

การบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมที่มีต่อ
การปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การให้บริการ
ทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก
**Change Management Technology Acceptance and Adaptability with
Digital Financial Services of Specialized Financial Institutions
Staff Eastern Region**

มนนกร อรชร และ เจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Monnakorn Orachorn and Jedsada Wongsansukcharoen

Kasetsart University, Thailand

Corresponding Author, E-mail: Monnakorn.o@ku.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรมที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออกโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่การศึกษา คือ พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน เครื่องมือวิจัยใช้แบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการปรับตัวในการทำงานรูปแบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งมีส่วนน้อยที่ยังมีการเรียนรู้เพิ่มเติมในระบบการทำงาน ซึ่งการบริหารการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรม ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.18 การยอมรับเทคโนโลยี ด้านการนำมาใช้งานจริงมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 การยอมรับนวัตกรรม ด้านคุณลักษณะสามารถสังเกตได้มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 และการปรับตัวของพนักงาน ด้านร่างกายมีค่าเฉลี่ยสูงสุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ผลการศึกษาพบว่าการบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรม มีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < 0.05$

ปัญหาและข้อเสนอแนะ การเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์เป็นการพัฒนาอย่างรวดเร็วซึ่งส่งผลให้การทำงานจะต้องมีการปรับเปลี่ยนไปในทิศทางที่แตกต่างจากเดิม ซึ่งธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์จะเป็นการเปิดการมุมมองของสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในอนาคต เพื่อเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตทางการเงินให้มีความทันสมัยและก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเพื่อตอบโจทย์การใช้ชีวิตของคนในปัจจุบัน

* วันที่รับบทความ : 10 กรกฎาคม 2566; วันแก้ไขบทความ 16 กรกฎาคม 2566; วันตอบรับบทความ : 17 กรกฎาคม 2566

Received: July 10 2023; Revised: July 16 2023; Accepted: July 17 2023

ทำให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐมีการจัดการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบการทำงานรูปแบบใหม่อยู่ตลอดเวลา ให้คำแนะนำกับประชาชนในการใช้งานระบบธุรกรรมการเงินเพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้งาน ตลอดจนสิทธิประโยชน์ของประชาชนที่ใช้บริการกับทางสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในอนาคต

คำสำคัญ: การบริหารการเปลี่ยนแปลง; การยอมรับเทคโนโลยี; การยอมรับนวัตกรรม

Abstracts

This study aims to study change management and technology acceptance. And accept innovation to adapt to employees of government professional financial institutions. Digital banking services in the eastern region, through quantitative research, the sample studied is employees of government professional financial institutions. 370 people. The research tool adopts questionnaire survey and makes descriptive statistical analysis on the data. The results show that employees are highly adaptable to the electronic financial transaction mode, and a few of them are still studying in the work system, among which the average cultural change management is 4.18 The average value of the technology actually adopted is the highest, and the average value is equal to 4.25 Observable feature innovation has the highest acceptance, with an average of 4.27 and the average fitness of employees' body side is the largest, with an average of 4.35 The results show that change management, technology acceptance and innovation acceptance have a significant impact on the adaptability of employees in state-owned professional financial institutions, and Digital banking is statistically 0.05

Problems and Suggestions The entry of electronic money trading system is a rapid development process, and as a result, its functions must be adjusted in different directions. Among them, electronic money trading will open the horizon of future state-owned specialized financial institutions, so as to change financial life, realize modernization and technological progress, meet the challenges of people's lives, enable state-owned specialized financial institutions to manage and train their employees, equip them with the knowledge of new functional systems, guide the public to use the financial trading system at any time, and serve the state-owned specialized financial institutions with the interests of citizens.

