ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5

Relation between behavior of using information technology and technology acceptance of government officials in Office of Public Prosecution Region 5

[1]สาคร ปันทะโย, [2]อัศนีย์ ณ น่าน และ [3]ศศิชา วงศ์ไชย

[1]Sakorn Pantayo, [2]Aussanee Na nan and [3]Sasicha Wongchai

[1]นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

[2,3] อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเนชั่น

[1]Master of Business Administration Nation University

[2,3]Lecturer of Master of Business Administration Program Nation University

[1]Corresponding Author. E-mail: sakorn.pa@gmail.com

Received December 22, 2022; Revised January 3, 2023; Accepted July 27, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การยอมรับเทคโนโลยี และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 จำนวน 292 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product movement correlation coefficient)ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับมากอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับด้านเจตคติ และด้านการปฏิบัติ มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี;สารสนเทศ;การยอมรับเทคโนโลยี

Abstract

This research aims to study the behavior of using information technology, technology acceptance and the behavior of using information technology related to the acceptance of technology of government officials in Office of Public Prosecution Region 5. The sample used in the research is a civil servant under the Prosecutor's office Region 5, a total of 292 people, using a questionnaire to collect information. Statistics used include frequency, percentage, average, standard deviation and Pearson's correlation coefficient analysis. The results of the research found that the

behavior of using information technology has a positive relationship with the acceptance of information technology of civil servants under the Prosecutor's Office Region 5 at the highest statistically significant level at the level of 0.01. When considering each aspect, it was fond that knowledge has a positive relationship with the acceptance of technology at a statistically significant level of 0.01 Attitude and practice has a positive relationship with moderate technology acceptance at significant level of 0.01.

Keywords: behavior of using information; technology; technology acceptance

บทนำ

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) เป็นยุทธศาสตร์ชาติฉบับแรกตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ที่กำหนดกรอบและแนวทางการพัฒนาให้หน่วยงานของรัฐทุกภาคส่วนนำสู่การปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้วตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ทั้งนี้ เพื่อให้ประเทศไทยสามารถยกระดับการพัฒนาตามแนวทางดังกล่าว จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์ระยะยาวที่มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติโดยมีเป้าหมายหลัก 4 ประการ ได้แก่ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านสื่อดิจิทัล เตรียมความพร้อมบุคลากรทุกกลุ่มให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพ และปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใสมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561)

สำนักงานอัยการสูงสุดเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรและสามารถส่งต่อบริการที่ดี อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการมารับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาให้ขับเคลื่อนภารกิจพัฒนาสำนักงานอัยการสูงสุดให้เป็นองค์กรดิจิทัล และเพิ่มศักยภาพในการทำงาน เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมของประชาชน (สำนักงานอัยการสูงสุด, 2565)

ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นสิ่งที่ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสำคัญนอกเหนือจากการกำหนดนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนแล้ว คือ การพัฒนาบุคลากรให้พร้อมรับสำหรับการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัล ดังเช่น Reis (2018) ที่กล่าวว่าการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลมองได้ใน 3 บริบท ประกอบด้วย องค์ประกอบที่ 1 บริบททางเทคโนโลยี การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลต้องมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เป็นพื้นฐาน เช่น Social Media มือถือ หรือสมองกล องค์ประกอบที่ 2 บริบทองค์กร การปรับเปลี่ยนต้องมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานหรือสร้างรูปแบบใหม่ และองค์ประกอบที่ 3 บริบทสังคม เนื่องจากการปรับเปลี่ยนจะทำให้เกิดปรากฏการณ์ที่มีอิทธิพลต่อชีวิตบุคลากรในหลายมิติ เช่น พฤติกรรมและประสบการณ์ของคนในองค์กร เป็นต้น สอดคล้องกับ Soule (2016) ได้กล่าวถึงลักษณะของการเป็นองค์กรดิจิทัลปรากฏชัดเจนใน 2 ส่วน ได้แก่ การมีความสามารถด้านดิจิทัล (Digital Capability) เป็นการใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกัน ตลอดจนใช้ในการสื่อสาร ปฏิสัมพันธ์ และความชำนาญด้านดิจิทัล (Digital Dexterity) มีความสามารถในการเลือกและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมถึงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานและกลยุทธ์ขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้องค์กรที่มีเป้าหมายสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลจะต้องมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญคือองค์ประกอบด้านพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่จะต้องประกอบด้วย 1) ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี (Technology experience) ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายรวมถึงทักษะการวิเคราะห์ ปัญญาประดิษฐ์ และการเรียนรู้การใช้อุปกรณ์ทั้งในระบบออนไลน์และมือถือ 2) ทักษะดิจิทัล (Digital Skill) ของบุคลากรอันส่งเสริมการปฏิบัติงาน และ 3) การมีส่วนร่วม (High engagement) ในองค์กรเพื่อความสำเร็จอย่างยั่งยืน รวมถึงความสามารถในการจูงใจของผู้บริหารด้วย (Kane, G.C. 2015) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารองค์กรภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนบุคลากรในองค์กรด้วยการพัฒนาเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ ทักษะที่จำเป็นอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งยังต้องสนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอเหมาะสมเพื่อให้เกิดความคล่องตัว นอกจากนั้นยังต้องเป็นผู้ขับเคลื่อนสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรทำงานร่วมกัน ยังผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานในองค์กรต่อไป (ณัฐศาสตร์ ปัญญานะ และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ,2562)

พฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นการกระทำที่ได้รับอิทธิพลโดยตรงของบุคลากรจากทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน พฤติกรรมจะแสดงออกในรูปแบบใดขึ้นอยู่กับทัศนคติที่มีต่อการใช้งาน เช่น หากผู้ใช้มีทัศนคติเชิงบวกก็จะมีพฤติกรรมการยอมรับการใช้ด้วย (Davis, 1989) สอดคล้องกับเพลินพร ผิวงาม (2533) สรุปว่าพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่จะรับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เห็นว่าดีกว่าไปปฏิบัติทั้งรูปธรรมและนามธรรมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น เช่นเดียวกับปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ และปรัชญนันท์ นิลสุข (2548) กล่าวว่าถ้าผู้ใช้มีทัศนคติเชิงบวกกับระบบสารสนเทศก็จะมีพฤติกรรมการ

ยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ ตลอดจนแนะนำให้ผู้อื่นใช้ต่อด้วยประโยชน์ของพฤติกรรมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าการยอมรับเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์กร

สำนักงานอัยการสูงสุดมีนโยบายในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานขององค์กรจึงเกิดปัญหาจากการเปลี่ยนแปลงระบบราชการที่ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานทำให้ก่อให้เกิดปัญหาของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการภายในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 อีกทั้งข้าราชการบางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในช่วงเริ่มต้นที่มีการใช้เทคโนโลยีสาระสนเทศใหม่ๆ เช่น ระบบบำเหน็จบำนาญและสวัสดิการรักษาพยาบาล (Digital Pension) ระบบสารระบบคดีอีเล็กทรอนิกส์ (OAG-E Sarabob) ระบบแจ้งเตือนวันนัดหมาย (OAG-Alert) ระบบติดตามคดีเพื่อบริการประชาชน (OAG-Tracking) ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องทักษะความรู้ในตัวระบบ จนทำให้เขาเกิดทัศนะคติด้านลบ มองว่าระบบมีความยุ่งยากหรือเคยชินกับการทำงานในรูปแบบเดิมส่งผลให้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างไม่เต็มขีดความสามารถ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ทั้งนี้ผลจากการศึกษาจะทำให้ทราบถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีกับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ซึ่งหากสามารถทราบถึงปัญหาและสาเหตุดังกล่าวแล้วย่อมสามารถนำไปสู่กลไกการสร้างการพัฒนาอย่างมีส่วนร่วมไปด้วยกันอันจะส่งผลให้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการและองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

