

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธนาคารออมสิน เขต 1 และเขต 2 จังหวัดอุบลราชธานี ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน
- 2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
- 2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานโดยใช้ต้นทุนและเวลาให้น้อยที่สุด เกิดประโยชน์สูงสุด ได้ผลงานมากที่สุดอย่างมีคุณภาพ และเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดย Zaleanick et al. (1958) ได้กล่าวว่า การปฏิบัติงานจะดีมีประสิทธิภาพนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติว่าจะได้รับการตอบสนองความต้องการมากน้อยเพียงใด นอกจากนั้น ดิน ปรัชญพฤทธิ (2543) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การสร้างผลงานหรือผลสำเร็จออกมา โดยที่งานที่ได้ มีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป ซึ่งจะสอดคล้องกับ กชกร เอ็นดูราษฎร์ (2550); วิรัช สงวนวงศ์วาน (2547) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพสูงสุด หลังจากนั้น พระมหาคณาธิป จันทรสง่า (2561) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ หรือความรับผิดชอบ ให้สำเร็จลุล่วงอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันตามกำหนดเวลา โดยการใช้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ตลอดจนทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้ทรัพยากร เช่น บุคลากร งบประมาณอย่างจำกัด ในการให้บริการกับผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หากแต่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะมีมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ โดย ศิริขวัญ ผลวิจิตร (2562) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า เป็นการปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ

โดยอาจจะใช้เทคนิค วิธีการที่สร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพึงพอใจ สิ้นเปลืองต้นทุน ทรัพยากร เวลา และใช้ค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรหรือบุคคล สามารถบริหารจัดการเวลา ทรัพยากร และคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ให้สำเร็จ โดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

2.1.2 ความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปการศึกษาความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะนิยมใช้การศึกษาจากสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคล และความต้องการเป็นผลอันเนื่องมาจากสภาพทางร่างกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ การศึกษาบางส่วนยังมีการศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงาน ทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เช่นเดียวกับที่ มนตรี แก้วสุริยะ (2555) ที่ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลในการปฏิบัติงานว่า มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ กิจกรรมในงานและนอกรงาน การรับสถานการณ์ ระดับความปรารถนา กลุ่มอ้างอิง เพศ ภูมิหลังทางวัฒนธรรม การศึกษา ประสบการณ์และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาอีกจำนวนมากที่ใช้ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์กร (Wofford, 1989) มาใช้ในการศึกษาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลเหล่านี้ส่งผลให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงานอย่างมาก ซึ่งข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคล ต้องทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อบุคคลมากน้อยเพียงใด และความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอย่างไรอีกด้วย

ส่วนอีกมุมมองของการศึกษาถึงการประเมินประสิทธิภาพและผลงานของผู้ให้บริการที่ได้รับความสนใจ และถูกอ้างถึง และนำมาใช้เป็นตัวแปรเพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและผลการดำเนินงาน โดยกำหนดดัชนีชี้วัดการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicators: KPIs) ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์หลักขององค์กร (อรุณ บริรักษ์, 2547) เพื่อผลักดันการดำเนินงานของผู้ให้บริการมุ่งสู่เป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้น ทั้งสองฝ่าย ได้แก่ ผู้ซื้อบริการและผู้ให้บริการต้องมีความเข้าใจตรงกันในตัวชี้วัด และมีความจริงจังมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้ได้คุณภาพและผลงานที่ดีที่สุด เพื่อให้ธุรกิจทั้งสอง

ฝ่ายเติบโตก้าวหน้าไปพร้อมกันด้วยผลประโยชน์ทางธุรกิจร่วมกัน การวัดผลปฏิบัติจะสรุปผลเป็น Service Level ของผู้ให้บริการ เช่นเดียวกับที่ ดนัย เทียนพุด (2545) ที่กล่าวว่า ตัวชี้วัดการทำงาน (Key Performance Indicators–KPIs) หรือ บาลานซ์สกอร์การ์ด (Balanced Scorecard-BSC) คือ มองให้เป็นสิ่งเดียวกัน และใช้วัดกลยุทธ์ธุรกิจทั้งด้านการเงิน (Financial Perspective) และไม่ใช่ด้านการเงิน (Non-financial Perspective) ซึ่งถ้าขยายความก็คือ ด้านการเงิน วัดลูกค้า วัดด้านกระบวนการภายใน และด้านการเรียนรู้และเติบโต ซึ่งแนวคิดของ KPIs ต้องการวัดธุรกิจ ทั้งด้านการเงินและไม่ใช่เงิน ทั้งนี้ เนื่องจากการวัดตัวเลขทางการเงินเป็นสิ่งที่บ่งบอกอดีตหรือความสำเร็จที่ผ่านมา ส่วนการวัดด้านลูกค้า กระบวนการภายในเป็นการบอกความสำเร็จในปัจจุบัน และท้ายสุดการวัดด้านการเรียนรู้และการเติบโตจะเป็นการบอกความสำเร็จในอนาคต

จากการศึกษาถึงความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จะช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการ หรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากรและกำลังคน

2.1.3 ลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538) ได้ชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการทำงานในระบบราชการหรือภาครัฐ หมายถึง ผลผลิตและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ของการพิจารณา คือ

- (1) ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
- (2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
- (3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

นอกจากนั้น ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมักพิจารณาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลผลิตที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปหรือเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยป้อนเข้ากับผลผลิต ว่าในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลที่ได้มันดีแค่ไหน อย่างไร ซึ่งอาจเปรียบเทียบได้หลายมิติ เช่น มิติทางเศรษฐศาสตร์ โดยไม่ใช่เพียงเรื่องเงินแต่อย่างเดียว แต่หมายถึงทรัพยากรอื่น ๆ ที่ใช้ในกระบวนการผลิตนั้น ๆ ด้วย เช่น เวลา หรือวัตถุดิบ มิติทางการบริหาร อาจพิจารณาจากความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรต่อวิธีการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย มิติทางสังคม อาจพิจารณาจากผลการสะท้อนกลับ การที่จะเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ต้องมีองค์ประกอบสำคัญ

2 ส่วนหลัก คือ ผู้ที่ปฏิบัติงาน กับโครงสร้างการปฏิบัติงาน สำหรับในเรื่องของคนปฏิบัติงานจะต้องมีแนวคิดการปฏิบัติตัวในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ดังนั้น การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้ (สมพิศ สุขแสน, 2565: เว็บไซต์)

(1) ความฉับไว หมายถึง การใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า นั่นคือ คนที่มีประสิทธิภาพ ควรทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา หรืองานบริการ ผู้รับบริการย่อมต้องการความรวดเร็ว ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องสร้างวัฒนธรรมการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service)

(2) ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง การผิดพลาดในงานน้อย มีความแม่นยำในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่าง ๆ ไม่เลินเล่อจนทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

(3) ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานดี รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง องค์กรผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

(4) ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้านจากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติบ่อย ๆ มิใช่มีความรู้ด้านวิชาการแต่เพียงอย่างเดียว การเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย สมควรที่องค์กรจะต้องรักษาบุคคลเหล่านี้ให้อยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เพราะคนเหล่านี้จะทำให้องค์กรพัฒนาได้เร็ว

(5) ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบการให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพ จึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา ไม่ใช่คนที่ชอบทำงานตามคำสั่ง และจะต้องไม่ทำงานประจำวันเหมือนกับหุ่นยนต์

การประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น จะให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำให้สิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ เป็นการใช้อย่างมีประสิทธิภาพ (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่า ทำสิ่งต่าง ๆ ให้ถูกต้อง (Doing Things Right) ซึ่งการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถทำได้ดีที่สุดในด้วยการพิจารณาแนวความคิด 3 ประการ (พีรญา ชื่นวงศ์, 2560) คือ

(1) การบรรลุเป้าหมาย (Goal Optimization) ซึ่งประสิทธิภาพในที่นี้ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

(2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์ เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบ ซึ่งหมายความว่า เป้าหมายไม่ได้ขึ้นอยู่กับที่ มีการเปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

(3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายองค์กรจะสามารถบรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

จากการทบทวนลักษณะของการประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (2538); สมพิศ สุขแสน (2565: เว็บไซต์) เพื่อใช้สำหรับการประเมินประสิทธิภาพของธนาคารออมสิน จังหวัดอุบลราชธานี เขต 1 และเขต 2 พบว่า การที่องค์กรสามารถดำเนินงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ จะมีการประเมินผลของประสิทธิภาพจากปริมาณของงาน เวลาที่ใช้ และค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจากการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาจากดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงานของธนาคารออมสิน โดยนำมาใช้เพื่อประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานในองค์กร โดยแบ่งเป็น

(1) ด้านปริมาณงาน หมายถึง การกำหนดความมากน้อยเกี่ยวกับจำนวน เป็นมาตรฐานในการมอบหมายงานแก่พนักงานเป็นรายบุคคล โดยมีตัวชี้วัดเป็นปริมาณงานที่ประสบผลสำเร็จในช่วงเวลาที่วัดผล

(2) ด้านการประหยัดเวลา หมายถึง ใช้ระยะเวลาในการปฏิบัติงานลดลง เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้

(3) ด้านประหยัดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน หมายถึง สามารถลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานลง อาทิ ค่ากระดาษ ค่าเดินทาง เป็นต้น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน

2.2.1 ความหมายของการปรับตัว (Adaptation)

