

การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

The acceptance of technology that affects the work efficiency of personnel in the State Audit Office of the Kingdom of Thailand

Received: March 4, 2025

Revised: April 24, 2025

Accepted: May 1, 2025

ปัทสรา ภาระมรทัต*

Papatsara Paramorratat*

สุรวี ศุนาลัย**

Suravee Sunalai**

*,**หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

*,**Master of Business Administration Program, Dhurakij Pundit University

*E-mail: 66130259@dpu.ac.th

**E-mail: suravee.sui@dpu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 2. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 320 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1. บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับตำแหน่งชำนาญการ และมีระยะเวลาการทำงาน 5-10 ปี 2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน รองลงมา คือ ทศนคติต่อเทคโนโลยี การรับรู้ความง่ายในการใช้ และความพร้อมทางทรัพยากร 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ คุณภาพรองลงมา คือ เวลา ปริมาณ และค่าใช้จ่าย 4. ผลของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน แต่ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน 5. ผลการวิเคราะห์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ค่าประสิทธิภาพของการทำนาย $R^2 = 0.776$ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ ทศนคติต่อเทคโนโลยี มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์และความพร้อมทางทรัพยากร ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยี ประสิทธิภาพในการทำงาน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน องค์กรภาครัฐ

Abstract

This research had the objectives to: 1. examine the level of technology acceptance among personnel of the State Audit Office of the Kingdom of Thailand (SAO), 2. explore the level of work efficiency among personnel of SAO, 3. compare the work efficiency of personnel of SAO, classified by personal factors, and 4. examine the influence of technology acceptance on the work efficiency of personnel of SAO. The samples were 320 personnel from the State Audit Office of the Kingdom of Thailand. The statistics for data analysis included t-test, one-way ANOVA, and Multiple Regression Analysis.

The research findings indicated that 1. the personnel of SAO were mostly females, aged between 31-40 years, held a bachelor's degree, worked at the expert level, and

had work experience of 5–10 years. 2. The analysis of data regarding the acceptance of technology by the personnel of SAO revealed that all four aspects were rated at a high level. When considering each aspect, the one with the highest average was the perception of benefits from usage, followed by attitudes towards technology, perceived ease of use, and resource readiness. 3. The analysis of data regarding the work efficiency of the personnel of SAO showed that all four aspects were rated at a high level. When considering each aspect, the one with the highest average was quality, followed by time, quantity, and cost. 4. The effects of personal factors, including gender, age, position level, and work experience, did not affect the work efficiency of the personnel of SAO, but the differences in educational levels did affect their work efficiency. 5. The analysis to examine the influence of technology acceptance on the work efficiency of the personnel of SAO yielded a prediction accuracy of $R^2 = 0.776$. When considering each aspect, three factors were identified: attitudes towards technology, which had the most influence, followed by perceived benefits and resource readiness, which also influenced the work efficiency of the personnel of SAO.

Keywords: Technology Acceptance, Work Efficiency, The State Audit Office of the Kingdom of Thailand, Government Organization

บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดนวัตกรรมและแนวทางใหม่ในการดำเนินธุรกิจในสภาพแวดล้อมการแข่งขัน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มีบทบาทสำคัญต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและเอกชน นำไปสู่การบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ (Heeks, 2001) รัฐบาลหลายประเทศยอมรับศักยภาพของเทคโนโลยีในการขับเคลื่อนประเทศสู่สังคมฐานความรู้ (Knowledge-Based Society) และยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อันส่งผลต่อกระบวนการผลิตที่สามารถแข่งขันในระดับสากล ดังนั้นเทคโนโลยีจึงถูกกำหนดให้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาสู่สังคมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Society)

เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องปรับกลไกการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสังคมสารสนเทศ (โสมวลี ชยามฤต, 2564) เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา และการตัดสินใจ โดยช่วยให้การวางแผนและการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผ่านการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้ องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง เนื่องจากสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและรองรับแนวโน้มการเติบโตของสังคมดิจิทัลในอนาคต

