

การยอมรับเทคโนโลยีในการ ปฏิบัติงานของบุคลากร สายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว*

สุรวี ศุนาลัย**

Received : December 30, 2022

Revised : April 4, 2023

Accepted : April 4, 2023

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน 2) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ใช้แบบสอบถามออนไลน์ในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 214 ตัวอย่างจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยแบบ

ผลการศึกษามีดังนี้ 1) ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน พบว่า ด้านความตั้งใจใช้ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) ผลการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้รับผิดชอบบทความ : นพวรรณ วงษ์ศรีแก้ว นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต Email : Noppawan267@gmail.com

* นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

** Ph.D. (Human Resource Development) อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

บุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และ 3) ผลการวิเคราะห์สถิติถดถอยเชิงพหุ พบว่า ปัจจัยด้านการทำงาน 2 ปัจจัย ร่วมกันอธิบายความผันแปรของการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 48.7 เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการทำนาย ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางกายภาพ (X_2) และปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา (X_3) สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{y} = 2.12 + 0.21(X_2) + 0.24(X_3)$

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี / ปัจจัยด้านการทำงาน / มหาวิทยาลัย

Technology Acceptance in Work Performance of Supporting Staff at the Operational Level of Sukhothai Thammathirat Open University

Noppawan Wongsrikaew*

Suravee Sunalai**

Abstract

This research aims to study technology acceptance in work performance of supporting staff at the operational level, to compare technology acceptance in work performance of supporting staff at the operational level classified by personal factors, and to analyze the influence of operational factors on technology acceptance in work performance. An online questionnaire was employed to collect data from 214 samples by using stratified random sampling. Data was analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-Test, one-way ANOVA, and multiple linear regression.

The results from the study were as follows: 1) the findings from the analysis of technology acceptance in work performance of supporting staff at the operational level highlighted four aspects which indicated that intention to use had the highest scores followed by attitude toward using, perceived usefulness, and perceived ease of use respectively; 2) the results of comparison of technology acceptance in work performance of supporting staff at the operational level, classified by personal factors show that in total gender, age, educational level, and job duration have no statistical differences between groups; and 3) the results of multiple linear regression analysis found that two modes of operational factors are able to explain the variation of technology acceptance by 48.7. Independent variables that have a prediction power on technology acceptance include

Corresponding Author : Noppawan Wongsrikaew Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University Email : Noppawan267@gmail.com

* Master student, Master of Business Administration Program in Management, Dhurakij Pundit University

** Ph.D. (Human Resource Development), Lecturer in Master of Business Administration Program, Dhurakij Pundit University

physical support factor (X_2) and training and development factor (X_3). The regression equation is
 $\hat{y} = 2.12 + 0.21(X_2) + 0.24(X_3)$

Keywords : Technology acceptance / Operational factor / University

1. บทนำ

เทคโนโลยีเป็นปัจจัยหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยเป็นเครื่องมือที่องค์กรใช้สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน (อรจันท์ ศิริโชติ, 2564) การบริหารงานในภาครัฐและเอกชนล้วนต้องอาศัยเทคโนโลยีประเภทต่าง ๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร เพื่อเพิ่มความสามารถของการดำเนินงานในองค์กรให้สูงขึ้น อาทิ คอมพิวเตอร์ช่วยให้องค์กรเพิ่มขีดความสามารถในการประมวลผลข้อมูลได้เร็ว ถูกต้อง แม่นยำ รวมทั้งเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก เทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผัน โดยสร้างรูปแบบการจัดการองค์กรแบบใหม่ ที่ได้รับการออกแบบบนพื้นฐานของการปรับเปลี่ยนองค์กรทางเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดนวัตกรรมในการบริหารจัดการองค์กรที่สร้างความได้เปรียบในการจัดการองค์กรตามการปรับเปลี่ยนของเทคโนโลยี ปัจจุบันนี้การนำเทคโนโลยีไปใช้ในการจัดการองค์กรให้สำเร็จขึ้นอยู่กับความพร้อมของปัจจัยภายในองค์กรหลายด้าน และที่สำคัญ คือ ผู้ใช้งาน โดยต้องอาศัยการบริหารการปรับเปลี่ยนองค์กรทางเทคโนโลยีที่ดี เพื่อให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้งานด้านเทคโนโลยี แต่หลายแห่งยังคงพบปัญหาอุปสรรคในการทำงานด้วยเทคโนโลยี (วิไลพรรณ อุทัยวัฒน์, วิรศพัชร วงษ์วัฒน์เกษม และสุวัฒน์พงษ์ ร่มศรี, 2565) เช่น ความคุ้มค่าในการลงทุนด้านระบบเทคโนโลยี ความสามารถของบุคลากรในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยี บางหน่วยงานประสบปัญหาว่าไม่มีความพร้อมของการนำเอาระบบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อเกิด