Keywords: Change management; Technology Acceptance innovation Acceptance

บทนำ

ในปัจจุบัน รัฐบาลนำแนวทาง Thailand 4.0 มาเป็นกลยุทธ์สำคัญเพื่อดำเนินการให้บรรลุตามตัวชี้วัดของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 Thailand 4.0 เป็นโมเดลใหม่เพื่อปฏิรูปโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่ “Value-Based Economy” หรือเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เน้นการขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยอยู่ในเศรษฐกิจแบบทำมากได้น้อยและภาครัฐปรับเปลี่ยนการดำเนินงานทางเศรษฐกิจและสังคมแบบยุคดิจิทัล โดยเริ่ม Innovation-

driven ตั้งแต่ปี 2559 ซึ่งมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงระบบเศรษฐกิจใน 4 องค์ประกอบดังนี้ 1) ภาคการเกษตรจากการเกษตรกรรมแบบดั้งเดิม (Tradition Farming) เป็นการเกษตรสมัยใหม่ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) และเกษตรกรแบบผู้ประกอบการ (Entrepreneur) 2) ภาคผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SMEs) จาก SMEs ประเภท Traditional SMEs ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลือตลอดเวลาพัฒนาไปสู่การเป็น SMEs ประเภท Smart Enterprises และ Startup ที่มีศักยภาพสูง 3) ภาคการบริการจากการบริการอย่าง Traditional Services เป็นบริการที่มีมูลค่าค่อนข้างต่ำ พัฒนาไปสู่ High Value Services เป็นบริการที่มีมูลค่าสูง และ 4) ทักษะของแรงงาน เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและทักษะเฉพาะที่สูง ทั้งนี้ รัฐบาลได้วางแผนพัฒนาระบบราชการเพื่อให้สอดคล้องกับแนวทาง Thailand 4.0 โดยพัฒนาเป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งยึดหลักดังนี้คือ ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง Citizen-Centric & Service-Oriented Government พัฒนาการปฏิบัติงานเป็นไปในลักษณะ Smart and High Performance Government เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน Open and Connected Government ทั้งระหว่างภาครัฐด้วยกันและภาคเอกชน (ชินนทร เพ็ญสูตร, 2560 : 67-90.)

จากเหตุผลที่ได้กล่าวมาข้างต้นแล้วกระทรวงการคลังได้มีนโยบาย National e-Payment เพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของรัฐซึ่ง National e-Payment เป็นระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้มาตรฐานสอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือที่นิยมใช้กันอย่างเป็นวงกว้าง ซึ่งระยะแรกกระทรวงการคลังเร่งดำเนินการเป็นโครงการหลัก 4 โครงการดังนี้ 1) การชำระเงินแบบ Any ID เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมกรรมการโอนเงินหรือชำระเงิน ซึ่งในปกติต้องดำเนินการผ่านเลขบัญชีธนาคาร เป็นสามารถโอนผ่านเลขบัตรประชาชนหรือเบอร์โทรศัพท์ที่เรียกว่าระบบ Prompt Pay 2) การขยายการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเพิ่มการเข้าถึงการใช้บัตรอิเล็กทรอนิกส์ โดยดำเนินการประชาสัมพันธ์และอำนวยความสะดวกให้ร้านค้าสินค้าและบริการทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด รวมทั้งหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องกับการรับจ่ายเงินให้แก่ประชาชน ผ่านระบบการชำระเงินผ่านอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น 3) ระบบภาษีและเอกสารธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการพัฒนาการจัดทำและนำส่งข้อมูลในกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ (e-Tax Invoice) และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ (e-Receipt) เพื่ออำนวยความสะดวกและลดขั้นตอนในการจัดทำ รวมทั้งการนำส่งรายงานการทำธุรกรรมทางการเงินและการนำส่งภาษีมีการชำระเงินผ่านระบบ e-Payment ซึ่งจะเป็นการช่วยลดต้นทุน ระยะเวลา และขั้นตอนของภาคเอกชนในการดำเนินการและ 4) โครงการ e-Payment ภาครัฐ เป็นการบูรณาการฐานข้อมูลสู่สังคมสวัสดิการสังคมและพัฒนาระบบการจับจ่ายเงินภาครัฐผ่านอิเล็กทรอนิกส์ โดยส่งเสริมให้มีฐานข้อมูลกลางเกี่ยวกับสวัสดิการของภาครัฐ ควบคู่กับการจ่ายเงินให้แก่ประชาชนโดยตรงผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยให้การให้เงินช่วยเหลือและเงินสวัสดิการให้แก่ประชาชนได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย และลดความผิดพลาด ความซ้ำซ้อน รวมทั้ง ลดโอกาสในการทุจริตจากการจ่ายด้วยเงิน

