

SAC-01-026

**ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผล
ต่อประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่**
**The Influence of Management Information System and Technology Acceptance
Factors on the Administrative Performance of the Government Savings Bank
Head Office**

ณัฐญา โคตรสันเทียะ^{1*} และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อริสรา เสยานนท์²

Natthaya Khotsanthia^{1*} and Assistant Professor Dr. Arisara Sayanon²

บัณฑิตวิทยาลัย กลุ่มวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย¹ และ สาขาวิชาการจัดการโรงแรมและเรือสำราญ, คณะท่องเที่ยวและ
อุตสาหกรรมบริการ, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย²

Graduate School, University of the Thai Chamber of Commerce¹ and Bachelor of Business Administration (B.B.A.) Program in Hotel and
Cruise Management, School of Tourism and Hospitality Industry, University of the Thai Chamber of Commerce²

e-mail: 2411131601018@live4.utcc.ac.th^{1*}, arisara_sey@utcc.ac.th²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ 2) ศึกษาปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารออมสิน และ 3) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ งานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่าง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 391 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สถิติถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงแบบนำตัวแปรเข้าทั้งหมดผลการวิจัยพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ในระดับมากที่สุด ส่วนความคิดเห็นต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และ ประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน ในระดับมาก 2) ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล และด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 3) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี งานธุรการ ประสิทธิภาพการทำงาน ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

Abstract

This study aims to: (1) assess the levels of perceptions regarding management information system factors, technology acceptance factors, and administrative work efficiency among employees of the Government Savings Bank, Head Office; (2) examine the management information system factors that influence administrative work efficiency; and (3) investigate the technology acceptance factors affecting administrative work efficiency at the Government Savings Bank, Head Office. A quantitative research design was employed. Data was collected using a structured questionnaire administered to 391 employees of the Government Savings Bank, Head Office. Statistical analyses included frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, and standard multiple linear regression analysis using the enter method. The findings revealed that: (1) respondents' perceptions of management information system factors were at the highest level, while perceptions of technology acceptance and administrative work efficiency were at a high level; (2) management information system factors—specifically data collection, data verification, and data and information storage—significantly influenced administrative work efficiency at the 0.05

level; and (3) technology acceptance factors—perceived ease of use, perceived usefulness, and attitude toward technology use—positively affected administrative work efficiency, also at the 0.05 significance level.

Keywords: Technology Acceptance, Administrative Work, Work Efficiency, Management Information Systems

บทนำ

ธนาคารออมสินเป็นสถาบันการเงินของรัฐที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะและให้บริการทางการเงินแก่ประชาชนทั่วประเทศ โดยมีภารกิจในการส่งเสริมการออม พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ (ธนาคารออมสิน, 2568)

การดำเนินงานดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยระบบงานธุรการที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากฝ่ายธุรการเป็นหน่วยงานสนับสนุนหลักที่รับผิดชอบด้านเอกสาร การจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูล การประสานงานภายใน และการอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานต่าง ๆ นอกจากนี้ องค์กรในยุคดิจิทัลยังจำเป็นต้องนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS) มาใช้เพื่อสนับสนุนการวางแผน การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (มธุปายาส ทองมาก, 2559)

อย่างไรก็ตาม จากสภาพการดำเนินงานของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กระบวนการธุรการยังคงเผชิญกับปัญหาความซ้ำซ้อน อันเกิดจากข้อจำกัดด้านกฎหมาย ระเบียบราชการ การใช้ระบบสารสนเทศที่ยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างสมบูรณ์ และการอนุมัติหลายลำดับชั้น ส่งผลให้เกิดการบันทึกข้อมูลซ้ำ การจัดเก็บเอกสารทั้งในรูปแบบดิจิทัลและเอกสารกระดาษควบคู่กัน ตลอดจนความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ปัญหาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการขององค์กร (มธุปายาส ทองมาก, 2559)

ทั้งนี้ งานวิจัยเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และทัศนคติที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งหากบุคลากรมีการยอมรับและสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มคุณภาพงาน ความรวดเร็ว และความถูกต้องในการปฏิบัติงาน (ปัทมรา ธรรมรัตน์, 2568; จุริกรณ์ แก้วสะท้อน, 2566)

