



ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ศตวรรษ กลอยสวาท

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์



EFFECTIVENESS OF TECHNOLOGY USAGE IN GENERAL
MANAGEMENT OF MAHIDOL UNIVERSITY'S STAFF

Sattawat Kloysawart

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin

ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ศตวรรษ กloydสวาท

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

EFFECTIVENESS OF INFORMATION TECHNOLOGY USAGE IN GENERAL
MANAGEMENT OF MAHIDOL UNIVERSITY'S STAFF

Sattawat Kloysawart

Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin
Academic Year 2018

Copyright of Rajamangala University of Technology Rattanakosin



ใบรับรองการค้นคว้าอิสระ
วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ชื่อการค้นคว้าอิสระ ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ
บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล
ชื่อผู้วิจัย นายศตวรรษ กลอยสวาท
วิชาเอก นวัตกรรมการบริหารและการจัดการรัฐกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีอนุมัติให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

..... ผู้อำนวยการวิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ
(นายรพี ม่วงนนท์)

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ
(รศ.ดร.วัชรินทร์ อินทพรหม)

..... กรรมการ
(พล.อ.ดร.บัณฑิต พิริยาสัยสันติ)

..... กรรมการ
(ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง)



Independent Study Certificate
College of Innovation Management
Rajamangala University of Technology Rattanakosin

Independent Study Title Effectiveness of Information Technology Usage in General Management of Mahidol University 's Staff
Researcher Mr.Sattawat Kloysawart
Major Innovation Public Administration and Management
Advisor Siriwat Pleanbangyang, Ph.D.

Rajamangala University of Technology Rattanakosin Approved this Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Public Administration.

..... Director of College of Innovation
(Mr.Rapee Moungnont) Management

Independent Study Committee

..... Chairperson
(Assoc. Prof. Wacharin Intaprom, Ph.D.)

..... Member
(Gen. Dr. Bundith Piriyasaisunti, Ph.D.)

..... Member
(Siriwat Pleanbangyang, Ph.D.)

ชื่อการค้นคว้าอิสระ	ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล
ชื่อผู้วิจัย	นายศตวรรษ กลอยสวาท
ชื่อปริญญา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามจากบุคลากรของกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 100 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดล มีประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และ 2) ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: การรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาหลัก.....

Independent Study Title Effectiveness of Information Technology Usage in General Management of Mahidol University's Staff
Researcher Mr.Sattawat Kloysawart
Degree Sought Master of Public Administration
Advisor Siriwat Pleanbangyang, Ph.D.
Academic Year 2018

Abstract

The objectives of this research were to examine the level of effectiveness of Mahidol University's staff using information technology in works; and study the impact factors of the effectiveness of using information technology in works.

The research adopted a quantitative approach by asking 100 staff working in the offices of secretariat, corporate communications, document management, central services and transportation units.

The results showed high level in effectiveness of using information technology and the factors that affected the easiness of approach toward effectiveness of Mahidol University's staff were at a high level for using information technology in works, the results also showed significant level at 0.01 in the easiness of using more than the benefits acknowledgement of using information technology.

Keywords: Benefits acknowledgement, easiness of using, effectiveness, using information technology, services

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถของอาจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาคอยให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบ และเสนอแนะแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์ลุล่วงอย่างดียิ่ง ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง และอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาการความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัยเล่มนี้มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอน้อมระลึกถึงพระคุณบิดา-มารดา บุคคลอันเป็นที่รัก และมิตรสหายทุกท่านที่เป็นกำลังใจ ให้คำปรึกษาแนะนำมาโดยตลอด นอกจากนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบุคลากรในองค์กรที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัยได้เข้าไปเก็บข้อมูลให้ประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ที่ได้คอยช่วยอำนวยความสะดวกอย่างเป็นกันเองด้วยมิตรไมตรีจิตร ที่มีส่วนทำให้ผู้วิจัย ประสบผลสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ศตวรรษ กลอยสวาท
มีนาคม 2561



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(6)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล	7
2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	16
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	22
2.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของระบบหน่วยงาน	24
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	25
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 รูปแบบการวิจัย	29
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	29
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	30
3.4 การรวบรวมข้อมูล	30
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
3.6 การแปลผลข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	47
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	50
5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย	50
บรรณานุกรม	52
ภาคผนวก	57
ประวัติผู้วิจัย	64



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	วรรณกรรมต่าง ๆ Campbell 9
3.1	ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับการให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล 31
3.2	การแปลความหมายค่าคะแนนระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล 32
3.3	ค่าคะแนนการตอบคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล 32
3.4	การแปลความหมายค่าคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล 33
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งทำ หน้าที่ประจำในสำนักงานอธิการบดี 35
4.2	ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง บริหารงานทั่วไป ในภาพรวม 37
4.3	ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง บริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 38
4.4	ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง บริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา 38
4.5	ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง บริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 39
4.6	ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง บริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 39
4.7	ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง บริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 40
4.8	ปัจจัยที่ส่งผลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ 41
4.9	ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป 41
4.10	ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป 42
4.11	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมี ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกอง บริหารงานทั่วไป 43

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.12	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป	44
4.13	แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ	45
4.14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย	46



สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	4
2.1	การยอมรับและใช้เทคโนโลยี UTAUT	17
2.2	ตัวแบบดั้งเดิมของ TAM ที่เสนอโดย Fred	19
2.3	การปรับปรุงของตัวแบบ TAM	19
2.4	Technology Acceptance Model (TAM)	21



บทที่ 1 บทนำ

เริ่มต้นการศึกษาวิจัยนี้ ด้วยบทแรกที่นำเสนอเนื้อหาสาระในส่วนต่าง ๆ ประกอบด้วย ความ เป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามในการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ และส่วนสุดท้ายเป็นการนำเสนอเรื่อง ซึ่งเป็นการกล่าวถึง ภาพรวมทั้งหมดของการวิจัย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันระบบสารสนเทศได้เข้ามามีความสำคัญอย่างมาก ทั้งในชีวิตประจำวัน ชีวิตการทำงาน และการดำเนินงานองค์กรต่าง ๆ จนเปรียบเทียบบนเสมือนกับสายเลือดในการทำงานแทบทุกด้านของ องค์กร และยังเป็นผลกระทบของสารสนเทศนั้นยังมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและยังตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้ได้มากขึ้น รูปแบบการสื่อสารโทรคมนาคมที่มีหลากหลาย เทคโนโลยีสารสนเทศยังมี บทบาทในการเปลี่ยนแปลงการดำเนินการด้านธุรกิจและการทำงานในสายสาขาวิชาชีพต่าง ๆ ช่วยให้การ สื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงานหรือกับบุคคลภายนอกมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น เป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี

เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในปัจจุบันของทุกองค์กร ซึ่งช่วยให้งานออกมามี ประสิทธิภาพและรวดเร็วต่อการสั่งการของผู้บังคับบัญชา การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นวิธีการหรือกระบวนการที่จะช่วยให้มีการสร้าง รวบรวม จัดระบบ เผยแพร่ ถ่ายโอน แลกเปลี่ยน ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร โดยสามารถใช้ระบบสารสนเทศ เป็นเครื่องมือช่วยให้การจัดการความรู้เกิดได้ง่าย และสะดวกขึ้น อันจะส่งผลให้การปฏิบัติงานของคนใน องค์กรมีคุณภาพและประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (วิจารณ์ พานิช, 2548, หน้า 11) ด้วยเหตุนี้แนวคิดเรื่องการ จัดการความรู้ (Knowledge Management) จึงถูกนำมาใช้ในหน่วยงานราชการแทบทุกแห่งเพื่อให้ สามารถพัฒนา แข่งขันและดำรงองค์กรให้อยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในยุคปัจจุบัน (สำนักพัฒนาสังคม และคุณภาพชีวิต, 2546, หน้า 36) ซึ่งปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ใน การจัดการความรู้ในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ที่ สะดวกรวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรก็จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่าง สมดุลเพื่อเพิ่มความสามารถ

ความก้าวหน้าและพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อการทำงานแต่ละ หน่วยงานมากขึ้น องค์กรต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อยภายในระบบสังคมมีความจำเป็นที่จะต้อง ปรับตัว เพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตในอนาคต ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างต่อไปนี้ หลายหน่วยงาน ได้ปรับโครงสร้างขององค์กรจากโครงสร้างแบบลำดับชั้นเข้าสู่โครงสร้างระบบเครือข่ายพัฒนาการของ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยให้การตัดสินใจ และการประสานงาน

ระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพ จึงไม่ต้องมีการตรวจสอบและควบคุมเป็นลำดับขั้น นอกจากบุคลากรรุ่นใหม่ยังมีความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าในอดีต จึงพร้อมที่จะรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนและกลุ่มมากขึ้น องค์กรขนาดใหญ่ปรับตัวเป็นกลุ่มองค์กรขนาดย่อม เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การแข่งขัน และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีการสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยที่ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจะเปลี่ยนหน้าที่จากผู้สั่งการมาเป็นผู้ฝึกสอน ผู้ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการทำงาน

แนวโน้มของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร แสดงให้เราเห็นได้ว่าในอนาคตผู้ที่จะเป็นนักบริหารและนักวิชาชีพที่ประสบความสำเร็จจะต้องไม่เพียงแค่อัจฉริยะคอมพิวเตอร์ แต่จะต้องสามารถใช้คอมพิวเตอร์อย่างมีประสิทธิภาพ และรู้จักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้บริหารในอนาคตจะต้องรู้จักการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีกับงานของตนเอง มีความคิดในการที่จะสร้างระบบสารสนเทศที่ตนเองต้องการ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในภาวะที่มีการแข่งขันสูง ทำให้การบริหารของตนเองมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จอย่างสูงสุด ขณะที่นักวิชาชีพจะใช้ระบบสารสนเทศในการรวบรวม และประมวลผล และจัดการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการค้นหาและตรวจสอบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ผ่านระบบเครือข่ายอย่างถูกต้องและรวดเร็ว

อย่างไรก็ตาม องค์กรที่เจริญเติบโตในอนาคตต้องสามารถประยุกต์เทคโนโลยีเข้าไปในโครงสร้างการบริหารงาน และการติดต่อสื่อสารโดยเทคโนโลยีสารสนเทศเปรียบเสมือนเส้นประสาทของธุรกิจ แต่การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรจะส่งผลกระทบต่อการทำงานและบุคลากรมากกว่า การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือการลดขั้นตอนในการทำงาน การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อส่วนรวม เช่น การไหลเวียนของข้อมูลผ่านขอบเขตขององค์กรและเขตแดนของประเทศ การติดตามผลและตรวจสอบการทำงานกับความเป็นส่วนตัวของพนักงาน การทุจริตหรือฉ้อโกงในระบบเครือข่าย การก่อกวนการร้ายหรือการโจรกรรมซึ่งผู้บริหารจะต้องติดตามทำความเข้าใจในศักยภาพและผลกระทบของเทคโนโลยีที่มีต่อองค์กรและสังคม เพื่อให้เลือกใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดและก่อให้เกิดผลกระทบในด้านลบน้อยที่สุดต่อองค์กรและสังคมแวดล้อมต่อไป

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดลยังคงตระหนักถึงความสำคัญและให้การสนับสนุนในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งในส่วนงานภายในสำนักงาน อธิการบดีหรือคณะส่วนงานต่าง ๆ โดยต่อเนื่องตลอดมา สำหรับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนงานสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดลได้มีการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ให้ทันต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีโดยยกตัวอย่างระบบ เช่น ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ร่วมกัน ระบบสื่อผสม เพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการในทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัยมหิดล ยกย่องมาตรฐานและคุณภาพการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดทำมีระบบเครือข่าย (Local Area Network) เพื่อเชื่อมโยงใช้ประโยชน์จากทรัพยากร อุปกรณ์และระบบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงานในทุกคณะ/ส่วนงาน/กองต่าง ๆ การจัดทำเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งเผยแพร่ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านต่าง ๆ งานวิจัยที่มีความเป็นเลิศ เพื่อให้ผู้ที่สนใจทั้งนักศึกษา ผู้ปกครองหรือจะเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดลได้เข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว www.mahidol.ac.th การจัดทำระบบอินทราเน็ต (<http://intranet.mahidol>) สำหรับนำเสนอ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดล การจัดอบรมเสริมสร้างความรู้และทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแก่

บุคลากรทุกในทุกระดับ การให้บริการแก้ไขปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การใช้งานระบบต่าง ๆ การแก้ไขการระบาดของไวรัสคอมพิวเตอร์ การดูแลทางด้าน การซ่อมเครื่อง และการดูแลรักษาอุปกรณ์ทุกชนิด

ถึงแม้ว่ามหาวิทยาลัยมหิดลจะให้ความสำคัญในการพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาอย่างต่อเนื่อง แต่ก็ยังพบว่ามีความปัญหาการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ยกตัวอย่างเช่น มีความหลากหลายด้านระบบโปรแกรมที่พัฒนาอยู่เรื่อย ๆ มา ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่ทั่วถึงรอบมหาวิทยาลัยมหิดล ด้านงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แก่หน่วยงาน เทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเหล่านี้ล้วนเป็นปัญหาที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยมหิดล จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งผลจากการศึกษาดังกล่าวจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงการทำงานและพัฒนาการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยมหิดลให้เป็นอย่างเหมาะสม ซึ่งจะมีส่วนสนับสนุนให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของส่วนงานต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

1.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

1.3.2 ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

1.3.3 ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินโดยใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีตามแนวคิดของ Fred (1989, pp. 319-340) พัฒนาขึ้นและประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิดของ (John D Millet, 1954, pp. 397-400) มาร่วมกันในการศึกษาและเพิ่มเติมปัจจัยจากงานวิจัยอื่น ๆ โดยศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ทั้งนี้มีตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา เป็นจำนวน 2 ตัวแปร และตัวแปรตาม จำนวน 5 ตัวแปร ตามกรอบแนวคิดให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

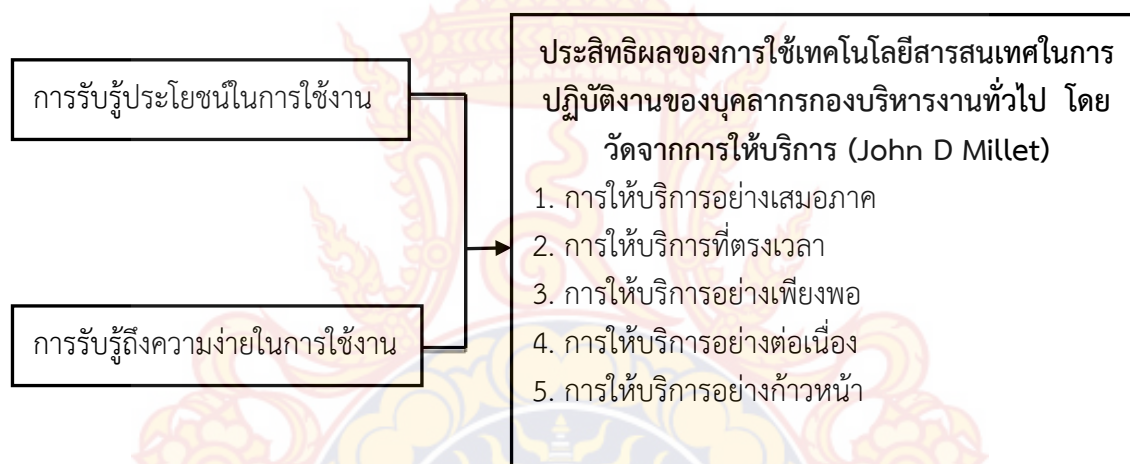
1.4.1 ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วยตัวชี้วัดจำนวน 2 ตัว

1.1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness)

1.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)