การปรับตัว (Adaptation) ถูกกล่าวถึงในทฤษฎีว่าด้วยการวิวัฒนาการใน ค.ศ. 1859 โดย ดาร์วิน (Darwin) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งมีชีวิตที่สามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่เป็นอันตรายได้เท่านั้นที่จะดำรงชีวิตอยู่ได้ ต่อมามีการนำคำว่าปรับตัวมาใช้ในด้านจิตวิทยา เพื่อใช้ในการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ ซึ่งมีการศึกษาทั้งในแง่ของจิตวิทยา หมายถึง การปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของจิตใจ และการศึกษาในแง่ของชีววิทยา หมายถึง การปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของร่างกาย นอกจากนี้ Malm and Jamison (1952) นักจิตวิทยา ได้อธิบายถึงความหมายของการปรับตัวว่า เป็นวิธีการที่คนปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองในสภาพแวดล้อม บางครั้งส่งเสริม บางครั้งขัดขวาง และบางครั้งสร้างความทุกข์ทรมาน ซึ่งกระบวนการนี้เกิดจากการที่มนุษย์มีความต้องการ และใช้วิธีต่าง ๆ เพื่อให้สามารถบรรลุความต้องการนั้น ในสภาวะที่มีอุปสรรคต่าง ๆ

ถวิล ธาราโกชน และศรัณย์ ดำริสุข (2548) กล่าวว่า ในแต่ละคน จะต้องตอบสนองความต้องการของตนตลอดเวลา ซึ่งความต้องการเหล่านี้มาจากสภาพแวดล้อม ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการเรียนรู้ เมื่อใดที่เราสามารถได้รับหรือตอบสนองต่อความต้องการได้ ถือได้ว่าเป็นการปรับตัวที่เหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับ กันยา สุวรรณแสง (2536) ที่กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง การปรับกายใจให้อยู่ในสังคมได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างมีความสุข ลักษณะ ศรีวัฒน์ (2544) ได้กล่าวเสริมว่า การปรับตัว คือ การที่บุคคลสามารถสร้างหรือขัดเกลาพฤติกรรมให้เข้ากับแบบแผนของสังคม หรือสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ให้สามารถบรรลุจุดหมายที่ต้องการ ทำให้มีชีวิตอยู่อย่างปกติสุข ไม่เกิดผลเสียต่อตนเองและผู้อื่น

จากการศึกษาความหมายของการปรับตัวจากนักวิชาการทั้งในประเทศไทย และต่างประเทศข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการปรับตัวได้ว่า เป็นกระบวนการที่แต่ละบุคคลปรับปรุงตนเองทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

2.2.2 ความหมายของเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน

เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Financial technology (Fintech) เป็นคำใหม่ที่เกิดจากการรวมคำระหว่างคำว่า Finance และ Technology หมายถึง การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในธุรกิจด้านการเงิน การธนาคาร เพื่อให้การบริการด้านการเงินมีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร เทคโนโลยีการเข้ารหัส เทคโนโลยีระบบอัตโนมัติ เป็นต้น แต่เทคโนโลยีที่พลิกโฉมวงการการเงินคือเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต โดยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมระบบฐานข้อมูลเข้าด้วยกัน ทำให้การสื่อสารไร้พรมแดน และเมื่อนำมาใช้ทางด้านการเงิน เกิดเป็นระบบการเงินออนไลน์ที่จะช่วยทำให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงธุรกรรมการเงินได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา และลดค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร (วัชรกร ร่วมรักษ์, 2565: เว็บไซต์)

อิสราภรณ์ ทิพย์คำ (2559) กล่าวว่า ฟินเทค (Fintech) คือ การผสมผสานเทคโนโลยียุคดิจิทัล และซอฟต์แวร์ใหม่ ๆ เข้ากับการทำธุรกิจและธุรกรรมทางการเงิน แบบที่ผู้ใช้บริการทำได้เองผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถตอบโจทย์การใช้งานของผู้บริโภคในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วัชรกร ร่วมรักษ์ (2560) ที่ได้กล่าวเสริมว่า การนำเอาเทคโนโลยีทางการเงินมาใช้จะช่วยให้ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา และมีค่าใช้จ่ายในการทำธุรกรรมลดลง

เทคโนโลยีทางการเงิน (Fintech) เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ แต่บทบาทของเทคโนโลยีทางการเงินมีการนำมาใช้หลายปีแล้ว ตัวอย่างรูปแบบของเทคโนโลยีทางการเงินแบบดั้งเดิมที่พบเห็นได้ทั่วไปและยังมีการใช้งานอยู่ ได้แก่ เครื่องรับฝากถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic teller machine)

ตู้กดเติมเงินโทรศัพท์มือถือ การซื้อขายหุ้นผ่านออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งเป็นการทำธุรกรรมด้วยตนเอง ไม่ต้องผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร

โดยสรุปแล้ว เทคโนโลยีทางการเงิน หรือ Financial technology (Fintech) หมายถึง การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ร่วมกับเทคโนโลยีทางด้านการเงิน ทำให้เกิดความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค สามารถเข้าถึงการทำธุรกรรมทางการเงินได้ทุกที่ทุกเวลา

2.2.3 ความหมายของการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน

จากการทบทวนความหมายของการปรับตัว และเทคโนโลยีทางการเงินนั้น ผู้วิจัยได้นำความหมายของทั้ง 2 คำ มาเป็นชื่อของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา คือ การปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน ซึ่งมีความหมายว่า เป็นการเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงาน เป็นกระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิดใหม่ ๆ การเรียนรู้ได้จากการได้ยิน การสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยีและการผลิต การเรียนรู้ การจัดการความรู้ และการใช้ประโยชน์จากความคิดใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร การเรียนรู้วัฒนธรรมในการทำงาน เป็นการเรียนรู้ที่จะนำเอาความคิด การปฏิบัติ องค์กรความรู้ใหม่ ๆ มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพดียิ่งขึ้น (นิภา วิริยะพิพัฒน์, 2559) การปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีทางการเงินนั้น ผู้วิจัยอ้างอิงจากแนวคิดของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1992) ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

2.2.3.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี

Chau and Lai (2003) การที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ต้องใช้ความพยายาม หรือทักษะเฉพาะด้านเทคโนโลยีมากนัก โดยหากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี จะมีความยินดีที่จะเรียนรู้การใช้งาน โดย ปทิตตา ภูวัฒน์ศิลป์ และวสุธิดา นุริตมนต์ (2560) ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ หากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเทคโนโลยี จะนำไปสู่การยอมรับ ยินดีที่จะปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานจากเดิม ให้ความเวลาในการเรียนรู้การใช้งานจากเทคโนโลยี

2.2.3.2 การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี

การรับรู้ประโยชน์ คือ ระดับความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีว่าจะสามารถช่วยสร้างประโยชน์ในการใช้งาน (Davis, Bagozzi and Warshaw, 1989) ทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ ช่วยลดเวลา ลดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุน นอกจากนั้น Cheng, Lam and Yeung (2006); Mathieson (1991) ได้กล่าวว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีนั้น เป็นทัศนคติของบุคคลที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้ การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีจะนำไปสู่การใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ

2.2.3.3 การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

การจัดการความเปลี่ยนแปลงในองค์กร คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นระบบเพื่อปรับปรุงและพัฒนาองค์กรที่เป็นอยู่ ให้เป็นองค์กรตามที่ต้องการเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงมาจากแรงผลักดันภายนอกและภายในองค์กร ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานภายในองค์กร เพื่อพัฒนาและจัดรูปแบบขั้นตอนการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ระบบการติดต่อ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารขององค์กรในรูปแบบใหม่ (วันชัย มีชาติ, 2556) ส่งผลถึงประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร ซึ่งจะประกอบด้วย เทคโนโลยี (Technology) ผลผลิต (Product or Service) โครงสร้างและการบริหารการจัดการ (Structure and System) และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยองค์ประกอบแต่ละส่วนนั้นมีความสัมพันธ์กัน (วิเชียร วิทยอุดม, 2547)

จากการศึกษาถึงความหมายของการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน หมายถึง การที่องค์กรนำเทคโนโลยีมาใช้ เพื่อพัฒนานวัตกรรมและบริการทางการเงินที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยแต่ละองค์กรจะมีความสามารถในการปรับตัวที่แตกต่างกัน โดยขึ้นอยู่กับบุคลากรและการจัดการภายในองค์กร

2.2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปรับตัว

จากการศึกษาทฤษฎีการปรับตัวของ Roy and Andrew (1999) ที่ได้กล่าวว่า เมื่อมีสิ่งเร้าเข้ามากระทบตัวบุคคล การตอบสนองที่เกิดขึ้นเป็นพฤติกรรมของการปรับตัว ซึ่งพฤติกรรมการปรับตัวมี 2 มิติ คือ การปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Adaptive response) เป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงในในระบบบุคคล นำไปสู่เป้าหมายของการปรับตัวคือความอยู่รอด มีการเจริญเติบโต เรียนรู้การเอาชนะอุปสรรคในชีวิตได้ แต่ถ้าระบบการเผชิญไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้ ก็จะเกิดการปรับตัวที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Ineffective response) ซึ่งการปรับตัวจะแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.2.4.1 พฤติกรรมการปรับความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs)

เป็นการตอบสนองของร่างกายต่อสิ่งเร้าที่มากระทบเพื่อรักษาสมดุลของร่างกาย พฤติกรรมการตอบสนองจะปรากฏออกมาเป็นการทำงานของเนื้อเยื่อ อวัยวะระบบต่าง ๆ ซึ่งประกอบเป็นร่างกายมนุษย์ เพื่อตอบสนองความมั่นคงทางร่างกาย (Physiologic integrity) ซึ่งพิจารณาได้จากการตอบสนองขั้นพื้นฐาน (Basic needs) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ขับถ่าย การทำกิจกรรม และการพักผ่อน การตอบสนองด้านต่าง ๆ ต้องอาศัยความรู้สึก การควบคุมน้ำและเกลือแร่ การทำงานของระบบประสาทและต่อมไร้ท่อ โดยมีกลไกควบคุมเป็นตัวเชื่อมโยงการทำงานและตอบสนองออกมาเป็นพฤติกรรมการปรับตัว โดยมีเป้าหมาย คือ รักษาสมดุลและรักษาสถานะนี้ไว้

