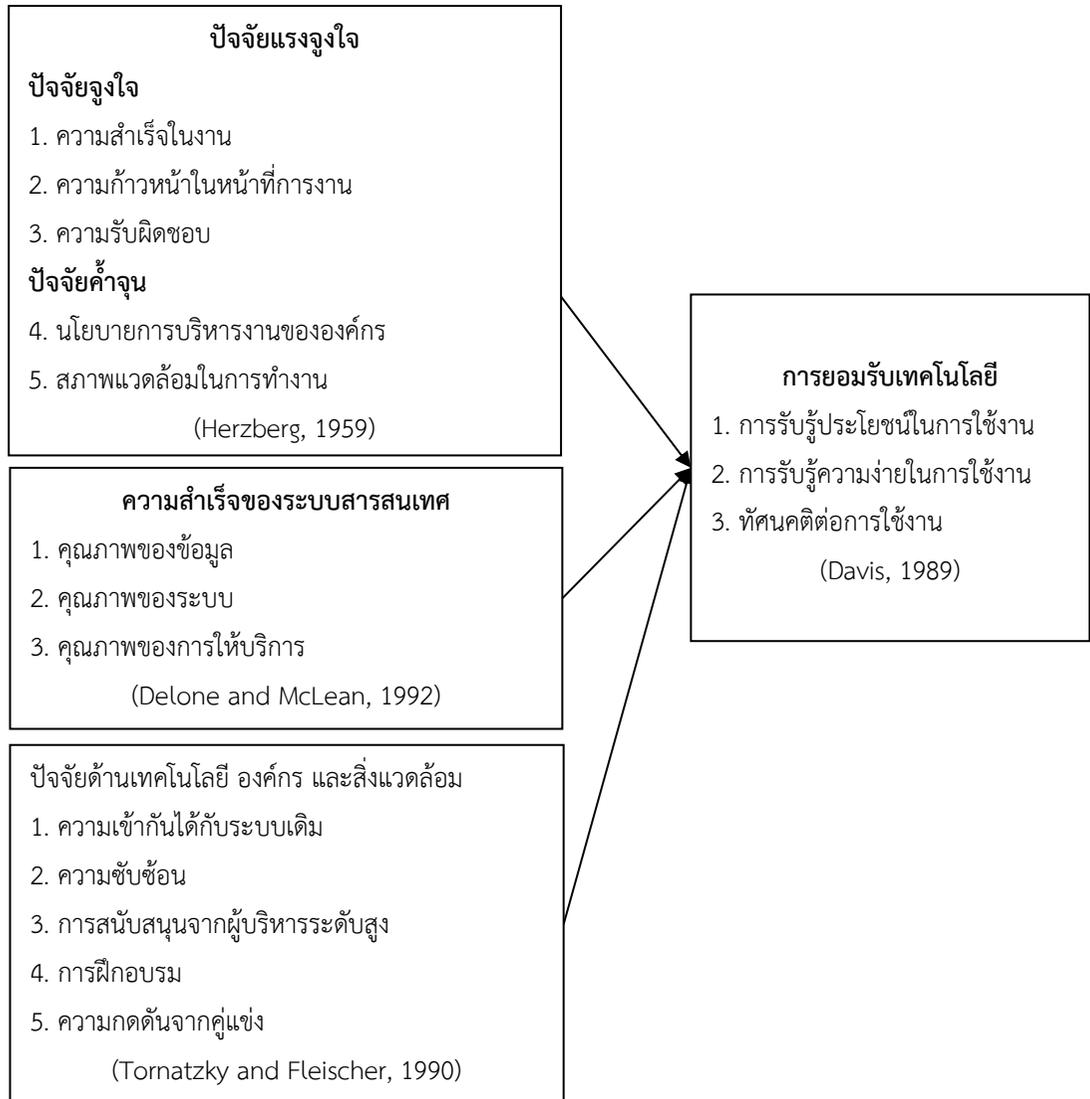
1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. เพื่อเป็นแนวทางในการส่งเสริมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