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นองค์กรอิสระอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน (คตง.) มีหน้าที่ตรวจสอบการจัดเก็บรายได้ การรับ การใช้จ่าย การใช้ประโยชน์ การเก็บรักษา และการบริหาร ซึ่งเงิน ทรัพย์สิน สิทธิ และผลประโยชน์ของหน่วยรับตรวจหรือที่อยู่ในความครอบครองหรืออำนาจใช้จ่ายของหน่วยรับตรวจหรือการตรวจสอบอื่นตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีวิสัยทัศน์ คือ “องค์กรตรวจสอบและเสริมสร้างวินัยการเงินการคลังด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของหน่วยรับตรวจสาธารณะชน และชุมชนตรวจเงินแผ่นดินในระดับสากล” และค่านิยม “สร้างคนเก่งคนดี มีความรู้เทคโนโลยีดิจิทัล ยึดมั่นจิตสาธารณะ” ซึ่งจะเห็นได้ว่า องค์กร

มุ่งเน้นการกำหนดยุทธศาสตร์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบบริหารงานการตรวจสอบรายงานการเงิน (Fas) ระบบอินทราเน็ต (Intranet) ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-Mail) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (DPIS) การเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Learning) มาใช้ให้การวางแผนและการบริหารจัดการงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันขององค์กร อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดขึ้นอยู่กับการยอมรับและการใช้งานของบุคลากร (จุฑามาศ นิ้มจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์, 2564) หากพนักงานมีทัศนคติที่ดีและความพร้อมในการปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ จะช่วยให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน ในทางกลับกัน หากมีการต่อต้านหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยี อาจส่งผลให้เกิดอุปสรรคในการปรับใช้และลดประสิทธิภาพขององค์กร (นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวิ ศุนาลัย, 2566) จากการศึกษาวิจัยของ จรินพงษ์ แดงจิว และคณะ (2566) พบว่า ระดับความพร้อมด้านดิจิทัลของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มีความพร้อมระดับ Level 3-Defined (Data-Centric) โดยระดับความพร้อมด้านการบริหารจัดการรูปแบบดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ในขณะที่ระดับความพร้อมด้านศักยภาพเจ้าหน้าที่ภาครัฐดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ดังนั้น การศึกษาแนวทางการยอมรับเทคโนโลยีจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อพัฒนาแนวทางส่งเสริมการปรับตัวและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอย่างยั่งยืน

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เพื่อเป็นแนวทางสำหรับองค์กรภาครัฐอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ และสามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
2. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน
3. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model-TAM)

ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นโมเดลที่พัฒนาโดย Davis (1989) เพื่ออธิบายและคาดการณ์พฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้ โมเดลนี้มีปัจจัยหลักสองประการที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือ

1. การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ว่าเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือกิจกรรมต่าง ๆ
2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) หมายถึง ความเชื่อของผู้ใช้ว่าเทคโนโลยีนั้นใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน และไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้หรือใช้งานโมเดล TAM เสนอว่า ปัจจัยทั้งสองนี้จะมีผลต่อทัศนคติของผู้ใช้ต่อเทคโนโลยี (Attitude Toward Using) ซึ่งจะมีผลต่อความตั้งใจในการ

ใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention to Use) และสุดท้ายจะนำไปสู่การใช้งานเทคโนโลยีจริง (Actual Use) ในการยอมรับเทคโนโลยี มีหลายปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ ๆ ดังนี้