2.2.4.2 พฤติกรรมการปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ (Self-concept)

มนุษย์จำเป็นต้องมีความมั่นคงทางจิตใจ (Psychic integrity) และมีสิ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางจิตใจ คือ ความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับตนเองอันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ ตลอดจนการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น โดยในทางจิตวิทยาเชื่อว่า พฤติกรรมทุกอย่างของมนุษย์เป็นผลงานจากความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง บุคคลที่มีความเชื่อมั่นและมองเห็นคุณค่าของตนจะมีการปรับตัวต่อสภาพความกดดันต่าง ๆ ดีกว่าบุคคลที่มีความรู้สึกต่อตนเองในด้านลบ การปรับตัวด้านอัตมโนทัศน์ แบ่งออกเป็น 2 ส่วน (Roy, 1976) ดังนี้

1) อัตมโนทัศน์ด้านร่างกาย (Physical self)

เป็นการประเมินตนเองด้านร่างกายของบุคคลอันประกอบด้วยคุณลักษณะทางด้านร่างกาย ภาวะสุขภาพและการเจ็บป่วย และลักษณะที่ปรากฏ

2) อัตมโนทัศน์ส่วนบุคคล (Personal self)

เป็นการประเมินของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับลักษณะนิสัย ความคาดหวัง ความรู้สึกมีค่า การให้คุณค่าอัตมโนทัศน์ส่วนบุคคลนี้ประกอบด้วย ด้านความมั่นคงในตนเอง (Self consistency) ด้านอุดมคติของตนเอง (Self ideal) ด้านศีลธรรมจรรยาและจิตวิญญาณแห่งตน (Moral ethical spiritual self)

2.2.4.3 พฤติกรรมการปรับตัวตามบทบาทหน้าที่ (Role function)

การแสดงบทบาทหน้าที่ต่าง ๆ ของบุคคลได้เหมาะสมทั้งทางด้านพฤติกรรม การแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึก เป็นการตอบสนองความต้องการ และเพื่อคงไว้ซึ่งความมั่นคงทางสังคม (Social integrity) ในสถานการณ์ใดก็ตามที่บุคคลไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนได้ บุคคลต้องมีการปรับตัวเพื่อให้แสดงบทบาทของตนไปตามปกติ จะสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับปัจจัย การปรับตัวของบุคคลนั้น การแสดงบทบาทของบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1) บทบาทปฐมภูมิ (Primary role)

บทบาทนี้เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น บทบาทนี้เป็นไปตามการเจริญเติบโตของบุคคลหรือขั้นพัฒนาการแต่ละวัย เช่น บทบาทการเป็นเด็กวัยเรียน บทบาทในการเป็นผู้สูงอายุ เป็นต้น

2) บทบาททุติยภูมิ (Secondary role)

เป็นบทบาทที่สัมพันธ์กับบทบาทปฐมภูมิ บุคคลหนึ่งอาจมีบทบาททุติยภูมิได้หลายบทบาท ทั้งบทบาทในครอบครัว และบทบาทตามอาชีพ

3) บทบาทตติยภูมิ (Tertiary role)

เป็นบทบาทชั่วคราวที่บุคคลนั้นได้รับ บทบาทนี้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระยะเวลา และพัฒนาการของบุคคล ทั้งนี้บทบาทจะประกอบด้วยพฤติกรรมของบุคคล 2 พฤติกรรม ได้แก่ พฤติกรรมการกระทำ (Instrumental behavior) และพฤติกรรมความรู้สึก (Expressive behavior)

2.2.4.4 การปรับตัวแบบพึ่งพากัน (Interdependence)

คนเราต้องการมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องและพึ่งพาอาศัยกัน ถือว่าเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่คงไว้ซึ่งความมั่นคงทางสังคม (Social integrity) ด้วยประการหนึ่ง ความพอเหมาะระหว่างพึ่งพาตนเอง การพึ่งพาผู้อื่น และการให้ผู้อื่นได้พึ่งพา มีส่วนช่วยให้เกิดความมั่นคงทางด้านจิตใจและสังคม โดยปกติบุคคลพยายามคงไว้ซึ่งความเป็นตัวของตัวเอง และยอมพึ่งพาอาศัยบุคคลอื่นในขอบเขตที่ตนเองและสังคมยอมรับ

Havighurst (1953) มีความเห็นว่า ในแต่ละวัยนั้น บุคคลมีกิจกรรมหรืองานในแต่ละช่วงวัยที่ต้องเรียนรู้ควบคู่กันไป ถ้าบุคคลสามารถปรับตัวและพัฒนากิจกรรมในช่วงวัยได้สำเร็จ ก็จะเป็นบุคคลที่มีความสุขและประสบความสำเร็จ ในทางกลับกัน กิจกรรมในช่วงวัยใดที่ไม่ประสบความสำเร็จ จะทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุข และมีการพัฒนาในช่วงต่อไปได้อย่างยากลำบาก ดังนั้น บุคคลที่มีการปรับตัวตามธรรมชาติของ Havighurst จึงหมายถึง บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้และพัฒนากิจกรรมประจำวัยได้ด้วยดี ซึ่งจะสอดคล้องกับ Roy (1976) ที่กล่าวว่า พื้นฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ประกอบด้วยร่างกาย จิตใจ และสังคม ซึ่งทำงานผสมผสานเป็นหน่วยเดียวกัน เพื่อคงภาวะปกติสุข ความเจ็บป่วยหรือสิ่งกระตุ้นอื่น ๆ เกิดจากการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกหรือภายในบุคคลที่เข้าสู่ระบบชีวิต ก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนต่อบุคคลทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม ดังนั้นบุคคลยังต้องมีการปรับตัวเพื่อรักษาสมดุลของร่างกาย จิตใจ และสังคมของบุคคล บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการปรับตัวจะมีความมั่นคงในชีวิต ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกคือ มีสุขภาพดี ยอมรับความเป็นจริง มีความพึงพอใจในชีวิต ส่วนผู้ที่ล้มเหลวในการปรับตัว จะก่อให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพ ไม่ยอมรับความจริง ซึมเศร้า

จากทฤษฎีข้างต้นที่ถูกนำมาอ้างอิงเกี่ยวกับการปรับตัว สรุปได้เมื่อบุคคลต้องเผชิญสภาวะแวดล้อมที่เกิดปัญหา มีความไม่สบายใจ จนเกิดความเครียดหรือวิตกกังวลนั้น จึงเป็นสาเหตุให้บุคคลนั้นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สาเหตุแห่งความไม่สบายใจ ปัญหาต่าง ๆ ได้หมดไป โดยลักษณะการปรับตัวของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปตามลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ หรือสถานการณ์ที่เผชิญ

2.2.5 รูปแบบบริการของการปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงิน

ผู้ให้บริการเทคโนโลยีทางการเงินได้เห็นช่องว่างระหว่างการให้บริการทางการเงินรูปแบบเดิม ๆ กับเทคโนโลยีที่ก้าวไปอย่างรวดเร็วจนสามารถพัฒนาเป็นนวัตกรรมทางการเงินและนำกลับมาแก้ไขปัญหาที่ผู้บริโภคต้องพบเจอ ไม่ว่าจะเป็นความล่าช้าของการบริการ เอกสารในการทำ

ธุรกรรมจำนวนมาก ตลอดจนความไม่สะดวกในการเข้าถึงบริการทางการเงิน สามารถแบ่งรูปแบบบริการของเทคโนโลยีทางการเงินออกเป็น 3 กลุ่ม (วัชรกร ร่วมรักษ์, 2565: เว็บไซต์)

2.2.5.1 กลุ่มการชำระเงิน/โอนเงิน (Payments/Transfers)

เป็นบริการชำระเงินค่าและบริการผ่านช่องทางดิจิทัล ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดแนวคิดของเทคโนโลยีทางการเงิน ที่มีจุดเด่นในด้านความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงิน โดยลูกค้าไม่จำเป็นต้องใช้เงินสด บัตรเครดิต บัตรเดบิต หรือโอนผ่านบัญชีธนาคารเพื่อชำระค่าสินค้าและบริการแต่ละครั้งเช่นในอดีต จึงช่วยให้การซื้อขายสินค้าออนไลน์มีความคล่องตัวมากขึ้น

2.2.5.2 กลุ่มธุรกรรมที่เกี่ยวกับการลงทุน (Investments)

เป็นบริการด้านการลงทุนและที่ปรึกษาทางการเงินแบบออนไลน์ ซึ่งโดยทั่วไปผู้ที่เข้าถึงบริการด้านการลงทุน ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มที่มีสินทรัพย์สูง แต่ในปัจจุบันธุรกิจเกี่ยวกับการลงทุนได้พัฒนาเพื่อช่วยให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อยสามารถเข้าถึงการวางแผนทางการเงินและการลงทุนได้ง่ายขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีบริการวางแผนการลงทุนแบบอัตโนมัติ (Robo-Advisor) ที่มีการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เข้ามาใช้เรียนรู้พฤติกรรมการลงทุนในรูปแบบต่าง ๆ ผ่านข้อมูลสถิติ และผลการวิเคราะห์ที่ได้ จากการตอบแบบสอบถามทางออนไลน์ โดย Robo-Advisor จะทำหน้าที่เลือกการลงทุนที่เหมาะสมและช่วยบริหารเงินลงทุนให้แบบอัตโนมัติตามระยะเวลาการลงทุนระดับผลตอบแทนที่ต้องการและตามความเสี่ยงที่ยอมรับได้ โดยมีค่าธรรมเนียมการลงทุนที่ต่ำกว่าการให้ปรึกษาทางการเงินผ่านพนักงาน สำหรับเทคโนโลยีทางการเงินที่ให้บริการ Robo-advisor เช่น Wealthfront และ Betterment เป็นต้น

