ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

Affecting Factors to Core Business System's Acceptance Case Study: Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives Ubon Ratchathani Province

ลลิลทิพย์ เพ็งดี * และ กิตติมา จึงสุวดี **

[1]สาขาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

[2]สาขาการจัดการ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

E-mail: lalintip28@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลักเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน และ ตำแหน่งงาน ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี ที่ใช้ระบบงานธุรกิจหลัก จำนวน 331 คน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตาราง Krejcie และ Morgan ได้จำนวน 184 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .94 ผู้ใช้ระบบงานธุรกิจหลักส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และตำแหน่งสินเชื่อ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี โดยเรียงลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านความไม่สลับซับซ้อน ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ได้ และปัจจัยด้านความเข้ากันได้ สามารถร่วมกันทำนายการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก ได้ร้อยละ 83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลักพนักงานที่มี เพศต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความไม่สลับซับซ้อนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อายุต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเข้ากันได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ระดับการศึกษาต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อายุงานต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเข้ากันได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตำแหน่งงานต่างกันมีความเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: ระบบงานธุรกิจหลัก ความเข้ากันได้ ความไม่สลับซับซ้อน การนำไปทดลองใช้ได้ ความเข้ากันได้

Abstract

This research aimed to study affecting factors to core business system's acceptance case study: bank for agriculture and agricultural co-operatives Ubon Ratchathani province and compare affecting factors classified by gender, age, study, working experience and position. The populations were 331 workers in bank for agriculture and agricultural co-operatives Ubon Ratchanthani province. The sample group consisted of 184 workers by opening Krejcie and Morgan table then selected the sample group by using proportional random sampling method, yielding the reliability value of .94. Of the 184 correspondents, the largest groups in each category were female, aged between 26-25 years old, bachelor degree, working experience lower than 5 years and credit position.

The findings were as follows:

1. affecting factors to core business system's acceptance, case study: bank for agriculture and agricultural co-operatives Ubon Ratchathani province from high to low were an alternating stacking chopped factor, trial factor and compatibility factor. All factors could predict system acceptance for 83 percent were significantly different at the level of .01.

2. The comparison of affecting factors to core business system's acceptance, case study: bank for agriculture and agricultural co-operatives Ubon Ratchathani province the perceptions among respondents in different groups fond that different gender, age, study, working experience and position were significantly different at the level of .01.

Keywords: Core Business System, Alternating Stacking Chopped, Trial, Compatibility

บทนำ

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2509 เป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งให้ความช่วยเหลือทางการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกรและสหกรณ์การเกษตรในรูปสินเชื่อการเกษตร ในปัจจุบันประเทศไทยมีธนาคารทั้งหมด 22 แห่ง ประกอบด้วยธนาคารพาณิชย์และธนาคารของรัฐบาล ทำให้ ธ.ก.ส. ได้รับผลกระทบมากมายจากการที่ต้องแข่งขันกับธนาคารและสถาบันการเงินอื่นๆ ที่เปลี่ยนแปลงกลยุทธ์มาใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย จึงได้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการบัญชีของธนาคารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และสามารถรองรับการใช้บริการแก่ลูกค้าได้ ดังนั้น ธ.ก.ส. จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ เปลี่ยนวิธีการทำงานและสร้างงานใหม่ๆ เพื่อให้สามารถอยู่รอดและพัฒนาองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ ซึ่งธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรเป็นธนาคารของรัฐบาลมีภารกิจ เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาลเป็นธนาคารที่มุ่งพัฒนาชนบทมีการให้บริการที่ทันสมัยและมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย มีสาขาอยู่ทั่วประเทศ ตั้งอยู่ทุกอำเภอเป็นธนาคารแห่งเดียว ที่เข้าถึงชาวเกษตรกรอย่างแท้จริง หากเปรียบเทียบระบบเทคโนโลยีและความทันสมัยของระบบการให้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร กับธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น แล้วนับได้ว่าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังล้าหลังอยู่มากนัก ยิ่งต้องเผชิญกับสภาวะการแข่งขันที่สูงขึ้น ประกอบกับความสามารถในการแข่งขันของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรยังมีประสิทธิภาพที่ไม่ดีนักเพราะข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ 2547: 20)