ปัญหาระหว่างการปฏิบัติงาน ไม่มีบุคลากรที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีได้อย่างทันท่วงที หรือบางหน่วยงานยังไม่ปรากฏผลลัพธ์ของการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่ประสบผลสำเร็จอย่างเท่าที่ควร ทำให้การใช้เทคโนโลยีไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้และไม่ได้รับประโยชน์อย่างเต็มที่ ส่งผลทำให้ภาพรวมของการนำเทคโนโลยีมาเป็นระบบการทำงานแบบใหม่แทนระบบการทำงานแบบดั้งเดิม ยังไม่มีความสมบูรณ์และไม่สามารถที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ในฐานะที่เป็นสถาบันการศึกษาที่จะต้องพัฒนาในยุคของการเปลี่ยนแปลงที่ต้องใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย คือ เป็นมหาวิทยาลัยเปิดชั้นนำของโลกที่ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมการศึกษาทางไกลเพื่อสร้างโอกาสการเรียนรู้ด้วยตนเองตลอดชีวิตสำหรับทุกคน และจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2557-2561 (ฉบับปรับปรุง) โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เข้ามาใช้ในองค์กร เช่น ระบบบริหารงานการเงินใช้ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐ (Government Fiscal Management Information : GFMS) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Procurement : E-GP) ระบบแจ้งผลการเรียนออนไลน์ และระบบลงทะเบียนออนไลน์ของนักศึกษา เพื่อช่วยสนับสนุนการบริหารสารสนเทศ การบริหารการจัดการการเรียนการสอน และงานบริหาร โดยจัดระบบให้สอดคล้องกับงานต่าง ๆ รวมทั้งพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประสิทธิภาพคุ้มค่าต่อการลงทุนนั้น สิ่งสำคัญคือการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการและวิสัยทัศน์ขององค์กร ซึ่งบุคลากรมีส่วนช่วยสนับสนุนให้การดำเนินการเป็นไปตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานหรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้มีความทันสมัย ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้ระบบเทคโนโลยีให้คุ้มค่าต่อการลงทุนและสนับสนุนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยต่อไป

2. วัตถุประสงค์

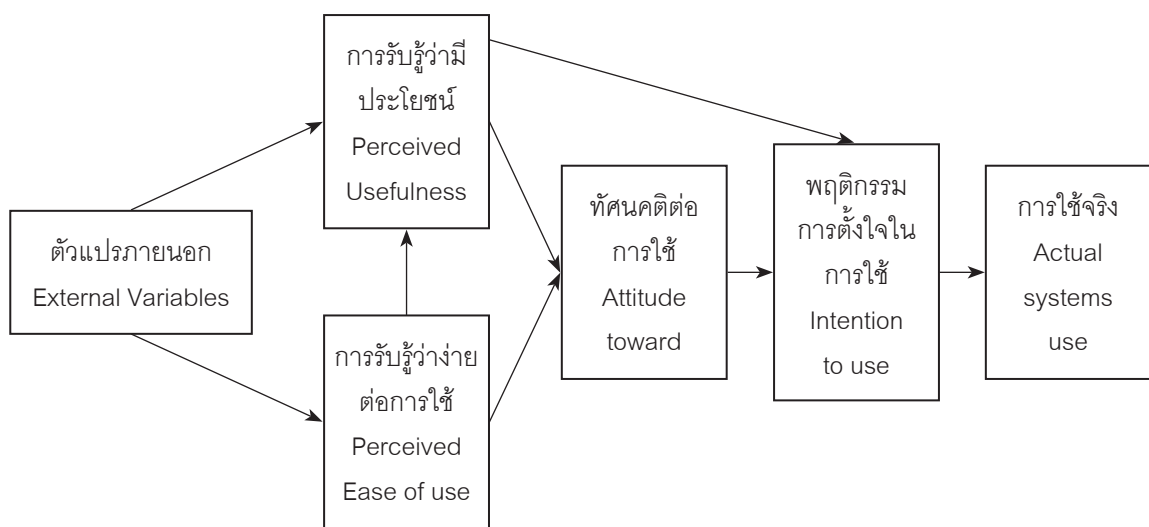
2.1 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