2.2.5.3 กลุ่มธุรกรรมที่เกี่ยวกับการให้สินเชื่อและเงินทุน (Lending and Financing)

1) Crowd funding เป็นการระดมทุนจากมวลชนผ่านเว็บไซต์ เพื่อเป็นช่องทางในการเข้าถึงแหล่งเงินทุน สำหรับผู้ที่มีแนวคิดสร้างสรรค์ หรือริเริ่มโครงการเพื่อสังคมส่วนรวม แต่ไม่มีเงินทุนในการดำเนินการ โดยการระดมทุนของ Crowd Funding มีหลายรูปแบบ เช่น การบริจาคเงิน การจ่ายเงินเพื่อสั่งจองสินค้าในโครงการที่จะผลิตออกมาขาย การให้เจ้าของนำเสนอโครงการผ่านเว็บไซต์เพื่อระดมทุนจากบุคคลทั่วไป การร่วมลงทุนในหุ้นของบริษัท และการกู้ยืมเงิน เป็นต้น โดยผู้ลงทุนจะได้รับส่วนแบ่งจากการขายเป็นเปอร์เซ็นต์ หรือเป็นรายได้ในรูปแบบของอัตราดอกเบี้ย ตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้แก่ Kickstarter Indiegogo Dreamaker และ Taejai เป็นต้น

2) P2P (Peer-to-Peer) Lending เป็นการให้กู้ยืมเงินระหว่างบุคคลกับบุคคลผ่านออนไลน์แพลตฟอร์ม โดยไม่ต้องผ่านตัวกลางทางการเงิน เช่น ธนาคารหรือสถาบันการเงิน แต่ระบบจะสามารถเชื่อมโยงระหว่าง ผู้ให้กู้กับผู้กู้เงินโดยตรง โดยมีแพลตฟอร์มกลางที่เป็นผู้ให้คะแนนเครดิตของแต่ละคน ตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้แก่ Zopa Prosper และ Satangdee เป็นต้น

3) Marketplace Lending เป็นการสนับสนุนเงินลงทุนระยะสั้น เพื่อปล่อยกู้ให้แก่ธุรกิจที่ต้องการเงินทุนหมุนเวียน โดยเฉพาะกลุ่ม SMEs ที่อยู่ในแพลตฟอร์มของผู้ให้บริการ เช่น Amazon และ Alibaba โดยผู้ให้บริการมีการคิดค้นและพัฒนา เครื่องมือในการประเมินคุณภาพสินเชื่อเป็นของตัวเอง และมีการนำข้อมูลผู้ซื้อผู้ขายในตลาดของตัวเองมาใช้ประเมินความเสี่ยงในการผิดนัดชำระหนี้ รวมทั้งนำข้อมูลความนิยมสินค้าและระดับสินค้าคงคลังของผู้ขาย มาใช้ประเมินอัตราดอกเบี้ยในการปล่อยกู้ระยะสั้น 3-6 เดือน ตัวอย่างผู้ให้บริการ ได้แก่ Kabbage, Amazon lending และ Alipay Financial เป็นต้น

2.2.6 ผลกระทบของเทคโนโลยีทางการเงินต่อสถาบันการเงิน

ท่ามกลางความก้าวหน้าของเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด เทคโนโลยีทางการเงินได้เปลี่ยนแปลงโลกทางการเงินและเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างมาก มีการพูดถึงเทคโนโลยีทางการเงินในหลากหลายมิติ ทั้งในมิติของผลประโยชน์ที่มีต่อผู้ใช้บริการทางการเงินและของประเทศโดยรวม ส่วนมิติของผลกระทบต่อภาคการเงินการธนาคารนั้น ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการทางการเงิน ประเภทของบริการทางการเงิน และค่าธรรมเนียมในการใช้บริการทางการเงิน ต่างก็ได้รับผลกระทบจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หากสถาบันการเงินไทยไม่มีการปรับตัวจะทำให้มีโอกาสสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาดให้กับผู้ประกอบการรายใหม่ที่พร้อมที่จะเข้ามาช่วงชิงตลาด และจะส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินงานของสถาบันทางการเงิน นอกจากนี้ยังเป็นที่น่าสังเกตว่าบทบาทของเทคโนโลยีทางการเงินที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้ธนาคารเริ่มส่งสัญญาณการปรับกลยุทธ์ด้วยการลดจำนวนสาขาลง โดยเฉพาะในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีจำนวนสาขาลดลงค่อนข้างชัดเจนจากพฤติกรรมของคนกรุงเทพมหานคร หันไปทำธุรกรรมออนไลน์มากขึ้น สถิติ อาชวานันทกุล และคณะ (2560) ได้กล่าวว่า การที่เทคโนโลยีทางการเงินเข้ามามีอิทธิพลในการทำธุรกรรมทางการเงิน ทำให้สถาบันทางการเงินชั้นนำ มีการเร่งปรับตัวในด้านการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงเป็นพันธมิตรทางธุรกิจหรือร่วมลงทุน (Venture Capital) กับผู้ประกอบการเทคโนโลยีทางการเงิน เพื่อให้เกิดการต่อยอดนวัตกรรมทางการเงิน และนำเสนอออกสู่ตลาดเพื่อตอบสนองผู้บริโภคในยุคปัจจุบัน

2.2.7 การปรับตัวรับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินของสถาบันการเงิน

จากการเปลี่ยนแปลงเป็นธนาคารดิจิทัล นอกจากการปรับตัวด้านเทคโนโลยีที่ใช้ แอปพลิเคชันดิจิทัลแบบคิกซ์ในการให้บริการลูกค้าที่สะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) ฟินเทค (Fin Tech) บล็อกเชน (Blockchain) มาใช้ในการดำเนินงาน การบริหารความเสี่ยง การเก็บข้อมูลลูกค้า และการวิเคราะห์ทางการเงิน ส่งผลให้ธนาคารพาณิชย์บางส่วนมีการปรับลดสาขา เนื่องจากมีลูกค้ามาใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคารลดลง

อย่างไรก็ตาม การปรับลดสาขานั้น พนักงานยังมีความจำเป็นต่อการให้บริการลูกค้า ร่วมกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ธนาคารต้องมีการปรับบทบาทของพนักงานให้สอดคล้องกับความ

ต้องการของลูกค้ายุคดิจิทัลให้มากที่สุด เพื่อให้ได้รับความไว้วางใจจากลูกค้า เนื่องจากการทำงานของระบบดิจิทัล และการทำงานของพนักงานสามารถส่งเสริมการทำงานซึ่งกันและกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น พนักงานต้องมีความเชี่ยวชาญในการเป็นธนาคารดิจิทัล ความเข้าใจพฤติกรรมลูกค้า และปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการใช้บริการ ต้องปรับแนวคิดและเพิ่มทักษะความเชี่ยวชาญด้านการเงิน การลงทุน หุ่น และกองทุนเพื่อให้คำแนะนำการลงทุนแก่ลูกค้า พนักงานต้องมีการปรับตัวและพัฒนาตนเองให้เก่งและก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของกระแสดิจิทัลให้ได้ (หนึ่งฤทัย ขนานแข็ง และภฤชวรรณ โล่ห์วัชรินทร์, 2562)

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน ผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้แนวคิดของ Davis, Bagozzi and Warshaw (1992) เพื่อนิยามการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงินของธนาคารออมสินจังหวัดอุบลราชธานี เขต 1 และ เขต 2 คือ การที่ธนาคารออมสิน จังหวัดอุบลราชธานี เขต 1 และ เขต 2 มีกระบวนการที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของปฏิบัติงาน อีกทั้ง การปรับตัวรับเทคโนโลยียังขึ้นกับปัจจัยในตัวบุคคลว่า มีความรู้ความเข้าใจถึงความไม่ยุ่งยากซับซ้อน ง่ายต่อการเรียนรู้ และรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางการศึกษาการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงินออกเป็น 3 มิติ คือ

(1) ความรู้ความเข้าใจเทคโนโลยี หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ต้องใช้ความพยายาม หรือทักษะเฉพาะด้านเทคโนโลยีมากนัก โดยหากผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี จะมีความยินดีที่จะเรียนรู้การใช้งาน

(2) การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี หมายถึง ทศนคติของบุคคลที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธในการใช้เทคโนโลยี ทั้งนี้การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีจะนำไปสู่การใช้งานให้เกิดประสิทธิภาพ เกิดแรงจูงใจที่จะนำไปสู่การเรียนรู้เพิ่มเติม

(3) การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี หมายถึง การบริหารจัดการภายในองค์กร ให้สามารถส่งเสริมพนักงานให้เกิดการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของปฏิบัติงาน

2.3 แนวคิดที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

2.3.1 ความหมายของลักษณะส่วนบุคคล

Kotler and Armstrong (2013) ได้กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรม และการตัดสินใจของแต่ละบุคคล เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในด้านการตลาด โดยแบ่งเกณฑ์ตามตัวแปรที่สำคัญทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ ขนาดครอบครัว รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษาสูงสุด ศาสนา เชื้อชาติ เป็นต้น โดย Defleur and Bcll-Rokeach (1996) อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคล เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรกลุ่มนั้น ๆ ซึ่งสามารถอธิบายความเป็น

ตัวตนของกลุ่มนั้นได้ และบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายกัน มักจะอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะประชากรคล้ายกัน เช่น บุคคลที่มีรายได้ต่อเดือนใกล้เคียงกันจะมีการเลือกและตอบสนองต่อข่าวสารใกล้เคียงกัน เป็นต้น

จากการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะในแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะสามารถอธิบายพฤติกรรม ความคิด หรือการตอบสนองได้ โดยแบ่งตามเกณฑ์ทางประชากรศาสตร์ อาทิ เพศ อายุ รายได้ ศาสนา เป็นต้น

2.3.2 การจำแนกลักษณะส่วนบุคคล

แนวความคิดของลักษณะส่วนบุคคล ได้สามารถจำแนกและอธิบายถึงคุณสมบัติเฉพาะตนของคนนั้น ๆ ซึ่งมีผลต่อการสื่อสารกับผู้รับสาร ในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการสื่อสารแต่ละครั้งถ้าผู้รับสารมีจำนวนน้อย อาจจะไม่ส่งผลให้เกิดปัญหาได้ เพราะเราสามารถวิเคราะห์ให้ผู้รับสารได้ทุกคน แต่ในทางกลับกัน ถ้าในบางสถานการณ์ผู้รับสารมีจำนวนมาก จะไม่สามารถวิเคราะห์ผู้รับสารได้อย่างละเอียดถี่ถ้วน ดังนั้น การจำแนกผู้รับสารออกเป็นกลุ่ม ๆ อาจทำให้ง่ายต่อการสื่อสารมากขึ้นโดยสามารถจำแนกตามลักษณะประชากร (Demographic Characteristics) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานะทางสังคม ศาสนา เป็นต้น

Cattel (1905) กล่าวว่า แต่ละบุคคลจะสามารถอธิบายได้ตามคุณลักษณะของบุคคล เช่น ความเป็นมิตร ชอบเข้าสังคม แจกแจงจากลักษณะนิสัยซ่อนเร้น (Source traits) ซึ่ง พฤติกรรมต้นจะมีอยู่ 16 แบบ และมีลักษณะค้ำกันเป็นคู่ เช่น พึ่งตนเองตรงข้ามกับพึ่งพาท้อง หรือใฝ่อิทธิพลกับคล้อยตาม เป็นต้น เรียกลักษณะเหล่านี้ว่า นิสัยทั้ง 16 ของบุคลิกภาพ

Eysenck (1967) ได้มีการพัฒนาทฤษฎีที่จะอธิบายว่า ทำไมแต่ละบุคคลจึงมีความแตกต่างกันในทางบุคลิกภาพและพฤติกรรม คุณลักษณะบุคลิกภาพที่สำคัญมี 4 คุณลักษณะ คือ พฤติกรรมปกปิด (Introversion) พฤติกรรมเปิดเผย (Extroversion) และพฤติกรรมที่มั่นคง (Stability) แนวโน้มโรคประสาท (Neuroticism) ต่างก็มีจุดเริ่มต้นมาจากทางด้านชีววิทยา ขึ้นอยู่กับจำนวนกิจกรรมในระบบประสาทของแต่ละบุคคล กิจกรรมนี้จึงใจให้แต่ละบุคคลมีการพัฒนาไปในแนวทางที่แน่นอน ขั้นสุดท้ายบุคลิกภาพจะได้มาจากระบบประสาทของแต่ละบุคคลที่ได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรม และจากประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับมาแล้ว

นิชามล ฟองน้ำ (2557) ให้ความหมายของคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) หมายถึง เพศ อายุ สถานะทางระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงาน แผนการทำงาน ทักษะในการใช้ภาษา และความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่ถาวรนัก คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงานและทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ในบริบทของธนาการออมสิน ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า ลักษณะของตัวบุคคลที่แตกต่างกัน คือ เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาสูงสุด

ตำแหน่งงาน และอายุการปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลทำให้ความคิด การตัดสินใจ และทัศนคติแตกต่างกัน ทั้งในด้านความชอบ การตัดสินใจ การปรับตัว ซึ่งคนที่มีลักษณะทางประชากรต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกันอีกด้วย

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสิน

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

ธนาคารออมสิน ถือกำเนิดโดยพระราชประสงค์ของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 โดยทรงตราพระราชบัญญัติจัดตั้งคลังออมสินขึ้น เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2456 และต่อมา ในปี 2489 พระบาทสมเด็จพระปรเมนทรมหาอานันทมหิดลฯ ได้ทรงโปรดเกล้าฯ ให้ยกฐานะคลังออมสินขึ้นเป็นธนาคารออมสิน โดยทรงตราพระราชบัญญัติ ธนาคารออมสินขึ้น และเปิดดำเนินการในรูปแบบธนาคารตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และในปี 2509 ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ เสด็จพระราชดำเนินมาทรงเปิดพระบรมราชานุสาวรีย์ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 และเปิดอาคารสำนักงานใหญ่ธนาคารออมสิน ถนนพหลโยธิน โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุงพัฒนา ระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้าน เตรียมการเพื่อปรับปรุง ภาพลักษณ์ และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่ สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย ปัจจุบันธนาคารออมสินมีสาขาทั้งหมด 1,045 แห่ง และมีบุคลากรประมาณ 21,524 คน (ธนาคารออมสิน, 2566ก: เว็บไซต์)

ธนาคารออมสินเป็นธนาคารของรัฐบาลมีหน้าที่รับฝากเงินจากประชาชนทั่วไป โดยเฉพาะผู้มีเงินออมรายย่อย ออกพันธบัตร สลากออมสิน รับฝากเงินในรูปแบบต่าง ๆ ด้วยภาพลักษณ์ในอดีตของธนาคารออมสิน ที่ลูกค้ามองว่าเป็นธนาคารล้ำสมัย หรือเป็นธนาคารสำหรับการออมเงินของเด็กและเยาวชน แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่า ธนาคารออมสินอยู่ในยุคของการเปลี่ยนแปลงสู่สถาบันการเงินที่พร้อมสำหรับการแข่งขันด้านธนาคารมากขึ้น โดยการปรับปรุงพัฒนา ระบบการดำเนินงาน และการบริการในทุกด้าน และปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่ม ทุกอาชีพ และทุกช่วงวัย ซึ่งสิ่งสำคัญที่ทำให้ธนาคารออมสิน สามารถดำรงอยู่ได้จนถึงปัจจุบัน คือ การตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าพึงพอใจในการเลือกใช้บริการของธนาคาร

2.4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารออมสินในจังหวัดอุบลราชธานี

ธนาคารออมสินจังหวัดอุบลราชธานีประกอบไปด้วย 2 เขต 23 สาขา ดังนี้

2.4.2.1 เขตอุบลราชธานี 1

- 1) สาขาอุบลราชธานี
- 2) สาขาเขมราฐ
- 3) สาขาโพธิ์ไทร
- 4) สาขาตระการพืชผล
- 5) สาขาถนนยุทธภักดิ์
- 6) สาขาศรีเมืองใหม่
- 7) สาขาม่วงสามสิบ
- 8) สาขาซีตี้มอลล์ อุบลราชธานี
- 9) สาขาถนนแจ้งสนิท
- 10) สาขาเซ็นทรัล อุบลราชธานี
- 11) สาขาทุ่งข้าวปุ้น

2.4.2.2 เขตอุบลราชธานี 2

- 1) สาขาพิบูลมังสาหาร
- 2) สาขาวารินชำราบ
- 3) สาขาเดชอุดม
- 4) สาขาโขงใน
- 5) สาขานาจะหลวย
- 6) สาขาน้ำยืน
- 7) สาขาถนนสกลมารค์
- 8) สาขาโขงเจียม
- 9) สาขาโนนผึ้ง
- 10) สาขาถนนสถิตินิมานกาล

2.4.3 ข้อมูลเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่ประยุกต์ใช้ทางการเงินที่มีการใช้งานในธนาคารออมสินจังหวัดอุบลราชธานี

2.4.3.1 เทคโนโลยีทางการเงินที่ใช้อย่างเป็นทางการ

- 1) ATM เครื่องรับจ่ายเงินอัตโนมัติ (Automated teller machine) หรือเครื่องเอทีเอ็ม เป็นเครื่องทำธุรกรรมทางการเงินอัตโนมัติของธนาคาร บริการชนิดนี้ทำให้สามารถกดเงินออกมาใช้ได้ ไม่จำเป็นต้องผ่านขั้นตอนที่ต้องเจอกับพนักงาน แม้กระทั่งการโอนเงิน หรือสอบถาม

ยอดเงินก็สามารถทำได้ ในปัจจุบันมีการพัฒนามากขึ้นกว่าแต่ก่อน เพิ่มความสะดวกสบายด้วยการใช้งานเพื่อชำระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ จำพวกค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น ข้อดีของ ATM ยังไม่ใช่แค่ความง่ายในการใช้จ่ายเงินเท่านั้น แต่ยังส่งผลไปถึงเศรษฐกิจในระดับมหภาค ทำให้เกิดความคล่องตัว



ภาพที่ 2.1 ตู้เอทีเอ็มของธนาคารออมสิน

2) MyMo

2.1) สามารถเช็คยอดเงินในบัญชี และรายการเคลื่อนไหวทั้งบัญชีเงินฝาก และบัญชีเงินเชื่อด้วย MyMo ทำให้ได้อัปเดตความเคลื่อนไหวของเงินในบัญชีตลอดเวลา

2.2) สามารถใช้ MyMo ชำระค่าวงเงินสินเชื่อ ไม่ว่าจะจะเป็นสินเชื่อบ้าน รถยนต์ หรือสินเชื่อส่วนบุคคล

