

ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี  
Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร  
EMPLOYEES ATTITUDE IN SCG JWD LOGISTICS GROUP TOWARDS APPLYING ROBOTIC  
PROCESS AUTOMATION (RPA) TECHNOLOGY IN COMPANY

จรรจิวรา สิงห์ปอง  
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย  
ผู้รับผิดชอบบทความ

JANJIRA SINGPONG  
E-mail: 6414991215@rumail.ru.ac.th  
Faculty of Business Administration Program in Accounting, Thailand.  
Ramkhamhaeng University  
Corresponding author

---

#### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร 2) เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร จำแนกตาม ข้อมูลองค์กร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะ ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA ที่มีผลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 340 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยการทดสอบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีบทบาทในองค์กร ต่างกัน ทำให้ ทัศนคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยภาพรวม ต่างกัน นอกจากนี้ ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

**คำสำคัญ:** ทัศนคติของพนักงาน; เทคโนโลยี RPA

## Abstract

The Objectives of this study were 1) to examine employees in SCGJWD logistics group towards applying Robotic Process Automation (RPA) technology. 2) to examine employees in SCGJWD logistics group towards applying Robotic Process Automation (RPA) technology classified by organizational information. 3) to examine characteristic factor, Factor of eligible between working and Robotic Process Automation (RPA) technology affect to employees attitude in SCGJWD logistics group towards applying Robotic Process Automation (RPA) technology such as organizational information, characteristic factor, Factor of eligible between working and Robotic Process Automation (RPA) technology .using samples employees in SCGJWD logistics group 340 samples via questionnaire as collecting tools. The statistics used to analyze data are frequency, percentage, average and standard deviation. Tested on One - Way ANOVA if changes are found they will be compared in pair comparison by LSD method and Multiple Regression Analysis.

The hypothesis test revealed employees in SCGJWD logistics group in different divisions or departments affect employees attitude in SCGJWD logistics group towards applying Robotic Process Automation (RPA) technology in overview not different. Employees in SCGJWD logistics group in different roles in organization affect in overview differently towards employees attitude in SCGJWD logistics group. In addition to work features, technology features trust reliance influence on employees attitude in SCGJWD logistics group towards applying Robotic Process Automation (RPA) technology in organization.

**Keyword ;** examine employees ,Robotic Process Automation (RPA)

## บทนำ

ปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความก้าวหน้ามาก ก้าวหน้าอย่างน่าอัศจรรย์ รวดเร็วและไม่มีสิ้นสุด เรามักจะได้ยินการเรียกขานยุคเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าอย่างน่าอัศจรรย์นี้ว่า “ยุคเทคโนโลยี 4.0” เทคโนโลยีถูกคิดค้นและออกแบบให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของผู้คนในหลากหลายรูปแบบ ช่วยให้มนุษย์ใช้ชีวิตได้สะดวกสบายมากขึ้นกว่าเดิม ที่พบเห็นและสัมผัสกันอยู่ทุกที่ทุกแห่ง เช่น การรับส่งข้อมูลข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในรูปแบบสื่อสารทางเดียวและสื่อสารสองทาง การทำธุรกรรมการซื้อขายสินค้าและการชำระค่าสินค้าทางอิเล็กทรอนิกส์ การรับบริการที่อยู่ห่างไกลกันโดยระยะทาง เป็นต้น ในองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ลงมาถึงขนาดกลางซึ่งมีกระบวนการทำงานหลากหลายและหลายกระบวนการประสบปัญหาขาดแคลนคนทำงาน ต่างก็มองหาเทคโนโลยีประสิทธิภาพสูงมาช่วยเสริมให้ทำงานทดแทนในกระบวนการทำงานที่ขาดแคลนคนทำงาน ปรับเปลี่ยนบุคลากรให้ทำงานที่ท้าทายและเอื้อประโยชน์องค์กรที่สูงขึ้น ระบบเทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมและแพร่หลายขององค์กรธุรกิจที่ถูกนำมาใช้ เราเรียกระบบนี้ว่าระบบ RPA (Robotic Process Automation) เป็นระบบซอฟต์แวร์โรบอทที่สามารถสร้างประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมาก

โดยปกติแล้วเมื่อธุรกิจเริ่มเติบโตมากขึ้น การทำงานที่เป็นกระบวนการในธุรกิจรูปแบบต่างๆ นั้นก็ย่อมต้องถูกปรับให้เป็นมาตรฐานและมีระบบระเบียบมากขึ้น เริ่มมีการนำระบบ Software ต่างๆ มาใช้งานในแต่ละแผนกมากขึ้น ทำให้ต้องเริ่มมีกระบวนการในการจัดการด้านการป้อนข้อมูลในธุรกิจทั้งสำหรับแต่ละ Software หนึ่งๆ หรือรับส่ง

ข้อมูลข้าม Software มากขึ้น จนเมื่อถึงจุดหนึ่งธุรกิจนั้นๆ ก็จะเต็มไปด้วยกระบวนการการทำงานซ้ำๆ มากมาย และงานเหล่านั้นก็ตกเป็นของพนักงานแต่ละแผนกภายในธุรกิจนั้นๆ นั่นเอง

กระบวนการด้านการจัดการข้อมูลเหล่านี้เองที่ได้เริ่มกลายเป็นภาระของหลายๆ องค์กรในช่วงสิบกว่าปีที่ผ่านมา เนื่องจากกระบวนการเหล่านี้ที่ต้องเกิดขึ้นซ้ำๆ เป็นรายวัน, รายสัปดาห์ หรือรายเดือนนั้นถือเป็นงานใหญ่ที่ผิดพลาดไม่ได้ และปริมาณข้อมูลก็มากขึ้นเรื่อย ๆ ตามการเติบโตของธุรกิจ แต่ด้วยธรรมชาติของมนุษย์ ความผิดพลาดในการป้อนข้อมูลนี้ก็เกิดขึ้นได้อยู่เสมอ และด้วยข้อมูลปริมาณมหาศาล กับข้อจำกัดทางด้านเวลาในการทำงาน ก็ทำให้ความเครียดในการทำงานเกิดขึ้น มีความผิดพลาดมากขึ้น และความสุขในการทำงานน้อยลง ส่งผลต่อให้พนักงานทำงานแย่งหรือลาออกไป และกลายเป็นปัญหากลับมาสู่ธุรกิจในที่สุด

ปัญหาเหล่านี้ถือว่าเป็นประเด็นใหญ่ที่หลากหลายธุรกิจต้องเผชิญมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน จนในที่สุดก็เริ่มมีการพัฒนาโซลูชันขึ้นมาแก้ไขปัญหานี้ นั่นก็คือการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยทำงานซ้ำๆ แทนพนักงานแต่ละคน เพื่อให้พนักงานแต่ละคนได้ไปทำงานอื่นที่มีความสุขและเครียดน้อยกว่าแทน นั่นก็คือ RPA นั่นเอง (daily tech,2562)

จากกระแสเกี่ยวกับปัญหาระบบปัญญาประดิษฐ์ ที่จะเข้ามาแย่งงานของมนุษย์ หลายคนกังวลว่าในอนาคตนั้นงานจะหายากขึ้น ในมุมมองนี้นับว่าเป็นความเชื่อผิด ๆ ที่อาจได้แนวคิดมาจากภาพยนตร์บางเรื่องมากจนเกินไป การนำซอฟต์แวร์ประเภท Robotic Process Automation มาใช้ภายในองค์กรเป็นเรื่องดีเสียด้วยซ้ำ เพราะช่วยลดขั้นตอนการดำเนินการอันแสนจะน่าเบื่อให้ลดน้อยลง เหลือเพียงการทำงานที่ใช้ความสามารถเฉพาะทางเท่านั้น ทำให้การทำงานมีแต่ความท้าทาย ไม่จำเป็นต้องทำเรื่องซ้ำ ๆ เดิม ๆ จนกลายเป็นความน่าเบื่อ จนไม่อยากจะทำงานในที่สุด (quickerpthailand,2566)

Robotic Process Automation (RPA) เป็นชนิดของซอฟต์แวร์ ที่สามารถจำลองพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ถูกออกแบบขึ้นมา เพื่อให้สามารถทดแทนมนุษย์ได้ในการทำงานบางอย่าง ซึ่งในตอนนี้เป็นซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมในทุกรูปแบบธุรกิจ เนื่องจากมีประโยชน์ต่อการใช้งานเป็นอย่างมาก สามารถทำให้การทำงานบางอย่างไม่จำเป็นต้องใช้มนุษย์ลงมือทำอีกต่อไป สามารถสั่งการให้ซอฟต์แวร์ทำงานได้โดยอัตโนมัติ สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย รวดเร็ว แม่นยำ เกิดปัญหาจากความผิดพลาดได้น้อยมาก ๆ (quickerpthailand,2566)

ความสามารถของ Robotic Process Automation นั้นไม่ได้ตายตัว ขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ของซอฟต์แวร์ RPA นั้น ๆ ว่าต้องการนำมาเพื่อใช้งานอย่างไร โดยส่วนมากแล้วผู้ออกแบบจะสร้างเพื่อให้สามารถเลียนแบบพฤติกรรมเดิม ๆ ที่ต้องทำบ่อย ๆ ในทุกวันของมนุษย์ ยกตัวอย่างเช่น หากจำเป็นต้องกรอกข้อมูลเดิม ๆ ในทุกวัน สามารถใช้ซอฟต์แวร์ RPA มาทำงานแทน หรือ การแยกประเภทของข้อมูล และนำมาประมวลผล สามารถนำชุดข้อมูลทั้งหมดเข้าสู่ระบบ จากนั้นปล่อยให้ซอฟต์แวร์ Robotic Process Automation ทำหน้าที่คัดแยกข้อมูลนั้น ๆ ให้แล้วเสร็จ ตามที่ตั้งค่าเอาไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจในเรื่อง ทักษะคิดของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิ้ลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร ซึ่งจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะ ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA ทักษะคิดของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กรเพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร จำแนกตาม ข้อมูลองค์กร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะ ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA ที่มีผลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

### ขอบเขตงานวิจัย

1. **ประชากรและตัวอย่าง** คือ พนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 2,255 คน (ข้อมูลอ้างอิงจาก แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี 2565 แบบ 56-1 One Report (Structured Data Report) บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 256) จำกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 340 คน
2. **ด้านเนื้อหา** คือ เป็นการศึกษาทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยมุ่งหมายทัศนคติต่อการใช้งาน

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลองค์กร ประกอบด้วย หน่วยงาน บทบาทในองค์กร แผนก ปัจจัยด้านคุณลักษณะ ประกอบด้วย ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี RPA ด้านกระบวนการทำงาน RPA ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA ประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน
2. ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเข้าใจทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร
2. เพื่อเข้าใจทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร จำแนกตาม ข้อมูลองค์กร
3. เพื่อเข้าใจปัจจัยด้านคุณลักษณะ ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA ที่มีผลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

## บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้แยกทัศนคติของพนักงานที่มีต่อเทคโนโลยี RPA 6 ด้าน ดังนี้

### ด้านหน่วยงาน

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2566) ได้สรุปว่า หน่วยงานในบริษัทในเครือบริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) (SCGJWD) ประกอบด้วย หน่วยงานธุรกิจให้บริการรับฝากสินค้าและบริหารสินค้า หน่วยงานธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้า หน่วยงานธุรกิจให้บริการขนย้ายในประเทศและต่างประเทศ หน่วยงานธุรกิจอาหาร หน่วยงานธุรกิจอื่น ๆ

กิตติคุณ สีทองคา (2564) ได้สรุปว่า ผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร หรือหน่วยงาน เนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แม้ว่าจะมีข้อกังวลต่อปัญหาของตัวเทคโนโลยีเองและคุณค่าของมนุษย์ก็ตาม ทั้งนี้พนักงานได้ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ประโยชน์มากกว่าการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน เพราะเทคโนโลยีจะช่วยทำให้กระบวนการทำงานดีขึ้นและมองว่าเป็นการพัฒนาตนเอง ความยากง่ายเป็นเพียงความไม่คุ้นชินต่อตัวเทคโนโลยีเท่านั้น เมื่อองค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พนักงานมีการปรับตัวโดยเริ่มจากการเปิดใจยอมรับ พยายามเรียนรู้และทดลองใช้งานจริง นอกจากนี้ในมุมมองพนักงานองค์กรควรให้ความสำคัญกับการจัดเตรียมกลไกที่สนับสนุนในการใช้งานเทคโนโลยี มีกระบวนการสื่อสารที่ชัดเจนเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งาน และการสนับสนุนอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานเทคโนโลยีตัวนั้น

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านหน่วยงาน หมายถึง บริษัทในเครือบริษัทในเครือบริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) (SCGJWD) ประกอบด้วย หน่วยงานธุรกิจให้บริการรับฝากสินค้าและบริหารสินค้า หน่วยงานธุรกิจให้บริการขนส่งสินค้า หน่วยงานธุรกิจให้บริการรับฝากเอกสารและข้อมูล หน่วยงานธุรกิจอาหาร หน่วยงานธุรกิจอื่น ๆ

