

**การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2
Technology Acceptance for Work Performance of Personnel
under the Surin Primary Educational Service Area Office 2**

เจษฎา หวังสุข¹
ปิยะมาศ สีสวัสดิ์วัฒน์²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน (2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้ออำนวยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ทาง Google Forms จากกลุ่มตัวอย่าง 349 คน ซึ่งเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 อยู่ในระดับสูงมาก โดยปัจจัยด้านการรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติ อิทธิพลทางสังคม เงื่อนไขเอื้ออำนวย และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยี ทั้งนี้ การรับรู้ประโยชน์และทัศนคติเป็นตัวกำหนดสำคัญ ขณะที่การรับรู้ความง่ายในการใช้งานไม่ปรากฏผลอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าบุคลากรที่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีไม่ได้ใช้ความง่ายเป็นปัจจัยชี้ขาดเท่ากับประโยชน์ที่ได้รับการวิเคราะห์จากผู้ถูกทดลองชี้ว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีมีอิทธิพลสูงสุด รองลงมาคือการรับรู้ประโยชน์และทัศนคติ โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีได้ร้อยละ 73.80 ($R^2 = 0.7380$) สะท้อนว่าการพัฒนาทักษะดิจิทัล การสนับสนุนด้านระบบ และแรงสนับสนุนทางสังคมภายในองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับและการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยี, ทัศนคติ, พฤติกรรมการใช้

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษา ตรี, คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

Jetsada Wangsuk¹

Piyamas Suesawadwanit²

This study aimed (1) to examine demographic factors influencing the level of technology acceptance for work performance, (2) to investigate the effects of perception, attitude, and technology usage behavior on technology acceptance, and (3) to explore the influence of social factors and facilitating conditions related to technology acceptance in the workplace. A quantitative research approach was employed, using an online questionnaire developed through Google Forms. The instrument was validated for content accuracy by qualified experts. The sample comprised 349 personnel under the Office of Surin Primary Educational Service Area 2. Data were analyzed using descriptive and inferential statistics.

The results revealed that the level of technology acceptance among personnel under the Office of Surin Primary Educational Service Area 2 was at a very high level. Perceived usefulness, attitudes, social influence, facilitating conditions, and technology usage behavior were positively correlated with technology acceptance. Perceived usefulness and attitudes were identified as key determinants, whereas perceived ease of use did not show a significant effect, reflecting that personnel familiar with technology do not consider ease of use as crucial as the benefits gained. Multiple regression analysis indicated that technology usage behavior had the strongest influence, followed by perceived usefulness and attitudes. The model explained 73.80% of the variance in technology acceptance ($R^2 = 0.7380$). These findings highlight that digital skill development, system support, and social support within the organization play essential roles in promoting effective technology acceptance and utilization in work operations.

Keywords: Technology Acceptance, Attitude, Usage Behavior

¹ Master's degree student, Business Administration Program, Management Department, Ramkhamhaeng University.

² Advisor: Dr, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University.

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มีบทบาทสำคัญต่อชีวิตและการทำงานในทุกภาคส่วนภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และแนวคิดประเทศไทย 4.0 ที่มุ่งพัฒนาระบบราชการดิจิทัล กระทรวงศึกษาธิการจึงส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะด้าน ICT ของครูและบุคลากร เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการ การบริการประชาชน และประสิทธิภาพองค์กรในระยะยาว

สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 แม้มีการดำเนินงานตามนโยบายดังกล่าวและใช้งานระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ตามระเบียบ พ.ศ. 2564 แต่ข้อมูลปี 2567 พบว่า การส่งหนังสือผ่านระบบ AMSS++ อยู่เพียงร้อยละ 39.63 ขณะที่การใช้เอกสารกระดาษยังสูงถึงร้อยละ 60.37 แสดงให้เห็นว่าการใช้เทคโนโลยียังไม่เป็นทางเลือกหลัก และบุคลากรบางส่วนยังไม่พร้อมหรือไม่ยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งตามแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) การยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับ การรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน หากผู้ใช้รู้สึกว่าการระบบซับซ้อน ใช้งานยาก หรือยังไม่เห็นประโยชน์ที่ชัดเจน ก็อาจเลือกใช้รูปแบบเอกสารกระดาษแทน ซึ่งส่งผลต่อความเร็ว ความต่อเนื่องของงาน และลดประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร นอกจากนี้ การขาดการฝึกอบรม การสนับสนุนด้านเทคนิค และทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลงก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเช่นกัน ทำให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบราชการดิจิทัลยังไม่สมบูรณ์และจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้เป็นกรอบในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ ICT ของหน่วยงาน การวางแผนหลักสูตร และกิจกรรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้เหมาะสมกับลักษณะงาน ผู้ปฏิบัติงาน และบทบาทหน้าที่ของเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อยกระดับการบริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลกระทบต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้ออำนวยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2

สมมติฐานในงานวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2
2. ปัจจัยด้านการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2
3. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม และเงื่อนไขเอื้ออำนวยส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา ทำการศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ผู้วิจัยได้อ้างอิงแนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model: TAM (Davis et al., 1989) ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ปัจจัยด้านทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ใช้ และทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT (Venkatesh et al., 2003) ได้แก่ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมและเงื่อนไขเอื้ออำนวย
2. ด้านพื้นที่ ทำการศึกษาในเขตพื้นที่บริการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ประกอบด้วย 5 อำเภอ ได้แก่ 1. อำเภอรัตนบุรี 2. อำเภอสนม 3. อำเภอโนนารายณ์ 4. อำเภอท่าตูม และ 5. อำเภอชุมพลบุรี โดยเป็นสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ จำนวน 218 โรงเรียน
3. ด้านประชากร ศึกษาจากบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 ที่มีอายุตั้งแต่ 20 – 60 ปี จำนวน 2,426 คน การทราบถึงประชากรแน่นอนและสามารถระบุจำนวนได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำแนกเป็น 3 กลุ่ม ตามลักษณะการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ตัวแทนประชากรที่แท้จริงจากทุกกลุ่ม ได้แก่ 1. กลุ่มสายงานบริหาร 2. กลุ่มสายสนับสนุน และ 3. กลุ่มสายการสอน โดยคำนวณหากลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรการคำนวณของ Krejcie & Morgan (1970) ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จำนวน 349 คน
4. ระยะเวลา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนสิงหาคม - ธันวาคม 2568

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบแนวคิดในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ (เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ที่ตั้งหน่วยงาน) ปัจจัยตาม TAM (การรับรู้ประโยชน์ ความง่ายในการใช้ ทัศนคติ พฤติกรรมการใช้) และปัจจัยตาม UTAUT (อิทธิพลทางสังคม เงื่อนไขเอื้ออำนวย) ส่วนตัวแปรตาม คือ การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) e-Saraban เป็นระบบบริหารจัดการเอกสารและงานสารบรรณในหน่วยงานภาครัฐที่พัฒนาขึ้นเพื่อรองรับยุคดิจิทัล มีวัตถุประสงค์หลักในการรับส่ง จัดเก็บ ส่งต่อคำสั่ง และลงนามเอกสารอย่างมี

ประสิทธิภาพครบวงจร ระบบรองรับการติดตามงาน ตรวจสอบความถูกต้อง และลงนามทางอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้เอกสารกระดาษและความซ้ำซ้อนในการทำงาน พร้อมจำกัดสิทธิ์การเข้าถึงตามบทบาทผู้ใช้งานและรองรับการทำงานพร้อมกันหลายรายโดยไม่ล่าช้า ให้บริการในรูปแบบ SaaS บน DGA-Cloud สามารถใช้งานผ่านเว็บและแอปพลิเคชันมือถือ เพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงานทุกที่ทุกเวลา

นอกจากนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังออกแบบให้สอดคล้องกับ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งกำหนดแนวทางและมาตรฐานการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานราชการอย่างชัดเจน รวมถึงสอดคล้องกับ ข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2564 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ที่กำหนดหลักเกณฑ์การรับส่งและจัดเก็บเอกสารราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ การนำระบบ e-Saraban มาใช้จึงช่วยสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นไปตามมาตรฐานราชการดิจิทัล ลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความเร็วในการปฏิบัติงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ของ Davis (1985) ใช้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีของผู้ใช้ โดยมุ่งทำความเข้าใจว่าเหตุใดบุคคลจึง “ยอมรับ” หรือ “ไม่ยอมรับ” เทคโนโลยีหนึ่ง ๆ ซึ่งช่วยวิเคราะห์ประเด็นสำคัญ 3 ด้าน ได้แก่ 1. วิเคราะห์ความเชื่อของผู้ใช้ต่อเทคโนโลยี ว่าผู้ใช้มองว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์และใช้งานง่ายเพียงใด, 2. วิเคราะห์ทัศนคติและความตั้งใจใช้งานเพื่อพิจารณาว่าความเชื่อดังกล่าวส่งผลต่อทัศนคติและเจตนาในการใช้เทคโนโลยีอย่างไร, 3. วิเคราะห์พฤติกรรมการใช้จริง เพื่อคาดการณ์ว่าผู้ใช้นำเทคโนโลยีไปใช้จริงหรือไม่ และด้วยเหตุผลใด ทั้งนี้ TAM ยังระบุว่า เจตนาในการใช้เทคโนโลยีของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 2 ประการ ได้แก่ 1. การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness: PU) คือ ความเชื่อว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลลัพธ์ในการทำงาน หากผู้ใช้มองว่าเทคโนโลยีมีประโยชน์ ก็จะมีแนวโน้มยอมรับและใช้งานมากขึ้น 2. การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use: PEOU) คือ ความเชื่อว่าการใช้งานไม่ยุ่งยากและเรียนรู้ได้ง่าย หากระบบใช้งานสะดวก ผู้ใช้จะมีทัศนคติที่ดีและตั้งใจใช้งานมากขึ้น ทั้ง 2 ปัจจัยส่งผลต่อทัศนคติ (Attitude) และความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (Behavioral Intention) ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมการใช้งานจริงในที่สุด และ TAM ถือเป็นแบบจำลองที่ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย เนื่องจากสามารถอธิบายและคาดการณ์การยอมรับเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาแบบจำลองด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศในปัจจุบัน.

4. ทฤษฎีรวมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology : UTAUT) ของ Venkatesh et al. (2003) พัฒนาแบบจำลองจากการบูรณาการและสังเคราะห์ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีหลายทฤษฎีเข้าด้วยกัน เพื่ออธิบายพฤติกรรมการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีได้อย่างครอบคลุมและแม่นยำ การประยุกต์ใช้ UTAUT ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์อิทธิพลของอิทธิพลทางสังคมและสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

ต่อความตั้งใจใช้งานและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของบุคลากร เพื่อทำความเข้าใจว่าปัจจัยใดมีผลสำคัญต่อการยอมรับระบบ และใช้เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาหรือส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด อย่างไรก็ตาม สำหรับการศึกษารั้งนี้เลือกใช้เพียง 2 ปัจจัยหลักที่มีผลโดยตรงต่อความตั้งใจและพฤติกรรมการใช้ระบบ ได้แก่ ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การรับรู้ของผู้ใช้ว่าบุคคลสำคัญ เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลในสังคม คาดหวังหรือสนับสนุนให้ตนใช้ระบบเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งาน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย (Facilitating Conditions) หมายถึง ทรัพยากรโครงสร้างพื้นฐาน ระบบสนับสนุน รวมถึงความพร้อมขององค์กรที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบได้อย่างราบรื่นและต่อเนื่อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนา ธนเดชะวัฒน์ (2564) ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์สำรวจการใช้งานวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ กลุ่มตัวอย่าง 371 คน ผลพบว่าผู้ตอบส่วนใหญ่ใช้ Microsoft Teams และแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานจริงสูงสุด ได้แก่ ความตั้งใจในการใช้ รองลงมาคือการรับรู้ความง่าย การรับรู้ประโยชน์ ทัศนคติ และปัจจัยภายนอก โดยตัวแปรร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมจริงได้ 31.7%