สมมติฐานในการศึกษา

1. ปัจจัยแรงจูงใจมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
2. ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
3. ปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน” ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดและทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) หรือที่เรียกว่า ทฤษฎีแรงจูงใจ-สุขอนามัย (Motivation-Hygiene Theory) ของ Herzberg (1959) ซึ่งอธิบายถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ และ ความไม่พึงพอใจ ในการทำงาน ทฤษฎีความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ของ Delone and McLean (1992) ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้วัดผลสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร และแนวคิด Technology-Organization-Environment (TOE) ของ Tornatzky and Fleischer (1990) ที่ระบุว่าการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีนั้นได้รับอิทธิพลจาก 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี (Technological) ด้านองค์กร (Organizational) และ ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental) รวมทั้งใช้ แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ซึ่งเป็นแนวคิดของ Davis (1989) โดยอธิบายว่าปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือความเข้าใจในประโยชน์ของเทคโนโลยี (Perceived Usefulness) และ ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) โดยได้นำมาเป็นกรอบแนวคิดการศึกษา ดังแผนภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงาน ธ.ก.ส. สังกัดฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 12 จังหวัด ดังนี้ กาฬสินธุ์ ขอนแก่น ร้อยเอ็ด มุกดาหาร มหาสารคาม สกลนคร นครพนม บึงกาฬ หนองคาย หนองบัวลำภู เลย และ อุดรธานี ข้อมูล ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 3,845 คน (ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย ผู้ศึกษาได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane (Yamane T., 1973) ใช้ในการประมาณค่า และกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ข้อมูลจำนวนพนักงาน ธ.ก.ส. สังกัดฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 12 จังหวัด ข้อมูล ณ วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2568 จำนวน 3,845 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 362 คน ใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ในรูปแบบการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละจังหวัด ดังนี้ ขอนแก่น จำนวนประชากร 547 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 52 คน สัดส่วน 14.36 % ร้อยเอ็ด จำนวนประชากร 532 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 50 คน สัดส่วน 13.81 % อุตรดิตถ์ จำนวนประชากร 452 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 43 คน สัดส่วน 11.88 % สกลนครจำนวนประชากร 385 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 36 คน สัดส่วน 9.94 % กาฬสินธุ์จำนวนประชากร 376 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 35 คน สัดส่วน 9.67 % มหาสารคาม จำนวนประชากร 371 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 35 คน สัดส่วน 9.67 % เลย จำนวนประชากร 311 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30 คน สัดส่วน 8.29 % นครพนม จำนวนประชากร 212 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 20 คน สัดส่วน 5.526 % หนองบัวลำภู จำนวนประชากร 175 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 16 คน สัดส่วน 4.42 % บึงกาฬ จำนวนประชากร 173 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 16 คน สัดส่วน 4.42 % หนองคาย จำนวนประชากร 159 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 15 คน สัดส่วน 4.14 % และ มุกดาหาร จำนวนประชากร 152 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 14 คน สัดส่วน 3.87 %

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด โดยเลือกตอบตัวเลือกเพียงตัวเลือกเดียว ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ โดยสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในงาน นโยบายการบริหารงานขององค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ได้แก่ คุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบ คุณภาพของการให้บริการ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม ได้แก่ ความเข้ากันได้กับระบบเดิม ความซับซ้อน การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การฝึกอบรม ความกดดันจากคู่แข่ง

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ทักษะคติต่อการใช้งาน

โดยเป็นแบบสอบถามมาตราประมาณค่า (Rating Scale) ให้เลือก 5 ระดับ ตามแบบของ Likert โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง มาก

ระดับคะแนน	3	หมายถึง ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง น้อยที่สุด

กำหนดเกณฑ์ ถือหลักว่าจะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน จะเห็นได้ว่า คะแนนสูงสุดเท่ากับ 5 คะแนน และต่ำสุดเท่ากับ 1 คะแนน ซึ่งมีช่วงห่างหรือพิสัยของคะแนนเท่ากับ $5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ โดยแต่ละระดับมีช่วงห่างเท่ากับ $4/5 = 0.8$ จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลผลของระดับคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้ (ธนภรณ์ พรรณราย, 2565)

