

**ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพ
ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม
กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของ
บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่วนกลาง กรมส่งเสริม
สหกรณ์**

RELATIONSHIPS BETWEEN THE PERFORMANCE EXPECTANCY, EFFORT EXPECTANCY, SOCIAL INFLUENCE AND BEHAVIORAL INTENTION TO USE INFORMATION SYSTEMS OF OFFICERS IN CENTRAL AGENCIES OF COOPERATIVES PROMOTION DEPARTMENT

ธนาภาคย์ ไยทา*

ThanaphakYaita*

ศิริเดช คำสุพรหม**

SiridechKumsuprom**

วีรพล สวรรค์พิทักษ์***

WerapolSwanpitak***

วาริสรา แหลมทอง****

WarisaraLaemthong****

* เจ้าหน้าที่กรมส่งเสริมสหกรณ์กรมส่งเสริมสหกรณ์

* Officer, Cooperation Promotion Department

* Email: growthgain@gmail.com

** อาจารย์ประจำวิทยาลัยบริหารธุรกิจเชิงนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

** Lecturer, College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

** Email: siridech.kum@dpu.ac.th

*** อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบริหารธุรกิจเชิงนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

*** Lecturer, College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

*** Email: werapol.swk@dpu.ac.th

**** อาจารย์ประจำ วิทยาลัยบริหารธุรกิจเชิงนวัตกรรมและการบัญชี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

**** Lecturer, College of Innovative Business and Accountancy, Dhurakij Pundit University

**** Email: warisara.lag@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม กับพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศของบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่วนกลาง

การศึกษานี้ประยุกต์แบบจำลองของทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology/UTAUT) ประชากรเป็นผู้ปฏิบัติงานในกรมส่งเสริมสหกรณ์จำนวนทั้งสิ้น 738 คน ซึ่งใช้สูตร Taro Yamane ในการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 259 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามทั้งกลุ่มประชากร และได้รับการตอบกลับ 270 คน ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพการทำงานของระบบสารสนเทศ และอิทธิพลของสังคมของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ยกเว้นความคาดหวังในความพยายามใช้ระบบสารสนเทศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมของการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลของสังคม ความตั้งใจเชิงพฤติกรรม

Abstract

This research aims to study the relationships between performance expectancy, effort expectancy, and social influence with behavioral intention to use information systems of officers of Cooperation Promotion Department.

This study applies the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology Model (UTAUT). The populations of the study are 738 officers of the Cooperatives Promotion Department, while the samples comprise 259 officers computed by Taro Yamane formula. However, questionnaires were sent to whole population and 270 completed surveys were returned. Descriptive statistics and multiple regression analysis were used to analyze the data in this research.

The results show that performances expectancy positively associates with behavioral intention to use information systems of officers of the Cooperatives Promotion Department. Moreover, social influence positively associates with behavioral intention to use information systems of officers of the Cooperatives Promotion Department. On the other hand, effort expectancy does not associate with behavioral intention to use information systems of officers of the Cooperatives Promotion Department.

Keywords: Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Behavioral Intention

บทนำ

กรมส่งเสริมสหกรณ์ เป็นหน่วยงานภาครัฐ อยู่ภายใต้กลุ่มภารกิจด้านการส่งเสริมและพัฒนา ระบบสหกรณ์กระทรวงเกษตรและสหกรณ์(แผนกลยุทธ์กรมส่งเสริมสหกรณ์ พ.ศ.2555-2559) มีภารกิจ เกี่ยวกับการส่งเสริม เผยแพร่ ให้ความรู้เกี่ยวกับอุดมการณ์ หลักการ และวิธีการสหกรณ์ให้แก่บุคลากร สหกรณ์ กลุ่มเกษตรกร และประชาชนทั่วไป ส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาระบบสหกรณ์ให้มีความเข้มแข็ง (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2554, น. 3)