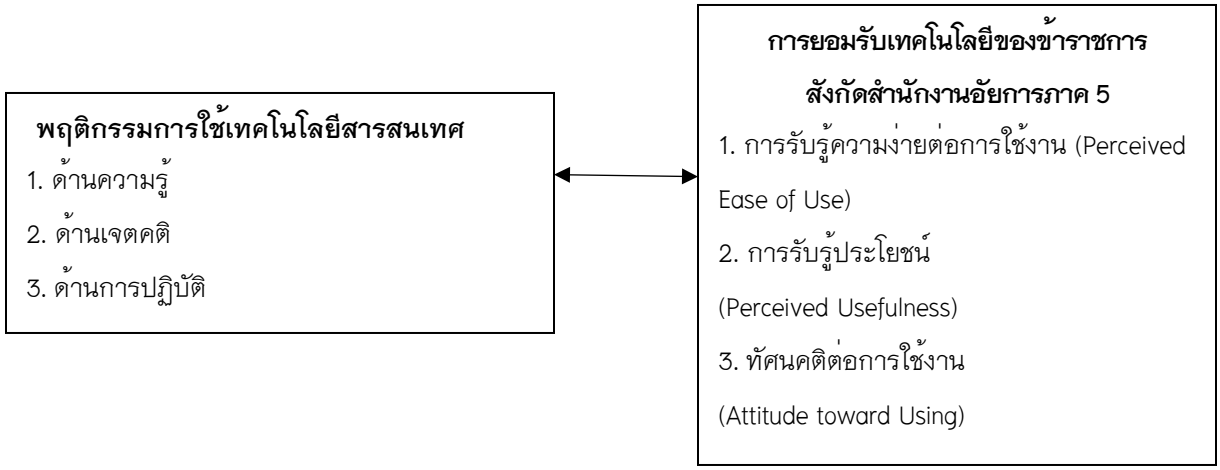
1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5
2. เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5

สมมติฐานของงานวิจัย

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5

กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยโดยประยุกต์ใช้แนวคิดแบบจำลองการยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM) ของ Davis (1989) ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) และองค์ประกอบของพฤติกรรมของ Bloom, B.S. (1975) ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเจตคติ และด้านการปฏิบัติ โดยมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชากรที่เป็นข้าราชการธุรการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 จำนวน 40 หน่วยงาน จำนวนทั้งสิ้น 292 คน ได้รับการตอบกลับ จำนวน 292 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามโดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิดและลักษณะคำตอบใช้มาตรวัด Likert Scale โดยมีเนื้อหาครอบคลุม ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือน และเขตพื้นที่ในการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ประกอบด้วย ด้านความรู้ ด้านเจตคติ และด้านการปฏิบัติ ส่วนที่ 3 การยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการ ในสังกัดสำนักงานอัยการภาค ประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) และทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้วิจัยใช้การทดสอบความตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีความเชี่ยวชาญการบริหารจัดการองค์กร และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนและความสอดคล้องของเนื้อหาที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมในส่วนของเนื้อหา นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (Reliability) โดยทดลองนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปใช้กับข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 6 ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟาของครอนบาคได้ค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.921 แบบสอบถามพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เท่ากับ 0.891 การยอมรับเทคโนโลยี เท่ากับ 0.823 ซึ่งเป็นค่าที่มีมากกว่า .07 ซึ่งสามารถนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาใช้ในการเก็บข้อมูลจริงได้

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.4 อายุระหว่าง 31–40 ปี ร้อยละ 36.64 ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส ร้อยละ 45.9 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 66.44 ระยะเวลาการทำงานส่วนใหญ่ระหว่าง 1 – 5 ปี ร้อยละ 25.34 รายได้ต่อเดือนระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท ร้อยละ 41.8 ส่วนใหญ่สังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ในเขตพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 26.4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือ ด้านความรู้ ด้านการปฏิบัติ และด้านเจตคติ ตามลำดับ

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือ ท่านสามารถใช้คอมพิวเตอร์ในการค้นหาข้อมูล ข่าวสาร ผ่านระบบอินเตอร์เน็ต ท่านสามารถใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ และท่านสามารถใช้โปรแกรม Microsoft ในการจัดทำหนังสือราชการ การคำนวณและวิเคราะห์ตัวเลขได้