### ด้านบทบาทในองค์กร

กิตติคุณ สีทองคา (2564) ได้สรุปว่า (หญิง, อายุ 33 ปี, ระดับการงาน Manager) “...มันสามารถทำให้การทำงานมัน real เหมือนเราทำงานอยู่ที่ office แต่ความจริงเราก็อยู่บ้าน เราสามารถ meeting ได้ ปัญหาอะไรในระบบเราก็สามารถพูดคุยกับ IT ผ่าน team ได้ มันทำให้รวดเร็วขึ้น สื่อสารไวขึ้น...” (หญิง, อายุ 29 ปี, ระดับการงาน Chief) “...มันง่ายในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่ทำงานบัญชี ในอดีตที่ลง manual ลง debit credit กว่าที่จะผ่านรายการเข้าสมุดบัญชีรายวัน มันก็ค่อนข้างยุ่งยาก แต่ตอนนี้ด้วยความที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ทำให้เราทำงานง่ายขึ้น การจัดเก็บข้อมูลก็ง่ายขึ้น การจะเรียกค้นข้อมูลมันก็ง่ายขึ้นด้วย การนำเสนอรายงานทางการเงินให้ผู้บริหารจะสะดวกรวดเร็ว และสามารถสืบค้นในโปรแกรม หาข้อมูลได้เยอะกว่า และใช้เวลาสั้นลง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านบทบาทองค์กร หมายถึง ระดับตำแหน่งงาน คือ ระดับผู้จัดการ ระดับรองผู้จัดการ ระดับหัวหน้าส่วน ระดับหัวหน้าแผนก ระดับพนักงาน

### ด้านแผนก

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2566) ได้สรุปว่า การใช้เทคโนโลยีอย่าง RPA เข้ามาช่วยนั้น บริษัท SCG Logistics จะมีการพัฒนาโปรแกรมหุ่นยนต์ให้ทำงานให้ถูกขั้นตอนอย่างละเอียด ตั้งแต่ขั้นตอนแรกไปจนถึงขั้นตอนสุดท้าย เนื่องจากทุกขั้นตอนมีความสำคัญและหากเราข้ามขั้นตอนไหนไป ก็อาจส่งผลให้เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานจริงได้ ซึ่งตรงส่วนนี้พนักงานในแต่ละแผนกที่บริษัทมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง RPA เข้าไปปรับใช้ โดยจะเป็นผู้ช่วยใน

การสอนและตรวจสอบการทำงานจริงของ RPA อย่างละเอียด รวมถึงให้คำแนะนำและฝึกแบบถึงการทำงานส่วนต่าง ๆ ไปพัฒนา RPA ต่อไป เพื่อให้ RPA ทำงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพมากที่สุด แผนกบัญชีนำ RPA มาช่วยในการทำ Invoice Reconciliation เพื่อลดเวลาการกระทบยอดของใบแจ้งหนี้และข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า แผนกจัดซื้อนำ RPA มาช่วยตรวจสอบความถูกต้องของการส่งสินค้าโดยการเทียบข้อมูลสินค้าระหว่างใบขนสินค้าและใบเสนอราคา แผนกการเงินนำ RPA มาใช้ช่วยตรวจสอบการชำระหนี้ของลูกค้า

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านแผนก หมายถึง แผนกในองค์กรหรือหน่วยงาน คือ แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) แผนกทรัพยากรบุคคล (HR) แผนกจัดซื้อ (PC) แผนกบัญชีการเงิน (AC) แผนกการตลาด (MK)

### ด้านคุณลักษณะของงาน

มินทร์ชิสา วรหิรัฐเมธานนท์ (2564) ได้สรุปว่า ลักษณะของงาน คือ คุณลักษณะบางอย่างที่มาจากงานทุกชิ้น หรือแพ็คเกจงาน ลักษณะงานทำให้งานสามารถวัดผลและควบคุมได้ ดังนั้นจึงสามารถคาดการณ์ทรัพยากรและวิธีการที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้เสร็จได้ ลักษณะงานเหล่านี้ทำให้สามารถประเมินงาน

Hackman & Oldman,(1975) อ้างอิง ว่าที่ร้อยตรีพิงศ์วิศิษฐ์ สอนเฉลิม (2562) ได้สรุปว่า คุณสมบัติของงาน คือ การรับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ ว่าเป็นงานที่ทักษะที่หลากหลายเหมาะสมกับความรู้และความสามารถ เป็นงานที่มีความสำคัญ มีคุณค่ามีการร่วมแรงร่วมใจช่วยกันปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ มีอิสระในการตัดสินใจ ออกแบบการปฏิบัติงาน และได้รับทราบถึงผลที่เกิดจากการกระทำ โดยคุณลักษณะของงาน จะส่งผลไปยังภาวะทางจิตใจ และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่อความพึงพอใจและแรงจูงใจในงานทำให้การปฏิบัติการมีประสิทธิภาพสูง และการขาดงานและการลาออกจากงานต่ำ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านคุณลักษณะของงาน หมายถึง พนักงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้พนักงานเกิดความสุขใจการทำงาน พนักงานต้องการควบคุมจัดการงานของตนได้แบบเรียลไทม์ มี RPA ช่วยจัดการงานแทนตนได้ทุกที่ทุกเวลา ได้ผลลัพธ์ของงานที่เร็วขึ้นและมีงานที่เป็นคอขวดต้องการทำทันที

### ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี RPA

เสฏฐวุฒิ ปัญญาไตรลักษณ์ (2561) ได้สรุปว่า Robotic Process Automation (RPA) คือ โปรแกรมหุ่นยนต์ที่สามารถทำงานเลียนแบบการทำงานของมนุษย์ได้ผ่านคอมพิวเตอร์ อาทิ การเปิดอีเมลและไฟล์แนบ การล็อกอินเข้าเว็บหรือแอปพลิเคชันขององค์กร การย้ายไฟล์และโฟลเดอร์ การกรอกแบบฟอร์ม เป็นต้น ซึ่ง RPA นั้นสามารถทำงานได้รวดเร็วและแม่นยำกว่ามนุษย์ จึงเหมาะสำหรับงานที่มีความยุ่งยาก