สดหรือเช็ค ทั้งนี้ ปัจจุบันรัฐบาลได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ ตัวอย่าง “เราเที่ยวด้วยกัน” “คนละครึ่ง” และ “เราชนะ” ซึ่งเป็นโครงการที่ให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน และกระตุ้นการใช้จ่ายภาคประชาชนเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ ซึ่งการดำเนินโครงการดังกล่าว ภาครัฐโอนเงินผ่าน **G-Wallet** เพื่อเป็นการสนับสนุนสังคมไร้เงินสด (**Cashless Society**) (กระทรวงการคลัง, 2559)

ประชาชนเริ่มมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้เงินอย่างเห็นได้ชัดจากพฤติกรรม **New Normal** เป็นผลพวงจากมาตรการป้องกันการระบาดของโรคโควิด-19 ส่งผลให้มีการลดการใช้เงินสด และหลีกเลี่ยงการหยิบบัตรเครดิต บัตรเดบิต และเงินสด เพื่อลดการแพร่กระจายของเชื้อโรคโควิด-19 ทำให้มีการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลอย่าง **Mobile Banking** เพิ่มมากขึ้น ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2563 เป็นต้นมา ซึ่งการใช้บริการทางการเงินดิจิทัลไม่ใช่เพียงการโอนเงินชำระค่าสินค้าและบริการแต่ยังรวมถึงการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ การซื้อประกันหรือกองทุนผ่านแอปพลิเคชันส่งผลให้สถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีการพัฒนาระบบการให้บริการแบบดิจิทัลมากขึ้น เพื่อรองรับปริมาณธุรกรรมผ่านดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น โดยคำนึงถึงปริมาณธุรกรรมที่เกิดขึ้นและการรักษาความปลอดภัยของทำธุรกรรมและบัญชีของลูกค้า ส่งผลให้มีการลดจำนวนสาขาของธนาคาร และส่งผลกระทบต่อพนักงานที่ปฏิบัติงานในสาขาของธนาคาร อีกทั้ง จากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน โดยมีการทำงานที่บ้าน (**Work for Home**) และการรักษาระยะห่าง (**Social Distancing**) ซึ่งส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานที่สาขา (นำโชค วรศิลป์, 2561)

จากเหตุผลที่ได้กล่าวข้างต้น จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่ทำการศึกษเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี และการยอมรับนวัตกรรม ที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (**Digital Banking**) ในภาคตะวันออก จากการเปลี่ยนแปลงการให้บริการทางการเงินดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้เข้าใจถึงมุมมองของพนักงานในการปรับตัวและหาแนวทางการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออก ในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (**Digital Banking**) และสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและขับเคลื่อนให้องค์กรได้อย่างประสบความสำเร็จและยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรม และการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก
3. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยี ที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก
4. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลการยอมรับนวัตกรรมที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก

ระเบียบวิธีวิจัย

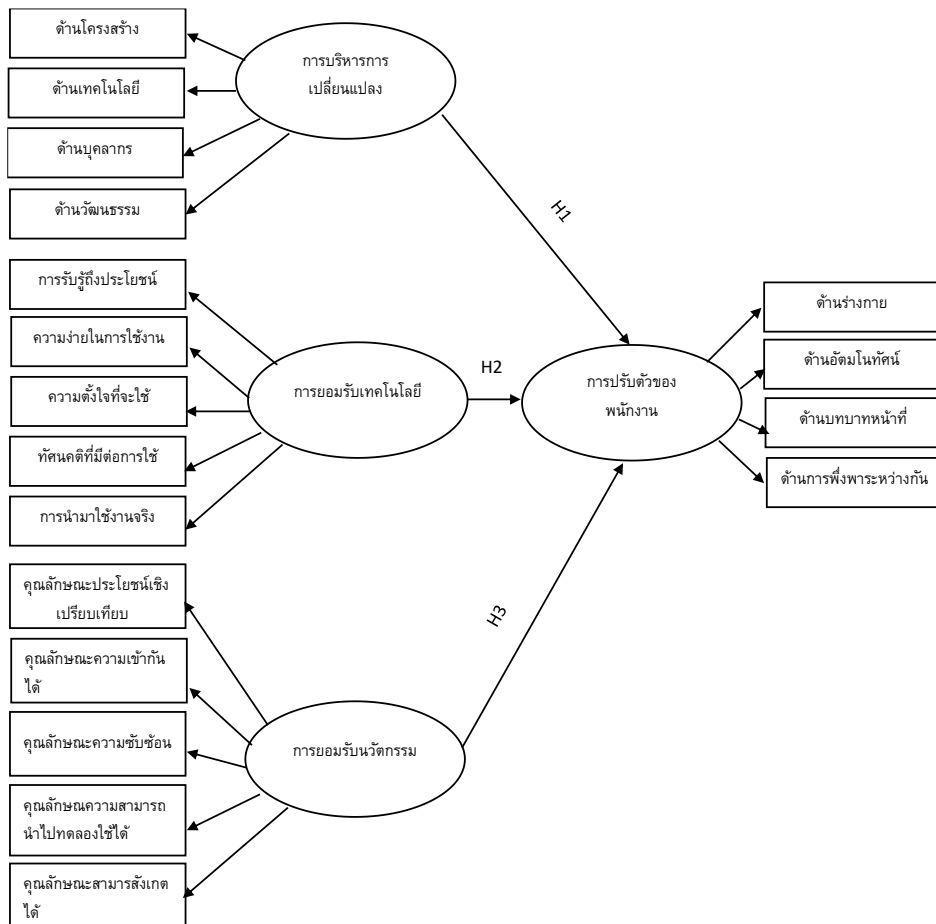
การวิจัยเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรม และการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก ในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ประชากรเป้าหมาย (Target population) ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจากพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในเขตภาคตะวันออก

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง ผู้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจซึ่งประกอบไปด้วย ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย บริษัทประกันสินเชื่ออุตสาหกรรมขนาดย่อม และ บริษัทตลาดรองสินเชื่อที่อยู่อาศัย ในภาคตะวันออก โดยผู้วิจัยจะเลือกตัวอย่างจากการระบุตำแหน่งงานตามประชากรเป้าหมายพนักงานปฏิบัติการ 1 ตัวอย่าง ต่อธนาคาร ซึ่งพื้นที่ในการศึกษาในภาคตะวันออก จำนวน 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดสระแก้ว จังหวัดฉะเชิงเทรา จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ซึ่งผู้วิจัยจะต้องเก็บกลุ่มตัวอย่างให้ครบ 420 ตัวอย่าง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรม และการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก มีกรอบแนวคิดงานวิจัยดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย สามารถสรุป ผลการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลของการตอบแบบสอบถามส่วนนี้เกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)

ผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้ทำการตัดแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ออกให้เหลือ 370 ชุด เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่เก็บจริง จากการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยสามารถสรุปผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างได้ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	150	41
	หญิง	220	59
	อายุ		
	20 – 30 ปี	96	26
	31 - 40 ปี	215	58
	41 - 50 ปี	56	15
	51 ปีขึ้นไป	3	1
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	338	91
	ปริญญาโท	32	9
	สถานที่ทำงาน	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	146
ธนาคารออมสิน		76	20

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร	111	30
ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย	22	6
ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม แห่งประเทศไทย	15	4

อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	26	7
1-5 ปี	133	36
6-10 ปี	161	44
มากกว่า 10 ปี	50	13
ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ	201	54
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการอาวุโส	43	12
เจ้าหน้าที่สินเชื่อ	87	24
เจ้าหน้าที่การสินเชื่ออาวุโส	34	9
อื่น ๆ	5	1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรม และการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ เพื่อศึกษาระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ กลุ่มที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก ใช้การแปลความหมายจากการจัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นช่วงคะแนน โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 1 แสดงดัง ตารางที่

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (\bar{x}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การบริหารการเปลี่ยนแปลงของพนักงานกลุ่มที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ผลความการบริหารการเปลี่ยนแปลง	4.17	0.46	มาก
ด้านโครงสร้าง	4.16	0.51	มาก
ด้านเทคโนโลยี	4.16	0.57	มาก
ด้านบุคลากร	4.15	0.54	มาก
ด้านวัฒนธรรม	4.18	0.46	มาก
ผลรวมการยอมรับเทคโนโลยี	4.20	0.42	มาก
การรับรู้ถึงประโยชน์	4.17	0.51	มาก
ความง่ายในการใช้งาน	4.17	0.54	มาก
ความตั้งใจที่จะใช้	4.17	0.59	มาก
ทัศนคติที่มีต่อการใช้	4.19	0.53	มาก
การนำมาใช้งานจริง	4.25	0.50	มาก
ผลรวมการยอมรับนวัตกรรม	4.23	0.39	มาก
คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	4.19	0.47	มาก
คุณลักษณะความเข้ากันได้	4.26	0.48	มาก
คุณลักษณะความซับซ้อน	4.26	0.46	มาก
คุณลักษณะความสามารถนำไปทดลองใช้ได้	4.22	0.49	มาก
คุณลักษณะสามารถสังเกตได้	4.27	0.47	มาก
ผลรวมการปรับตัวของพนักงาน	4.33	0.35	มาก
ร่างกาย	4.35	0.44	มาก
อัธมโนทัศน์	4.27	0.49	มาก
บทบาทหน้าที่	4.30	0.46	มาก

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของการบริหารการเปลี่ยนแปลง การยอมรับเทคโนโลยี การยอมรับนวัตกรรม และการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก

ผลการวิเคราะห์ เพื่อศึกษาระดับการบริหารการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ กลุ่มที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก ทำการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ 2 ถึง 4 และสมมติฐานที่ 1 ถึง 4 แสดงดัง ตารางที่

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

Correlations				
	การบริหารการเปลี่ยนแปลง	การยอมรับเทคโนโลยี	การยอมรับนวัตกรรม	การปรับตัวของพนักงาน
การบริหารการเปลี่ยนแปลง	1			
การยอมรับเทคโนโลยี	.571**	1		
การยอมรับนวัตกรรม	.477**	.583**	1	
การปรับตัวของพนักงาน	.327**	.383**	.448**	1

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตารางที่ 3 พบว่าตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกต อยู่ระหว่าง 0.327 ถึง 0.583 โดยความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด มีระดับความสัมพันธ์ไม่เกิน 0.85 ถือว่าเป็นความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

การทดสอบคุณสมบัติของความคลาดเคลื่อน โดยค่าความคลาดเคลื่อนที่เป็นอิสระต่อกัน (Autocorrelation) ซึ่งพิจารณาจากค่าสถิติของ Durbin-Watson (1951) โดยมีหลักเกณฑ์ในการวัดค่าดังต่อไปนี้

ค่าความคลาดเคลื่อนที่อยู่ในช่วง 0 - 1.4 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

ค่าความคลาดเคลื่อนที่อยู่ในช่วง 1.5 - 2.5 แสดงว่ามีความเป็นอิสระ

ค่าความคลาดเคลื่อนที่อยู่ในช่วง 2.6 - 4.0 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางลบ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรการบริหารการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกเฉียงในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking)

Model (Constant)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
ผลความการบริหารการเปลี่ยนแปลง	2.995	.170			17.623	.000
ด้านโครงสร้าง	.094	.045	.134		2.079	.038
ด้านเทคโนโลยี	.097	.038	.153		2.511	.000
ด้านบุคลากร	.117	.040	.176		2.933	.004
ด้านวัฒนธรรม	.015	.041	.024		.381	.704