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือ ท่านคิดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินชีวิตประจำวันของท่าน ท่านเห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นกับการดำเนินชีวิตของท่าน และท่านตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่ามีความสำคัญและจำเป็นกับชีวิตของท่าน

พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการปฏิบัติของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 ในภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือท่านมักจะทดลองใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองแม้บางครั้งจะถูกหรือผิดก็ตาม ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหา

ที่เกิดขึ้นได้ทันทีเมื่อเกิดปัญหากับการทำงาน และท่านมักจะศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองเสมอเพราะจะทำให้ท่านเข้าใจมากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผลสัมฤทธิ์ในการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 โดยภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น 3 ลำดับแรก คือ ทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) และการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) ตามลำดับ

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ภาพรวมมีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ ท่านเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ท่านเห็นว่าเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้ได้กับงานของทุกหน่วยงาน และท่านเห็นว่าเทคโนโลยีสามารถใช้งานได้ง่าย ตามลำดับ

การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) มีระดับความคิดเห็นในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .544 โดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ เทคโนโลยีช่วยให้การประสานงานฝ่ายต่างๆ เป็นไปด้วยความ เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และเทคโนโลยีช่วยให้ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

การยอมรับเทคโนโลยีด้านทัศนคติต่อการใช้งาน (Attitude toward Using) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยมีระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ ท่านสามารถแก้ปัญหาจากการใช้เทคโนโลยีได้และยังคงจะใช้มันต่อไป ท่านเห็นว่าการค้นคว้าหาข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ตสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว และท่านมีความสนใจและพร้อมเรียนรู้เมื่อมีเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	BEH	BTK	BTA	BTD	TAM	ATE	ATU	ATA
BEH	1	.864**	.807**	.871**	.769**	.648**	.562**	.567**
BTK		1	.588**	.623**	.864**	.669**	.449**	.475**
BTA			1	.528**	.675**	.426**	.589**	.565**
BTD				1	.604**	.547**	.418**	.426**
TAM					1	.771**	.727**	.819**
ATE						1	.286**	.441**
ATU							1	.463**
ATA								1

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 1 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson product movement correlation coefficient) พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (BEH) มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (TAM) ของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 อยู่ในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (r = .769) ได้แก่ ด้านความรู้ (Sig.=000) ด้านเจตคติ (Sig.=.000) และด้านการปฏิบัติ (Sig.=.000) 78

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (r = .864) สำหรับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีด้านเจตคติ และด้านการปฏิบัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการยอมรับเทคโนโลยีในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01(r=.675,.604) ตามลำดับ

อภิปรายผลการวิจัย

พฤติกรรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก คือ ด้านความรู้ สอดคล้องกับอรรถพล กิตติธนาชัย (2555) พบว่า นักเรียนมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้อยู่ในระดับมาก ด้านการปฏิบัติสอดคล้องกับสุปราณี พลธนะ และคณะ (2560) พบว่า นักเรียนพยาบาลศาสตร์มีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งยังสอดคล้องกับมนฤดี ช่วงฉ่ำ และคณะ (2564) พบว่า ครูมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่ายมากขึ้น และยังทำให้การสืบค้นได้ง่ายขึ้น และยังสอดคล้องกับณัฐฐา ถิรโสภี และชัยวัฒน์ อุตตมากร (2562) พบว่า ทัศนคติ อิทธิพลทางสังคม และการรับรู้ความสามารถของตัวเองนั้น มีอิทธิพลทางตรงกับความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีเว็บพอร์ทัลของการเรียนการสอนในระบบเปิด Thai MOOC โดยที่มีผลในทางบวก

การยอมรับเทคโนโลยีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความคิดเห็น 3 อันดับแรก ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน ทั้งนี้เมื่อยอมรับเทคโนโลยีแล้วสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการค้นหาหาข้อมูล และมีความสนใจที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดจนสามารถนำเทคโนโลยีมาเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) กล่าวว่าทัศนคติที่มีต่อการใช้มีผลทำให้บุคคลเกิดการยอมรับ การใช้งาน ทั้งยังสอดคล้องกับธนษา ธนเดชะวัฒน์ (2564) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในเขตอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดชลบุรี ทั้งยังสอดคล้องกับสุพรรณี รัตนโรจน์มงคล (2563) พบว่า ปัจจัยด้านทัศนคติต่อการใช้งานส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และยังสอดคล้องกับมนฤดี ช่วงฉ่ำ (2564) พบว่าครูมีทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว

ในการเข้าถึงและสืบค้น ประมวลผลได้ง่าย การเก็บข้อมูลแบบไม่ต้องใช้กระดาษ อีกทั้งยังช่วยลดภาระทางด้านวัสดุ อุปกรณ์

ด้านการรับรู้ประโยชน์ เนื่องด้วยเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) กล่าวว่าประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสามารถที่จะตอบสนองถึงความต้องการของบุคคลก็จะสามารถนำไปสู่การรับการใช้เทคโนโลยีในที่สุด ทั้งยังสอดคล้องกับธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ (2565) พบว่า ปัจจัยด้านมุมมองว่ามีประโยชน์เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายหลักทรัพย์ ทั้งยังสอดคล้องกับ ฉนิต พรผาติ (2563) พบว่า ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ในการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้กลอนล็อคประตูอัจฉริยะในประเทศไทย และยังสอดคล้องกับณัฐพล เพิ่มพงศาเจริญ (2562) พบว่า นักพัฒนาระบบแชทบอทและผู้บริหารให้ความคิดเห็นว่าจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี โดยผู้นำระบบแชทบอทออกสู่ตลาดจึงเข้าใจถึงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการใช้งานระบบเป็นอย่างดี

ด้านการรับรู้ความยากง่ายต่อการใช้งาน เนื่องด้วยเทคโนโลยีสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความรวดเร็ว ทำให้ทราบกระบวนการขั้นตอนตามลำดับขั้น สอดคล้องกับแบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของ Davis (1989) กล่าวว่าการรับรู้ความง่ายส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการยอมรับของผู้ใช้งาน สอดคล้องกับณัฐพล เพิ่มพงศาเจริญ (2562) พบว่า ปัจจัยการรับรู้ความง่ายในการใช้งานจะส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์แชทบอท ทั้งยังสอดคล้องกับ หทัยรัตน์ เสนาะพล (2563) พบว่า การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานส่งผลต่อความตั้งใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง Facebook Live อย่างมีนัยสำคัญ และยังสอดคล้องกับสุพรรณี รัตนโรจน์มงคล (2563) พบว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารของรัฐ

นอกจากนั้นสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 สอดคล้องกับจิราพร รัตนบุรี (2564) พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกซื้อวัสดุหลังคาเมทัลชีท ทั้งยังสอดคล้องกับ Alenazy and Khan (2019) พบว่า ความสัมพันธ์ของการใช้สื่อสังคมระหว่างแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ การรับรู้ประโยชน์ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ความเพลิดเพลินต่อการใช้สื่อสังคมออนไลน์และการเรียนรู้ร่วมกันมีอิทธิพลเชิงบวก และยังสอดคล้องกับ วสุธิดา นุริตมนต์ (2564) กล่าวว่าระบบของการให้บริการธุรกรรมทางการเงินมีความสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

1) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเจตคติ พบว่า มีระดับความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารเทศมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการสร้างแรงจูงใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการให้เกิดเจตคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน

2) การยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness) พบว่า มีระดับความคิดเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนั้นจึงมีข้อเสนอแนะให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี โปรแกรมที่สำนักงานนำมาใช้ เพื่อให้ข้าราชการรับรู้ถึงประโยชน์จากเทคโนโลยี จะสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่งผลดีคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ สามารถบริหารเวลาการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในครั้งต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้มีการทำวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีของข้าราชการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึก และสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการพัฒนาเทคโนโลยีที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ตอบโจทย์ผู้ใช้งานจริง ดังนั้น การได้ข้อมูลเชิงลึกจะสามารถได้มาซื้อข้อมูลที่ประสิทธิภาพ รวมถึง เข้าใจถึงปัญหาในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการการในสังกัดสำนักงานอัยการภาค 5 มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จิราพร. (2564). พฤติกรรมของผู้บริโภคและการยอมรับเทคโนโลยีวัสดุหลังคาเมทัลชีท. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา*, 11(4), 657–673.