2.3) สามารถใช้ MyMo โอนเงินผ่านมือถือไปยังบัญชีของผู้อื่นได้

2.4) ในเรื่องความปลอดภัย สามารถเปลี่ยนรหัสผ่านใน MyMo ได้ทุกเมื่อ

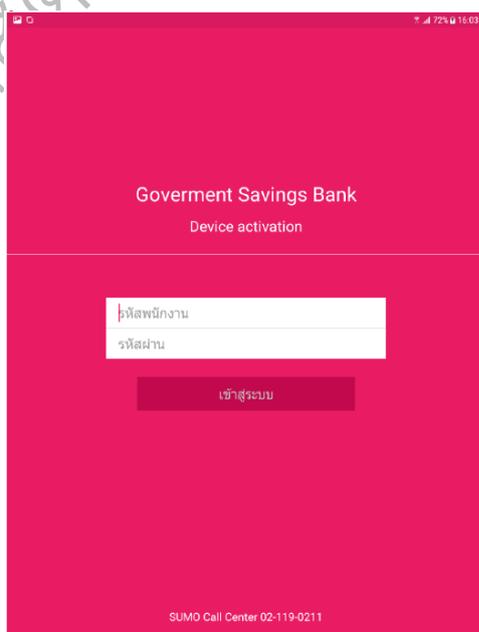
ที่ต้องการ



ภาพที่ 2.2 แอปพลิเคชัน MyMo ของธนาคารออมสิน

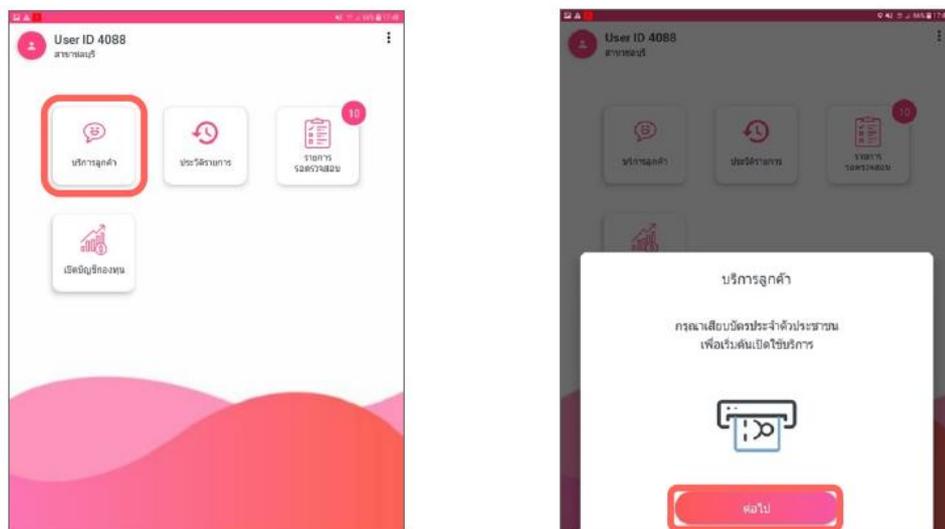
3) SUMO Digital Onboarding Application

SUMO เป็นแอปพลิเคชันสำหรับพนักงานธนาคารออมสินสำหรับใช้งานในแท็บเล็ตประจำในแต่ละสาขา ใช้งานสำหรับการบริการลูกค้า เมื่อเปิดอุปกรณ์จะแสดงหน้าจอเริ่มต้นการใช้งาน ผู้จัดการสาขาจะเป็นผู้กรอกรหัสพนักงานและรหัสผ่าน เพื่อเข้าสู่ระบบ โดยจะจำกัดการเข้าถึงการใช้งานตามระดับของพนักงาน สามารถแบ่งการทำงานได้ 7 หมวด ดังนี้ (ธนาคารออมสิน, 2566ก: เว็บไซต์)



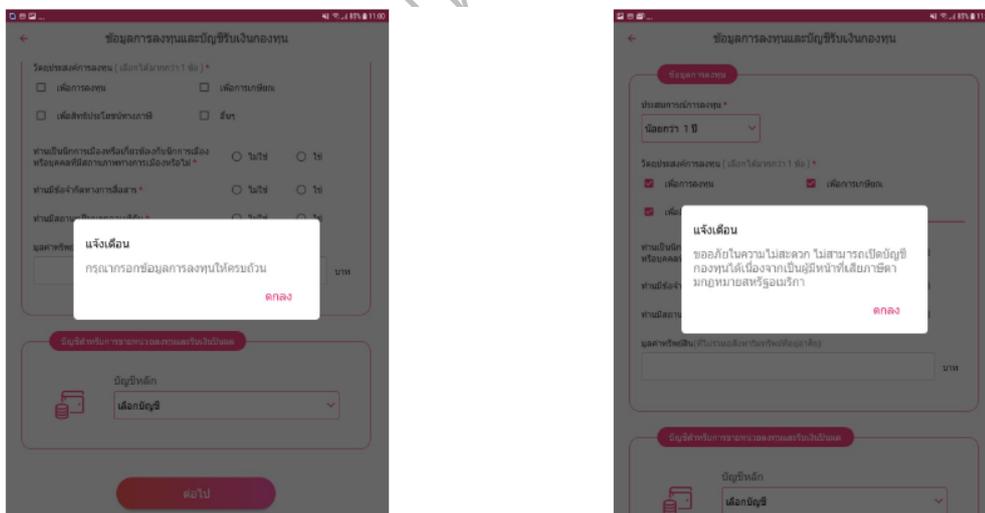
ภาพที่ 2.3 หน้าต่างเริ่มต้นการใช้งานแท็บเล็ต

การบริการลูกค้า (สร้าง/แก้ไขข้อมูลลูกค้า เปิดบัญชี สมัคร MyMo, Bundle)



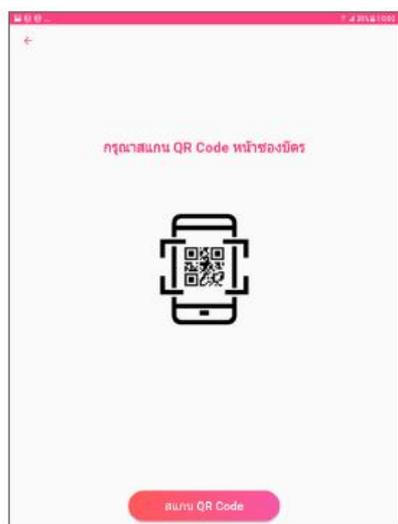
ภาพที่ 2.4 หน้าต่างแสดงลักษณะของ SUMO ด้านบริการลูกค้า

การเปิดบัญชีกองทุน



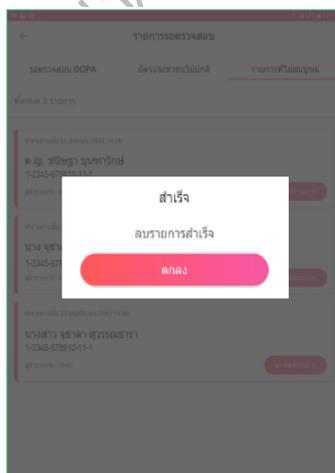
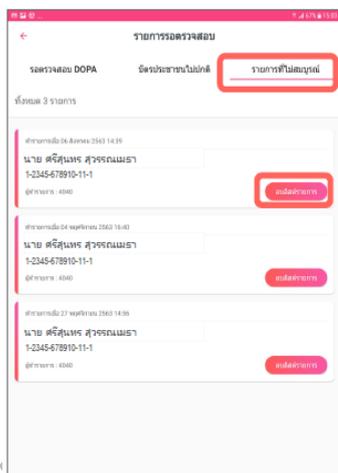
ภาพที่ 2.5 หน้าต่างแสดงลักษณะของ SUMO ด้านเปิดบัญชีกองทุน

การเปิดผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต



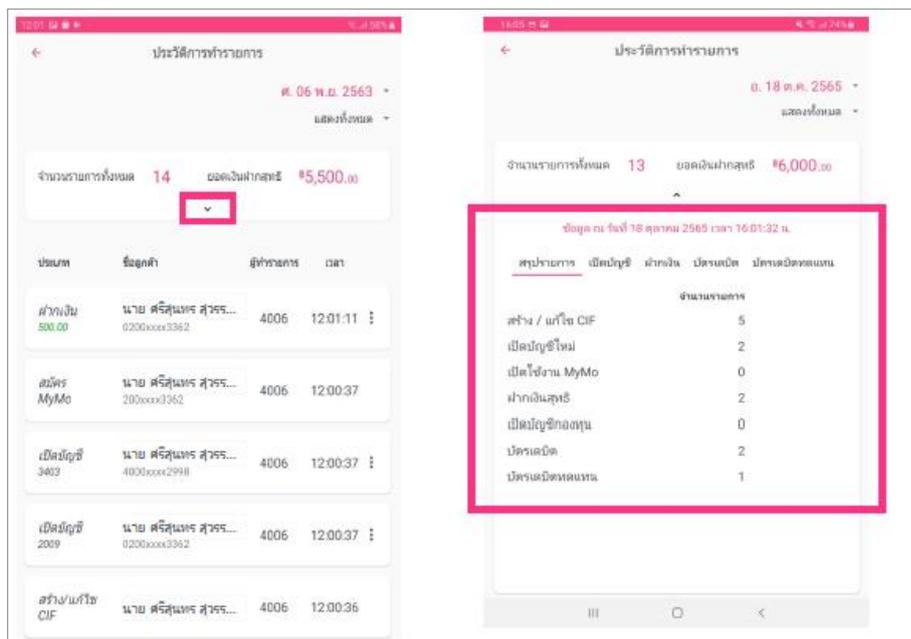
ภาพที่ 2.6 หน้าต่างแสดงลักษณะของ SUMO ด้านเปิดผลิตภัณฑ์บัตรเดบิต