2. ตัวแปรตาม การวัดประสิทธิผลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งเน้นในการวัดระดับประสิทธิผลขององค์กรที่เรียกว่า Multivariate Effectiveness Measures ตามแนวคิดทฤษฎีของ Richard M. Steers (1977, p. 39) โดยใช้การประยุกต์แนวคิดระบบ (System Approach) แนวคิดทรัพยากร (Resource-Based Approach) และแนวคิดการบรรลุเป้าหมาย (Goal-Attainment Approach) โดยมีแนวคิดกระบวนการภายใน (Internal Process Approach) มาเป็นแนวทางหลักในการประเมินวัดประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยประกอบด้วยตัวชี้วัดจำนวน 5 ตัว คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค 2. การให้บริการที่ตรงเวลา 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นสามารถแสดงภาพของกรอบแนวคิด (Conceptual Framework) ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ดังภาพประกอบที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล โดยใช้แบบสอบถามประเมินผลกลุ่มประชากรสำหรับการวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรขององค์กรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบไปด้วย 5 หน่วยงานย่อยของกองบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ งานประชุม งานสื่อสารองค์กร งานบริหารเอกสาร งานบริการกลางและยานพาหนะ

1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยได้จำแนกขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยในครั้งนี้ได้ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวัดจากการให้บริการ (John D. Millet) ดังนี้

- 1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 1.2 การให้บริการที่ตรงเวลา
- 1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

1.4.4 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบไปด้วย งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ 19 คน งานประชุม 7 คน งานสื่อสารองค์กร 20 คน งานบริหารเอกสาร 18 คน งานบริการกลางและยานพาหนะ 36 คน ซึ่งทำหน้าที่ประจำในสำนักงาน รวมทั้งหมด 100 คน

1.4.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล” ผู้วิจัยกำหนดระยะเวลาดำเนินการ 2 เดือนระหว่างเดือนมีนาคม – เมษายน พ.ศ. 2561

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบถึงระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

1.5.2 ได้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน หมายถึง การที่ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของตน

1.6.2 การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน หมายถึง การที่ผู้ใช้งานสามารถรับรู้ถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้มีความง่ายในการใช้งาน สะดวก ไม่ซับซ้อน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากนัก

1.6.3 ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระดับผลสำเร็จในการนำเทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งาน และทำให้ผู้ใช้งานเกิดการให้บริการ

1.6.4 การให้บริการของผู้ใช้งาน หมายถึง การที่ผู้ใช้งานได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ อันส่งผลต่อความรู้สึกชอบและไม่ชอบ ประกอบด้วยตัวชี้วัดในด้านต่าง ๆ

1.6.5 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการที่ด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม โดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นผู้ใช้งานทุกคนจะได้รับการบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ

1.6.6 การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง การให้บริการอย่างตรงเวลา มีการให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว รวมไปถึงการใช้เวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน โดยเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาทำการและให้ความช่วยเหลือด้านระบบที่รวดเร็ว และมีความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ

1.6.7 การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการความช่วยเหลือได้หลายช่องทาง และสามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย โดยสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอและมีการให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการ

1.6.8 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพไม่ซ้ำซ้อน โดยมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการในด้านต่าง ๆ บุคลากรมีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ รวมทั้งการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์ของส่วนรวม

1.6.9 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง มีการให้บริการได้มากขึ้นด้วยบุคลากรเท่าเดิม โดยมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ผู้ให้บริการมีเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และให้บริการเทคโนโลยีที่ทันสมัย และรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามอย่างเต็มที่

1.6.10 มหาวิทยาลัยมหิดล หมายถึง มหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งอยู่เลขที่ 999 ถนนพุทธมณฑลสาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170



บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล” ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องในหัวข้อตามลำดับ ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
- ส่วนที่ 2 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ส่วนที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ส่วนที่ 4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของระบบหน่วยงาน
- ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

2.1.1 ความหมายของประสิทธิผล

ในปัจจุบันมีการศึกษาเกี่ยวกับเรื่อง “ประสิทธิผล (Effectiveness)” กันอย่างแพร่หลายและได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้แตกต่างกัน โดยมีการใช้หลักเกณฑ์มาประกอบ โดยมีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ธนะสิทธิ์ เจริญชัยภูมิ (2546, หน้า 20) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึงการมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถพยาน และความมั่งคั่งเก็บไว้ภายในไว้เพื่อการขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤติการณ์จากภายนอกได้ด้วย นอกจากนี้แล้ว ธงชัย สันติวงษ์ ยังได้รวบรวมความคิดของนักวิชาการอีกหลายท่านที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างคำว่า “ประสิทธิผลขององค์การ”(organizational effectiveness) และประสิทธิภาพขององค์การ (organizational efficiency) ไว้ว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินกิจการก้าวหน้าไป และสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์การตั้งไว้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไร แค่นั้น ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ

พิภพ วรชังเงิน (2547, หน้า 45) ได้กล่าวถึงปัจจัยสำคัญที่ทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. มีการจัดโครงสร้างอย่างเหมาะสมชัดเจน
2. มีบรรยากาศในทางสร้างสรรค์เอื้ออำนวยต่อการทำงาน
3. มุ่งเน้นการบริการ การตลาด
4. พัฒนานักบริหารอย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพดีเยี่ยม ฝึกอบรม สร้างคนขึ้นมารับผิดชอบงานได้ครบทุกระยะทุกระดับ ยืดหยุ่นให้ผู้บริหารยึดมั่น ผูกพันกับเป้าหมายและวิธีการต่าง ๆ ขององค์การ
5. คอยสำรวจทัศนคติ ติดตามดูแลความเป็นอยู่ของพนักงาน

6. ให้ความสำคัญและปรับปรุงการติดต่อสื่อสารกับพนักงานให้ตลอดเวลา
 7. สร้างแรงจูงใจในการทำงานและร่วมแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ ให้ลุล่วงไป
 8. มีแผนงานที่ดี
 9. มีหน่วยธุรกิจกลยุทธ์ (strategic business units) ผสมกับการพัฒนากระบวนการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ
 10. มีความพร้อม ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ของข้อมูล
- อุษณา ภัทรมนตรี (การตรวจสอบภายในสมัยใหม่, 2547, หน้า 13) กล่าวว่าประสิทธิผล (effectiveness) หมายถึง ความสามารถที่จะบริหารงานให้ได้ผลผลิต (output) มากที่สุดเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ฝ่ายบริหารกำหนดไว้โดยสรุปอาจพูดได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานก็คือ ความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ คือวัตถุดิบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือผลที่ตั้งไว้ ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นกุญแจที่นำไปสู่ผลกำไร เพราะเป็นการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เป็นการทำงานอย่างฉลาดขึ้นไม่ใช่การทำงานหนักขึ้น ฉะนั้นประสิทธิผลในความหมายของผู้วิจัยจึงหมายถึง การที่ผู้ตรวจสอบภายในสามารถปฏิบัติงานด้านการตรวจสอบภายในของส่วนงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่มาตรฐานการตรวจสอบภายใน

2.1.2 แนวคิดในการประเมินวัดประสิทธิผลขององค์กร

ประสิทธิผลนับว่าเป็นหัวข้อ หรือประเด็นหนึ่งในการศึกษาทฤษฎีองค์การที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง อย่างไรก็ตามการศึกษาเรื่องประสิทธิผลขององค์การที่ผ่านมามีความหลากหลายขาดความแน่นอน เนื่องจากนักวิชาการทั้งหลายต่างพากัน นิยาม เสนอแนวคิด และระเบียบวิธีการศึกษาที่แตกต่างกันออกไป ทำให้การประเมินประสิทธิผลขององค์การมีข้อจำกัดหลายประการ โดยเฉพาะไม่สามารถพัฒนาไปถึงขั้นสร้างการยอมรับในทฤษฎี (Theory) หรือตัวแบบ (Models) ประเมินประสิทธิผลขององค์การอย่างเป็นสากล (Bedeian, 1984, p. 142) ด้วยความแตกต่างของแนวความคิดดังกล่าวการระบุถึงความหมายประสิทธิผลขององค์การจึงค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เพราะแต่ละสาขาวิชาล้วนมีฐานคติในศาสตร์ของตนเอง เช่น นักการเงินหรือเศรษฐศาสตร์มองประสิทธิผลในความหมายเกี่ยวกับผลประโยชน์หรือกำไรขณะที่นักการผลิตจะมุ่งความสนใจด้านปริมาณและคุณภาพของสินค้าและบริการ ส่วนนักวิทยาศาสตร์อาจตีความถึงการประดิษฐ์สิ่งใหม่ให้กับองค์การ เป็นต้น (Steers, 1997, p. 1) หรือแม้ในสาขาวิชาเดียวกับประสิทธิผลขององค์การก็อาจมีความหมายไม่เหมือนกัน (Hodge & Anthony, 1991, pp. 73-79) กล่าวว่า หากพิจารณามุมมองทางประวัติศาสตร์ของกลุ่มนักคิดทฤษฎีองค์การย่อมพบได้ว่า นักคิดเหล่านี้ต่างกำหนดนิยามประสิทธิผลองค์การตามแนวทางของตน อาทิ (Frederick Taylor, 1980, p. 105) ผู้เสนอการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์อธิบายว่าประสิทธิผลคือการบรรลุผลผลิตสูงสุดโดยใช้ต้นทุนหรือทรัพยากรให้ค่าน้อยที่สุด การสร้างทักษะและความชำนาญในงานส่วน (Henri Fayol, 1991, p. 139) ผู้คิดค้นหลักการบริหาร เชื่อว่าประสิทธิผลขององค์การคือการระบุอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบวินัยภายในขององค์การเอกภาพของสายการบังคับบัญชาและการสั่งการความสามัคคีความเสมอภาคขณะ (Elton Mayo, 1973, pp. 273-281) บิดาการบริหารงานแบบมนุษยสัมพันธ์ให้ความเห็นว่า ประสิทธิภาพของผลิตภาพเป็นผลมาจากความพึงพอใจของพนักงานด้านการสนองตอบความต้องการทางด้านร่างกายและอารมณ์ เป็นต้น (Hodge & Anthony, 1991, pp. 73-79) จึงสรุปว่า ความหลากหลายในนิยามประสิทธิผลขององค์การเกิดจากไม่มีข้อตกลงหรือฉันทามติร่วมกันของนักวิชาการเกี่ยวกับการให้ความหมายว่า อะไรคือประสิทธิผลขององค์การ

อนึ่ง จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการนิยามประสิทธิผลขององค์การที่ปรากฏให้เห็นนั้นมักสอดคล้องกับแนวทางที่ใช้ในการศึกษาประสิทธิผลขององค์การ อาทิ แนวทางด้านเป้าหมายมักนิยามประสิทธิผลขององค์การคือเป้าหมายสุดท้ายที่องค์การต้องการให้เกิดการบรรลุ (Barnard, 1938, p. 235; Reddin, 1970, pp. 11-17; Shetty, 1979, pp. 71-79) แนวทางเชิงระบบ อธิบายว่าเป็นความสามารถขององค์การในการจัดหาทรัพยากร การรักษาไว้ซึ่งระบบภายในขององค์การ และการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอกองค์การ (Robbins, 2003, p. 58) แนวทางกระบวนการภายในมองว่า ประสิทธิภาพขององค์การก็คือองค์การที่มีสุขภาพดี (Healthy Organization) หรืออีกนัยหนึ่งคือความสามารถในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ และสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การให้เกิดความไว้นื้อเชื่อใจ มีการทำงานที่ราบรื่นและคล่องตัว (Cameron, 1980, p. 17) ส่วนแนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทน หมายถึง ระดับความสามารถในการสนองตอบความต้องการของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อความอยู่รอดขององค์การ (Pfeffer & Salanik, 1978, p. 41; Robbins, 2003, p. 231)

ตามนิยามความหมายข้างต้น สรุปได้ว่าประสิทธิผลขององค์การประกอบด้วย ชุดนิยามหลัก 2 ชุดคือ ชุดที่มีความหมายเกี่ยวกับ “ความสามารถขององค์การในการบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่กำหนดไว้” การวัดประสิทธิผลขององค์การจึงพิจารณาจากผลลัพธ์สุดท้ายเนื่องจากการเกิดขึ้นและการดำรงอยู่ขององค์การแล้วและมีจุดมุ่งหมายให้เกิดความสำเร็จในเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ

จากการนำเสนอความหมายประสิทธิผลขององค์การดังกล่าวข้างต้นทำให้กล่าวได้ว่าความแตกต่างของคำจำกัดความเป็นผลมาจากการใช้เกณฑ์การประเมินที่แตกต่างกัน Cameron & Whetten (1983, p. 4) กล่าวถึงเรื่องนี้ในหนังสือชื่อ Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models ว่าในเชิงทฤษฎีนั้น ธรรมชาติขององค์การมัก ตั้งอยู่บนฐานความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์การ กล่าวคือ ทุกทฤษฎีขององค์การมีแนวคิดพื้นฐานปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นเกณฑ์ชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นแนวทางการศึกษาความมีประสิทธิภาพจึงต้องให้ความสนใจกับเกณฑ์ (Criterion) ที่ใช้ในการประเมินในระยะแรกของการศึกษาพบว่ารูปแบบการวัดประสิทธิผลขององค์การมักใช้เพียงเกณฑ์ใดเกณฑ์หนึ่งเพียงเกณฑ์เดียว แนวความคิดประเภทนี้จึงถูกเรียกว่า การวัดประสิทธิผลเชิงเดี่ยว (Univariate Effectiveness Measure) เพื่อแสวงหาเกณฑ์ที่เหมาะสมที่สุด (Ultimate Criterion) ในการประเมินความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้จากการรวบรวมวรรณกรรมต่าง ๆ Campbell (1977, pp. 36-39) พบว่า เกณฑ์หรือตัวแปรที่มักถูกใช้นำมาใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การมีทั้งสิ้นถึง 30 ตัวแปร โดยตัวแปรเหล่านี้จะถูกใช้เป็นตัวแปรตามเพื่อศึกษาเชื่อมโยงกับตัวแปรอิสระได้แก่

ตารางที่ 2.1 วรรณกรรมต่าง ๆ Campbell

ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ	ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ
1. ประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ (Overall Effectiveness)	16. การวางแผนและการกำหนดเป้าหมาย (Planning and Goal Setting)
2. ผลผลิตหรือความสามารถในการผลิต (Productivity)	17. ความเห็นพ้องต้องกันเป้าหมาย (Goal Consensus)

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ	ตัวชี้วัดประสิทธิผลขององค์การ
3. ประสิทธิภาพ (Efficiency)	18. เป้าหมายขององค์การระดับนานาชาติ (Internationalization of Organizational Goals)
4. กำไร (Profit)	19. ความสอดคล้องกันระหว่างบทบาทและปทัสถานขององค์การ (Roles and Norm Congruence)
5. คุณภาพ (Quality)	20. ทักษะด้านการจัดการความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Managerial Interpersonal Skills)
6. อุบัติเหตุ (Accidents)	21. ทักษะด้านงานการจัดการ (Managerial Task Skills)
7. การเติบโต (Growth)	22. การจัดการสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Management and Communication)
8. อัตราการขาดงาน (Absenteeism)	23. ความพร้อม (Readiness)
9. อัตราการออกจากงาน (Turnover)	24. การใช้สภาพแวดล้อมให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ (Utilization of Environment)
10. ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction)	25. การประเมินองค์การจากภายนอก (Evaluation by External Entities)
11. การจูงใจในการทำงาน (Motivation)	26. เสถียรภาพขององค์การ (Stability)
12. ขวัญกำลังใจในการทำงาน (Moral)	27. ค่านิยมของทรัพยากรมนุษย์ (Value of Human Resource)
13. การควบคุมในองค์การ (Control)	28. การมีส่วนร่วมและการใช้อิทธิพลร่วมกัน (Participation and Shared Influence)
14. ความขัดแย้ง/ความผูกพัน (Conflict/Cohesion)	29. การเน้นด้านฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development Emphasis)
15. ความยืดหยุ่นในการทำงาน/การปรับตัว (Flexibility/Adaptability)	30. การเน้นความสำเร็จขององค์การ (Achievement Emphasis)

ที่มา: Campbell. (1977). pp. 36-39.

