

**การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการ
ของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา**
**Information Technology Acceptance on Official Document Management
of Department of Tourism, Ministry of Tourism and Sport**

พานูวิชญ์ เลิศนนทวิเชียร¹ ลลิตา นิพิฐประศาสน์ สุนทรวิภาต²
Panuwit Lerdnantawichian, Lalita Niphitprasart Soonthornvipart

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว 2) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว ตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกรมการท่องเที่ยวตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการจัดการหนังสือราชการของกรมการท่องเที่ยว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรกรมการท่องเที่ยว จำนวน 191 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้แก่ สุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม เครื่องมือที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล คือ โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าที่ การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) กลุ่มตัวอย่างที่มี เพศ ต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มตัวอย่างที่มี อายุ รายได้ ระดับการศึกษา ต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน 3) กลุ่มตัวอย่างที่มี ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน จำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานต่อวัน ต่างกัน มีการยอมรับ

Received: 2022-07-08 Revised: 2022-08-21 Accepted: 2022-08-27

¹ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.
Corresponding Author e-mail: panuwit.l@ku.th

² คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University,
e-mail: fsoclas@ku.ac.th

เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มตัวอย่างที่มีการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ ต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน 5) ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยี การสนับสนุนของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ (Keywords): การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ; หนังสือราชการ; กรมการท่องเที่ยว

Abstract

The purposes of this research were 1) to study level of information technology acceptance, 2) to compare information technology acceptance of Department of Tourism personnel according to personal factors, 3) to compare information technology acceptance of Department of Tourism personnel according to operational factors, and 4) to study the relationship between the factors affecting the acceptance of information technology and the acceptance of information technology. Samples of the research were the 191 officers of the Department of Tourism. Sampling techniques were multi-stage sampling, proportional stratified random sampling, and simple random sampling. Questionnaires were employed for data gathering. Data was analyzed by statistical software. Statistics for data analysis were frequencies, percentage, mean, standard deviation, One Way ANOVA, t-Test, and the Pearson Product Moment Correlation Coefficient. The level of significance was set at .05. The results of the research revealed as follows : the samples had high level of information technology acceptance. Hypothesis testing showed as follows : 1) the difference of sex of the samples affected the information technology acceptance at the significant level of .05, 2) age, income, and education of the samples did not affect the information technology acceptance, 3) experience in operating computers and hours of computer use per day of the samples affect the information technology acceptance at the significant level of .05, 4) Received computer training course of the samples did not affect the information technology acceptance, 5) technology performance expectations and executive support related to the information technology acceptance. at the significant level of .05

Keywords: Information Technology Acceptance; Official Document; Department of Tourism

บทนำ (Introduction)

ประเทศไทยในการพัฒนาสู่สังคมที่เน้นการสร้างนวัตกรรมและนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้ในการขับเคลื่อนประเทศ ตามนโยบาย Thailand 4.0 เพื่อรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่ดำเนินไปอย่างรวดเร็วซึ่งรัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาการปฏิบัติงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับนโยบายดังกล่าวในบริบทของการเป็นระบบราชการ 4.0 โดยประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1.เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน 2.ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 3.มีขีดความสามารถสูงและทันสมัย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2560) ซึ่งส่งผลให้เกิดการปรับตัวของภาคราชการอันจะเห็นได้จากการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาใช้ทั้งในด้านการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและด้านการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการสูงสุด

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจากผู้ใช้งาน เป็นกุญแจสำคัญสู่ความสำเร็จในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับทราบข้อมูลหรือเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้ประเมินและตัดสินใจที่จะยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน (อรทัย เลื่อนวัน, 2555) ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของ Davis (1989) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของการยอมรับเทคโนโลยีซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน ว่าสามารถใช้งานโดยไม่ซับซ้อน มีความสะดวกรวดเร็ว นำมาประยุกต์ใช้กับระบบงานเดิมให้ดำเนินการได้ง่ายขึ้น (อัจฉรา เตนเจริญโสภณ, 2560) การรับรู้ประโยชน์ ว่าการรับรู้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้งานสามารถส่งผลให้เกิดผลดีต่องานที่นำมาใช้ เช่น การช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ หรือเพิ่มสมรรถภาพให้กับงานที่ใช้เทคโนโลยีนั้น (สุพัตรา วังเย็น, 2563) และทัศนคติต่อการใช้งาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมให้ความสนใจที่จะใช้งาน และทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีต่อไป

กรมการท้องที่เยวเป็นหน่วยงานที่มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งใช้ในการรับส่งหนังสือทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยในปี พ.ศ. 2565 ได้มีการปรับปรุงให้ผู้ใช้งานสามารถร่างหนังสือและดำเนินการเสนอเรื่องเพื่อพิจารณาลงนามแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้จากในระบบ แต่ทั้งนี้พบว่าตั้งแต่มีการเปิดให้ใช้งานในส่วนที่มีการปรับปรุงระบบเพิ่มเติมในเดือนมกราคม 2565 - เมษายน 2565 มีการใช้งานระบบเพื่อออกหนังสือราชการในสัดส่วนเพียงไม่ถึง 1 ใน 3 ของหนังสือที่ออกทั้งหมด (กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศ กรมการท้องที่เยว, 1 พฤษภาคม 2565) ซึ่งถือว่าเป็นจำนวนการใช้งานที่น้อยมากเพื่อเทียบกับจำนวนหนังสือที่ส่วนราชการต้องออกในแต่ละเดือน

จากบริบทที่ได้กล่าวมาผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการของกรมการท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา เนื่องจากกรมการท่องเที่ยวยังมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการหนังสือราชการ แต่ยังมีสัดส่วนการนำไปใช้ที่ถือว่าน้อยมากจากสถิติที่ผ่านมา ซึ่งหากไม่มีการศึกษาและนำข้อมูลมาประกอบการสนับสนุนให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีอาจทำให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ครั้งนี้ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อีกทั้งการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว คุ่มค่า นั้น เป็นประเด็นสำคัญที่สอดคล้องกับนโยบายในการพัฒนาประเทศสู่การเป็น Thailand 4.0 ผู้วิจัยจึงเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ว่าจะสามารถช่วยให้ข้อเสนอแนะในการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและนำไปสู่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้งานที่มากขึ้น ซึ่งจะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สร้างความสะดวกรวดเร็วในการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน (ณัฐพล ธนเชวงสกุล, 2558)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว
2. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกรมการท่องเที่ยวตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกรมการท่องเที่ยวตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการของกรมการท่องเที่ยว

สมมติฐานการวิจัย (Research Hypothesis)

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 8 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีจำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ต่อวันต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 9 ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมมติฐานที่ 10 การสนับสนุนของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

1. รูปแบบ

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมการท่องเที่ยว ที่ปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งกรมการท่องเที่ยว จำนวน 364 คน (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2565 กรมการท่องเที่ยว, 2565) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 191 คน จากนั้นหาจำนวนประชากรที่ต้องการสุ่มตัวอย่างในแต่ละประเภท โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน ได้แก่ การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งกลุ่มบุคลากรออกเป็นกลุ่มย่อยตามตำแหน่ง 3 ประเภท คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง และสุ่มตัวอย่างตามสูตรเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน หลังจากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับการ

ยอมรับเทคโนโลยีของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการหนังสือราชการของกรมการท่องเที่ยว โดยส่วนที่ 2 และ 3 ใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนออกเป็น 5 ระดับ และแปลผลค่าเฉลี่ยในการวัดออกเป็น 3 ระดับ โดยใช้สูตรคำนวณความกว้างอันตรภาคชั้น แปลผลได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย $3.67 - 5.00$ = กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นระดับมาก ค่าเฉลี่ย $2.34 - 3.66$ = กลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นระดับปานกลาง และค่าเฉลี่ย $1.00 - 2.23$ หมายถึงกลุ่มตัวอย่างที่มีความคิดเห็นระดับน้อย ซึ่งการทดสอบค่าความตรง (Validity) มีความตรงเชิงเนื้อหา และการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยเก็บข้อมูลจากบุคลากรกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 30 คน ผลค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมที่ได้มีค่าเท่ากับ .931 และจำแนกเป็นรายด้าน ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพ .878 ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร .941 ผลค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของความคิดเห็นเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมที่ได้มีค่าเท่ากับ .943 และจำแนกเป็นรายด้าน ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน .870 ด้านการรับรู้ประโยชน์ .928 ด้านทัศนคติต่อการใช้งาน .878 ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพ = .878 ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร = .941 ถือว่ายอมรับได้ สามารถนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง ในเดือนพฤษภาคม 2565 และเก็บแบบสอบถามคืนมาได้ 191 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100.0 และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

- 1) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- 2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)
- 3) การทดสอบค่าที (Independent Sample t-Test)
- 4) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย (Research Results)

1. ปัจจัยส่วนบุคคล จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 191 คน จากการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.3 อายุ 25 - 42 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.4 ระดับการศึกษา

อยู่ในระดับปริญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 64.4 มีรายได้ อยู่ในช่วง 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.0 และตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 38.8

2. ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน จากการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 57.6 มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานมากกว่า 8 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.8 และมีจำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานต่อวัน 5 – 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 64.9

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว ต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมและรายด้าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยี	4.57	.56	มาก
ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร	4.00	.80	มาก
รวม	4.28	.53	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.28$, S.D.=0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยีมากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{x} = 4.57$, S.D.=0.56) รองลงมาคือ ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ($\bar{x} = 4.00$, S.D.=0.80)

4. ความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของบุคลากรกรมการท่องเที่ยว ต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในภาพรวมและรายด้าน

การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการยอมรับ
ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	4.12	.73	มาก
ด้านการรับรู้ประโยชน์	4.32	.63	มาก
ด้านทัศนคติต่อการใช้	4.46	.53	มาก
รวม	4.30	.54	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่าง มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.30$, S.D.=0.54) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านทัศนคติต่อการใช้งานมากเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{x} = 4.46$,

S.D.=0.53) รองลงมา คือ ด้านการรับรู้ประโยชน์ ($\bar{x}$ =4.32, S.D.=0.63) และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน มากเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x}$ =4.12, S.D.=0.73)

5. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย พบว่า เป็นไปตามสมมติฐาน 5 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีเพศต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 6 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 8 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีจำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ต่อวันต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 9 ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 10 การสนับสนุนของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และไม่เป็นไปตามสมมติฐาน 5 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีอายุต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีรายได้ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 7 บุคลากรกรมการท่องเที่ยวที่มีการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

1. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก และเหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากการที่บุคลากรของกรมการท่องเที่ยวมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในแต่ละวันบุคลากรของกรมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่มีการใช้

คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน 5-8 ชั่วโมง ทำให้มีความคุ้นเคยกับการใช้งานอุปกรณ์เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ อีกทั้งบุคลากรของกรมการท่องเที่ยวยังมีการรับรู้ถึงประโยชน์ ที่ได้รับการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศว่าสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประหยัดทรัพยากร และใช้เวลาน้อยลง มีการรับรู้ถึงความง่ายต่อการใช้งานว่าระบบสารสนเทศนั้นช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้ง่ายขึ้นสามารถใช้งานได้จากทุกที่ ทุกเวลาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และบุคลากรกรมการท่องเที่ยวยังมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานโดยมีความพึงพอใจและยินดีที่จะใช้ระบบดังกล่าวในการปฏิบัติงาน ด้วยลักษณะที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จึงส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (The Technology Acceptance Model - TAM) ของ Davis , Bagozzi และ Warshaw (1989)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยที่ส่งผลเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ทั้งในด้านคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยี และด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร เหตุที่เป็นเช่นนี้อาจเกิดจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการของกรมการท่องเที่ยวสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้ใช้งานโดยเป็นระบบที่มีความรวดเร็วและเสถียรภาพสามารถใช้ในการปฏิบัติงานได้ดี ผู้บริหารกรมการท่องเที่ยวยังมีการกำหนดเป็นนโยบายและกำกับดูแลให้มีการใช้งานอย่างแพร่หลายในหน่วยงาน มีการติดตามความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคในการประชุมผู้บริหารประจำเดือน รวมทั้งเป็นผู้ร่วมใช้งานระบบในการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการพิจารณาหนังสือที่เสนอและมีการลงนามผ่านระบบ

3. การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1) เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากเพศชายมีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีและความถนัดในการใช้งานมากกว่าเพศหญิง ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ อรทัย เลื่อนวัน (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ที่พบว่าการมีเพศที่แตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

2) อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากกรมการท่องเที่ยว เป็นหน่วยงานที่มีลักษณะงานที่ต้องรองรับการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามลักษณะความนิยมในการท่องเที่ยวที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จึงอาจส่งผลให้บุคลากรทุกช่วงอายุต่างก็มีความพร้อมสำหรับรองรับการเปลี่ยนแปลงทำให้การยอมรับสิ่งใหม่เกิดขึ้นได้ง่ายเช่นเดียวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ อรทัย เลื่อนวัน (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี

สารสนเทศ : กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ที่พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3) รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทดลองที่มีการสนับสนุนอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอทำให้บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย จึงทำให้มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ วาสนา ทองเสียน (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริษัทพานาโซนิคในประเทศไทยที่พบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

4) ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการ เป็นเรื่องที่ผู้ใช้งานแต่ละบุคคลต้องเรียนรู้วิธีการใช้งานใหม่ทั้งสิ้น ไม่ว่าจะเป็นการอบรมวิธีใช้งาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคล ซึ่งวิธีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวไม่มีการเรียนการสอนในการศึกษาปกติ จึงส่งผลให้ให้มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ วาสนา ทองเสียน (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริษัทพานาโซนิคในประเทศไทย ที่พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

5) ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างในทุกประเภทตำแหน่งต่างมีบทบาทในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการไม่ว่าจะเป็น ผู้ร่างหนังสือ ผู้เห็นชอบ และผู้ลงนามอนุมัติ ทำให้ทุกตำแหน่งมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบ จึงมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ วาสนา ทองเสียน (2562) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริษัทพานาโซนิคในประเทศไทย อรทัย เลื่อนวัน (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ที่พบว่าตำแหน่งที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

4. การเปรียบเทียบการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศจำแนกตามปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน

1) ประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่มีประสิทธิภาพในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่ามีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีจึงทำให้มีโอกาสที่จะมีความเข้าใจ

และคาดเดาลักษณะการทำงานของโปรแกรมและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้มากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์น้อย จึงทำให้มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ ญัฐพล ธนเชวงสกุล (2558) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมการเงินทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ที่พบว่า ประสบการณ์ในการใช้งานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ไม่ว่าบุคลากรของกรมการทองเที่ยวจะผ่านการอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์หรือไม่ ก็ต่างได้รับการผลักดันจากผู้บริหารให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการในการปฏิบัติงาน ซึ่งในทางปฏิบัติอาจทำให้ต้องมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งบุคลากรกรมการทองเที่ยวมีความยินดีที่จะแนะนำให้เพื่อนร่วมงานใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ อรทัย เลื่อนวัน (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษากรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ที่พบว่า การเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

3) จำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ต่อวัน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ต่อวันต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากจำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ต่อวันที่มากทำให้ผู้ใช้งานมีความคุ้นชินกับเทคโนโลยีทำให้รู้สึกว่าการใช้สิ่งใหม่ไม่ซับซ้อนเกินไป จึงมีการยอมรับได้ง่ายกว่ากลุ่มที่มีจำนวนชั่วโมงการใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวันน้อย จึงส่งผลให้มีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับ ญัฐพล ธนเชวงสกุล (2558) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมการเงินทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ที่พบว่า จำนวนชั่วโมงที่ใช้งานคอมพิวเตอร์ต่อวันมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1) ด้านความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยี พบว่า ความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางบวกแต่อยู่ในระดับต่ำ ($r = .446$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากกรมการทองเที่ยวมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถตอบสนองต่อ

ความคาดหวังของผู้ใช้งานที่ใช้ระบบในการปฏิบัติงานได้ ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิจันทร์ ปัญจทวี (2560) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ ที่พบว่าความคาดหวังจากประสิทธิภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ

2) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทิศทางบวกแต่อยู่ในระดับต่ำ ($r = .450$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารของกรมการท่องเที่ยวมีนโยบายในการพัฒนาการให้บริการและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ทำให้มีการสนับสนุน ผลักดัน ให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ และทำให้มีการให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลที่ได้นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐพล ธนแขวงสกุล (2558) ที่ได้ศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของกรมการเงินทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ที่พบว่า การสนับสนุนของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) กรมการท่องเที่ยวควรส่งเสริมให้บุคลากรมีระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศที่สูงขึ้น โดยสร้างการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งานให้กับบุคลากรเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถร่างหนังสือราชการตามแบบฟอร์มต่าง ๆ ได้ในระบบ

2) กรมการท่องเที่ยว ควรตอบสนองความคาดหวังต่อประสิทธิภาพของเทคโนโลยีในประเด็นการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บและเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศ

3) ผู้บริหารควรสร้างความชัดเจนเกี่ยวกับนโยบายในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างการรับรู้ไปยังผู้ปฏิบัติงานอย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น

4) กรมการท่องเที่ยวควรมีการประชาสัมพันธ์ความสำคัญและประโยชน์ของการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการหนังสือราชการ ให้เกิดการรับรู้ถึงประโยชน์ ความง่ายในการใช้งาน และมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ อันจะส่งผลให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและนำไปใช้ในการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจต่อไป โดยมุ่งเน้นในกลุ่มผู้ใช้งานที่ยังมีความคิดเห็นต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่ากลุ่มอื่น ๆ เช่น ในกลุ่มเพศหญิง กลุ่มที่มีที่มิที่มิประสบการณการใช้คอมพิวเตอร์น้อยกว่า 1 ปี และกลุ่มที่มีจำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานต่อวันน้อยกว่า 1 ชั่วโมง

5) กรมการท้องเที่ยวควรมีการทบทวนกระบวนการงานในส่วนที่สามารถปรับปรุงได้ และพิจารณาปรับให้สามารถใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ในการปฏิบัติงานและเป็นการทำให้บุคลากรของกรมการท้องเที่ยวมีจำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ปฏิบัติงานต่อวันมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรมีความคุ้นเคยและเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในปัจจัย อิทธิพลทางสังคม คุณภาพของระบบเทคโนโลยี และ แรงจูงใจในการใช้งาน ที่อาจส่งผลให้เกิดการตัดสินใจยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ในประเด็นต่างๆ เช่น ปัญหา อุปสรรคในการใช้งาน ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง (References)

ณัฐพล ธนเชวงสกุล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ของกรมการเงินทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย. วารสารเศรษฐศาสตร์อุตสาหกรรม.

14 (2), 536-543

วาสนา ทองเสียน. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มบริษัท

พานาโซนิคในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา

สถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สุพัตรา วังเย็น. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับประมวลผลข้อมูลทาง

บัญชี กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์บัญชีมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.

วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศลาดกระบัง. 1(1), 4-5

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). ระบบราชการ 4.0 ยึดหลักธรรมาภิบาล

เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน (Online). <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>, 29 เมษายน 2565

อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษากรมการ

พัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการ
จัดการทั่วไป. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

อัจฉรา เต็มเจริญโสภณ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการ
การปฏิบัติงานของสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.

F. D. Davis, R. P. Bagozzi, and P. R. Warshaw. (1989). User Acceptance of Computer
Technology: A Comparison of two Theoretical Models. *Management
Science*. 35(8), 982-1002.