ด้วยเหตุนี้ ธ.ก.ส. จึงมีการลงนามเซ็นสัญญากับบริษัท ทีเอ็น อินฟอร์เมชั่น ซิสเท็มส์ จำกัด ในโครงการพัฒนาระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารแบบใหม่ คือ

ระบบงานธุรกิจหลัก (Core banking system: CBS) ในวันที่ 27 เมษายน 2554 ระบบงานธุรกิจหลัก เป็นระบบที่อยู่เบื้องหลังการให้บริการของธุรกิจธนาคาร โดยทำหน้าที่จัดการข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเงินฝาก สินเชื่อ รวมทั้งบริการโอนเงิน และรับชำระเงิน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขัน และพัฒนาองค์กรสนับสนุนธุรกิจรวมถึงรองรับการให้บริการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ระบบงานธุรกิจหลักธนาคาร จะเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับช่วยให้ ธ.ก.ส. สามารถดำเนินการให้บริการลูกค้าได้ตามวัตถุประสงค์และวิสัยทัศน์ของธนาคาร สามารถที่จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่และนำเสนอการให้บริการลูกค้าได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ระบบงานธุรกิจหลักธนาคาร ถือได้ว่าเป็นระบบงานสำหรับให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า โดยมีศูนย์ประมวลผลกลางอยู่ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ระบบจะใช้ฐานข้อมูลลูกค้าเป็นศูนย์กลางซึ่งฐานข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลพื้นฐาน ในการเปิดบัญชีเงินฝาก เปิดบัญชีสินเชื่อและบริการอื่นๆ ของธนาคาร แต่อย่างไรก็ตามการที่ธนาคารได้นำระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารมาเริ่มใช้เมื่อวันที่ 14 พฤษภาคม 2555 การใช้งานระบบงานธุรกิจหลักของธนาคาร เปรียบเสมือนคลังเก็บข้อมูลที่ช่วยวิเคราะห์ผลงานที่มีประสิทธิภาพตลอดจนสร้างข้อมูลรายงานที่มีคุณภาพสำหรับผู้บริหารในอันที่จะตัดสินใจในเชิงธุรกิจได้ทันเหตุการณ์และสภาพเวลาที่เหมาะสมเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในอนาคตที่จะดึงเอาความสามารถและศักยภาพของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เพื่อการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการสู่ตลาด และตอบสนองความต้องการของลูกค้า (จดหมายจากผู้จัดการ 2554: ไม่มีเลขหน้า)

ผู้วิจัยในฐานะพนักงานผู้ใช้ระบบงานธุรกิจหลักธนาคาร และจากสรุปผลการขึ้นระบบเงินฝากและบริการ cbs (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 2555: 5-6) ยังพบว่าระบบงานธุรกิจหลักที่ธนาคารนำมาใช้งานในปัจจุบัน ผู้ใช้งานยังไม่สามารถใช้งานระบบงานได้อย่างเต็มที่หรือบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์กรต้องการ จึงมีความสนใจในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี ที่ใช้ระบบงานธุรกิจหลัก จำนวน 331 คน (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร 2555: 10-21)

2. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบงานธุรกิจหลัก จำนวน 184 คน โดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan (ทองใบ สุดชารี 2552: 129) วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ

3.1.1 ข้อมูลพื้นฐาน ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน และ ตำแหน่งงาน

3.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก ได้แก่ ด้านความได้เปรียบเชิงเทียบ ด้านความเข้ากันได้ ด้านความไม่สลับซับซ้อน ด้านการนำไปทดลองใช้ได้ และด้านการสังเกตเห็นผลได้

