

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ

Factors Affecting the Acceptance of New Technology by Operational Employees

วุฒิ วัชรอดมประเสริฐ^{1*}
(Vutti Watcharodomprasert^{1*})

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร
Faculty of Business Administration, Thonburi University, Bangkok, Thailand

*Corresponding author: vutti999@trums.thonburi-u.ac.th

Article history:

Received 19 August 2024

Revised 10 April 2025

Accepted 15 April 2025

SIMILARITY INDEX = 13.87 %

บทคัดย่อ

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง อิทธิพลทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ โดยศึกษาพนักงานปฏิบัติการในองค์กรขนาดกลาง และขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชากรในวัยแรงงานที่อาศัยในเขตกรุงเทพมหานครทั้งหมดจากประชากรทั้งหมด 3,524,378 คน ไม่รวมกลุ่ม Generation Alpha และ Baby Boomer จากการคำนวณสูตรที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 385 ราย กลุ่มตัวอย่างจะถูกสุ่มเลือกจากแผนกที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการใช้เทคนิคสถิติ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแจกแจงความถี่ การวิเคราะห์ทดสอบความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ และการวิเคราะห์สมการถดถอยของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ ผลการวิจัยพบว่า

1) ตัวแปรต้นทั้งหมดปัจจัยมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ และ 2) พบว่าปัจจัยความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีกับปัจจัยระดับความ พึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ ส่วนปัจจัยอื่น ๆ แม้จะมีความสัมพันธ์แต่กลับไม่ได้มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายในองค์กร เช่น การที่พนักงานไม่ได้รับแรงจูงใจหรือการไม่ได้รับการสนับสนุนที่ตรงกับความต้องการอย่างเพียงพอ หรือการขาดการสื่อสารที่ชัดเจนในการเปลี่ยนแปลง ส่วนคำถามปลายเปิดพบว่า กลุ่มตัวอย่างคิดว่ามีปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กร ปัจจัยความพร้อมด้านเทคโนโลยี ปัจจัยประสบการณ์ก่อนหน้า ปัจจัยการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ปัจจัยแรงจูงใจทางการเงิน ปัจจัยความเชื่อมั่นในผู้บริหาร ปัจจัยผลกระทบต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว จะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี พนักงานปฏิบัติการ

ABSTRACT

This study aimed to: 1) analyze the relationship between technological knowledge and skills, managerial support, organizational readiness for change, social influence, job satisfaction, and acceptance of new technology among operational employees; and 2) investigate the factors influencing the acceptance of new technology among operational employees. The study focused on employees working in medium- and large-sized organizations located in Bangkok. The research population comprised the working-age population residing in Bangkok, totaling 3,524,378 people, excluding Generation Alpha and Baby Boomers. Using a confidence level of 95%, a sample size of 385 participants was determined. The sample was randomly selected from departments adopting new technologies through simple random sampling conducted via online and offline channels. Data analysis was performed using statistical software with the following techniques:

Descriptive statistics, including mean, standard deviation, and frequency distribution. Correlation analysis to examine the relationship between factors influencing the acceptance of new technology among operational employees. Multiple regression analysis to identify factors significantly impacting the acceptance of new technology among operational employees.

1) The results indicated that all six independent variables were related to the acceptance of new technology among operational employees. 2) However, technological knowledge and skills, along with job satisfaction, were found to have a significant influence on the acceptance of new technology. Other factors, although correlated, did not exhibit a significant influence, possibly due to internal organizational factors such as a lack of motivation, insufficient support tailored to employees' needs, or unclear communication during change initiatives. Open-ended questions revealed additional factors perceived by the participants, including organizational culture, technological readiness, prior experience, involvement in decision-making, financial incentives, trust in leadership, and the impact on security and privacy, which could influence the acceptance of new technology among operational employees

Keywords: New Technology Acceptance, Technological Knowledge and Skills, Operational Employees

1. บทนำ

ในช่วงไม่กี่ทศวรรษที่ผ่านมา การพัฒนาเทคโนโลยีได้ก้าวกระโดดอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อวิถีการดำเนินงานขององค์กรทั่วโลก เทคโนโลยีสมัยใหม่ ไม่ว่าจะเป็นระบบอัตโนมัติ ปัญญาประดิษฐ์ หรือการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ ได้เปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมไปอย่างสิ้นเชิง องค์กรที่สามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพจะมีโอกาสเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มผลผลิต และเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันได้อย่างมีนัยสำคัญ ดังตัวอย่างของเทคโนโลยีใหม่ เช่น ระบบอัตโนมัติ (Automation) เป็นหนึ่งในเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในปัจจุบัน เนื่องจากสามารถลดภาระงานที่ซ้ำซ้อนและลดการพึ่งพาแรงงานมนุษย์ในหลาย ๆ กระบวนการ นอกเหนือจากระบบอัตโนมัติแล้ว ในขณะเดียวกันระบบ ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) ก็มีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กรสมัยใหม่อย่างมาก AI ได้กลายเป็นเครื่องมือที่ขาดไม่ได้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีจำนวนมากมหาศาลและมีความซับซ้อน ซึ่งช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยข้อมูลที่มีความแม่นยำและทันสมัย AI ช่วยในการคาดการณ์แนวโน้มของตลาด วิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้า และตรวจสอบประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรแบบเรียลไทม์ การใช้ AI ในการวิเคราะห์ข้อมูลช่วยให้องค์กรสามารถระบุปัญหาและโอกาสใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ระบบ AI สามารถตรวจจับแนวโน้มและรูปแบบที่อาจไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยการวิเคราะห์แบบดั้งเดิม

การนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในองค์กรไม่เพียงแต่ต้องพิจารณาการลงทุนในระบบเทคโนโลยีเท่านั้น แต่ยังต้องพิจารณาการเตรียมความพร้อมของพนักงานในการปรับตัวและยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้วย การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องมีการสร้างความเข้าใจและการสนับสนุนจากพนักงานทุกระดับ โดยเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการดำเนินงานประจำวันขององค์กร พนักงานในระดับปฏิบัติการมักเป็นผู้ที่ต้องใช้เทคโนโลยีในทุก ๆ วัน การที่พวกเขามีทักษะและความสามารถในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ การสร้างความพร้อมให้กับพนักงานเหล่านี้จึงเป็นสิ่งสำคัญ องค์กรควรมีการจัดฝึกอบรมและสนับสนุนด้านทรัพยากรที่เพียงพอเพื่อให้พนักงานสามารถปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ องค์กรควรสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้และการเติบโต โดยให้โอกาสพนักงานในการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อการเรียนรู้และนวัตกรรมจะช่วยให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตาม การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้นั้นมักมาพร้อมกับความท้าทายและความกังวลที่พนักงานต้องเผชิญ พนักงานบางคนอาจรู้สึกไม่มั่นใจหรือวิตกกังวลเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากขาดความรู้หรือทักษะที่จำเป็นในการใช้งาน การขาดการฝึกอบรมที่เพียงพอสามารถนำไปสู่ความรู้สึกไม่มั่นใจและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง องค์กรที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้มักจะเป็นองค์กรที่สามารถสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้และการปรับตัวที่ดีให้กับพนักงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมที่ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการปรับตัวอย่างรวดเร็วถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้อย่างราบรื่น ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จเหล่านี้ พนักงานจะได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารให้เรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง องค์กรเหล่านี้มักจะมีการฝึกอบรมที่มีคุณภาพ การจัดเวิร์กช็อป และโปรแกรมพัฒนาทักษะที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ พนักงานที่ได้รับการฝึกอบรมและการสนับสนุนอย่างเหมาะสมจะมีความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ และสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็ว การลงทุนในการ

พัฒนาทักษะของพนักงานไม่ได้เป็นเพียงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขาเท่านั้น แต่ยังเป็น การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กรในระยะยาวด้วย พนักงานที่มีความรู้และทักษะที่ทันสมัยจะสามารถนำเสนอ แนวทางใหม่ ๆ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและผลงาน ซึ่งจะส่งผลดีต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กรและ การเติบโตในตลาด

ดังนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงาน ปฏิบัติการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาแนวทางที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการปรับตัวและการ เรียนรู้ของพนักงาน การสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ที่แข็งแกร่งจึงเป็นสิ่งจำเป็นในยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลง อย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง การวิจัยในด้านนี้ไม่เพียงแต่ช่วยในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการจัดการ การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในองค์กร แต่ยังสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหลากหลายบริบทและอุตสาหกรรมได้ อีกด้วย ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงความต้องการ และข้อกังวลของพนักงาน ทำให้สามารถออกแบบการฝึกอบรมและการสนับสนุนที่เหมาะสม ซึ่งจะส่งเสริมให้ พนักงานมีความมั่นใจและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การศึกษาในเรื่องนี้ยังช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนกลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากความล้มเหลวใน การนำเทคโนโลยีมาใช้ ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน องค์กรที่ต้องการเพิ่มขีด ความสามารถและคงความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัลจำเป็นต้องเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ เทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ การวิจัยนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะช่วยให้องค์กรสามารถ ออกแบบกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อเสริมสร้างความพร้อมของพนักงานในการเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทาง เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถเติบโตและปรับตัวได้อย่างต่อเนื่องในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง อิทธิพลทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจใน การทำงานกับตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ โดยศึกษา พนักงานปฏิบัติการในองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1. ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี (Knowledge and Skills in Technology)

ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ เนื่องจาก พนักงานที่มีความเข้าใจและทักษะเพียงพอจะสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความ กังวลในการเรียนรู้ (Davis, 1989) หากพนักงานขาดความรู้พื้นฐาน อาจส่งผลให้เกิดความรู้สึกไม่มั่นคงและ ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีได้ง่าย

2.2. การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Management Support)

การสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารที่มีบทบาทเชิงรุก ในการสื่อสาร ให้ทรัพยากร และแสดงความมุ่งมั่นต่อการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ จะช่วยสร้างบรรยากาศที่เอื้อ ต่อการยอมรับและลดการต่อต้านจากพนักงาน (Rogers, 2003) การสนับสนุนนี้รวมถึงการให้กำลังใจและการ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

2.3. ความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง (Organizational Readiness for Change)

ความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลงสะท้อนถึงความสามารถและเจตจำนงขององค์กรในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งใหม่ๆ (Weiner, 2009) องค์กรที่มีโครงสร้างที่ยืดหยุ่น มีวัฒนธรรมที่เปิดกว้างต่อการเรียนรู้ และมีทรัพยากรเพียงพอ มักจะประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ได้ดีกว่า เนื่องจากพนักงานจะรู้สึกว่างค์กรมีความมั่นคงและพร้อมที่จะสนับสนุนพวกเขาในการปรับตัว

2.4. อิทธิพลทางสังคม (Social Influence)