จากสภาพปัญหาดังกล่าวทำให้การวัดประสิทธิผลขององค์การลำพังเพียงเกณฑ์เดียวจึงไม่เป็นที่นิยมอีกต่อไป นักวิชาการอีกกลุ่มหนึ่งจึงเสนอให้ใช้เกณฑ์หลายเกณฑ์เป็นเครื่องมือวัดประสิทธิผล (Multivariate Effectiveness Measures) ด้วยการสร้างตัวแบบ (Model) จากฐานคติหรือสมมติฐาน (Hypothesis) ที่กำหนดขึ้นแล้วนำไปทดสอบเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแบบที่นิยมนำมาใช้วัดประสิทธิผลขององค์การมีจำนวนทั้งสิ้น 4 แนวทาง (Approaches) ได้แก่

1. แนวทางการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment Approach) จัดเป็นแนวทางแรกในการศึกษา ประสิทธิภาพขององค์การที่มีนิยามว่า ประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์การในการบรรลุ เป้าหมายตามที่กำหนดไว้ฐานคติเกี่ยวกับแนวทางนี้จึงเป็นการพิจารณาองค์การในฐานะหน่วยงานถูก จัดตั้งขึ้นอัน มีเหตุผลและมีเป้าหมายแน่นอน ดังนั้นระดับการบรรลุเป้าหมายจึงวัดจากผลการปฏิบัติงาน ที่เกิดขึ้นจริง (Actual Performance) แล้วนำไปเปรียบเทียบกับเป้าหมายระดับ ปฏิบัติการ (Operative Goal) ที่กำหนดไว้ (Bedeianm & Zammuto, 1991, pp. 26-27) เป้าหมายเชิงปฏิบัติการนี้ถูกเชื่อมโยง จากเป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับการประกาศอย่างเป็นทางการ (Official Goal) แนวทางการประเมินผล ในแง่การบรรลุเป้าหมายแม้เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายแต่ก็มีข้อบกพร่องหลายประการ อาทิเช่น ความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือ (Valid and Reliable) ของเกณฑ์ในการวัดเนื่องจากทุกองค์การโดยเฉพาะ องค์การขนาดใหญ่มักมุ่งทำงานเพื่อเป้าหมายหลายประการ ทำให้แต่ละองค์การมีเป้าหมายจำนวนมาก ทั้งเป้าหมายระยะสั้น-ระยะยาวที่ต้องการบรรลุและเป้าหมายเหล่านี้ก็ยังคงเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้กำหนด Robbin (2003, pp. 61-62) เกี่ยวกับประเด็นนี้เขากล่าวว่าการวัด ประสิทธิภาพจะกระทำได้อย่างลำบากขึ้น เนื่องจากไม่ทราบว่าเป้าหมายที่กำหนดนั้นเป้าหมายใดสำคัญกว่า กัน สอดคล้องกับการศึกษาที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในองค์การที่มีเป้าหมายต่างกัน คือ โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย และองค์การธุรกิจผลการศึกษาพบว่า การประเมินประสิทธิภาพขององค์การด้วยแนวทางเชิง เป้าหมายสามารถใช้ได้กับองค์การธุรกิจ เนื่องจากมีเป้าหมายหลักชัดเจนคือผลกำไร ขณะที่อีก 2 หน่วยงานมีกระบวนการซับซ้อนประกอบด้วยเป้าหมายและภาวะผู้นำ หลายระดับผู้ปฏิบัติจึงมักมองว่า บทบาทภาวะผู้นำที่กระทำนั้น คือเป้าหมายขององค์การ เขาจึงสรุปว่าแนวทางเชิงเป้าหมายแม้จะใช้ได้ กับบางองค์การ แต่ก็มีอาจใช้ได้กับทุกองค์การ โดยเฉพาะองค์การที่ไม่ทำการตกลงร่วมกันเกี่ยวกับ เป้าหมายก่อนดำเนินงาน

2. แนวทางเชิงระบบ (System Approach) แนวทางประสิทธิผลเชิงระบบถือเป็นแนวทางที่ พยายามแก้ไขข้อบกพร่องบางประการของแนวทางประสิทธิผลเชิงเป้าหมาย ด้วยการเพิ่มความสนใจกับ เกณฑ์ด้านวิธีการ (Means) ที่จะทำให้องค์การอยู่รอดในระยะยาว (Long-Term) ไปพร้อมกัน หรือกล่าว อีกนัยหนึ่งแนวทางเชิงระบบจะไม่ทุ่มเทจุดสนใจไปที่ผลสำเร็จขั้นสุดท้ายประการเดียว หากให้ความสนใจ ในกระบวนการหรือขั้นตอนต่าง ๆ ที่มีผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายนั้นด้วย แนวทางการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์การเชิงเป้าหมายและเชิงระบบจึงไม่แตกต่างกันมากนักแท้จริงเป็นการมองเป้าหมาย องค์การในฐานะที่มีความสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมมากขึ้นนั่นเอง เกี่ยวกับประเด็นนี้ Robbins (2003, p. 62) ยืนยันทั้งแนวทางเชิงเป้าหมายและเชิงระบบต่างมีฐานคติมุ่งเป้าหมาย (Goal Oriented) เพียงแต่ แนวทางแรกใช้เกณฑ์เป้าหมายสุดท้าย (End Goals) เพื่อประเมินประสิทธิภาพขององค์การ ส่วนแนวทาง หลังใช้กระบวนการหรือวิถีทาง (Means Goals) เป็นมาตรวัด พื้นฐานความคิดที่สำคัญของแนวทางนี้จึง มาจากทฤษฎีระบบ (System Theory) ที่เปรียบองค์การได้กับระบบหนึ่งในสังคม ซึ่งประกอบด้วยส่วนย่อย ต่าง ๆ ที่สัมพันธ์กันหากส่วนใดส่วนหนึ่งปฏิบัติหน้าที่บกพร่องหรือด้อยไปย่อมกระทบต่อองค์การทั้งหมด (Robbins, 2003, p. 58) จากสมมติฐานดังกล่าวทำให้นักวิชาการในยุคแรก (ค.ศ. 1960) พิจารณาองค์การ ในฐานะระบบปิด(Closed System) ที่เป็นหน่วยงานอิสระและไม่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมอื่นภายนอก การ จัดโครงสร้างขององค์การเป็นไปเพื่อประสิทธิภาพการบริหารงาน ขณะเดียวกันก็มุ่งเน้นความสัมพันธ์ทาง สังคมระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในความสำเร็จขององค์การเป็นความสัมพันธ์ของกระบวนการภายใน (Internal Process Approach) ต่อมาในช่วงทศวรรษ 1970 นักวิชาการเริ่มตระหนักว่า การดำรงอยู่

ขององค์การไม่เป็นเพียงทำให้กระบวนการภายในมีประสิทธิภาพและสร้างมนุษย์สัมพันธ์เท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก องค์การจึงเป็นระบบเปิด (Open System) ที่ต้องนำเข้าทรัพยากรให้ออกมาเป็นผลผลิต แนวทางการศึกษาประสิทธิภาพในเวลานี้จึงมุ่งแนวทางเชิงระบบทรัพยากร (System Resource Approach)

3. แนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทนหรือแนวทางกลุ่มผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Strategic Constituencies or The Stakeholder Approach) แนวทางกลยุทธ์กลุ่มตัวแทน จัดเป็นการศึกษาประสิทธิภาพขององค์การแนวใหม่ ซึ่งได้รับความนิยมาตั้งแต่ช่วงค.ศ. 1970 ที่มีฐานคติจากแนวคิด “กิจกรรมทางการเมือง” (Political Arena) กล่าวคือ ประสิทธิภาพขององค์การวัดได้จากความสามารถในการสร้างความพึงพอใจต่อเป้าหมายของกลุ่มตัวแทนต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ โดยทั่วไปแล้วกลุ่มตัวแทนหรือกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะมีส่วนร่วมในองค์การ หากตระหนักแล้วว่าสิ่งที่มุ่งใจที่ได้รับรู้มีคุณค่ามากพอกับการลงทุนหรือการปฏิบัติงาน แนวทางนี้จึงพิจารณาองค์การฐานะภายใต้สภาพแวดล้อมที่ประกอบด้วยความร่วมมือของกลุ่มอิทธิพล (Dominant Coalition) อันมีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ขององค์การ ความอยู่รอดขององค์การจึงขึ้นอยู่กับความควบคุมหรือสนับสนุนจากกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้โดยตรง (Pfeffer & Salanik, 1978, p. 67; Goodman, Penning & Associates, 1977, pp. 185-215; Cameron, 1980, p. 67)

Friedlander & Pickle (1968, pp. 289-304) นักวิชาการคู่แรกที่ค้นพบว่าความอยู่รอดและการเติบโตขององค์การมีความสัมพันธ์กับการสนับสนุนและพึ่งพาอาศัยกัน (Interdependent) ระหว่างระบบย่อยต่าง ๆ ในองค์การและระบบสิ่งแวดล้อมภายนอก โดยที่เขาใช้เกณฑ์ต่างกันประเมินเป้าหมายของกลุ่มตัวแทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแต่ละกลุ่ม เช่น 1) เกณฑ์ความสามารถในการทำ กำไรขององค์การใช้วัดกับเจ้าของกิจการ (Owner) 2) เกณฑ์การสร้างความพึงพอใจให้กับสมาชิกใช้วัดกับพนักงาน (Employee) ด้านสภาพการทำงาน รางวัลทางการเงินความไว้วางใจต่อฝ่ายบริหารความคิดเห็นต่อการอำนวยความสะดวกตนเอง 3) เกณฑ์คุณค่าขององค์การที่มีต่อสังคมใช้วัดกับตัวแปรด้านชุมชน (Community) รัฐบาล (Government) ลูกค้า (Customer) คู่ค้า (Suppliers) และผู้ให้สินเชื่อ (Creditor) เป็นต้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้แม้จะสำรวจในองค์การขนาดเล็กที่มีความยุ่งยากต่อการสนองความต้องการกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเวลาเดียวกัน แต่ประโยชน์ที่ได้รับทำให้เห็นว่าการวัดประสิทธิภาพขององค์การโดยใช้ตัวแปรที่หลากหลายย่อมสอดคล้องกับความเป็นจริงมากกว่า การใช้ตัวแปรเพียงตัวเดียว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อต้องการค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ

4. แนวทางการแข่งขันด้านค่านิยม (Competing-Value Approach) แนวทางการแข่งขันด้านค่านิยมนับเป็นแนวทางการศึกษาประสิทธิภาพองค์การล่าสุดที่ถูกนำเสนอในช่วงค.ศ. 1990 โดยมีสมมติฐานว่าเกณฑ์ที่ใช้ประเมินประสิทธิภาพขององค์การนั้น ไม่มีเกณฑ์ใดที่ดีที่สุดขึ้นอยู่กับว่า “ใคร” เป็นผู้ประเมินผลและประเมินผลสนใจ “ค่านิยม” ใดค่านิยมที่แข่งขันกัน จึงเป็นเรื่องความต้องการหรือความพอใจของบุคคลหรือกลุ่มตัวแทนแต่ละกลุ่ม ซึ่งอาจแตกต่างกัน โดยสิ้นเชิงและเป็นผลให้เป้าหมายมีความหลากหลายต่างกันด้วย Robbins (2003, p. 68) จึงให้ความคิดเห็นต่อประเด็นนี้ว่า การมองว่าองค์การสามารถประสานหรือจัดการกับ เป้าหมายที่ขัดแย้งกันได้อย่างสมบูรณ์นั้น เป็นไปได้ยากดังนั้นการประเมินประสิทธิภาพขององค์การจึงถูกสร้างขึ้นจากการแข่งขัน ให้คุณค่าต่อเกณฑ์ที่ใช้ประเมิน และคุณค่านั้นต้องสอดคล้องกับวัฏจักรหรือช่วงชีวิตขององค์การแต่ละชั้น เนื่องจากแต่ละช่วงชีวิตขององค์การมีความต้องการที่แตกต่างกัน

Quinn & Rohrbaugh (1983, pp. 367-377) เป็นนักวิชาการสองคนแรกที่บูรณาการแนวทางการแข่งขันด้านค่านิยมเพื่อใช้วัดประสิทธิผลองค์กร โดยมีเกณฑ์ชี้วัดและประกอบด้วย 2 มิติหลัก คือ 1) จุดมุ่งเน้น (Focus) เกี่ยวกับ สภาพแวดล้อมภายในกับภายนอกองค์กร (Internal Versus External) ที่สภาพแวดล้อมภายในเป็นการสร้างความเป็นอยู่และการพัฒนาบุคลากร ส่วนสภาพแวดล้อมภายนอกเป็นการสร้างความเป็นอยู่และการให้คุณค่ากับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ องค์กร (People Versus Organization) (Robbins, 2003, p. 69) และ 2) โครงสร้างขององค์กร (Organization Structure) ที่มีความยืดหยุ่นกับโครงสร้างที่มีลักษณะคงที่ (Flexibility Versus Stability) แล้วจึงนำมาจัดความสัมพันธ์ในตาราง โดยให้แนวนอนเน้นมิติด้านจุดมุ่งเน้น และแนวตั้งเป็นมิติด้านโครงสร้าง 2 มิติหลักกับแบ่งเป็นตัวแบบการวัดประสิทธิผลขององค์กรได้ 4 รูปแบบ คือ 1) ตัวแบบระบบเปิด (Open System Model) 2) ตัวแบบเป้าหมายเชิงเหตุผล (Rational Goal Mode) 3) ตัวแบบด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Model) 4) ตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร (Internal Process Model) และภายในรูปแบบต่าง ๆ Quinn & Rohrbaugh ระบุเกณฑ์หรือตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิผลเป็น 2 คือเป้าหมายพื้นฐาน (Primary Goals) และเป้าหมายรอง (Sub Goals) ที่ต่อมา Robbins (2003, pp. 69-70) ได้พัฒนาเป้าหมายเหล่านี้ให้เป็นอีกหนึ่งมิติแล้วเรียกเป้าหมายพื้นฐานว่า เกณฑ์มุ่งจุดหมายที่เป็นผลลัพธ์และเป็นเป้าหมายระยะสั้นกับการมุ่งวิถีทางกระบวนการภายในและเป็นเป้าหมายระยะยาว (Ends Versus Means) ทำให้เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินตามแนวทางการแข่งขันกันค่านิยมมี 3 มิติด้วยกัน คือ 1) มิติด้านสภาพแวดล้อมที่มุ่งคน-องค์กร 2) มิติด้านโครงสร้างองค์กรแบบคงที่-ยืดหยุ่น 3) มิติด้านจุดหมาย-วิถีทาง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ตัวแบบระบบเปิด (Open System Model) ตัวแบบระบบเปิด สะท้อนให้เห็นถึงการผสมผสานระหว่างค่านิยมด้านจุดเน้นสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) และโครงสร้างแบบยืดหยุ่น (Flexibility Structure) ช่วงเหมาะสมกับองค์กรที่เพิ่งเริ่มก่อตั้งจุดหมายที่เป็นผลลัพธ์ขององค์กร (Ends) คือ 1) การเจริญเติบโต (Growth) 2) การจัดหาทรัพยากร (Resource Acquisition) โดยมุ่งเน้นกระบวนการทำงานที่มี 1) ความยืดหยุ่น (Flexibility) 2) ความพร้อม (Readiness) และ 3) การประเมินผลจากภายนอกในลักษณะที่เป็นบวก (Positive External Evaluation) เพื่อเอื้อต่อการบรรลุผลลัพธ์สุดท้ายหรือเป้าหมายหลักค่านิยมที่มีอิทธิพล (Dominant Value) ต่อตัวแบบนี้คือการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้ทรัพยากรและทำให้องค์กรเจริญเติบโต ตัวแบบนี้จึงคล้ายกับประสิทธิผลองค์กรตามแนวทางเชิงระบบทรัพยากร (System Resource Approach)

2. ตัวแบบด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล (Rational Goal Model) เป็นตัวแบบที่ผสมผสานระหว่างค่านิยมด้านองค์กรหรือสภาพแวดล้อมภายนอก (External Environment) กับโครงสร้างแบบคงที่ (Structural Stability) โดยมีเป้าหมายสุดท้ายอยู่ที่ 1) ผลิตภาพ (Productivity) 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อให้เป้าหมายพื้นฐานหรือผลลัพธ์สุดท้ายบรรลุผลสำเร็จ ตัวแบบนี้อาจเปรียบได้กับแนวทางประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment Approach) ซึ่งการแข่งขันด้านคุณค่าตามเกณฑ์นี้ และ 3) ผลกำไร (Profit) ส่วนเป้าหมายด้านกระบวนการก็จะใช้เครื่องมือที่มีความเป็นเหตุเป็นผลทางการบริหารด้าน 1) การวางแผน (Planning) และ 2) การกำหนดเป้าหมาย (Goal Setting) เพื่อให้เป้าหมายพื้นฐานหรือผลลัพธ์สุดท้ายบรรลุผลสำเร็จตัวแบบนี้อาจเปรียบได้กับแนวทางประสิทธิผลการบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment Approach) ซึ่งการแข่งขันด้านคุณค่าตามเกณฑ์นี้เหมาะกับช่วงระยะเวลาที่องค์กรต้องการสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน จึงจำเป็นต้องจัดรูปแบบโครงสร้างที่เป็นแบบแผน มีระเบียบกฎเกณฑ์ที่แน่นอน