3.2 ตัวแปรตาม คือ การยอมรับระบบงานงานธุรกิจหลัก กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาทำงาน และตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก 5 ด้านมีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Scale

ตอนที่ 3 ซึ่งเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการยอมรับระบบงานธุรกิจหลักของธนาคารมีลักษณะแบบมาตราส่วนประเมินค่าแบบ Likert Scale

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้พนักงานธนาคาร ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปัญหาและขอเสนอแนะเกี่ยวกับระบบงานธุรกิจหลักธนาคาร

5. มีการตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และนำเครื่องมือไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดยโสธร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่คล้ายคลึงกัน หาความเชื่อมั่นของเครื่องมือในการวิจัยทั้งฉบับ (Reliability Analysis) เพื่อประเมินว่าเครื่องมือในการวิจัยแต่ละด้านมีคุณภาพพอที่จะนำไปใช้ได้หรือไม่ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Alpha Coefficient (α) ตามวิธีของ Cronbach ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94

6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้จำแนกกลุ่ม หรือแยกแยะประเภทในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการจำแนก และแปลความหมายของตัวแปร และใช้ในการเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างตัวแปรในกลุ่มตัวอย่าง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล การทดสอบค่า F ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม การทดสอบค่า t ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่ต่างกัน 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regressions) ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบ Enter และ Stepwise

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 184 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานต่ำกว่า 5 ปี และตำแหน่งสินเชื่อ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

1. ปัจจัยด้านความได้เปรียบเชิงเทียบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.67) โดยให้ความสำคัญต่อการยอมรับ คือ เรื่องระบบงานธุรกิจหลักมีประโยชน์มากกว่าระบบงานเดิม ($\bar{X}$ = 3.89) การนำระบบงานธุรกิจหลักมาใช้ ทำให้ ธ.ก.ส. ได้รับการยอมรับเพิ่ม ($\bar{X}$ = 3.78) การนำระบบงานธุรกิจหลักมาใช้ เป็นการยกระดับขีดความสามารถและพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ($\bar{X}$ = 3.78) การใช้ระบบงานธุรกิจหลักทำให้ ธ.ก.ส.ได้เปรียบเชิงเศรษฐกิจ อาทิ ลดค่าใช้จ่ายใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ($\bar{X}$ = 3.66) อยู่ในระบบมาก และระบบงานธุรกิจหลักช่วยลดภาระและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.27) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2. ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.62) โดยให้ความสำคัญต่อการยอมรับเรื่องการใช้งานระบบงานธุรกิจหลัก คือ สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ($\bar{X}$ = 3.84) การใช้ระบบงานธุรกิจหลักตอบสนองความต้องการของพนักงาน ($\bar{X}$ = 3.63) ระบบงานธุรกิจหลักสามารถเข้ากันได้กับบรรทัดฐานและวัฒนธรรมขององค์กร ($\bar{X}$ = 3.63) ระบบงานธุรกิจหลักสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ($\bar{X}$ = 3.57) อยู่ในระดับมาก และระบบงานธุรกิจหลักและระบบงานเดิมมีความเชื่อมโยงกัน ($\bar{X}$ = 3.46) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3. ปัจจัยด้านความไม่สลับซับซ้อน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.58) โดยให้ความสำคัญต่อการยอมรับ คือ ผู้มีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์สามารถใช้งานระบบงานธุรกิจหลักได้ ($\bar{X}$ = 3.89) ธ.

