

ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ :
กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชนศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ

นางสาวอรัญญาเลื่อนวัน¹ และ รองศาสตราจารย์อภิรดา สุทธิสานนท์²

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานโดยศึกษาด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานและด้านการรับรู้ประโยชน์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะจำนวน 239 ตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One – way ANOVA และ LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง อายุ 31-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานพบว่าส่วนใหญ่มีอายุงาน 11-15 ปี มีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์มากกว่า 4 ปี เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และใช้คอมพิวเตอร์ 5-6 ชั่วโมงต่อวัน ส่วนระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ด้าน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

คำสำคัญ : การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

FACTORS AFFECTING INFORMATION TECHNOLOGY ACCEPTANCE:
A CASE STUDY OF COMMUNITY DEVELOPMENT DEPARTMENT,
GOVERNMENT COMPLEX CHAENG WATTHANA

Miss Orathai Luanwan and Associate Professor Apirada Suthisanont

ABSTRACT

The purposes of this independent study were to explore personal factors and work involvement factors that affected information technology acceptance in working performance. The study concentrated in two aspects: perceived ease of use and perceived usefulness. The sample group was 239 civil officers and employees at Community Development Department, Government Complex Chaeng Watthana. Questionnaires were used as the research tools to collect data by stratified random sampling method. Data were analyzed using descriptive statistics including percentage, mean, and standard

¹ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

² อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-way ANOVA, and LSD at the statistical significant level of 0.05.

The results found that most of the respondents were females, 31-40 years old, Bachelor's degree educational level, working in the operational level, and monthly income of 10,000-20,000 baht. The work involvement factors found that most of them had 11-15 years of job experience, more than 4 years of computer usage experience, 1-2 times of training in computer course, and 5-6 hours per day of computer usage. The level of information technology acceptance was in the high level in both aspects.

The hypothesis results found that the differences in gender and monthly income affected information technology acceptance in the aspect of perceived ease of use. The differences in educational level affected information technology acceptance in the aspect of perceived usefulness. The differences in gender affected information technology acceptance in total aspects. Work involvement factors had no effect on information technology acceptance in all aspects.

Keywords: acceptance, technology

บทนำ (Introduction)

ความเจริญก้าวหน้าทางนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันนี้มีความอย่างมากต่อการดำรงชีวิตของคนในสังคมไทยเพราะเป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกเร็วในการปฏิบัติงานซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชนต่างก็นำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการระบุนการทำงานเพิ่มมากขึ้น เช่นการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลสำคัญต่าง ๆ ทำให้ข้อมูลมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบไม่ซับซ้อนและสะดวกต่อการนำไปใช้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นช่วยให้การสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงานหรือกับบุคคลภายนอกมีความสะดวกเร็วมากขึ้นเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี

กรมการพัฒนาชุมชน ซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐ ได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มคุณภาพ และสมรรถนะของบุคลากรในองค์กร ปรับทัศนคติให้ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ที่ทันสมัย สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากร

อย่างไรก็ตามกรมการพัฒนาชุมชนก็ยังพบปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ภายในหน่วยงานขาดทักษะความรู้เบื้องต้นด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการรับรู้และนำไปปฏิบัติด้วยวิธีการที่ทำให้ระบบสารสนเทศไม่มีความเสถียรภาพ การสื่อสารระหว่างกันในการทำงานผิดพลาดส่งผลให้งานล่าช้า อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ควบคุมดูแลระบบสารสนเทศ มีจำนวนน้อย เมื่อระบบมีปัญหาจะเกิดความล่าช้าในการแก้ไขทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เกิดการว่างงานในช่วงที่รอการแก้ไข ทำให้งานสะสมและล่าช้า เสียเวลา การนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้บางครั้งถูกต่อต้านเนื่องจากความกลัวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาทำให้ความสำคัญของบุคลากรลดลงหรือเพิ่มงานในหน้าที่มากขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานทำให้ต้องทำงานควบคู่กันกับการปฏิบัติงานด้วยคอมพิวเตอร์

ดังนั้นการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกรณีศึกษากกรมการพัฒนาชุมชน จะทำให้สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงานของกรมการพัฒนาชุมชน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำสังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับงานที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงหรือสนับสนุนการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมการพัฒนาชุมชน
2. นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงขององค์กรเพื่อเพิ่มการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ สังกัดกรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology)

ขอบเขตของการวิจัย

1. พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ กรมการพัฒนาชุมชน ที่มีสถานที่ปฏิบัติงานตั้งอยู่ที่ส่วนกลาง อาคารรัฐประศาสนภักดี ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ
2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ของกรมการพัฒนาชุมชน
3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2542 : 11) จำนวน 239 คน
4. การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน การสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มอย่างง่าย คือการนำรายชื่อของแต่ละฝ่ายมาเป็นกรอบการสุ่ม (Sampling Frame) และจับฉลากตามสัดส่วน
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการวิจัย ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2555 จนถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2556 รวมระยะเวลาในการทำวิจัยทั้งสิ้น 4 เดือน

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน
2. ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ ได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการวิเคราะห์