R = 0.390, R Square = 0.152, Adjust R Square = 0.143, Standard Error of the Estimate = 0.33, Durbin - Watson = 2.01, F = 16.41

ตัวแปรต้น *ความการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ตัวแปรตาม *ปรับตัวของพนักงาน

จากตารางที่ 4 ตัวแปรด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงโดยพบว่า มีค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ (D-W = 2.01) แสดงว่ามีค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ได้ร้อยละ 14 (Adj R² = 0.14) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R Square = 0.15) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ = 0.17 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรในด้านโครงสร้าง ($\beta = 0.094$) อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.03 ด้านเทคโนโลยี ($\beta = 0.097$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านบุคลากร ($\beta = 0.11$) อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.004 และด้านวัฒนธรรม ($\beta = 0.01$) ไม่มีนัยสำคัญต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.704

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking)

Model (Constant)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error Beta	t		
ผลรวมการยอมรับเทคโนโลยี	2.728	.183	14.948	.000	
การรับรู้ถึงประโยชน์	.022	.040	.032	.553	.580
ความง่ายในการใช้งาน	.060	.039	.091	1.532	.126
ความตั้งใจที่จะใช้	.055	.035	.092	1.575	.116
ทัศนคติที่มีต่อการใช้	.069	.041	.102	1.709	.088
การนำมาใช้งานจริง	.176	.043	.247	4.131	.000

R = 0.435, R Square = 0.189, Adjust R Square = 0.178, Standard Error of the Estimate = 0.323, Durbin - Watson = 2.073, F = 17.0

ตัวแปรต้น * การยอมรับเทคโนโลยี

ตัวแปรตาม * ปรับตัวของพนักงาน

จากตารางที่ 5 ตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยี โดยพบว่ามีค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ ($D-W = 2.073$) แสดงว่ามีค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ได้ร้อยละ 17 ($Adj R^2 = 0.17$) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ($R Square = 0.18$) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ = 0.18 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรในด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ($\beta = 0.03$) อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.58 ด้านความง่ายในการใช้งาน ($\beta = 0.091$) อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.126 ด้านความตั้งใจที่จะใช้ ($\beta = 0.092$) อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.116 ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ($\beta = 0.102$) อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.08 และด้านการนำมาใช้งานจริง ($\beta = 0.247$) มีนัยสำคัญทางสถิติต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรการยอมรับนวัตกรรม ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (*Digital Banking*)

Model (Constant)	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
การยอมรับนวัตกรรม	1.887	.199			9.495	.000
คุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ	.067	.039	.088		1.731	.084
คุณลักษณะความเข้ากันได้	.182	.039	.245		4.669	.000
คุณลักษณะความซับซ้อน	.067	.039	.087		1.738	.083
คุณลักษณะความสามารถนำไปทดลองใช้ได้	.115	.037	.159		3.104	.002
คุณลักษณะสามารถสังเกตได้	.146	.038	.191		3.850	.000

R = 0.556, R Square = 0.309, Adjust R Square = 0.299, Standard Error of the Estimate = 0.298, Durbin - Watson = 2.065, F = 32.52

ตัวแปรต้น * การยอมรับนวัตกรรม

ตัวแปรตาม *ปรับตัวของพนักงาน

จากตารางที่ 6 ตัวแปรด้านการยอมรับนวัตกรรมโดยพบว่ามีค่าความคลาดเคลื่อนอยู่ที่ (D-W = 2.065) แสดงว่ามีค่าความคลาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า การยอมรับนวัตกรรมเป็นผลมาจากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ได้ร้อยละ 29 (Adj R² = 0.29) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R Square = 0.309) โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ = 0.19 และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรในด้านคุณลักษณะประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ ($\beta = 0.08$) อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.08 ด้านคุณลักษณะความเข้ากันได้ ($\beta = 0.24$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านคุณลักษณะความซับซ้อน ($\beta = 0.087$) อย่างไม่มีนัยสำคัญที่ 0.08 ด้านคุณลักษณะความสามารถนำไปทดลองใช้ได้ ($\beta = 0.159$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านคุณลักษณะสามารถสังเกตได้ ($\beta = 0.191$) อย่างมีนัยสำคัญต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการวิจัย

หลังจากการวิเคราะห์การบริหารการเปลี่ยนแปลงของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ กลุ่มที่มีต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ การให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ในภาคตะวันออก เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยทั้งหมด 3 ข้อ โดยนำเสนอค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลระหว่างตัวแปรเชิงสาเหตุ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) การบริหารการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking)

ผลการทดสอบพบว่าการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 ว่าการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สามารถอธิบายได้ว่า การที่องค์กรมีการบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยกระบวนการดำเนินหรือการจัดการกับกลไกส่วนประกอบต่าง ๆ ดังเช่นการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในองค์กรสามารถทำให้

พนักงานเรียนรู้ปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงทั้งภายนอกและภายในองค์กรทำให้องค์กรและสามารถตนเอง อีกทั้งพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการสอดคล้องกับงานวิจัยของ นำโชค วรศิลป์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา ผลการศึกษา พบว่าพนักงานมีการปรับตัวในการทำงานรูปแบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ซึ่งมีส่วนน้อยที่ยังมีการเรียนรู้เพิ่มเติมในระบบการทำงาน อีกทั้งสอดคล้องกับภคพร เปลี่ยนไพโรจน์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุครัฐบริการทางการเงินดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงรูปแบบการให้บริการทางการเงินดิจิทัลของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง อาทิ เช่น กลุ่มผู้จัดการสาขา กลุ่มเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า (CSO) และกลุ่มเจ้าหน้าที่การตลาด (MO) ที่ปฏิบัติงานในสาขาของพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ และใช้การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participative Observation) ผลการวิจัยพบว่า ธนาคารได้จัดให้มีการบริการทางการเงินดิจิทัลที่ช่วยอำนวยความสะดวก ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ใช้บริการ

สมมติฐานที่ 2 (H2) การยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking)

ผลการทดสอบพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 ว่าการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สามารถอธิบายได้ว่า การที่องค์กรมีการยอมรับเทคโนโลยี โดยการนำเทคโนโลยีที่ยอมรับมาใช้งาน ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือพนักงานที่เกี่ยวข้องกับทั้งในด้านพฤติกรรมทัศนคติ อีกทั้งการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละบุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะการใช้งานได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Arezoo Aminzadeh (2009) ได้ศึกษา ธนาคารได้รับผลกระทบจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีโดยการนำอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งมาใช้ในการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานในการให้บริการตามรูปแบบเดิม เกิดประโยชน์ในการลดใช้กระดาษ เกิด ความรวดเร็วในการให้บริการและลดความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งยังช่วยลด ต้นทุนค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ยังส่งผลต่อการลดจำนวนพนักงานสาขาในการให้บริการ สอดคล้องกับ ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ (2559 : 1-5), และ ตลับลักษณ์ ธนดิษฐ์ สุวรรณ (2560 : 1-9.) ที่กล่าวว่า สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล จำเป็นต้องศึกษาและปรับเทคโนโลยีของ ตนเอง ให้มีความสอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้สถาบันการเงินต่างก็ต้องปรับตัวเพื่อให้สามารถอยู่รอดท่ามกลางการแข่งขันที่สูงได้

สมมติฐานที่ 3 (H3) การยอมรับนวัตกรรมส่งผลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking)