3. ตัวแบบกระบวนการภายในองค์กร (Internal Process Model) ตัวแบบนี้สะท้อนถึงค่านิยมภายในหรือสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) และความคงที่ของโครงสร้างองค์กร (Structural Stability) ดังนั้นการวัดเป้าหมายจึงเป็นการประเมินเกี่ยวกับ 1) การสร้างเสถียรภาพ (Stability) และ 2) การสร้างดุลยภาพ (Equilibrium) ขององค์กรไปพร้อม ๆ กัน ส่วนการดำรงอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมดังกล่าวได้นั้น องค์กรต้องมุ่งความสนใจที่ประสิทธิผลของกระบวนการด้าน 1) การจัดการสารสนเทศ (Information Management) 2) การตัดสินใจ (Decision Making) และ 3) การสื่อสาร (Communication) ไปยังจุดต่าง ๆ ภายในองค์กรอย่างทั่วถึงเพียงพอ ตัวแบบประเภทนี้จึงมักนำมาใช้ในช่วงระยะเวลาเดียวกับตัวแบบด้านเป้าหมายเชิงเหตุผล

4. ตัวแบบด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relations Model) เป็นต้นแบบที่สะท้อนค่านิยมภายในหรือสภาพแวดล้อมภายใน (Internal Environment) และการมีโครงสร้างแบบยืดหยุ่น (Flexible Structure) สำหรับค่านิยมที่สำคัญของฝ่ายบริหารตามตัวแบบนี้มักเกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) เช่น การฝึกอบรม (Training) การพัฒนาทักษะในการทำงาน (Skill Development) จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารต้องสร้างกระบวนการทำงานที่ประกอบ 1) ความผูกพัน (Cohesion) 2) ขวัญในการทำงาน (Morale) 3) ความไว้วางใจ (Trust) การใช้ตัวแบบประเภทนี้เองก็ให้ความสำคัญแก่พนักงานมากกว่าสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เช่นเดียวกับตัวแบบกระบวนการภายใน การประเมินประสิทธิผลโดยใช้ตัวแบบมนุษยสัมพันธ์จึงเหมาะกับช่วงเวลาที่องค์กรกำลังขยายตัวและต้องการความร่วมมือร่วมใจจากสมาชิกเป็นสำคัญ

2.1.3 การวัดประสิทธิผลจากความพึงพอใจ

ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงไรขึ้นอยู่กับความต้องการของตนว่า ได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงไร หากได้รับการตอบสนองมากก็จะก่อให้เกิดความจงรักภักดีและเกิดการสื่อสารแบบปากต่อปาก แต่ถ้าได้รับการตอบสนองน้อยก็จะรู้สึกในแง่ลบ พฤติกรรมของมนุษย์เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจ (Motive) หรือแรงขับ (Drive) เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางชีววิทยา (Biological) เกิดขึ้นจากสภาวะตึงเครียด เช่น ความหิว กระหาย หรือความลำบากบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา (Psychological) เกิดจากความต้องการการยอมรับ (Recognition) การยกย่อง (Esteem) หรือการเป็นเจ้าของทรัพย์สิน (Belonging) ความต้องการส่วนใหญ่อาจจะไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น ความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจ เมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดเป็นความตึงเครียด โดยทฤษฎีที่ได้รับความนิยมมากที่สุด 2 ทฤษฎีคือ ทฤษฎีของฟรอยด์ และทฤษฎีของมาสโลว์

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้าง

ความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึงการให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

มิลเลทท์ (Millet, 1954, p. 397) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุปประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้องยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในกรให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical Location) มิลเลทท์ (Millet) เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจที่ได้รับรวบรวมมานี้พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 ทฤษฎีการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and use of technology: UTAUT)

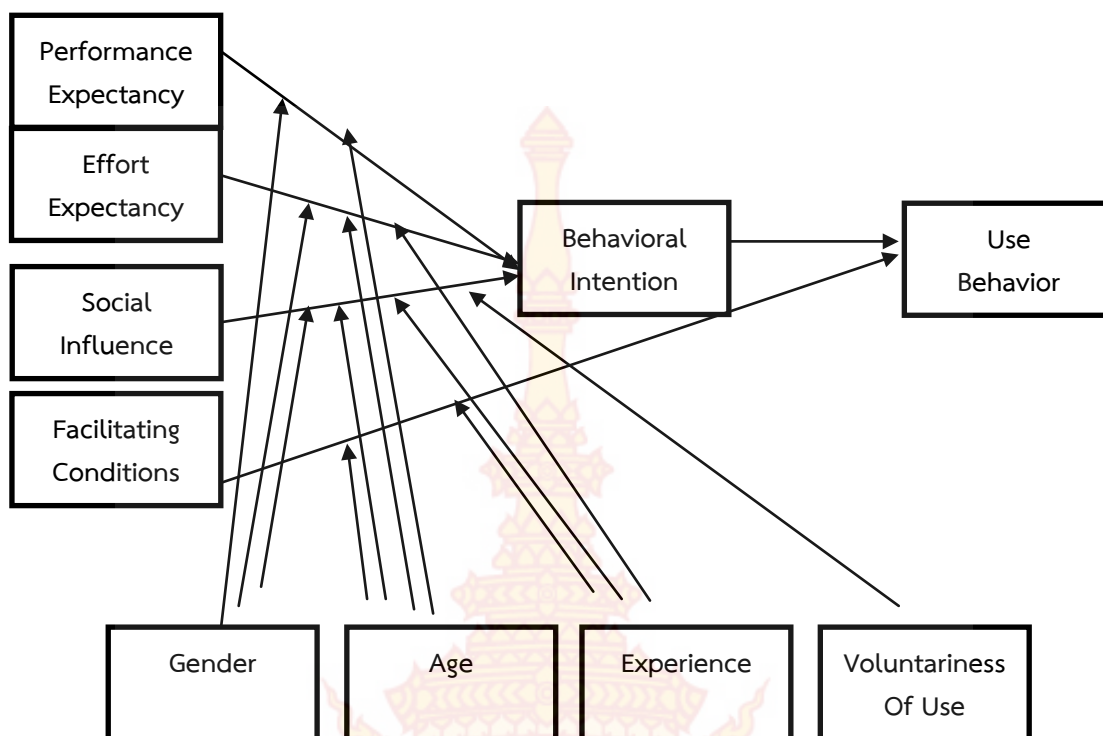
ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) (Venkatesh et al, 2003, pp. 425-478) เนื่องจากแบบจำลอง 8 ทฤษฎี เมื่อใช้เป็นทฤษฎีพื้นฐานในงานวิจัยอาจทำให้จำเป็นต้องคัดเลือกเฉพาะแบบจำลองที่มีชื่อเสียงหรือทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่ละเลยแบบจำลองที่เป็นทางเลือก ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified theory) ที่อาศัยพื้นฐานความสัมพันธ์ที่เด่นชัดของปัจจัยต่างจาก 8 ทฤษฎี และถูกนำไปใช้ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลในภาคธุรกิจ (เช่น Entertainment Telecommunication Banking และPubic administration) โดยใช้ความตั้งใจ แสดงพฤติกรรม และหรือพฤติกรรมการใช้เป็นตัวแปรหลัก

หลักการของทฤษฎี UTAUT ศึกษาพฤติกรรมการใช้ที่ได้รับแรงขับเคลื่อนจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่

- 1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance expectancy)
- 2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort expectancy)
- 3) อิทธิพลของสังคม (Social influence)

4) เงื่อนไขการอำนวยความสะดวก (Facilitating conditions) สำหรับตัวแปรเสริม ตัวผันแปรมีจำนวน 4 ตัวแปรได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ และ ความสมัครใจในการทำงานมีความสำคัญในการทำหน้าที่เชื่อมโยง (Conjunction) แบบจำลองทั้ง 8 ทฤษฎีให้กลายเป็นทฤษฎีรวมความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยหลักและตัวแปรเสริม ตัวผันแปรตามทฤษฎี UTAUT แสดงในรูปของแบบจำลอง





ภาพที่ 2.1 การยอมรับและใช้เทคโนโลยี UTAUT

ที่มา: Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, F.D., and Davis, G.B. (2003). pp. 425-478.

ความหมาย และนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี

เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล (2554, หน้า 23-24) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็น การนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ให้เป็นไปได้ โดยสิ่งที่ตามมา คือ ก่อให้เกิดการลงทุนกับการยอมรับ

สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร (2555, หน้า 16-17) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นองค์ประกอบที่ทำให้บุคคลเกิดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใน 3 ด้าน คือ (1) พฤติกรรม (2) ทศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีและ (3) การใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น

ศศิพร เหมือนศรีชัย (2555, หน้า 3) ได้ให้คำนิยามของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นปัจจัยสำคัญ ในการใช้งานและอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีจากการที่ได้ใช้เทคโนโลยีทำให้เกิดประสบการณ์ความรู้ทักษะและ ความต้องการใช้งานเทคโนโลยี

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยี หมายถึง เป็นการนำเทคโนโลยี ที่ยอมรับมาใช้งานซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวบุคคลหรือการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมทัศนคติ และการใช้งานเทคโนโลยีที่ง่ายขึ้น นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีมาใช้งานทำให้แต่ละ บุคคลมีประสบการณ์ ความรู้ และทักษะในการใช้งานเพิ่มเติม

ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ (2557, หน้า 12) ได้อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นขั้นตอน (Process) ที่เกิดขึ้นทางจิตใฝ่ภายในบุคคลเริ่มจากได้ยินในเรื่องวิทยากรนั้น ๆ จนยอมรับนำไปใช้ใน

ที่สุดซึ่งกระบวนการนี้มีลักษณะคล้ายกับกระบวนการเรียนรู้และการตัดสินใจ (Decision Making) โดยได้แบ่งกระบวนการยอมรับออกเป็น 5 ขั้นตอนคือ

1) ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่น่าไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธสิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบอาชีพหรือกิจกรรมของเขาแต่ยังได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญจะทำให้เกิดความอยากรู้และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ ๆ เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจและในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้นและใช้วิธีการคิดตีมากกว่าขั้นแรก บุคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือวิทยาการใหม่ด้วย

3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ ๆ โดยมีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียหากว่ามีข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้โดยทั่วไปมักจะคิดว่าวิธีการนี้เป็นวิธีที่เสี่ยงไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความแน่ใจโดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ดู ก่อนโดยทดลองใช้วิธีการใหม่ ๆ ให้เข้ากับสถานการณ์ของตนในขั้นนี้จะสรรหาหาข่าวสารที่มีความเฉพาะเกี่ยวกับวิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5) ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงซึ่งบุคคลยอมรับวิทยาการใหม่ ๆ ว่า เป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว

Rogers (1983, p. 11) กล่าวว่า การยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการดังนี้

1) ขั้นตระหนักหรือขั้นตื่นตัว (Awareness Stage) เป็นขั้นที่บุคคลรู้ว่ามีเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นแต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) บุคคลเริ่มมีความสนใจในเทคโนโลยี และพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น

3) ขั้นประเมินผล (Evaluation Stage) บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนโดยลองคิดว่าถ้าการยอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันหรืออนาคตหรือไม่จะส่งผลคุ้มค่ากับการเสี่ยงหรือไม่

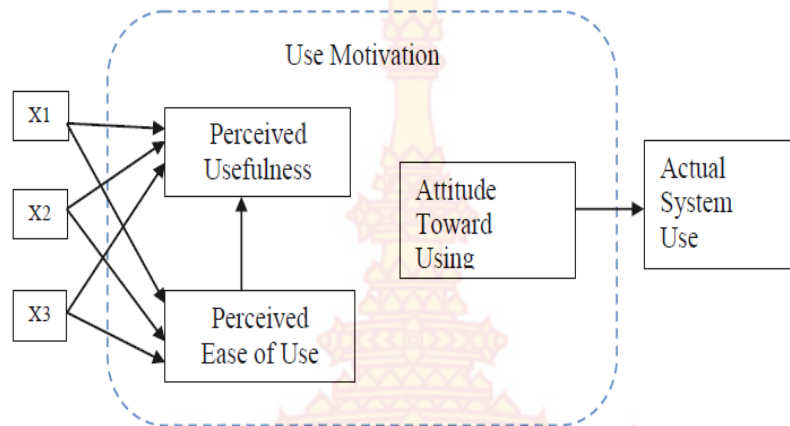
4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้หรือไม่

5) ขั้นยอมรับ (Adoption Stage) บุคคลยอมรับเทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้อย่างเต็มที่สม่ำเสมอ

2.2.2 ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model: TAM)

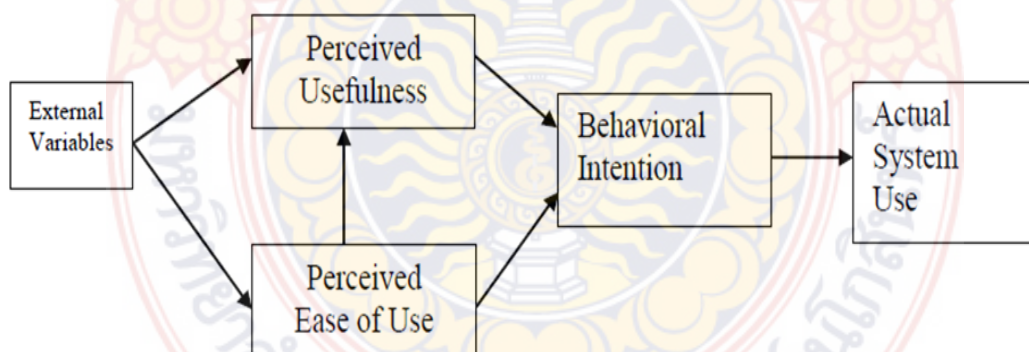
แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model : TAM) เป็นตัวแบบที่ได้รับความนิยมมากที่สุดที่มีการนำมาใช้ในการศึกษาถึงความตั้งใจใช้ระบบของผู้ใช้งานโดยตัวแบบดังกล่าวได้มีการนำเสนอในครั้งแรกโดย Fred (1989, p. 35) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งวิทยานิพนธ์ปริญญาเอกขณะศึกษาที่ MIT Sloan of Management โดยเขาได้เสนอว่าการใช้ระบบคือการตอบสนองที่สามารถ

อธิบายหรือทำนายโดยแรงจูงใจของผู้ใช้ซึ่งเป็นอิทธิพลทางตรงจากการกระทำภายนอกประกอบด้วยคุณลักษณะของระบบที่เกิดขึ้นจริงและความสามารถของระบบ โดยจากแบบแผนดังกล่าว Fred ได้ทำการศึกษางานวิจัยของ Ajzen and Fishbein (1975, p. 501) ผู้คิดค้นทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล ซึ่งจากการศึกษา Fred ได้เสนอตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีในครั้งแรก ดังแสดงในภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 ตัวแบบดั้งเดิมของ TAM ที่เสนอโดย Fred
ที่มา: Fred (1986, p. 24 อ้างถึงใน ธีรพร ทองศรี, 2555, หน้า 28-29).

Fred เสนอว่า แรงจูงใจของผู้ใช้สามารถอธิบายด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย คือ ความง่ายต่อการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ และทัศนคติที่มีต่อการใช้ระบบ โดยต่อมาเขาได้ศึกษาปรับปรุงโมเดลโดยเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ แก้ไขความสัมพันธ์มาเรื่อย ๆ จนได้ตัวแบบที่มีการปรับปรุงเพื่อให้มีความกระชับยิ่งขึ้น จนได้ตัวแบบที่ปรับปรุงครั้งสุดท้าย ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 การปรับปรุงของตัวแบบ TAM
ที่มา: Fred. (1989). p. 35.

