

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

วิชุดา จินดาวงษ์¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างคือข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา จำนวน 385 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีอายุ 40 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.2 มีตำแหน่งการปฏิบัติงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34.3 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.7 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ ตำแหน่งการปฏิบัติงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม มูลค่าราคา การรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ และความน่าเชื่อถือของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสามารถอธิบายการส่งผลได้ร้อยละ 55.9

คำสำคัญ : การยอมรับ เทคโนโลยี ประสิทธิภาพ

¹ นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ อีเมลล์ : 6624104443@rumail.ru.ac.th

Factors of technology acceptance affecting the performance of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province

Wichuda Jindawong ¹

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the level of technology acceptance that affects work efficiency, to study the factors of work performance of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province classified by personal factors, and to study Factors of technology acceptance affecting the performance of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province. According to the study, the sample group was 400 Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province, obtained from simple random sampling. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance, and multiple regression analysis.

The research result found that; The majority of the respondents were female (53.2 percent), aged 40-45 years (36.6 percent), bachelor's degree (59.0 percent), married (51.2 percent). Most of them had general work positions (34.3 percent). They had worked for 11-15 years (49.1 percent) and average monthly income was 25,001-30,000 baht (25.7 percent). The technology acceptance factors of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province were at a high level. The work performance of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province was at the high level. Comparison of the performance factors of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province classified by personal factors found that gender, age, work position, and work duration were different. The overall performance of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province was significantly different at the .05 level. Technology acceptance factors of performance expectation, effort expectation, social influence, value, perceived value from services, and system reliability significantly affected the performance of Bureaucrat of Gen X in Songkhla Province at a statistical level of 0.05 and could explain 55.9 percent of the effect.

Keywords : acceptance, technology, performance

¹ Student, Master of Business Administration, Ramkhamhaeng University
Corresponding Author Email: 6624104443@ru.ac.th

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีนำมาซึ่งความสะดวกสบายที่สามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้อย่างไม่มีขีดจำกัดในทุกด้านไม่ว่าจะเป็น ด้านสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านวัฒนธรรม และรวมไปถึงด้านการทำงาน เทคโนโลยีจึงเริ่มเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาครัฐซึ่งส่งผลให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลา เข้าถึงข้อมูลเดียวกันได้โดยการสื่อสารและปฏิบัติงานร่วมกันบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทั้งนี้เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างมาก รูปแบบของการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย ซึ่งการนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของแผนกลยุทธ์จะช่วยทำให้องค์กรเติบโตได้ (ชัยวุฒิ เทโพธิ์, 2563) การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานจากเดิมที่เป็นระบบด้วยการกรอกเอกสารผ่านกระดาษมาเป็นการกรอกเอกสารผ่านระบบของเทคโนโลยี ย่อมทำให้ผู้ที่ทำงานในระบบเดิมมาเป็นเวลานานอาจเกิดความรู้สึกไม่สะดวกหรืออาจมีความรู้สึกถึงความยุ่งยากในการทำงาน ดังนั้นการให้ความรู้และการสนับสนุนให้ข้าราชการเกิดการยอมรับและนำไปสู่การใช้งานเทคโนโลยีจึงเป็นเรื่องสำคัญที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี จนเกิดการปรับตัว ปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานแบบเดิม ๆ โดยนำเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพิ่มคุณค่าของงานมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ

กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Gen X) เป็นประชากรกลุ่มนี้ได้รับผลกระทบโดยตรงระหว่างการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีแห่งยุคสมัยค่อนข้างมาก เช่น การเปลี่ยนแปลงจากระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัลหรือการเปลี่ยนแปลงจากคอมพิวเตอร์เมนเฟรมที่มีขนาดใหญ่ไปสู่คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลที่มีขนาดเล็กลง เป็นต้น ส่งผลให้ประชากรกลุ่มนี้มีความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี คนเจนเนอเรชันเอ็กซ์มักพึ่งพาความรู้ความสามารถตัวเองในการทำงาน มองว่างานเป็นเพียงส่วนหนึ่งของชีวิตเท่านั้น จึงมักให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะความรู้และความสามารถในการทำงานไปพร้อม ๆ กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตความเป็นส่วนตัว ครอบครัวและสัมพันธภาพในสังคมของตนเอง และสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้ดี (จิ๊บส์ ดีบี (ประเทศไทย), 2566) นอกจากนี้สราวลี แสงแสง (2559) กล่าวว่า บรรยากาศองค์กรยังเป็นจุดสำคัญและสภาพบรรยากาศที่ต้องการให้เกิดขึ้นภายในองค์กรคือ การทำงานแบบครอบครัว มีความอบอุ่นเป็นกันเอง ไม่แย่งชิงกันและกัน ยิ่งไปกว่านั้นการสร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวยังเป็นเรื่องที่กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Gen X) ให้ความสำคัญอีกเรื่องหนึ่ง ถ้าองค์กรมีระบบการจัดการสวัสดิการให้พนักงานยิ่งจะทำให้คนกลุ่มนี้อยากเข้ามาทำงานด้วยมากขึ้นและมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น เพราะเมื่อลาออกจากงานจะไม่เน้นรับเงินเดือนสูง ๆ แต่จะมองความคุ้มค่ากับค่าจ้างเงินเดือนที่จะได้ในชีวิตหลังเกษียณหรือระหว่างทำงานในช่วงอายุมากแล้วมากกว่า นอกจากนี้กลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Gen X) สร้างผลงานและขับเคลื่อนองค์กรมาก่อน เขาารู้สึกว่าการมีส่วนร่วมและคุณค่าในการทำงานลดน้อยลง เขาต้องมีการดูแลบุตรหลาน และในขณะเดียวกันคนกลุ่มนี้ยังต้องเลี้ยงดูพ่อแม่ที่แก่ชราไปด้วย (พรนิภา หาญมะโน, 2558) ส่งผลการทำงานต่าง ๆ ย่อมมีผลกระทบตามไปด้วยส่งผลให้การทำงานอาจไม่มีประสิทธิภาพเหมือนเก่าถึงแม้ว่ากลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Gen X) จะเป็นกลุ่มที่

สามารถปรับตัวเข้าหาเทคโนโลยีได้เป็นอย่างดีแต่ในบางส่วนอาจจะต้องมีการใช้เวลาในการเปลี่ยนผ่านหรือการเปิดใจในการยอมรับเทคโนโลยีต่าง ๆ ปัญหาการใช้เทคโนโลยีในองค์กรแรกเริ่มที่ใช้ก็มีทั้งประสบความสำเร็จรวมทั้งเกิดปัญหาขึ้น อันมีสาเหตุมาจากหลายปัจจัย อาทิเช่น บุคลากรขาดความรู้หรือทักษะความชำนาญในการใช้งาน มองไม่เห็นถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีอย่างแท้จริง ส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีตามมาภายหลังและไปกระทบต่อประสิทธิภาพในปฏิบัติงานทำให้คุณภาพของงานออกมาไม่ดีตามเป้าหมายขององค์กรที่วางไว้

จากการสัมภาษณ์เบื้องต้นในกลุ่มของข้าราชการ โดยการสัมภาษณ์ข้าราชการในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แห่งหนึ่ง กล่าวว่า “ในการทำงานหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเมื่อใดก็ตาม มักจะโดนผลกระทบงานมาให้จากหัวหน้างาน หรือ ผู้ที่มีความอาวุโสกว่า ซึ่งคำตอบที่ได้รับส่วนใหญ่ มักได้รับคำตอบว่าทำไมไม่เป็น ซึ่งถ้าโดนนิดหน่อยคงไม่ถือว่าเป็นปัญหาเท่าไร แต่เท่าที่จำได้โดนบ่อยมากจนบางทีกระทบกับภาระงานที่ทำอยู่ด้วย” สอดคล้องกับลักษณะชีวิตที่มีภาระที่ต้องรับผิดชอบมากด้านงานด้านครอบครัวทำให้ต้องต่อสู้กับอคติเรื่องอายุในที่ทำงาน และอีกด้านหนึ่งก็ต้องรับหน้าที่ ‘เดอะแบก’ ของที่บ้านในฐานะหัวหน้าครอบครัว ทั้งการดูแลเด็กเล็กและพ่อแม่ที่อยู่ในวัยชรา (workpointTODAY, 2567) ดังนั้นการทราบต้นตอของสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอาจจะเป็นหนึ่งในข้อมูลสำหรับการนำไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ในการทำงานและสร้างความเข้าใจในการทำงานใหม่ เพื่อลดช่องว่างของวัยในการทำงานเพื่อให้การทำงานเดินหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้นนั้นผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพการทำงานได้ดียิ่งขึ้น รวมไปถึงการทำความเข้าใจช่องว่างระหว่างวัยสำหรับกลุ่มข้าราชการ Gen X กับกลุ่มอื่น ๆ ให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานด้วยกันได้อย่างราบรื่นไร้ปัญหา และที่สำคัญผู้บริหารสามารถนำไปปรับใช้และบริหารจัดการภายในองค์กรให้เหมาะสมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา
2. เพื่อศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