โดยได้ใช้แนวทางในการสร้างเครื่องมือจากการศึกษาเอกสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเอกสารที่เกี่ยวกับการสร้างเอกสาร ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ เป็นการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ลักษณะการเลือกตอบ (Check-List) เป็นคำถามปลายปิดจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับงานของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ได้แก่ อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ ลักษณะการทำงานที่เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ ตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานกับกรมการพัฒนาชุมชนลักษณะการเลือกคำตอบ (Check-List) เป็นคำถามปลายปิด จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ของข้าราชการลูกจ้างประจำกรมการพัฒนาชุมชนในระดับตำแหน่งงานต่าง ๆ จำนวน 14 ข้อ ดังนี้

1. การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) จำนวน 7 ข้อ
2. การรับรู้ประโยชน์ (Perceive Usefulness) จำนวน 7 ข้อ

หลังจากที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยแล้ว จากนั้นนำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบข้อมูล (Editing) เพื่อเช็คความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก เพื่อนำข้อมูลที่สมบูรณ์ไปใช้ในขั้นตอนต่อไป
2. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาลงรหัส (Coding) และบันทึกข้อมูลลงในโปรแกรมสำเร็จเพื่อเตรียมการประเมินผล
3. ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้
 - 3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Description Statistics) โดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 - 3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยสถิติ Independent sample, t-test, One-way ANOVA, LSD มีรายละเอียดดังนี้

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล (Results and Discussion)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. / ปวส. ตำแหน่งงานพนักงานระดับปฏิบัติการ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 10,000-20,000 บาท

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยเกี่ยวกับงาน

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ในช่วง 11-15 ปี ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ มากกว่า 4 ปี จำนวนครั้งในการเข้ารับฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ 1-2 ครั้ง และจำนวนชั่วโมงในการใช้คอมพิวเตอร์ต่อวัน 5-6 ชั่วโมง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษาพบว่าระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการรับรู้ประโยชน์ และภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาพบว่า เพศ และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้านดังตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ตำแหน่ง และ รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล		คน ร้อยละ		การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		
				การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	การรับรู้ประโยชน์	ผลรวม
เพศ	ชาย	94	39.3	4.08	4.34	3.86
	หญิง	145	60.7	3.81	4.34	3.48
	t-test			3.638	0.013	2.823
	Sig.			0.000*	0.99	0.007*
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	40	16.7	3.885	4.275	4.080
	31 - 40 ปี	101	42.3	3.915	4.389	4.152
	45 - 50 ปี	77	32.2	3.912	4.311	4.112
	51 ปีหรือสูงกว่า	21	8.8	4.034	4.428	4.231

ปัจจัยส่วนบุคคล		คน	ร้อยละ	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		
				การรับรู้ความง่ายต่อ	การรับรู้	ผลรวม
				การใช้งาน	ประโยชน์	
F-test				0.302	1.076	0.897
Sig.				0.824	0.360	0.443
สถานภาพ	โสด	152	63.6	3.975	4.335	4.155
	สมรส	75	31.4	3.813	4.384	4.099
	หม้าย / หย่าร้าง	12	5	3.881	4.285	4.083
F-test				1.890	0.444	0.677
Sig.				0.153	0.642	0.509
ระดับการศึกษา	ปวช / ปวส	110	46	3.903	4.431	4.167
	ปริญญาตรี	105	43.9	3.966	4.265	4.115
	สูงกว่าปริญญาตรี	24	10	3.791	4.333	4.062
F-test				0.903	3.934	0.991
Sig.				0.407	0.020*	0.373
ตำแหน่งงาน	ลูกจ้างประจำ	71	29.7	3.967	4.334	4.150
	พนักงานระดับ	87	36.4	3.906	4.348	4.132
	ปฏิบัติการ					
	นักวิชาการ	59	24.7	3.883	4.377	4.130
	นักวิชาการชำนาญการ	22	9.2	3.915	4.279	4.097
พิเศษ						
F-test				0.237	0.307	0.117
Sig.				0.871	0.82	0.95
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	29	12.1	4.073	4.320	4.197
	10,000 - 20,000 บาท	103	43.1	3.951	4.331	4.141
	20,001 - 30,000 บาท	81	33.9	3.925	4.373	4.149
	30,000 บาทขึ้นไป	26	10.9	3.604	4.368	3.986
	F-test				3.242	0.198
Sig.				0.023*	0.898	0.173

ตารางที่ 2 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยเกี่ยวกับงาน ได้แก่ อายุการทำงาน ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์ จำนวน ชม.ที่ใช้ คอมพิวเตอร์/วันที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