จากภาพการศึกษาหาความสัมพันธ์ของการรับรู้ถึงประโยชน์ การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน พบว่าการรับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงกับการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน การที่ผู้ใช้งานจะให้การยอมรับเทคโนโลยีนั้น เกิดจากเหตุผลเพียงไม่มาก คือ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่นำมาประยุกต์ใช้นั้นต้องออกแบบมาเพื่อผู้ใช้งาน และการใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้นง่าย หรือยาก แม้ว่าการใช้งานที่ยากจะทำให้การยอมรับในด้านของความมีประโยชน์ลดน้อยลงได้ แต่เทคโนโลยีที่ใช้งานง่ายก็ไม่สามารถทดแทนความไม่มีประโยชน์ของเทคโนโลยีได้ จึงทำให้เห็นได้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์มีความสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีมากกว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการออกแบบระบบ และมีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน และเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในการออกแบบระบบให้ประสบความสำเร็จ

องค์ประกอบของแบบจำลอง TAM ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งนอกจาก Fred (1989, p. 35) แล้วคณะผู้วิจัยอื่น ๆ ต่างก็ให้คำนิยามของปัจจัยต่าง ๆ ไว้เป็นแนวทางเดียวกัน คือ

1) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) หมายถึง ระดับของผู้ใช้งานที่เชื่อว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในงานของตน ซึ่งคณะผู้วิจัยส่วนใหญ่ให้สรุปว่า การรับรู้ถึงประโยชน์มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับเทคโนโลยีผู้ใช้งาน

2) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) หมายถึงระดับซึ่งผู้ใช้งานเชื่อว่าเทคโนโลยีที่ใช้จะต้องมีความง่ายในการใช้งาน สามารถใช้งานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายาม ซึ่งการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน และมีการศึกษาจำนวนมาก พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ และยังมีส่วนวิจัยบางชิ้น พบว่าการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลโดยตรงต่อการใช้งานของผู้ใช้อีกด้วย (Fred, 1989, p. 35; Pikkariainen et al., 2004, pp. 224-235; Rigopoulos and Askounis, 2007, pp. 1-6; Parveen & Sulaiman, 2008, pp. 1-10)

3) ทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน (Attitude Toward Using) หมายถึง ทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีต่อเทคโนโลยี ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ เช่น รู้สึกสนใจที่จะใช้งาน รู้ว่าระบบนั้น ๆ ดีหรือไม่ดี รู้สึกชอบหรือไม่ชอบระบบนั้น ๆ ซึ่งทัศนคติที่มีต่อการใช้งานจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Fred, 1989, p. 35; Parveen & Sulaiman, 2008, pp. 1-10)

4) พฤติกรรมของผู้ใช้งาน (Behavioral Intention) หมายถึง พฤติกรรมของลูกค้ำที่มีต่อเทคโนโลยีนั้น ๆ โดยพฤติกรรมดังกล่าวจะได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และเทคโนโลยีและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี แต่ Rigopoulos and Askounis (2007, pp. 1-6) พบว่าพฤติกรรมของผู้ใช้งานในการศึกษาของเขาได้รับอิทธิพลจากการรับรู้ถึงประโยชน์และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ซึ่งพฤติกรรมของผู้ใช้งานจะส่งผลโดยตรงต่อการใช้งานที่แท้จริงของผู้ใช้งาน

ซึ่งนอกเหนือจากปัจจัยดังกล่าวข้างต้น พบว่า การใช้แบบจำลอง TAM ในการวิเคราะห์การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน ก็มีการใช้ปัจจัยหรือได้ผลของความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ต่างออกไปอีกด้วย

Ajzen (1991, pp. 179-211) และ Davis (1989, pp. 319-340) อ้างใน อรรถย เลื่อนสั้น, 2555, หน้า 9-10) ได้นำทฤษฎีของ Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, Bagozzi & Warshaw,

1989, pp. 982-1003) ประยุกต์กับการพยากรณ์พฤติกรรมและความความเข้าใจของมนุษย์ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

External Variable หมายถึง อิทธิพลของตัวแปรภายนอกสร้างจากการรับรู้ให้แต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลแตกต่างกัน ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ความรู้ความเข้าใจ ความเชื่อ และพฤติกรรมทางสังคมเป็นต้น

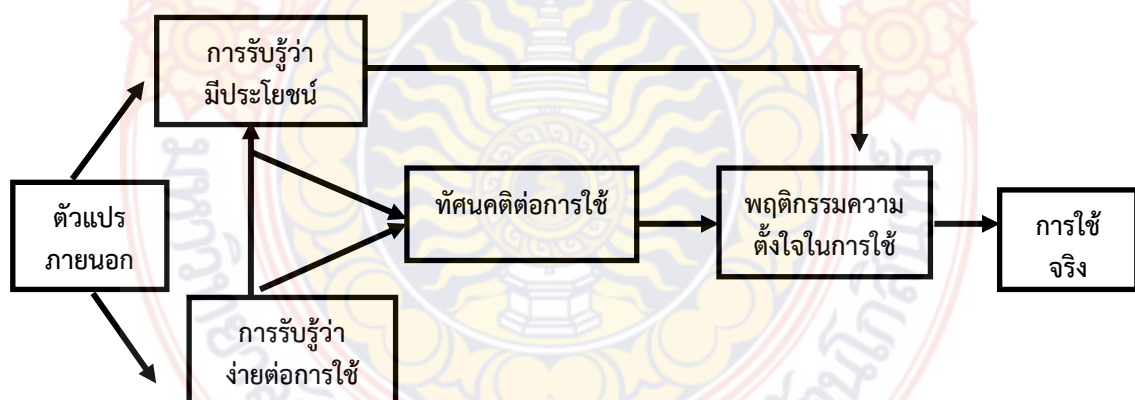
Perceived Usefulness หมายถึง การรับรู้ถึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในแต่ละบุคคล กล่าวคือ แต่ละคนจะรับรู้ได้ว่าเทคโนโลยีจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาหรือศักยภาพผลงานของตนเองได้อย่างไรบ้าง

Perceived Ease of Use หมายถึง การรับรู้ความง่ายในการใช้งานซึ่งเป็นตัวกำหนดการรับรู้ในปริมาณหรือความสำเร็จที่จะได้รับว่าตรงกับที่ต้องการหรือไม่ Attitude toward Use หมายถึง ทศนคติที่มีต่อการใช้ว่า แต่ละบุคคลมีความสนใจที่จะใช้ระบบเทคโนโลยีหรือยอมรับการใช้งาน

Intention to Use หมายถึง การตั้งใจที่จะใช้งาน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลมีพฤติกรรมสนใจที่จะใช้เทคโนโลยี

Actual Systems Use หมายถึง มีที่แต่ละบุคคลการยอมรับเทคโนโลยีและนำมาใช้งานจริง การรับรู้ว่ามีประโยชน์ เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM ซึ่งหมายถึง ระดับที่บุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะเพิ่มสมรรถภาพและประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้น การที่บุคคลรับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นก่อให้เกิดประโยชน์และเสนอทางเลือกที่มีคุณค่าสำหรับการปฏิบัติงานเดียวกัน รวมทั้งถ้าใช้เทคโนโลยีใหม่จะทำให้ได้งานที่มีคุณภาพดีขึ้น หรือทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ซึ่งส่งผลมีรายได้เพิ่มขึ้น ถือเป็นแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation)

ดังนั้นการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ เป็นตัวแปรหลักที่สำคัญของ TAM อีกตัวแปรหนึ่ง ซึ่งหมายถึง ระดับที่ผู้ใช้คาดหวังต่อเทคโนโลยีที่เป็นเป้าหมายที่จะใช้ว่าต้องมีความง่ายและมีความเป็นอิสระจากความเหนื่อยยาก (ไม่ใช่ว่าใช้อยู่บ่อย ๆ แล้วจึงทำให้ง่าย) เทคโนโลยีใดที่ใช้งานง่ายและสะดวกไม่ซับซ้อน มีความเป็นไปได้มากที่จะได้รับการยอมรับจากผู้ใช้



ภาพที่ 2.4 Technology Acceptance Model (TAM)

ที่มา: Davis, Bagozzi & Warshaw. (1989). pp. 982-1003.

ทฤษฎีของ Technology Model (TAM) : (Davis, 1989, pp. 982-1003) ดัดแปลงและประยุกต์มาจากทฤษฎีของการกระทำหลักเหตุและผล ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการทำความเข้าใจและการพยากรณ์พฤติกรรมของมนุษย์

จากการศึกษาแนวคิดข้างต้น แนวคิดดังกล่าวมีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยี แต่เมื่อพิจารณารายละเอียดของตัวแปรในแต่ละเส้นทางที่นำมาสู่ข้อสรุปการยอมรับในเทคโนโลยี พบว่าแนวคิดการรวมทฤษฎีแสดงรายละเอียดของแต่ละขั้นตอนการยอมรับมากกว่า ดังนั้นนักวิจัย จึงนำแนวคิดดังกล่าวประยุกต์ใช้ในการศึกษา

โดยแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้อธิบายว่า ทั้งสองปัจจัยที่ยกขึ้นมาคือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) นั้นเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมการยอมรับที่จะใช้เทคโนโลยีนั้น ๆ ของแต่ละบุคคล (User Intention) ซึ่งส่งผลโดยตรงกับการตัดสินใจใช้งานจริง (Actual to Use)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นที่ยอมรับในยุคปัจจุบันและเป็นยุคที่หน่วยงานต่าง ๆ เห็นความจำเป็นและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน การบริหารงานและการตัดสินใจ ซึ่งในหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งในวงการธุรกิจ อุตสาหกรรมและการศึกษา ต้องมีข้อมูลสารสนเทศที่ดีโดยมีกระบวนการจัดการผ่านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ นับตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้และการสื่อสารสารสนเทศ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนและการใช้ทรัพยากรสารสนเทศร่วมกันให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ซึ่งความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีให้นักการศึกษาได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้

2.3.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการศึกษานักวิชาการหลายท่านได้ให้นิยามคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT : Information Technology) ไว้หลายความหมายดังต่อไปนี้

Laudon & Laudon (2002, p. 7) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่าการรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ ที่สามารถเรียกมาใช้หรือกระจายไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบด้วย

คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (computer hardware) คือ เครื่องมือหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้สำหรับป้อนข้อมูลประมวลผลและการนำเสนอข้อมูลในระบบสารสนเทศ

คอมพิวเตอร์ซอฟแวร์ (computer software) คือ ชุดคำสั่งที่ใช้สำหรับควบคุมการทำงาน และประสานงานระหว่างอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบข่าวสารให้ทำงานตามที่ต้องการ

อุปกรณ์บันทึกข้อมูล (storage devices) มีทั้งส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้แก่อุปกรณ์บันทึกข้อมูลจานแม่เหล็ก (hard disk) เทปแม่เหล็ก (magnetic tape) ส่วนซอฟต์แวร์คือชุดคำสั่งที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

เทคโนโลยีสำหรับการสื่อสาร (communication technology) ประกอบด้วย อุปกรณ์และชุดคำสั่งที่ใช้สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์เข้าด้วยกัน เพื่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันจากที่มี

ผู้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้พอสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือที่นำมาใช้ในกระบวนการทำงานในการรวบรวมนำเสนอข้อมูล

กิดานันท์ มลิทอง (2548, หน้า 12) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นส่วนผสมผสานระหว่างเทคโนโลยี 2 ประเภท คือ 1) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) คือ การทำงานร่วมกันระหว่างฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ในการประมวล จัดเก็บ เข้าถึง ค้นคืน นำเสนอ และเผยแพร่สารสนเทศด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูงมาก สามารถทำงานนอกเหนือจากการประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลธรรมดาเป็นสื่อในการสร้างภาพ 3 มิติ การตัดต่อภาพยนตร์ การผสมเสียงและเป็นตัวกลางในการนำเสนอสารสนเทศรูปลักษณะต่าง ๆ ตัวอย่างของฮาร์ดแวร์ ได้แก่ อุปกรณ์ใด ๆ ที่มีชิพคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล โทรศัพท์เซลล์ลูลาร์และรวมถึงวัสดุ เช่น สมาร์ทการ์ด ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ เช่น โปรแกรมประมวลคำ โปรแกรมกราฟิกโปรแกรมตัดต่อภาพเคลื่อนไหว เป็นต้น 2) เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology : CT) คือ อุปกรณ์และวิธีการในการสื่อสารโทรคมนาคมเพื่อการเข้าถึง ค้นหาและรับส่งสารสนเทศด้วยความรวดเร็ว ตัวอย่าง เช่น โมเด็ม การส่งสัญญาณผ่านดาวเทียม การประชุมทางไกล เป็นต้น

การศึกษาขั้นพื้นฐาน (2547, หน้า 11-17) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อการศึกษาไว้ว่า เทคโนโลยีที่ก้าวหน้าและรวดเร็วที่สุดในยุคนี้ คือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งเข้ามาเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกเกือบทุกอย่างและที่สำคัญคือ การสื่อสาร (Communication) ซึ่งการบริหารในยุคปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง การบริหารจัดการและการตัดสินใจที่ดีคือการตัดสินใจอยู่บนฐานข้อมูลที่ถูกต้องเป็นปัจจุบันและเพียงพอซึ่งจะถือว่าเป็นการตัดสินใจที่ถูกต้องหรือเป็นการตัดสินใจที่ผิดพลาดน้อยที่สุด จึงจำเป็นที่จะต้องแสวงหาข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อการตัดสินใจในการพัฒนากระบวนการต่าง ๆ ของระบบสื่อสาร (Communication System) เพื่อให้ได้มาซึ่ง Information มากมายและมีประสิทธิภาพสูง กระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศและการนำไปใช้ โดยอาศัยเทคโนโลยีต่าง ๆ (Information and Communications Technology : ICT) ดังนั้น คนในยุคใหม่ที่จะอยู่ในสังคมโลกเทคโนโลยีเหล่านี้ได้อย่างกลมกลืน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์พื้นฐานที่เพียงพอในด้าน ICT การเริ่มต้นพัฒนาตนในเวลาที่เหมาะสม ควรจะเริ่มต้นในวัยเรียน โรงเรียนจึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมให้แก่แก่นักเรียนให้มีทักษะพื้นฐานเพียงพอที่จะเรียนรู้พัฒนาความรู้และทักษะได้ด้วยตนเอง ในการจัดการศึกษามุ่งหวังให้การจัดการศึกษาให้แก่แก่นักเรียนที่จบการศึกษาขั้นพื้นฐาน

สุรียา นทีศิริกุล (2546, หน้า 17) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศสรุปได้ ดังนี้

1. ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่งยากซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ
3. ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้งอย่างสะดวก
4. ช่วยให้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจับเก็บประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ
5. ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากขึ้น
6. ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทาง โดยการใช้ระบบโทรศัพท์และอื่น ๆ

2.4 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของระบบหน่วยงาน

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการสนับสนุนการดำเนินการตามพันธกิจต่างๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ พร้อมสนับสนุนมหาวิทยาลัยไปสู่ ICT-Based University เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหาร ซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตามแผนแม่บทเพื่อการพัฒนา ICT ของมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2553-2555 ที่ได้ปรับปรุงใหม่ ทั้งในด้านระบบเครือข่ายสื่อสาร ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศ ระบบคลังข้อมูล และการพัฒนาระบบสื่อผสม โดยมีรายละเอียดการดำเนินการในด้านต่าง ๆ

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบการศึกษามีแนวทาง การพัฒนาประยุกต์เข้ากับงานหลายแนวทางเช่น การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการศึกษา ทางไกล เครือข่ายทางการศึกษา การใช้งานในห้องสมุดการใช้งานในห้องปฏิบัติการและการใช้งานประจำและงานบริหารมีรายละเอียดแต่ละแนวทาง การสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการประยุกต์ระบบการเรียนการสอนโดยนำเอาเป็นคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ประโยชน์ เช่น การแสดงแบบฝึกหัด การแสดงบทเรียนหรือคำอธิบาย การทดสอบ การจำลองสถานการณ์ เกมการสอนการใช้ระบบสื่อประสมตลอดจนการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อปรับการสอนให้เหมาะสมกับความสามารถของนักเรียนในแต่ละกลุ่ม