2.2 เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2.3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance) หมายถึง การทำความเข้าใจในเทคโนโลยีและการตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีแล้วนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวัน โดยใช้ Technology Acceptance Model (TAM) เป็นโมเดลที่ดัดแปลงมาจากทฤษฎีของการกระทำตามหลักเหตุและผล และได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมในการยอมรับระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ (Davis, 1989) แสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 Technology Acceptance Model (TAM)

โมเดลนี้เริ่มจากพื้นฐานว่า สาเหตุของแต่ละบุคคลที่จะยอมรับเทคโนโลยี เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรภายนอก (External Variable) ที่เข้ามาสร้างการรับรู้ให้แต่ละบุคคลแตกต่างกันออกไป ได้แก่ ประสิทธิภาพ ความสะดวก และพฤติกรรมทางสังคม โดยนำไปสู่กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี (อัจฉรา เเด่นเจริญโสภณ, 2560) ดังนี้

1) ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึง การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน การประยุกต์ใช้ง่าย ไม่ต้องอาศัยความรู้ความสามารถในการใช้งานมากนัก ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องพยายามในการใช้งานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การเรียนรู้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยด้วยตนเอง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมีขั้นตอนที่ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยสามารถปฏิบัติงานจากภายนอกมหาวิทยาลัยผ่าน (VPN) และมหาวิทยาลัยมีคู่มือแนะนำการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

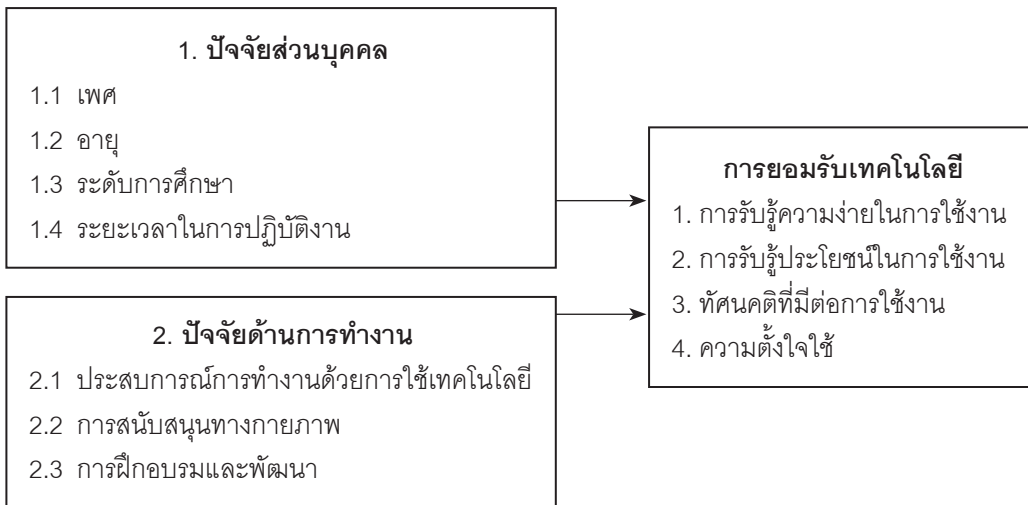
2) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้งานของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยส่งผลต่อประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพและสมรรถภาพในการใช้งาน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ การรับรู้ถึงประโยชน์ หมายถึง การรับรู้ส่วนที่ช่วย

พัฒนาความรู้ความสามารถประสิทธิภาพการทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องครบถ้วน มีความสะดวก ปลอดภัย และทำให้ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

3) ทักษะที่มีต่อการใช้ (Attitude toward use) หมายถึง ปฏิกริยาทางความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อการใช้งานเทคโนโลยี ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทักษะที่มีต่อการใช้ หมายถึง การสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความเชื่อถือข้อมูล ความเชื่อมั่น และไว้วางใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และความรู้สึกพึงพอใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัย

4) ความตั้งใจใช้ (Intention to use) หมายถึง เจตนาที่จะใช้เทคโนโลยี โดยสามารถวัดได้จากการที่ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้เทคโนโลยี และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้เทคโนโลยี การใช้งานเทคโนโลยีโดยไม่ต้องใช้ความพยายามในการใช้งาน ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ความตั้งใจใช้ หมายถึง ความตั้งใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องในอนาคต และใช้ในการทำงานสม่ำเสมอ

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จำนวน 368 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กันยายน 2565) กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โย ยามาเน จำนวนไม่น้อยกว่า 192 ตัวอย่าง และสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้จำนวนตัวอย่างที่คำนวณได้กำหนดสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) แต่ละหน่วยงานในกำกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช จำนวน 25 หน่วยงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาดจากแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ รวมขนาดของตัวอย่างทั้งสิ้น 202 ตัวอย่าง

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามออนไลน์ (Online) ในรูปแบบ Google Form โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 คำถามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบสอบถามประเภท Check List จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการทำงาน เป็นแบบสอบถามประเภท Likert Scale จำนวน 9 ข้อ สามารถเลือกตอบได้ 5 ระดับ และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามประเภท Likert Scale จำนวน 15 ข้อ สามารถเลือกตอบได้ 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.93

4.3 สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติอนุมาน ประกอบด้วย การทดสอบที (t-Test) การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ (Multiple Regression) ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

5. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมเท่ากับ 202 ตัวอย่าง หลังจากผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บแบบสอบถาม ได้ผู้ตอบกลับมารวมทั้งสิ้น 214 ตัวอย่าง

5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 214 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 65 มีอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 45.80

5.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัย

ด้านการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการสนับสนุนทางกายภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 อยู่ในระดับมาก และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.3 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยี

ในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 อยู่ในระดับมาก ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 อยู่ในระดับมาก และด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

5.4 ผลการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นระดับการศึกษา แต่เมื่อพิจารณารายด้าน ด้านความตั้งใจใช้ พบว่า แตกต่างกันเฉพาะ เพศ กับ ระดับการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน				
	ด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน	ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	ด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน	ด้านความตั้งใจในการใช้งาน	โดยรวม
เพศ	0.94	0.59	0.93	0.03*	0.54
อายุ	0.54	0.916	0.101	0.229	0.213
ระดับการศึกษา	0.165	0.070	0.148	0.21*	0.42*
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	0.942	0.380	0.134	0.418	0.794

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.5 ผลการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน จากการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นของภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (Multicollinearity) ด้วยสถิติ Tolerance และ VIF เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์และความแปรปรวนของตัวแปร พบว่า ค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และค่า VIF น้อยกว่า 10 (Hair, Black, Babin, and Anderson, 2010) แสดงว่า ไม่มีปัญหาภาวะร่วมพหุเชิงเส้น จึงสามารถวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางกายภาพ และปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากร

สายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \text{ value} < 0.000^*$) ในขณะที่ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยี ไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P \text{ value} < 0.102^*$) ซึ่งตัวแปรทั้งสามสามารถอธิบายความแปรผันของผลการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 48 ($R^2 = .487$) โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนทางกายภาพมีอิทธิพลมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ตามลำดับ สมการวิเคราะห์การถดถอย คือ $\hat{Y} = 2.12 + 0.21(X_2) + 0.24(X_3)$

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ของการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงานมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ตัวแปรอิสระ	B	Beta	t-value	P value
ประสบการณ์การทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยี (X_1)	0.05	0.09	1.64	0.102*
การสนับสนุนทางกายภาพ (X_2)	0.21	0.37	6.58	0.000*
การฝึกอบรมและพัฒนา (X_3)	0.24	0.38	6.48	0.000*
ค่าคงที่	2.12		13.50	0.000*
R = 0.698 ^a R ² = 0.487 F = 66.495 P value = <0.000				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. อภิปรายผล

6.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีระดับการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของลักเมธ จตุรพรชัย (2561) ที่พบว่า เพศ อายุ และระดับการศึกษาของพนักงาน คดีปกครองที่แตกต่างกันมีการปฏิบัติงานระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิไลพรรณ อุทัยวัฒน์

และคณะ (2565) ที่พบว่า เพศ ของบุคลากรของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาบึงกาฬ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