สมมติฐานของการวิจัย

1. ระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก

2. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา แตกต่างกัน

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา และปัจจัยประสิทธิภาพการทำงาน

2. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนและสัดส่วนที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการของ Cochran (1977 อ้างถึงในธีรวุฒิ เอกกะกุล, 2563) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ดังนั้น ได้ขนาดตัวอย่างของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 385 คน

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เก็บข้อมูลเดือนสิงหาคม - ตุลาคม 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางให้กับข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ปรับตัวใช้เทคโนโลยีในการทำงานและยอมรับเทคโนโลยีตามความคาดหวังขององค์กร

2. ทำให้ทราบถึงการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา สามารถใช้ข้อมูลการศึกษาคั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาให้สอดคล้องกับหน่วยงานได้

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ให้เกิดประสิทธิผลมากขึ้น

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี

Rogers (2004 อ้างถึงใน กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต, 2561) กล่าวว่า ีว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเป็นกระบวนการ ประกอบไปด้วย ขั้นตอนหนึ่งหรือขั้นตอนต้นตัวเป็นขั้นที่บุคคลทราบว่าเทคโนโลยีใหม่เกิดขึ้นอยู่เสมอ แต่ยังขาดความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ๆ ขั้นสนใจบุคคลเริ่มจะมีความสนใจในเทคโนโลยีและพยายามแสวงหาข้อมูลหรือความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเทคโนโลยีนั้น ขั้นประเมินผล บุคคลจะประเมินผลในสมองของตนเอง โดยลองคิดว่าถ้ายอมรับเทคโนโลยีนั้นมาใช้แล้วจะเหมาะสมกับเหตุการณ์ในปัจจุบันขั้นทดลอง บุคคลจะนำเทคโนโลยีมาลองใช้หรือลองปฏิบัติในวงจำกัดก่อนเพื่อทดลองว่าเทคโนโลยีนั้นมีประโยชน์สามารถเข้ากับสถานการณ์ได้ ขั้นยอมรับบุคคลยอมรับเทคโนโลยีนำเทคโนโลยีนั้น มาใช้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้กระบวนการยอมรับเทคโนโลยียังเป็นกระบวนการทางจิตใจของบุคคลที่เริ่มขึ้นจากการรับรู้ถึง

เทคโนโลยี สร้างทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยี ตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธ นำเทคโนโลยีไปใช้จนนำไปสู่การยืนยันในการตัดสินใจในที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ณัฐพันธ์ เชรนนันท์ (2560) กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึงการทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่งานทำได้เร็ว และได้งานที่ดีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการทำงานเต็มความสามารถใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

Millet (1954 อ้างถึงใน ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2559) ได้กล่าวถึงขอบเขตของคำว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการทำงานทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการทำงานดังกล่าว ซึ่งความพึงพอใจนั้นหมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน พิจารณาตามประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาทุกคนเท่าเทียมกัน ความเท่าเทียมกันนั้น หมายถึง ประชาชนทุกคนควรมีสติเท่าเทียมกันทั้งกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม

2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) จะไม่มีผลงานสาธารณะใด ๆ ที่มีประสิทธิภาพ หากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์ เช่น รถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้ว การบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) นอกจากให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้ว ต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมอีกด้วย

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณะชนเสมอ มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่น การทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย แนวคิดเชิงปทัสถาน (Normative Concepts) แนวคิดเชิงประจักษ์ (Empirical Concepts)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานไว้ 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านคุณภาพของงาน 2) ด้านปริมาณงาน และ 3) ด้านเวลาที่ใช้ มาปรับเป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยในส่วนของคุณภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัญชลี จอมคำสิงห์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยความคิดเห็นโดยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความทันเวลาและด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด = 4.21 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับ มากที่สุด ด้านการประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร มีค่าเฉลี่ย = 4.17 ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ย = 4.17 และด้านคุณภาพงาน มีค่าเฉลี่ย = 4.15 มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบโดยจำแนกตามเพศและจำแนกตามสถานภาพนั้น โดยรวมพบว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ส่วนการจำแนกตามอายุ การศึกษาและรายได้ต่อเดือน พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความทันเวลาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อัจฉรา เตนเจริญโสภณ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ว่ายางานง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ สามารถทำนายหรือพยากรณ์การรับรู้ว่ามีประโยชน์ได้ร้อยละ 52 การรับรู้ว่ายางานง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้งานและตัวแปรทั้งสองตัวสามารถรวมทำนายทัศนคติการใช้งานได้ ร้อยละ 46 ส่วนทัศนคติการใช้งานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้สามารถทำนายหรือพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจนำไปใช้ได้ร้อยละ 33

จักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน ($Beta = .905$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) มากที่สุด ($Beta = .887$) รองลงมาคือ ด้านการรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ ($Beta = .868$) ด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ ($Beta = .860$) ด้านอิทธิพลทางสังคม ($Beta = .857$) ด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ($Beta = .824$) ด้านมูลค่าบริการ ($Beta = .812$) และด้านที่มีอิทธิพลน้อยสุด คือ ด้านความคาดหวังในความพยายาม ($Beta = .795$)

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ประชากรในการศึกษา คือ ข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบ

จำนวนและสัดส่วนที่แน่นอน เนื่องจากไม่ทราบจำนวนและสัดส่วนที่แน่นอน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้วิธีการของ Cochran (1977 อ้างถึงใน ธีรภูมิ เอกกะกุล, 2563) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ 5% ดังนั้น ได้ขนาดตัวอย่างของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 385 คน จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Sample random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล โดยสร้างแบบสอบถามขึ้นตามกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นคนละกลุ่มกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งค่าความเชื่อมั่นควรมีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 เป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2561) ในงานวิจัยนี้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 0.912

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะการเก็บข้อมูลทำการศึกษาออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 385 คน โดยผู้วิจัยจะดำเนินการลงพื้นที่เก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการ Gen X ในพื้นที่จังหวัดสงขลา ซึ่งผู้วิจัยใช้แบบสอบถามออนไลน์ผ่าน Google Form ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ซึ่งผู้ทำวิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้อง หนังสือ บทความทางวิชาการ บทความ เอกสารต่างๆ และสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์เพื่อใช้เป็นแนวทางของการศึกษาวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลด้วยการแจกแจงความถี่ (frequency) และร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีและปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในพื้นที่จังหวัดสงขลา แสดงผลด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

2. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในพื้นที่จังหวัดสงขลา โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ Independent Sample t-test เพื่อเปรียบเทียบตัวแปรแบบ 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน และเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่มโดยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากมีนัยสำคัญทางสถิติดำเนินการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.2 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.8 มีอายุ 40 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 59.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.2 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งการปฏิบัติงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34.3 รองลงมา คือ ประเภทวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 33.5 และน้อยที่สุดประเภทอำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 12.2 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.1 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน คือ 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.7

2. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของระบบ รองลงมา คือ ความคาดหวังในความพยายาม มูลค่าราคา ความคาดหวังในประสิทธิภาพ การรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ การอำนวยความสะดวกในระบบ และน้อยที่สุด คือ อิทธิพลทางสังคม ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

ประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน และน้อยที่สุด คือ ด้านเวลาที่ใช้ ตามลำดับ

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 การเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

4.1.1 จำแนกตามเพศ พบว่า ข้าราชการ Gen X ที่มีเพศต่างกัน มีปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานและด้านปริมาณงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านเวลาที่ใช้ ไม่แตกต่างกัน

4.1.2 จำแนกตามอายุ พบว่า ข้าราชการ Gen X มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลาในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านปริมาณงานและด้านเวลาที่ใช้ ไม่แตกต่างกัน

4.1.3 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ข้าราชการ Gen X ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเวลาที่ใช้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน ไม่มีความแตกต่างกัน

4.1.4 จำแนกตามสถานภาพการสมรส พบว่า ข้าราชการ Gen X มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ ไม่แตกต่างกัน

4.1.5 จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการ Gen X มีตำแหน่งการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.6 จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ข้าราชการ Gen X ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.1.7 จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ข้าราชการ Gen X ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาที่ใช้ ไม่แตกต่างกัน

4.2 ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ภาพรวม ได้ร้อยละ 55.9 ($R^2 = 0.559$) โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม มूलค่านิยม การรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ และความน่าเชื่อถือของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรด้านการอำนวยความสะดวกในระบบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ซึ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของระบบ รองลงมาคือ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลน้อยที่สุด คือ มूलค่านิยม

การอภิปรายผล

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า โดยด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุด คือ ความน่าเชื่อถือของระบบ รองลงมา คือ ความคาดหวังในความพยายาม มูลค่าราคา ความคาดหวังในประสิทธิภาพ การรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ การอำนวยความสะดวกในระบบ และน้อยที่สุด คือ อิทธิพลทางสังคม ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการยอมรับเทคโนโลยีเป็นการอธิบายถึงการยอมรับและตั้งใจใช้เทคโนโลยีใหม่ของคน ซึ่งเกิดจากบุคคลรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ โดยบุคคลสามารถเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีใหม่ได้ด้วยตนเอง โดยที่ผู้ใช้ไม่ต้องใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้ใช้งาน โดยที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานและการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยี สอดคล้องกับปริภัทร เกตุมงคลพงษ์ และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ความง่ายในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวม ซึ่งอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

2. การเปรียบเทียบปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ตำแหน่งการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่างกัน มีปัจจัยประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับสอดคล้องกับอัญชลี จอมคำสิงห์ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบโดยจำแนกตามสถานภาพนั้น โดยรวมพบว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา ภาพรวม ได้ร้อยละ 55.9 ($R^2 = 0.559$) โดยปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม อิทธิพลทางสังคม มูลค่าราคา การรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ และความน่าเชื่อถือของระบบ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ละด้านมีการอภิปรายดังนี้

3.1 ความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เทคโนโลยีสามารถช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินกิจกรรม ประกอบด้วย ปัจจัยของการรับรู้ประโยชน์จากการใช้งานเทคโนโลยี ความสามารถของระบบที่บุคคลเชื่อว่าการใช้งานจะสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานเพิ่มปริมาณและคุณภาพของผลผลิต และช่วยลดระยะเวลาในการทำงานได้ สอดคล้องกับจักรพันธ์

จันทลา และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ทโฟน ของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน (Beta= .905) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Beta = .824)

3.2 ความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ในการใช้งาน ผู้ใช้งานย่อมคาดหวังในความสะดวกและไม่ยุ่งยากในการใช้งานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน และส่งผลให้การยอมรับเทคโนโลยีทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับปรีภัทร เกตุมงคลพงษ์ และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 อิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้การรับรู้ปัจจัยทางสังคมหรือบรรทัดฐานทางสังคม เช่น กลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญ รวมถึงบุคคลใกล้ชิด ครอบครัวหรือเพื่อน เป็นต้น ซึ่งเชื่อว่าบุคคลควรมีการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อให้การทำงานมีความราบรื่นและเกิดผลดีต่องานมากที่สุด รวมไปถึงมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับปรีภัทร เกตุมงคลพงษ์ และคณะ (2563) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 มูลค่าราคาส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้สอดคล้องกับจักรพันธ์ จันทลา และคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ทโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ทโฟน (Beta= .905) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) เป็นรายด้าน พบว่า ด้านมูลค่าราคา (Beta = .812)

3.5 การรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้การที่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีรับรู้ถึงคุณค่าที่ได้จากการใช้เทคโนโลยีในการทำงานจะทำให้ตระหนักถึงประโยชน์และสามารถเปิดใจยอมรับเทคโนโลยีได้ง่ายมากขึ้นส่งผลดีต่อการปรับตัวในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีได้อย่างดี สอดคล้องกับอัจฉรา เด่นเจริญ โสภณ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ว่ายางานง่ายมีอิทธิพลเชิงบวกต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์ สามารถทำนายหรือพยากรณ์การรับรู้ว่ามีประโยชน์ได้ร้อยละ 52 การรับรู้ว่ายางานง่ายและการรับรู้ว่ามีประโยชน์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติการใช้งานและตัวแปรทั้งสองตัวสามารถร่วมทำนายทัศนคติการใช้งานได้ ร้อยละ 46