ดังนั้น การศึกษาปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลและกระบวนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงาน และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี และประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่
2. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่
3. เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS)

ระบบสารสนเทศถือเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและความอยู่รอดขององค์กร โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) หมายถึง ระบบที่ถูกออกแบบมาเพื่อบูรณาการข้อมูลจากหลายแหล่งอย่างเป็นระบบ ทำหน้าที่เปลี่ยนข้อมูลดิบ (Raw Data) ให้กลายเป็นสารสนเทศที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การวางแผนเชิงกลยุทธ์ และการบริหารจัดการภายในองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง คุณสมบัติและองค์ประกอบสำคัญของระบบ MIS ประยุกต์ใช้ในการจัดการข้อมูลและสารสนเทศภายในองค์กร ครอบคลุม 6 ด้านหลัก ประกอบด้วย

1.1 ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล (Collecting Data) การแสวงหาและรวบรวมข้อมูลจากแหล่งภายในและภายนอกอย่างเป็นระบบผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ด้านการตรวจสอบข้อมูล (Checking Data) การประเมินความถูกต้อง สมบูรณ์ และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลเพื่อไม่ให้สารสนเทศบิดเบือน

- 1.3 ด้านการประมวลผลข้อมูล (Processing Data) การแปลงข้อมูลดิบผ่านระบบคอมพิวเตอร์เพื่อจัดกลุ่มหรือเรียงลำดับให้พร้อมใช้งาน

1.4 ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ (Organizing or Storage) การสำรองและจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อความสะดวกในการสืบค้น

1.5 ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) การนำสารสนเทศมาวิเคราะห์เจาะลึกเพื่อสนับสนุนการทำงาน

1.6 ด้านการนำข้อมูลไปใช้ (Data Utilization) การส่งผ่านสารสนเทศไปยังผู้ใช้หรือผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์

2. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model TAM)

ผู้วิจัยนำแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) มาเป็นฐานทฤษฎีเพื่ออธิบายพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร โดยประกอบด้วย 4 ปัจจัยสำคัญ

2.1 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ความรู้สึกของผู้ใช้งานว่าระบบหรือโปรแกรมธุรการนั้นไม่มีความซับซ้อน เรียนรู้ได้ง่าย และช่วยลดความพยายามในการทำงาน

2.2 การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานว่าเทคโนโลยีดังกล่าวสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพในการทำงานธุรการได้จริง

2.3 ทศคติที่มีต่อการใช่ (Attitude Toward Using) ปฏิกริยาทางความรู้สึก (ทางบวกหรือทางลบ) ความไว้วางใจและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบเทคโนโลยี

2.4 ความตั้งใจในการใช้งาน (Intention to Use) ความมุ่งมั่นหรือแนวโน้มพฤติกรรมของบุคลากรที่จะใช้งานระบบสารสนเทศนั้น ๆ อย่างต่อเนื่องในอนาคต

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (Work Efficiency)

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีการใช้ทรัพยากร (เวลา งบประมาณ และกำลังคน) อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยได้กำหนดดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพงานธุรการออกเป็น 4 ด้าน

3.1 ด้านคุณภาพงาน (Quality of Work) ความถูกต้อง แม่นยำ และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของงานธุรการและเอกสาร

3.2 ด้านปริมาณงาน (Quantity of Work) ความสามารถในการรองรับและจัดการภาระงานธุรการได้ตามเป้าหมายหรือจำนวนที่กำหนด

3.3 ด้านเวลา (Time) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การส่งมอบงานตามกำหนดเวลา และการประหยัดเวลาในการค้นหาหรือส่งต่อเอกสาร

3.4 ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Cost) การลดต้นทุนและทรัพยากรขององค์กร เช่น การลดการใช้กระดาษ (Paperless) หรือพลังงาน

4. การสังเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Related Research)

จากการทบทวนวรรณกรรมเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้อ้างอิงงานวิจัยในประเทศที่สอดคล้องและสนับสนุนสมมติฐานของการวิจัยดังตัวอย่างสำคัญต่อไปนี้

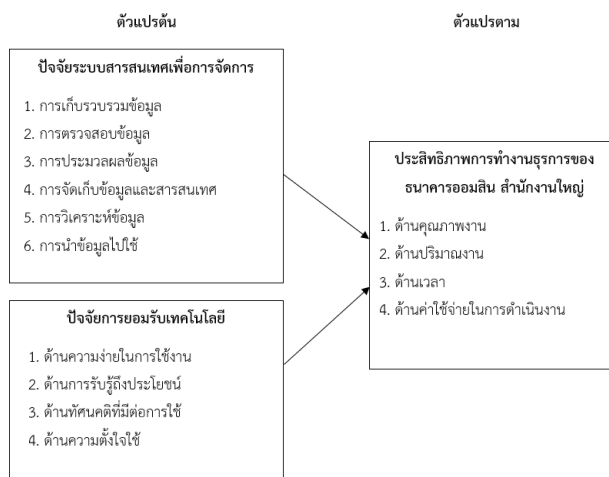
สุธารัตน์ โยธางค์ (2567) ศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลช่วยให้งานรับ-ส่งและจัดเก็บเอกสารมีความสะดวกรวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพงานธุรการอย่างชัดเจน

ธัญพร ขุนเศรษฐี (2567) ศึกษาการพัฒนาระบบจัดการงานสารบรรณผ่านระบบ Cloud และการแจ้งเตือนอัตโนมัติ พบว่า เทคโนโลยีช่วยแก้ปัญหาล่าช้าและลดการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษในองค์กร

ปัทมรา ธรรมรัตน์ (2568) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน พบว่า การรับรู้ประโยชน์ ทศคติที่ดี และความง่ายในการใช้งาน เป็นปัจจัยหลักที่ขับเคลื่อนประสิทธิภาพของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ

จุริกรณ์ แก้วสะท้อน (2566) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีระบบงานบริหารจัดการระดับองค์กร (เช่น SAP) พบว่า ส่งผลโดยตรงต่อการเพิ่มคุณภาพงานและความถูกต้องในกระบวนการสนับสนุนของสำนักงาน

กรอบแนวความคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำนวน 16,770 คน โดยกำหนดให้มีระดับความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 โดยใช้สูตรคำนวณของ yamane

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ลักษณะของการวัดผล (มาตรวัด) เป็นแบบสเกลจัดอันดับทัศนคติ แบบมาตรวัดลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ลักษณะของการวัดผล (มาตรวัด) เป็นแบบสเกลจัดอันดับทัศนคติ แบบมาตรวัดลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน ลักษณะแบบสอบถามเป็นคำถามปลายปิด ลักษณะของการวัดผล (มาตรวัด) เป็นแบบสเกลจัดอันดับทัศนคติ แบบมาตรวัดลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราการประเมิน (Rating Scale) ซึ่งมีระดับการให้คะแนนแบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มีความสำคัญมากที่สุด ,มีความสำคัญมาก ,มีความสำคัญปานกลาง ,มีความสำคัญน้อย, มีความสำคัญน้อยที่สุด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณแบบปฐมภูมิ (Quantitative Primary Data)

โดยจะทำการสอบถามพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ โดยการเก็บข้อมูลจากวิธีการแจกแบบสอบถาม ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1) ส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างเป้าหมายให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยดำเนินการจัดเก็บด้วยตนเอง ณ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ผ่านการส่งเป็นลิงก์การสแกน QR code ให้กับพนักงานธนาคารออมสิน

2) อธิบายรายละเอียดและวิธีการตอบแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถามผ่านคำชี้แจงในแบบสอบถาม

3) รวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด พิจารณาจากแบบสอบถามแบบปกติที่ได้รับกลับคืนมา และคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

4) นำข้อมูลจากแบบสอบถามฉบับที่มีความสมบูรณ์มาประมวลผลข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูลทางสถิติสำเร็จรูป โดยนำแบบสอบถามที่ได้ลงรหัสแล้วมารวบรวมข้อมูล แล้วจึงนำข้อมูลทั้งหมดมาประมวลผลโดยใช้คอมพิวเตอร์ต่อไป

3.2 การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการรวบรวมข้อมูลจากรายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ การค้นคว้าแบบอิสระ เอกสารทางวิชาการ เอกสารตารางรวมทั้งบทความที่เกี่ยวข้องตลอดจน ฐานข้อมูลออนไลน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของข้อมูลและระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย

ความถี่ (Frequency) และ ร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม (ส่วนที่ 1) ได้แก่ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา, ตำแหน่งงาน และอายุงาน

ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ใช้สำหรับการประเมินระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อตัวแปรต่างๆ (ส่วนที่ 2, 3 และ 4) โดยแบ่งเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยตามมาตรวัดประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ออกเป็น 5 ช่วงชั้น

4.2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน หาความสัมพันธ์ และอิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นที่มีไปยังตัวแปรตาม ซึ่งสถิติหลักที่เลือกใช้คือ

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis: MRA) ผู้วิจัยใช้สถิตินี้เนื่องจากมีตัวแปรอิสระ (Predictor variables) หลายตัว เพื่อพยากรณ์และอิทธิพลเชิงเส้นตรงที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการ (ตัวแปรตาม)

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ($n = 391$ คน) พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 306 คน (ร้อยละ 78.26) เป็นเพศชาย จำนวน 74 คน (ร้อยละ 18.93) อายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 34 - 41 ปี จำนวน 153 คน (ร้อยละ 39.13) รองลงมาคือ 42 - 49 ปี จำนวน 111 คน (ร้อยละ 28.39) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 222 คน (ร้อยละ 56.78) และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 169 คน (ร้อยละ 43.22) ตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งพนักงานระดับ 4 - 7 จำนวน 311 คน (ร้อยละ 79.54) อายุการทำงาน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 287 คน (ร้อยละ 73.40)

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ตารางที่ 1

ข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล	4.06	0.25	มาก
2. ด้านการตรวจสอบข้อมูล	4.25	0.35	มาก
3. ด้านการประมวลผลข้อมูล	4.27	0.49	มาก
4. ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	4.26	0.27	มาก
5. ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	4.41	0.27	มาก
6. ด้านการนำข้อมูลไปใช้	4.15	0.23	มาก
รวม	4.23	0.23	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$, S.D. = 0.23) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.41$, S.D. = 0.27) ด้านการประมวลผลข้อมูล มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.49) ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.27) ด้านการตรวจสอบข้อมูล มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.35) ด้านการนำข้อมูลไปใช้ มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = 0.23) และด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.25) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร

ตารางที่ 2

ข้อมูลการวิเคราะห์ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร

การยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านความง่ายในการใช้งาน	4.21	0.29	มาก
2. ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	4.12	0.34	มาก
3. ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้	4.24	0.32	มาก
4. ด้านความตั้งใจใช้	4.13	0.22	มาก
รวม	4.18	0.24	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.18$, S.D. = 0.24) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.32) ด้านความง่ายในการใช้งาน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.21$, S.D. = 0.29) ด้านความตั้งใจใช้ มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.22) และด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน

ตารางที่ 3

ข้อมูลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน

ประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของ ธนาคารออมสิน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพงาน	4.10	0.28	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.70	0.34	มาก
3. ด้านเวลา	4.32	0.28	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน	4.03	0.30	มาก
รวม	4.04	0.21	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.21) เมื่อแยกพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านเวลา มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.32$, S.D. = 0.28) ด้านคุณภาพงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.28) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.30) และด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นมาก ($\bar{X} = 3.70$, S.D. = 0.34) ตามลำดับ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.254	.164		7.639	.000*
ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล	.348	.031	.410	11.187	.000*
ด้านการตรวจสอบข้อมูล	.283	.039	.473	7.308	.000*
ด้านการประมวลผลข้อมูล	.022	.024	.052	.916	.360
ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ	.051	.025	.065	1.991	.047*
ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล	-.033	.028	-.043	-1.212	.226
การนำข้อมูลไปใช้	.001	.035	.001	.021	.983

$R = 0.825$, $R^2 = 0.680$, $R^2_{adj} = 0.675$, $SE_{est} = 0.12056$, $F = 136.291^*$

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล และด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ร้อยละ 67.50 ($R^2_{adj} = 0.675$) และมีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.12056 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 คือ ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 5

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.616	.145		11.173	.000*
ด้านความง่ายในการใช้งาน	.169	.045	.232	3.795	.000*
ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์	.190	.029	.301	6.618	.000*
ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้	.268	.028	.409	9.417	.000*
ด้านความตั้งใจใช้	-.050	.054	-.051	-.933	.351

$R = 0.771$, $R^2 = 0.595$, $R^2_{adj} = 0.591$, $SE_{est} = 0.13539$, $F = 141.721^*$

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความง่ายในการใช้งาน ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ และด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ร้อยละ 59.10 ($R^2_{adj} = 0.591$) และมีค่าความคาดเคลื่อนมาตรฐานของการพยากรณ์เท่ากับ 0.13539 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 คือ ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ แสดงให้เห็นว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรเป็นกลไกสำคัญที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านธุรการให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความรวดเร็ว ความถูกต้อง และคุณภาพของงาน โดยระบบสารสนเทศที่มีความพร้อมในกระบวนการจัดการข้อมูลตั้งแต่การเก็บรวบรวม การตรวจสอบ ไปจนถึงการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศมีส่วนช่วยลดความซ้ำซ้อนของงานและเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานขององค์กร ขณะเดียวกัน การที่บุคลากรมีการรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี สามารถใช้งานได้ง่าย และมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้ระบบสารสนเทศ ส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการธุรการเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาสะท้อนให้เห็นว่าการยกระดับประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการขององค์กรภาครัฐไม่สามารถพึ่งพาเพียงการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีเท่านั้น แต่จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านผู้ใช้งานควบคู่กันไป เพื่อให้การใช้ระบบสารสนเทศสามารถตอบสนองต่อภารกิจและเป้าหมายขององค์กรได้อย่างยั่งยืน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ จำเป็นจะต้องปฏิบัติงานและดูแลระบบสารสนเทศให้กับสาขาที่กระจายตัวอยู่ทั่วประเทศ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการงานธุรการของทางธนาคารให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย สามารถแข่งขันกับธนาคารของรัฐและพาณิชย์อื่น ๆ ได้ เป็นไปตามแนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการของอร่าเพ็ญ ยิ้มประเสริฐ และรพีพร ต้นจ้อย (2558) ที่กล่าวว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการเป็นเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการตัดสินใจและการบริหารจัดการองค์กร โดยข้อมูลที่นำมาใช้ควรมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์สถานการณ์และวางแผนเชิงกลยุทธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับธัญพร ขุนเศรษฐี (2567) ที่ทำการศึกษารื่อง การพัฒนาระบบการจัดการงานสารบรรณเพื่อใช้ในการแจ้งเตือนและการจัดส่งหนังสือด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับอาจารย์ในสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการจัดการงานสารบรรณเพื่อใช้ในการแจ้งเตือนและการจัดส่งหนังสือด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอยู่ในระดับใช้งานได้ดีมากที่สุดและในภาพรวม มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

ผลการวิจัยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารออมสินได้ใช้เทคโนโลยีหลายรูปแบบ เช่น Mobile Banking และ Internet Banking เพื่อให้ลูกค้าทำธุรกรรมออนไลน์ได้สะดวกขึ้น และใช้เทคโนโลยี AI เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าและป้องกันการฉ้อโกง รวมไปถึงการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาช่วยบริหารจัดการข้อมูลของทางธนาคารให้สะดวก ลดความซ้ำซ้อนของเอกสารที่บันทึกข้อมูลต่าง ๆ จัดการให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เป็นไปตามแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีของอัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) ที่ทางธนาคารออมสินได้ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วม และปรับทิศทางการดำเนินงานของบุคลากรผู้ให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้หรือเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่ามีประโยชน์ใช้งานง่าย เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและลูกค้า สอดคล้องกับภัสรา ภาระมรัตน์ (2568) ที่ทำการศึกษารื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การรับรู้ ประโยชน์จากการใช้งาน รองลงมา คือ ทัศนคติต่อเทคโนโลยี การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความพร้อมทาง ทรัพยากร

ผลการวิจัยประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากธนาคารออมสินได้มีการกำหนดการประเมินบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานตามค่าเป้าหมายที่ทางผู้บริหารของทางธนาคารได้กำหนด และการสร้างความคุ้มค่าในการลงทุนด้านเทคโนโลยีมาช่วยยกระดับการจัดการระบบธุรการและสารสนเทศขององค์กร เป็นไปตามแนวคิดประสิทธิภาพในการทำงานของมาลิณี นกศิริ (2559) ที่พนักงานของทางธนาคารออมสินใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีมาช่วยในงานธุรการและระบบสารสนเทศอย่างคุ้มค่า เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร สอดคล้องกับจตุรภัทร์ แก้วสะเทือน (2566) ที่ทำการศึกษารื่อง การยอมรับเทคโนโลยี SAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์โดยรวมอยู่ในระดับดีมากโดยพบว่าด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ช่วยให้การรวบรวมข้อมูลผ่านระบบคอมพิวเตอร์ทำได้ง่ายขึ้น แม้ว่าในปี พ.ศ. 2568 จะยังคงมีข้อจำกัด

เรื่องความซ้ำซ้อนที่ต้องเก็บทั้งเอกสารกระดาษควบคู่ไปกับระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ก็ตาม สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภัตรา กันพร้อม (2560)

2) ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการตรวจสอบข้อมูล ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของ ธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ ช่วยให้พนักงานส่วนกลางสามารถเข้าถึงและตรวจสอบข้อมูลการทำธุรกรรมของลูกค้าได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ถูกต้อง และแม่นยำ โดยไม่จำเป็นต้องเสียเวลาประสานงานกับสาขาเจ้าของบัญชี สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภัตรา กันพร้อม (2560)

3) ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการประมวลผลข้อมูล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคาร ออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจากระเบียบปฏิบัติในปี พ.ศ. 2568 ยังคงมีความซ้ำซ้อน พนักงานยังต้องจัดทำเอกสารรูปแบบกระดาษ ควบคู่ไปกับระบบ e-Document และการเสนอแฟ้มให้ผู้บริหารพิจารณายังต้องใช้การลงนามจริง (Hard copy) เพื่อเป็นหลักฐานทาง กฎหมาย ระบบจึงยังไม่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้เต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร สุวรรณมิตร (2568)

4) ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจาก ระบบเข้ามาช่วยจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำหน้าที่เป็น "ศูนย์ข้อมูลกลาง" ที่ ช่วยให้เจ้าหน้าที่ธุรการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้สะดวก และเป็นแหล่งให้พนักงานที่ยังไม่ชำนาญเข้ามาศึกษาค้นคว้า ค้นหาเอกสารได้ง่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ โยธาวงศ์ (2567)

5) ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการวิเคราะห์ข้อมูล ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจากงานธุรการบางส่วนยังไม่สามารถใช้ระบบ MIS มาสนับสนุนหรือวางแผนทดแทนได้ทุกระบบงาน พนักงาน ยังต้องเก็บเอกสารกระดาษเพื่อเป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ (เช่น เอกสารอนุมัติงบประมาณ) ระบบจึงยังไม่สามารถช่วยลดระยะเวลาหรือ สร้างกระบวนการที่สะดวกขึ้นในด้านนี้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐพร สุวรรณมิตร (2568)

6) ปัจจัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการนำข้อมูลไปใช้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจากการส่งต่อข้อมูลไปสาขาหรือการให้บริการลูกค้า ยังไม่สามารถทำเป็นออนไลน์ได้ทั้งหมด เพราะลูกค้าส่วนใหญ่ของธนาคารเป็นประชาชนทั่วไปและผู้สูงอายุ ซึ่งยังคงมีความเชื่อมั่นในเอกสารที่เป็นกระดาษมากกว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุรินภา หงษ์จันทร์ (2567)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความง่ายในการใช้งาน ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจากในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ธุรการในธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ สามารถปรับตัวและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานด้านธุรการ สามารถศึกษาได้ด้วยตนเอง และการใช้เทคโนโลยีมาช่วยสร้างประสิทธิภาพให้ระบบ สารสนเทศนั้นทำให้เอกสารมีการจัดการอย่างเป็นระบบ ไม่สูญหาย สอดคล้องกับปัทมรา ภาระมรัตน์ (2568) ที่ทำการศึกษารื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการวิจัยพบว่า ผลการ วิเคราะห์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่ามี ปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะติดต่อเทคโนโลยี มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์ และความพร้อมทางทรัพยากร ที่มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานด้านธุรการ ลดเวลาในการจัดส่งเอกสาร และมีระบบฐานข้อมูล การจัดเก็บเอกสารที่ชัดเจน สืบค้นได้อย่างสะดวกและสามารถให้สิทธิการเข้าถึงได้ทุกแผนกตามกำหนด สอดคล้องกับปัทมรา ภาระมรัตน์ (2568) ที่ทำการศึกษารื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ บุคลากรสำนักงาน การตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ทักษะติดต่อเทคโนโลยี มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์ และ ความพร้อมทางทรัพยากร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

3) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ส่งผลในด้านบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการทำงานด้านธุรการเป็นเรื่องที่ดี สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันที่เข้าสู่ยุค โลกาภิวัตน์ที่ธนาคารจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ แต่ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานยังพบว่าต้องจัดเก็บข้อมูลที่เป็นเอกสารควบคู่ไปกับไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์ด้วยจึงทำให้พนักงานกลุ่มตัวอย่างมีมุมมองว่าความตั้งใจใช้ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการ สอดคล้องกับ จุริกรณ์ แก้วสะเทือน (2566) ทำการศึกษารื่อง การยอมรับเทคโนโลยี SAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัย จุฬารักษ์ ผลการศึกษพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีแอปพลิเคชันระบบและผลิตภัณฑ์ในการประมวลผลข้อมูลส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ คือ การยอมรับความง่ายในการใช้งาน ด้านทัศนคติต่อการทำงาน และการใช้งานจริง

ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เปลี่ยนแปลงในทิศทางเดียวกัน และสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้ร้อยละ 74.2

4) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ด้านความตั้งใจใช้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ เนื่องจากการปรับตัวและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาช่วยในงานธุรการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเปรียบเสมือนเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ในส่วนงานธุรการอยู่แล้ว และต้องปรับตัวให้เข้ากับการแข่งขันการให้บริการธุรกรรมการเงินอย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย สามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งบุคลากรของธนาคารออมสินต้องปรับปรุงการทำงานธุรการให้มีประสิทธิภาพกับสถาบันการเงินอื่น ๆ สอดคล้องกับจตุรภรณ์ แก้วสะท้อน (2566) ทำการศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี SAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ผลการศึกษาพบว่า การยอมรับเทคโนโลยี SAP ด้านความตั้งใจใช้ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ปัจจัยด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารออมสิน จึงควรร่วมประชุมหารือกับฝ่ายงานธุรการเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ในไตรมาสแรกของปีงบประมาณ เพื่อรวบรวมข้อมูลในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ และให้ฝ่ายที่ดูแลระบบหรือคณะกรรมการบริหารสัญญากับผู้รับจ้างดูแลระบบปรับปรุงรูปแบบการใช้งานให้เหมาะสมมากยิ่งขึ้น

2) ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากร ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด ดังนั้น ธนาคารออมสินจึงควรสร้างวัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อประสิทธิภาพขององค์กรให้มีผลกำไรมากขึ้น โดยผู้บริหารมีการมอบนโยบายและเน้นย้ำในทุกโอกาสที่ได้พบปะพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ และลดปริมาณการใช้กระดาษเพื่อลดปัญหาโลกร้อน

3) ประสิทธิภาพการทำงานด้านธุรการของธนาคารออมสิน ด้านปริมาณงาน มีระดับความคิดเห็นต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารธนาคารออมสิน จึงควรร่วมประชุมหารือกับฝ่ายดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและฝ่ายงานธุรการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยลดภาระงาน เพื่อสรุปขั้นตอนและภาระงานที่ไม่มีความจำเป็นและมีความซ้ำซ้อนกับการจัดเก็บเอกสารปกติ และการกำหนดรูปแบบการใช้เอกสารออนไลน์ และลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดกระดาษและความยุ่งยากในการสแกนเอกสารเข้าระบบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาปัจจัยเสริมแรงที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและประสิทธิภาพการทำงานธุรการของธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่

2) การศึกษาความต้องการการฝึกอบรม หรือการถ่ายทอดองค์ความรู้ให้กับบุคลากรภายในธนาคารออมสินส่วนกลางเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านธุรการ