ปัจจัยเกี่ยวกับงาน		คน	ร้อยละ	การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ		
				การรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน	การรับรู้ประโยชน์	ผลรวม
อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 5 ปี	39	16.3	4.522	4.400	4.461
	5 - 10 ปี	68	28.5	4.560	4.478	4.519
	11 - 15 ปี	76	31.8	4.501	4.428	4.464
	15 ปีขึ้นไป	56	23.4	4.496	4.428	4.462
	F-test			0.348	2.133	0.854
			Sig.	0.790	0.099	0.465
ประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์	น้อยกว่า 1 ปี	13	5.4	3.912	4.274	4.093
	1 - 2 ปี	25	10.5	3.942	4.400	4.171
	3 - 4 ปี	37	15.5	3.799	4.444	4.121
	มากกว่า 4 ปี	164	68.6	3.944	4.324	4.134
	F-test			0.348	2.133	0.854
			Sig.	0.603	0.981	0.144
จำนวนครั้งในการเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรด้านคอมพิวเตอร์	1 - 2 ครั้ง	156	65.3	3.924	4.392	4.158
	3 - 4 ครั้ง	57	23.8	3.936	4.251	4.093
	มากกว่า 4 ครั้ง	26	10.9	3.823	4.226	4.025
	F-test			0.245	2.850	0.361
			Sig.	0.783	0.060	0.258
จำนวนชั่วโมงที่ใช้คอมพิวเตอร์ / วัน	1 - 2 ชั่วโมง	12	5	3.828	4.295	4.061
	3 - 4 ชั่วโมง	33	13.8	3.896	4.445	4.171
	5 - 6 ชั่วโมง	99	41.5	3.916	4.325	4.121
	มากกว่า 6 ชั่วโมง	95	39.7	3.946	4.347	4.146
	F-test			0.193	0.707	0.360
			Sig.	0.901	0.549	0.782

อภิปรายผล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งานแตกต่างกัน ($t = 3.638, 0.000^*$) และ ($F = 3.242, 0.023^*$) ซึ่งขัดแย้งกับผลการวิจัยของ วิชुर พานทอง (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษาเฉพาะกรณี กองบัญชาการศึกษารวมตำรวจ พบว่า บุคลากรที่มีเพศ การศึกษา ตำแหน่ง ลักษณะงานที่รับผิดชอบ แตกต่างกัน มีการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไม่แตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาเรื่องนี้คือระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการรับรู้ประโยชน์แตกต่างกัน ($F = 3.954, 0.020^*$) สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิชुर พานทอง (2540) โดยมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน เนื่องจากกรมการพัฒนาชุมชนได้กำหนดนโยบายในการสอบบรรจุบุคลากรในแต่ละตำแหน่ง ส่วนมากจะรับผู้ที่มีคุณวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับ ปวช./ปวส. และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีระดับการศึกษาที่ไม่สูงมากนักและมีรายได้พอสมควรและจากผลการศึกษาพบว่าระดับการศึกษามีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีด้านการรับรู้ประโยชน์ แสดงว่าเป็นกลุ่มที่สามารถที่จะเรียนรู้ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มากขึ้น ดังนั้นจึงควรจัดให้มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ อยู่บ่อยครั้งเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้านการรับรู้ประโยชน์ และด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรควรให้ความสำคัญในการจัดฝึกอบรมระบบสารสนเทศใหม่ ๆ และให้ความรู้แก่บุคลากรในการใช้ระบบ อยู่เสมอ ในการฝึกอบรมควรจะเน้นการใช้ระบบและขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีการอบรมเป็นประจำ เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ความเข้าใจ และเป็นการเน้นย้ำให้ผู้ใช้ระบบอยู่แล้วสามารถใช้งานง่ายขึ้น
2. ควรมีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ ที่ควบคุมดูแลระบบสารสนเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษารั้งต่อไปควรจะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ขององค์กรอื่นเพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบกัน และเพื่อใช้ผลการวิจัยเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการใช้งาน การพัฒนาปรับปรุงปัญหาที่เกิดขึ้น ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เกิดการยอมรับ และนำไปปฏิบัติร่วมกับงาน ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

บทสรุป (Conclusion)

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษารวมการพัฒนาชุมชน ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ พบว่า เพศและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ความง่ายต่อการใช้งาน ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการรับรู้ประโยชน์ และเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวม ส่วนปัจจัยเกี่ยวกับงานไม่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทุกด้าน

เอกสารอ้างอิง (Reference)

- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2546. “แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2546 – พ.ศ. 2550) Retrieved Mar 10, 2010” [ออนไลน์] <http://www.dss.go.th>, [สืบค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2555]
- ครุฑจิต มาลัยวงศ์. 2540 ก.ทัศนะไอที. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- ธานินทร์ ศิลป์จาร. 2550. การวิจัยและวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

นพมาศ เสียมไหม. 2554. การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. การค้นคว้าอิสระ.

ภาคภูมิ สุริยาชัยวัฒน์. 2542. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วสันต์ จำปาแพง. 2553. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษา: การนำระบบ ERP มาใช้งานในการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาลัยนวัตกรรม.

วิฑูร พานทอง. 2540. การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Horst, M., Kuttschreuter, M., &Gutteling, J.M. 2007. Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23,1838-1852.

Taylor, Graham. 1988. *Making Sense of Information Technology*. The Electronic Avenue Coursebook. อ้างถึงใน ลดาวัลย์ ไทยธัญพานิช. 2536. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