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

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

3.1 ในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือวิจัย โดยวิธีตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ซึ่งหมายถึง ความสามารถของแบบสอบถามในการวัดเนื้อหาที่เกี่ยวข้องและครอบคลุมประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้วิธีการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ (Expert Review) จำนวน 3 ท่าน ซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และประสบการณ์ในสาขาที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องของเนื้อหา (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ในการให้คะแนนข้อคำถามแต่ละข้อ ซึ่งกำหนดค่าเป็น +1 (เหมาะสม), 0 (ไม่แน่ใจ) และ -1 (ไม่เหมาะสม) จากนั้นรวบรวมคะแนนของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป จึงถือว่าข้อคำถามนั้นมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาในระดับที่ยอมรับได้ (ประสพชัย, 2558) ผลการประเมินความสอดคล้องของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่าตัวแปรทั้งหมดมีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่าง 0.89 - 1.00 โดยเป็นค่าที่อยู่ในเกณฑ์ความสอดคล้องที่ต้องอยู่ระหว่าง 0.5 - 1.00 ดังนั้น จึงสามารถนำแบบสอบถามมาใช้ทดสอบและการเก็บรวบรวมข้อมูลได้

3.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยงของแบบสอบถามด้วยวิธีทดสอบนำร่อง (pilot study) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ตรงกันและมีความสอดคล้องภายในที่น่าเชื่อถือ จากนั้นจึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติและพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งเป็นเกณฑ์ในการประเมินความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Cronbach, L. J., 1951). ผลการตรวจสอบสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยทั้ง 4 ประกอบด้วย ด้านแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม และด้านการยอมรับเทคโนโลยี มีความน่าเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.987-0.994 ซึ่งมากกว่า 0.7 โดยความน่าเชื่อถือสามารถนำไปเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัยคั้งนี้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามแบบออนไลน์ โดยการส่ง Link แบบสอบถาม ผ่าน Google Form ในช่วงเดือน มิถุนายน 2568 ติดตามและตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจนได้ผู้ตอบแบบสอบถามจนครบบันทึก ข้อมูลจากแบบสอบถามลงโปรแกรมช่วยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของข้อมูล และดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อคำนวณหาค่าสถิติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ เพื่อใช้อธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งมีการใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

1.2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ เทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อเป็นการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ที่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ในการวิเคราะห์ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และ ปัจจัยด้าน เทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ พนักงาน ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนบน สามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 61.6 ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 49 ปี ขึ้นไป จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 รองลงมาคือ อายุ 40 – 49 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 281 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 อายุงาน ส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 20 ปี ขึ้นไป จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 37.6 รองลงมาคืออายุงาน 1 – 10 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 45,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.7

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม และการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับความคิดเห็น
ปัจจัยจูงใจ			
ด้านความสำเร็จในงาน	4.46	0.822	มากที่สุด
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.34	0.846	มากที่สุด
ด้านความรับผิดชอบในงาน	4.26	0.880	มากที่สุด
ปัจจัยค้ำจุน			
ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร	4.38	0.854	มากที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.14	0.988	มาก
รวม	4.31	0.815	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยแรงจูงใจ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.31, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.815) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.46, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.822) รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 4.38, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.854) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.34, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.846) ด้านความรับผิดชอบในงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.26, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.880) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ค่าเฉลี่ย = 4.14, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.988) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับความคิดเห็น
ด้านคุณภาพของข้อมูล	4.33	0.839	มากที่สุด
ด้านคุณภาพของระบบ	4.12	0.933	มาก
ด้านคุณภาพของการให้บริการ	4.17	0.914	มาก
รวม	4.21	0.849	มากที่สุด

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.21, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.849) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล (ค่าเฉลี่ย = 4.33, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.839) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย = 4.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.914) และ ด้านที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของระบบ (ค่าเฉลี่ย = 4.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.933) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม

ตัวแปรต้น	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง	4.29	0.877	มากที่สุด
ด้านความซับซ้อน	4.06	1.068	มาก
ด้านความเข้ากันได้กับระบบเดิม	4.11	0.973	มาก
ด้านการฝึกอบรม	4.09	1.022	มาก
ด้านความกดดันจากคู่แข่ง	4.42	0.834	มากที่สุด
รวม	4.19	0.864	มาก