การเปิดผลิตภัณฑ์บัตรเดบิตทดแทน และการดูรายการออตราตรวจสอบ

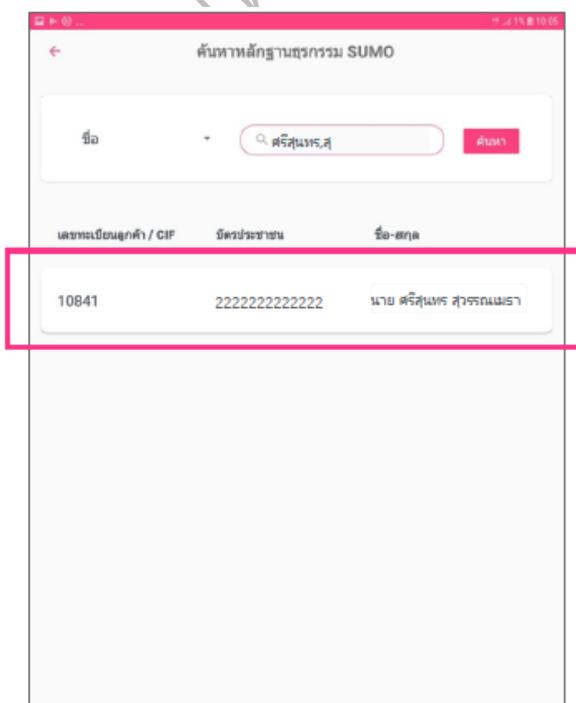


ภาพที่ 2.7 หน้าต่างแสดงลักษณะของ SUMO ด้านการดูรายการออตราตรวจสอบ

การค้นหาประวัติการทำรายการ



ภาพที่ 2.8 หน้าต่างแสดงลักษณะของ SUMO ด้านการค้นหาประวัติการทำรายการ



ภาพที่ 2.9 หน้าต่างแสดงลักษณะของ SUMO ด้านการค้นหาหลักฐานการทำธุรกรรม

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรินทร์มี นนทะชัย, ขจิต ฌ กาฬสินธุ์ และรัตนาวดี สนธิประสาธ (2561) ได้ศึกษาผลกระทบของทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจผลิตและประกอบคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย โดยมีจุดประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจผลิตและประกอบคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจผลิตและประกอบคอมพิวเตอร์ในประเทศไทย จำนวน 154 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้อินเทอร์เน็ต ด้านการใช้สารสนเทศ มีความสัมพันธ์และมีผลกระทบเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญกับทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของตนเองและบุคลากร ให้พร้อมกับความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต และสามารถใช้ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มี เพื่อกำหนดนโยบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

กัญจิกา ทองสุข (2562) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน ก.พ. ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล และ เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล การศึกษาวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน ก.พ. จำนวน 258 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียว F-test: One-way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.80) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 34.50) สถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 46.10) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.80) ตำแหน่งประเภทวิชาการ (ร้อยละ 55.00) และระยะเวลาปฏิบัติงาน 1-5 ปี (ร้อยละ 31.80) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 3.82) ด้านการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (ร้อยละ 3.79) ด้านการรับรู้ (ร้อยละ 3.75) และด้านการฝึกฝน (ร้อยละ 3.59) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเวลา (ร้อยละ 4.12) ด้านคุณภาพและความคุ้มค่า (ร้อยละ 4.12)

และด้านความพึงพอใจ (ร้อยละ 3.96) ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล ยกเว้น ประเภทตำแหน่ง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

นำโชค วรศิลป์ และคณะ (2562) ได้ศึกษาการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ (กรณีศึกษา: พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตเมืองพัทยา ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 118 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานรูปแบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นซึ่งมีส่วนน้อยที่ยังต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมในระบบการทำงาน ด้านการปรับตัวในด้านร่างกาย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพทุกคนมีการแบ่งเวลาในการพักผ่อนและออกกำลังกายมากขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงในการทำธุรกรรมการเงินอันเป็นผลดีต่อไปกับการปฏิบัติงานเป็นระยะเวลายาว (ค่าเฉลี่ย = 3.55) ด้านการปรับตัว ด้านอัตมโนทัศน์ พบว่า พนักงานทุกคนมีการเรียนรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลงของระบบธุรกรรมการเงินในอนาคต เพื่อตอบสนองความต้องการในปัจจุบัน ไม่นำปัญหาส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับการทำงานระหว่างวัน (ค่าเฉลี่ย = 3.63) ด้านบทบาทหน้าที่ พบว่า พนักงานมีการเรียนรู้และฝึกอบรมการทำงานอยู่เสมอ เข้าใจในบทบาทการทำงานของตนเองไม่ยุ่งเกี่ยวสิ่งอื่นเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานขององค์กร (ค่าเฉลี่ย = 3.74) และด้านพึงพาระหว่างกันและกัน พบว่า พนักงานทุกคนใส่ใจในรายละเอียดของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น และให้ความรู้ความเข้าใจของระบบงานใหม่อยู่เสมอ ทำงานเป็นทีมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพและเกิดผลสำเร็จสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 3.92) และปัจจัยที่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัย ทางเพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ และตำแหน่ง ไม่มีผลต่อการปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

วารุณี ปิ่นฮวน และวรรณกิตติ วรรณศิลป์ (2563) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลต่อสภาวะการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ในด้านของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความสุขและอิสระในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 430 คน ผลการวิจัยพบว่า นโยบาย National E-payment และการส่งเสริมสังคมไร้เงินสดของรัฐบาล ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน สำหรับตัวแปรนโยบายการ

ลงทุนด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีของธนาคารส่งผลกระทบต่อความสุขและความอิสระในการทำงานของพนักงาน และความเชื่อมั่น ความไว้วางใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ส่วนตัวแปรพฤติกรรมการทำธุรกรรมทางการเงินของผู้ใช้บริการที่เปลี่ยนไป ส่งผลกระทบต่อความกังวลในความมั่นคงในหน้าที่การงาน

แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2563) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยศึกษาปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานธนาคาร และศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคาร โดยเก็บข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานธนาคารทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ในองค์กรต่าง ๆ ต้องยอมรับเทคโนโลยี และผู้ปฏิบัติงานต้องได้รับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีความชัดเจนในบทบาทและยอมรับบทบาท ได้รับโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจึงจะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ได้ประสิทธิผล ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สำหรับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานต้องประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาที่ใช้ และทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สำหรับผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ความชัดเจนในบทบาทและยอมรับบทบาท และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

โสภิน โพนมรัตน์สิน และวัฒนา อร่ามเธียรธำรง (2563) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของส่วนราชการ กรณีศึกษา กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม มีวัตถุประสงค์ เพื่อเปรียบเทียบระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ตามลักษณะส่วนบุคคลและเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติพรรณนา ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างง่ายเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูล ซึ่งมีการคำนวณที่ไม่ยุ่งยาก และสถิติเชิงอนุมาน ด้วยการทดสอบสมมติฐาน โดยกำหนดค่าการตัดสินใจในการทดสอบสมมติฐานไว้ที่ระดับ 0.05 ได้วิเคราะห์โดยสถิติทดสอบ Chi-Square Test เพื่อทดสอบอิทธิพล ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และมีการตรวจเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ผลการศึกษาพบว่า ระดับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยรวมทุกด้าน มีการนำไปใช้อยู่ในระดับที่มากและปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร จำแนกตาม สถานที่ปฏิบัติงาน อายุ ระดับ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เมธาพร นามศรี, ณัฐวงศ์ พูนพล และสุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2563) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิผลในการบริการข้อมูลทางการบัญชีของนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 145 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย ด้านความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมสำเร็จรูปทางการบัญชี ด้านความเชี่ยวชาญทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการจัดการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และด้านความสามารถในการโอนถ่ายฐานข้อมูลทางการบัญชี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลในการบริการข้อมูลทางการบัญชี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการข้อมูลอย่างเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการข้อมูลอย่างรวดเร็ว ด้านการให้บริการข้อมูลอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการข้อมูลอย่างก้าวหน้า ดังนั้น นักบัญชีจึงควรให้ความสำคัญกับทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยพัฒนาความรู้ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง จนเกิดเป็นทักษะในการจัดการสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเสนอข้อมูลทางการบัญชีที่มีความเข้าใจได้ เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ เชื่อถือได้และเปรียบเทียบกันได้ส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

จิระพร เนตรนุช (2563) ได้ทำการศึกษาผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีต่อการพัฒนานักบัญชียุคดิจิทัล โดยมีจุดประสงค์คือ เพื่ออธิบายผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีกับการพัฒนานักบัญชียุคดิจิทัล โดยนำเสนอให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ ซึ่งได้แก่ เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) จึงมีคำถามว่า เรือนักบัญชีไม่ตกงานแน่นอนนั้นมีความจริงเพียงใด ดังนั้น นักบัญชียุคดิจิทัลต้องมีการพัฒนาทักษะใหม่ในอนาคตที่เรียกว่า Reskill เทคโนโลยีที่มีผลกระทบโดยตรงต่อวิชาชีพบัญชีคือการใช้ระบบบัญชีออนไลน์ (Cloud Accounting) เป็นการนำซอฟต์แวร์บัญชีมาปรับปรุงกระบวนการทางธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ นำมาช่วยในการลงรหัสบัญชี บันทึกบัญชี และทำการกระทบยอดรายการเงินในบัญชีธนาคาร ความสามารถสร้างระบบบัญชีประดิษฐ์ให้ทำงานได้ไม่ต่างจากการจ้างพนักงานบัญชีเข้ามาใช้งานของซอฟต์แวร์โดยการสแกนเอกสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเช็ค ใบเสร็จรับเงิน ใบสำคัญจ่าย ฯลฯ แล้วอัปโหลดขึ้นไปยังคลาวด์ การเก็บรายรับรายจ่าย การลงบัญชี อาจถูกแทนที่ด้วยระบบอัตโนมัติโดยใช้โปรแกรมบัญชีสำเร็จรูป ทั้งนี้ AI จะเข้ามาแทนที่ในรูปแบบการทำงานที่เป็นงานด้านเอกสาร