1. ความง่ายในการใช้ (Perceived Ease of Use) เทคโนโลยีนั้นใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน ทำให้ผู้ใช้รู้สึกสะดวกและไม่ยุ่งยากในการเรียนรู้และใช้งาน
2. ประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) ผู้ใช้เห็นว่าเทคโนโลยีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือการใช้ชีวิต ทำให้เห็นคุณค่าและประโยชน์ที่ชัดเจน
3. ทศคติต่อเทคโนโลยี (Attitude Towards Technology) ความรู้สึกหรือมุมมองที่ดีต่อเทคโนโลยีซึ่งมีผลมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมาและความคิดเห็นของผู้อื่น
4. อิทธิพลของสังคม (Social Influence) ความคิดเห็นและการกระทำของคนรอบข้าง เช่น เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว หรือสังคมทั่วไป มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้เทคโนโลยี
5. ความพร้อมทางทรัพยากร (Facilitating Conditions) ความพร้อมทางด้านทรัพยากรต่าง ๆ เช่น การสนับสนุนทางด้านเทคนิค อุปกรณ์ที่จำเป็น และการฝึกอบรม
6. ความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-Efficacy) ความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ
7. ประสบการณ์ที่ผ่านมา (Experience) ประสบการณ์ก่อนหน้านี้กับเทคโนโลยีที่คล้ายกัน สามารถช่วยให้ผู้ใช้ปรับตัวและยอมรับเทคโนโลยีใหม่ได้ง่ายขึ้น
8. การรับรู้ถึงความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว (Perceived Security and Privacy) การมั่นใจว่าเทคโนโลยีนั้นปลอดภัยและสามารถปกป้องข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้ได้

Rogers and Shoemaker (1978) ได้กล่าวถึง ลักษณะการยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยกระบวนการ 5 ขั้น ดังนี้

1. รับรู้ (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรับรู้ว่ามีเทคโนโลยีใหม่แต่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเทคโนโลยีนั้น
2. สนใจ (Interest Stage) เป็นขั้นที่บุคคลเริ่มสนใจในเทคโนโลยีและพยายามที่จะหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น
3. ประเมินผล (Evaluation Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนเอง โดยการลองคิดว่าถ้ายอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคต หรือไม่ และจะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่
4. ทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์และสามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่
5. ยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่บุคคลยอมรับเทคโนโลยีและนำเทคโนโลยีนั้น มาใช้งานอย่างเต็มที่และสม่ำเสมอ

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของคำว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง การยินยอม การปรับตัว การเรียนรู้ใหม่ ๆ หรือกระบวนการที่บุคคลหรือองค์กรนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ทั้งในชีวิตประจำวันหรือในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุดในการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2552, อ้างถึงใน ชนภรณ์ พรรณราย, 2565) กล่าวถึง ประสิทธิภาพการทำงานโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทำงานที่ประหยัดได้ผลงานที่รวดเร็ว มีคุณภาพ คำนึงค่ากับการใช้ทรัพยากรในด้านการเงิน คน อุปกรณ์และเวลา ดังนั้นประสิทธิภาพจึงเป็นสิ่งที่สามารถ สร้างให้เกิดขึ้นได้และสามารถวัดได้ในทางปฏิบัติโดยจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้ากระบวนการ หรือ ผลผลิตที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างประกอบกัน จึงสามารถมองได้ในแง่มุม ต่าง ๆ ดังนี้

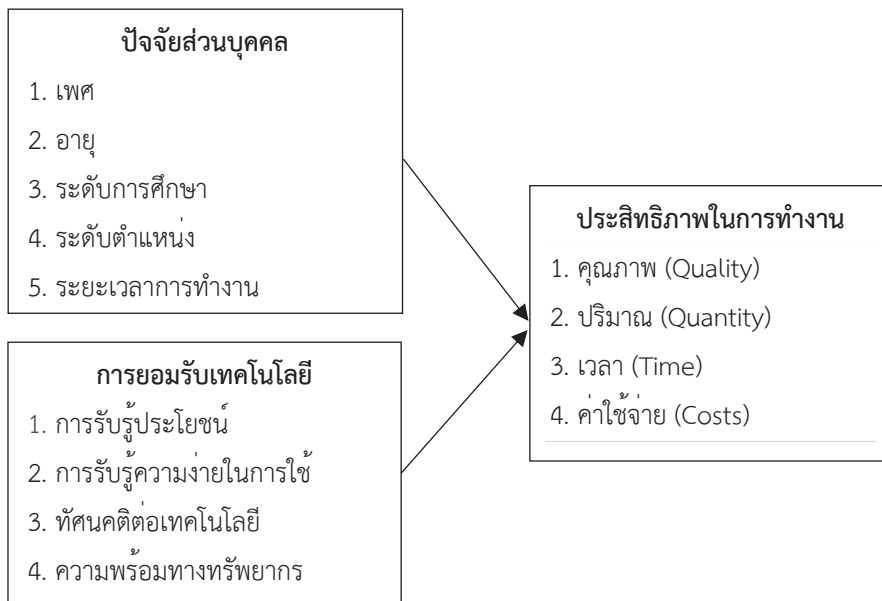
1. ประสิทธิภาพในแง่ของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้งเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คำนึงค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในแง่ของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในแง่ของผลลัพธ์ (Process) เช่น การทำงานที่มีคุณภาพเกิด ประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลาผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่ พอใจของลูกค้า