2.4.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการบริหาร

นอกจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอนแล้วยังสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดการข้อมูลซึ่งเป็นฐานข้อมูลกลางของโรงเรียน ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องในด้านบุคลากรคือครู นักเรียนและบุคลากรสนับสนุนนอกจากนั้นยังใช้ในด้านการจัดการด้านคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการวางแผนการสอนและในส่วนอื่น ๆ เช่นงานพัสดุ ธุรกรรมที่ทะเบียนทรัพย์สินซึ่งขึ้นอยู่กับว่าแต่ละสถานศึกษาจะมีความพร้อมทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และบุคลากรมากน้อยเพียงใด และต้องการใช้ให้ครอบคลุมภารกิจของโรงเรียนหรือไม่ ในเรื่องของภารกิจของโรงเรียน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (กล่าวไว้ว่าโดยทั่วไป การบริหารงานของโรงเรียนจะครอบคลุมภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจคืองานวิชาการงานบุคคล งานธุรการ และการเงินงานกิจการนักเรียน และงานความสัมพันธ์ชุมชนในการบริหารงานดังกล่าวหากนำ เทคโนโลยีสารสนเทศไปช่วยในการบริหารก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสถานศึกษาเป็นอันมาก และจะช่วยให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและได้กำหนดแนวทางในการนำคอมพิวเตอร์ไปช่วยในการบริหารงานตามภารกิจในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยงานวิชาการ อันได้แก่ งานข้อมูลสารสนเทศ งานแผนงาน/โครงการ งานด้านหลักสูตร ด้านการจัดกิจกรรม การเรียนการสอน ด้วยงานการวัดผลและประเมินผล ด้านการนิเทศติดตาม ด้านสื่อการเรียนการสอน ด้านห้องสมุดโรงเรียน ในส่วนของการบริหารงานบุคลากรประกอบด้วย ทะเบียนประวัติบุคคล อัตรากำลังสารสนเทศความดีความชอบและเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การลาประเภทต่าง ๆ การพัฒนาบุคลากร ด้านวินัย ด้านคำสั่งประกาศ ข่าวดูระเบียบ ข้อบังคับ และเบ็ดเตล็ด การบริหารกิจการนักเรียน ประกอบด้วย ด้านการบริการนักเรียนกิจกรรมส่งเสริมนักเรียน แฟ้มข้อมูลนักเรียน ในการบริหารงานอาคารสถานที่ ประกอบด้วยสารสนเทศของอาคารเรียน อาคารประกอบ บริเวณโรงเรียน สารสนเทศการใช้อาคารสถานที่ สารสนเทศด้านรักษาความปลอดภัยส่วนในด้านการบริหารงานธุรการการเงินและพัสดุที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของงานธุรการ การเงินงานพัสดุ นอกเหนือจากนี้ก็มีการบริหารด้านความสัมพันธ์ชุมชนอันได้แก่

งานประชาสัมพันธ์โรงเรียนงานทะเบียน กรรมการผู้ปกครองงานบริการ โรงเรียนและชุมชน และงานโครงการพิเศษ

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ที่ตรงหรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัย พบว่ามีเอกสารงานวิจัยที่ใกล้เคียงดังนี้

เอกพงษ์ ภัคทีสมัย (2553, หน้า 73) ได้ศึกษาถึงการยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบประมูลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ใช้งานระบบประมูลราคาผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในบริษัทประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์และผู้ขายวัตถุดิบ จำนวน 105 คน พบว่า ปัจจัยที่ผลต่อการยอมรับและความตั้งใจในการใช้ระบบคือ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน โดยปัจจัยด้านประสบการณ์มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจอยู่ในระดับมาก เพราะจะทำให้ผู้ใช้งานระบบเกิดความตระหนักหรือรับรู้ถึงวิธีการทำงานและความหลากหลายในการใช้งานของระบบ ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถใช้งานระบบได้ ส่วนปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเนื่องจากหากระบบมีความง่ายและไม่ยุ่งยากซับซ้อน จะทำให้ไม่เพิ่มภาระในการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ทั้งของกลุ่มประชากรที่เป็นพนักงานของบริษัทที่ศึกษาและกลุ่มพนักงานของบริษัทคู่ค้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการใช้ระบบราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความไม่ซับซ้อนจึงส่งผลให้เกิดการยอมรับและความตั้งใจในการใช้ระบบดังกล่าว

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อการยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบประมูลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ คือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ ปัจจัยด้านความปลอดภัยในการใช้งานระบบ และปัจจัยด้านคุณภาพในการเชื่อมต่อระบบ ทั้งนี้เนื่องจากระบบประมูลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบที่เชื่อมต่อกับระบบเดิมซึ่งมีเพียงกระบวนการทำงานแบบใหม่เพิ่มขึ้นมา ผู้ใช้งานจึงยึดติดกับระบบเดิมเลยยังไม่มี ความสนใจถึงการรับรู้ถึงประโยชน์ ความปลอดภัย หรือคุณภาพของการเชื่อมต่อกับระบบ

ณัฐพร ทองศรี (2555, หน้า 4) ได้ศึกษาถึงความตั้งใจใช้แท็บเล็ตของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต 3 การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยีและได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากครูผู้สอน จำนวน 340 คน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้แท็บเล็ตประกอบการสอนของครูผู้สอนแบ่งออกเป็น ปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก โดยปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือ ความเชื่อมั่นในสื่อแท็บเล็ต ส่วนปัจจัยภายในตัวแปรส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง โดยอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่มีผลต่อความตั้งใจคือการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจใช้แท็บเล็ต โดยผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ

โดยผลการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายในที่มีต่อความตั้งใจใช้แท็บเล็ตของครูผู้สอนปรากฏว่า ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลทางตรงต่อระดับความตั้งใจของครูผู้สอน คือ อิทธิพลทางสังคม ส่วนความสนใจเทคโนโลยีใหม่และความเชื่อมั่นในสื่อแท็บเล็ตมีอิทธิพลทางอ้อมเพียงอย่างเดียว โดยความสนใจเทคโนโลยีใหม่มีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน และความเชื่อมั่นในสื่อแท็บ

เลิศมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ ซึ่งผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการศึกษาระหว่างแท็บเล็ตกับเทคโนโลยีด้านอื่น ๆ ในภาพรวมพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจมากที่สุด คือ อิทธิพลทางสังคม ได้แก่ นโยบายของรัฐบาล เพื่อนร่วมงาน และภาพลักษณ์ทางสังคม

นวรรัตน์ มีนุชนารถ (2555, หน้า 3) ได้ทำการศึกษาเรื่องการยอมรับระบบจัดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของการเคหะแห่งชาติ โดยได้ทำการศึกษารวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของการเคหะแห่งชาติ จำนวน 120 คน พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับมีผลต่อความคิดในการยอมรับและการรับรู้ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การรับรู้ถึงความง่ายของระบบ และพบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ที่ต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานของระบบ และสุดท้ายผลการศึกษาพบว่าระบบจัดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของการเคหะแห่งชาติเป็นระบบที่บังคับใช้งาน จึงไม่เกิดการยอมรับจากผู้ใช้เพราะทฤษฎี TAM เป็นทฤษฎีที่ใช้ได้ผลกับชาวต่างประเทศ แต่สำหรับประเทศไทยเป็นประเทศประชาธิปไตย คนไทยชอบความอิสระ คัด ตัดสินใจเอง จึงไม่เกิดการยอมรับระบบจากการบังคับใช้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกฎ งามชัยเดช (2543, หน้า 1) ได้ศึกษาเรื่องการยอมรับการนำเอาระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปรับปรุงการบริการ

วรพิน งามไกววัล (2556, หน้า 4) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคชาวไทยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการหรือรู้จักหนังสืออิเล็กทรอนิกส์จำนวน 322 ตัวอย่าง ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีระดับอายุอยู่ที่ 20-29 ปี ระดับการศึกษาในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า เป็นนักเรียน นักศึกษา มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ส่วนใหญ่เคยใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์มาก่อน โดยใช้งานเวลาอยู่ที่บ้าน มีระยะเวลาในการใช้งานอยู่ที่ 2-3 ชั่วโมงต่อวัน จากการวัดระดับการรับรู้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ด้านเพศ ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา และด้านอาชีพ ในขณะที่เดียวกันด้านรายได้ไม่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ 2) ปัจจัยองค์ประกอบการรับรู้มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การรับรู้จากสิ่งเร้า และการรับรู้จากบุคคล

พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก (2556, หน้า 3) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการหรือดาวน์โหลดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แบบเสียเงินผ่านทางเว็บไซต์จำนวน 330 ตัวอย่าง ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21-25 ปี มีสถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ส่วนใหญ่มีการใช้งานหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และมีความถี่ในการใช้งาน 2 ครั้งต่อสัปดาห์ ประเภทของหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้งานส่วนใหญ่ คือนิตยสาร และจำนวนเงินที่ใช้ดาวน์โหลดซื้อหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง 201-300 บาท ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ทศนคติ การรับรู้ว่าใช้งานง่าย การรับรู้ถึงประโยชน์ และความน่าเชื่อถือของเว็บไซต์

ธัญพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ (2556, หน้า 4) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชันของคนในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้ไลน์แอปพลิเคชันในกรุงเทพมหานครจำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่างมีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ระดับ 20,001-30,000 บาท ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ซื้อสินค้าผ่านไลน์ โดยอยู่ที่เดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งเครื่องแต่งกายเป็นสินค้าที่ได้รับความนิยมในการซื้อสูงสุด โดยมีค่าใช้จ่ายอยู่ที่ 1,001-2,000 บาทต่อครั้งของการซื้อผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด และปัจจัยด้านความสำเร็จของระบบสารสนเทศ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชัน ของคนในกรุงเทพมหานครในขณะเดียวกันปัจจัยการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชันของคนในกรุงเทพมหานคร

อัครเดช ปิ่นสุข (2558, หน้า 4) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้ใช้บริการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันในเขตจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 280 ตัวอย่าง ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้แก่ 1) การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และด้านการรับรู้ประโยชน์ 2) คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านความเป็นส่วนตัว และ 3) ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านความต้องการเฉพาะของลูกค้า และด้านความสะดวกในการใช้งานในขณะที่คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการตอบสนองความต้องการและด้านการเข้าถึงการให้บริการ ส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าด้านการจัดองค์ประกอบ และด้านช่องทางในการสื่อสาร ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

กุลปรีชา นกดี (2558, หน้า 4) ได้ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มข้อมูลจากผู้บริหาร พนักงานตรวจสอบเส้นทางการเดินรถ และพนักงานขับรถของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด จำนวน 155 คน ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 36-40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ 5-10 ปี ในการทำงานที่บริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด ได้แก่ การรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน และคุณภาพการให้บริการ ด้านการเข้าถึงการให้บริการ ในขณะที่ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ทศนคติต่อเทคโนโลยี คุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนองความต้องการ ความน่าเชื่อถือ และความปลอดภัยไม่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทรานส์ เอ็กซ์เพรส จำกัด

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2560, หน้า 1351) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ พนักงานวิทยาลัย และลูกจ้างของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ พื้นที่ศาลายา จำนวน 232 คน ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ระดับปานกลางถึงมากและปัจจัยคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ในระดับปานกลางถึงมาก และปัจจัยการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ในระดับปานกลางถึงมาก



บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล” ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยประกอบด้วย

1. รูปแบบการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การรวบรวมข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
6. การแปลผลข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามที่ปราศจากการควบคุม โดยการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียวโดยจะใช้การสร้างแบบสอบถามออนไลน์เพื่องานวิจัย (Lime survey) เป็นเครื่องมือและทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดลจำนวน 100 คน อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีหน่วยงานในสังกัด 5 ส่วน คือ งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ งานประชุม งานสื่อสารองค์กร งานบริหารเอกสาร งานบริการกลางและยานพาหนะ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มประชากร และวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.2.1 กลุ่มประชากร

ประชากรสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดลประกอบไปด้วย งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ 19 คน งานประชุม 7 คน งานสื่อสารองค์กร 20 คน งานบริหารเอกสาร 18 คน งานบริการกลางและยานพาหนะ 36 คน ซึ่งทำหน้าที่ประจำในสำนักงานรวมทั้งหมด 100 คน, 2560

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะใช้เครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ (Lime survey) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในองค์การ มหาวิทยาลัยมหิดล กองบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ งานประชุม งานสื่อสาร องค์การ งานบริหารเอกสาร งานบริการกลางและยานพาหนะ จำนวน 1 ชุด โดยแบ่งส่วน 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในมหาวิทยาลัย ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ของประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยวัดจากการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert) 5 ระดับคือ มากที่สุดมากปานกลางน้อยน้อยที่สุดในการให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

2. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เมื่อได้รับข้อมูลที่เพียงพอ ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลที่ได้รับมาออกแบบเพื่อสร้างเครื่องมือแบบสอบถามสำหรับการเก็บข้อมูล และเมื่อร่างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขในคราวต่อไป

3. ขั้นตอนการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถาม (Content Validity) เมื่อผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของคณะกรรมการที่ปรึกษาแล้วผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ได้มีการปรับปรุงแล้ว ไปปรึกษาผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีประสบการณ์ จำนวน 3 ท่าน เพื่อดำเนินการตรวจสอบเชิงเนื้อหา

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไข และนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยแบบสอบถามทดลองใช้กับบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 30 คน

5. ได้แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

3.4 การรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยดำเนินการดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้เวลาดำเนินการจัดทำสำเนาแบบสอบถามในช่วงเดือนมีนาคม 2561

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะส่งเป็น Link หรือ QR Code เพื่อให้ตอบแบบสอบถามทันที เพื่ออธิบายข้อสงสัย และสังเกตลักษณะพฤติกรรมในการตอบแบบสอบถาม

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากตัวแปรที่กำหนดและข้อมูลที่รวบรวมได้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์เพื่อหาคำตอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติพื้นฐาน (Basic Statistics) ประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percent) เพื่ออธิบายลักษณะกลุ่มตัวอย่าง μ , S.D.
2. สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Person Product Moment) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยกับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล
3. สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อศึกษาวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล

3.6 การแปลผลข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดชนิดของตัวแปร เกณฑ์การแปลผล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ โดยมีรายละเอียดจำแนกตามแบบสอบถามดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) และค่าร้อยละ (Percent) สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ใช้งานระบบและอยู่ในพื้นที่ศาลายา โดยเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของท่านในมหาวิทยาลัยมหิดล สังกัด หน่วยงาน

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นต่าง ๆ ของประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามเกณฑ์การวัดของลิเคิร์ต (Linkert Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนการตอบคำถามระดับความคิดเห็นไว้ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าคะแนนการตอบคำถามระดับการให้บริการเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

คำตอบที่เลือก	คะแนนข้อคำถาม
ระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด	5
ระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	4
ระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง	3
ระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย	2
ระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายของระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล โดยผู้วิจัยจะกำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \end{aligned}$$

$$= 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดความหมายของระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 การแปลความหมายค่าคะแนนระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.25-5.00	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด
3.41-4.20	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก
2.61-3.40	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง
1.81-2.60	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย
1.00-1.80	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดลซึ่งประกอบด้วยปัจจัยการรับรู้ประโยชน์การใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน

ผู้วิจัยใช้มาตราส่วนประมาณค่าตามเกณฑ์การวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งกำหนดค่าคะแนนการตอบคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลไว้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ค่าคะแนนการตอบคำถามปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

คำตอบที่เลือก	คะแนนข้อคำถาม
ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด	5
ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก	4
ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง	3
ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย	2
ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยกำหนดช่วงคะแนนและแปลความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล โดยผู้วิจัยจะกำหนดช่วงคะแนนและความหมายไว้ 5 ช่วง โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยสามารถกำหนดความหมายของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 การแปลความหมายค่าคะแนนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.25-5.00	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด
3.41-4.20	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาก
2.61-3.40	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศปานกลาง
1.81-2.60	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย
1.00-1.80	มีระดับการให้บริการของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 การหาความสัมพันธ์ ผู้วิจัยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยวิธีของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation (r) โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

- r = 0.50 ถึง 1.00 หรือ r = -0.50 ถึง -1.00 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับสูง
- r = 0.30 ถึง 0.49 หรือ r = -0.30 ถึง -0.49 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
- r = 0.10 ถึง 0.29 หรือ r = -0.10 ถึง -0.29 ถือว่าข้อมูลมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
- r = 0.00 ถือว่าข้อมูลไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