อิทธิพลทางสังคมหมายถึงผลกระทบที่เกิดจากการรับรู้ความคิดเห็นหรือพฤติกรรมของผู้อื่น เช่น เพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ที่มีผลต่อการตัดสินใจของแต่ละบุคคล (Venkatesh et al., 2003) หากเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มอ้างอิงให้การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ พนักงานก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับตามไปด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับบรรทัดฐานทางสังคม

2.5. ระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)

พนักงานที่มีความพึงพอใจในงานสูงมักจะเปิดใจและมีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ รวมถึงการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ (Riemenschneider & VanFleet, 1997) ความพึงพอใจในงานที่สูงขึ้นอาจนำไปสู่ความผูกพันกับองค์กรและแรงจูงใจในการสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร ซึ่งรวมถึงการนำเทคโนโลยีมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน

2.6. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ (Training and Skill Development)

การฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะเป็นกลไกสำคัญในการเพิ่มความรู้และขีดความสามารถของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีใหม่ (Compeau & Higgins, 1995) การฝึกอบรมที่เหมาะสมจะช่วยลดความวิตกกังวล สร้างความมั่นใจ และทำให้พนักงานรู้สึกพร้อมที่จะเรียนรู้และนำเทคโนโลยีใหม่ไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง ซึ่งจะส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยี

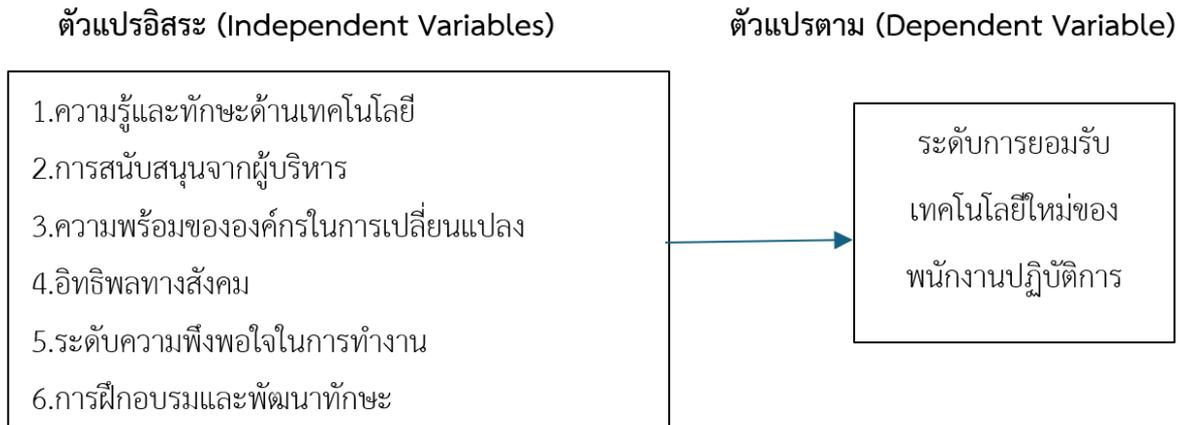
2.7. การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ (Acceptance of New Technology by Operational Employees)

การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการหมายถึงเจตคติ พฤติกรรม และความเต็มใจของพนักงานในการนำเทคโนโลยีหรือระบบใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน (Davis, 1989) นี่คือตัวแปรตามหลักในการศึกษาของคุณ ซึ่งสะท้อนถึงผลลัพธ์ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร การยอมรับที่สูงขึ้นจะนำไปสู่การใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดความผิดพลาด และส่งเสริมการแข่งขันขององค์กร (Venkatesh et al., 2003) การประเมินการยอมรับมักพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ความตั้งใจในการใช้งาน การใช้งานจริง ความพึงพอใจในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี

สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการเป็นผลลัพธ์ของการผสมผสานปัจจัยหลายด้านอย่างสอดคล้องกัน ทั้งความรู้และทักษะที่ช่วยลดความกังวลต่อการเรียนรู้ การสนับสนุนจากผู้บริหารที่สร้างแรงจูงใจและบรรยากาศที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง ความพร้อมขององค์กรในด้านวัฒนธรรมและโครงสร้างที่ยืดหยุ่น รวมถึงการจัดฝึกอบรมที่เหมาะสมซึ่งช่วยเพิ่มความมั่นใจให้พนักงาน ขณะเดียวกัน อิทธิพลจากเพื่อนร่วมงานและความพึงพอใจในการทำงานยังมีบทบาทในการกระตุ้นให้พนักงานเปิดรับเทคโนโลยีใหม่มากยิ่งขึ้น เมื่อปัจจัยเหล่านี้เสริมแรงกันอย่างเหมาะสม จะส่งผลให้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มประสิทธิภาพในองค์กร

กรอบแนวคิดของงานวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Sources) เพื่อให้ผู้วิจัยได้รับความรู้พื้นฐานในการวิจัย และพัฒนากรอบแนวคิดการวิจัย

1) โมเดลการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) เป็นหนึ่งในแบบจำลองที่สำคัญและมีอิทธิพลในการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในองค์กร โดยแบบจำลองนี้ถูกพัฒนาโดย Davis, (1989) เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการทำความเข้าใจว่าเหตุใดผู้ใช้งานจึงยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยีใหม่ในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน

TAM หรือ Technology Acceptance Model ไม่ได้จำกัดการใช้งานเพียงในองค์กรเท่านั้น แต่ยังสามารถนำไปใช้ในหลายบริบท เช่น การศึกษา การแพทย์ การเงิน และอุตสาหกรรมอื่น ๆ ด้วยการปรับใช้ TAM ให้เข้ากับบริบทเฉพาะ นักวิจัยสามารถเข้าใจและทำนายพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ในแต่ละสาขาได้อย่างแม่นยำมากขึ้น TAM ถูกใช้ในการศึกษาหลายด้าน เช่น การยอมรับระบบสารสนเทศใหม่ การใช้ซอฟต์แวร์ใหม่ และการปรับใช้เทคโนโลยีในภาคธุรกิจ การใช้ TAM ช่วยให้นักวิจัยเข้าใจปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในบริบทต่าง ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น สำหรับองค์กร TAM สามารถช่วยให้เข้าใจว่าทำไมพนักงานถึงไม่ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ข้อมูลเหล่านี้สามารถนำไปปรับปรุง กลยุทธ์การสื่อสารและการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ทฤษฎีรวมว่าด้วยการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) เป็นหนึ่งในโมเดลที่มีความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี ใหม่ ๆ โดยถูกพัฒนาขึ้นจากแบบจำลอง Technology Acceptance Model (TAM) เดิม โดย Venkatesh et al. (2003) ซึ่งโมเดลนี้พยายามรวมแนวคิดต่าง ๆ จากแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีหลายแบบเข้าด้วยกัน เพื่อสร้างมุมมองที่เป็นเอกภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น การใช้ UTAUT สามารถช่วยให้องค์กรวางแผนการเปลี่ยนแปลงและปรับใช้เทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี สามารถช่วยให้องค์กรเข้าใจถึงอุปสรรคและปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ทำให้สามารถเตรียมการฝึกอบรม การสนับสนุนและการสื่อสารที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มโอกาสในการประสบ

ความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้ UTAUT เป็นเครื่องมือที่มีประโยชน์สำหรับนักวิจัยและนักปฏิบัติในการเข้าใจและจัดการกับความซับซ้อนของการยอมรับเทคโนโลยีในโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

3) ทฤษฎีการกระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovations Theory) เป็นทฤษฎีที่พัฒนาโดย Rogers, (2003) ซึ่งได้กลายเป็นกรอบทฤษฎีที่สำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับวิธีการที่เทคโนโลยีหรือแนวคิดใหม่ ๆ ถูกยอมรับและแพร่กระจายในสังคมและองค์กร ทฤษฎีนี้ช่วยให้นักวิจัยและผู้ปฏิบัติการสามารถเข้าใจถึงกระบวนการและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมได้ดียิ่งขึ้น ทฤษฎีนี้ถูกนำไปใช้ในการศึกษาหลากหลายด้าน เช่น การยอมรับเทคโนโลยีในองค์กร การแพร่กระจายของนวัตกรรมทางการแพทย์ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในสังคม การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ช่วยให้นักวิจัยสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมและสามารถวางกลยุทธ์ในการเผยแพร่และส่งเสริมการยอมรับได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ทฤษฎีการสนับสนุนองค์กร (Organizational Support Theory) เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นไปที่การสนับสนุนที่พนักงานได้รับจากองค์กร ซึ่งถูกพัฒนาโดย Eisenberger et al. (1986) ทฤษฎีนี้มีความสำคัญในการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ในองค์กร เนื่องจากการสนับสนุนจากองค์กรมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมความมั่นใจและความพร้อมของพนักงานในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง โดยองค์ประกอบหลัก 4 ปัจจัยดังนี้ การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Managerial Support) การฝึกอบรม (Training) และทรัพยากรที่จำเป็น (Necessary Resources) ทฤษฎีนี้ได้รับการนำไปใช้ในการศึกษาหลายด้าน เช่น การยอมรับเทคโนโลยีในองค์กร การพัฒนาอาชีพ และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร การประยุกต์ใช้ทฤษฎีนี้ช่วยให้นักวิจัยสามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และสามารถวางกลยุทธ์ในการเพิ่มการสนับสนุนจากองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) โมเดลการจัดการการเปลี่ยนแปลง ADKAR Model ซึ่งพัฒนาโดย Hiatt, (2006) โมเดลนี้ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยให้องค์กรสามารถวางแผนและดำเนินการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน โดยองค์ประกอบของ ADKAR Model ประกอบด้วยห้าขั้นตอนหลักที่เน้นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและทัศนคติของบุคคลในองค์กร ดังนี้ Awareness (การรับรู้) Desire (ความปรารถนา) Knowledge (ความรู้) Ability (ความสามารถ) และ Reinforcement (การเสริมสร้าง)

6) งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น Hooda et al. (2022) ซึ่งมีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเชื่อมั่นต่อพฤติกรรมการใช้งานในบริบทของ e-government ซึ่งเป็นการสำรวจว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในบริบทการใช้ระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) และงานวิจัยของ Scherer et al. (2022) ใช้โมเดล Technology Acceptance Model (TAM) ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในบริบทการศึกษา โดย TAM เป็นโมเดลที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลักสองประการคือ ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) และประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) จากการใช้เทคโนโลยี และงานวิจัยของ สุรวี คุนาลัย (2565) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระเงินผ่านโมบายล์แอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร โดยงานวิจัยนี้ใช้โมเดล Technology Acceptance Model (TAM) ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ พบว่าหนึ่งในปัจจัยที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญคือ "ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี" ของผู้บริโภค ความรู้และทักษะเหล่านี้ช่วยให้ผู้บริโภครู้สึกมั่นใจในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ และงานวิจัยของ Kampa (2023) มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี m-learning ในการศึกษาขั้นสูงในประเทศอินเดีย โดยใช้กรอบแนวคิด Technology Readiness and Acceptance Model (TRAM) ซึ่งเป็นการรวมกรอบแนวคิดสองกรอบ คือ Technology Readiness Index (TRI) และ Technology

Acceptance Model (TAM) เพื่ออธิบายว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ Kampa ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี m-learning โดยเฉพาะในบริบทของการศึกษาที่ต้องการโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี

2. ขั้นตอนการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยและขอบเขตการวิจัยและครอบคลุมตามหลักการวิจัยที่ถูกต้อง ขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง มุ่งเน้นศึกษาพนักงานปฏิบัติการในองค์กรขนาดกลางและขนาดใหญ่ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย ผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์

2) ขอบเขตด้านระเบียบวิธีวิจัย ใช้แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความเชื่อถือและความเที่ยงตรง (reliability and validity) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และใช้การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) เพื่อประเมินผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ที่มีต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือแบบสอบถามจากการสังเคราะห์ และพัฒนา ข้อคำถามจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และทำการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเที่ยง (Validity) ของแบบสอบถาม โดยการเรียนเชิญผู้เชี่ยวชาญสามท่านทำการตรวจสอบ ค่า IOC โดยหาวิเคราะห์ค่า IOC พบว่าข้อคำถามทุกข้อในแบบสอบถาม มีค่า ICO มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดสอบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ด้วยการนำแบบสอบถามที่ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า α ตั้งแต่ 0.80 ขึ้นไป ถือว่าข้อคำถามมีความเชื่อมั่น ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถามชุดนี้คือ 0.957 ซึ่งแสดงถึงความเชื่อมั่นในระดับสูงก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

4. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 385 ชุด และถูกต้องก่อนการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยการใช้เทคนิคสถิติ

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean), ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation), และการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution)

2) การวิเคราะห์ทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ

3) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple regression) ของปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ

5. ขั้นตอนการสรุปผล และอภิปรายผลการวิจัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยสรุปและอธิบายเนื้อหาสาระสำคัญให้มี ความครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษาทั้ง 2 ข้อ ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ตามหลักการวิจัยทางสังคมศาสตร์

4. ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง อิทธิพลทางสังคม ความพึงพอใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานกับตัวแปรการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ

	ความรู้	การสนับสนุน	ความพร้อม	อิทธิพล	พึงพอใจ	ฝึกรอบรม	การยอมรับ
ความรู้	1						
การสนับสนุน	.566**	1					
ความพร้อม	.550**	.881**	1				
อิทธิพล	.575**	.755**	.775**	1			
พึงพอใจ	.604**	.631**	.618**	.709**	1		
ฝึกรอบรม	.546**	.781**	.782**	.787**	.673**	1	
การยอมรับ	.562**	.564**	.540**	.599**	.832**	.590**	1

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการพบว่า ทุกปัจจัยมีค่า Sig. น้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H0 และยอมรับสมมติฐานรอง H1 แสดงว่าตัวแปรต้นแต่ละปัจจัยมีความสัมพันธ์กันกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 โดยมีผลแต่ละปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .562^{**}$)
2. ปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหาร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .564^{**}$)
3. ปัจจัยความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .540^{**}$)
4. ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .599^{**}$)
5. ปัจจัยระดับความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง ($r = .832^{**}$)
6. ปัจจัยการฝึกรอบรมและพัฒนาทักษะ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01 และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($r = .590^{**}$) และยิ่งพบเพิ่มเติมอีกว่า ปัจจัยตัวแปรต้นทุกตัวยังมีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

สรุปภาพรวม ปัจจัยทั้ง 6 ที่ศึกษา ได้แก่ ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความพร้อมขององค์กร อิทธิพลทางสังคม ระดับความพึงพอใจในการทำงาน และการฝึกรอบรมและพัฒนาทักษะ ต่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการในระดับที่

แตกต่างกัน โดยเฉพาะปัจจัย ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์ในระดับสูงที่สุด ขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และปัจจัยเหล่านี้ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างมีนัยสำคัญอีกด้วย

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยของปัจจัยตัวแปรอิสระต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ

	B	SE	Beta	t	sig
ค่าคงที่	0.65	0.13		4.94	0.00
1.ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี	0.09	0.04	0.09	2.28*	0.02
2.การสนับสนุนจากผู้บริหาร	0.06	0.06	0.07	1.03	0.31
3.ความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง	-0.03	0.05	-0.03	-0.48	0.64
4.อิทธิพลทางสังคม	-0.05	0.05	-0.05	-0.93	0.36
5.ระดับความพึงพอใจในการทำงาน	0.77	0.04	0.77	17.61**	0.00
6.การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ	0.03	0.05	0.04	0.73	0.47

R=.837* R Square=.700 Adj.R Square=.695 Std.Error of the Estimate=.3908 Sig.=0.000

ปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ มีสองปัจจัย คือ ปัจจัยความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี (X1) ปัจจัยระดับความพึงพอใจในการทำงาน (X5) โดยมีค่า R=.837 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง และค่า R Square=.700 เท่ากับสามารถอธิบายได้ประมาณ 70% และมีค่าความคลาดเคลื่อนโดยเฉลี่ยในการพยากรณ์เท่ากับ 0.3908 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ซึ่งจากตารางที่ 2 จะได้สมการดังนี้

$$Y = 0.65 + 0.09X_1 + 0.06X_2 - 0.03X_3 - 0.05X_4 + 0.77X_5 + 0.03X_6$$

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป และอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานปฏิบัติการ ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัยโดยอิงวัตถุประสงค์และสมมติฐานการวิจัยโดยแบ่งเป็นส่วน ๆ ตามตัวแปรที่ทำการวิจัย โดยการอภิปรายความสัมพันธ์ ตัวแปรต้นทั้งหมดกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการที่ปัจจัยดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ตัวแปรต้นที่ศึกษาในที่นี้ประกอบด้วย ปัจจัยความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี (Knowledge and Technology Skill), การสนับสนุนจากผู้บริหาร (Managerial Support), ความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง (Organizational Readiness for Change), อิทธิพลทางสังคม (Social Influence), ระดับความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction), และการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ (Training and Development) ซึ่งการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) เพื่อสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ และการวิเคราะห์ผลกระทบหรือปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยใช้สถิติ Multiple Regression

1. ปัจจัยความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี

ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากพนักงานที่มีความเข้าใจและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี จะมีความมั่นใจและพร้อมที่จะปรับตัวเมื่อมีการนำ

เทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ และปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่อย่างชัดเจน การมีความรู้ที่ดีทำให้พนักงานสามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวิจัยพบว่าความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในที่ทำงานเป็นเพราะการมีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจในการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ ความรู้ที่ดีในด้านเทคโนโลยีทำให้พนักงานสามารถมองเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีใหม่ได้ชัดเจน เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การลดข้อผิดพลาด และการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในตลาด ผลงานวิจัยข้างต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hooda et al. (2022) ซึ่งมีการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของความเชื่อมั่นต่อพฤติกรรมการใช้งานในบริบทของ e-government ซึ่งเป็นการสำรวจว่าปัจจัยใดที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในบริบทการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ผลการวิจัยพบว่า ความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีและความรู้ในเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่อย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ เมื่อผู้ใช้งานมีความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีว่าเป็นประโยชน์และไม่มีความเสี่ยงต่อความปลอดภัยหรือความเป็นส่วนตัว รวมถึงมีความรู้และทักษะเพียงพอที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พวกเขาจะมีแนวโน้มที่จะยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Scherer (2022) และคณะพบว่าความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในบริบทการศึกษา โดยผู้ที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสูงมักจะมี ความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่และมองว่าเทคโนโลยีเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการเรียนการสอนได้มากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องอย่างมากกับผลการวิจัยของผู้วิจัยที่พบว่า "ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยี" มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงาน ในบริบทของการทำงาน

2. ปัจจัยการสนับสนุนจากผู้บริหาร

การสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ เนื่องจากการสนับสนุนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสำคัญและได้รับการสนับสนุนในการใช้เทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ที่ไม่ว่า การสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งการสนับสนุนจากผู้บริหาร แบ่งวิเคราะห์เป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ ความสำคัญของการสนับสนุนจากผู้บริหาร การสนับสนุนจากผู้บริหารถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในองค์กร ผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนและแสดงความมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้สามารถสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลง พนักงานที่รู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารมักจะมีทัศนคติที่ดีและความมั่นใจในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากผู้บริหารกับการยอมรับเทคโนโลยี แม้การสนับสนุนจากผู้บริหารจะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ แต่ผลการวิเคราะห์ในบางกรณีอาจไม่พบความสัมพันธ์ที่ชัดเจนนี้อาจเกิดจากหลายปัจจัยที่ส่งผลให้การสนับสนุนจากผู้บริหารไม่แสดงอิทธิพลที่มีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยสาเหตุที่การสนับสนุนจากผู้บริหารไม่แสดงอิทธิพล อาจเกิดจากการสนับสนุนที่ได้รับจากผู้บริหารอาจไม่ตรงกับความต้องการหรือความคาดหวังของพนักงาน การสื่อสารการสนับสนุนไม่ชัดเจน หรือการขาดการติดตามและการประเมินผล เป็นต้น

3. ปัจจัยความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง

องค์กรที่มีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ แต่การวิเคราะห์ไม่พบว่าองค์กรที่พร้อมในการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญ โดยความพร้อมขององค์กรในการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ การที่องค์กรมีความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงหมายถึงการที่องค์กรมีการเตรียมความพร้อมทั้งในด้านของกลยุทธ์ การจัดการ และวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งทำให้สามารถนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพร้อมนี้รวมถึงการวางแผน การ

จัดการทรัพยากร และการสร้างความเข้าใจร่วมกันในองค์กรเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมขององค์กรกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ จะพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมขององค์กรกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ แต่ผลการวิเคราะห์อาจไม่แสดงอิทธิพลที่มีนัยสำคัญ อาจเกิดจากหลายปัจจัยที่ทำให้ความพร้อมขององค์กรไม่สามารถแสดงอิทธิพลที่มีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ได้ เช่น การขาดการวางแผนที่ชัดเจน การขาดความร่วมมือจากพนักงาน เป็นต้น