Backyard (2565) ได้สรุปว่า Robotic Process Automation หรือ RPA คือ ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมที่เป็นเสมือนหุ่นยนต์ทำงานที่ถูกออกแบบขั้นตอนการทำงาน (Workflow) หรือกระบวนการทำงาน (Process) มาเพื่อลดภาระงานซ้ำซ้อนของมนุษย์ งานแบบไหนที่ควรให้ RPA ทำแทน งานที่มีลักษณะซ้ำ ๆ รูปแบบเดิม ๆ งานที่มีความซับซ้อนน้อย มีโครงสร้าง แต่มีปริมาณมาก จึงต้องใช้เวลานานในการทำงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ประสบการณ์หรือทักษะเฉพาะของมนุษย์ในการตัดสินใจ ซึ่งส่วนใหญ่งานเหล่านี้มักเป็นงานเอกสาร โดยสามารถยกตัวอย่างให้เห็นภาพชัดเจนยิ่งขึ้นได้เช่น งานป้อนข้อมูลลงในระบบหรือแอปพลิเคชันต่าง ๆ งานจัดเตรียมข้อมูล งานจำแนกข้อมูล งานวิเคราะห์ข้อมูล งานถ่ายโอนข้อมูล การสร้างรายงานสรุป (Report) และงานจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี RPA หมายถึง คุณลักษณะของเทคโนโลยี RPA ที่สามารถทำงานได้รวดเร็ว และแม่นยำกว่ามนุษย์ และสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น

### ด้านกระบวนการทำงาน RPA

ลิสสา พัทธวิวัฒน์ศิริ (2563) ได้สรุปว่า RPA ย่อมาจาก Robotic Process Automation เป็นโปรแกรม Application ที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์แล้วสามารถทำงานได้เปรียบเสมือนมนุษย์หนึ่งคน มีความสามารถในการจัดการกับงานต่างๆ ที่พนักงานมนุษย์เป็นคนทำ โดยเฉพาะงานที่เกิดขึ้นซ้ำๆ ซึ่งโดยปกติแล้วเป็นงานที่มนุษย์ทำเป็นประจำอยู่ทุกวันหรืองานที่เกิดความผิดพลาดจากมนุษย์ได้โดยง่าย เช่น งานที่เกี่ยวข้องกับตัวเลขบัญชี หรือการกระทบยอดต่างๆ เพราะโรบอทสามารถทำงานได้อย่างแม่นยำและรวดเร็วกว่า

Aura Quantic (2566) ได้สรุปว่า RPA (Robotic Process Automation) คือ เครื่องมือในการสร้างหุ่นยนต์ซอฟต์แวร์ที่เลียนแบบพฤติกรรมของมนุษย์ โดยที่มนุษย์เป็นผู้ออกแบบกระบวนการทำงานและขั้นตอนการทำงานและการตัดสินใจต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานซ้ำ ๆ ทำได้อย่างอัตโนมัติและมีประสิทธิภาพ สามารถทำงานตามกระบวนการที่กำหนด RPA จะเป็นเทคโนโลยีที่นำ AI เข้ามาทำให้งานที่ต้องทำซ้ำๆ จนอาจเกิดข้อผิดพลาดในการดำเนินการของมนุษย์สามารถจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังช่วยสนับสนุนให้การทำงานดีขึ้น เร็วขึ้น และถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

Suthida Aphiwattungsakul (2564) ได้สรุปว่า RPA สามารถทำงานได้ถูกต้องแบบ 100% เมื่อเทียบกับความแม่นยำของ Manual Work Process ที่เกิดจาก Human Error หรือความผิดพลาดของงานที่เกิดจากมนุษย์มีถึง 5% ทำให้ปัจจุบันนี้ระบบนี้ถูกนำมาใช้มากกว่า 45% และช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของแรงงานทั่วโลกมากถึง 65 ล้านล้านบาทต่อปี องค์กรธุรกิจรายใหญ่หลายรายกำลังพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีอย่าง RPA และ AI เพื่อมุ่งสู่ความเป็น Digital Company แบบเต็มรูปแบบภายในไม่กี่ปีข้างหน้า เพราะสามารถช่วยร่นระยะเวลาทำงานจาก 15 ชั่วโมงเหลือเพียง 20 นาที นอกจากนี้จะช่วยให้งานเสร็จเร็วแล้วยังทำให้เรามีเวลาไปทำสิ่งที่สำคัญและซับซ้อนกว่านั้นได้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านกระบวนการทำงานของ RPA หมายถึง กระบวนการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้ RPA ทำงานแทนมนุษย์ได้ดีนั้นควรจะมีลักษณะหลักๆ ตามแบบ RHRS ซึ่งประกอบไปด้วยกระบวนการทำงานที่ทำซ้ำๆ ทำบ่อยๆ กระบวนการที่มีจำนวนมากๆ ต่อวัน กระบวนการต้องมีกฎเกณฑ์ชัดเจนในการตัดสินใจ

### ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ

Powerautomate (2566) สรุปได้ว่า วิธีที่เวิร์กโฟลว์อัตโนมัติมีประโยชน์ต่อองค์กรของคุณ ลดความซับซ้อนของกระบวนการ เวิร์กโฟลว์อัตโนมัติเชื่อมต่อและทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานต่างๆ โดยอัตโนมัติ ในขณะที่ทำงานให้เสร็จได้รวดเร็วและแม่นยำกว่ามนุษย์ ซึ่งทำให้กระบวนการง่ายขึ้นสำหรับองค์กรของ การเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึงความสามารถในการให้บริการและขยายองค์กรและฐานลูกค้าของคุณ เพิ่มความน่าเชื่อถือ เนื่องจากกระบวนการอัตโนมัติเป็นไปตามกฎของเวิร์กโฟลว์อย่างแม่นยำ กระบวนการดังกล่าวจึงมีผลลัพธ์ที่มีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดน้อยกว่ามาก ดังนั้น องค์กรของคุณจึงได้รับความเชื่อมั่นเนื่องจากเครื่องมืออัตโนมัติให้ผลลัพธ์ที่เชื่อถือได้และไว้วางใจได้ในทุกครั้ง

สุนทรีย์ สิงโต และ ปราโมทย์ ลือนาม (2564) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ (Reliability RL) เป็นมุมมองของผู้ใช้งานว่าระบบจะต้องมีความเที่ยงตรง และให้ค่าผลลัพธ์ที่แม่นยำ โดยทฤษฎีการทดสอบแบบมาตรฐานเดิม (Classical Test Theory) ได้เน้นความสำคัญที่ความ เชื่อมั่น (Reliability) และความเที่ยงตรง (Validity) ของการวัดและหัวใจสำคัญของทฤษฎีความเชื่อมั่นตามแบบมาตรฐานเดิม ก็คือ มโนคติของการวัดที่ กัน "คู่ขนาน" [2] นอกจากนี้ความน่าเชื่อถือ

(Reliability) ยังเกี่ยวข้องกับว่า ถ้าหากนักวิจัยทำวิจัยซ้ำอีกครั้ง จะได้ผลลัพธ์ที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันหรือไม่ อย่างไรก็ตามความน่าเชื่อถือสามารถอ้างโดยไม่จำเป็นต้องมีผลลัพธ์ที่ถูกต้อง