F	แทน	ค่าความถี่
μ	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

4.1 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วนตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพของท่านในมหาวิทยาลัยมหิดล สังกัดที่ทำงาน อายุงาน

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป โดยวัดจากการให้บริการจำนวน 5 ด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คน ซึ่งผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามครบทั้ง 100 ชุด สามารถนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผู้วิจัยใช้สถิติพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (μ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งทำหน้าที่ประจำในสำนักงานอธิการบดี

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	63	63.00
หญิง	37	37.00
รวม	100	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	1	1.00
26-30 ปี	24	24.00
31-35 ปี	17	17.00
41-45 ปี	34	34.00
46-50 ปี	15	15.00
51-55 ปี	3	3.00
56-60 ปี	3	3.00
61 ปีขึ้นไป	3	3.00
รวม	100	100.00
ระดับการศึกษา		
ปริญญาโท	19	19.00
ปริญญาตรี	79	79.00
ประกาศนียบัตร/วุฒิบัตร	2	2.00
รวม	100	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพของท่านในมหาวิทยาลัยมหิดล		
บุคลากร	99	99.00
อาจารย์	1	1.00
รวม	100	100.00
ส่วนงานที่ท่านปฏิบัติ		
งานสื่อสารองค์กร	16	16.00
งานบริหารเอกสาร	24	24.00
งานบริหารกลางและยานพาหนะ	29	29.00
งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์	18	18.00
งานประชุม	13	13.00
รวม	100	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	1	1.00
1-5 ปี	33	33.00
6-10 ปี	45	45.00
11-15 ปี	16	16.00
16-20 ปี	3	3.00
21 ปีขึ้นไป	2	2.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 100 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24 อายุระหว่าง 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17 อายุระหว่าง 41-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 15 อายุระหว่าง 46-50 ปี อายุระหว่าง 51-55 ปี อายุระหว่าง 56-60 ปี มีร้อยละ 3 เท่ากัน อายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 1 ส่วนใหญ่เป็นผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79 รองลงมาคือ ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19 และ ประกาศนียบัตร/วุฒิปัตร คิดเป็นร้อยละ 2 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นบุคลากร ร้อยละ 99 และ สถานภาพเป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 1 ส่วนใหญ่อยู่ในหน่วยงานบริหารกลางและยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 29 รองลงมา งานบริหารเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 24 งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 18 งานสื่อสารองค์กร คิดเป็นร้อยละ 16 และ งานประชุม คิดเป็นร้อยละ 13 ส่วนใหญ่มีอายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา อายุงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 33 อายุงาน 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 อายุงาน 16-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 3 อายุงาน 21 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2 และ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป โดยวัดจากการให้บริการจำนวน 5 ด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 และสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

สมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ในระดับมาก ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วัดจากตัวชี้วัด 5 ด้าน ผลปรากฏดังตารางที่ 4.2 ถึง ตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.2 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในภาพรวม (N=100)

ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยวัดจากการให้บริการ	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.96	0.41	มีการให้บริการมาก	5
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.97	0.43	มีการให้บริการมาก	4
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07	0.39	มีการให้บริการมาก	1
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.05	0.42	มีการให้บริการมาก	2
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.01	0.43	มีการให้บริการมาก	3
รวม	4.02	0.42	มีการให้บริการมาก	

จากตารางที่ 4.2 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 100 คน พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.02$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดลมีประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากในทุกข้อโดยด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับสูงที่สุดที่ ($\mu = 4.07$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\mu = 4.05$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\mu = 4.01$) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ($\mu = 3.97$) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\mu = 3.96$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (N=100)

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	4.02	0.531	มีการให้บริการมาก	1
ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการมีความโปร่งใสและยุติธรรม	4.00	0.569	มีการให้บริการมาก	2
ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมกับทุกคน	3.94	0.600	มีการให้บริการมาก	4
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	3.97	0.658	มีการให้บริการมาก	3
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง	3.91	0.588	มีการให้บริการมาก	5
รวม	3.97	0.59	มีการให้บริการมาก	

จากตารางที่ 4.3 ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.97$) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า บุคลากรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.02$) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการมีความโปร่งใสและยุติธรรม ($\mu = 4.00$) บุคลากรมีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\mu = 3.97$) บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคน ($\mu = 3.94$) บุคลากรมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\mu = 3.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา (N=100)

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	3.92	0.614	มีการให้บริการมาก	5
ท่านคิดว่าบุคลากรให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว	3.97	0.611	มีการให้บริการมาก	4
ท่านคิดว่าบุคลากรใช้เวลาให้บริการได้เหมาะสมกับงาน	4.01	0.628	มีการให้บริการมาก	1
ท่านคิดว่าบุคลากรให้ความช่วยเหลือด้านระบบที่รวดเร็ว	3.98	0.568	มีการให้บริการมาก	2
ท่านคิดว่าบุคลากรมีความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ	3.98	0.619	มีการให้บริการมาก	3
รวม	3.97	0.608	มีการให้บริการมาก	

จากตารางที่ 4.4 ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรใช้เวลาให้บริการได้เหมาะสมกับงานอยู่ในระดับสูงที่สุด

($\mu = 4.01$) รองลงมาคือ บุคลากรให้ความช่วยเหลือด้านระบบที่รวดเร็วและบุคลากรมีความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ ($\mu = 3.98$) บุคลากรให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว ($\mu = 3.97$) บุคลากรให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ($\mu = 3.92$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (N=100)

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ท่านคิดว่าบุคลากรสามารถติดต่อช่วยเหลือท่านได้หลายช่องทาง	4.06	0.547	มีการให้บริการมาก	2
ท่านคิดว่าบุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำได้	4.06	0.583	มีการให้บริการมาก	3
ท่านคิดว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.06	0.633	มีการให้บริการมาก	4
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ	4.04	0.602	มีการให้บริการมาก	5
ท่านคิดว่าบุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของท่าน	4.12	0.498	มีการให้บริการมาก	1
รวม	4.07	0.573	มีการให้บริการมาก	

จากตารางที่ 4.5 ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของท่านอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.12$) รองลงมา คือ บุคลากรสามารถติดต่อช่วยเหลือท่านได้หลายช่องทาง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมีคะแนนเท่ากัน ($\mu = 4.06$) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ ($\mu = 4.04$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (N=100)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	4.06	0.565	มีการให้บริการมาก	2
มีการประชาสัมพันธ์ในบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน	4.03	0.627	มีการให้บริการมาก	4
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการส่วนต่าง ๆ	4.08	0.580	มีการให้บริการมาก	1

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	4.00	0.586	มีการให้บริการมาก	5
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก	4.06	0.633	มีการให้บริการมาก	3
รวม	4.05	0.598	มีการให้บริการมาก	

จากตารางที่ 4.6 ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการส่วนต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.08$) รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและบุคลากรมีการให้บริการยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก ($\mu = 4.06$) มีการประชาสัมพันธ์ในบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน ($\mu = 4.03$) บุคลากรให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\mu = 4.00$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (N=100)

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ท่านคิดว่าบุคลากรสามารถให้บริการได้เต็มความสามารถ	3.94	0.600	มีการให้บริการมาก	5
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	3.98	0.550	มีการให้บริการมาก	3
ท่านคิดว่าบุคลากรผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	3.97	0.674	มีการให้บริการมาก	4
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.00	0.667	มีการให้บริการมาก	2
ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการเทคโนโลยีที่ทันสมัย	4.15	0.575	มีการให้บริการมาก	1
รวม	4.01	0.613	มีการให้บริการมาก	

จากตารางที่ 4.7 ปัจจัยย่อยด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรมีการให้บริการเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.15$) รองลงมาคือ บุคลากรมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ($\mu = 4.00$) บุคลากรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\mu = 3.98$) บุคลากรผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ($\mu = 3.97$) บุคลากรสามารถให้บริการได้เต็มความสามารถ ($\mu = 3.98$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ผู้วิจัยวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานวัดปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ผลปรากฏดังตารางที่ 4.8 ถึง ตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.8 ปัจจัยที่ส่งผลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (N=100)

ปัจจัยที่ส่งผลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	μ	S.D.	ระดับ
ประสิทธิผล			
การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน	4.15	0.36	ส่งผลมาก
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	4.11	0.38	ส่งผลมาก
รวม	4.13	0.37	ส่งผลมาก

จากตารางที่ 4.8 ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 100 คน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.13$) เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัยพบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.15$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ($\mu = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป (N=100)

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารอย่างรวดเร็ว	4.17	0.514	ส่งผลมาก	2
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.22	0.579	ส่งผลมาก	1
ระบบเทคโนโลยีมีการเชื่อมโยงข้อมูลสำคัญในการใช้งานและช่วยลดการเกิดข้อมูลซ้ำซ้อน	4.11	0.601	ส่งผลมาก	4

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการใช้งานของบุคลากร	4.11	0.530	ส่งผลมาก	5
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.15	0.539	ส่งผลมาก	3
รวม	4.15	0.553	ส่งผลมาก	

จากตารางที่ 4.9 ปัจจัยย่อยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถืออยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.22$) รองลงมาคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารอย่างรวดเร็ว ($\mu = 4.17$) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ($\mu = 4.15$) ระบบเทคโนโลยีมีการเชื่อมโยงข้อมูลสำคัญในการใช้งานและช่วยลดการเกิดข้อมูลซ้ำซ้อน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการใช้งานของบุคลากร ($\mu = 4.11$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป (N=100)

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	μ	S.D.	ระดับประสิทธิผล	อันดับ
เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การขอใช้บริการต่าง ๆ ทำได้ง่ายขึ้น	4.12	0.573	ส่งผลมาก	3
เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้น	4.16	0.526	ส่งผลมาก	1
เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.04	0.602	ส่งผลมาก	5
เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้	4.13	0.562	ส่งผลมาก	2
ท่านสามารถการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยไม่มีอุปสรรค	4.09	0.473	ส่งผลมาก	4
รวม	4.11	0.547	ส่งผลมาก	

จากตารางที่ 4.10 ปัจจัยย่อยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นอยู่ในระดับสูงที่สุด ($\mu = 4.16$) รองลงมาคือ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ ($\mu = 4.13$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การขอใช้บริการต่าง ๆ ทำได้ง่ายขึ้น ($\mu = 4.12$) ท่าน

สามารถการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยไม่มีอุปสรรค ($\mu = 4.09$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ($\mu = 4.04$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ซึ่งผู้วิจัยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อทดสอบสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ดังตารางที่ 4.11

H0 : ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

H1 : ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	N	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)	แปลผล
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน		100	0.595***	0.000	มีความสัมพันธ์

***ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่าปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป คือ ($r=.595$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000

ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ทุกข้อซึ่งหมายถึงทุกข้อปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ดังตารางที่ 4.12

H_0 : ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

H_1 : ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีที่มีต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร			
	N	Pearson's Correlation	Sig. (2-tailed)	แปลผล
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน	100	0.584***	0.000	มีความสัมพันธ์

***ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป โดยวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

เมื่อพิจารณา พบว่า ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป คือ ($r=.584$) มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000

ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป โดยมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ทุกข้อซึ่งหมายถึงทุกข้อปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป

นอกจากนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามแบบใดหรือทิศทางใด และมีอัตราความสัมพันธ์กับตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัวกับตัวแปรตามและใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Regression Analysis) เพื่อดูเฉพาะตัวแปรอิสระที่มีนัยสำคัญทางสถิติเท่านั้น

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ตารางที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล โดยนำปัจจัยทุกด้านเข้าในสมการ

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	Sig
การรับรู้ประโยชน์การใช้งาน (X_1)	1.73	4.75	0.373	3.66	0.000***
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X_2)	1.53	4.58	0.341	3.34	0.000***

$$R = 0.649 \quad SE_{Est} = 6.49 \quad a = 0.341$$

$$R^2 = 0.421 \quad R^2_{adj} = 0.067 \quad Sig (2-tailed) = 0.001$$

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยทั้ง 2 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ในระดับปานกลาง โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเป็น 0.649 และสามารถร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ร้อยละ 42.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ 6.49

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ พบว่า ปัจจัยทุกด้าน ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (X_1) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (X_2) สามารถพยากรณ์ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยสร้างเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ เป็นดังนี้

$$Y = 0.341 + 1.734X_1 + 1.528X_2$$

จากผลวิเคราะห์ข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 4.14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย	เป็นไปตาม สมมติฐานของ การวิจัย	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐานของ การวิจัย
สมมติฐานที่ 1 ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก	✓	
สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล	✓	
สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล	✓	

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลการศึกษาวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล และ 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรของกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบไปด้วย งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ งานประชุม งานสื่อสารองค์กร งานบริหารเอกสาร งานบริการกลางและยานพาหนะ ซึ่งทำหน้าที่ประจำในสำนักงาน รวมทั้งหมด 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบไปด้วย ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 สอบถามข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นด้านต่าง ๆ ของประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยวัดจากการให้บริการ ทั้ง 5 ด้านและการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานกับการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งาน โดยวัดระดับความสำคัญเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และส่วนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย (Statistical Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อคำนวณความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของ Pearson (Pearson Product Moment) และการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเชิงปริมาณประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล โดยวัดระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ทำหน้าที่ประจำในกองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี ได้แก่งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ งานประชุม งานสื่อสารองค์กร งานบริหารเอกสาร งานบริการกลางและยานพาหนะ ตามตัวชี้วัด 5 ด้าน ประกอบด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63 มีอายุระหว่าง 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 34 ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 79 สถานภาพเป็นบุคลากร ร้อยละ 99 อยู่ในหน่วยงานบริการกลางและยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 29 อายุงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 45

ส่วนที่ 2 ระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป โดยวัดจากการให้บริการจำนวน 5 ด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า

ผลศึกษาระดับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ประกอบไปด้วย 5 หน่วยงานย่อยของกองบริหารงานทั่วไป งานเลขานุการกิจและสภาคณาจารย์ งานประชุม งานสื่อสารองค์กร งานบริหารเอกสาร งานบริการกลางและยานพาหนะ เพื่อตอบสนองมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลางถึงมาก และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก โดยบุคลากรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม บุคลากรมีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อมกับทุกคน และบุคลากรมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ตามลำดับ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก โดยบุคลากรใช้เวลาให้บริการได้เหมาะสมกับงานอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรให้ความช่วยเหลือด้านระบบที่รวดเร็วและบุคลากรมีความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ บุคลากรให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว และบุคลากรให้บริการอย่างตรงต่อเวลา ตามลำดับ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก โดยบุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ตรงกับความต้องการของท่านอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมา คือ บุคลากรสามารถติดต่อช่วยเหลือท่านได้หลายช่องทาง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้และสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการมีคะแนนเท่ากัน และมีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอกับความต้องการใช้บริการ ตามลำดับ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไปในระดับมาก โดยบุคลากรมีการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการส่วนต่าง ๆ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและบุคลากรมีการให้บริการยึดประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก มีการประชาสัมพันธ์ในบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน และบุคลากรให้บริการอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ตามลำดับ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไปในระดับมาก โดยบุคลากรมีการให้บริการเทคโนโลยีที่ทันสมัยอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ บุคลากรมีการรับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ บุคลากรมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่าง

สม่ำเสมอ บุคลากรผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา และบุคลากรสามารถให้บริการได้เต็มความสามารถ ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน และปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการทำงานและปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายปัจจัย พบว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการทำงานส่งผลกระทบต่อเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มากกว่าปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลกระทบต่อเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป

1. ปัจจัยที่ส่งผลเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก คือด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน รองลงมาคือด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

1.1 ด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก โดย พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ อยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารอย่างรวดเร็ว ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ระบบเทคโนโลยีมีการเชื่อมโยงข้อมูลสำคัญในการทำงานและช่วยลดการเกิดข้อมูลซ้ำซ้อน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการทำงานของบุคลากร ตามลำดับ

1.2 ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก โดย พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้นอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การขอใช้บริการต่าง ๆ ทำได้ง่ายขึ้น ท่านสามารถการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยไม่มีอุปสรรค และเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป

1. ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป พบว่า ปัจจัยด้าน

การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 สมมติฐานที่ 2 สมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป อยู่ในระดับมาก ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานและปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไปในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งอภิปรายได้ดังนี้

1. ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน

ผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก พบว่าปัจจัยการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานเป็นปฏิกริยาทางอารมณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ถ้าบุคลากรที่มีการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการรับรู้ที่เป็นประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในชีวิตประจำวัน เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน ช่วยประหยัดการใช้ทรัพยากร อีกทั้งยังช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีกับองค์กรได้ จะทำให้บุคลากรมีความสนใจที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาตนเองในการใช้งานและศึกษาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศต่อไป

2. ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน

ผลการศึกษาเชิงปริมาณสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญและส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ในระดับมาก โดยพบว่า การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศทั่วไป เป็นต้นว่า การใช้งานอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน ยิ่งถ้าบุคลากรที่มีความชำนาญในการใช้งาน ย่อมส่งผลให้การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานส่งผลให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ควรมีแผนพัฒนา/อบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถและก้าวทันเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2. บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ควรให้ความสำคัญกับอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เพียงพอและทันสมัยกับความต้องการของบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากโลกมีการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรภาพ รวมถึงบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการช่วยเหลือ ดูแลในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

3. บุคลากรกองบริหารงานทั่วไป ควรบริหารเทคโนโลยีให้สามารถใช้งานได้เต็มที่ประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา และการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร การบริการ ทั้งภายใน ภายนอกและระหว่างหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

4. ควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการขอความร่วมมือระหว่างหน่วยงานและกำหนดมาตรฐานกลาง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนา รูปแบบการทำงานไปสู่ระบบดิจิทัลที่สมบูรณ์และครอบคลุมทุกบริการในอนาคต

5. ในอนาคตข้อมูลทุกอย่างจะอยู่ในรูปแบบของ Cloud ดังนั้นบุคลากรกองบริหารงานทั่วไป จึงควรพัฒนาการทำงานรวมทั้งรูปแบบบริการให้สามารถเข้าถึงได้บน Cloud เพื่อที่ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนบนโลก ก็สามารถส่งข่าว งานหรือประชาสัมพันธ์ รวมถึงการสรรหาบุคลากรในด้านต่าง ๆ ได้เพื่อให้พร้อมในการเปลี่ยนแปลงของโลกอย่างรวดเร็ว

6. การปรับตัวให้ทันเกี่ยวกับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เข้ามา ระบบปัญญาประดิษฐ์ AI (Artificial Intelligence) เป็นวิธีการทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถคล้ายมนุษย์หรือเลียนแบบพฤติกรรมมนุษย์ ทำให้บุคลากรต้องหันมาสนใจกับนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่อาจจะเข้ามาแทนที่งานของบุคลากรได้



บรรณานุกรม

- กองเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2553). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2553-2555*. นครปฐม: กองเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560). *อัตรากำลังบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป*. นครปฐม: กองบริหารงานทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- _____. (2552). *ผลการดำเนินงานกองเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีงบประมาณ 2552*. นครปฐม: กองเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล.
- กรกฎ งามชัยเดช. (2543). *การยอมรับการนำระบบบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9002 มาใช้ในการปรับปรุงการบริการ : กรณีศึกษาการสื่อสารแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- การศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2547). *โครงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อการศึกษา*. กรุงเทพมหานคร: กระทรวงศึกษาธิการ.
- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพมหานคร: อรุณการพิมพ์.
- กุลปรีชา นกดี. (2558). *การยอมรับเทคโนโลยี GPS Tracking ของบริษัท พี.ที. ทราเวล เอ็กซ์เพรส จำกัด*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- เชื่อนสิริกิติ์. (2560). *การปรับตัวขององค์กรในยุคสารสนเทศ*. เข้าถึงได้จาก: http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/102/noname1.htm, 26 มิถุนายน 2561.
- _____. (2560). *การปฏิบัติตนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศ*. เข้าถึงได้จาก: http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/102/noname1.htm, 26 มิถุนายน 2561.
- _____. (2560). *แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร*. เข้าถึงได้จาก: http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/102/noname1.htm, 26 มิถุนายน 2561.
- ชนินทร์ ตั้งชูทวีทรัพย์. (2545). *การประเมินผลการบริการประชาชนของสำนักงานทะเบียนอำเภอ ตามมาตรฐานภาครัฐด้านระบบบริการภาคเอกชนและประชาชน (P.S.O.107): ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ณัฐพร ทองศรี. (2555). *ความตั้งใจใช้แท็บเล็ตของครูผู้สอนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษานครศรีธรรมราชเขต 3 การประยุกต์ใช้ตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ คณะสถิติประยุกต์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธนะสิทธิ์ เจียวชัยภูมิ. (2546). *การบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อการแข่งขัน : กรณีศึกษา บริษัท โกลโบ ฟูดส์ จำกัด*. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.

- ฉันทพัฒน์ ภาดาเพิ่มผลสมบัติ. (2556). *การศึกษาส่วนประสมทางการตลาด ความสำคัญของระบบสารสนเทศ และการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าผ่านไลน์ แอปพลิเคชันของคนในกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.*
- นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.*
- นวรรตน์ มีนุชนารถ. (2555). *การยอมรับระบบจัดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของการเคหะแห่งชาติ. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาระบบสารสนเทศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*
- พัชรินทร์ พุ่มลำเจียก. (2556). *อิทธิพลเชิงสาเหตุที่มีผลต่อพฤติกรรมผู้ใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*
- พิภพ วังเงิน. (2547). *พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพมหานคร: บริษัทรวมสาสน์ (1977).*
- ภานุพงศ์ เสกทวีลาภ. (2557). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจด้านพฤติกรรมการใช้ Cloud storage ในระดับ Software-as-a-Service (SaaS) ของพนักงานองค์กรเอกชน ในเขตพื้นที่เศรษฐกิจของกรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.*
- วรพิน งามไกว้อ. (2556). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคชาวไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.*
- วิจารณ์ พาณิช. (2548). *การจัดการความรู้ฉบับนักปฏิบัติ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม.*
- ศศิพร เหมือนศรีชัย. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับ ERP Software ของผู้ใช้งานด้านบัญชี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบัญชี คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง. (มกราคม-เมษายน 2560). *ประสิทธิผลการให้บริการระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 10(1), หน้า 1351-1365.*
- _____. (2558). *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสาร Veridian e-journal, 8(3), หน้า 1051-1062.*
- _____. (2557). *ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต, 11(1), หน้า 207-215.*
- สำนักพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต. (กรกฎาคม-สิงหาคม 2546). *การพัฒนาทุนทางสังคม. วารสารเศรษฐกิจและสังคม, 40(3), หน้า 36-40.*
- _____. (2546). *ร่างการพัฒนาทุนทางสังคมเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน. เข้าถึงได้จาก: http://nesdb.go.th/econSocial/naturalResource/attachment/04_3.doc, 26 มิถุนายน 2561.*

- สิงหะ ฉวีสุข และสุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (มกราคม-มิถุนายน 2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ. *KMITL Information Technology Journal*, หน้า 1-21.
- สุริยา นทีศิริกุล. (2546). *สภาพและปัญหาการจัดระบบข้อมูลและสารสนเทศในโรงเรียน ประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอโพธารอง จังหวัดร้อยเอ็ด*. ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการศึกษามหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- อรทัย เลื่อนวัน. (2555). *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากิจการพัฒนารวมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.
- อัครเดช ปิ่นสุข. (2558). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ และส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้าที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ (E-satisfaction) ในการจองตั๋วภาพยนตร์ออนไลน์ผ่านระบบแอปพลิเคชันของผู้ใช้บริการในจังหวัดกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- อุษณา ภัทรมนตรี. (2547). *การตรวจสอบภายในสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกพงษ์ ภัคดิสมัย. (2553). *การยอมรับและความตั้งใจใช้ระบบประมวลราคาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา อุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์ในนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง*. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เอกลักษณ์ ธนเจริญพิศาล. (2554). *ความตระหนักและการยอมรับการนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม (ISO 14001) มาใช้ในองค์การภาครัฐ: ศึกษากรณีสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการสิ่งแวดล้อม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- Agarwal, R. and Prasad, J. (1999). Are individual differences germane to the acceptance of new information technologies?. *Decision Science*, 30, pp. 361-391.
- Ajzen, I. (1991). "The Theory of Planned behavior," *Organizational behavior and Human Decision Processes*, 50(2), pp. 179-211.
- Barnard, C. I. (1938). *The Functions of the Executive*. Boston: Harvard University.
- Bedeian, A. G. (1984). *Organizations: Theory and Analysis: text and cases*. Chicago: Dryden Press.
- _____, & Zammuto, R.F. (1991). *Organizations: Theory and Analysis*. Chicago: Dryden Press.
- Cameron, K. S. (1980). *Critical Questions in Assessing Organizational Effectiveness*. *Organizational Dynamics*, 9(2), pp. 66-80.

- _____, & Whetten, D. A. (1983). *Organizational Effectiveness: A Comparison of Multiple Models*. New York: Academic Press.
- Campbell, J.P. (1977). *On the Nature of Organizational Effectiveness*. In P.S. Goodman, J. M. Penning (Eds.), *New Perspective on Organizational Effectiveness*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Davis, F. D., Bagozzi, R., & Warshaw, P. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), pp. 982-1003.
- Elton, Mayo. (1973). *The Human Problems on Industrial Civilization*. New York: Macmillan.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention, and Behavior: An Introduction to theory and research*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Fred, David. (1989). Perceived use Fullness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), pp. 319-340.
- Frederic W. Taylor. (1980). *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper.
- Friedlander, F., & Pickle, H. (1968). Components of effectiveness in small organizations. *Administrative Science Quarterly*, 13(2), pp. 289-304.
- Henri Fayol. (1991). *Generation Industrial Management*. London: Pitman and Sons.
- Hodge, B. J. & Anthony, W.P. (1991). *Organization Theory: A Strategic Approach*. Boston: Allyn & Bacon.
- Laudon, K.C. & Laudon, J.P. (2002). *Management Information System: Organization and Technology*. 3rd ed. New York: Macmillan.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Sector: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Parveen, F. and Sulaiman, A. (2008). Technology Complexity, Personal Innovativeness and Intention to use Wireless Internet Using Mobile Devices in Malaysia. *International Review of Business Research Papers*, 4(5), pp. 1-10.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H. and Pahnla, S. (2004). Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, 14(3), pp. 224-235.
- Pfeffer, J. & Salancik, G. (1978). *The External Control of Organizations: A Resource Dependence Perspective*. New York: Harper & Row.
- Quinn, R., & Rohrbaugh, J. (1983). A Spatial Model of Effectiveness Criteria: Toward a Competing Value Approach to Organizational Analysis. *Management Science*, 29, pp. 367- 377.
- Reddin, William J. (1970). *Managerial effectiveness*. New York : McGraw-Hill.

- Rigopoulos, G., & Askounis, D. (December 2007). A TAM framework to evaluate users' perception towards online electronic payments. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 12(3), pp. 1-6.
- Richard M. Steers. (1977). *Organizational Effectiveness : A Behavioral View*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing Company, Inc.
- Robbins, S. P. (1990). *Organization Theory: Structure Designs and Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.
- _____. (2003). *Organization Theory: Structure Design and Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations*. 3rd ed. New York: Free Press of Glencoe.
- Shetty, Y. K. (1979). New Look at Corporate goals. *California Management Review*, 22(2), pp. 71-79.
- Steers, R. M. (1997). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22, pp. 46 -56.
- _____. (1997). *Introduction to Organization Behavior*. New York: Harper Collin Publishers Inc.
- Teo, T. S. H., Lim, V. K. G. and Lai, R.Y.C. (1999). Intrinsic and extrinsic motivation in internet usage. *Omega, The International Journal of Management Science*, 27, pp. 25-37.
- 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), pp. 425-478.
- Yamane, Taro. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publishers.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

วัตถุประสงค์แบบสอบถามนี้จัดทำเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการค้นคว้าอิสระ เพื่อการศึกษาของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์สาละวิน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล โดยข้อมูลแบบสอบถามจะนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ศตวรรษ กลอยสวาท



ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร กองบริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยมหิดล

ให้ท่านเลือกตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ : ชาย หญิง

2. อายุ : ปี

3. ระดับการศึกษา :

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพของท่านในมหาวิทยาลัยมหิดล:

อาจารย์ บุคลากร

5. โปรดระบุกอง/สังกัดในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ท่านสังกัด:

.....

6. ระยะเวลาที่ท่านปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยมหิดล ระบุตามจำนวนจริง.....ปี.....เดือน *** (เฉพาะอาจารย์/บุคลากร) ***

น้อยกว่า 1 ปี 6 ปี - 10 ปี 16 ปี - 20 ปี
 1 ปี - 5 ปี 11 ปี - 15 ปี 21 ปีขึ้นไป



ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยวัดจากความพึงพอใจ

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงานของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
2. ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการด้วยความโปร่งใสและยุติธรรม					
3. ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อมกับทุกคน					
4. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
5. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา					
1. ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการอย่างตรงต่อเวลา					
2. ท่านคิดว่าบุคลากรให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาที่รวดเร็ว					
3. ท่านคิดว่าบุคลากรให้ความช่วยเหลือด้านระบบที่รวดเร็ว					
4. ท่านคิดว่าบุคลากรใช้เวลาให้บริการได้เหมาะสมกับงาน					
5. ท่านคิดว่าบุคลากรมีความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1. ท่านคิดว่าบุคลากรสามารถติดต่อช่วยเหลือท่านได้หลายช่องทาง					

รายการ	ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่เพียงพอกับความ ต้องการใช้บริการ					
3. ท่านคิดว่าบุคลากรมีความรู้ความ สามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้					
4. ท่านคิดว่าบุคลากรสามารถให้ข้อมูลที่ ตรงกับความต้องการของท่าน					
5. ท่านคิดว่าสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1. ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการอย่างมี ประสิทธิภาพ					
2. มีการประชาสัมพันธ์ในบริการด้าน ต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
3. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการอำนวยความสะดวก สะดวกในการใช้บริการส่วนต่าง ๆ					
4. ท่านคิดว่าบุคลากรให้บริการอย่าง ต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
5. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการยึด ประโยชน์ของส่วนรวมเป็นหลัก					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1. ท่านคิดว่าบุคลากรสามารถให้บริการได้ เต็มความสามารถ					
2. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3. ท่านคิดว่าบุคลากรผู้ให้บริการมีการ เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา					
4. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการรับฟังปัญหา หรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
5. ท่านคิดว่าบุคลากรมีการให้บริการ เทคโนโลยีที่ทันสมัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของหน่วยงานของท่านมากที่สุด

รายการ	ระดับความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ				
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยปานกลาง	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceive Usefulness)					
1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลและข่าวสารอย่างรวดเร็ว					
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับ ข้อมูล และ ข่าว สาร ที่ ถูก ต้อง น่าเชื่อถือ					
3. ระบบเทคโนโลยีมีการเชื่อมโยงข้อมูลสำคัญในการใช้งานและช่วยลดการเกิดข้อมูลซ้ำซ้อน					
4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อความสะดวกในการใช้งานของบุคลากร					
5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)					
1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การขอใช้บริการต่าง ๆ ทำได้ง่ายขึ้น					
2. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ปฏิบัติงานง่ายขึ้น					
3. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน					
4. เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้					
5. ท่านสามารถการเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้โดยไม่มีอุปสรรค					

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้



ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นายศตวรรษ กลอยสวาท
วัน เดือน ปีเกิด	3 มิถุนายน 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 101/16 หมู่ที่ 18 หมู่บ้านเงินทอง ตำบลท่าผา อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี 70110
สถานที่ทำงาน	กองบริหารงานทั่วไป งานสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี เทคโนโลยีบัณฑิต คณะเทคโนโลยีและการจัดการ อุตสาหกรรม สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยพระจอม เกล้าพระนครเหนือ
ประสบการณ์ทำงาน	พนักงานมหาวิทยาลัย นักวิชาการสารสนเทศ
พ.ศ. 2552 – ปัจจุบัน	กองบริหารงานทั่วไป งานสื่อสารองค์กร มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