3.6 ความน่าเชื่อถือของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานข้าราชการ Gen X ในจังหวัดสงขลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้การทำงานต่าง ๆ จำเป็นจะต้องที่จะได้ระบบที่น่าเชื่อถือในการทำงานเพื่อความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูล ลดผลกระทบจากความผิดพลาดในการทำงานได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญสามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับจักรพันธ์ จันทลาและคณะ (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟน ของผู้ให้บริการในจังหวัดอุดรธานี ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลผ่านสมาร์ตโฟน (Beta = .905) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเมื่อทำการทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านความน่าเชื่อถือของระบบมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) มากที่สุด (Beta = .887)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นควรสร้างความตระหนักในการรับรู้ว่ายางานง่ายช่วยเพิ่มความแม่นยำในการทำงาน ช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน และสามารถช่วยให้การทำงานความรวดเร็วมากขึ้นได้

2. ความคาดหวังในความพยายาม ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความคาดหวังในความพยายามส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นเทคโนโลยีไม่มีความซับซ้อนมาก สามารถใช้งานสะดวก

3. อิทธิพลทางสังคม ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นการสร้างสังคมที่ให้ความสำคัญในการยอมรับเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานจะทำให้การเลือกใช้เทคโนโลยีในการทำงานได้ง่ายมากยิ่งขึ้น

4. การรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการ ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้คุณค่าที่ได้จากบริการส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นการสร้างความรู้ถึงคุณค่าที่จะได้รับจากการใช้เทคโนโลยีที่นำมาใช้จะต้องมีการสร้างให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของระบบเพื่อทำให้มีความมั่นใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน และที่สำคัญเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ลงทุน

5. ความน่าเชื่อถือของระบบ ผลวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านความน่าเชื่อถือของระบบส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นเทคโนโลยีที่นำมาใช้จะต้องมีการสร้างให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของระบบเพื่อความปลอดภัยในการทำงานและลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมที่ส่งต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน เป็นต้น
2. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบโดยครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่อื่น ๆ นอกเหนือจากจังหวัดสงขลา
3. การศึกษาครั้งต่อไป ควรเก็บตัวอย่างโดยสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ เสน่ห์ นมะหุต. (2561). การบูรณาการทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรมกับการรับรู้ความเสี่ยงและทัศนคติเพื่อวัดความตั้งใจในการใช้บริการโมบายแบงก์กิ้งของผู้สูงอายุในประเทศไทย. *Journal of Business, Economics and Communications*, 16(1), 198 -222.
- จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย). (2566). *ข้อดีของคนทำงาน Gen X ที่รุ่นน้อง Gen Y และ Gen Z ควรเอาเป็นแบบอย่าง*. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%94%E0%B8%B5%E0%B8%82%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%97%E0%B8%B3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99-gen-x>
- จักรพันธ์ จันทลา รุจิรา พลแพงขวา กมลกา แดงสกุล และกชพร สว่าง. (2566). ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (D.DOPA Digital ID) ผ่านสมาร์ตโฟนของผู้ใช้บริการในจังหวัดอุดรธานี. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. 13(2), 46-60.
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). *องค์ประกอบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2560). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธีรวุฒิ เอกกะกุล. (2563). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2561). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. มหาสารคาม: ตักสิลาการพิมพ์.

- ปรีภัทร เกตุมงคลพงษ์ เกียรติ บุญโยพ กุลประวีณ์ ศิริภูมิพลังกรและไพรัตน์ สาอุดม. (2563). ปัจจัยการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทเอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4(3), 141 – 156.
- ปรียาพร วงศ์อนันตรโรจน์. (2559). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ :ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พรนิภา หาญมะโน. (2558). พฤติกรรมการซื้อสินค้าและบริการของกลุ่ม Generation B Generation X และ Generation Y ที่ร้านค้าปลีกสมัยใหม่ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัด นครราชสีมา. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 4(1), 60-81.
- สราวลี แสงแสง. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความสมดุลของชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น X และเจนเนอเรชั่น Y. *วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสังคม คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*.
- อัจฉรา เต็มเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. *วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา*.
- อัญชลี จอมคำสิงห์. (2559). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- workpointTODAY. (2567). เดอะแบกที่แท้จริง คือ 'Gen X' ลาหยุดไม่ได้ ลาออก-เกษียณไม่กล้า. สืบค้นเมื่อ 22 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://workpointtoday.com/gen-x-the-baag-generation/>