Peterson and Plowman (1953) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีการสรุป องค์ประกอบของการวัดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) งานจะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และ มีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว
2. ปริมาณงาน (Quantity) ปริมาณงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานนั้น โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์กรวางไว้
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการส่งมอบตรงตามกำหนด
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน ประสิทธิภาพในมิติของ การบริหารค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่าง ประหยัด คำนึงค่า และเกิดการสูญเสีย最少

ผู้วิจัยจึงให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการ ทำงานให้สำเร็จลุล่วงในเวลาที่กำหนด ด้วยการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่ง รวมถึงการจัดการเวลา แรงงาน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในการทำงาน และการจัดการข้อมูลอย่าง เหมาะสม เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน แบ่งตามระดับตำแหน่ง ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่ม/ชำนาญการพิเศษ ชำนาญการ ปฏิบัติการ และพนักงานสมทบหรือลูกจ้าง ทราบจำนวนที่แน่นอน สุ่มตัวอย่างโดยอาศัยความน่าจะเป็น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกใช้สูตรของ Cochran (1977) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% จากการแทนค่าสูตรทำให้ได้ขนาดตัวอย่างไม่น้อยกว่า 307 ตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดให้มีการสำรองเพิ่ม 5% คิดเป็นจำนวน 13 ตัวอย่าง รวมขนาดของตัวอย่างทั้งสิ้น 320 ตัวอย่าง เป็นการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดย Google Form ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระดับตำแหน่ง 5. ระยะเวลาการทำงาน โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบให้เลือกตอบ และให้ผู้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี 1. การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้ 3. ทศนคติต่อเทคโนโลยี 4. ความพร้อมทางทรัพยากร โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดจำนวน 16 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ และตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วย 1. คุณภาพ 2. ปริมาณ 3. เวลา 4. ค่าใช้จ่าย โดยลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 15 ข้อ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ และแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.867 ซึ่งประเมินโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลและอภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน

ผลการศึกษารูปได้ว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 69.10 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 53.10 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 อยู่ในระดับตำแหน่งชำนาญการ จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 45.60 และมีระยะเวลาการทำงาน 5-10 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 39.40

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน การรับรู้ความง่ายในการใช้ ทักษะติดต่อเทคโนโลยี ความพร้อมทางทรัพยากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.738) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การรับรู้ประโยชน์จากการใช้งาน ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.898) รองลงมา คือ ทักษะติดต่อเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.824) การรับรู้ความง่ายในการใช้ ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.803) และความพร้อมทางทรัพยากร ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.823) ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.675) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คุณภาพ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.543) รองลงมา คือ เวลา ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.849) ปริมาณ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.773) และค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.921) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 1

ผลการเปรียบเทียบผลของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	อายุ	ระดับการศึกษา	ระดับตำแหน่ง	ระยะเวลาการทำงาน
ด้านคุณภาพ	0.184	0.423	0.350	0.203	0.929
ด้านปริมาณ	0.133	0.945	0.020*	0.294	0.994
ด้านเวลา	0.294	0.935	0.014*	0.187	0.977
ด้านค่าใช้จ่าย	0.721	0.669	0.225	0.597	0.684
ภาพรวม	0.235	0.901	0.035	0.311	0.998

หมายเหตุ. *แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 ข้างต้น พบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ ระดับการศึกษา จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1

ผลการเปรียบเทียบเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ตารางที่ 2

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

การยอมรับเทคโนโลยี	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t-value	P value	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.833	0.097		8.623***	0.000		
การรับรู้ประโยชน์ (X_1)	0.266	0.041	0.353	6.410***	0.000	0.234	4.277
การรับรู้ความง่ายในการใช้ (X_2)	0.078	0.042	0.093	1.862	0.064	0.284	3.522
ทัศนคติต่อเทคโนโลยี (X_3)	0.279	0.045	0.340	6.148***	0.000	0.232	4.308
ความพร้อมทางทรัพยากร (X_4)	0.162	0.029	0.198	5.667***	0.000	0.582	1.717

$R = 0.881$, $R^2 = 0.776$, $\text{Adj } R^2 = 0.773$, $\text{Std Error} = 0.32184$, $F = 272.893$, $P \text{ value} < 0.000^*$

หมายเหตุ. ***มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญยิ่ง ที่ระดับ 0.001

จากตารางที่ 2 ข้างต้น พบว่า ผลการทดสอบเบื้องต้นเกี่ยวกับความสัมพันธ์ของตัวแปร หรือภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (Multicollinearity) โดยการทดสอบด้วยสถิติ Tolerance และ Variation Inflation Factor (VIF) เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์และความแปรปรวนของตัวแปร พบว่า ค่า Tolerance มีค่ามากกว่า 0.1 และ ค่า VIF มีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2010) แสดงว่า ไม่มีปัญหาภาวะร่วมพหุเชิงเส้น จึงสามารถทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ด้วยวิธี Enter แสดงให้เห็นว่า การยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินสามารถอธิบายความแปรผันของประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ร้อยละ 77.60% ($R^2 = 0.776$) และเมื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่น 95% พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 3 ตัวแปร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยี (Beta = 0.340) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์ (Beta = 0.353) และความพร้อมทางทรัพยากร (Beta = 0.198) ตามลำดับ ในขณะที่การรับรู้ความง่ายในการใช้ (Beta = 0.093) ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังต่อไปนี้

$$\hat{Y} = 0.353 (X_1) + 0.340 (X_3) + 0.198 (X_4)$$

อภิปรายผลการศึกษา

1. สมมติฐานที่ 1 บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน อภิปรายได้ว่า สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินให้ความสำคัญกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในองค์กรอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับมือกับโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การพลิกผันของเทคโนโลยี (Technology Disruption) การเกิดโรคติดเชื้อไวรัส COVID-19 ซึ่งสะท้อนให้เห็นผ่านวิสัยทัศน์ (Vision) และค่านิยมหลัก (Core Values) ขององค์กรที่เน้นการบูรณาการเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของกระบวนการทำงาน บุคลากรจึงใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง มีการจัดฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างมีประสิทธิภาพการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิชฌ กิตติพงศ์วรการ (2563) พบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และสายงานที่ทำงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของดุสิตา ยอดเรือน และพิเชษ ชัยดิเรก (2564) พบว่า เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรม ประจำภาค 7 นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนภรณ์ พรหมราย (2565) พบว่า เพศ อายุ และระยะเวลาการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ขณะเดียวกันก็พบว่า ผลงานวิจัยไม่สอดคล้องกับ ณัฐรัตน์ สุขไย (2562) พบว่า อายุ และอายุงาน ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง

สำหรับระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกันของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เนื่องจากบุคลากรที่มีระดับการศึกษาสูงมักมีความคาดหวังต่อประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า จึงทำให้มีวิธีคิดและมุมมองต่อประสิทธิภาพการ

ทำงานต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้อาจเชื่อมโยงกับภูมิหลังส่วนบุคคลและโอกาสที่ได้รับในการเข้าถึงการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับณัฐรัตน์ สุขไย (2562) พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง ซึ่งเป็นลักษณะโดยเฉพาะบุคคลที่เกิดจากภูมิหลัง หรือลักษณะชีวิตประวัติของแต่ละบุคคล