กรมส่งเสริมสหกรณ์มีระบบสารสนเทศที่เป็นระบบการทำงานที่จำเป็นในระดับหนึ่ง แต่ก็ยัง ประสบปัญหาบางประการที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้น ซึ่งลักษณะของการพัฒนาระบบ สารสนเทศของกรมส่งเสริมสหกรณ์นั้น (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2557-2561) เป็นการพัฒนาระบบงานสารสนเทศแบบย่อยๆ เพื่อใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานเฉพาะกิจหรือเฉพาะเรื่อง โดยนำมาช่วยในการรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เท่านั้น ไม่ได้ถูกออกแบบ หรือพัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจในภาพรวมขององค์กร และไม่มีการเชื่อมโยงกับ ระบบสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (กรมส่งเสริมสหกรณ์, 2556, น. 2-2)จากปัญหาที่เกิดขึ้น กรมส่งเสริม สหกรณ์จึงมีการกำหนดนโยบายการพัฒนาสารสนเทศการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยวางแผนให้เกิดการใช้วิธีการปฏิบัติงานบนระบบสารสนเทศ ซึ่งเรียกว่า ระบบบริหารจัดการทรัพยากร ภายในองค์กร (Enterprise Resource Planning: ERP)ในอนาคตทดแทนระบบงานเดิมที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะศึกษาถึงแนวทางและปัจจัยที่นำไปสู่การยอมรับในการใช้งานระบบสารสนเทศของ ผู้ปฏิบัติงานเป็นการพยากรณ์พฤติกรรมว่ามีปัจจัยในเรื่องใดบ้างที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับ และความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

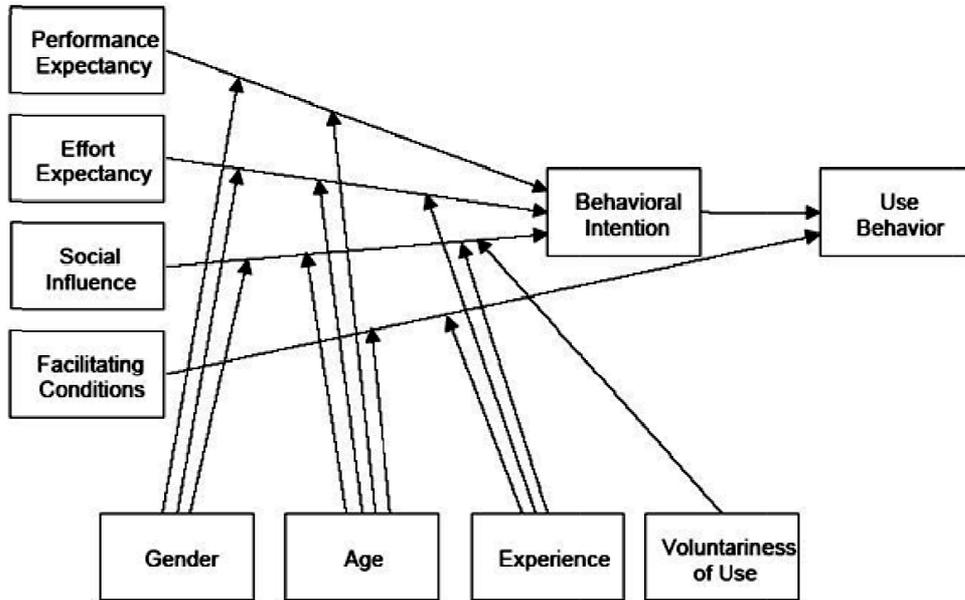
ระบบวางแผนทรัพยากรธุรกิจหรือ Enterprise Resource Planning (ERP) เป็นระบบที่มีประโยชน์ ในการจัดกิจกรรมการตัดสินใจและกระแสข้อมูลในการทำงานที่แตกต่างกันในหน่วยงาน(Jacobs, Robert, & Weston, 2007; Basoglu, Daim, & Kerimoglu, 2007; Koh, & Simpson, 2008) ซึ่งระบบERP เป็นวิธีการที่ นำไปสู่ การบูรณาการการจัดการธุรกิจและข้อมูลเทคโนโลยี (Basoglu et al., 2007) และเป็นโปรแกรม เชิงบูรณา การที่ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรขององค์กร (Watson, & Schneider,1998)การบูรณา การระบบงาน ของระบบ ERPมีจุดเด่นที่เน้นการบูรณาการระบบงานตั้งแต่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการผลิต กระบวนการขาย กระบวนการทางบัญชีการเงิน และกระบวนการบริหารบุคคล ซึ่ง แต่ละส่วนงานจะมีความเชื่อมโยงกัน (ปรีชา พันธุมสินชัย, 2547) ในการนำระบบงานERP ไปใช้ในองค์กร จำเป็นต้อง มีการปรับปรุงระบบการทำงานให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับลักษณะแต่ละองค์กรที่ ตั้งใจจะใช้ระบบ ERP ทั้งนี้ การนำระบบ ERP มาปรับใช้งานมีปัญหาเกี่ยวกับความยุ่งยากซับซ้อน และการไม่ยอมรับของบุคลากรในองค์กรซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้การนำระบบ ERP มาใช้ในองค์กร ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว (นพวรรณ รัญยติธรรมกุล, 2544; อุบลวรรณ ขุนทอง, ศิริเดช คำสุพรหม, และนพพร ศรีวรรวิไล, 2557)

ทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT)นำเสนอโดยVenkatesh, Morris, Davis, & Davis,(2003) ซึ่งหลักการของทฤษฎี UTAUT นั้นศึกษาความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการได้แก่(1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) (2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) และ (3) อิทธิพลของสังคม (Social Influence) (Venkatesh et al., 2003,p. 447)

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลที่คาดหวังว่า ระบบจะสามารถเพิ่มขีดความสามารถของพวกเขาได้ Venkateshและคณะ พบว่า Performance expectancy ใช้ได้ดีมากในการนำมาทำนายถึงความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ โดยที่ว่าคุณคนนั้นใช้ระบบก็สามารถทำให้พัฒนาศักยภาพให้กับตัวบุคคลได้ ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) คือ ระดับความเชื่อด้านประโยชน์ของผู้ใช้ว่าการใช้ระบบจะช่วยเพิ่มให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น (2) ความสามารถของระบบ (Job-fit) คือ ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (3) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ ผู้ที่สามารถใช้ระบบในการปฏิบัติงานได้จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่า และทำให้ได้รับสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น เช่น มีการปรับปรุง การปฏิบัติงานได้รับการขึ้นเงินเดือน หรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (4) ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectations) คือ ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม แบ่งออกเป็น ความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล และ (5) ข้อดีกว่าของนวัตกรรม (Relative Advantage) คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองผกา, 2551)

ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่คาดหวังว่าจะไม่ต้องใช้ความพยายามใดๆ ในการใช้งานระบบสารสนเทศ โดยได้ตั้งข้อสันนิษฐานว่าถ้าหากว่าระบบใดๆ มีวิธีการใช้งานที่ง่าย จะนำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์ได้ง่าย และนำไปสู่การมีพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะใช้งานเกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยดังนี้ (1) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก (2) นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนต่อการใช้งาน (Complexity) คือ ระดับของการเข้าใจถึงความยากที่จะเข้าใจและการใช้ระบบ และ (3) ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่ายากต่อการใช้งาน (อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองผกา, 2551)

อิทธิพลของสังคม (Social Influence) หมายถึง ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าบุคคลที่มีอิทธิพลกับตนเชื่อว่าตนควรที่จะต้องใช้เทคโนโลยี ถ้ามีการสนับสนุนที่ดีจากบุคคลที่มีอิทธิพลกับตนจะส่งผลดีอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีอื่นๆ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้ (1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตัวเอง (2) ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ และ (3) ระดับของการใช้ระบบ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองผกา, 2551)



ภาพที่ 1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน UTAUT (Venkatesh et al., 2003, p. 447)

การวิจัยนี้ ประยุกต์ใช้ทฤษฎี UTAUT เป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ใช้สมมติฐานในการวิจัยว่า ปัจจัย (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ความคาดหวังในความพยายามและ (3) อิทธิพลของสังคมมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งศึกษาเฉพาะตัวแปรหลักเท่านั้น เนื่องจากการพัฒนาระบบสารสนเทศของกรมส่งเสริมสหกรณ์ ยังไม่ได้เกิดขึ้นในทางปฏิบัติ การวิจัยนี้จึงเป็นการศึกษาวิเคราะห์ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมและใช้พยากรณ์พฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัย

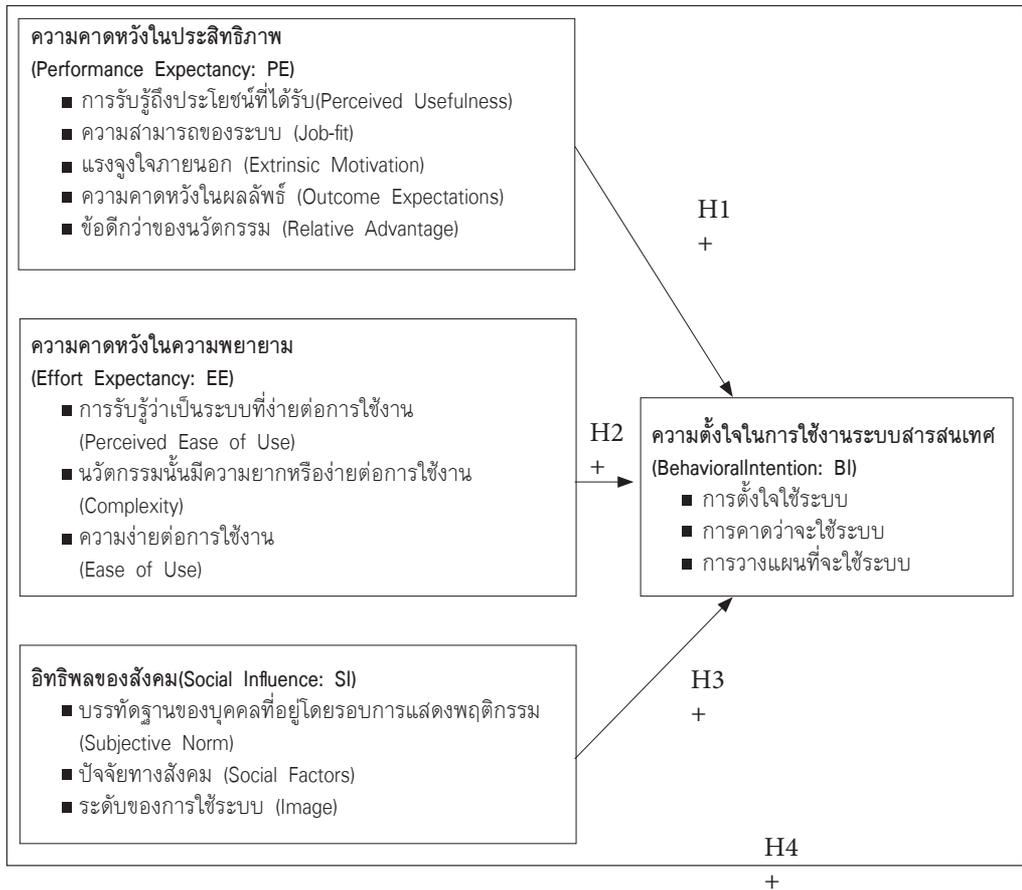
ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความคาดหวังในความพยายาม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่วนกลางกรมส่งเสริมสหกรณ์ ประกอบด้วย ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานราชการ รวมทั้งสิ้น 738 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2557 กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมสหกรณ์) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1967) ได้ขนาดตัวอย่างที่คำนวณแล้ว เป็นจำนวน 259 คนทั้งนี้ผู้วิจัยได้จัดส่งครบทั้งประชากรและได้ผลตอบกลับจำนวน 270 คน

เครื่องมือการวิจัย

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งข้อคำถาม เป็น 3 ตอน คือตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ทำงาน และประสบการณ์การใช้งานระบบตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินผลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับและการใช้งานระบบสารสนเทศด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ (2) ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม (3) ปัจจัยอิทธิพลของสังคม (4) ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ ตอนที่ 3 แบบสอบถามประเมินผลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารสนเทศ และข้อเสนอแนะอื่น ๆ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสารต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 สร้างเครื่องมือการวิจัย คือ แบบสอบถาม และนำแบบสอบถามไปทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มประชากรจำนวน 30 คน เบื้องต้นโดยได้ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ของแบบสอบถามเท่ากับ .9326

ขั้นตอนที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูลผู้ทำการวิจัยได้ทำแบบสอบถามแบบออนไลน์

ขั้นตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลโดยนำเอาข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการอธิบายผลการวิเคราะห์ดังนี้ (1) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD)(2) สถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตาม พร้อมทั้งวิเคราะห์ขนาดและทิศทางของตัวแปร และใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย จะใช้เกณฑ์การแปลความหมายแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ธานีรินทร์ ศิลป์จารุ, 2549, น.77) ซึ่งมีความหมายดังนี้ 4.5-5.00 มากที่สุด 3.50-4.49 มาก 2.50-3.49 ปานกลาง 1.50-2.49 น้อยและ 1.00-1.49 น้อยที่สุดตามลำดับ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(1) เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 77(2) อายุ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 56.64(3) ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 69.30(4) ตำแหน่งงานส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 (5) ประสบการณ์ทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 1- 2 ปี จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 49.26 (6) ประสบการณ์การใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การใช้งานระบบคอมพิวเตอร์มากกว่า 10 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 34.81

ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

จากการสำรวจพบว่า ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน คาดว่า จะใช้ระบบ วางแผนที่จะใช้ระบบ และการตั้งใจใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.23 4.22 และ 4.18 ตามลำดับ ในภาพรวมความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 4.20 อยู่ในระดับมาก

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

จากการสำรวจพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.25) เมื่อพิจารณารายตัวแปร พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับอยู่ในระดับมาก(4.45) รองลงมาคือ ความสามารถของระบบ (4.28) ข้อดีกว่าของนวัตกรรม (4.24) ความคาดหวังในผลลัพธ์ (4.19) และน้อยที่สุดคือ แรงจูงใจภายนอก (4.08)

ความคาดหวังในความพยายาม ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน

จากการสำรวจพบว่าความคาดหวังในความพยายามที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (3.98) เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่าการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก (4.07) รองลงมาคือ ความง่ายต่อการใช้งาน (4.00) และน้อยที่สุดคือ นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนต่อการใช้งาน (3.89)

อิทธิพลของสังคม ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

จากการสำรวจพบว่าอิทธิพลของสังคม ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (4.05) เมื่อพิจารณารายตัวแปรพบว่า ระดับของการใช้ระบบอยู่ในระดับมาก (4.16) รองลงมาคือปัจจัยทางสังคม (4.08) และน้อยที่สุดคือ บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (4.00)

ผลการวิจัยจากสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานวิธีการทางสถิติที่ใช้ คือ Bivariate Correlation คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวแปร และให้ค่า Pearson Correlation (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2554, น. 345)

ตารางที่ 1 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน (Correlation Analysis)

Correlations(a)

		BI	PE	EE	SI
BI	Pearson Correlation	1	.790(**)	.636(**)	.558(**)
	Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000
PE	Pearson Correlation	.790(**)	1	.665(**)	.514(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000
EE	Pearson Correlation	.636(**)	.665(**)	1	.694(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000
SI	Pearson Correlation	.558(**)	.514(**)	.694(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed). , a Listwise N=270

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ (PE) กลุ่มตัวแปรความคาดหวังในความพยายาม (EE) และกลุ่มตัวแปรอิทธิพลของสังคม (SI) มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน (BI) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (Sig. = 0.000)

การวิเคราะห์ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อการยอมรับและความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพแต่ละด้านกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงาน

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบ	0.777	0.166		4.693	0.000
การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ	0.240	0.043	0.276	5.606	0.000*
ความสามารถของระบบ	0.069	0.046	0.081	1.504	0.134
แรงจูงใจภายนอก	0.050	0.051	0.065	0.988	0.324
ความคาดหวังในผลลัพธ์	0.254	0.057	0.309	4.480	0.000*
ข้อดีที่มากกว่าของนวัตกรรม	0.187	0.039	0.260	4.756	0.000*

R = 0.800, Adjusted R Square =0.634, F = 94.034 , Sig < 0.05

a Dependent Variable: ความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศ, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ตัวแปรอิสระ 5 ตัว พบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับสูง คือ 0.800 ตัวแปรทั้ง 5 ตัว สามารถอธิบายความผันแปรของระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ได้ 63.4 % และค่า VIF ต่ำกว่า 10 ซึ่งไม่เกิดภาวะร่วม (Multicollinearity)

จากสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน (Sig=0.000) ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Sig=0.000) ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Sig=0.000) และระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (Sig=0.000)

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความคาดหวังในความพยายามแต่ละด้านกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

ความคาดหวังในความพยายาม	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบ	1.320	0.179		7.387	0.000
การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน	0.371	0.039	0.447	9.577	0.000*
นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนต่อการใช้งาน	-0.123	0.049	-0.140	-2.502	0.013*
ความง่ายต่อการใช้งาน	0.463	0.055	0.504	8.409	0.000*

R = 0.742, Adjusted R Square =0.545, F = 108.470 , Sig < 0.05

a Dependent Variable: ความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศ, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 3 ตัวแปรอิสระ 3 ตัว มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ 0.742 ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความผันแปรของระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ได้ 54.5 % และค่า VIF ต่ำกว่า 10 ซึ่งไม่เกิดภาวะร่วม (Multicollinearity)

จากสมมติฐานที่ 2พบว่า ความคาดหวังในความพยายามใช้ระบบ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน โดยเกี่ยวข้องกับการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Sig=0.000)และความง่ายต่อการใช้งาน(Sig=0.000)แต่สำหรับตัวแปรนวัตกรรมที่มีความซับซ้อนต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน (Sig=0.013)

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิทธิพลของสังคมแต่ละด้านกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

อิทธิพลของสังคม	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบ	1.362	0.235		5.784	0.000
บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม	0.209	0.051	0.217	4.112	0.000*
ปัจจัยทางสังคม	0.203	0.061	0.198	3.314	0.001*
ระดับของการใช้ระบบ	0.283	0.041	0.387	6.929	0.000*
R = 0.624, Adjusted R Square =0.383, F = 56.548 , Sig < 0.05					

a Dependent Variable: ความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศ, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4ตัวแปรอิสระ 3 ตัวพบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง คือ 0.624 ตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความผันแปรของระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน ได้ 38.3 %และค่า VIF ต่ำกว่า 10 ซึ่งไม่เกิดภาวะร่วม (Multicollinearity)

จากสมมติฐานที่ 3พบว่า อิทธิพลของสังคมมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน โดยเกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Sig=0.000) ปัจจัยทางสังคม (Sig=0.001)และระดับของการใช้ระบบ(Sig=0.000)

ตารางที่ 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคมกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบ	0.283	0.19		1.493	0.137
ความคาดหวังในประสิทธิภาพ	0.643	0.048	0.643	13.366	0.000*
ความคาดหวังในความพยายาม	0.106	0.062	0.098	1.708	0.089
อิทธิพลของสังคม	0.191	0.06	0.159	3.185	0.002*
R = 0.812, Adjusted R Square = 0.656, F = 171.789, Sig < 0.05					

a Dependent Variable: ความตั้งใจใช้งานระบบสารสนเทศ, *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5 ตัวแปรอิสระ 3 ตัว พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ อยู่ในระดับสูง คือ 0.812 ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของระดับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานได้ 65.6 % ดังนั้น สมมติฐานที่ 4 พบว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงาน แต่ความคาดหวังในความพยายามไม่มีความสัมพันธ์

ผลงานวิจัยและอภิปรายผล

ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลของสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานของกรมส่งเสริมสหกรณ์อยู่ในระดับสูง ($r = 0.812$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 2 ปัจจัย คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลของสังคม โดยตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนของความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศโดยรวมของผู้ปฏิบัติงานได้ร้อยละ 65.6 ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Al-Shafi, Weerakkody, & Janssen, (2009) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้บริการ E-Government ผลการวิจัยพบว่า มีปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการใช้บริการ คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลทางสังคมเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้มีผลการศึกษาต่างจากงานวิจัยของ Chang และคณะ (Chang et al., 2007) ที่ได้ทำศึกษารายการยอมรับการใช้งานระบบงานเกี่ยวกับใบสั่งยาของแพทย์ ซึ่งผลการศึกษาของ Chang และคณะพบว่า ปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศ คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ และความคาดหวังในความพยายาม ส่วนอิทธิพลของสังคมมีผลน้อยต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมใช้งานระบบสารสนเทศของแพทย์