Lee and See (2004) อ้างใน มินทร์ชิสา วรหิรัญเมธานนท์ (2564) ได้นำเสนอการศึกษาแบบจำลองที่ชื่อว่า A conceptual model of the dynamic process that governs trust and its effect on reliance ปัจจัยความไว้วางใจ มีอิทธิพลต่อการพึ่งพาระบบอัตโนมัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Trust Guide ในภาวะการณ์ที่ซับซ้อนแบบจำลองแนวคิดของกระบวนการแบบไดนามิกที่ควบคุมความไว้วางใจและผลกระทบต่อการทำงานที่ต้องอาศัยความเข้าใจความซับซ้อนและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกี่ยวกับระบบอัตโนมัติอย่างถ่องแท้

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ หมายถึง ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ทำให้กระบวนการอัตโนมัติเป็นไปตามกฎอย่างแม่นยำ จึงมีผลลัพธ์ที่มีโอกาสเกิดข้อผิดพลาดน้อยกว่ามาก ดังนั้น องค์กรของคุณจึงได้รับความเชื่อมั่นจาก RPA ให้ผลลัพธ์ที่เชื่อถือได้และไว้วางใจได้ในทุกครั้งและวางใจให้ RPA ช่วยทำงานของท่านได้ ถ้าท่านได้เห็นผลลัพธ์ที่ได้ หรือมีคนที่อยู่ใน วางใจให้ RPA ช่วยทำงานแทนได้ และคิดว่าผลลัพธ์ของงานที่ต้องการจะเสร็จทันตามกำหนด วางใจให้ RPA ทำงานตามที่ออกแบบและเชื่อว่าสามารถให้ผลลัพธ์ที่ต้องการได้เป็นปกติ

#### **ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์**

มินทร์ชิสา วรหิรัญเมธานนท์ (2564) กล่าวว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ คือ ระดับที่คนเชื่อว่าการใช้ระบบเฉพาะจะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพวกเขา (Davis, 1989) การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการยอมรับของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Davis, 1989) การรับรู้ถึงประโยชน์ความสะดวกในการใช้งาน ความปลอดภัย และการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการนำอาร์พีเอ ไปใช้เทคโนโลยีโดยองค์กรบริการของโปแลนด์ในช่วงการระบาดใหญ่ของเชื้อไวรัสโคโรนา 19

Quicker Thailand (2566) สรุปได้ว่าประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำซอฟต์แวร์ RPA มาใช้ในองค์กร Robotic Process Automation ช่วยประหยัดทรัพยากรในองค์กร RPA ต่อมาก็คจะเป็น “ระยะเวลา” เมื่อลดขั้นตอนการทำงานอัน ซ้ำซากทิ้งไป บุคลากรภายในองค์กรก็มีเวลาทำงานในส่วนอื่นเพิ่มมากขึ้น ทำให้การทำงานในแต่ละวันได้ประสิทธิภาพที่เพิ่มมากกว่าเดิม แล้วยังทำให้การทำงานมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สามารถจัดการข้อมูลจำนวนมากได้อย่างรวดเร็ว พร้อมกับความแม่นยำที่สูงเกือบ 100%

Powerautomate (2566) สรุปได้ว่า ประโยชน์ของกระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยหุ่นยนต์ RPA ช่วยให้ธุรกิจของคุณสามารถทำให้กระบวนการและงานเป็นไปโดยอัตโนมัติเพื่อประหยัดเวลาและหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาดทั่วไปของมนุษย์ ซอฟต์แวร์ RPA ทำงานโดยกำหนดค่าบอทให้ทำงานที่มนุษย์ทำตามปกติ สามารถสอนบอทให้คลิกและพิมพ์ในแอปพลิเคชันต่างๆ รวมทั้งกำหนดค่าให้ทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้นได้ โดยไม่ต้องอาศัยการแทรกแซงของมนุษย์ RPA เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของคุณโดยทำให้กิจกรรมต่างๆ เป็นไปโดยอัตโนมัติ รวมถึงการถ่ายโอนข้อมูล การอัปเดตโปรไฟล์ลูกค้า การป้อนข้อมูล การจัดการสินค้าคงคลัง และงานที่ซับซ้อนอื่นๆ

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง ประโยชน์ที่จะได้รับการนำซอฟต์แวร์ RPA มาใช้ในองค์กร ช่วยประหยัดทรัพยากรในองค์กร เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรหากองค์กรของคุณประสบปัญหา พนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายไม่ทันในแต่ละวัน ลดกระบวนการที่ไม่จำเป็นให้น้อยมากที่สุดไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนการดำเนินการภายในองค์กร

#### **ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน**



สุนทรื สิงโต ปราโมทย์ ลีโอนาม (2564) กล่าวว่า ความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use: EU) เป็นการบอกถึงความรู้สึกของผู้ใช้งานต่อระบบว่ามีความง่ายในการใช้งาน จากทฤษฎีแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีได้ระบุว่า ความง่ายในการใช้งาน เป็นการชี้วัดระดับบุคคลเกี่ยวกับความเชื่อมั่น

Siderska (2021) อังโน มินทร์ชิสา วรหิรัญเมธานนท์ (2564) ได้สรุปว่า ได้ทำการศึกษาการวิเคราะห์ทางสถิติ เกี่ยวข้องกับการพิจารณาว่าปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านการใช้งานง่าย ผลการวิจัยพบว่าคุณสมบัติส่วนใหญ่ในแง่ของการรับรู้ถึงประโยชน์ การใช้งานง่าย ความปลอดภัย และผลลัพธ์การทำงานจากการศึกษาพบว่าเกือบร้อยละ 60 ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ระบุว่าผู้ใช้งานอนุญาตให้ใช้เครื่องมือหุ่นยนต์เพื่อรักษาความต่อเนื่องของกระบวนการทางธุรกิจในช่วงการระบาดใหญ่ของเชื้อไวรัสโคโรนา-19 คิดเป็นจำนวน 110 บริษัทของผู้ให้บริการในประเทศโปแลนด์

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของพนักงานด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานพบว่ามันเป็นเรื่องง่ายที่จะให้ RPA ช่วยทำในสิ่งที่ต้องการ สามารถปรับตัวทำงานกับ RPA เป็นเรื่องง่าย RPA ใช้งานง่ายแค่กดสั่งงาน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มินทร์ชิสา วรหิรัญเมธานนท์ (2564) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ กระบวนการอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณลักษณะเทคโนโลยี ปัจจัยคุณลักษณะงาน และปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี มีอิทธิพลส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ถึงการใช้ง่ายและยังส่งผลทางบวกต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ รวมถึงปัจจัยคุณลักษณะงาน ปัจจัยความเหมาะสมในงานและเทคโนโลยีที่ส่งผลทางบวกต่อความไว้วางใจ