ก.ส. มีคู่มือการใช้งานระบบงานธุรกิจและสามารถค้นหาข้อมูลการใช้งานในแหล่งข้อมูลขององค์กรได้ ($\bar{X}$ = 3.78) ธ.ก.ส. มีการจัดอบรมแก่พนักงานผู้ใช้งานระบบธุรกิจหลักและมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\bar{X}$ = 3.60) อยู่ในระดับมาก การใช้งานระบบงานธุรกิจหลักไม่ยุ่งยากซับซ้อน ($\bar{X}$ = 3.41) ระบบงานธุรกิจหลักมีความคล้ายคลึงกับระบบงานเดิม ($\bar{X}$ = 3.24) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

4. ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.54) โดยให้ความสำคัญต่อการยอมรับ คือ ธ.ก.ส. มีการทดลองใช้ระบบงานธุรกิจหลักก่อนนำระบบมาใช้งานจริง ($\bar{X}$ = 3.82) ระบบงานธุรกิจหลักมีความพร้อมด้านเครือข่าย อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.66) อยู่ในระดับมาก ระยะเวลาในการทดลองใช้งานเหมาะสมสามารถเห็นผลเสมือนปฏิบัติงานจริง ($\bar{X}$ = 3.47) พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทดลองใช้งานและสามารถเสนอความคิดเห็นในการใช้งานแก่องค์กรได้ ($\bar{X}$ = 3.38) และการทดลองใช้งาน สามารถลดความเสี่ยงในการผิดพลาด เมื่อนำระบบงานธุรกิจหลักมาใช้งานจริง ($\bar{X}$ = 3.38) อยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ

5. ปัจจัยด้านการสังเกตเห็นผลได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.59) โดยให้ความสำคัญต่อการยอมรับ คือ ระบบงานธุรกิจหลักสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและต่อยอดบริการของ ธ.ก.ส. ได้ ($\bar{X}$ = 3.73)ระบบงานธุรกิจหลักช่วยลดภาระและระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ($\bar{X}$ = 3.60) เมื่อนำระบบงานธุรกิจหลักมาใช้งาน ลูกค้า ธ.ก.ส. มีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ($\bar{X}$ = 3.59) การใช้งานระบบงานธุรกิจหลัก ช่วยลดระยะเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 3.53) การใช้งานระบบงานธุรกิจหลักช่วยลดภาระในการจัดเก็บเอกสาร ($\bar{X}$ = 3.50) ทั้งหมดอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญต่อการยอมรับในเรื่อง ยอมรับว่าระบบงานธุรกิจหลักถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. องค์กรมีการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานธุรกิจหลักก่อนการนำมาใช้อย่างชัดเจน เชื่อมั่นว่า ธ.ก.ส. ได้ซื้อระบบงานธุรกิจหลักจากบริษัทที่มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับ มีการจัดทำคู่มือและปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบงานธุรกิจหลักให้เป็นปัจจุบัน เชื่อมั่นว่าเมื่อนำระบบงานธุรกิจหลักมาใช้การดำเนินงานไม่ด้อยกว่าระบบงานเดิม มีหน่วยงานที่ใช้ระบบงานธุรกิจหลักแล้วประสบความสำเร็จ อยู่ในระดับมาก ยอมรับว่าระบบงานธุรกิจหลักตอบสนองความต้องการและเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้งานระบบงานธุรกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีการตอบสนองและปรับปรุงระบบธุรกิจหลักให้ตรงตามความต้องการของพนักงาน และผู้ให้บริการระบบงานธุรกิจหลักมีบริการหลังการขายที่ดี อาทิ มีการจัดอบรมก่อนการใช้งาน ปรับปรุงระหว่างการใช้งานและบำรุงรักษา อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี โดยเรียงปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับจากมากไปหาน้อย คือ ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ และปัจจัยด้านความเข้ากันได้ สามารถร่วมกันทำนายการส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี ได้ร้อยละ 83 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน สรุปได้ดังนี้

1. จำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความสลับซับซ้อนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. จำแนกตามอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความเข้ากันได้ มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบว่า กลุ่มพนักงานอายุต่ำกว่า 26 ปี และกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

3. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน และปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบความแตกต่างดังนี้

ภาพรวม พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างจาก กลุ่มอนุปริญาตรี/ปวส. ปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ พนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน กลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มการศึกษาปริญญาตรี และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ กลุ่มพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