สำหรับข้อมูลที่สนับสนุนต่อการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร ยังจำเป็นต้องมีนักบัญชีที่มีทักษะสูงในการนำข้อมูลขององค์กรทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยประยุกต์ใช้เครื่องมือวิเคราะห์ข้อมูลและเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขั้นสูงสุดในกระบวนการทำงาน และเป็นแนวทางที่สำคัญในการพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงก้าวทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจในยุคดิจิทัล ซึ่งเป็นบทบาทที่สำคัญของนักบัญชียุคดิจิทัล

จุฑามาศ นิ่มจิตต์ และโกวิท กังสนันท์ (2564) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่เป็นผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และระบุถึงปัญหา อุปสรรค และเพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนวิจัยสนามเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาแยกประเด็นตามข้อความ จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละประเด็นโดยใช้วิธีการตีความ การหาข้อสรุป ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาน้อยลง นำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงาน และทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับคล่องตัวขึ้น ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด ในด้านปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีระดับสูง และเพียงพอได้ การไม่ได้นำทักษะมาช่วยในการยกระดับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้เกิดความมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ทำให้คุณภาพของงานยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรในด้านความรวดเร็วและถูกต้อง ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยี ในส่วนแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน

เทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ ปรับปรุง ฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์ ให้มีความทันสมัยรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตลอดเวลา จัดอบรมข้าราชการในหน่วยงาน สำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีเกี่ยวกับเทคโนโลยี มีปรับปรุงโครงสร้างงานบริหารงานภายในเพื่อ แก้ปัญหาได้รวดเร็วทันต่อสถานการณ์ รวบรวมองค์เกี่ยวกับเทคโนโลยีของสำนักงานอัยการจังหวัด นนทบุรีอย่างเป็นระบบ หรือที่เรียกว่า การจัดตั้งองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานใหม่ สามารถศึกษาและเรียนรู้ด้วยตนเองได้

ชนิษฐากานต์ นาคสวาท และศิริวิทย์ ศิริรักษ์ (2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ของการปรับใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การปรับปรุงวิธีการทำงาน การจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการ ทำงาน การมีส่วนร่วมที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของสมาชิกกลุ่มหัตถ์เขาพนม จังหวัดกระบี่ งานวิจัยเรื่องนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สมาชิกกลุ่มหัตถ์เขาพนม จังหวัดกระบี่ จำนวน 75 คน ทำการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีสถานภาพ สมรส มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,000-20,000 บาท นอกจากนี้พบว่า ในภาพรวม การปรับใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การจัดสภาพแวดล้อม การปรับปรุงกระบวนการ และการมี ส่วนร่วม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของสมาชิกกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติ ที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ด้านการมีส่วนร่วม การได้รับผลประโยชน์ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของ สมาชิกกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ชุตินา เซยซุ่ม, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และอัครมณี สมใจ (2565) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความ เข้าใจ การรับรู้ประโยชน์ และการจัดการความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี และโมเดล ธุรกิจแบบใหม่ (Digital Disruption) ให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ประโยชน์ และการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้ เทคโนโลยี และโมเดลธุรกิจแบบใหม่ (Digital Disruption) ให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพ ความสัมพันธ์ ความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ประโยชน์ และการจัดการการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยี และโมเดลธุรกิจแบบใหม่ ให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร อายุระหว่าง 18-65 ปี และสามารถสื่อสารได้เข้าใจ จำนวน 312 คน สุ่มตัวอย่างด้วยตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับและแบบสำรวจรายการ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ เชิงพรรณนาในข้อมูลส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานหาความสัมพันธ์ ของข้อมูล สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจ การรับรู้

ประโยชน์ และการจัดการการใช้เทคโนโลยี และโมเดลธุรกิจแบบใหม่ให้ธุรกิจมีประสิทธิภาพ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจ การรับรู้ประโยชน์ การจัดการการใช้เทคโนโลยี และโมเดลธุรกิจแบบใหม่ กับธุรกิจที่มีประสิทธิภาพ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2.1 สรุปตัวแปรด้านการปรับตัวรับเทคโนโลยีทางการเงิน (ตัวแปรต้น)

ผู้วิจัย	ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี	การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี	การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี	การรับรู้ความเสี่ยงหากไม่ปรับตัว
นำโชค วรศิลป์ (2562)	✓	✓	✓	
ชุตินา เซยซุ่ม, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และอัครมณี สมใจ (2565)	✓	✓	✓	✓
จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์ (2564)	✓	✓	✓	
แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2563)	✓	✓		
จิระพร เนตรนุช (2563)	✓	✓	✓	
วารุณี ปิ่นฮวน และวรรณกิตติ์ วรรณศิลป์ (2563)	✓	✓		✓
วรินทร์มี นนทะชัย, ขจิต ฌ กาฬสินธุ์ และรัตนาวดี สนธิประสาธ (2561)	✓	✓	✓	
ชนิษฐากานต์ นาคสวาท และศิริวิทย์ ศิริรักษ์ (2565)		✓	✓	✓
กันฐิภา ทองสุข (2562)	✓	✓	✓	
โสภิน โปยมรัตนสิน และวัฒนา อร่ามเชียรธำรง (2563)	✓	✓	✓	
เมธพร นามศรี, ณัฐวงศ์ พูนพล และสุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2563)	✓	✓	✓	
รวม	10	11	9	3

ตารางที่ 2.2 สรุปตัวแปรด้านประสิทธิภาพการทำงาน (ตัวแปรตาม)

ผู้วิจัย	คุณภาพ	ปริมาณ	เวลา	ค่าใช้จ่าย	ความคิด สร้างสรรค์
นำโชค วรศิลป์ (2562)	✓	✓	✓	✓	
ชุตินา เขยชุ่ม, ชาญเดช เจริญวิริยะกุล และอัครมณี สมใจ (2565)	✓	✓	✓	✓	
จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์ (2564)	✓	✓	✓	✓	
แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2563)	✓	✓	✓	✓	
จิระพร เนตรนุช (2563)	✓	✓	✓	✓	
วารุณี ปิ่นฮวน และวรรณกิตติ์ วรรณศิลป์ (2563)	✓				
วรินทร์มี นนทะชัย, ขจิต ณ กาฬสินธุ์ และ รัตนาวดี สนธิประสาท (2561)	✓	✓	✓		✓
ชนิษฐากานต์ นาคสวาท และศิริวิทย์ ศิริรักษ์ (2565)		✓	✓	✓	
กันฐิกา ทองสุข (2562)	✓	✓	✓		
โสภิน โปยมรัตน์สิน และวัฒนา อารามเอียรธำรง (2563)		✓	✓	✓	
เมธาพร นามศรี, ญัฐวงศ์ พูนพล และสุมิตรา จิระวุฒินันท์ (2563)	✓	✓	✓		✓
รวม	9	10	10	7	2

จากตารางที่ 2.1 ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรต้นที่สอดคล้องกับแนวคิดจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษารั้งนี้ โดยได้สรุปตัวแปรของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 11 งาน พบว่า มีงานวิจัยที่ใช้ตัวแปรต้นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีจำนวน 10 งาน งานวิจัยที่ใช้ตัวแปรต้นเกี่ยวกับการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี 11 งาน งานวิจัยที่ใช้ตัวแปรต้นเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงหากไม่ปรับตัวจำนวน 3 งาน และมีจำนวน 9 งาน ที่ได้นำตัวแปรด้านการจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมาใช้เป็นตัวแปรอิสระในการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรอิสระจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้มาพัฒนาและสังเคราะห์ตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ (1) ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี (2) การรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี (3) การจัดการความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

จากตารางที่ 2.2 ผู้วิจัยได้เลือกตัวแปรตามด้านประสิทธิภาพการทำงาน ที่สอดคล้องกับแนวคิด จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยได้สรุปตัวแปรของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งสิ้น 11 งาน พบว่ามีงานวิจัยที่ใช้ตัวแปรตามเกี่ยวกับคุณภาพจำนวน 9 งาน งานวิจัยที่ใช้ตัวแปรเกี่ยวกับปริมาณงาน 10 งาน งานวิจัยที่ใช้ตัวแปรเกี่ยวกับระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน 10 งาน งานวิจัยที่ใช้ตัวแปรเกี่ยวกับ ค่าใช้จ่าย 7 งาน และมี 2 งานที่ใช้ตัวแปรด้านความคิดสร้างสรรค์ในการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้ประยุกต์แนวคิดของ ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพ การทำงานในระบบราชการ หรือภาครัฐ จะมุ่งเน้นด้านผลิตภาพและประสิทธิภาพ ตามแต่วัตถุประสงค์ ของการพิจารณา คือ

(1) ประสิทธิภาพของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ และเทคโนโลยีที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด และได้ปริมาณงาน มากที่สุด

(2) ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม

(3) ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรตามจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนี้มาพัฒนาและสังเคราะห์ตัวแปรที่จะ นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ (1) ด้านปริมาณงาน (2) ด้านการประหยัดเวลา (3) ด้านการประหยัด ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ในตัวแปรเกี่ยวกับคุณภาพนั้น ผู้วิจัยได้นำมาขยายความเพื่อ สามารถนำไปประเมินคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมได้ โดยเกี่ยวข้องกับ 3 ด้านที่กล่าวมาข้างต้น อันเป็น ผลสะท้อนจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าที่มารับบริการจากพนักงานของธนาคารออมสิน