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.19, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.864) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านความกดดันจากคู่แข่ง (ค่าเฉลี่ย = 4.42, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.834) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (ค่าเฉลี่ย = 4.29, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.877) ด้านความเข้ากันได้กับระบบเดิม (ค่าเฉลี่ย = 4.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.973) ด้านการฝึกอบรม (ค่าเฉลี่ย = 4.09, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.022) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านความซับซ้อน (ค่าเฉลี่ย = 4.06, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.068) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวแปรตาม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)	ระดับความคิดเห็น
ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	4.41	0.881	มากที่สุด
ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	4.27	0.861	มากที่สุด
ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน	4.39	0.814	มากที่สุด
รวม	4.36	0.808	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษา พบว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.36, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.808) เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความคิดเห็นสูงที่สุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.41, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.881) รองลงมาคือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.39, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.814) และด้านที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย = 4.42, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.834) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงาน ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนในภาพรวม

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta		
ค่าคงที่	0.602	0.100		5.997	0.001**
แรงจูงใจ	0.458	0.059	0.462	7.814	0.001**
ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ	-0.092	0.072	-0.097	-1.279	0.202
เทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม	0.519	0.068	0.555	7.581	0.001**

R = 0.900, R Square = 810, Adjusted R Square = 0.809, Std. Error of the Estimate = 0.35357, F = 509.523, p-value < 0.05

หมายเหตุ: R คือค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์, R^2 คือ ค่าความผันแปรของตัวแปร, Std. Error of the Estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์, F คือ ความถี่, p-value คือ ค่าโอกาส

จากตารางที่ 5 ผลจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ได้ร้อยละ 80.90 ($R^2 = 0.809$) โดยปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และ ปัจจัยองค์กร เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม สามารถอธิบายได้ดังนี้

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการยอมรับและการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.462 ($B = 0.462$, $t = 7.814$) ซึ่งมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านความสำเร็จในงานเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเพิ่มขึ้น 0.462 หน่วย

ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในขณะที่ปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างมีค่าเท่ากับ 0.555 ($B = 0.555$, $t = 7.581$) ซึ่งมีค่าเป็นบวก แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ของทั้งสองตัวแปรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน หากด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กรเพิ่มขึ้นร้อยละ 1 การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มขึ้น 0.555 หน่วย

สรุปและอภิปรายผล

สรุปผล

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุมากกว่า 49 ปี ขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ขึ้นไป

1.2 ปัจจัยแรงจูงใจ พบว่าปัจจัยแรงจูงใจที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จในงาาน รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหารงานขององค์กร ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความรับผิดชอบในงาาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตามลำดับ

1.3 ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ พบว่าปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของข้อมูล รองลงมา คือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และ ด้านคุณภาพของระบบ ตามลำดับ

1.4 ปัจจัยเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม พบว่าปัจจัยเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อมที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความกดดันจากคู่แข่ง รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ด้านความเข้ากันได้กับระบบเดิม ด้านการฝึกอบรม และด้านความซับซ้อน ตามลำดับ

1.5 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน รองลงมาคือ ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน และ ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงาน ธ.ก.ส. ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยปัจจัยองค์กร เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยแรงจูงใจ และ ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน สามารถอภิปรายผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับแนวคิดของ ทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two-Factor Theory) (Herzberg, 1959) โดยชี้ให้เห็นว่า การจะผลักดันให้พนักงานเกิดความตั้งใจยอมรับเทคโนโลยีอย่างแท้จริงนั้น ต้องอาศัยการเสริมสร้าง ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน (Intrinsic) ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน (Job Content) เช่น การที่พนักงานรับรู้ว่าจะระบบสารสนเทศใหม่ช่วยให้พวกเขาสามารถประสบความสำเร็จในงาน (Achievement) หรือได้รับการยอมรับ (Recognition) จากการใช้บริการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การรับรู้ประโยชน์เชิงบวกเหล่านี้จึงเป็นกลไกหลักที่กระตุ้นให้พนักงาน ธ.ก.ส. เต็มใจ ที่จะมีความพยายามในการใช้งานและยอมรับเทคโนโลยีใหม่ดังกล่าว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรญา มาลามาศ และ กิตติพงษ์ ศาครเสถียร (2564) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับในผลงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายในองค์กร ล้วนมีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งขัดแย้งกับแนวคิดของ โมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ (DeLone & McLean, 1992) ที่ระบุว่าคุณภาพของระบบและคุณภาพของสารสนเทศควรส่งผลเชิงบวกต่อการใช้งานของผู้ใช้ อย่างไรก็ตาม ผลลัพธ์ที่ขัดแย้งนี้สามารถอธิบายได้ว่า ในสภาพแวดล้อมการทำงานของธนาคาร ซึ่งระบบสารสนเทศส่วนใหญ่เป็นระบบที่ถูกบังคับใช้งาน (Mandatory System) พนักงานจึงจำเป็นต้องใช้ระบบดังกล่าวเพื่อปฏิบัติงานประจำวัน แม้ว่าพวกเขาจะรับรู้ถึงปัญหาด้านคุณภาพหรือความไม่สมบูรณ์ของระบบก็ตาม ทำให้การรับรู้ "คุณภาพ" ของระบบไม่เป็นตัวแปรที่ขับเคลื่อน "การยอมรับ" ในเชิงสถิติ นอกจากนี้ การที่ปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบไม่ส่งผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญนั้น สอดคล้องกับการค้นพบในสมมติฐานอื่นที่ว่า ปัจจัยแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านองค์กร เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม มีอิทธิพลสูงกว่าอย่างมาก (ค่า Beta สูง