แพรวพัชร จิระเดชะ (2566) ศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยี Generative AI ในพนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ใช้แบบสอบถามออนไลน์และวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) พบว่าการยอมรับเทคโนโลยี Generative AI ขึ้นอยู่กับ 6 ปัจจัยหลัก ได้แก่ องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี องค์ประกอบองค์กร สิ่งแวดล้อม การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และการรับรู้ความเสี่ยง

ศุภวัฒน์ เคหาบาล (2566) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีปัญญาประดิษฐ์ในบริษัทจดทะเบียน ตลาดหลักทรัพย์ จำนวน 500 ตัวอย่าง ใช้การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบปัจจัยสำคัญ 8 ประการ ได้แก่ บริบทองค์กร ความคาดหวังในการใช้งาน อิทธิพลทางสังคม คาดหวังด้านประสิทธิภาพ เงื่อนไขเอื้ออำนวย การรับรู้ความน่าเชื่อถือ การรับรู้ความง่ายในการใช้ และการรับรู้ประโยชน์ โดยเสนอให้ผู้บริหารและองค์กรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและโครงสร้างพื้นฐานเพื่อสร้างการยอมรับและการใช้งานเทคโนโลยีอย่างแท้จริง

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 349 คน ซึ่งทั้งหมดเป็นบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2 อายุตั้งแต่ 20 – 60 ปี เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถามออนไลน์ (Google Forms) ตามรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มี 5 ข้อคำถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, ตำแหน่งหรือสายงาน, ระดับการศึกษา และที่ตั้งหน่วยงานหรือสถานศึกษา การวิเคราะห์ใช้ค่าร้อยละ (Percentage),

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการยอมรับเทคโนโลยีระหว่างกลุ่มประชากรศาสตร์ และตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เช่น เพศ (ชาย-หญิง) ใช้ Independent Samples t-test ส่วนตัวแปรที่แบ่งออกมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น อายุ, ตำแหน่งงาน ใช้ One-Way ANOVA พร้อม Levene's Test และ Post Hoc (Tukey HSD) พหุคูณถดถอย Multiple Regression Analysis เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลร่วมของตัวแปร

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้เทคโนโลยี มี 9 ข้อคำถามแบบปลายปิด การวิเคราะห์ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย Pearson's Correlation Coefficient และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วย Multiple Regression Analysis

ส่วนที่ 3 ปัจจัยด้านทัศนคติและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี มี 8 ข้อคำถามแบบปลายปิด การวิเคราะห์ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย Pearson's Correlation Coefficient และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วย Multiple Regression Analysis

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคมและเงื่อนไขที่เอื้ออำนวย มี 6 ข้อคำถามแบบปลายปิด วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วย Pearson's Correlation Coefficient และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วย Multiple Regression Analysis

ส่วนที่ 5 การยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน มี 6 ข้อคำถามแบบปลายปิด ใช้วิเคราะห์เพื่อประเมินระดับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance for Work Performance) ของบุคลากรบุคลากรในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 349 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 268 คน คิดเป็น 76.80% กลุ่มช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็น 40.11% สายงานการสอน (ครู) 275 คน คิดเป็น 78.80% ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็น 78.82 % สอดคล้องตามอัตรากำลังจำนวนบุคลากร ซึ่งสายการสอน (ครู) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงาน อ.รัตนบุรี จำนวน 159 คน คิดเป็น 45.56 %

การทดสอบ t-test ระหว่างเพศ และ One-way ANOVA ระหว่างกลุ่มอายุและระดับการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยการยอมรับเทคโนโลยี (TA_mean) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (Sig. > 0.05) จึงสรุปได้ว่า การยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับความรู้และทัศนคติเป็นหลัก

ปัจจัยด้านการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรม พบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี (PU_mean) อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.72$) การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ (PEOU_mean), ทัศนคติของผู้ใช้งาน (ATT_mean) และพฤติกรรมและความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยี (INT_mean) อยู่ในระดับสูงมากเช่นกัน ($\bar{X} = 4.52 - 4.67$) แสดงให้เห็นถึงความพร้อมและทัศนคติเชิงบวกของบุคลากรในการปรับใช้เทคโนโลยี สอดคล้องกับทฤษฎี TRA และ TPB ของ Fishbein & Ajzen (1975) ที่ระบุว่า ทัศนคติส่งผลต่อความตั้งใจและพฤติกรรม (SI_mean = 4.56)

ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (SI_mean) อยู่ในระดับสูงมาก ($\bar{X} = 4.56$) เช่นเดียวกับปัจจัยเงื่อนไขเอื้ออำนวย (FC_mean) มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.31$) โดยพบว่า ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงานมีบทบาทสำคัญต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยี และการสนับสนุนด้านอบรมและโครงสร้างพื้นฐานช่วยให้การใช้งานต่อเนื่อง แม้ความเหมาะสมของสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.19$) แต่ยังคงอยู่ในระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ Pearson's Correlation พบว่า ตัวแปรด้านการยอมรับเทคโนโลยีทั้งหมด มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญ ($p < 0.01$) ค่า $R = 0.862$ และ $R^2 = 0.743$ แสดงว่าตัวแปรอิสระทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีได้ประมาณ 74.3% และตัวแปรพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (INT_mean) : $r = 0.794$ มีความสัมพันธ์เชิงบวกสูงที่สุดกับการยอมรับเทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรอิสระ 6 ตัวร่วมกัน สามารถอธิบายความแปรปรวนของการยอมรับเทคโนโลยีได้สูง (Adjusted $R^2 = 0.738$) โดยมีตัวแปรที่มีอิทธิพลสำคัญ ได้แก่ พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (INT_mean), การรับรู้ถึงประโยชน์ (PU_mean), ทัศนคติ (ATT_mean), อิทธิพลทางสังคม (SI_mean) และเงื่อนไขเอื้ออำนวย (FC_mean) ส่วนการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (PEOU_mean) มีค่า Sig. = 0.111 แต่ไม่ส่งผลโดยตรงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อการยอมรับเทคโนโลยีในโมเดลนี้

การอภิปรายผล

1. ปัจจัยประชากรศาสตร์ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า อายุ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และพื้นที่ปฏิบัติงาน ไม่มีความแตกต่างของระดับการยอมรับเทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. > 0.05) สะท้อนการเปลี่ยนผ่านขององค์กรสู่ยุคดิจิทัลที่การเข้าถึงเทคโนโลยีไม่ได้ถูกจำกัดด้วยโครงสร้างประชากรเหมือนในอดีต บุคลากรทุกช่วงวัยสามารถใช้งานเทคโนโลยีใกล้เคียงกัน อันอาจแปลความได้ว่า ความง่ายในการใช้งาน (PEOU) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญใน Technology Acceptance Model (TAM) อาจมีบทบาทลดลงเมื่อบุคลากรคุ้นชินกับเทคโนโลยีแล้ว โดยเฉพาะกลุ่มครูและบุคลากรด้านการศึกษา ซึ่งใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอนและงานเอกสารเป็นประจำ ส่งผลให้ทักษะดิจิทัลกลายเป็นพื้นฐานขององค์กร ผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยแพรวพัชร จิระเดชะ (2566) ที่พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและบริบทองค์กรมีผลต่อการยอมรับ AI

มากกว่าความแตกต่างด้านประชากรศาสตร์ แสดงให้เห็นแนวโน้มร่วมว่า ความหลากหลายด้านวัยหรือประสบการณ์ไม่ใช่อุปสรรคสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน

2. ปัจจัยด้านการรับรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี การยอมรับเทคโนโลยีไม่ได้เกิดจากเจตนาเพียงอย่างเดียว แต่ขับเคลื่อนด้วยการลงมือใช้งานจริง (Actual Use) ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณระบุว่า พฤติกรรมการใช้งานจริง (INT) เป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสูงที่สุด รองลงมาคือ PU, ATT, SI และ FC ขณะที่ PEOU ไม่ส่งผลอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นพัฒนาการที่สำคัญของโมเดลการยอมรับเทคโนโลยี ผู้ใช้ยอมรับระบบเพราะใช้จริงจนเกิดความชำนาญ มากกว่าการที่ระบบใช้งานง่ายเพียงอย่างเดียว กล่าวคือ การยอมรับถูกสร้างผ่านประสบการณ์ มากกว่าความคาดหวังหรือความตั้งใจล่วงหน้า เมื่อบุคลากรใช้งานต่อเนื่อง เกิดความคุ้นชินและความเชื่อมั่นจะเพิ่มมากขึ้น ทักษะดิจิทัลจึงเกิดขึ้นตามธรรมชาติ กลายเป็นการยอมรับเชิงพฤติกรรมอย่างมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนษา ธนเดชะวัฒน์ (2564) ซึ่งระบุว่า ความตั้งใจ (INT) และการรับรู้ประโยชน์ (PU) ส่งผลต่อการใช้งานจริงสูงสุดในการประชุมออนไลน์ แสดงให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีไม่ได้ขึ้นกับทฤษฎีหรือเจตนาเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับ การใช้งานซ้ำ ๆ จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของงาน เช่นเดียวกับบริบทหน่วยงาน การศึกษาในงานวิจัยนี้

3. ปัจจัยด้านอิทธิพลทางสังคม (SI) และเงื่อนไขเอื้ออำนวย (FC) เป็นแรงขับเคลื่อนการยอมรับระดับองค์กร แม้ผล One-way ANOVA พบว่า ความแตกต่างของผู้ใช้แต่ละกลุ่มประชากรศาสตร์ไม่มีผลต่อระดับการยอมรับ (Sig. > 0.05) แต่ผลการถดถอยและความสัมพันธ์พบว่า SI และ FC ส่งผลต่อการยอมรับอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าความยอมรับเทคโนโลยีในองค์กรไม่ได้เกิดจากความพร้อมของบุคคลเท่านั้น แต่ต้องอาศัยบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์กรร่วม เช่น การสนับสนุนจากผู้บริหาร การเป็นต้นแบบโดยเพื่อนร่วมงาน ระบบอินเทอร์เน็ตที่เสถียร อุปกรณ์พร้อมใช้งาน และช่องทางช่วยเหลือที่เข้าถึงง่าย ผลนี้ สอดคล้องกับงานของ ศุภวัฒน์ เคาบาล (2566) ที่ชี้ว่าปัจจัยองค์กร โครงสร้างพื้นฐาน และอิทธิพลทางสังคมส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีรักษาความมั่นคงไซเบอร์ในบริษัทขนาดใหญ่อย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่าองค์กรที่สร้างวัฒนธรรมดิจิทัลและสนับสนุนทรัพยากรอย่างจริงจังจะช่วยผลักดันให้บุคลากรเกิดการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมการใช้งานจริงของระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี (INT) เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อการยอมรับ หน่วยงานควรผลักดันให้เกิดการใช้งานออนไลน์เป็นกิจวัตร ลดงานเอกสาร ตั้ง KPI การใช้งานระบบดิจิทัล และนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาแทนที่กระบวนการเดิมอย่างเป็นรูปธรรม