2. สมมติฐานที่ 2 การยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ทักษะติดต่อเทคโนโลยี (Beta = 0.340) มีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ประโยชน์ (Beta = 0.353) และความพร้อมทางทรัพยากร (Beta = 0.198) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเรียงตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ด้านทักษะติดต่อเทคโนโลยี (Beta = 0.340) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรัตน์ สุขไย (2562) พบว่า ด้านทักษะติดต่อการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) พบว่า ด้านทักษะติดต่อการใช้งานมีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อภิปรายได้ว่า ทักษะติดต่อเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมหรือขัดขวางประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ความเชื่อมั่นและมุมมองเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรมีแนวโน้มที่จะยอมรับและปรับตัวเข้ากับเครื่องมือหรือระบบใหม่ ๆ ได้ดีขึ้น พฤติกรรมเหล่านี้นำไปสู่การพัฒนาความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผลการวิจัย พบว่า ตัวอย่างให้ความคิดเห็นระดับมากต่อการที่สำนักงานฯ นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร มีความพร้อมให้ความร่วมมือในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความพอใจเมื่อได้ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ระบบทรัพยากรบุคคล (DPIS) เป็นต้น ซึ่งเป็นผลดีต่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน แม้ว่าค่าเฉลี่ยของความพอใจเมื่อได้ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดใน 4 ข้อ แต่ยังอยู่ในระดับมาก

ด้านการรับรู้ประโยชน์ (Beta = 0.353) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐรัตน์ สุขไย (2562) พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของอัจฉรา เด่นเจริญโสภณ (2560) พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของณิชาดา นพรัตน์ และประสพชัย พสุนนท์ (2566) พบว่า ด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อภิปรายได้ว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร หากบุคลากรเข้าใจถึงคุณค่าและข้อดีของเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะมีแนวโน้มที่จะยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีอย่างเต็มที่ สิ่งนี้ส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรไม่รับรู้หรือไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่แท้จริงของเทคโนโลยี อาจทำให้เกิดการต่อต้านหรือไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งาน ส่งผลให้กระบวนการทำงานล่าช้าหรือขาดประสิทธิภาพ ทั้งนี้ผลการวิจัย พบว่า ตัวอย่างให้ความคิดเห็นระดับมากต่อการที่เทคโนโลยีช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีช่วยให้มีความสะดวกสบายมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีสามารถประยุกต์กับ

การทำงานได้ และการใช้เทคโนโลยีช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน สังเกตได้ว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีว่า ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพได้ มีความสะดวกสบาย และประยุกต์กับการทำงานได้

ด้านความพร้อมทางทรัพยากร ($\text{Beta} = 0.198$) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับสอดคล้องกับงานวิจัยของณิชาดา นพรัตน์ และประสพชัย พสุนนท์ (2566) พบว่าการสนับสนุนสภาพแวดล้อมในองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 อภิปรายได้ว่า การมีทรัพยากรที่พร้อมใช้งานช่วยลดความล่าช้าในกระบวนการทำงานและสนับสนุนให้บุคลากรมีความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของงานได้อย่างรวดเร็ว ในทางกลับกันหากทรัพยากรมีความขาดแคลนหรือไม่มีความพร้อม เช่น เครื่องมือที่ล้าสมัย การเข้าถึงข้อมูลที่จำกัด หรือการสนับสนุนจากระบบที่ไม่เพียงพอ อาจนำไปสู่ข้อผิดพลาดหรือคุณภาพงานที่ลดลงและลดประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ ผลการวิจัย พบว่า ตัวอย่างให้ความคิดเห็นระดับมากต่อการอบรมและพัฒนาทักษะเพื่อจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน องค์กรมีสื่อหรือคู่มือการใช้เทคโนโลยีที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ โดยองค์กรจัดอุปกรณ์รองรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ และองค์กรมีหน่วยงานให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาในการใช้งาน มีความคิดเห็นในระดับมากแต่ก็น้อยกว่าข้ออื่น ๆ สังเกตได้ว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเห็นว่า การจัดอุปกรณ์รองรับ และการมีหน่วยงานให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาอย่างไม่เพียงพอต่อความต้องการ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อผู้บริหารองค์กรเพื่อพิจารณาปรับปรุงและสามารถนำข้อมูลมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินควรส่งเสริมการจัดฝึกอบรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และพัฒนาทักษะความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีให้กับบุคลากรในทุกระดับการศึกษา เพื่อส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2. จากการศึกษพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน มีปัจจัย 3 ด้าน มีข้อเสนอแนะในแต่ละด้าน ดังนี้