กิตติคุณ สีทองคา (2564) ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและผลกระทบของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร พบว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรเนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แม้ว่าจะมีข้อกังวลต่อปัญหาของตัวเทคโนโลยีเองและคุณค่าของมนุษย์ก็ตาม ทั้งนี้พนักงานได้ให้ความสำคัญต่อการรับรู้ประโยชน์มากกว่าการรับรู้ความยากง่ายในการใช้งาน เพราะเทคโนโลยีจะช่วยทำให้กระบวนการทำงานดีขึ้นและมองว่าเป็นการพัฒนาตนเอง ความยากง่ายเป็นเพียงความไม่คุ้นชินต่อตัวเทคโนโลยีเท่านั้น เมื่อองค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พนักงานมีการปรับตัวโดยเริ่มจากการเปิดใจยอมรับพยายามเรียนรู้และทดลองใช้งานจริง

บัญชา ไชยสมคุณ ขวัญฤดี พรชัยทิวัตต์ และ วิตติกา ทางชั้น (2566) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (RPA) ในงานบัญชี พบว่าแบบจำลองทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี อธิบายถึงความตั้งใจเชิงพฤติกรรมว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้ ได้แก่ อิทธิพลทางสังคม ความคาดหวังด้านประสิทธิภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก ความคาดหวังด้านความพยายาม และปัจจัยความแตกต่างส่วนบุคคลกระตุ้น ให้เกิดความตั้งใจเชิงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และความเต็มใจที่จะใช้ คณะผู้วิจัยเพิ่มปัจจัยการต่อต้านเทคโนโลยีเนื่องจากผลการศึกษา นักวิจัยในอดีตพบว่าพนักงานบัญชีมีความกังวลว่าจะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์อัตโนมัติและบทบาทการทำงานของพวกเขาที่เปลี่ยนไป จึงทำให้เกิดการต่อต้านการใช้งานหุ่นยนต์อัตโนมัติ ซึ่งอาจนำไปสู่การยอมรับและการใช้งานที่ลดลง

ศิริประภา ศักดิ์วิงศ์ สมบูรณ์ สารพัด (2565) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสำหรับผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนจากการนำเทคโนโลยี กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยอาศัยซอฟต์แวร์หุ่นยนต์ (RPA)

มาปฏิบัติ กรณีศึกษา โรงงานประกอบยานยนต์แห่ง พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับใช้งานเทคโนโลยี RPA คือ ความคาดหวัง ในประสิทธิภาพคาดหวังจะส่งผลให้มีการใช้งานอย่างต่อเนื่อง

ชนันธร ศรีนุรักษ์ (2563) ศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติในหน่วยงานสนับสนุน เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย กรณีศึกษา ธนาคารเอบีซี สายงานปฏิบัติการ พบว่า ปัจจุบันธุรกิจธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันที่รุนแรงทั้งจากคู่แข่งรายเดิมและคู่แข่งรายใหม่ข้ามอุตสาหกรรม มีผลิตภัณฑ์และบริการทดแทนที่หลากหลาย และลูกค้ามีอำนาจต่อรองสูง การนำระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติมาใช้ จึงถือเป็นการนำโอกาสทางด้านเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มจุดแข็งและกำจัดจุดอ่อน หลังจากที่ใช้งานระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติคาดว่าจะทำให้ธนาคารมีความได้เปรียบทางการแข่งขันเพิ่มขึ้น

มงคล ฉีกดผักแว่น ดร.ศิริเดช คำสุพรหม (2565) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี พบว่าปัจจัยของตัวแปรอิสระ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล และด้านคุณภาพของระบบ มีผลต่อการรับรู้ประโยชน์ และความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชี และพบว่าตัวแปรอิสระทั้งหมด ได้แก่ ด้านคุณภาพของข้อมูล ด้านคุณภาพของระบบ ด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานอัตโนมัติในงานบัญชีอย่างมีนัยสำคัญ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามแบบวิจัยตัดขวาง (Cross sectional studies) ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานในเครือบริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) 5 หน่วยงานธุรกิจ จำนวน 2,255 คน (แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปี 2565 แบบ 56-1 One Report (Structured Data Report) บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) สิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคม 2565)

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Yamane โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด และมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ขั้นที่ 1 คือ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแยกประชากรออกเป็นกลุ่มย่อย ๆ ตามหน่วยงาน และขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบโควตา (Quota sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถามแบบปลายเปิดและปิด โดยมีรายละเอียดประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ข้อมูลองค์กร ได้แก่ หน่วยงาน บทบาทในองค์กร และแผนก มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 3 ข้อ

1.2 ปัจจัยด้านคุณลักษณะ เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยด้านคุณลักษณะ ซึ่งประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี RPA ด้านกระบวนการทำงาน RPA มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย, 3 = ระดับความคิดเห็นเฉยๆ, 2 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย, 1 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.3 ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างกับเทคโนโลยี RPA ซึ่งประกอบด้วย ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ การรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 9 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความ

คิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย, 3 = ระดับความคิดเห็นเฉยๆ, 2 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย, 1 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.4 ทักษะคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับ ทักษะคติต่อการใช้งาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 6 ข้อ กำหนดให้ 5 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย, 3 = ระดับความคิดเห็นเฉยๆ, 2 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย, 1 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1.5 ท่านคิดว่า เทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) จะเข้ามาแย่งงานหรือแทนที่พนักงานหรือไม่ อย่างไร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) จะเข้ามาแย่งงานหรือแทนที่พนักงาน จำนวน 1 ข้อ เป็นคำถามในลักษณะปลายเปิด

2. ช่วงเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินทักษะคติของพนักงาน กำหนดให้ 4.21 – 5 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วยอย่างยิ่ง, 3.41 – 4.20 = ระดับความคิดเห็นเห็นด้วย, 2.61 – 3.40 = ระดับความคิดเห็นเฉย ๆ, 1.81 – 2.60 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย, 1.00 – 1.80 = ระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistic) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลองค์กร ที่ประกอบด้วย หน่วยงาน บทบาทในองค์กร แผนก

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณลักษณะ ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA ทักษะคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

### 2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 ใช้สถิติ One-Way ANOVA ในการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร จำแนกตาม ข้อมูลองค์กร ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี LSD

2.2 ใช้สถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณลักษณะ ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA ที่มีผลต่อทักษะคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

## ผลการวิจัย

1. พนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) อยู่ในหน่วยงานและแผนก ต่างกัน ทำให้ ทักษะคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน

2. พนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีบทบาทในองค์กร ต่างกัน ทำให้ทัศนคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยภาพรวมต่างกัน

3. ปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี และด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร

## อภิปรายผล

ผลผลการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กรโดยภาพรวม มีระดับความเห็นด้วยอย่างยิ่ง

2. ผลการศึกษาทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยจำแนกตามหน่วยงาน บทบาทในองค์กร แผนก สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 พนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ที่อยู่ในหน่วยงานต่างกันทำให้ทัศนคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า หน่วยงานในองค์กร ทุกหน่วยงานมีความสำคัญกับองค์กร และ เห็นตัวช่วยพ่วงองค์กรให้เจริญก้าวหน้า และสอดคล้องกับงานวิจัย กิตติคุณ สีทองคา (2564) กล่าวว่า พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร หรือหน่วยงาน เนื่องจากเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อองค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พนักงานมีการปรับตัวโดยเริ่มจากการเปิดใจยอมรับ พยายามเรียนรู้และทดลองใช้งานจริง

2.2 พนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีบทบาทในองค์กร ต่างกัน ทำให้ทัศนคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยภาพรวมต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าบทบาทในองค์กรระดับพนักงาน เป็นระดับที่มีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานทำงานบัญชี ในอดีตที่ลง manual ลง debit credit กว่าผ่านรายการ เข้าสู่สมุดบัญชีรายวัน มันก็ค่อนข้างยุ่งยาก ซึ่ง RPA เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลก็ง่ายขึ้น การจะเรียกค้นข้อมูลมันก็ง่ายขึ้นด้วย การนำเสนอรายงานทางการเงินให้ผู้บริหารจะสะดวก รวดเร็ว และสามารถสืบค้นในโปรแกรม หาข้อมูลได้เยอะกว่า และใช้เวลาสั้นลง และสอดคล้องกับบทความของ ณัฐพงศ์ เคยพุดชา (2563) กล่าวว่า การทำงานกับกระดาษก็กลายเป็นอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานสะดุด ไม่ราบรื่นอย่างที่เคย พฤติกรรมการทำงานของพนักงานย่อมต้องเปลี่ยนไป ไม่ว่าจะเป็นการติดตามการทำงานผ่านการประชุมออนไลน์ การใช้แท็บเล็ตและการลดใช้กระดาษ (Paperless) ฝั่งองค์กรเองก็ต้องมีทิศทางการทำงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งการวางแผนการจัดการ การปรับปรุงด้านการสื่อสาร และการหาเครื่องมือตัวช่วยต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการทำงานรูปแบบใหม่ของพนักงาน

2.3 พนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน) อยู่ แผนก ต่างกัน ทำให้ ทัศนคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า แผนกต่าง ๆ ในองค์กร สามารถที่จะนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งาน

เพื่อมาช่วยตรวจสอบความถูกต้อง ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการตรวจสอบด้วยสายตาได้ และสอดคล้องกับบทความของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (2566) กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีอย่าง RPA เข้ามาช่วยนั้น บริษัท SCG Logistics จะมีการพัฒนาโปรแกรมหุ่นยนต์ให้ทำงานให้ถูกขั้นตอนอย่างละเอียด พนักงานในแต่ละแผนกที่บริษัทมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง RPA เข้าไปปรับใช้

3. ผลการศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะ ปัจจัยความเหมาะสมระหว่างงานกับเทคโนโลยี RPA มีอิทธิพลต่อทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

3.1 ด้านคุณลักษณะของงาน มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การเพิ่มคุณค่าของงาน (Job Enrichment) เป็นการออกแบบคุณลักษณะของงาน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสนใจที่จะทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสุขใจในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัย มินทร์ชิสา วรหิรัญเมธานนท์ (2564) กล่าวว่า ลักษณะงานทำให้งานสามารถวัดผลและควบคุมได้ หรือระยะเวลาที่คาดหวังของงาน ยังมีจำนวนการมอบหมายทรัพยากรที่มีความสามารถสูงขึ้น งานก็จะเสร็จเร็วขึ้น

3.2 ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี RPA ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การสร้างความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ในการนำเทคโนโลยี RPA มาใช้งานในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญในการที่จะปรับเปลี่ยนทัศนคติให้พนักงานเห็นว่า เทคโนโลยี RPA นั้นมาช่วยให้กระบวนการทำงานให้และรวดเร็วขึ้น และสอดคล้องกับงานวิจัย เสฏฐวุฒิ ปัญญาไตรลักษณ์ (2561) กล่าวว่า Robotic Process Automation (RPA) คือ โปรแกรมหุ่นยนต์ที่สามารถทำงานเลียนแบบการทำงานของมนุษย์ได้ผ่านคอมพิวเตอร์

3.3 ด้านกระบวนการทำงาน RPA ไม่มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า กระบวนการทำงานของ RPA เป็นกระบวนการที่มีความชัดเจนและชี้ถึงความสามารถของระบบได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับบทความ ลิสา พัทธิวัฒน์ศิริ (2563) เทคโนโลยี RPA จะดูเหมือนว่าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี แต่นั่นก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจเลือกกระบวนการทำงานที่เหมาะสมที่จะนำ RPA มาใช้ทำงานแทนมนุษย์อีกด้วย หากเราเลือกกระบวนการทำงานที่ไม่เหมาะสมแล้ว ก็คงไม่ต่างจากคนที่มรดกแต่ไม่รู้วิธีบริหาร ดังนั้นกระบวนการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้ RPA ทำงานแทนมนุษย์ได้ดี

3.4 ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ ของเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) เป็นเทคโนโลยีที่ต้องสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้งานเพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลที่มีกระบวนการที่ซับซ้อนและมีปริมาณมาก ๆ และสอดคล้องกับงานวิจัย Lee and See (2004) อังใน มินทร์ชิสา วรหิรัญเมธานนท์ (2564) กล่าวว่า ปัจจัยความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อการพึ่งพาระบบอัตโนมัติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง Trust Guide ในภาวะการณ์ที่ซับซ้อนแบบจำลองแนวคิดของกระบวนการแบบไดนามิกที่ควบคุมความไว้วางใจและผลกระทบต่อการพึ่งพาระบบต้องอาศัยความเข้าใจความซับซ้อนและสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดเกี่ยวกับระบบอัตโนมัติอย่างถ่องแท้