4. จำแนกตามอายุงาน พบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวม ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ ไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านความเข้ากันได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบว่า กลุ่มพนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และกลุ่มอายุงานระหว่าง 5-15 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุงานระหว่าง 16-20 ปี ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

5. จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวม ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน และปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ แตกต่างกันกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ตามวิธี LSD พบความแตกต่าง ดังนี้

ภาพรวม กลุ่มพนักงานตำแหน่งธุรการมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตำแหน่งการเงิน กลุ่มตำแหน่งสินเชื่อมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตำแหน่งการเงิน และกลุ่มผู้บริหารส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ กลุ่มพนักงานตำแหน่งสินเชื่อ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตำแหน่งการเงิน ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน กลุ่มพนักงานตำแหน่งธุรการ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตำแหน่งสินเชื่อ กลุ่มตำแหน่งสินเชื่อ มีความคิดเห็นแตกต่างจากลุ่มตำแหน่งการเงิน ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ กลุ่มพนักงานตำแหน่งธุรการ และกลุ่มตำแหน่งสินเชื่อ มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มตำแหน่งการเงิน และผู้บริหาร ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี มีประเด็นที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผลตามสรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.62) สอดคล้องกับ Alexander Serenko (2008: Abstract) ศึกษาเรื่องแบบจำลองของการยอมรับผู้ใช้งานของระบบงาน (Interface Agent) สำหรับการประกาศอีเมล์ พบว่า ตัวแปรภายนอกที่ได้ทำการศึกษา ได้แก่ ความสนุกสนานในคอมพิวเตอร์ และความคิดเชิงนวัตกรรมส่วนบุคคลในด้านไอทีโดยที่ความสนุกสนานในคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความสนุกสนานกับระบบการใช้งานอีเมล์ และสอดคล้องกับ Ying Feng Kuo (2008: Abstract) ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวโน้มในการยอมรับต่อการใช้เสริม 3G พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงค่าบริการ (ปัจจัยด้านความเข้ากันได้) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการยอมรับ

ปัจจัยด้านความไม่สลับซับซ้อน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58) สอดคล้องกับ อุทัย สานเนตร (2540: 90) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีการเกษตรในโครงการเร่งรัดการปลูกยางพาราทดแทนมันสำปะหลัง เขตสหกรณ์นิคมชะแวะ อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีการเกษตร คือ รายได้และแหล่งข่าวสารข้อมูล สอดคล้องกับ Willamson (2004: Abstract) ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานฐานข้อมูลเครือข่ายในห้องสมุดสาธารณะ กรณีศึกษาที่ประเทศออสเตรเลีย พบว่า ด้านความซับซ้อนของการใช้งานเป็นด้านที่เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับระบบเพราะเมื่อบุคลากรขาดความรู้และความยุ่งยากในการเชื่อมต่ออุปกรณ์สื่อสารและข้อมูลที่ความซับซ้อนกว่าจะเข้าถึงจะทำให้ระดับของการยอมรับลดน้อยลง และสอดคล้องกับ Ying Feng Kuo (2008: Abstract) ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวโน้มในการยอมรับต่อการใช้เสริม 3G พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการยอมรับ

ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.54) สอดคล้องกับ สุมาลี สุวรรณนาคะ (2549: 89-92) ศึกษาเรื่องการรับรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้รวม ที่พบว่า ผู้ใช้ระบบมีระดับการรับรู้ด้านประโยชน์ในการใช้ระบบและด้านความสะดวกในการใช้อยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับ Chuanlan (2004: Abstract) ศึกษาถึงรูปแบบการยอมรับการซื้อสินค้าผ่านอินเทอร์เน็ตของผู้บริโภค พบว่า ประสิทธิภาพในการใช้อินเตอร์เน็ตของผู้บริโภค มีผลโดยตรงต่อการยอมรับการซื้อสินค้าผ่านทางอินเตอร์เน็ต สอดคล้องกับ Willamson (2004: Abstract) ศึกษาเรื่องการยอมรับการใช้งานฐานข้อมูลเครือข่ายในห้องสมุดสาธารณะ กรณีศึกษาที่ประเทศออสเตรเลีย พบว่า ด้านการนำไปทดลองใช้ พบว่า อุปสรรคคือเวลาเร่งด่วนไม่เสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ได้ก่อน ทำให้ระดับการยอมรับน้อยลงเพราะไม่สามารถทดลองใช้ก่อนได้ และสอดคล้องกับ Ying Feng Kuo (2008: Abstract) ศึกษาเรื่องการศึกษาแนวโน้มในการยอมรับต่อการใช้เสริม 3G พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่เพิ่มขึ้น (ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ได้) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มในการยอมรับ

จากการเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี กับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน พบ พนักงานผู้มีเพศแตกต่างกัน มี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสลับซับซ้อนแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้แตกต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกัน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเข้ากันได้แตกต่างกัน และพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพรวมและรายได้ทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับ สมชาย ศรีอ่างทอง (2553: 72-86) ที่ศึกษาเรื่องการยอมรับการบริหารงานด้านการประเมินแบบสมดุลของพนักงานบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) ในสำนักงานใหม่ ที่พบว่า อายุ อายุงานแตกต่างกันมีการยอมรับการบริหารงานด้านการประเมินแบบสมดุลแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องในเรื่อง เพศ ระดับการศึกษา และอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน ซึ่งมีการยอมรับการบริหารงานด้วยการประเมินแบบสมดุล ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับ สุมาลี สุวรรณนาคะ (2549: 89-92) ศึกษาเรื่องการรับรู้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้รวม ที่พบว่า อายุ และแผนกงานที่แตกต่างกัน มีการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยได้ได้ค้นพบข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

ข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก เรียงจากปัจจัยที่ส่งมากสุดไปหาน้อยสุด ได้แก่ ปัจจัยด้านความสลับซับซ้อน ปัจจัยด้านการนำไปทดลองใช้ได้ และปัจจัยด้านความเข้ากันได้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการประยุกต์ใช้ดังนี้

ปัจจัยด้านการสลับซับซ้อน พบว่าภาพรวมมีผลต่อการยอมรับในระดับมาก และพนักงานให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องผู้ใช้งานต้องมีความรู้พื้นฐานทางด้านคอมพิวเตอร์ จึงจะสามารถใช้งานระบบธุรกิจหลักได้ ธ.ก.ส. มีคู่มือการใช้งานระบบงานธุรกิจและสามารถค้นหาข้อมูลการใช้งานในแหล่งข้อมูลขององค์กรได้ และ ธ.ก.ส. ควรมีการจัดอบรมแก่พนักงานผู้ใช้งานระบบธุรกิจหลักและมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ซึ่งมีผลต่อการยอมรับอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญต่อการฝึกอบรมและการมีคู่มือใช้งาน ซึ่งอาจเป็นระบบใหม่ขององค์กรจึงควรจะให้ความรู้ความเข้าใจกับพนักงานผู้ใช้งานก่อนการใช้งาน และมีการอบรมให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้องค์กรควรมีคู่มือการใช้งานระบบงานธุรกิจหลัก และแหล่งข้อมูลที่พนักงานสามารถศึกษาวิธีการใช้งานได้ ส่วนการคล้ายคลึงกับระบบงานเดิมและการใช้งานระบบงานธุรกิจหลักไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่งผลต่อการยอมรับของพนักงาน ซึ่งอาจเนื่องจากพนักงานพร้อมในการใช้งานระบบงานธุรกิจหลักอยู่แล้วจึงให้ความสำคัญต่อเรื่องความคลายคลึงและความยุ่งยากในระดับดังกล่าว