6.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงาน ของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน พบว่า จากปัจจัยด้านการทำงาน 3 ด้าน มีเพียง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการสนับสนุนทางกายภาพ และด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เป็นหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา จึงทำให้บุคลากรของมหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาตนเอง โดยเข้าร่วมการฝึกอบรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งได้รับการสนับสนุนอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย และหน่วยงานให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของพัชรีย์ ชยากรโคกิต (2563) พบว่า ปัจจัยภายนอกด้านการฝึกอบรมมีผลต่อการยอมรับในเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานในบริษัท โรงงานแม่รวย จำกัด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนันตพร วงศ์คำ และคณะ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในภาคเกษตรกรรมของเกษตรกรในจังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผล คือ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้วยเทคโนโลยี ที่พบว่า ไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน อาจเป็นเพราะว่าบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยี

ในการให้บริการนักศึกษา (กนกรัตน์ ภู่อี่ยม, จำเริญ ราชแพทยาคม, จีระ ประทีป, และพนมพัทธ์ สมิตานนท์, 2565) สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ มีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย งานที่ปฏิบัติมีความเหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานด้วยการใช้เทคโนโลยีจึงไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน

จากการศึกษา สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ได้แก่ ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางกายภาพและปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนทางกายภาพ มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงพอต่อความต้องการ และจัดทำระบบด้านเทคโนโลยีเพื่อช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจัดตั้งหน่วยงานให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

2) จากการศึกษาค้นคว้า พบว่า ปัจจัยด้านการฝึกอบรมและพัฒนา มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน ดังนั้น มหาวิทยาลัยควรจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยี และจัดทำคู่มือวิธีการใช้งานเพื่อช่วยสนับสนุนการเพิ่มทักษะทางเทคโนโลยีของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

7.2 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรวิจัยติดตามประเมินผลระยะยาว เพื่อให้ทราบแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงการ

ยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน ทั้งในระดับรายบุคคลและภาพรวมของมหาวิทยาลัย เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพจากบุคลากรสายสนับสนุนระดับปฏิบัติงาน เพื่อศึกษาปัญหาความต้องการของการยอมรับเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานแบบเจาะลึกและหลากหลาย เช่น วิธีการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลหรือแบบกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลต่าง ๆ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัย

References

- Chaturapornchai, S. (2018). *Acceptance of Technology and Behaviors of Administrative Case Officials Influencing Perceptions on Service Quality of Law Information Systems*. (A Thesis For The Master Of Public Administration program). Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Chayakornsopit, P. (2022). Factors for Acceptance in Information Technology of Employees in Maeruay Snackfood Factory Co., Ltd. *Journal of Social Sciences*, (9)1, 88-97. (in Thai)
- Denjareansopon, A. (2017). *Factors Affecting Information Technology Acceptance for Work at Office of the Permanent Secretary for Ministry of Science and Technology*. (A Thesis for the Master of Public Administration Program General Administration Academic Group). Burapha University. (in Thai)
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). Pearson Education. New York.
- Markanak, K. (2021). *Factors Affecting Work Practices For Archive Management Under Covid-19 Situation : Case Study of Office of the Permaent Secretary for Ministry of Agriculture and Cooperatives*. (A Thesis for the Degree of Master of Business Administrations Program). Dhurakij Pundit University. (in Thai)
- Pooyam, K., Rajphaetyakhom, C., Prateep, C., & Smitananda, P. (2022). *Evaluation of Educational Service Implementations of Sukhothai Thammathirat Open University*. *Sukhothai Thammathirat Journal*, 35(1), 44-56. (in Thai)
- Sirichote, O. (2021). Technology Acceptance of Small and Medium Enterprises (SMEs) in Songkhla, Thailand. *Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences*, 8(2), 1-15. (in Thai)
- Utaiwat, W., Wongwatkasem, W., & Romsri, S. (2022). Use of Information Technology in Educational Administration of the School under the Bueng Kan Primary Educational Service Area Office. *Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University*, 9(2), 605-617. (in Thai)
- Wongkam, A., Uraipan, N., & Tabtimdee, J. (2022). A Study of Technology Acceptance for Small and Medium-Sized Enterprises in Agricultural Sector: Case Study of Agriculture in Suphanburi Province. *Journal of MCU Peace Studies*, (9)1, 253-264. (in Thai)