3.5 ด้านการรับรู้ประโยชน์ ไม่มีอิทธิพลต่อ ทศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทุกคนล้วนเข้าใจว่าเทคโนโลยีที่นำมาช่วยในกระบวนการทำงานต้องมีประโยชน์ และสอดคล้องกับบทความของ quickerphtailand (2566) กล่าวไว้ว่า RPA เป็นชนิดของซอฟต์แวร์ ที่สามารถจำลองพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ถูกออกแบบขึ้นมา เพื่อให้สามารถทดแทนมนุษย์ได้ในการทำงานบางอย่าง ซึ่งในตอนนี้เป็นซอฟต์แวร์ที่ได้รับความนิยมในทุกรูปแบบธุรกิจ เนื่องจากมีประโยชน์ต่อการใช้งานเป็นอย่างมาก สามารถทำให้การทำงานบางอย่างไม่จำเป็นต้องใช้มนุษย์ลงมือทำอีกต่อไป สามารถสั่งการให้ซอฟต์แวร์ทำงานได้โดยอัตโนมัติ สามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง ด้วยความเสมอต้นเสมอปลาย รวดเร็ว แม่นยำ เกิดปัญหาจากความผิดพลาดได้น้อยมาก ๆ

3.6 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ไม่มีอิทธิพลต่อ ทศนคติของพนักงานในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี จำกัด (มหาชน) ต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า การนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานช่วยให้การทำงานง่ายขึ้น และลดระยะเวลาการทำงานในกระบวนการที่มีความซับซ้อนและสอดคล้องกับบทความของ Khaosod (2566) เรียนรู้การใช้งานไม่ยาก นักออกแบบโปรแกรมหรือโปรแกรมเมอร์ RPA เป็นผู้พัฒนาระบบที่เข้าใจคนทำงาน ให้ความสำคัญต่อการออกแบบโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคนทำงานอย่างพร้อมใช้งาน แม้ผู้ใช้งานจะไม่มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับระบบ ก็สามารถเรียนรู้การใช้งาน RPA ได้ไม่ยาก สามารถควบคุมระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูง เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มผลผลิต องค์กรได้ประโยชน์เพิ่มขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางในการสร้างแผนการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานของพนักงาน ดังนี้

1. บทบาทในองค์กรต่างกันทำให้ทัศนคติของพนักงานต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งานในองค์กร โดยภาพรวมต่างกัน องค์กรควรให้ความสำคัญกับบทบาทในองค์กรให้มากขึ้น
2. ด้านคุณลักษณะของงาน องค์กรควรให้ความสำคัญกับลักษณะของงานที่แต่ละคนทำ หรือปฏิบัติอยู่ เพื่อลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และเพื่อพนักงานจะได้มีกำลังและความสามารถเพิ่มขึ้น
2. ด้านคุณลักษณะของเทคโนโลยี RPA องค์กรต้องพัฒนาเทคโนโลยีให้ครอบคลุมทุกส่วนงาน เนื่องจาก ทุกส่วนงานเป็นการทำงานที่เชื่อมโยงกัน ทำให้เห็นภาพการทำงานที่ไปในทิศทางเดียวกัน
3. ด้านความไว้วางใจ ความน่าเชื่อถือ องค์กรควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานและให้พนักงานได้ไว้วางใจในเทคโนโลยี RPA ว่ามีประโยชน์มากกว่ามีโทษ มาช่วยบริหารจัดการ การทำงานให้ง่ายขึ้น และสะดวกสบายยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงวิธีการ กระบวนการทำงานอย่างละเอียดของพนักงาน ซึ่งจะเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) ให้สอดคล้องและสามารถนำเทคโนโลยี RPA มาใช้ให้ครบทุกส่วนงาน
2. ควรศึกษากับพนักงานในส่วนงานเอกสารอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการนำเทคโนโลยี Robotic Process Automation (RPA) มาใช้งาน

3. ควรทำการวิจัยปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานของพนักงาน ในเครือ บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน)

### เอกสารอ้างอิง

- กิตติคุณ สีทองคา. (2564). ทักษะคนและผลกระทบของพนักงานองค์กรเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร.
- ชนันธร ศรนุรักษ์. (2563). การประยุกต์ใช้ระบบซอฟต์แวร์อัตโนมัติในหน่วยงานสนับสนุน เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทย.
- ณัฐพงศ์ เคยพุดชา. (2563). ปฏิบัติการทำงานในสำนักงานด้วยเทคโนโลยี RPA. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566, จาก <https://www.techtalkthai.com/tvs-2022-ti-rpa-by-inetms/>
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. (2566). แบบแสดงรายการข้อมูลประจำปี/รายงานประจำปีบริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน). สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566, จาก <https://www.set.or.th/th/home>
- บัญชา ไชยสมคุณ ขวัญฤดี พรชัยทิวต์ และ วิตติกา ทางชั้น. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและพฤติกรรมการใช้แอปพลิเคชันกระบวนการทำงานหุ่นยนต์อัตโนมัติ (RPA) ในงานบัญชี:กรอบแนวคิดการวิจัย FACTORS INFLUENCING BEHAVIORAL INTENTION AND BEHAVIOR OF USING ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) APPLICATION IN ACCOUNTING: A CONCEPTUAL FRAMEWORK
- มงคล ฉีกดฝักแวน ศรีเดช คำสุพรหม. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ระบบกระบวนการทำงานแบบอัตโนมัติในงานบัญชี.
- มินทร์ชิสาว วรหิรัญเมธานนท์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์กระบวนการอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์.
- ลิส้า พัทธิวัฒน์ศิริ. (2563). กระบวนการทำงาน RPA. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566, จาก <https://www.bangkokbiznews.com/>
- เสฏฐวุฒิ ปัญญาไตรลักษณ์. (2561). ประสิทธิภาพของการใช้ระบบ Robotic Process Automation (RPA) กรณีศึกษา การคืนเงินค่าภาษีสนามบินของสายการบินแห่งหนึ่ง 1Efficiency of using the Robotic Process Automation (RPA):A Case Study of an Airline’s Airport Tax Refund Process.
- สุนทรี่ สิงโต และ ปราโมทย์ ลือนาม. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบการทำงานอัตโนมัติแบบหุ่นยนต์ .
- ศิริประภา คักติวงศ์ สมบูรณ์ สารพัด. (2565). ปัจจัยเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สำหรับผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนจากการนำเทคโนโลยี กระบวนการทำงานอัตโนมัติโดยอาศัยซอฟต์แวร์หุ่นยนต์ (RPA) มาปฏิบัติ กรณีศึกษา โรงงานประกอบยานยนต์แห่งหนึ่ง.
- Annual Report. (2565). รายงานประจำปี บริษัท เอสซีจี เจดับเบิลยูดี โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน).
- Aura Quantic. (2566). Robotic Process Automation. สืบค้นเมื่อ 18 เมษายน 2566, จาก <https://wtc.co.th/digital-transformation/robotic-process-automation/>
- Backyard. (2565). RPA 101 : ทำความรู้จักกับ RPA คืออะไร ใช้กับงานไหน ทำไม่ต้องมี. สืบค้นเมื่อ 29 เมษายน 2566, จาก <https://www.backyard.in.th/post/rpa101-get-to-know-rpa>