ณัฐฐา ถิรโสภี และชัยวัฒน์ อุตตมากร. (2562). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจเชิงพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีเว็บพอร์ทัลของการเรียนการสอนในระบบเปิด Thai MOOC. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*, 39(5) : 96–116.

ณัฐพล เพิ่มพงศาเจริญ. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในภาคอุตสาหกรรมการผลิตกรณีศึกษา ระบบ SCADA Software*. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐศาสตร์ ปัญญานะ และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ ใช้บริการอาหารตามสั่งแบบจัดส่ง. *วารสารเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 11(1),53–66.

ฌนิต พรผาติ. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้กลอนล็อคประตูอัจฉริยะในประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธนษา ธนเดชะวัฒน์. (2564). *การยอมรับเทคโนโลยีการประชุมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมการผลิต จังหวัดชลบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธัญนันท์ วรเศรษฐพงษ์ และคณะ. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชันซื้อขายหลักทรัพย์. *วารสารนวัตกรรมธุรกิจ การจัดการ และสังคมศาสตร์,* 3(1), 64–74.

ปราวีณยา สุวรรณณัฐโชติ และปรัชญนันท์ นิลสุข. (2548).การยอมรับนวัตกรรมและเทคโนโลยี. *วารสารพัฒนาเทคนิคศึกษา,* 18(56), 35–38.

เพลินพร ผิวงาม. 2533. *ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมของประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณี โครงการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำบริโภคในหมู่บ้าน ตำบลคูบัว อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มนฤดี ช่วงฉ่ำ และคณะ. (2564). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อประสิทธิภาพการสอนของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 5 : ความหมายและปัจจัยเงื่อนไข. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 15(3), 104–123.

วสุธิดา นุริตมนต์. (2564).การรับรู้คุณภาพผลิตภัณฑ์และคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการซ้ำร้านอาหารญี่ปุ่น.วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ,11 (3), 11–23.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.* สืบค้น 18 มิถุนายน 2565, จาก https://bit.ly/3xXlXpg.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561–2580*. สืบค้น 18 มิถุนายน 2565, จาก https://bit.ly/3bsTSi1.

สำนักงานอัยการสูงสุด. (2565). *ประวัติความเป็นมาขององค์กรอัยการ* สืบค้น 10 พฤษภาคม 2565, จาก https://bit.ly/3xTWAVx.

สุปราณี พลธนะ และคณะ. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักเรียนพยาบาลศาสตร์วิทยาลัยพยาบาลกองทัพเรือ. *วารสารแพทย์นาวี,* 44(3), 19–34.

สุพรรณี รัตนโรจน์มงคล. (2563). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานธนาคารของรัฐขนาดใหญ่ ABC.* การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

หทัยรัตน์ เสนาะพล. (2563). *การยอมรับเทคโนโลยีและการสื่อสารการตลาดเชิงบูรณาการที่ส่งผลต่อการตั้งใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นผ่านช่องทาง FACEBOOK LIVE ของผู้บริโภคชาวไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.

อรรถพล กิตติธนาชัย. (2555). *พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สัมพันธ์ต่อสมรรถนะของ นักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร(ฝ่ายมัธยม).* สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.

Alenazy, W. M. R., W. M. A. & Khan, M. S. (2019). Validation of TAM Model on Social Media Use for Collaborative Learning to Enhance Collaborative Authoring. *IEEE Access*, 7, 71550–71562.

Bloom, B.S. (1975). *Taxonomy of Education*. New York: David McKay Company Inc.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS quarterly*, 13(3),313–339.

Kane, G.C. et al. (2015). Community relations 2.0. *Harvard Business Review*, 87(11), 45–50.

Reis, J. (2018). Digital transformation: A literature review and guidelines for future research. *In World CIST'18 2018, AISC* 745, 411–421.

Soule, D. (2016). *Becoming a digital organization. The Journey to Digital Dexterity*. MA: MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting.