

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้เป็นการศึกษา เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือ เพื่อศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานและเปรียบเทียบเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานโดยส่วนรวมและจำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพตำแหน่ง สมมติฐานของการวิจัยมี 3 สมมติฐาน คือ พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยส่วนรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน, พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยส่วนรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน และ พนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยส่วนรวมและจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตจังหวัดชลบุรี รวมทั้งหมด 16 สาขา จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบวัดเจตคติซึ่งผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบบวัดเจตคติแบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบวัดเจตคติ ตอนที่ 2 เป็นข้อคำถามแสดงเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .82 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองและทางไปรษณีย์ ระหว่างวันที่ 19 – 23 สิงหาคม พ.ศ. 2545 ได้รับแบบวัดเจตคติของพนักงานกลับคืนมาเป็นฉบับที่สมบูรณ์จำนวน 130 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 95.59 แล้วนำมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการทางสถิติและคำนวณค่าต่างๆ โดยใช้โปรแกรม SPSS for windows (statistic package for social sciences) โดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานการวิจัยด้วยการทดสอบค่าที (t-test) ในการเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรเพศและสถานภาพตำแหน่ง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) ส่วนตัวแปรประสบการณ์การทำงาน เมื่อพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรของนิวแมน-คูเอลส์ (Newman-Kuels)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลเบื้องต้นของพนักงานพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 54.6 พนักงานระดับปฏิบัติการร้อยละ 76.2 และมีประสบการณ์การทำงาน 10-15 ปี ร้อยละ 43.8

2. เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

3. พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานเพศชายและหญิงมีเจตคติด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 กลุ่ม

4. พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี , 10-15 ปี และ 15 ปี ขึ้นไป มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันทั้ง 3 กลุ่มนี้มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดี คือ ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 10-15 ปี มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดี พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 15 ปี ขึ้นไป มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไปจะแตกต่างกับกลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปี ขึ้นไป มีความวิตกกังวลสูงกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10-15 ปี

5. พนักงานที่มีสถานภาพตำแหน่งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวม อยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์เป็นรายด้านอยู่ในระดับดี คือ ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อ

คอมพิวเตอร์ ด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 กลุ่ม ส่วนด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานระดับบริหารมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับดี พนักงานระดับปฏิบัติการมีความเชื่อมั่นในระดับปานกลาง สำหรับด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ มีเจตคติแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า พนักงานระดับบริหารมีความเชื่อมั่นสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

6. พนักงานเมื่อจำแนกตามเพศ , ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพตำแหน่ง พบว่า เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในแต่ละด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ การยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ส่วนด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน เมื่อจำแนกตามเพศ ประสบการณ์การทำงาน และสถานภาพตำแหน่งแล้ว พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานธนาคาร

1. พนักงานธนาคารมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานธนาคารมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดี ส่วนด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานเห็นประโยชน์และความสำคัญของคอมพิวเตอร์ และพนักงานส่วนใหญ่ได้รับความรู้ความเข้าใจและเห็นความสำคัญของคอมพิวเตอร์ซึ่งมีบทบาทมากมายในวงการการเงินและการธนาคาร และกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของครรชิต มาลัยวงศ์ (2533, หน้า 80-83) โดยการสำรวจข้อมูลด้วยแบบวัดเจตคติกับกลุ่มบุคคลที่เป็นครูอาจารย์ ทำให้ทราบว่าครูอาจารย์มองเห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ทั้งในด้านที่ช่วยให้งานด้านต่างๆ สำเร็จเร็วขึ้น และในแง่ของการตัดสินใจ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ดีขึ้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ พนิดา มานะต่อ (2543, หน้า 95-96) ในการศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของครูและนักเรียนในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ เขตการศึกษา 12 ที่พบว่า ครูผู้สอนและนักเรียนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ครูผู้สอนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับดีทุกด้าน ในขณะที่นักเรียนมีเจตคติด้านอยู่ในระดับดี ยกเว้นเจตคติด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ที่อยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานชายและพนักงานหญิง มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ทั้งโดยรวมและจำแนกเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลอยด์และเกรสซาร์ด (Lloyd & Gressard, 1984, Abstract) มอลล่า (Molla, 1988, p. 1745-A) อีริกสัน (Erickson, 1988, p.2607-A) มอริส (Morris, 1988, pp. 77-78) และ ไนตันท์ (Knighton, 1989, p. 636-A) ที่ศึกษาพบว่าเพศไม่มีผลต่อเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ โดยพบว่าครูผู้สอนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี แสดงว่าครูผู้สอนทั้งชายและหญิงต่างก็ให้ความสำคัญและเห็นประโยชน์ของคอมพิวเตอร์อยู่ในระดับเดียวกัน และสอดคล้องกับการศึกษาของ พนิกา มานะต่อ (2543, หน้า 95-96) ที่พบว่าเพศของครูผู้สอนและเพศของนักเรียนไม่มีผลต่อเจตคติของคอมพิวเตอร์ทั้งโดยรวมและรายด้าน

3. พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่า 10 ปี พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 10 – 15 ปี และพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 15 ปีขึ้นไป มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานผู้มีประสิทธิภาพการทำงาน 15 ปีขึ้นไป จะมีความวิตกกังวลสูงกว่าพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 10-15 ปี ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า พนักงานที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 15 ปีขึ้นไป ไม่ได้เรียนรู้ระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดความวิตกกังวลในการใช้คอมพิวเตอร์ อีกทั้งต้องปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีในปัจจุบัน โดยที่ยอมรับว่าตนเองอาจมีความวิตกกังวลไม่สบายใจทุกครั้งเมื่อต้องทำงานกับเครื่องคอมพิวเตอร์ เพราะกลัวว่าจะปฏิบัติงานผิดพลาดหรือบกพร่องเมื่อใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งพนักงานอาจเข้าใจว่ายากต่อการเรียนรู้และไม่มั่นใจว่าจะทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้บทบาทและความสำคัญของตนเองลดลง กลายเป็นคอมพิวเตอร์สำคัญกว่าบุคลากรก็เป็นได้ ซึ่งตรงข้ามกับกลุ่มผู้มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำกว่า 10 ปี และ 10-15 ปี ทั้ง 2 กลุ่มนี้ยังอยู่ในวัยทำงานที่มีใจพร้อมจะเปิดรับการเรียนรู้วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านคอมพิวเตอร์ได้อย่างดี พร้อมทั้งได้รับการศึกษาฝึกฝนประสิทธิภาพเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์มาตั้งแต่ตอนที่ศึกษาอยู่ ทำให้เกิดความคุ้นเคยกับคอมพิวเตอร์ ทำให้ทั้งสองกลุ่มนี้มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในด้านความวิตกกังวลต่ำกว่า กลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงาน 15 ปีขึ้นไป ซึ่งผลการ

ศึกษานี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของคิม (Kim, 1990, p. 110-A) ที่พบว่าประสบการณ์ต่อคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน

4. พนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมและรายด้านคือ ด้านการยอมรับประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ ด้านโอกาสในการใช้งานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ด้านความชอบที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ส่วนเจตคติด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ พนักงานมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า พนักงานระดับบริหารมีเจตคติที่ดีกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของสาโรจน์ พ่างยัง (2536, หน้า 70) ที่ศึกษาพบว่าคุณลักษณะของสถาบัน เช่นการส่งเสริม การสนับสนุนบุคลากรในด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีส่วนในการทำให้เกิดการยอมรับและเห็นคุณค่าของคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพตำแหน่งระดับบริหารได้รับการฝึกอบรมเรียนรู้จากธนาคารมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ มีโอกาสได้ศึกษาและปรับเจตคติอย่างเป็นระบบจากการประชุม อบรม สัมมนา ซึ่งกระทำกันอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทำให้พนักงานระดับบริหารเกิดความเชื่อมั่นสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งอาจได้รับโอกาสฝึกอบรม หรือการเข้าร่วมประชุมแสดงความคิดเห็นสัมมนา น้อยกว่าพนักงานระดับบริหาร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี ดังนั้นจึงควรมีการจัดฝึกอบรมหรือฝึกปฏิบัติการด้านคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง จะทำให้พนักงานธนาคารได้รับการพัฒนาเพิ่มขึ้นและทำให้เกิดเจตคติที่ดีมากขึ้นอีก ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น
2. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารมีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในด้านต่างๆ อยู่ในระดับดี ยกเว้นด้านความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระดับปานกลาง จึงควรที่จะมีการนำประเด็นข้อที่ทำให้พนักงานเกิดความกังวลใจมาศึกษาเฉพาะกรณี เพื่อแก้ปัญหาด้านความวิตกกังวลของพนักงาน โดยอาจจัดอบรมฝึกปฏิบัติการเพื่อให้พนักงานลดระดับความวิตกกังวลลง จะเป็นผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานอย่างมีความสุขมากขึ้น ทำให้ได้ผลงานที่น่าประทับใจยิ่งขึ้น
3. จากการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 10 ปี และพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 10-15 ปี มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ในด้านความวิตกกังวลน้อยกว่าพนักงาน

ที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป จึงควรจัดการฝึกอบรมเพื่อปรับเจตคติที่มีต่อคอมพิวเตอร์ให้พนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 15 ปีขึ้นไป เพื่อลดความวิตกกังวลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับบริหาร มีเจตคติด้านความเชื่อมั่นที่มีต่อคอมพิวเตอร์สูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารควรจัดการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพิ่มเติมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้เกิดทักษะความเข้าใจและเกิดการเรียนรู้เพิ่มขึ้น อันจะเป็นผลให้พนักงานระดับปฏิบัติการเกิดความเชื่อมั่นมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ธนาคารประสบผลสำเร็จในการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าสูงสุดขององค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานธนาคารมีเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับดี แต่เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงานพบว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันนั้น มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน และพนักงานระดับบริหารกับพนักงานระดับปฏิบัติการ มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ของพนักงานอย่างลึกซึ้ง โดยการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อเจตคติ เช่น อายุ วุฒิการศึกษา และประเภทของงาน
2. ควรมีการศึกษาเจตคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตอื่น ๆ แล้วเปรียบเทียบกับเจตคติของพนักงานในแต่ละเขต
3. ควรมีการศึกษาว่าพนักงานที่มีเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ต่างกัน จะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกันด้วยหรือไม่