ปัจจัยด้านการในไปทดลองใช้ได้ ภาพรวมและเรื่อง ธ.ก.ส. มีการทดลองใช้ระบบงานธุรกิจหลักก่อนนำระบบมาใช้งานจริง และระบบงานธุรกิจหลักมีความพร้อมด้านเครือข่าย อุปกรณ์ และเครื่องมือในการทำงานส่งผลต่อการยอมรับของพนักงานในระดับมาก ดังนั้นแสดงให้เห็นว่า ก่อนองค์กรจะนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งานควรมีการให้พนักงานทดลองใช้งานก่อนการใช้งานจริงก่อนเพื่อสร้างความคุ้นเคยและมั่นใจ ลดข้อผิดพลาดในการใช้งาน รวมไปถึงความพร้อมทางด้านเครือข่าย อุปกรณ์และเครื่องมือที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ด้วย ควรจะเพียงพอและพร้อมในการใช้งานก่อนการใช้งานจริง จึงจะทำให้พนักงานมีความยอมรับต่อระบบธุรกิจหลักมาก สำหรับระยะเวลาในการทดลองใช้งานเหมาะสมสามารถเห็นผลเสมือนปฏิบัติงานจริง พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการทดลองใช้งานและสามารถเสนอความคิดเห็นในการใช้งานแก่องค์กรได้ และการทดลองใช้งานสามารถลดความ

เสี่ยงในการผิดพลาดเมื่อนำระบบงานธุรกิจหลักมาใช้งาน ส่งผลต่อการยอมรับของพนักงาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการทดลองใช้ระบบงานธุรกิจหลักก่อนนำระบบมาใช้งานจริง พร้อมทั้งมีความพร้อมด้านเครือข่าย อุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานแล้ว เรื่องระยะเวลาในการทดลอง การมีส่วนร่วม และการลดความเสี่ยงในการผิดพลาดในการใช้งานจริง จึงมีความสำคัญน้อยกว่า

ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ พบว่าภาพรวมและการใช้งานระบบงานธุรกิจหลัก สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร ระบบงานธุรกิจหลักสามารถเข้ากันได้กับบรรทัดฐานและวัฒนธรรมขององค์กร การใช้งานระบบงานธุรกิจหลักตอบสนองความต้องการของพนักงาน และระบบงานธุรกิจหลักสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ส่วนระบบงานธุรกิจหลักและระบบงานเดิมมีความเชื่อมโยงกัน อยู่ในระดับปานกลาง จากผลการวิจัยดังกล่าว จะเห็นได้ว่าพนักงาน ธ.ก.ส. คำนึงองค์กรเป็นหลัก เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่เข้ามาในองค์กรสิ่งแรกที่จะทำให้พนักงานยอมรับ คือการตอบสนองวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร รวมไปถึงการเข้าได้กับบรรทัดฐานและวัฒนธรรมขององค์กร รองลงมาคือเรื่องตอบสนองความต้องการของพนักงานและลูกค้าตามลำดับ ซึ่งระบบหรือเทคโนโลยีใหม่นั้นอาจไม่ความเชื่อมโยงกับระบบเก่ามากหรือน้อยก็ได้ ดังนั้นหากองค์กรจะทำสิ่งใหม่ ๆ เข้ามาจึงควรคำนึงถึงเรื่องดังกล่าวตามลำดับ