ผลการทดสอบพบว่ายอมรับนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ในภาคตะวันออกในการให้บริการทางการเงินดิจิทัล (Digital Banking) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 ว่ายอมรับนวัตกรรมมีอิทธิพลต่อการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ สามารถอธิบายได้ว่าการที่องค์กรมียอมรับนวัตกรรม โดยการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีที่เกิดนวัตกรรมจากปัจจัยภายนอก ไม่ว่าจะเป็นสภาพเศรษฐกิจ ความพร้อมในเรื่องเทคโนโลยีพื้นฐานและนโยบายจากรัฐที่เข้ามาช่วยสนับสนุนให้เกิดโอกาสการใช้งาน สามารถทำให้พนักงานมีการปรับตัวด้วยการประสานงานกันระหว่างกลไกการควบคุม และกลไกการคิดรู้ในการทำงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gerrard และ Cunningham (2003: 16–28.) ศึกษาการแพร่กระจายอินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้งใน ประเทศสิงคโปร์ ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของกลุ่มผู้ใช้บริการต่อปัจจัยความสะดวกเหมาะสมกับการดำรงชีวิตประจำวันมากกว่า แต่มีทัศนคติต่อความซับซ้อนน้อยกว่ากลุ่มผู้ไม่ใช้บริการสำหรับปัจจัยอื่น อีกทั้งสอดคล้องกับ Al-Jabri และ Sohail (2012: 379–391) ได้ศึกษา การใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่: การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Mobile Banking Adoption: Application of Diffusion of Innovation Theory) ผลการศึกษาพบว่าธนาคารหลายแห่งในซาอุดีอาระเบียได้นำบริการธนาคาร ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มาให้บริการ แต่ธนาคารจำนวนไม่น้อยยังไม่ได้ศึกษาปัจจัยรูปแบบการให้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

1. พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ควรมีการอบรมพนักงานของบริษัทให้มีความรู้ความสามารถในการทำงาน รวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของระบบการเงินอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตอย่างเต็มตัว
2. พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ควรต้องตรวจสอบการทำงานของพนักงานตลอดเวลา เพื่อเช็คความสามารถในการทำงานของพนักงานแต่ละคนว่าสามารถทำงาน และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้หรือไม่ หากความรู้ไม่เพียงพอต้องส่งเข้าฝึกอบรมอย่างจริงจัง
3. พนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ควรมีการโฆษณาและให้ความรู้กับประชาชนในการใช้งานธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงมีการจัดทำเอกสารสาระสำคัญในการใช้งานรวมถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับประชาชนเมื่อเกิดปัญหา

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องการปรับตัวของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัยหลังจากนี้ คือ

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่องผลกระทบของประชาชนในการใช้งานเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ
2. ควรศึกษาเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์และการให้คำแนะนำการใช้งานของพนักงานสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงการคลัง. (2559). *แผนขับเคลื่อนกระทรวงการคลังสู่การเป็นกระทรวงดิจิทัล ประจำปีงบประมาณ 2560-2564*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงการคลัง.
- ชนินทร เพ็ญสุตร. (2560). ประเทศไทย 4.0 บริบททางเศรษฐกิจ และการเมือง. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์*. 81, 67-90.
- ตลับลักษณ์ ธนดิษฐ์สุวรรณ. (2560). รู้และเข้าใจ...บริบทใหม่ระบบสถาบันการเงินยุค 4.0. *Industry perspectives วิจัยกรุงศรี*. 1-9.
- นำโชค วรศิลป์. (2561). *การปรับตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มหาชน ที่มีต่อการเข้ามาของระบบธุรกรรมการเงินอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสาขาในพัทยา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยพงศ์ ตั้งจินตนาการ. (2559). *สถาบันการเงินในยุคดิจิทัล. ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจ ธุรกิจและเศรษฐกิจฐานราก ธนาคารออมสิน*. 1-5.
- ภคพร เป็ลียนไพโรจน์. (2560). *มุมมองและการปรับตัวของพนักงานในยุคบริการทางการเงินดิจิทัล*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Al-Jabri, I., & Sohail, M. S. (2012). Mobile banking adoption: Application of diffusion of innovation theory. *Journal of Electronic Commerce Research*. 134, 379– 391.
- Arezoo Aminzadeh. (2009). Customer Acceptance and Bank Employee Perceptions of Internet Banking. Thesis of Master degree. The British University in Dubai, Information Technology Management. Online. Retrieved September 4, 2021, from <https://bpace.buid.ac.ae/bitstream/1234/62/1/60121.pdf>
- Gerrard, P., & Cunningham, J. B. (2003). The diffusion of Internet banking among Singapore consumers. *International Journal of Bank Marketing*. 211, 16–28.