4. ปัจจัยอิทธิพลทางสังคม

อิทธิพลทางสังคมจากเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มสังคมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ แต่ไม่พบว่าอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ซึ่งอิทธิพลทางสังคมมีความสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ โดยอิทธิพลทางสังคมหมายถึงการที่พฤติกรรมหรือความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มสังคมภายในองค์กรมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการยอมรับหรือปฏิเสธเทคโนโลยีใหม่ ในหลายกรณี อิทธิพลทางสังคมสามารถเป็นแรงจูงใจที่สำคัญในการสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีใหม่หรือทำให้เกิดการต่อต้าน การรับรู้ว่าเทคโนโลยีใหม่เป็นที่ยอมรับหรือได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มสังคมสามารถส่งผลต่อทัศนคติและการตัดสินใจของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีดังกล่าว ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลทางสังคมกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ จากผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลทางสังคมกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ แต่ในทางตรงกันข้าม ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณไม่ได้แสดงให้เห็นว่าอิทธิพลทางสังคมมีอิทธิพลที่มีนัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ อาจบ่งบอกถึงความซับซ้อนของบทบาทที่อิทธิพลทางสังคมมีในการตัดสินใจของพนักงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ เช่น การขาดแรงจูงใจหรือแรงกดดันจากเพื่อนร่วมงาน หรือความรู้สึกว่าการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ไม่จำเป็นต้องได้รับการยอมรับจากสังคม และความหลากหลายของความคิดเห็นในองค์กร เป็นต้น

5. ระดับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ และปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ระดับความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงระดับความรู้สึกพอใจของพนักงานที่มีต่อสถานที่ทำงานและลักษณะของงานที่ทำ รวมถึงความรู้สึกที่มีต่อองค์กรและการจัดการที่ได้รับ การศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ที่ชัดเจนกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งบ่งชี้ว่าเมื่อพนักงานรู้สึกพอใจกับงานและองค์กร พวกเขาจะเปิดรับและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ จากการศึกษาพบว่าเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง พวกเขามีแนวโน้มที่จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่อย่างเต็มที่ การมีความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความเชื่อมั่นและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การเปลี่ยนแปลงในองค์กรมักจะได้รับการมองเห็นเป็นโอกาสในการพัฒนาตนเองและการทำงานมากกว่าที่จะเป็นภาระหรือปัญหา โดยสาเหตุที่ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ มีดังนี้ทัศนคติที่ดีต่อองค์กร การมองเห็นโอกาสในการพัฒนา การสนับสนุนและการยอมรับ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kampa (2023) โดยผลการวิจัยของ Kampa ชี้ให้เห็นว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีและความพึงพอใจในการใช้งานเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี m-learning โดยเฉพาะในบริบทของการศึกษาที่ต้องการโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ผ่านเทคโนโลยี เมื่อเทียบกับผลการวิจัยของผู้วิจัยที่พบว่า "ความพึงพอใจในการทำงาน" มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ของพนักงาน จะเห็นได้ว่าทั้งสองงานวิจัยมีความสอดคล้องกันในประเด็นสำคัญนี้

6. การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ

การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ แต่ผลการวิเคราะห์ที่ไม่พบว่าการฝึกอบรมมีอิทธิพลต่อการยอมรับ โดยความสำคัญของการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะ คือมีบทบาทสำคัญในการเตรียมความพร้อมของพนักงานในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ การฝึกอบรมที่ดีสามารถเพิ่มความมั่นใจและความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ซึ่งมักจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ การศึกษาพบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะกับการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ แต่ผลการวิเคราะห์ที่ไม่พบว่าการฝึกอบรมมีอิทธิพลที่ชัดเจนต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ หากวิเคราะห์สาเหตุที่การฝึกอบรมไม่แสดงอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ อาจเกิดขึ้นจากฝึกอบรมไม่ตรงตามความต้องการ คุณภาพของการฝึกอบรมไม่ได้คุณภาพ ขาดการติดตามผลและการสนับสนุนหลังการฝึกอบรม หรือความแตกต่างในระดับทักษะพื้นฐานของแต่ละบุคคล เป็นต้น

7. จากคำถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ฯ นอกเหนือจากปัจจัยที่กล่าวถึงในแบบสอบถาม พบว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ดังนี้

7.1) วัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture) วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการเรียนรู้และนวัตกรรม มีบทบาทสำคัญในการช่วยให้พนักงานยอมรับเทคโนโลยีใหม่อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมที่ยืดหยุ่นและเปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลง พนักงานมักจะรู้สึกมั่นใจและพร้อมที่จะปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ วัฒนธรรมที่สนับสนุนการเรียนรู้จะช่วยเพิ่มความมั่นใจให้กับพนักงาน โดยการจัดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและการสนับสนุนการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมองเห็นถึงประโยชน์และความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ในงานของตน

7.2) ความพร้อมด้านเทคโนโลยี (Technological Readiness) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรที่มีโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่พร้อมมักจะสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ โครงสร้างพื้นฐานที่พร้อมหมายถึงการมีระบบไอทีที่ทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งาน อุปกรณ์ที่มีคุณภาพสูง และการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรและความเร็วสูง เพื่อให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและใช้งานระบบต่าง ๆ ได้อย่างราบรื่นและไม่มีอุปสรรค

7.3) ประสบการณ์ก่อนหน้า (Previous Experience) ของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีใหม่เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ในองค์กร พนักงานที่เคยมีประสบการณ์ที่ดีกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ในอดีตมักจะมีความมั่นใจและเปิดกว้างต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพราะพวกเขาารู้สึกว่าตนเองมีความสามารถในการปรับตัวและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประสบการณ์ที่ดีในอดีตช่วยเสริมสร้างความมั่นใจและลดความวิตกกังวลที่อาจเกิดขึ้นเมื่อต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลง พนักงานที่มีประสบการณ์ในการจัดการกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ มักจะมองเห็นประโยชน์และโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน ซึ่งทำให้พวกเขามีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง

7.4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Involvement in Decision Making) ของพนักงานในการเลือกและนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในองค์กรมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีมาใช้ การมีส่วนร่วมทำให้พนักงานรู้สึกว่าความคิดเห็นและความต้องการของพวกเขามีความสำคัญและได้รับการพิจารณาอย่างจริงจัง ซึ่งจะส่งผลให้พวกเขามีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจช่วยลดความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง เพราะพวกเขารู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ ไม่ใช่เพียงผู้รับคำสั่ง

7.5) แรงจูงใจทางการเงิน (Financial Incentives) เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้รางวัลหรือสิ่งจูงใจ

ทางการเงิน เช่น โบนัส ค่าคอมมิชชั่น หรือการปรับเพิ่มเงินเดือน เป็นวิธีที่ชัดเจนและมีผลต่อการกระตุ้นพนักงาน ให้มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ แรงจูงใจทางการเงินไม่เพียงแต่ช่วยให้พนักงาน รู้สึกมีคุณค่าและได้รับการยอมรับในความพยายามของตน แต่ยังส่งผลให้พนักงานมีความมั่นใจและพร้อมที่จะ ทุ่มเทเวลาและความพยายามในการพัฒนาทักษะใหม่ ๆ มากขึ้น

7.6) ความเชื่อมั่นในผู้บริหาร (Trust in Leadership) เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการยอมรับและใช้งาน เทคโนโลยีใหม่ของพนักงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ การที่พนักงานมีความเชื่อมั่นในผู้บริหารว่าได้ทำการ เลือกใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมและมีประโยชน์ต่อองค์กร สร้างความรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจว่าการเปลี่ยนแปลงนั้น จะไม่เป็นอุปสรรคต่อการทำงาน ความเชื่อมั่นนี้ยังช่วยลดความกังวลและความต้านทานต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากพนักงานเชื่อว่าผู้บริหารมีวิสัยทัศน์และความสามารถในการนำองค์กรไปในทิศทางที่ถูกต้อง

7.7) ผลกระทบต่อความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Impact on Security and Privacy) เป็นปัจจัย สำคัญที่สามารถมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ของพนักงานในองค์กร เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการ ใช้เทคโนโลยีใหม่อาจทำให้ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของพวกเขาได้รับผลกระทบ พวกเขาอาจเกิด ความกังวลและมีแนวโน้มที่จะปฏิเสธหรือไม่เต็มใจที่จะใช้งานเทคโนโลยีนั้น ความกังวลเหล่านี้อาจเกี่ยวข้องกับการ เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ไม่จำเป็น หรือการเฝ้าติดตามการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจ ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณละเมิดความเป็นส่วนตัว

5.2 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยในเชิงนโยบาย

1. ส่งเสริมการจัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเน้นทักษะที่จำเป็นและการ พัฒนาความเชี่ยวชาญ
2. สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรภายในองค์กรที่เน้นทักษะด้านเทคโนโลยี โดยออกแบบให้ เหมาะสมกับลักษณะงานและความต้องการของพนักงาน
3. ปรับปรุงสภาพแวดล้อมการทำงานให้พนักงานมีความพึงพอใจและรู้สึกมีส่วนร่วมในการ เปลี่ยนแปลง เช่น การให้รางวัลแก่พนักงานที่ปรับตัวและใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ดี
4. เสริมสร้างนโยบายความก้าวหน้าในสายอาชีพที่เชื่อมโยงกับการใช้เทคโนโลยี เช่น การเพิ่ม โอกาสเลื่อนตำแหน่งหรือผลตอบแทน

5.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะด้านตัวอย่างและกลุ่มประชากร โดยขยายขอบเขตกลุ่มประชากร แนะนำให้ขยายกลุ่ม ตัวอย่างไปยังภูมิภาคอื่น ๆ นอกเหนือจากกรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ทั่วประเทศ
2. ข้อเสนอแนะด้านเครื่องมือการวิจัย ใช้เครื่องมือวิจัยหลายประเภทมากขึ้น นอกจากแบบสอบถาม อาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) หรือการวิจัยเชิงคุณภาพอื่น ๆ เพื่อเสริมข้อมูล
3. ข้อเสนอแนะด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ขั้นสูง ใช้เทคนิคการวิเคราะห์ทางสถิติขั้น สูง เช่น Structural Equation Modeling (SEM) เพื่อให้ได้ผลการวิเคราะห์ที่มีความละเอียดและแม่นยำมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สุรวี คุนาลัย. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการชำระเงินผ่านโมบายล์แอปพลิเคชันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร. *วารสารการวิจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ*, **14**(2), 1-15
- Compeau, D. R., & Higgins, C. A. (1995). Computer self-efficacy: Development of a measure and initial test. *MIS Quarterly*, **19**(2), 189–211.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, **13**(3), 319–340.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, **71**(3), 500–507.
- Hiatt, J. M. (2006). *ADKAR: A model for change in business, government, and our community*. Prosci Research.
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. (2022). The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. *International Journal of Information Management*, **67**, 102553.
- Kampa, R. (2023). Combining technology readiness and acceptance model for investigating the acceptance of m-learning in higher education in India. *Asian Association of Open Universities Journal*, **18**(2), 105–120.
- Riemenschneider, C. K., & VanFleet, D. D. (1997). The information technology adoption decision: A human resources perspective. *Journal of Management Information Systems*, **14**(1), 221–245.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Scherer, R., Siddiq, F., & Tondeur, J. (2022). The technology acceptance model (TAM): A meta-analytic structural equation modeling approach to explaining teachers' adoption of digital technology in education. *Computers & Education*, **172**, 104296.
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, **27**(3), 425–478.
- Weiner, B. J. (2009). A theory of organizational readiness for change. *Implementation Science*, **4**(1), 67.