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดอุบลราชธานี พบว่า พนักงานที่เป็นที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสลับซับซ้อนแตกต่างกัน ซึ่งอาจเกิดจากอุปนิสัยของเพศชายและหญิงที่แตกต่างกัน สามารถยอมรับความยากง่ายของเทคโนโลยีได้แตกต่างกัน เมื่อจำแนกตามอายุ ปัจจัยด้านความเข้ากันได้ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี และ 26-35 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างกับพนักงานกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ซึ่งอาจเป็นเพราะอายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเข้ากันได้แตกต่างกัน เนื่องจากกลุ่มอายุ 36-45 ปี เริ่มจะเป็นผู้บริหารระดับต้นถึงระดับกลางที่มีความมั่นคงทางการทำงานมากขึ้นแล้วและโอกาสในการเปลี่ยนงานน้อยกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 26 ปี และ 26-35 ปี ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นภาพรวมและปัจจัยทุกด้านแตกต่างกันเนื่องจากระบบงานธุรกิจหลักเป็นระบบงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศดังนั้นระดับการศึกษาจึงเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้และยอมรับเทคโนโลยีได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นองค์กรควรคำนึงถึงความหลากหลายของระดับการศึกษาของพนักงานก่อนที่จะนำระบบงานธุรกิจหลักหรือเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาในองค์กรด้วย เมื่อจำแนกตามอายุงาน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเข้ากันได้แตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 5 ปี และอายุงานระหว่าง 5-15 ปี มีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มอายุงานระหว่าง 16-20 ปี สอดคล้องกับพนักงานที่มีอายุตัวแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความเข้ากันได้แตกต่างกัน เนื่องจากอายุตัวและอายุงานมีความสอดคล้องกัน และเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน ที่พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นทั้งภาพรวมและปัจจัยทุกด้านแตกต่างกัน ซึ่งจะเห็นว่ากลุ่มพนักงานการเงินมีความคิดเห็นแตกต่างจากกลุ่มพนักงานเกือบทุกตำแหน่ง เนื่องจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและความสับซ้อนในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานอื่นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ระบบงานธุรกิจหลักควรจะมีการอำนวยความสะดวกแก่พนักงานกลุ่มการเงินมากยิ่งขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับระบบงานธุรกิจหลัก กรณีธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ศึกษาปัจจัยที่อิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการลูกค้าธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

2. ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

3. ศึกษาคุณภาพการให้บริการธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี

กิตติกรรมประกาศ

ในการทำงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์ให้คำปรึกษา แนะนำ ติดตาม ดูแลเอาใจใส่อย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา จึงสุวดี และผู้ช่วยศาสตราจารย์ประนอม คำผา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งคณาจารย์ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความสอดคล้องเครื่องมือวิจัย เพื่อให้การทำวิจัยสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณแม่เพียงใจ ต้องสู้ ที่เป็นกำลังใจให้กับผู้วิจัยอยู่ตลอดเวลาทั้งเรื่องเรียน เรื่องงาน และเรื่องการดำเนินชีวิต ขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นปริญญาโททุกคนที่คอยผลักดันสนับสนุนให้สำเร็จการศึกษาได้ในวันนี้ และคุณจรัญ จันทร์พวง ที่ช่วยแนะนำแนวทางในการทำวิจัยพร้อมทั้งอธิบายให้ความรู้และความเข้าใจในการทำวิทยานิพนธ์เพิ่มมากขึ้น

สุดท้ายนี้ ขอมอบประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เพื่อบูชาคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน

เอกสารอ้างอิง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. **รายงานประจำปี 2547 จังหวัดอุบลราชธานี.** อุบลราชธานี: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2547.

_____. **จดหมายจากผู้จัดการ.** อุบลราชธานี: ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2554.

_____. **รายงานประจำปี 2555 จังหวัดอุบลราชธานี.** อุบลราชธานี: ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2555.

สุมาลี สุวรรณนาคะ. **ความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น.** เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย, 2549.

อุทัย สายเนตร. **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยีการเกษตรของเกษตรกรในโครงการเร่งรัด การปลูกยางพาราทดแทนมันสำปะหลัง เขตสหกรณ์นิคมชะแวะ อำเภอวังจันทร์ จังหวัดระยอง.** กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย, 2540.

Alexander Serenko. **A Model of User Adoption of Interface Agents for Email Notification.** Lakchead University, Faculty of Business Administration, 2008.

Willamson, H. M., & Johnson, E. **Master and Johnson on Sex and Human Loving.** Boston: Little, Brown and Company, 1985.

Ying-Feng Kuo. **Towards an Understanding of the Behavioral in Tension to Use 3G Mobile Valve Added Services.** National University of Kahsiung. Deparment of Information Managament, 2008.