2. จัดอบรมและกิจกรรมพัฒนาทักษะแบบลงมือทำจริง เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้แกรมสำนักงานระบบ AMSS++ ระบบดิจิทัล AI และแพลตฟอร์มออนไลน์ เป็นต้นเพื่อให้เกิดการเกิดความคุ้นชินและเพิ่มโอกาสในการใช้งานจริงอย่างสม่ำเสมอ พร้อมจัดทำคู่มือและช่องทางช่วยเหลือการใช้งานที่เข้าถึงง่าย

3. สร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลและเสริมทัศนคติเชิงบวก ประชาสัมพันธ์ประโยชน์ของเทคโนโลยี เช่น ลดภาระงาน เพิ่มความเร็ว และสนับสนุนบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน PLC (Professional Learning Community) โดยจัดระบบรางวัล ชื่นชม หรือประกาศเกียรติคุณแก่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและความพร้อมขององค์กร (Digital Infrastructure) ผู้บริหารควรเป็นต้นแบบในการใช้งานเทคโนโลยี พร้อมจัดระบบสนับสนุน เช่น อินเทอร์เน็ต อุปกรณ์ โปรแกรม และเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือ รวมถึงการติดตามผลการใช้งานเพื่อเร่งการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอย่างสมบูรณ์

เอกสารอ้างอิง

- ชฎาภรณ์ สะหาย. (2564). การศึกษาการยอมรับและการนำเทคโนโลยีไปใช้ในผู้ประกอบการสตรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาลัยการจัดการ.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2567). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. (พิมพ์ครั้งที่ 20). กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- พงศ์พันธ์ ไพโรจน์. (2566). การยอมรับและตัดสินใจเลือกใช้ปัญญาประดิษฐ์(AI) เพื่อให้บริการด้านการแพทย์ในประเทศไทย สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหิดล, วิทยาลัยการจัดการ.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2548, 23 กันยายน). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง, หน้า 32. สืบค้นจาก <https://icead.kku.ac.th/docs/2548-sarabun-2/>
- ราชกิจจานุเบกษา. (2564, 25 พฤษภาคม). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138 ตอนพิเศษ 113 ง, หน้า 32. สืบค้นจาก https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/E/113/T_0001.PDF
- วิภัทร เลิศภูริวงศ์. (2564). ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีทัศนคติและอิทธิพลทางสังคม ทำนายความตั้งใจในการใช้งานแอปพลิเคชันโรงพยาบาลภาครัฐ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน.
- ศุภวัฒน์ เคหาบาล. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่มีปัญญาประดิษฐ์. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, วิทยาลัยนวัตกรรม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2568). คู่มือการประเมินสถานะการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) และตัวชี้วัดผลลัพธ์ตามมาตรฐานการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568. (ม.ป.ท.). สืบค้นจาก https://drive.google.com/drive/folders/1P10YjcdZtjeX2EqXwkyQEgIZvVvjhBWH?usp=drive_link
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2. (2568). แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568. หน้า, 1-16. สืบค้นจาก <https://shorturl.at/8P1s2>
- สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุรินทร์ เขต 2. E-Service. โปรแกรมพื้นฐานการศึกษา, โปรแกรมระบบสำนักงาน. สืบค้นจาก <https://srn2.go.th/home/e-service/>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร. e-saraban. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/e-saraban/>.
- Ajzen, I. (1991). *The theory of planned behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50(2), 179–211. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(91\)90020-](https://doi.org/10.1016/0749-5978(91)90020-).

Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.

Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley. <https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=1042071>.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
<https://statsmartly.com/Pop/KM.php>

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). *User acceptance of information technology: Toward a unified view*. MIS Quarterly, 27(3), 425–478.
<https://doi.org/10.2307/30036540>