3) การเปลี่ยนพื้นที่ในการศึกษา เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของผลการวิจัยให้เนื่องจากบริบทการปฏิบัติงาน ของธนาคารออมสินและธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ มีความแตกต่างกัน ว่าส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกันหรือไม่

เอกสารอ้างอิง

- กรวิภา มีสามเสน และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2564). ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอนครหลวง จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 8(2), 228-241.
- กิตติมา เพชรทรัพย์. (2548). *เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อการศึกษา*. อรุณการพิมพ์.
- จิรดา ศรีจารุพฤกษ์. (2568). การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี Virtual bank (ธนาคารไร้สาขา) เพื่อทำธุรกรรมทางการเงินของประชาชนในประเทศไทย [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- จตุรภรณ์ แก้วสะท้อน. (2566). การยอมรับเทคโนโลยี SAP ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชีวันรัตน์ ชัยสำโรง. (2561). การยอมรับเทคโนโลยีการเรียนภาษาผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐพร สุวรรณมิตร. (2568). ปัจจัยด้านการควบคุมภายในและด้านระบบสารสนเทศทางด้านบัญชี ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านบัญชี. *วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่*, 3(5), 159-168.

- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. [สารนิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ธนากรอมสิน. (2563). ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนากรอมสิน ปี 2564-2568. <https://www.gsb.or.th/media/2021/04.pdf>
- ธนากรอมสิน. (2568). โครงสร้างองค์กร-Government Savings Bank. <https://www.gsb.or.th/th/about/organization-structure/>
- ธัญพร ขุนเศรษฐี (2567). การพัฒนาระบบการจัดงานสารบรรณของสำนักนวัตกรรมการเรียนรู้ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช, 36(1), 5-12.
- นฤมล ศิริพัฒน์เกียรติ, พัชรภรณ์ เชียงทอง และธัญติมา ตันเจว. (2566). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผู้ใช้บริการร้านกาแฟขนาดย่อมในอำเภอเมืองจังหวัดปทุมธานี. มหาคุฬหาวิชาการ, 10(3), 117-124.
- นันทวัฒน์ เสนีย์สิงห์นาถ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทสหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน). วารสารรัชฎาภค, 15(43), 3-6.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). สุวีริยาสาส์น.
- ปัทมรา ธรรมรัตน์. (2568). การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. วารสารสุทธิปริทัศน์, 39(2), 169-183.
- เปมิกา กิตติโชคชูโต. (2562). แนวโน้มความตั้งใจจะใช้ระบบ E-learning ของบุคลากร องค์การธุรกิจสิ่งพิมพ์และบรรจุภัณฑ์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทราวดี ไชยศิริสกุล. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานของบุคลากร ในส่วนงานการผลิต. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มณฑุยา ทองมาก. (2559). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ การจัดการความท้าทายในยุคดิจิทัล. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มาลินี นกศิริ. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทธรรมรักษ์. ออโตพาร์ท จำกัด. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์.
- วชิราพร บุญน. (2565). การพัฒนาตัวบ่งชี้การบริหารเชิงกลยุทธ์ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- ศรินภา หงษ์จันทร์. (2567). แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร: กรณีศึกษา คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. วารสารการบริหาร การจัดการ และการพัฒนาที่ยั่งยืน, 2(1), 131-144.
- สุภารัตน์ โยธาวงค์. (2567). ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ฝ่ายธุรการภายในมหาวิทยาลัยมหาสารคาม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุภัตรา กันพร้อม. (2560). ประสิทธิภาพการจัดการระบบสารสนเทศของธนากรอิสลามแห่งประเทศไทย. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยสยาม.
- วีระเชษฐ์ มั่งจวน. (2562). ภาวะผู้ตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายใต้กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อัญญา เคนเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาบริหารธุรกิจ]. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อุราเพ็ญ อัมประเสริฐ และพรพิรุณ ตันจ้อย. (2558). ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับการบริหารสถาบันอุดมศึกษาที่เป็นการศึกษาอิเล็กทรอนิกส์. วารสารปัญญาภิวัฒน์, 7(ฉบับพิเศษ), 253-265.
- Davis, F. (1989) Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.