2.1 ทักษะติดต่อเทคโนโลยี

2.1.1 ควรพัฒนาระบบให้เสถียรและตอบสนองความต้องการใช้งานในปัจจุบันให้มากยิ่งขึ้น เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจในการใช้งาน

2.1.2 ควรเพิ่มการสนับสนุนทางเทคนิค เพื่อเพิ่มการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

2.2 การรับรู้ประโยชน์

2.2.1 ควรให้ความสำคัญกับการสื่อสารและสร้างความเข้าใจในประโยชน์ของเทคโนโลยีให้แก่บุคลากรผ่านการแสดงผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง

2.3 ความพร้อมทางทรัพยากร

2.3.1 ควรจัดหาอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3.2 ควรเพิ่มหน่วยงานที่ให้คำปรึกษาและแก้ปัญหา เช่น คณะทำงานด้านการพัฒนาระบบ เพื่อให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการใช้งานระบบเมื่อต้องการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากการศึกษาวิจัยนี้เป็นการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เฉพาะระดับผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป คือ ควรสำรวจให้ครอบคลุมไปจนถึงผู้บริหาร เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้อำนวยการในการบริหารองค์กร จะทำให้ข้อมูลและผลที่ได้มาครอบคลุมไปทุกระดับในองค์กร อาจส่งผลให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาระบบต่าง ๆ ขึ้นได้

2. ควรวิจัยติดตามและประเมินผลระยะยาว ในการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินต่อไป เพื่อนำมาเป็นข้อมูลปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาในการทำวิจัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาวิจัยตัวแปรอื่น ๆ เช่น นโยบายของภาครัฐ ความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Literacy) ความเครียดจากเทคโนโลยี (Technostress) ที่มีผลกระทบต่อการยอมรับเทคโนโลยี

รายการอ้างอิง

- จรินทร์ แดงจิว, อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ, และสงเสริม หอมกลิ่น. (2565). ความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงของงานการตรวจเงินแผ่นดินสู่องค์กรดิจิทัล. *วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช*, 35(2), 27-47. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/stouj/article/view/261454>
- จุฑามาศ นิมจิตร และโกวิทย์ กังสนันท์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรีที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัล. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 9(3), 36-508. <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/246796>
- ณัฐรัตน์ สุขไย. (2562). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี และวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สังกัดกลุ่มเครือข่ายภาคกลาง [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. DSpace at Bangkok University. <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/3943>
- นิชาดา นพรัตน์ และประสพชัย พสุนนท์. (2566). การยอมรับนวัตกรรมการให้บริการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาจังหวัดปทุมธานี ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19. *วารสารบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 12(1), 86-104. https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jms_ubu/article/view/265098
- ดุสิตา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7. *วารสารละครี มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี*, 5(1), 27-41. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/lawasrijo/article/view/249577>
- ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์]. PSU Knowledge Bank. <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/17458>
- นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว และสุรวิ ศุณาลัย. (2566). การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. *วารสารสุโขทัยธรรมาธิราช*, 36(1), 23-35. <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/stouj/article/view/263006>
- วิชณู กิตติพิงศ์วรการ. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง [สารนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ]. DSpace at Srinakharinwirot University. <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/975>
- โสมาลี ขยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 4(1), 38-50. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jmhs1_s/article/view/244889
- อัจฉรา เเด่นเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี [งานนิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา]. สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา. <https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/8741>

- Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Heeks, R. (2001). *Understanding e-governance for development*. Working Paper no. 11. Institute for Development Policy and Management. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3540058>
- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1953). *Business organization and management* (3rd ed.). R. D. Irwin.
- Rogers, E., & Shoemaker, F. (1978). *Communication of innovations: A cross-cultural approach*. The Free Press.