กว่า 0.46) การอภิปรายจึงมุ่งไปสู่ข้อสรุปที่ว่า ในบริบทนี้ การยอมรับเทคโนโลยีของพนักงาน ธ.ก.ส. ถูกขับเคลื่อนหลักโดย การสนับสนุนเชิงบริหารจัดการและนโยบาย (ปัจจัยด้านองค์กร) และ แรงจูงใจภายใน (Motivational Factors) ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี ซึ่งมีความสำคัญเหนือกว่าการรับรู้ถึงคุณภาพที่สมบูรณ์แบบของตัวเอง

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อม ที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ กรอบแนวคิด TOE (Technology-Organization-Environment) ซึ่งอธิบายว่าการนำนวัตกรรมมาใช้ประสบความสำเร็จไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่อาจได้รับอิทธิพลอย่างมากจากบริบทเชิงโครงสร้าง แสดงให้เห็นว่าการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง นโยบายที่ชัดเจน และการจัดสรรทรัพยากรในมิติองค์กร รวมทั้งแรงกดดันจากภายนอก เช่น ความต้องการของตลาดหรือการแข่งขัน (มิติสิ่งแวดล้อม) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญในการผลักดันให้พนักงานยอมรับและใช้ระบบงานใหม่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อัยย์ญาติ โรจวิสิฐภัทร์ (2565) ศึกษาปัจจัยองค์กร เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และสมรรถนะทางการบัญชีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน RPA Software ของพนักงานบัญชีและการเงิน กรณีศึกษา อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนจังหวัดชลบุรีและระยอง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม และ ปัจจัยด้านสมรรถนะทางการบัญชี ล้วนส่งผลต่อการยอมรับ RPA Software ของพนักงานบัญชีและการเงิน ดังนั้นผู้บริหาร ธ.ก.ส. ควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลง โดยการปรับปรุงนโยบายการบริหารงานและโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับการใช้เทคโนโลยี รวมถึงการสื่อสารแรงผลักดันจากภายนอกให้พนักงานรับรู้ถึงความจำเป็นในการปรับตัว ซึ่งการดำเนินการในระดับองค์กรและบริบทภายนอกนี้ทำหน้าที่เป็นกลไกการสนับสนุนและแรงผลักดันภายนอกที่สำคัญที่ทำให้พนักงานเชื่อมั่นในทิศทางของธนาคารและยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีใหม่เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มีข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาดังนี้

1. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับการบริหารเชิงโครงสร้าง (TOE) เนื่องจากปัจจัยด้านองค์กรมีอิทธิพลสูงสุด ผู้บริหารระดับสูงควร สื่อสารนโยบาย การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นขององค์กร และควรจัดสรรทรัพยากร และการสนับสนุนทางเทคนิคให้เพียงพอต่อการใช้งานจริงเพื่อลดช่องว่างระหว่างเทคโนโลยีกับบริบทการทำงาน

2. ออกแบบงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ (Job Enrichment) เนื่องจากปัจจัยแรงจูงใจมีผลอย่างมีนัยสำคัญ ควรมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับบทบาทพนักงาน ให้มีความรับผิดชอบสูงขึ้น และเพิ่มโอกาสในการบรรลุความสำเร็จ (เช่น การวัดผลจากการให้บริการที่เร็วขึ้นหรือแม่นยำขึ้น) แทนที่จะใช้เทคโนโลยีเพียงเพื่อการควบคุมงานเท่านั้น

3. ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จของระบบสารสนเทศไม่มีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น ผู้บริหารไม่ควรมุ่งเน้นแต่เพียงคุณภาพของข้อมูลหรือระบบในเชิงเทคนิค แต่ควรให้ความสำคัญกับการทำให้ระบบเข้ากันได้กับกระบวนการทำงานจริง และเป็นมิตรต่อการใช้งานในสภาพแวดล้อมที่จำเป็นต้องใช้เพื่อเปลี่ยนการยอมรับจากการถูกบังคับให้กลายเป็นการใช้งานที่พึงพอใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน จำนวน 12 จังหวัด เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติม และมีความหลากหลาย การศึกษารั้งต่อไปควรทำการศึกษากับพนักงาน ธ.ก.ส. ทั่วทั้งองค์กร

2. เนื่องจากในปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ควรมีการศึกษาปัจจัยเรื่อง แรงจูงใจ ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และ เทคโนโลยี องค์กร และสิ่งแวดล้อมในแง่มุมอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการศึกษาในมุมมองที่หลากหลาย

3. ควรทำการศึกษาเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและหลากหลาย

เอกสารอ้างอิง

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา*. [สารนิพนธ์, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2568). *แผนปฏิบัติการฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ระยะ 5 ปี (ปี 2567-2571) ทบทวนครั้งที่ 1 และแผนปฏิบัติการฝ่ายกิจการสาขาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ปีบัญชี 2568*. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2567). *แผนวิสาหกิจ ระยะ 5 ปี ปีบัญชี 2567-2571 (ทบทวนครั้งที่ 1) และแผนปฏิบัติการ ธ.ก.ส. ประจำปีบัญชี 2568*. ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร.

ธีรภาวิชัย พึ่งเมือง. (2559). *การยอมรับเทคโนโลยีทางการเงิน กรณีศึกษาเทคโนโลยีพร้อมเพย์*. [วิทยานิพนธ์, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2016/TU_2016_5823032106_5587_6249.pdf

- นิพนธ์ บัวบาน, ทรงพร หาญสันติ และ ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีและความสำเร็จของระบบสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้โดยมีความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นตัวแปรส่งผ่านกรณีศึกษาแอปพลิเคชัน Krung Thai NEXT. *วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 17 (27), 1-20. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/KAB/article/view/258004/182678>
- ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ความเที่ยงตรงของแบบสอบถามสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์. *วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*, 18 (2558), 376-396. <https://ejournals.swu.ac.th/index.php/JOS/article/view/7044/6558>
- วิภาพร สำเภานนท์, อโณทัย ทหารสาร และ อัยรดา พรเจริญ. (2567). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีทางการเงินในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 5. *วารสารศรีวนาลัยวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี*, 14 (2), 127-143. <https://so13.tci-thaijo.org/index.php/SVNL/article/view/1145/724>
- วารุณี วัฒนานุกิจ. (2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้ระบบงานสารสนเทศของพนักงานธนาคาร กรุงไทย สำนักงานเขตชลบุรี. [งานนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. <https://buuir.buu.ac.th/bitstream/1234567890/8108/1/Fulltext.pdf>
- สรญา มาลามาศ และ กิตติพงษ์ สาครเสถียร. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการลูกค้าของพนักงานสินเชื่อธนาคารอาคารสงเคราะห์. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 17 (1), 123-147. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/ssrgraduate/article/view/270383/182340>
- อัยย์ญาติา ไรจวิสิฐภัทร์. (2565). ปัจจัยองค์กร เทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม และสมรรถนะทางการบัญชีที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน RPA Software ของพนักงานบัญชีและการเงินกรณีศึกษา อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วนจังหวัดชลบุรีและระยอง. [วิทยานิพนธ์, วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2022/TU_2022_6423032033_16347_24738.pdf
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13 (3), 319–340. https://www.academia.edu/2036076/Perceived_usefulness_perceived_ease_of_use_and_user_acceptance_of_information_technology
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (1992). Information systems success: The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*, 3 (1), 60–95. <https://doi.org/10.1287/isre.3.1.60>

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19 (4), 9–30.
<https://eli.johogo.com/Class/p7.pdf>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley.
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The processes of technological innovation*. Lexington Books.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row.