ผลของงานวิจัยค้นพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศและความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับ Venkatesh และคณะ (2003) ซึ่งพบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ และทำให้พัฒนาศักยภาพแก่ตัวบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยดังนี้ (1) การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) คือ ระดับความเชื่อด้านประโยชน์ของผู้ใช้ว่าการใช้ระบบจะช่วยให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น (2) ความสามารถของระบบ (Job-fit) คือ

ความสามารถของระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (3) แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) คือ ความสามารถในระบบในการปฏิบัติงานได้จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่า และทำให้ได้รับสิ่งที่ดีกว่า (4) ความคาดหวังในผลลัพธ์ (Outcome Expectations) คือ ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม แบ่งออกเป็น ความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล และ (5) ข้อดีที่กว่าของนวัตกรรม (Relative Advantage) คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (อุษณา ภัทรมนตรีและวรพรรณ เรืองพกา, 2551) โดยการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับนั้น (Perceived Usefulness)

สำหรับความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) นั้น ผลของงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงความคาดหวังในความพยายามของผู้ปฏิบัติงานจะส่งผลเชิงบวกต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศยกเว้น นวัตกรรม (ระบบงาน) ที่มีความซับซ้อนต่อการใช้งานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า ถ้าระบบงานที่มีความซับซ้อนมากๆ ก็จะส่งผลให้ความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศลดลง ทั้งนี้ สอดคล้องกับ อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองพกา (2551) ที่กล่าวว่า ความคาดหวังของความพยายามของผู้ปฏิบัติงานจะทำให้มีวิธีการใช้งานที่ง่าย จะนำไปสู่การรับรู้ถึงประโยชน์ได้ง่าย และนำไปสู่การมีพฤติกรรมของความตั้งใจที่จะใช้งานเกิดขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยดังนี้ (1) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก (2) นวัตกรรมที่มีความซับซ้อนต่อการใช้งาน (Complexity) คือ ระดับของการเข้าใจถึงความยากที่จะเข้าใจและการใช้ระบบ และ (3) ความง่ายต่อการใช้งาน (Ease of Use) คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าง่ายต่อการใช้งาน (อุษณา ภัทรมนตรีและวรพรรณ เรืองพกา, 2551) โดยการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) นั้น

ผลวิจัยสุดท้ายของงานวิจัยนี้ คือ อิทธิพลของสังคม (Social influence) จะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบสารสนเทศ เนื่องจากระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลที่เชื่อว่าบุคคลที่มีอิทธิพลกับตนเชื่อว่าตนควรที่จะต้องใช้เทคโนโลยีได้ถ้ามีการสนับสนุนที่ดีจากบุคคลที่มีอิทธิพลกับตนจะส่งผลดีอย่างมากต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีนั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ อุษณา ภัทรมนตรี และวรพรรณ เรืองพกา(2551) ที่กล่าวไว้ว่า3ประเด็น ดังนี้ (1) บรรทัดฐานของบุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรม (Subjective Norm) คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตัวเอง (2) ปัจจัยทางสังคม (Social Factors) คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ และ (3) ระดับของการใช้ระบบ (Image) คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม ดังนั้น อิทธิพลของสังคมของผู้ปฏิบัติงานกรมส่งเสริมสหกรณ์ จึงหมายถึง บุคคลที่อยู่โดยรอบการแสดงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารกรม รวมถึงการสนับสนุนของผู้บริหารสูงสุด และภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม จะสามารถทำให้เกิดการใช้งานระบบสารสนเทศขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานควรจะมีการศึกษารายละเอียดคุณสมบัติ ของระบบงานสารสนเทศที่จะนำมาใช้ให้ดี ต้องมีการวางแผนที่ครอบคลุม และควรพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพ และควรมีนโยบายที่ชี้แจงให้ทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นให้ชัดเจน สร้างความมั่นใจในการใช้ระบบงานสารสนเทศและต้องมีการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งติดตามผลการปรับปรุงโปรแกรมระบบงานสารสนเทศ เพื่อให้ระบบงานสามารถตอบสนองความคาดหวังในประสิทธิภาพให้สูงขึ้น

2. ปัจจัยอิทธิพลของสังคม ผู้บริหารหน่วยงานควรต้องประกาศนโยบายถึงการใช้งานระบบสารสนเทศให้ชัดเจน รวมทั้งสร้างบรรยากาศที่ดีในการใช้งานระบบสารสนเทศ และต้องสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งผลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3. เมื่อเกิดการใช้งานระบบสารสนเทศ ERP Software ในองค์กรแล้ว ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยการยอมรับและการใช้งานระบบสารสนเทศ ตามแบบจำลองของทฤษฎี UTAUT ให้ครอบคลุมของแบบจำลอง เพื่อนำผลการวิจัยที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีนี้ มาใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นต่อทั้งในส่วนของหน่วยงานที่ทำการศึกษา และในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน

4. ควรเพิ่มการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือการสนทนากลุ่มย่อย เพื่อทำการศึกษาวเคราะห์เชิงลึกถึงสาเหตุและปัจจัยที่จะทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่น ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมความยอมรับการใช้งานระบบสารสนเทศ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมสหกรณ์, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร. (2554). *แผนกลยุทธ์กรมส่งเสริมสหกรณ์ พ.ศ.2555 – 2559*. (ม.ป.พ.).
- กรมส่งเสริมสหกรณ์, ศูนย์สารสนเทศและการสื่อสาร. (2556). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2557–2561 หมวด 2*. (ม.ป.พ.).
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2554). *หลักสถิติ*. (ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- นพวรรณ รัศยุติธรรมกุล. (2544). *การศึกษากำหนดซอฟต์แวร์ ERP (Enterprise Resource Planning) มาประยุกต์ใช้งานในองค์กรไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีชา พันธุมสินชัย. (2547). *ERP เผยวิธีทำจริง*. กรุงเทพฯ: TLAPS.
- อุบลวรรณ ขุนทอง, ศิริเดช คำสุพรหม, และนพพร ศรีวรวิไล. (2557). ปัจจัยความสำเร็จของการใช้ระบบการวางแผนทรัพยากรองค์กรด้านการบัญชีและการเงิน ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงบทบาทของนักบัญชีและนักการเงินและส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานในองค์กรธุรกิจไทย. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 28(86), 295-321.
- อุษณา ภัทรมนตรี และวรวรรณ เรืองผกา. (2551). *การทดสอบความสามารถการใช้งานในการตรวจสอบภายใน : กรณีศึกษาการทดสอบโปรแกรมระบบบริหารงานโครงการ*. (รายงานวิจัย คณะบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Basoglu, N., Daim, T., and Kerimoglu, O. (2007). Organizational Adoption of Enterprise Resource Planning Systems: A Conceptual Framework. *Jrnl. of High Tech. Mgt Research*18(1), 73-97.
- Chang, I.C., Hwang, H.G., Hung, W.F., & Li, Y.C.(2007).Physicians' acceptance of pharmacokinetics-based clinical decision support systems. *Expert Systems with Applications*, 33(2), 296-303.
- Jacobs,F. Robert,F.C. Weston, Jr. (2007). Enterprise resource planning (ERP)—A brief history. *Journal of Operations Management*,25(2), 357–363.
- Koh, S.C.L., &Simpson, M. (2007). Could enterprise resource planning create a competitive advantage for small businesses. *Benchmarking: An International Journal*, 14(1),59 – 76.
- Al-Shafi, S.,Weerakkody, V.,& Janssen, M. (2009).Investigating the Adoption of eGovernment Services in Qatar Using the UTAUT Model. *AMCIS 2009 Proceedings*, Paper 260.
- Venkatesh, V., Morris, M.G.,Davis, G.B.,&Davis, F.D. (2003).User acceptance of information technology: Toward a unified view,*MIS Quarterly*, 27(3), 425–478.
- Watson, E., & Schneider, H. (1999).Using ERP systems in education, *Communications of the AIS*,1(9), 1-47.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.